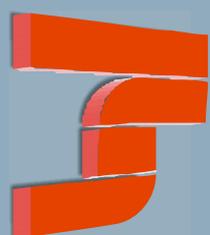


Tesorería General de la Seguridad Social
Secretaría General

Calidad del Servicio en la atención al ciudadano

**Informe de valoración de la Atención
presencial y telefónica**

Año 2020



**Tesorería General
de la Seguridad social**





Índice

| | | |
|----------|--|-----------|
| 1 | PRESENTACIÓN Y DESCRIPCIÓN DEL ESTUDIO | 2 |
| 1.1 | <i>Presentación del estudio</i> | 2 |
| 1.2 | <i>Descripción del estudio</i> | 6 |
| 2 | VALORACIÓN SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN PRESENCIAL | 8 |
| 2.1 | <i>Análisis Cuantitativo</i> | 8 |
| 2.2 | <i>Análisis Cualitativo</i> | 16 |
| 3 | VALORACIÓN SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA | 18 |
| 3.1 | <i>Análisis Cuantitativo</i> | 18 |
| 4 | ANEXOS | 20 |
| 4.1 | <i>Valoración Atención Presencial por Dirección Provincial</i> | 20 |
| 4.1.1 | Valoración del Servicio por pregunta | 20 |
| 4.1.2 | Distribución por Regímenes | 22 |
| 4.1.3 | Tipo de Gestión | 24 |



Presentación y descripción del estudio

1.1 Presentación del estudio

En el ámbito de la Tesorería General de la Seguridad Social (TGSS) la atención al ciudadano se presta a través de tres canales: la atención presencial a través de la Red de Administraciones de la Tesorería General de la Seguridad Social, la atención telefónica a través de un número de atención y la atención telemática a través de la página Web de la Seguridad Social en la que puede obtenerse información general y trasladar consultas a través del Buzón de Consultas y la Sede electrónica de la Seguridad Social que permite realizar trámites de gestión online. Se trata de la coexistencia y de la complementariedad de las tres vías de atención: telemática, telefónica y presencial.

El estado de alarma provocó el cierre de las Administraciones lo que ha limitado la posibilidad de prestar una atención presencial desde el 14 de marzo, habiéndose reaperturado la atención al ciudadano nuevamente en el mes de junio. Esta situación ha hecho replantearse a la TGSS la necesidad de un nuevo modelo de atención que afronte el reto de dar una alternativa eficaz a la actual atención presencial realizada en las oficinas de atención al público, de tal manera que se ofrezca una cita previa concertada para aquellas actuaciones que realmente precisen una atención presencial, teniendo los ciudadanos la posibilidad de ser atendidos a través de los otros canales de atención, como el telefónico y el telemático.

Las indicaciones del Real Decreto-ley 21/2020, de 9 de junio, de medidas urgentes de prevención, contención y coordinación para hacer frente a la crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, así como las Resoluciones e Instrucciones del Ministerio de Política Territorial y Función Pública relativas a la atención al público, priorizan la atención telefónica y telemática, e indican que, en el caso de la atención presencial, será precisa la cita previa.

Estas circunstancias motivaron un cambio en la atención presencial una vez que se permitió su apertura en el mes de junio, implantando la cita concertada y el servicio TE AYUDAMOS.

En el servicio “Te ayudamos”, además de obtener orientación sobre las consultas y trámites on line, se permite que a través de un formulario, el ciudadano plantee su consulta y reciba una llamada de un funcionario que intentará ayudarlo telefónicamente para que pueda realizar el trámite que necesita o facilitarle la resolución de las consultas/incidencias que tenga y, finalmente, si no fuera posible solucionar de esa forma su necesidad, se le citaría para que se persone en una Administración de la TGSS presencialmente.

La Tesorería General de la Seguridad Social trabaja en la mejora de los servicios de atención e información en todos nuestros canales: presencial, telefónico y telemático.



Para posibilitar la mejora en la atención al ciudadano se realizan encuestas en papel y encuestas telefónicas, permitiendo conocer el grado de satisfacción de la ciudadanía con nuestros servicios y encontrando así áreas de mejora.

Este documento refleja, de forma resumida, los resultados obtenidos de los cuestionarios de valoración de la calidad de los servicios cumplimentados por los ciudadanos usuarios de los canales de atención presencial y telefónica. Su objetivo principal es utilizar los datos analizados como base para retroalimentar los fundamentos de calidad definidos por la Tesorería General de la Seguridad Social.

Este estudio se enmarca dentro del Real Decreto 951/2005 del 29 de julio, que establece una serie de programas relacionados con la calidad de los servicios de atención al ciudadano. En concreto, uno de estos programas ampara el presente informe, estableciendo el “análisis de la demanda y evaluación de la satisfacción de los clientes”.

Los cuestionarios facilitados a los ciudadanos se han definido a partir de las conclusiones obtenidas en la Medición del Índice de Percepción de Calidad de los Servicios basado en el Modelo SERVQUAL, realizada entre los años 2007 y 2009, adaptando los criterios de valoración de calidad a las demandas y preocupaciones de los ciudadanos con la finalidad de que sirvan como plataforma de impulso de los canales telefónico y telemático.

Existen dos enfoques para realizar la valoración y el análisis de los cuestionarios de satisfacción de los usuarios:

- En primer lugar se analizan la distribución de los porcentajes a cada una de las respuestas por cada pregunta. Además se calcula lo que se denomina IPC (Índices de Percepción de Calidad) que representa la suma de los porcentajes de respuestas positivas (Muy bueno, Bueno y Aceptable) respecto de los negativos (Malo y Muy malo).
- Por otro lado se realizó un estudio para conocer la importancia de cada uno de los aspectos relacionados en la encuesta para los usuarios y en función de ello se estableció una ponderación para las distintas respuestas a cada pregunta. Con ello obtenemos una valoración que va del 1 al 10 para cada pregunta.

De esta forma se realiza un análisis con dos tipos de sistemáticas que sirven para que el estudio sea significativo y relevante para el objetivo plasmado anteriormente.



