

Informe de Seguimiento y Evaluación de la Carta de Servicios 2021

Área / Departamento: O. A. DE GESTIÓN TRIBUTARIA Y OTROS SERVICIOS DEL
AYUNTAMIENTO DE MÁLAGA

Carta de Servicio: O. A. GESTIÓN TRIBUTARIA



Málaga, abril de 2022



1. NIVEL DE CUMPLIMIENTO GENERAL DE LOS COMPROMISOS

El nivel de cumplimiento promedio de los compromisos de la carta de servicios durante el año 2021 se ha visto claramente mejorado con respecto al dato del año anterior. En este año se ha alcanzado un 99,41%, porcentaje que roza el 100% y que supera el 94,83% del año pasado, manteniéndose así en los niveles sobresalientes alcanzados año a año.

Del total de 20 compromisos establecidos con la ciudadanía y usuarios, 17 se han cumplido en su totalidad y en todas las ocasiones; mientras que en sólo 3 compromisos se han producido incumplimientos puntuales y aislados, detectados por nuestros controles e indicadores, situándose el grado de cumplimiento muy cercano al 100%.

Debemos destacar que cualquier incumplimiento ha sido detectado por los indicadores y controles de la organización, manifestándose eficaces. El impacto en clientes u otros grupos de interés de estas situaciones indeseadas ha sido escaso o nulo.

Dada la naturaleza relevante, unívoca, tangible, cuantificable, invocable y comprobable de 19 de nuestros 20 compromisos (sólo 1 es un tiempo medio) es resaltable el alto grado de cumplimiento de dichos compromisos por parte de Gestrisam.

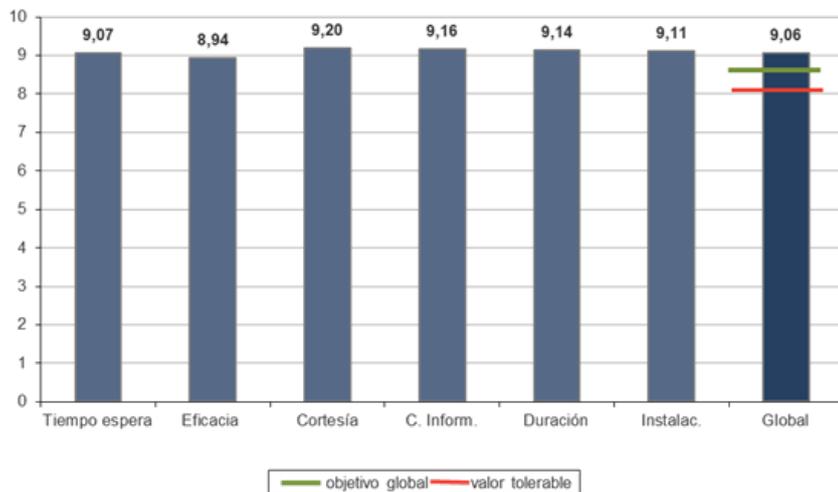
Por otro lado, se aprecia una alta satisfacción de los usuarios en cada uno de los canales disponibles para realizar sus trámites, con valoraciones en torno al 9 sobre 10 y máximas puntuaciones históricas en los canales presencial y telefónico.

Resumen del grado de cumplimiento de los compromisos de la Carta de Servicios durante 2021	
Compromiso	cumplimiento
1. Seguridad sanitaria: medidas higiénicas y de control de aforo. Distancia interpersonal mínima de 2 metros en los puestos de atención individualizada separados por mamparas. CO2<750p/millón.	100 %
2. Organice su tiempo a través del servicio de cita previa.	100 %
3. Tiene a su disposición servicios de atención especializada según tributos.	100 %
4. Esperará menos de 15 minutos de media.	100%
5. Tramitará al instante los “trámites al momento” relacionados “en qué podemos ayudarle”.	100 %
6. Atendemos de forma personalizada.	100 %
7. Fuera del horario de atención, puede marcar su opción de consulta en el contestador automático 24 horas y le devolvemos su llamada, sin coste para usted en dos días hábiles.	99,32 %
8. Enviamos los documentos de pago, justificantes de pago, de domiciliación y volantes de empadronamiento que solicite en tres días hábiles.	100 %
9. Realizamos avisos por mensajería SMS para citaciones, comunicaciones y requerimientos.	100%
10. Puede realizar al instante todos los trámites habituales 24h/7d.	99,89 %
11. Le asistimos y ayudamos por todos los canales (presencial, telefónico y telemático) a navegar por nuestra página web y en la tramitación por sede electrónica.	100 %
12. Contestamos a sus correos a gestrisam@malaga.eu en 3 días hábiles.	88,97 %
13. El calendario fiscal y de días inhábiles se publican en enero.	100 %
14. Los recibos domiciliados se cargan en cuenta tras el periodo voluntario de pago.	100 %
15. Ventajas: en el IBI hasta 6 plazos; en la Tasa de Entrada de Vehículos e IAE, en dos plazos; en el IVTM dos meses después de la finalización del periodo voluntario de pago y en el caso de tener recibos que sumen más de 300 euros, se cargan en dos plazos.	100 %
16. En los recibos domiciliados comunicamos previamente, por el medio elegido, los elementos identificativos y la fecha del cargo.	100%
17. Las cartas de pago de los recibos no domiciliados se envían al domicilio antes de los últimos quince días hábiles del periodo voluntario de recaudación, además de poderse descargar en Web.	100 %
18. Las quejas y sugerencias se contestan de manera completa y motivada antes de 10 días, por correo electrónico (siempre que lo consigne).	100 %
19. Tendremos un periodo medio de pago a proveedores de menos de 25 días, mejorando al menos en 5 días el plazo legal.	100 %
20. El seguimiento de la Carta de Servicios se publica en la Web gestrisam.malaga.eu en el primer semestre de cada año.	100 %
Cumplimiento promedio de los compromisos de la Carta de Servicios de GESTRISAM	99,41%

