



# LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA: LA EXPERIENCIA **ESPAÑOLA**



**Curso de Formación sobre la Gestión de Calidad en la Administraciones Tributarias.  
Centro de Formación de la AECID. Sta. Cruz de la Sierra. Bolivia del 18 al 22 de noviembre  
de 2013.**



# Barómetro fiscal (IEF)



- **Objetivo:** Observar la evolución de la opinión pública respecto al sistema fiscal y su aplicación.
- **Qué mide:** Opiniones ciudadanas sobre
  - Relación entre impuestos pagados/servicios y prestaciones recibidas
  - Comportamiento fiscal de los contribuyentes
  - Imagen institucional de la Hacienda Pública



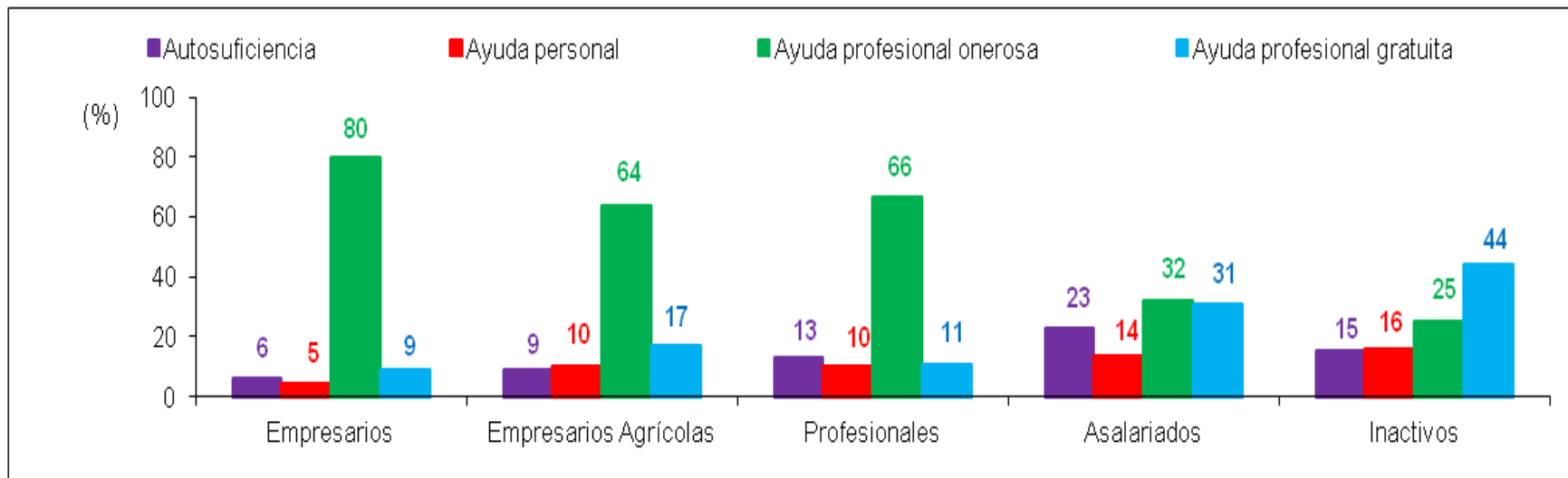
# Barómetro fiscal(IEF)



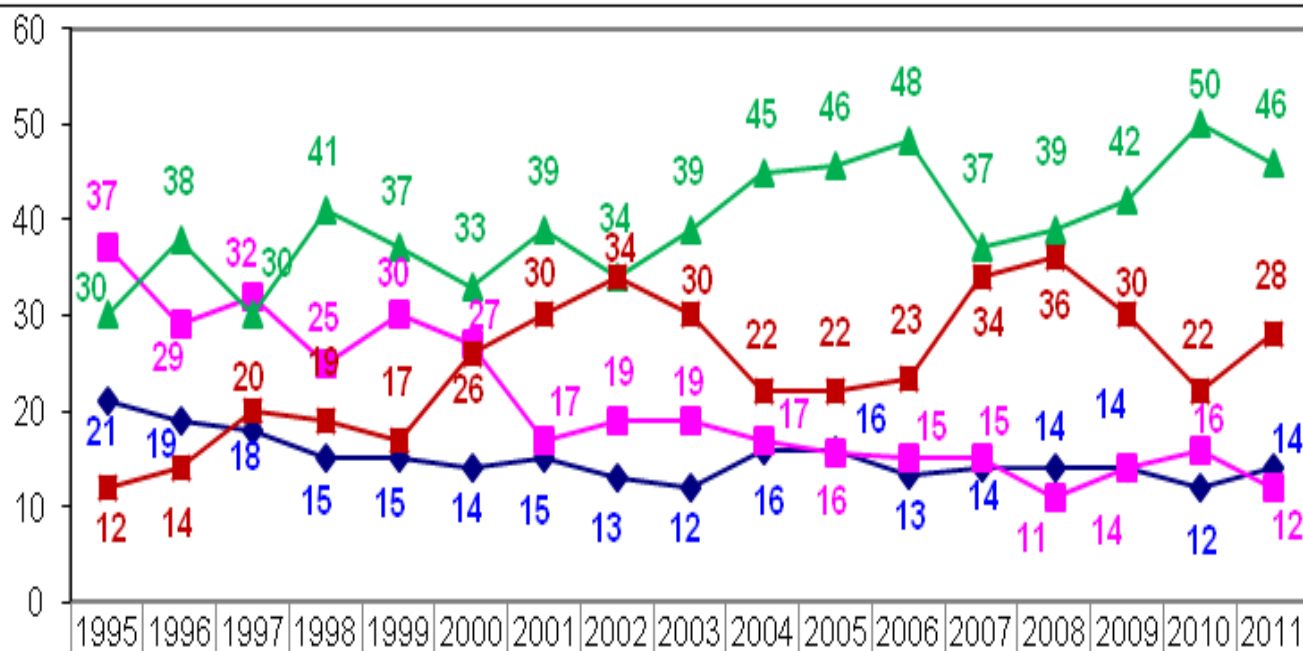
- **Cómo las mide:**
  - Encuesta anual desde 1995 (entrevistas personales).
  - Ámbito: Nacional
  - Muestra: 1.500 ciudadanos, > 18 años, 5 segmentos (empresarios, agricultores, profesionales e inactivos)