Las ponderaciones aplicadas para obtener la valoración global del servicio son:

Grupo 1: Actitud y comportamiento del personal

- Amabilidad, interés y disposición del personal para ayudarle.
- Información o asesoramiento recibido.



Valoración
50%

Grupo 2: Funcionamiento y valoración general de la organización

- Tiempo de espera hasta ser atendido por el personal de la oficina.
- Agilidad y rapidez para resolver trámites y gestiones.
- Calificación Global del servicio.



Valoración
40%

Grupo 3: Recursos e instalaciones.

- Acceso comodidad y espacio en las instalaciones.



Valoración
10%

Calidad del Servicio en la Atención al Ciudadano



En base a las valoraciones ponderadas de cada uno de los grupos de atributos que componen el servicio se obtiene la calificación global. A continuación se muestra la valoración por preguntas:

| Atención Presencial | | Grupo | % Global de su grupo | % Sobre su grupo | % Valoración pregunta |
|---|---|--------------|-----------------------------|-------------------------|------------------------------|
| Amabilidad, interés y disposición del personal para ayudarle | 1 | 50% | 45% | 22,50% | |
| Información o asesoramiento recibido | | | 55% | 27,50% | |
| Tiempo de espera hasta ser atendido por el personal de la oficina | 2 | 40% | 30% | 12% | |
| Agilidad y rapidez para resolver trámites y gestiones | | | 25% | 10% | |
| Calificación global del servicio recibido | | | 45% | 18% | |
| Acceso, comodidad y espacio de las instalaciones | 3 | 10% | 100% | 10% | |
| | | | | | 100% |

¿Hubiera preferido realizar esta gestión por canales alternativos?

¿Conoce la Sede Electrónica?

En cuanto a las encuestas de atención telefónica, se realizan al ciudadano una vez su llamada ha sido atendida por la Dirección Provincial correspondiente.

Las 2 preguntas se valoran por igual y son las siguientes:

| | Enunciado | Valoración |
|-------------------|---|-------------------|
| Pregunta 1 | Valore de 1 a 5 la calidad de la Atención recibida | 50% |
| Pregunta 2 | Valore de 1 a 5 el grado de Resolución de su consulta | 50% |



1.2 Descripción del estudio

A continuación se refleja el proceso seguido en la realización del estudio:

1- Fuentes de información:

Los cuestionarios de evaluación se ponen a disposición de los ciudadanos que contacten por cualquiera de los canales de atención disponibles y accedan a cumplimentarlos.

2- Tratamiento de los datos:

Mensualmente se sistematiza la información recibida digitalizándola e incorporándola a una base de datos.

3- Análisis de la información:

Se realiza un doble análisis (cuantitativo y cualitativo) de los resultados obtenidos identificando, en su caso, las causas subyacentes de los mismos.

4- Retroalimentación de los resultados obtenidos:

Los resultados obtenidos se incorporan en los programas de calidad de la Tesorería General de la Seguridad Social con el objetivo último de garantizar la mejora continua en la atención al ciudadano.



ATENCIÓN PRESENCIAL



2 Valoración sobre la Calidad del Servicio de Atención Presencial

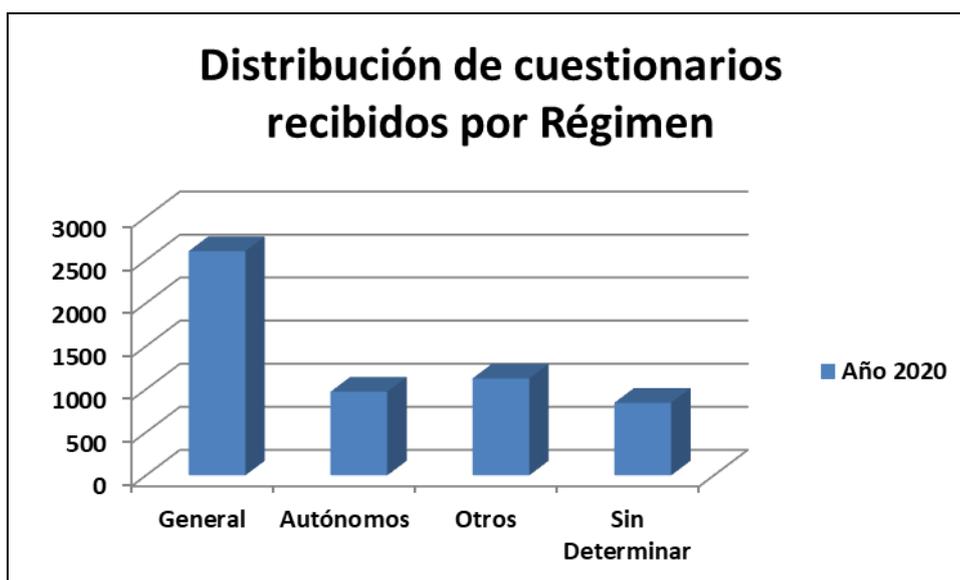
2.1 Análisis Cuantitativo

El número de cuestionarios recibidos durante el año 2020 ha sido de **5.506**, lo que representa un **0,35 %** de las **1.552.968** visitas a nuestras oficinas. En 2019 el porcentaje fue del 0,31%.

Los siguientes gráficos muestran la distribución de los cuestionarios recibidos por Régimen y por Motivo de la visita.

Distribución de cuestionarios recibidos por Régimen

| Régimen | | | |
|---------|-----------|-------|----------------|
| General | Autónomos | Otros | Sin Determinar |
| 2604 | 972 | 1126 | 844 |





Distribución numérica de cuestionarios recibidos por Motivo de Visita

| Información General | Afiliación | Recaudación Voluntaria | Recaudación Ejecutiva (URE) | Otros | Sin Determinar |
|---------------------|------------|------------------------|-----------------------------|-------|----------------|
| 1.730 | 1.545 | 633 | 154 | 1.343 | 383 |



