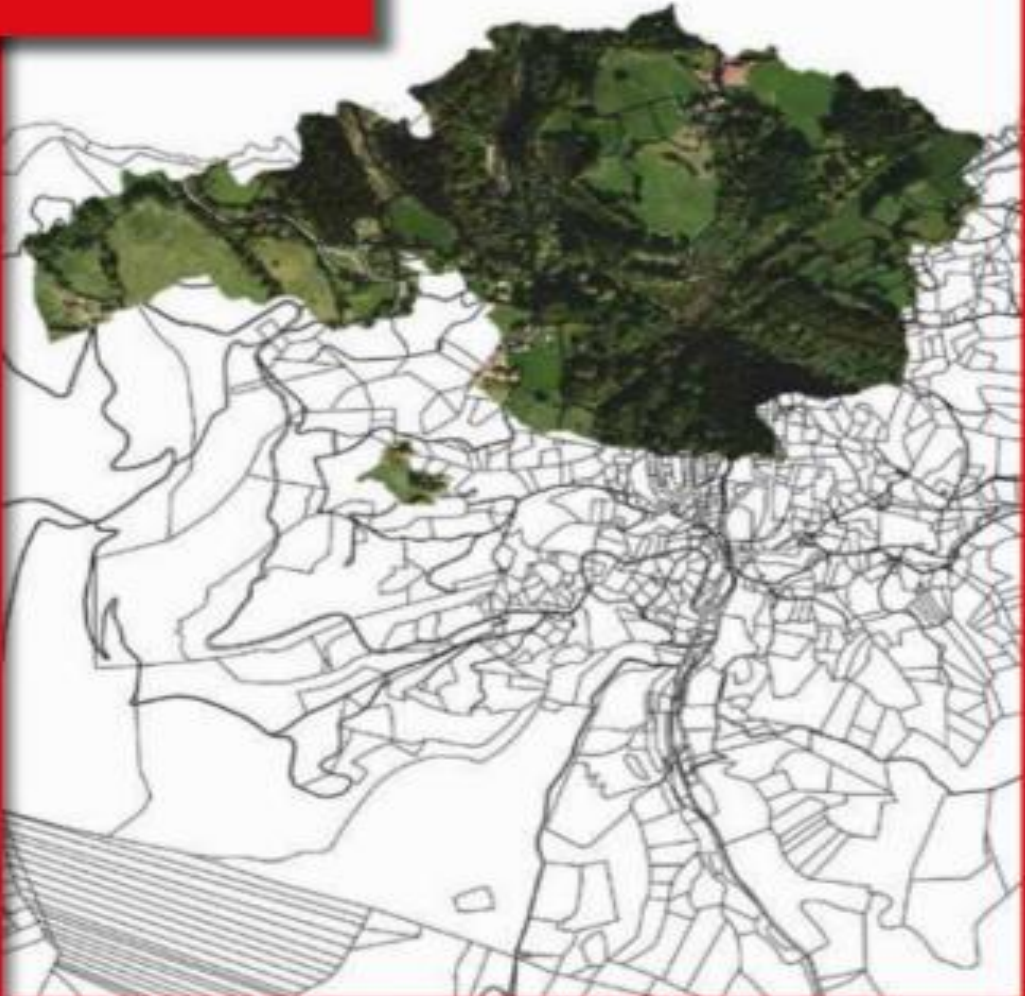




# ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO DE CATASTRO Y VALORACIÓN

## INFORME DE RESULTADOS

- La presente investigación ha sido realizada por el Instituto de Investigaciones de Mercado y Marketing Estratégico **Ikerfel**, por encargo de la Diputación Foral de Bizkaia.
- Este estudio de Satisfacción se enmarca dentro del **proyecto de las Cartas de Servicio** y tiene como finalidad **certificar** los **compromisos** planteados en las **Cartas de Servicios** de diversas áreas de la **Diputación Foral de Bizkaia**. Una de ellas es la que nos ocupa, el **Servicio de Catastro y Valoración**.
- El principal objetivo de la investigación consiste en conocer la satisfacción y **analizar el cumplimiento de los compromisos planteados en la Carta de Servicios de Catastro y Valoración**.
- Para ello se ha desarrollado una **metodología cuantitativa**, concretamente se han realizado **214 Entrevistas On-Line, con refuerzo telefónico, a personas usuarias del servicio de Catastro y Valoración de la DFB**.
- La fase de campo se ha desarrollado durante los meses de **octubre, noviembre y diciembre de 2024**.