# La cumplimentación de las declaraciones tributarias. ¿Quién cumplimenta?

(%)	Entrevistados	Declarantes
No le corresponde declarar	23.1	--
El propio contribuyente	10.6	13.8
Asesoría Fiscal o Gestoría	35.4	46.0
Familiares, amigos o compañeros de trabajo	9.3	12.0
Agencia Tributaria	16.3	21.1
Bancos o Cajas de Ahorros	5.2	6.8
Empresa, Sindicato, otras instituciones	0.2	0.3

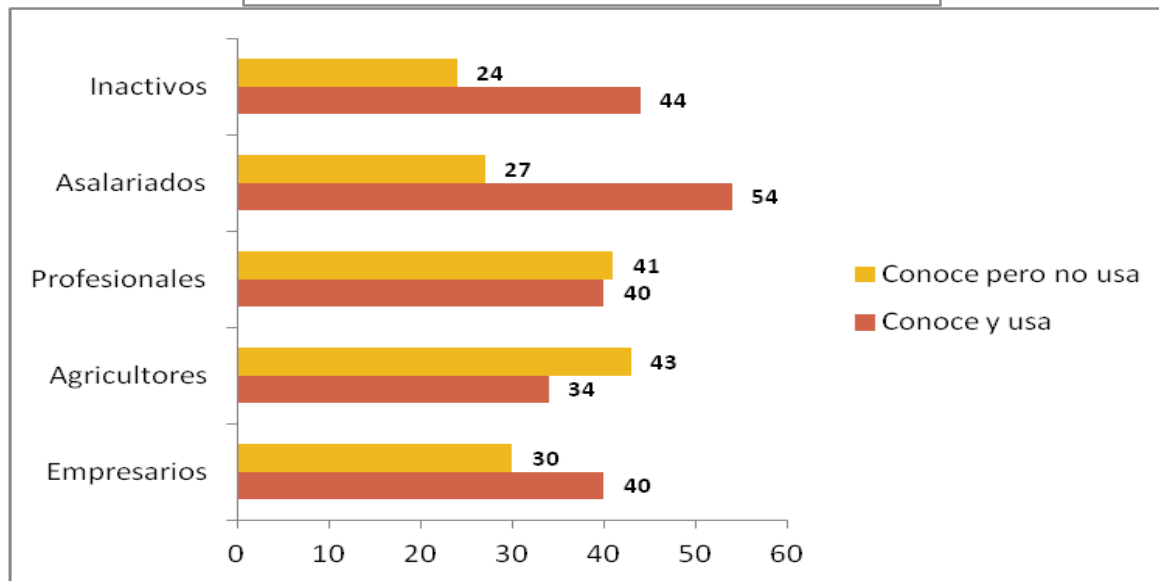
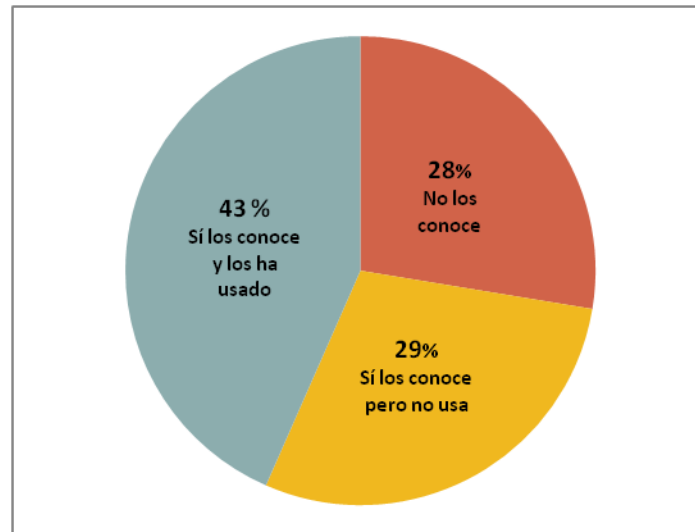