Calidad del Servicio en la Atención al Ciudadano



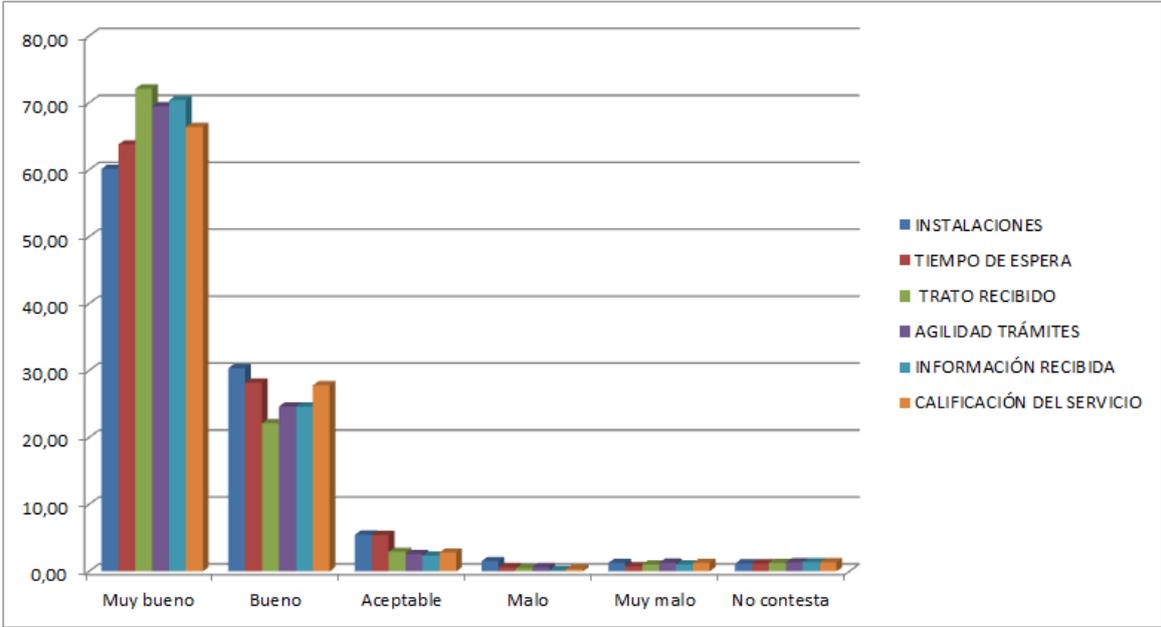
La distribución del número de cuestionarios en función de la respuesta del ciudadano a las preguntas se refleja en la siguiente tabla:

| | Cuestionarios distribuidos por tipo de respuesta | | | | | | | | | | | |
|---------------------------|--|-------|-------|-------|-----------|------|------|------|----------|------|-------------|------|
| | Muy bueno | | Bueno | | Aceptable | | Malo | | Muy malo | | NO CONTESTA | |
| | Núm. | % | Núm. | % | Núm. | % | Núm. | % | Núm. | % | Núm. | % |
| INSTALACIONES | 3.312 | 60,15 | 1.672 | 30,37 | 302 | 5,48 | 85 | 1,54 | 70 | 1,27 | 65 | 1,18 |
| TIEMPO DE ESPERA | 3.512 | 63,78 | 1.553 | 28,21 | 299 | 5,43 | 34 | 0,62 | 42 | 0,76 | 66 | 1,20 |
| TRATO RECIBIDO | 3.972 | 72,14 | 1.220 | 22,16 | 161 | 2,92 | 26 | 0,47 | 57 | 1,04 | 70 | 1,27 |
| AGILIDAD TRÁMITES | 3.826 | 69,49 | 1.356 | 24,63 | 143 | 2,60 | 36 | 0,65 | 71 | 1,29 | 74 | 1,34 |
| INFORMACIÓN RECIBIDA | 3.876 | 70,40 | 1.356 | 24,63 | 130 | 2,36 | 10 | 0,18 | 58 | 1,05 | 76 | 1,38 |
| CALIFICACIÓN DEL SERVICIO | 3.657 | 66,42 | 1.531 | 27,81 | 155 | 2,82 | 19 | 0,35 | 70 | 1,27 | 74 | 1,34 |

| | SI | | NO | | NO CONTESTA | |
|-------------------------|-------|-------|-------|-------|-------------|------|
| | Núm. | % | Núm. | % | Núm. | % |
| PREFIERE OTROS CANALES | 1.477 | 26,83 | 3.861 | 70,12 | 168 | 3,05 |
| CONOCE SEDE ELECTRÓNICA | 3.945 | 71,65 | 1.422 | 25,83 | 139 | 2,52 |



Porcentaje de cuestionarios distribuidos por tipo de respuesta



Calidad del Servicio en la Atención al Ciudadano

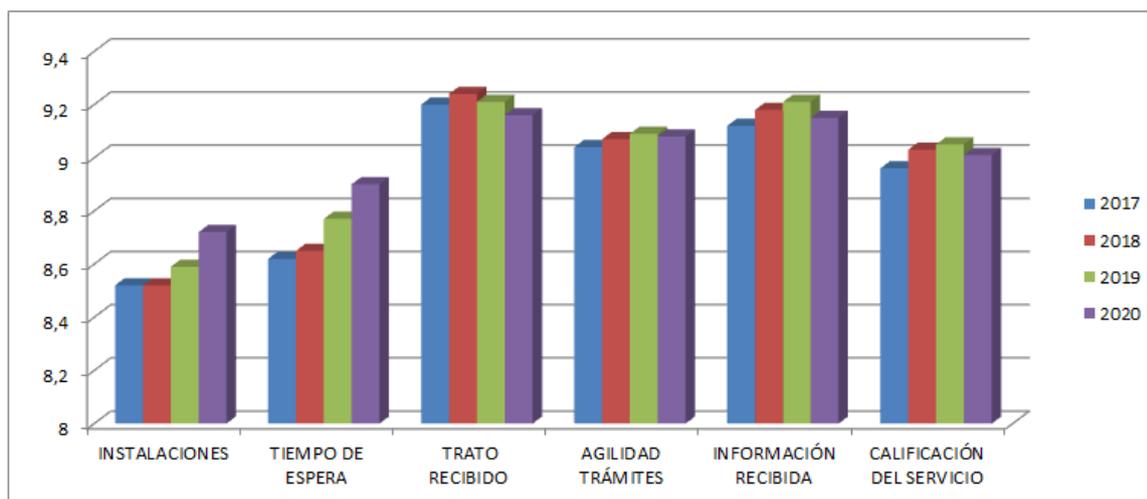


Los siguientes gráficos muestran la puntuación media nacional obtenida para los factores valorados y la comparación con la obtenida en años anteriores.