Ikerfel es uno de los Institutos de Investigación líderes en el mercado nacional debido a su amplia trayectoria en el sector así como su filosofía de trabajo. Más de 46 años de experiencia en el sector y más de 10.500 estudios ad hoc avalan a la compañía. Cercanía, trabajo en equipo, preocupación por la calidad y flexibilidad son las principales señas de identidad de Ikerfel.

La compañía y sus profesionales pertenecen desde hace años i+a (Insights + Analytics España)  la nueva Comunidad del Market Research y Data Science, asociación que surge de la integración de ANEIMO y AEDEMO. Entre sus principales clientes se encuentran compañías nacionales e internacionales de los principales sectores de actividad (Telecomunicación, Asegurador, Banca, Automoción, Alimentación, Distribución, etc.).

# Índice

## ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO DE CATASTRO Y VALORACIÓN

|                                                        |           |
|--------------------------------------------------------|-----------|
| <b>A. – OBJETIVOS Y METODOLOGÍA</b>                    | <b>4</b>  |
| A.1. Objetivos de la investigación                     | 5         |
| A.2. Ficha técnica                                     | 7         |
| <b>B. – RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN</b>             | <b>9</b>  |
| B.1. Caracterización de las personas entrevistadas     | 10        |
| B.2. Hábitos y usos del servicio                       | 12        |
| B.3. Satisfacción global inicial y recomendación       | 16        |
| B.4. Satisfacción pormenorizada                        | 22        |
| B.4.1. La atención proporcionada a la persona usuaria  | 23        |
| B.4.2. La información proporcionada por el servicio    | 28        |
| B.4.3. Las instalaciones y equipamientos               | 32        |
| B.4.4. La gestión de quejas, reclamaciones y consultas | 39        |
| B.5. Satisfacción global reflexionada                  | 42        |
| <b>C. - CUMPLIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS</b>      | <b>46</b> |
| <b>D- CONSIDERACIONES FINALES</b>                      | <b>52</b> |

## A. – OBJETIVOS Y METODOLOGÍA

A.1. Objetivos de la investigación  
A.2. Ficha técnica

## A. – OBJETIVOS Y METODOLOGÍA

A.1. Objetivos de la investigación  
A.2. Ficha técnica

# Objetivo Principal

---

**Analizar la satisfacción de los atributos en los que se ha estructurado el servicio de Catastro y Valoración de la Diputación Foral de Bizkaia y que conforman los compromisos de la Carta de Servicio.**

## Objetivos específicos

---

- Analizar la relación con el servicio de Catastro y Valoración de la Diputación Foral de Bizkaia.
- Estudiar la satisfacción globalmente y la recomendación del servicio de Catastro y Valoración.
- Profundizar en la valoración pormenorizada de los diferentes aspectos del servicio:
  - La atención a la persona usuaria.
  - Las características del servicio prestado.
  - Información ofrecida.
  - Tiempos y plazos de espera.
  - Instalaciones y equipamientos.
- Certificar el cumplimiento de los compromisos planteados en la Carta de Servicios.

## A. – OBJETIVOS Y METODOLOGÍA

A.1. Objetivos de la investigación  
**A.2. Ficha técnica**

### Tipo de estudio



**Cuantitativo**

### Técnica empleada



**Entrevistas Online (Sistema CAWI) con refuerzo de entrevistas Telefónicas (Sistema CATI)**

### Universo objeto de estudio



Personas usuarias del servicio de Catastro y  
Valoración en 2024

### Detalle metodológico



Se han realizado **214 entrevistas online, con refuerzo telefónico**, a personas usuarias del servicio de catastro de la DFB. Se ha trabajado mediante una Base de Datos proporcionada por el servicio de 1964 registros, lo que supone un error muestral de  **$e = \pm 6,45\%$**  para un nivel de confianza de  **$95,5\% 2\sigma$** .

### Realización trabajo de campo



## B. – RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

- B.1. Caracterización de las personas entrevistadas
- B.2. Hábitos y usos del servicio
- B.3. Satisfacción global inicial y recomendación
- B.4. Satisfacción pormenorizada
- B.5. Satisfacción global reflexionada