# La cumplimentación de las declaraciones tributarias 1995-2011



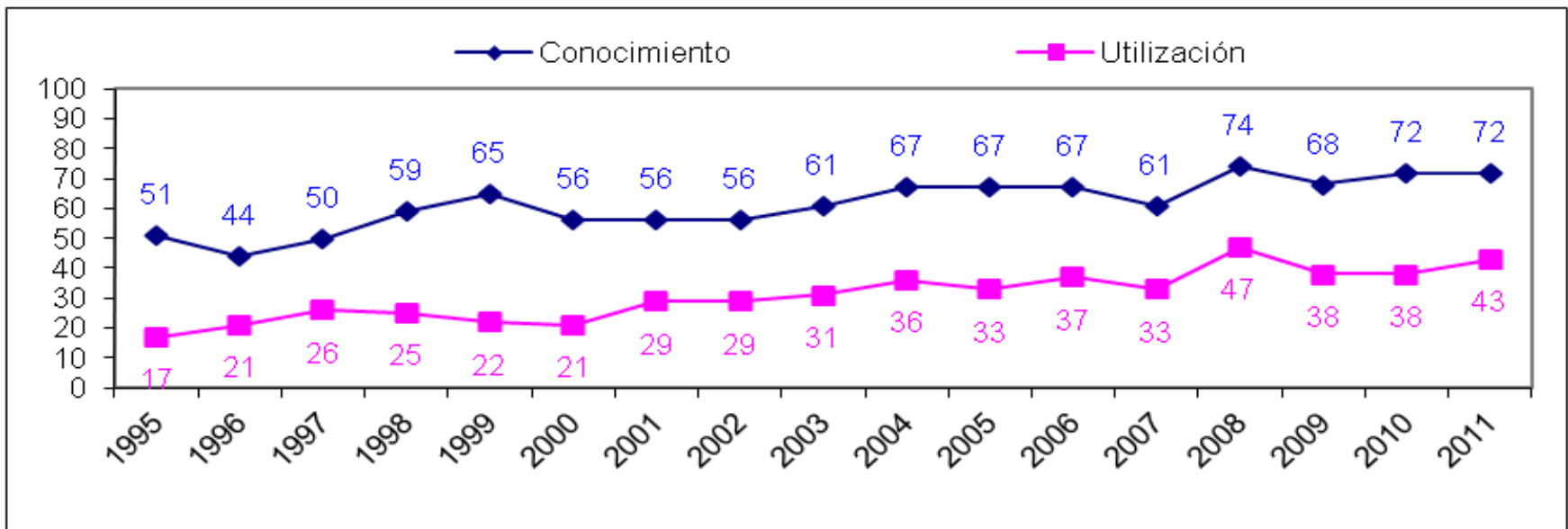
◆ Autosuficiencia	21	19	18	15	15	14	15	13	12	16	16	13	14	14	14	12	14
■ Ayuda personal	37	29	32	25	30	27	17	19	19	17	16	15	15	11	14	16	12
▲ Ayuda profesional onerosa	30	38	30	41	37	33	39	34	39	45	46	48	37	39	42	50	46
■ Ayuda profesional gratuita	12	14	20	19	17	26	30	34	30	22	22	23	34	36	30	22	28

# Los servicios al contribuyente de la Agencia Tributaria. Conocimiento y utilización



# Los servicios al contribuyente de la Agencia Tributaria. Conocimiento y utilización

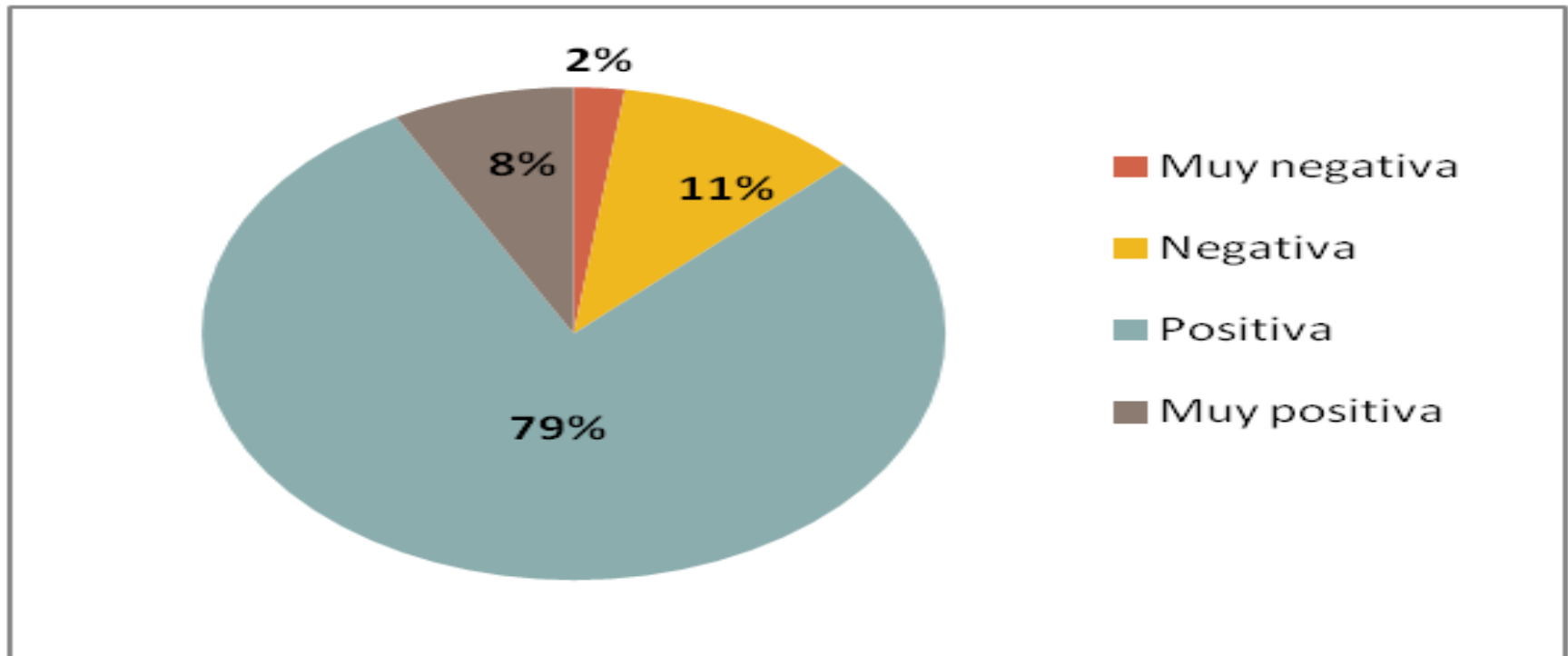
Segmentos de Actividad	(%) Conocedores	(%) Usuarios	
		(%) Usuarios/Conocedores	(%) Usuarios/Población
Empresarios	70	57	40
Agricultores	77	44	34
Profesionales	71	56	40
Asalariados	71	76	54
Desempleados e Inactivos	67	66	44
Total general	72	60	43