Evolución anual de factores valorados por pregunta

| Año | INSTALACIONES | TIEMPO DE ESPERA | TRATO RECIBIDO | AGILIDAD TRÁMITES | INFORMACIÓN RECIBIDA | CALIFICACIÓN DEL SERVICIO |
|------|---------------|------------------|----------------|-------------------|----------------------|---------------------------|
| 2017 | 8,52 | 8,62 | 9,2 | 9,04 | 9,12 | 8,96 |
| 2018 | 8,52 | 8,65 | 9,24 | 9,07 | 9,18 | 9,03 |
| 2019 | 8,59 | 8,77 | 9,21 | 9,09 | 9,21 | 9,05 |
| 2020 | 8,72 | 8,9 | 9,16 | 9,08 | 9,15 | 9,01 |

Evolución anual de factores valorados por pregunta





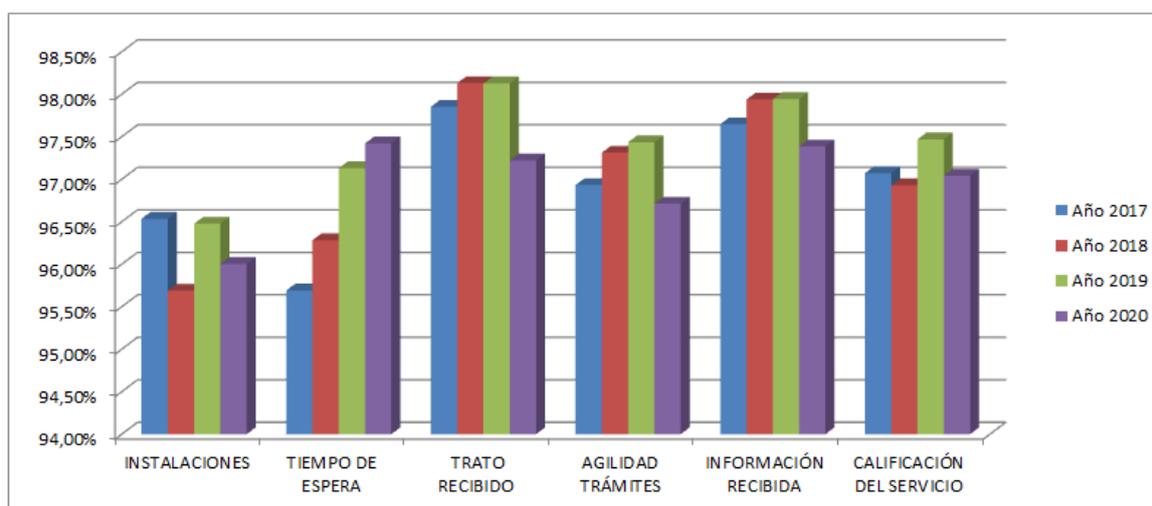
Calidad del Servicio en la Atención al Ciudadano

Los siguientes gráficos muestran los Índices de Percepción de la Calidad de la Atención Presencial y su variación con respecto a años anteriores.

Percepción positiva Atención Presencial

| Año | INSTALACIONES | TIEMPO DE ESPERA | TRATO RECIBIDO | AGILIDAD TRÁMITES | INFORMACIÓN RECIBIDA | CALIFICACIÓN DEL SERVICIO |
|------|---------------|------------------|----------------|-------------------|----------------------|---------------------------|
| 2017 | 96,54% | 95,69% | 97,85% | 96,93% | 97,65% | 97,07% |
| 2018 | 95,69% | 96,28% | 98,13% | 97,31% | 97,94% | 96,93% |
| 2019 | 96,48% | 97,13% | 98,13% | 97,43% | 97,94% | 97,47% |
| 2020 | 96,00% | 97,42% | 97,22% | 96,71% | 97,38% | 97,04% |

Percepción positiva Atención Presencial

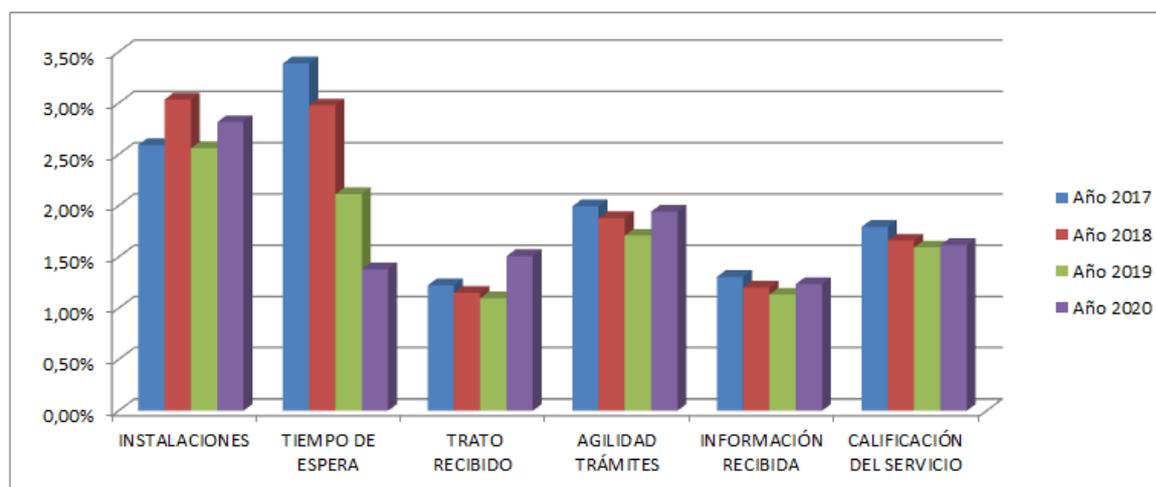




Percepción negativa Atención Presencial

| Año | INSTALACIONES | TIEMPO DE ESPERA | TRATO RECIBIDO | AGILIDAD TRÁMITES | INFORMACIÓN RECIBIDA | CALIFICACIÓN DEL SERVICIO |
|------|---------------|------------------|----------------|-------------------|----------------------|---------------------------|
| 2017 | 2,59% | 3,39% | 1,22% | 1,99% | 1,31% | 1,79% |
| 2018 | 3,04% | 2,98% | 1,15% | 1,88% | 1,20% | 1,66% |
| 2019 | 2,56% | 2,11% | 1,10% | 1,71% | 1,13% | 1,59% |
| 2020 | 2,82% | 1,38% | 1,51% | 1,94% | 1,24% | 1,62% |