## B. – RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

### B.1. Caracterización de las personas entrevistadas

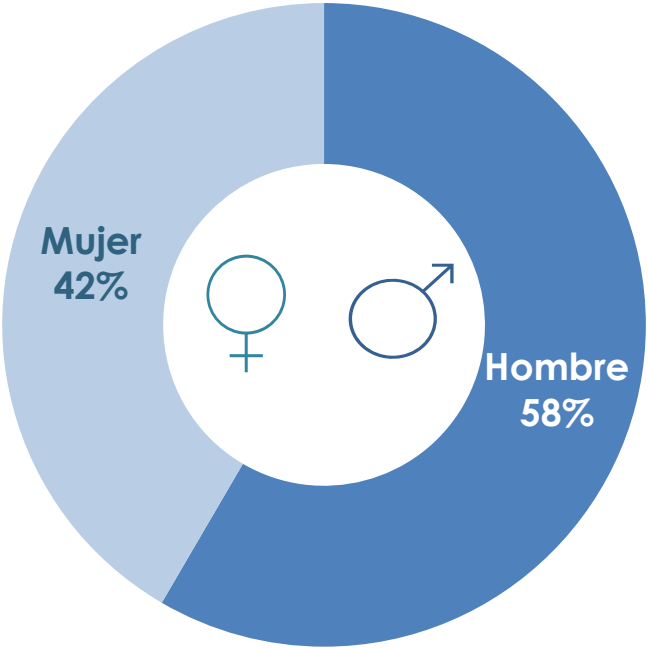
B.2. Hábitos y usos del servicio

B.3. Satisfacción global inicial y recomendación

B.4. Satisfacción pormenorizada

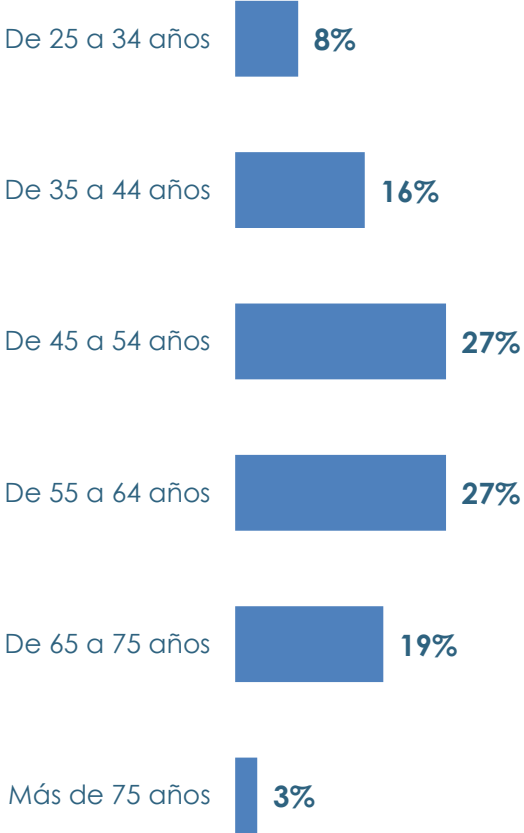
B.5. Satisfacción global reflexionada

CARACTERIZACIÓN DE LAS PERSONAS ENTREVISTADAS



(POA) SEXO

Base: Total de las personas entrevistadas



(POB) ¿ME PODRÍA DECIR SU EDAD?