# Valoración de los servicios de la Agencia Tributaria.

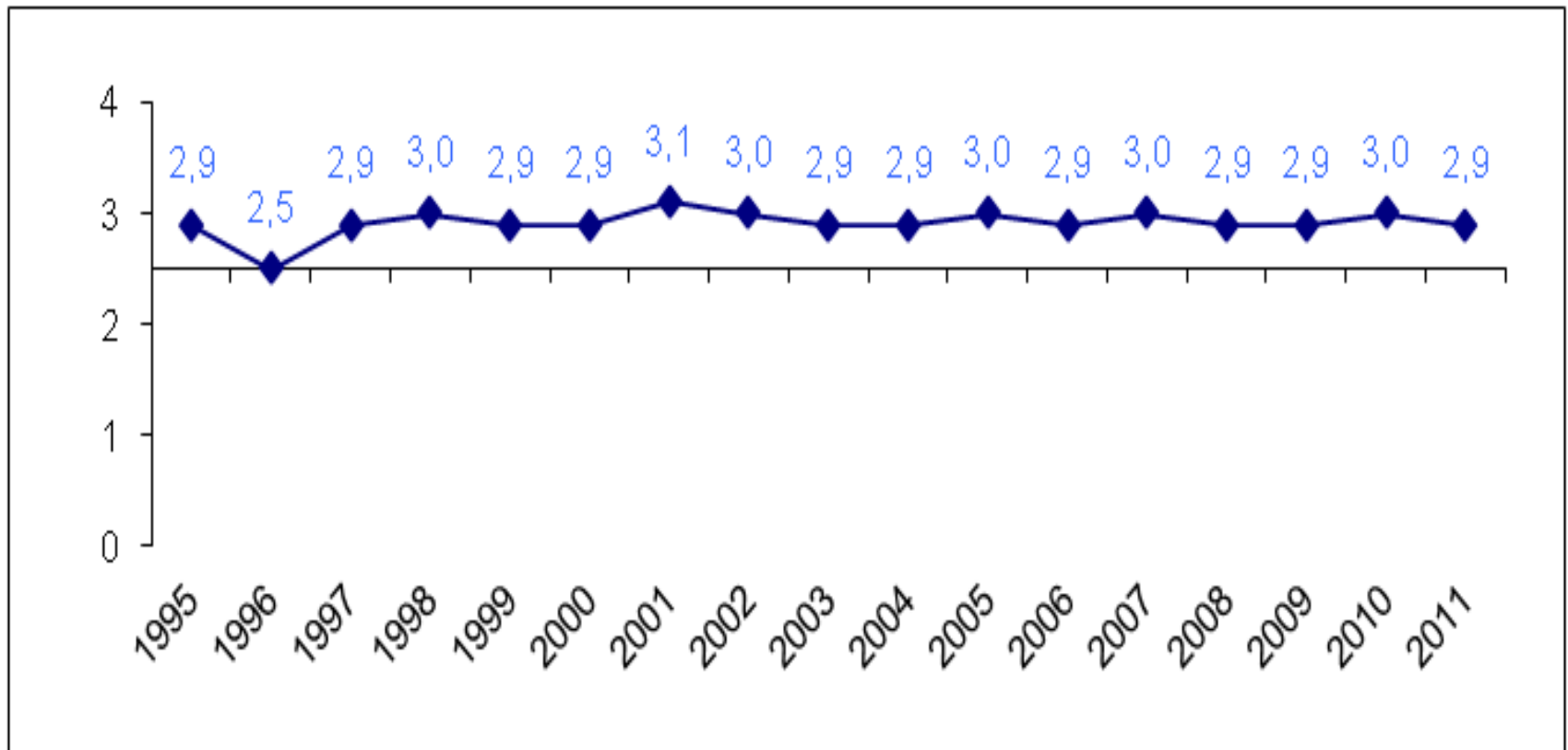
## Capacidad para la resolución de problemas

Valoración	(%)
1- Muy negativa	1.9
2- Negativa	9.3
3- Positiva	68.9
4- Muy positiva	6.8
9- Ns/Nc	13.2
Valoración media en escala 1-4 (p.m.=2.5)	2.9