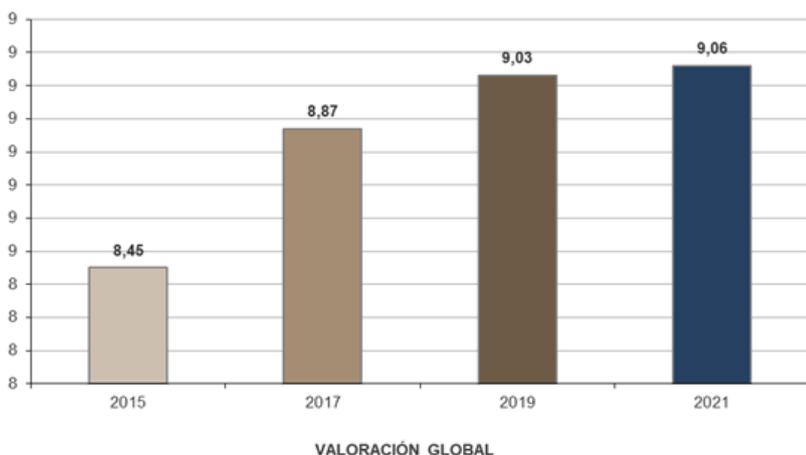
1b.- Indicadores Generales:

AC-05 - SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO CON LA ATENCIÓN PRESENCIAL

SATISFACCIÓN ATT. PRESENCIAL 2021

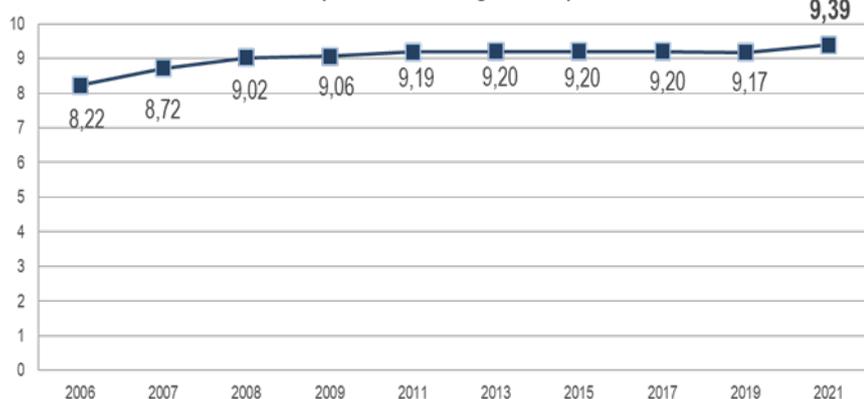


SATISFACCIÓN ATT. PRESENCIAL



AC-06 - SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO CON LA ATENCIÓN TELEFÓNICA

**Evolución Valoración Global Normalizada
 (hasta 2015 sesgo = 0,48)**



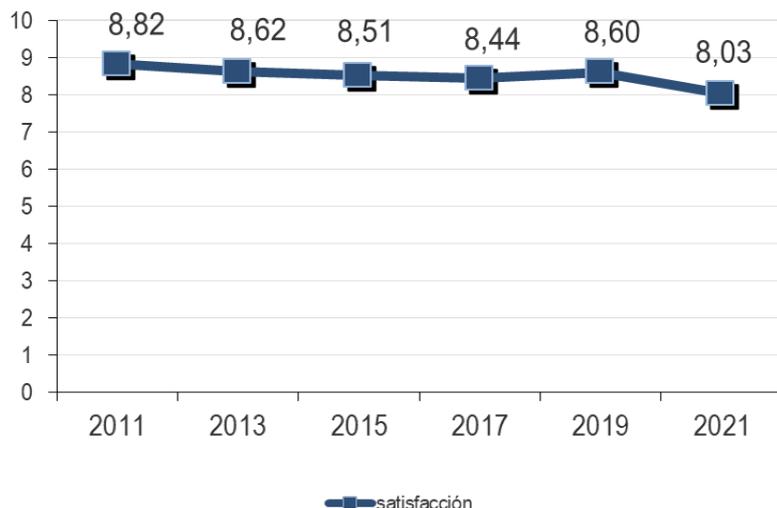
En el 2021 se obtuvieron los mejores datos de toda la serie histórica con un 9.06 de satisfacción general. El objetivo global de toda la serie es de 8.50, y las notas otorgadas a cada uno de los parámetros superan o se quedan muy cerca de 9, lo que implica que los usuarios conceden un sobresaliente a la atención recibida. Debido a la condición bienal del indicador, el próximo análisis a realizar será con las encuestas planificadas para el año 2023.