Percepción negativa Atención Presencial

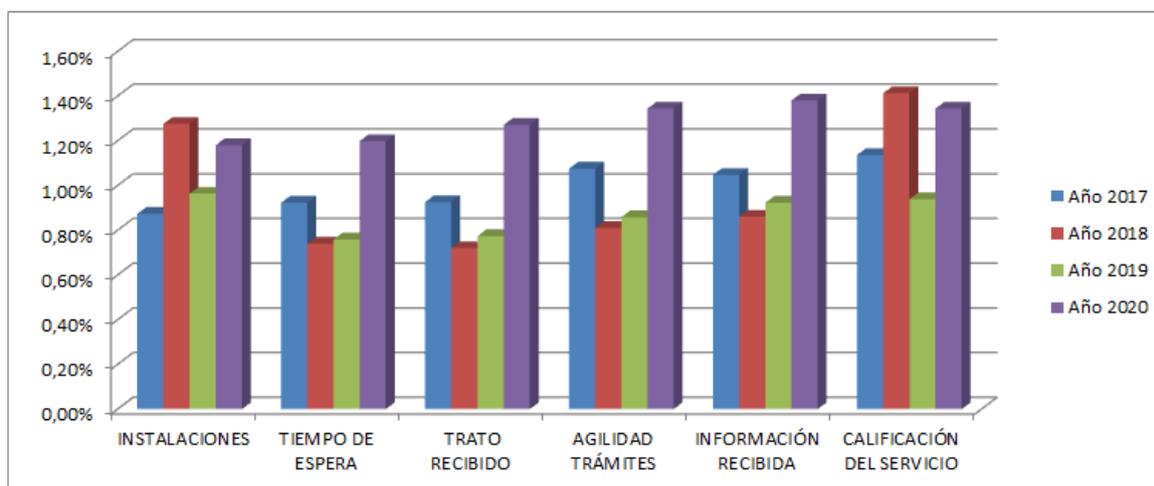




No contesta Atención Presencial

| Año | INSTALACIONES | TIEMPO DE ESPERA | TRATO RECIBIDO | AGILIDAD TRÁMITES | INFORMACIÓN RECIBIDA | CALIFICACIÓN DEL SERVICIO |
|------|---------------|------------------|----------------|-------------------|----------------------|---------------------------|
| 2017 | 0,87% | 0,92% | 0,93% | 1,08% | 1,05% | 1,14% |
| 2018 | 1,28% | 0,74% | 0,72% | 0,81% | 0,86% | 1,41% |
| 2019 | 0,96% | 0,76% | 0,77% | 0,86% | 0,92% | 0,94% |
| 2020 | 1,18% | 1,20% | 1,27% | 1,34% | 1,38% | 1,34% |

No contesta Atención Presencial



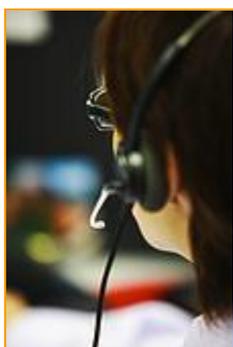
Calidad del Servicio en la Atención al Ciudadano



2.2 Análisis Cualitativo

Los comentarios que figuran en los cuestionarios de evaluación nos brindan la oportunidad de conocer los problemas que afectan a los ciudadanos en su relación con la Atención Presencial prestada en las Administraciones.

En el año 2020 si bien la mayoría de los comentarios han sido de agradecimiento por la atención recibida, se han notado también las dificultades en la obtención de atención presencial por las limitaciones impuestas por la pandemia.



ATENCIÓN TELEFÓNICA



3 Valoración sobre la Calidad del Servicio de Atención Telefónica

3.1 Análisis Cuantitativo

El estudio se ha realizado utilizando las encuestas de atención telefónica, que se realizan al ciudadano una vez su llamada ha sido atendida por la Dirección Provincial correspondiente. Las preguntas que se realizan son:

| | Enunciado | Valoración |
|------------|---|------------|
| Pregunta 1 | Valore de 1 a 5 la calidad de la Atención recibida | 50% |
| Pregunta 2 | Valore de 1 a 5 el grado de Resolución de su consulta | 50% |

En 2020 se han realizado **251.417** encuestas telefónicas, de las cuales se han completado un total de **9.732** con una valoración media de **4,45** sobre 5. El desglose por meses es:

| | Encuestas completadas | Atención recibida | Resolución de la consulta | Valoración |
|--------------|-----------------------|-------------------|---------------------------|-------------|
| Enero | 2452 | 4,63 | 4,47 | 4,55 |
| Febrero | 866 | 4,54 | 4,43 | 4,49 |
| Marzo | 511 | 4,40 | 4,29 | 4,34 |
| Abril | 724 | 4,63 | 4,55 | 4,59 |
| Mayo | 687 | 4,57 | 4,52 | 4,54 |
| Junio | 735 | 4,49 | 4,43 | 4,46 |
| Julio | 790 | 4,47 | 4,38 | 4,43 |
| Agosto | 586 | 4,52 | 4,44 | 4,48 |
| Septiembre | 150 | 4,11 | 4,11 | 4,11 |
| Octubre | 728 | 4,49 | 4,38 | 4,44 |
| Noviembre | 877 | 4,52 | 4,43 | 4,47 |
| Diciembre | 626 | 4,59 | 4,46 | 4,52 |
| Total | 9732 | 4,50 | 4,41 | 4,45 |