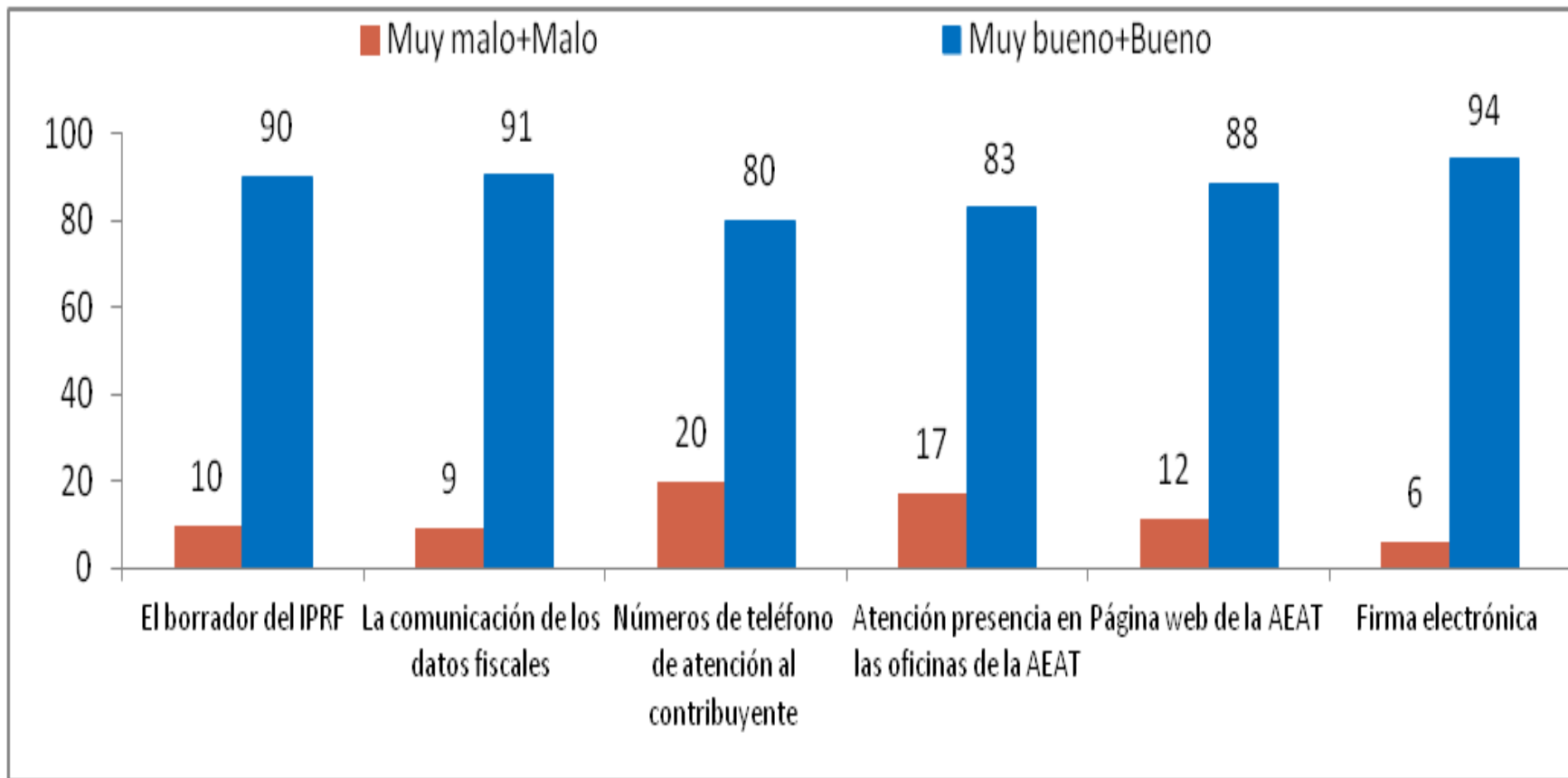




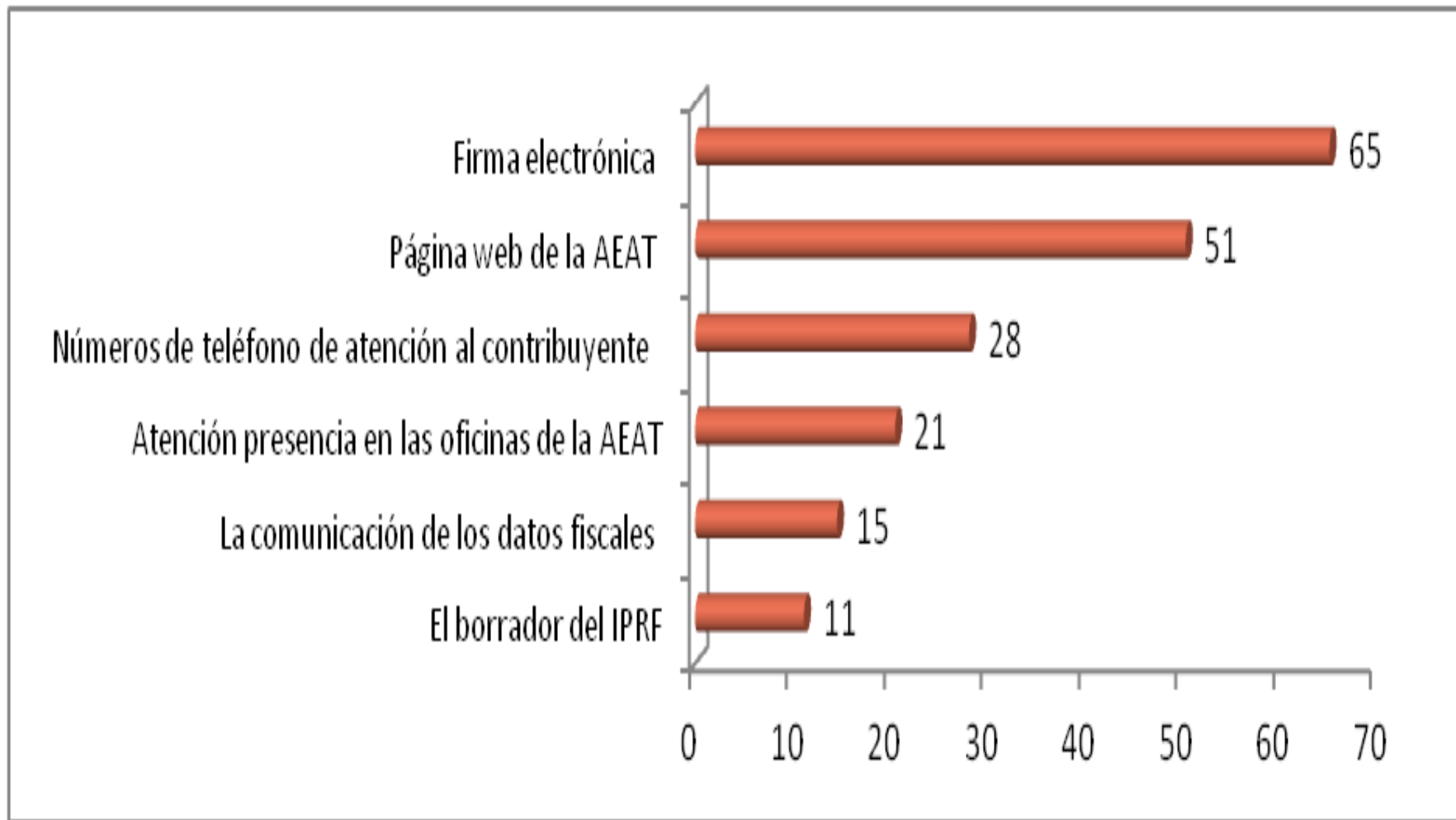
# Valoración de los servicios de la Agencia Tributaria. Capacidad para la resolución de problemas 