La satisfacción en 2021 de los usuarios telefónicos se situó en 9,39 sobre 10, manteniendo unas valoraciones sobresalientes sostenidas en el tiempo (>9 desde 2008). En 2021 se da un incremento de la puntuación obtenida, por lo que se puede concluir que el servicio telefónico prestado es útil y eficaz para la ciudadanía.



AC-14 - SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO CON LA ATENCIÓN TELEMÁTICA.

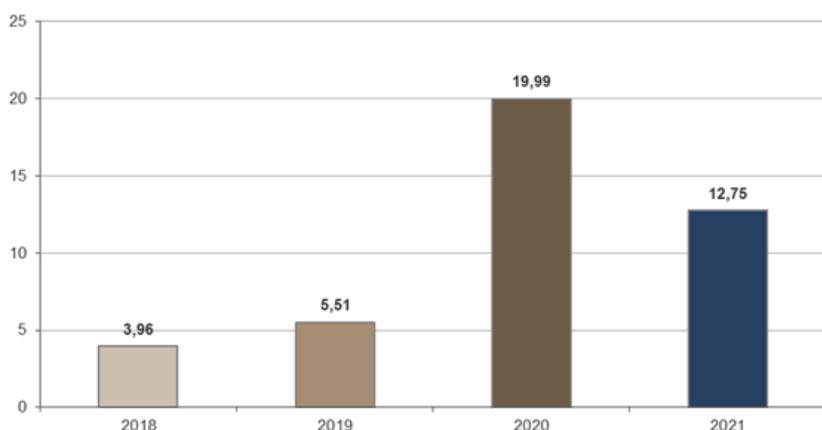
SATISFACCIÓN GENERAL



Los resultados obtenidos en 2021 superaron ligeramente el 8 sobre 10. La tendencia decreciente de los resultados, explicada por las crecientes expectativas de los usuarios, por los avances en la sociedad de la información, cambió en 2019 alcanzando valores de 2013, no obstante, en 2021 se recupera esa tendencia negativa y la valoración que los usuarios aportan es incluso inferior a la obtenida en 2017, en cualquier caso se sitúan de forma notable por encima del 8 sobre 10.

C-10 - RATIO DE QUEJAS POR NÚMERO DE ATENCIONES.

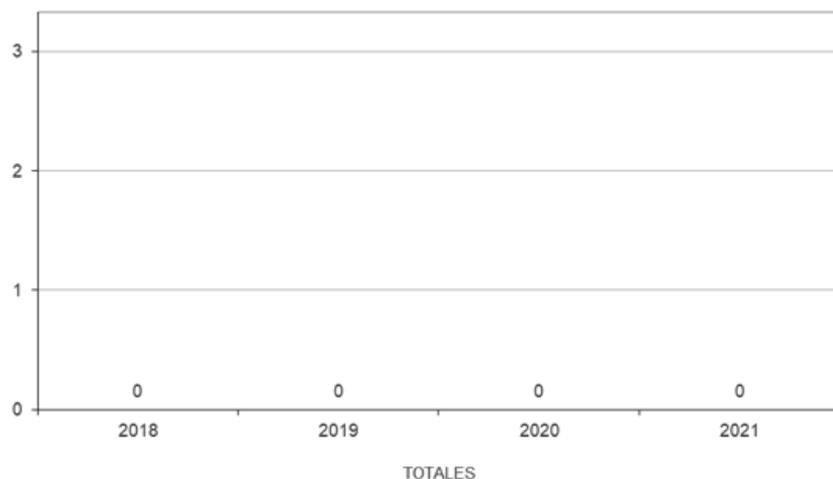
RATIO DE QUEJAS POR NÚMERO DE ATENCIONES



El ratio de quejas sobre el total de atenciones ha disminuido significativamente en el año 2021 situándose en 12,75 por cada 100.000 atenciones. La situación provocada por la pandemia hizo que en el año 2020 la atención fuese algo más complicada y ello derivó en un aumento notable de las quejas. Habiéndose hecho un seguimiento detallado y análisis en profundidad de las Quejas y Sugerencias, comprobamos que en 2021 este ratio se estabiliza.

C-01 - AUDITORÍAS

Nº NO CONFORMIDADES MAYORES



Un año más, AENOR no ha apreciado no conformidades, ni mayores ni menores en su auditoria del Sistema de Gestión de la Calidad, certificando al OA conforme a la norma ISO 9001.