ANEXOS ATENCIÓN PRESENCIAL



4 ANEXOS

4.1 Valoración Atención Presencial por Dirección Provincial

4.1.1 Valoración del Servicio por pregunta

| | | Valoración por pregunta. Atención Presencial | | | | | |
|----|---------------|--|------------|------------|------------|------------|------------|
| | | Año 2020 | | | | | |
| | | Pregunta 1 | Pregunta 2 | Pregunta 3 | Pregunta 4 | Pregunta 5 | Pregunta 6 |
| 1 | Álava | 9,75 | 7,93 | 9,88 | 9,25 | 9,25 | 9,00 |
| 2 | Albacete | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| 3 | Alicante | 8,97 | 8,64 | 9,07 | 8,97 | 9,17 | 9,02 |
| 4 | Almería | 10,00 | 8,75 | 10,00 | 10,00 | 10,00 | 10,00 |
| 5 | Ávila | 7,59 | 8,33 | 8,83 | 8,67 | 9,08 | 8,92 |
| 6 | Badajoz | 9,17 | 9,36 | 9,81 | 9,68 | 9,74 | 9,55 |
| 7 | Illes Balears | 4,92 | 6,42 | 5,75 | 5,75 | 6,83 | 5,58 |
| 8 | Barcelona | 7,07 | 6,46 | 6,63 | 6,41 | 6,43 | 6,16 |
| 9 | Burgos | 5,08 | 4,80 | 6,89 | 5,97 | 7,50 | 6,57 |
| 10 | Cáceres | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| 11 | Cádiz | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| 12 | Castellón | 10,00 | 10,00 | 5,50 | 3,00 | 5,50 | 3,00 |
| 13 | Ciudad Real | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| 14 | Córdoba | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| 15 | A Coruña | 8,70 | 8,82 | 9,30 | 9,21 | 9,04 | 8,94 |
| 16 | Cuenca | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| 17 | Girona | 7,50 | 7,50 | 8,75 | 5,50 | 7,50 | 5,50 |
| 18 | Granada | 9,19 | 9,46 | 9,55 | 9,19 | 9,28 | 9,32 |
| 19 | Guadalajara | 8,58 | 8,03 | 9,65 | 8,33 | 9,10 | 8,61 |
| 20 | Gipuzkoa | 9,58 | 7,92 | 9,58 | 9,58 | 9,58 | 9,58 |
| 21 | Huelva | 7,50 | 10,00 | 10,00 | 8,75 | 8,75 | 10,00 |
| 22 | Huesca | 8,75 | 8,75 | 8,75 | 9,00 | 8,75 | 9,75 |
| 23 | Jaén | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| 24 | León | 8,75 | 8,13 | 8,75 | 8,75 | 8,75 | 8,75 |
| 25 | Lleida | 7,50 | 8,93 | 9,86 | 9,71 | 9,64 | 8,93 |
| 26 | La Rioja | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| 27 | Lugo | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| 28 | Madrid | 6,93 | 7,67 | 5,86 | 5,86 | 6,43 | 5,42 |
| 29 | Málaga | 7,84 | 8,22 | 9,31 | 9,24 | 9,20 | 8,88 |
| 30 | Murcia | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| 31 | Navarra | 6,25 | 4,63 | 5,50 | 6,50 | 5,25 | 4,50 |
| 32 | Ourense | 6,25 | 7,81 | 8,75 | 8,44 | 8,44 | 8,57 |
| 33 | Asturias | 8,33 | 9,17 | 10,00 | 10,00 | 10,00 | 10,00 |
| 34 | Palencia | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| 35 | Las Palmas | 8,88 | 9,09 | 8,97 | 9,03 | 9,01 | 8,97 |

Calidad del Servicio en la Atención al Ciudadano



| | | | | | | | |
|----|--------------------------|------|------|------|------|------|------|
| 36 | Pontevedra | 9,29 | 8,39 | 7,68 | 7,68 | 7,68 | 8,21 |
| 37 | Salamanca | 7,13 | 7,13 | 5,50 | 5,50 | 5,50 | 5,50 |
| 38 | SC Tenerife | 9,25 | 9,43 | 9,71 | 9,53 | 9,56 | 9,53 |
| 39 | Cantabria | 8,92 | 9,09 | 9,88 | 9,64 | 9,68 | 9,64 |
| 40 | Segovia | 8,25 | 8,00 | 8,88 | 8,88 | 9,00 | 8,88 |
| 41 | Sevilla | 6,45 | 8,92 | 8,54 | 9,30 | 9,28 | 8,67 |
| 42 | Soria | 8,26 | 9,20 | 9,70 | 9,70 | 9,73 | 9,39 |
| 43 | Tarragona | 9,62 | 9,52 | 9,86 | 9,85 | 9,80 | 9,71 |
| 44 | Teruel | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| 45 | Toledo | 9,45 | 9,57 | 9,90 | 9,53 | 9,70 | 9,70 |
| 46 | Valencia | 8,90 | 8,71 | 9,15 | 8,93 | 9,02 | 8,93 |
| 47 | Valladolid | 7,83 | 7,40 | 7,27 | 8,00 | 7,70 | 7,67 |
| 48 | Bizkaia | 7,36 | 6,07 | 7,76 | 6,65 | 7,19 | 6,47 |
| 49 | Zamora | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| 50 | Zaragoza | 9,38 | 9,37 | 9,64 | 9,55 | 9,57 | 9,52 |
| 51 | Ceuta | 9,50 | 9,13 | 9,55 | 9,53 | 9,53 | 9,95 |
| 52 | Melilla | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| | | | | | | | |
| | Valoración global | 8,72 | 8,90 | 9,16 | 9,08 | 9,15 | 9,01 |