1995-2011



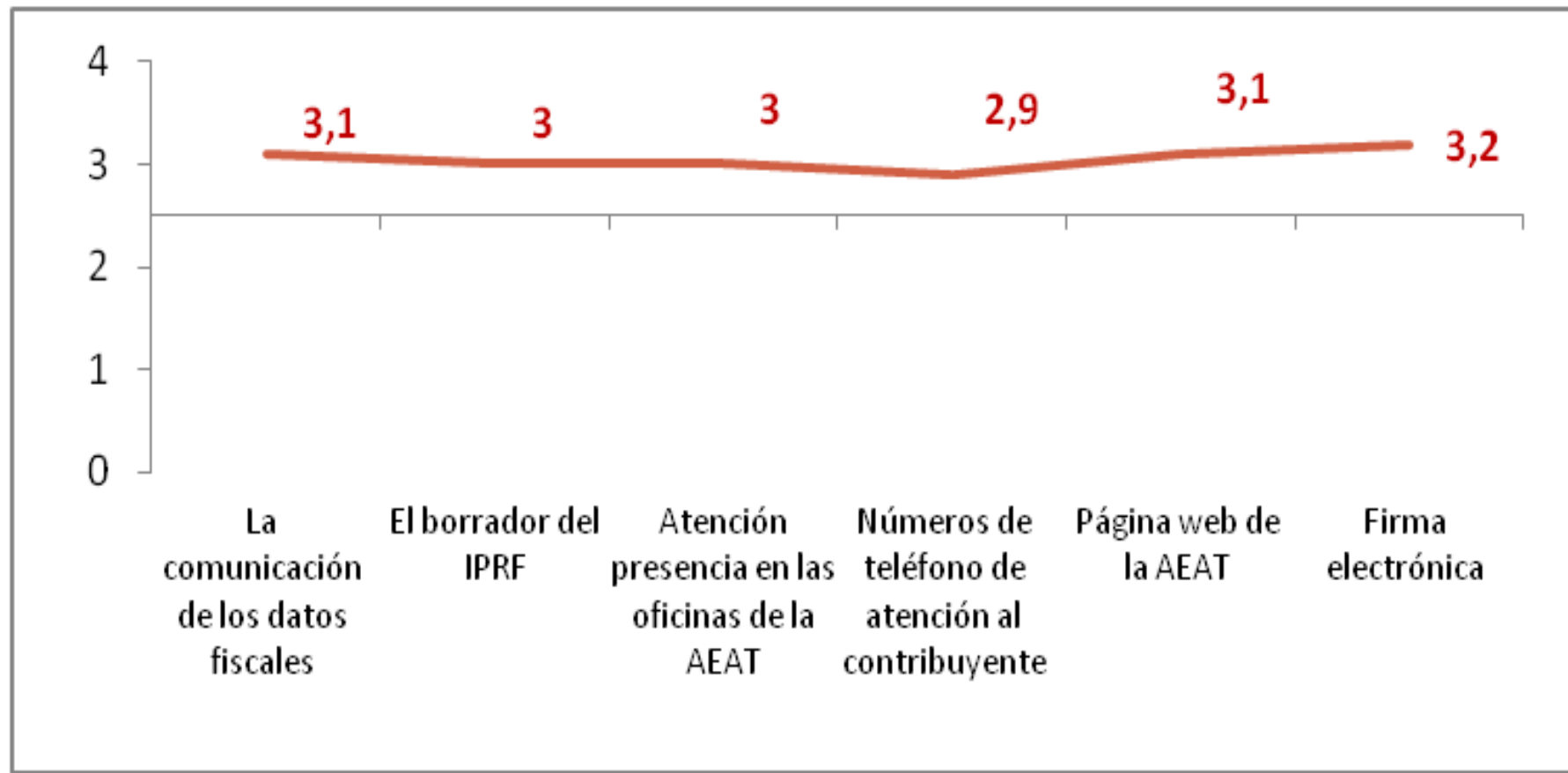
# Valoración de la calidad de los servicios ofrecidos por la Agencia Tributaria. Porcentaje sobre entrevistados . Datos 2011