Calidad del Servicio en la Atención al Ciudadano



4.1.2 Distribución por Regímenes

En la siguiente tabla, los porcentajes están calculados sobre el total provincial

| | | Valoración global. Atención Presencial | | | |
|----|---------------|--|----------|----------|----------|
| | | Año 2017 | Año 2018 | Año 2019 | Año 2020 |
| 1 | Álava | 9,29 | 8,91 | 9,09 | 9,24 |
| 2 | Albacete | 9,37 | 8,99 | 9,38 | 0,00 |
| 3 | Alicante | 9,10 | 9,09 | 9,00 | 9,02 |
| 4 | Almería | 8,94 | 9,54 | 9,27 | 9,85 |
| 5 | Ávila | 8,85 | 9,16 | 8,99 | 8,71 |
| 6 | Badajoz | 9,17 | 9,16 | 9,30 | 9,61 |
| 7 | Illes Balears | 8,88 | 7,77 | 6,14 | 6,01 |
| 8 | Barcelona | 8,16 | 8,10 | 7,48 | 6,49 |
| 9 | Burgos | 9,10 | 8,94 | 9,00 | 6,48 |
| 10 | Cáceres | 8,78 | 8,65 | 8,43 | 0,00 |
| 11 | Cádiz | 8,99 | 9,34 | 9,71 | 0,00 |
| 12 | Castellón | 9,47 | 9,30 | 9,42 | 5,79 |
| 13 | Ciudad Real | 9,12 | 9,20 | 8,92 | 0,00 |
| 14 | Córdoba | 8,94 | 9,09 | 9,26 | 0,00 |
| 15 | A Coruña | 9,28 | 9,28 | 9,28 | 9,04 |
| 16 | Cuenca | 9,66 | 9,68 | 7,53 | 0,00 |
| 17 | Girona | 8,19 | 6,20 | 6,42 | 7,22 |
| 18 | Granada | 9,32 | 9,37 | 9,37 | 9,35 |
| 19 | Guadalajara | 8,63 | 8,51 | 8,83 | 8,88 |
| 20 | Gipuzkoa | 8,89 | 9,23 | 9,06 | 9,38 |
| 21 | Huelva | 9,02 | 9,18 | 9,32 | 9,28 |
| 22 | Huesca | 8,77 | 9,06 | 8,96 | 8,96 |
| 23 | Jaén | 9,24 | 8,97 | 9,44 | 0,00 |
| 24 | León | 9,29 | 9,12 | 9,06 | 8,68 |
| 25 | Lleida | 9,93 | 9,40 | 9,26 | 9,27 |
| 26 | La Rioja | 9,88 | 8,19 | 9,56 | 0,00 |
| 27 | Lugo | 8,94 | 8,30 | 8,69 | 0,00 |
| 28 | Madrid | 7,32 | 7,51 | 6,78 | 6,26 |
| 29 | Málaga | 9,20 | 8,73 | 8,91 | 8,92 |
| 30 | Murcia | 9,41 | 9,41 | 9,37 | 0,00 |
| 31 | Navarra | 7,99 | 6,98 | 8,02 | 5,32 |
| 32 | Ourense | 8,10 | 7,64 | 7,94 | 8,24 |
| 33 | Asturias | 8,48 | 8,32 | 8,07 | 9,73 |
| 34 | Palencia | 8,51 | 9,39 | 9,93 | 0,00 |
| 35 | Las Palmas | 9,38 | 9,69 | 9,50 | 8,99 |
| 36 | Pontevedra | 9,23 | 9,21 | 8,31 | 8,02 |
| 37 | Salamanca | 8,13 | 8,68 | 8,27 | 5,86 |
| 38 | SC Tenerife | 9,28 | 9,41 | 9,42 | 9,54 |

Calidad del Servicio en la Atención al Ciudadano



| | | | | | |
|----|-------------------------|--------|--------|--------|-------|
| 39 | Cantabria | 9,50 | 9,32 | 9,38 | 9,57 |
| 40 | Segovia | 8,79 | 9,54 | 9,32 | 8,74 |
| 41 | Sevilla | 9,01 | 8,96 | 8,66 | 8,68 |
| 42 | Soria | 9,24 | 9,34 | 9,43 | 9,45 |
| 43 | Tarragona | 9,43 | 9,32 | 9,47 | 9,75 |
| 44 | Teruel | 8,88 | 10,00 | 0,00 | 0,00 |
| 45 | Toledo | 9,46 | 9,18 | 9,24 | 9,69 |
| 46 | Valencia | 8,97 | 9,07 | 9,19 | 8,97 |
| 47 | Valladolid | 9,50 | 9,21 | 9,20 | 7,60 |
| 48 | Bizkaia | 7,75 | 8,37 | 7,39 | 7,02 |
| 49 | Zamora | 9,25 | 9,28 | 9,56 | 0,00 |
| 50 | Zaragoza | 9,18 | 8,79 | 9,11 | 9,53 |
| 51 | Ceuta | 9,29 | 8,74 | 9,18 | 9,56 |
| 52 | Melilla | 9,60 | 8,57 | 8,57 | 0,00 |
| | | | | | |
| | Nº cuestionarios | 36.078 | 25.556 | 20.035 | 5.506 |



Calidad del Servicio en la Atención al Ciudadano

4.1.3 Tipo de Gestión

En la siguiente tabla, los porcentajes están calculados sobre el total provincial

| Distribución del nº de cuestionarios por Tipo de Gestión. Atención Presencial | | | | | | | | | | | | | |
|---|-------------|---------------------|-------|------------|--------|------------------------|-------|-----------------------------|-------|-------|-------|----------------|-------|
| Año 2020 | | | | | | | | | | | | | |
| | | Información general | | Afiliación | | Recaudación voluntaria | | Recaudación ejecutiva (URE) | | Otros | | Sin determinar | |
| | | Núm. | % | Núm. | % | Núm. | % | Núm. | % | Núm. | % | Núm. | % |
| 1 | Álava | 4 | 18,18 | 9 | 40,91 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 4 | 18,18 | 5 | 22,73 |
| 2 | Albacete | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 |
| 3 | Alicante | 43 | 25,15 | 40 | 23,39 | 13 | 7,60 | 7 | 4,09 | 20 | 11,70 | 48 | 28,07 |
| 4 | Almería | 0 | 0,00 | 2 | 50,00 | 1 | 25,00 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 1 | 25,00 |
| 5 | Ávila | 5 | 16,67 | 15 | 50,00 | 6 | 20,00 | 0 | 0,00 | 1 | 3,33 | 3 | 10,00 |
| 6 | Badajoz | 2 | 5,13 | 24 | 61,54 | 4 | 10,26 | 0 | 0,00 | 8 | 20,51 | 1 | 2,56 |
| 7 | Baleares | 1 | 14,29 | 1 | 14,29 | 1 | 14,29 | 0 | 0,00 | 3 | 42,86 | 1 | 14,29 |
| 8 | Barcelona | 31 | 38,75 | 14 | 17,50 | 6 | 7,50 | 2 | 2,50 | 24 | 30,00 | 3 | 3,75 |
| 9 | Burgos | 35 | 61,40 | 12 | 21,05 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 8 | 14,04 | 2 | 3,51 |
| 10 | Cáceres | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 |
| 11 | Cádiz | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 |
| 12 | Castellón | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 1 | 50,00 | 1 | 50,00 | 0 | 0,00 |
| 13 | Ciudad Real | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 |
| 14 | Córdoba | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 |
| 15 | A Coruña | 13 | 24,07 | 24 | 44,44 | 3 | 5,56 | 3 | 5,56 | 7 | 12,96 | 4 | 7,41 |
| 16 | Cuenca | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 |
| 17 | Girona | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 32 | 94,12 | 2 | 5,88 |
| 18 | Granada | 23 | 58,97 | 12 | 30,77 | 1 | 2,56 | 0 | 0,00 | 3 | 7,69 | 0 | 0,00 |
| 19 | Guadalajara | 7 | 6,86 | 15 | 14,71 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 74 | 72,55 | 6 | 5,88 |
| 20 | Gipuzkoa | 1 | 12,50 | 1 | 12,50 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 2 | 25,00 | 4 | 50,00 |
| 21 | Huelva | 0 | 0,00 | 2 | 100,00 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 |
| 22 | Huesca | 4 | 40,00 | 3 | 30,00 | 1 | 10,00 | 1 | 10,00 | 1 | 10,00 | 0 | 0,00 |
| 23 | Jaén | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 |
| 24 | León | 2 | 28,57 | 2 | 28,57 | 1 | 14,29 | 0 | 0,00 | 1 | 14,29 | 1 | 14,29 |
| 25 | Lleida | 0 | 0,00 | 1 | 2,70 | 29 | 78,38 | 0 | 0,00 | 1 | 2,70 | 6 | 16,22 |
| 26 | La Rioja | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 |
| 27 | Lugo | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 |
| 28 | Madrid | 2 | 28,57 | 1 | 14,29 | 1 | 14,29 | 0 | 0,00 | 2 | 28,57 | 1 | 14,29 |
| 29 | Málaga | 46 | 32,62 | 49 | 34,75 | 24 | 17,02 | 4 | 2,84 | 10 | 7,09 | 8 | 5,67 |
| 30 | Murcia | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 |

Calidad del Servicio en la Atención al Ciudadano



| | | | | | | | | | | | | | |
|--------------|-------------|--------------|--------------|--------------|--------------|------------|--------------|------------|-------------|--------------|--------------|------------|-------------|
| 31 | Navarra | 1 | 16,67 | 2 | 33,33 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 3 | 50,00 | 0 | 0,00 |
| 32 | Ourense | 3 | 30,00 | 3 | 30,00 | 2 | 20,00 | 0 | 0,00 | 2 | 20,00 | 0 | 0,00 |
| 33 | Asturias | 1 | 33,33 | 1 | 33,33 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 1 | 33,33 | 0 | 0,00 |
| 34 | Palencia | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 |
| 35 | Las Palmas | 528 | 39,43 | 300 | 22,40 | 144 | 10,75 | 90 | 6,72 | 267 | 19,94 | 10 | 0,75 |
| 36 | Pontevedra | 0 | 0,00 | 5 | 35,71 | 3 | 21,43 | 3 | 21,43 | 2 | 14,29 | 1 | 7,14 |
| 37 | Salamanca | 0 | 0,00 | 2 | 40,00 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 2 | 40,00 | 1 | 20,00 |
| 38 | SC Tenerife | 100 | 27,62 | 146 | 40,33 | 54 | 14,92 | 4 | 1,10 | 44 | 12,15 | 14 | 3,87 |
| 39 | Cantabria | 12 | 17,65 | 19 | 27,94 | 4 | 5,88 | 1 | 1,47 | 28 | 41,18 | 4 | 5,88 |
| 40 | Segovia | 4 | 20,00 | 11 | 55,00 | 4 | 20,00 | 1 | 5,00 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 |
| 41 | Sevilla | 75 | 18,99 | 229 | 57,97 | 74 | 18,73 | 0 | 0,00 | 2 | 0,51 | 15 | 3,80 |
| 42 | Soria | 16 | 44,44 | 10 | 27,78 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 10 | 27,78 | 0 | 0,00 |
| 43 | Tarragona | 17 | 32,08 | 14 | 26,42 | 1 | 1,89 | 0 | 0,00 | 17 | 32,08 | 4 | 7,55 |
| 44 | Teruel | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 |
| 45 | Toledo | 32 | 38,10 | 11 | 13,10 | 1 | 1,19 | 0 | 0,00 | 23 | 27,38 | 17 | 20,24 |
| 46 | Valencia | 350 | 25,20 | 409 | 29,45 | 237 | 17,06 | 35 | 2,52 | 290 | 20,88 | 68 | 4,90 |
| 47 | Valladolid | 3 | 17,65 | 6 | 35,29 | 4 | 23,53 | 0 | 0,00 | 4 | 23,53 | 0 | 0,00 |
| 48 | Bizkaia | 2 | 8,00 | 16 | 64,00 | 1 | 4,00 | 0 | 0,00 | 5 | 20,00 | 1 | 4,00 |
| 49 | Zamora | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 |
| 50 | Zaragoza | 350 | 34,72 | 117 | 11,61 | 11 | 1,09 | 2 | 0,20 | 377 | 37,40 | 151 | 14,98 |
| 51 | Ceuta | 17 | 16,83 | 17 | 16,83 | 2 | 1,98 | 0 | 0,00 | 64 | 63,37 | 1 | 0,99 |
| 52 | Melilla | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 |
| Total | | 1.730 | 29,89 | 1.545 | 26,69 | 633 | 10,94 | 154 | 2,66 | 1.343 | 23,20 | 383 | 6,62 |