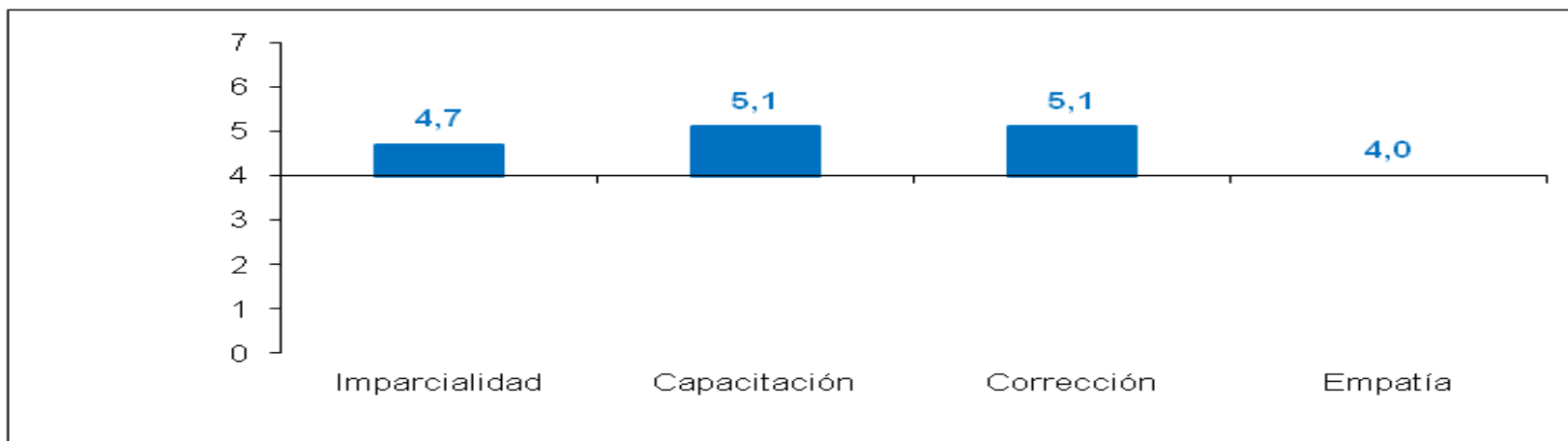
# Valoración de la calidad de los servicios ofrecidos por la Agencia Tributaria. Porcentaje que no conocen o no utilizan. Datos 2011



# Valoración de la calidad de los servicios ofrecidos por la Agencia Tributaria. Valoraciones medias 2011.

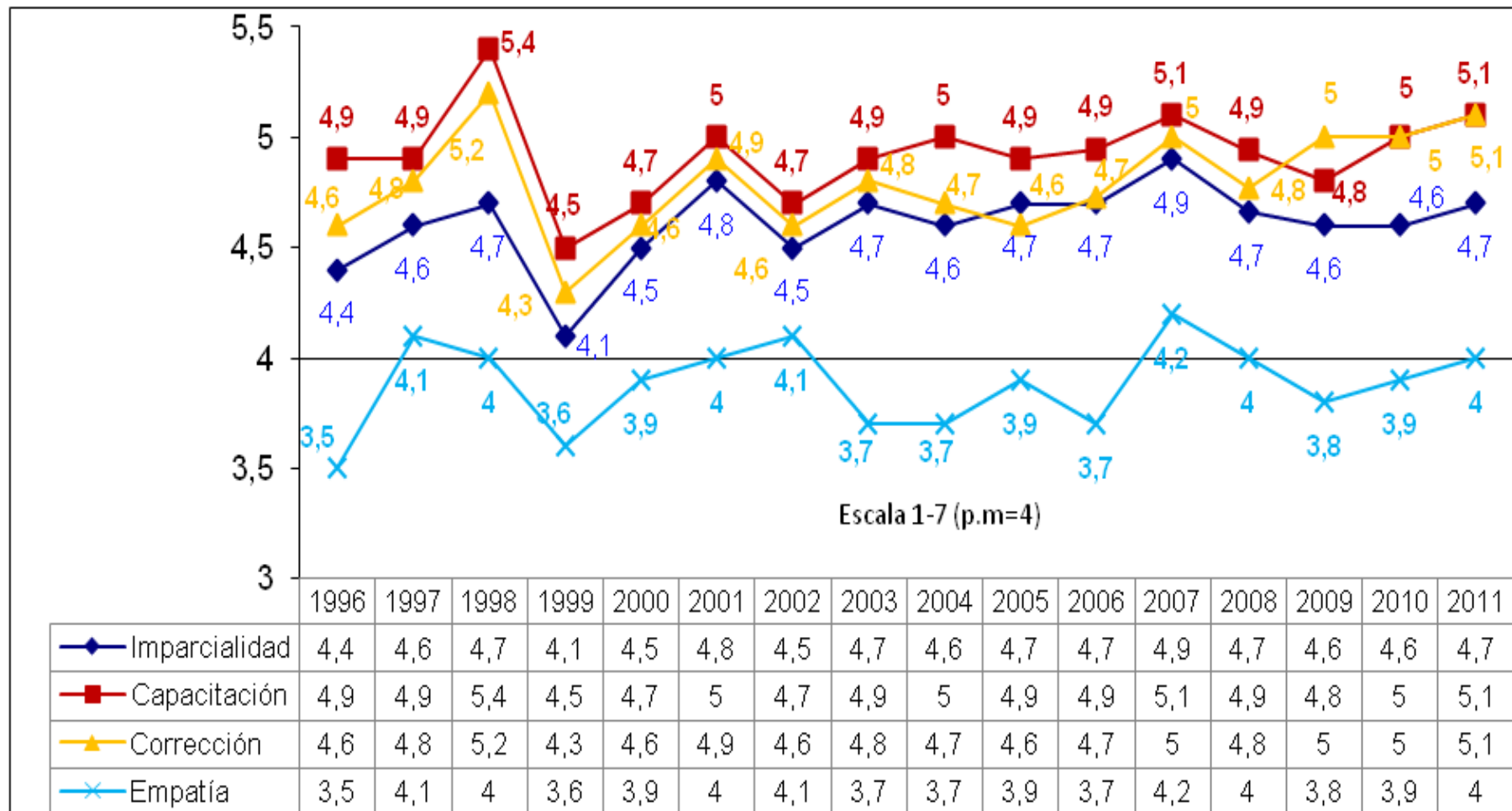


# Valoración de los funcionarios de la Agencia Tributaria. Encuesta 2011



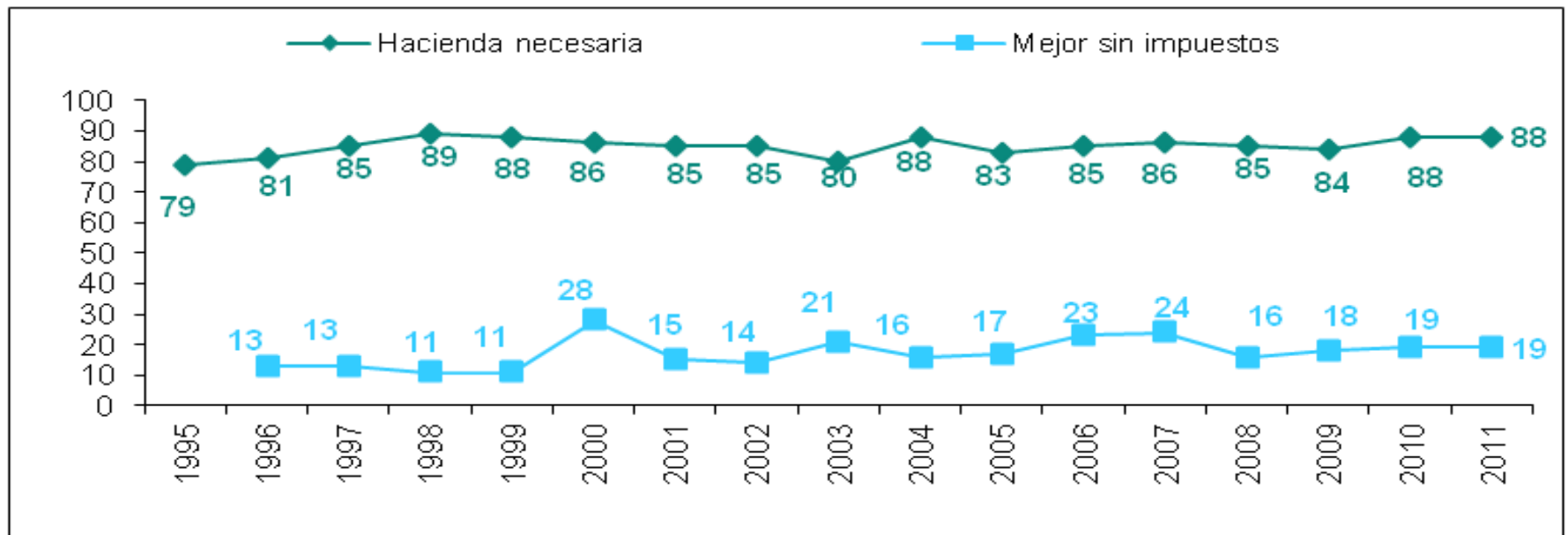
Segmentos de actividad	Imparcialidad	Cualificación	Corrección	Empatía
Empresarios	4.9	5.2	5.2	4.2
Agricultores	4.5	5.0	5.1	3.9
Profesionales	4.4	4.9	4.8	3.5
Asalariados	4.8	5.0	5.1	4.0
Desempleados e inactivos	4.7	5.2	5.2	4.0
Media en escala 1-7 (p.m= 4)	4.7	5.1	5.1	4.0

# Valoración de los funcionarios de la Agencia Tributaria 1996-2011



# Valoración de la Hacienda Pública como Institución y su función social

Grado de acuerdo	La Hacienda Pública desempeña una función necesaria para la sociedad	Si no se pagara ningún impuesto todos viviríamos mejor
(%) Nada	2.7	54.7
(%) Poco	10.5	30.8
(%) Bastante	52.6	10.3
(%) Mucho	34.2	4.2
Medias en escala 1-4 (p.m.=2.5)	3.2	1.6



**Muchas gracias por la  
atención**