Base: Total de las personas entrevistadas

## B. – RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

B.1. Caracterización de las personas entrevistadas

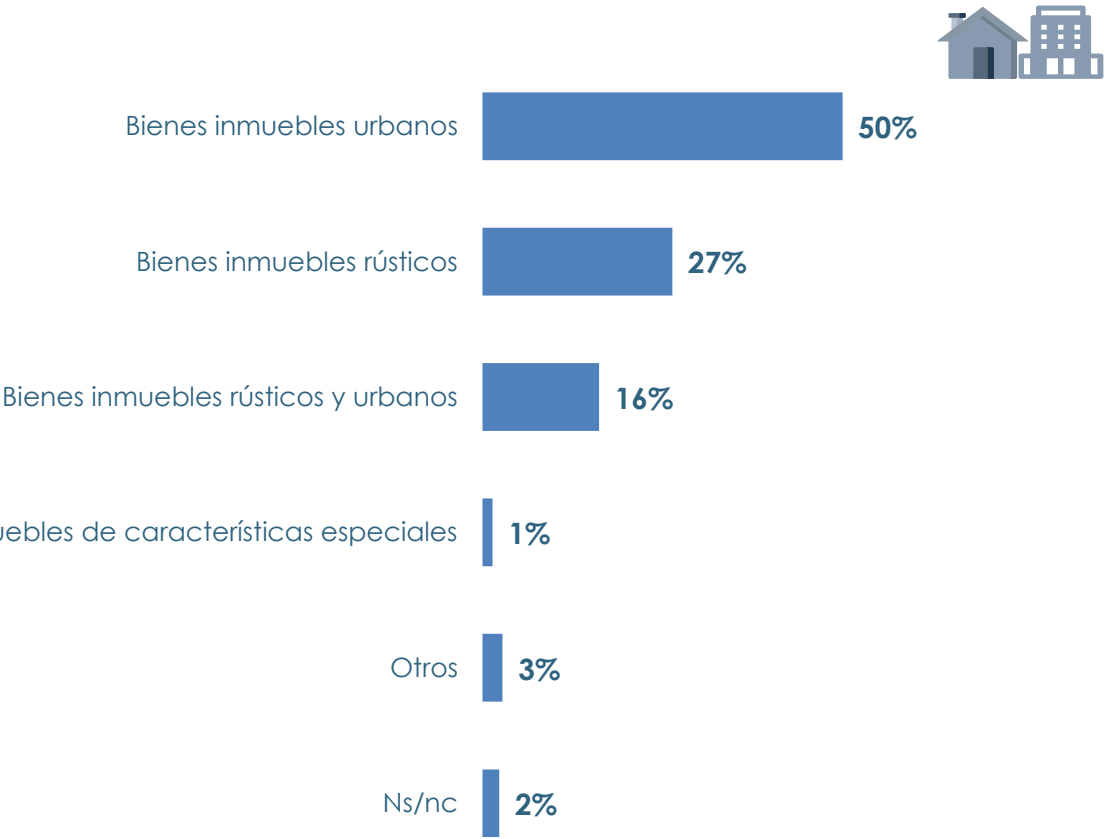
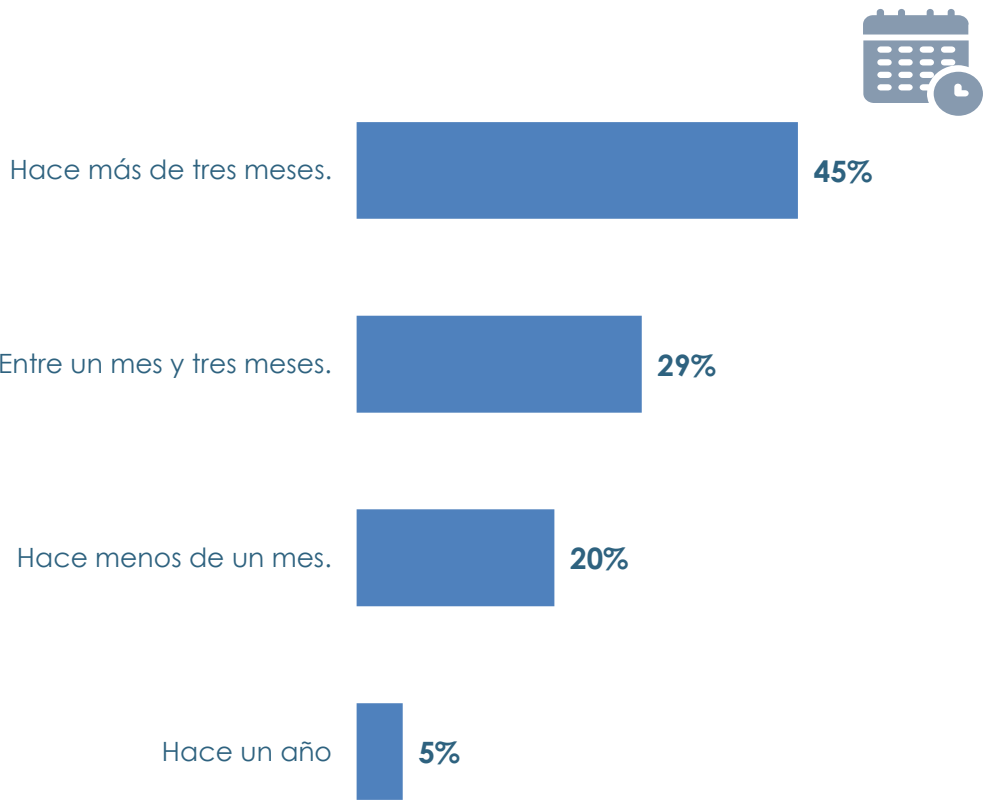
**B.2. Hábitos y usos del servicio**

B.3. Satisfacción global inicial y recomendación

B.4. Satisfacción pormenorizada

B.5. Satisfacción global reflexionada

TIEMPO DE REALIZACIÓN DE TRÁMITE Y TIPOLOGÍA DE LOS BIENES

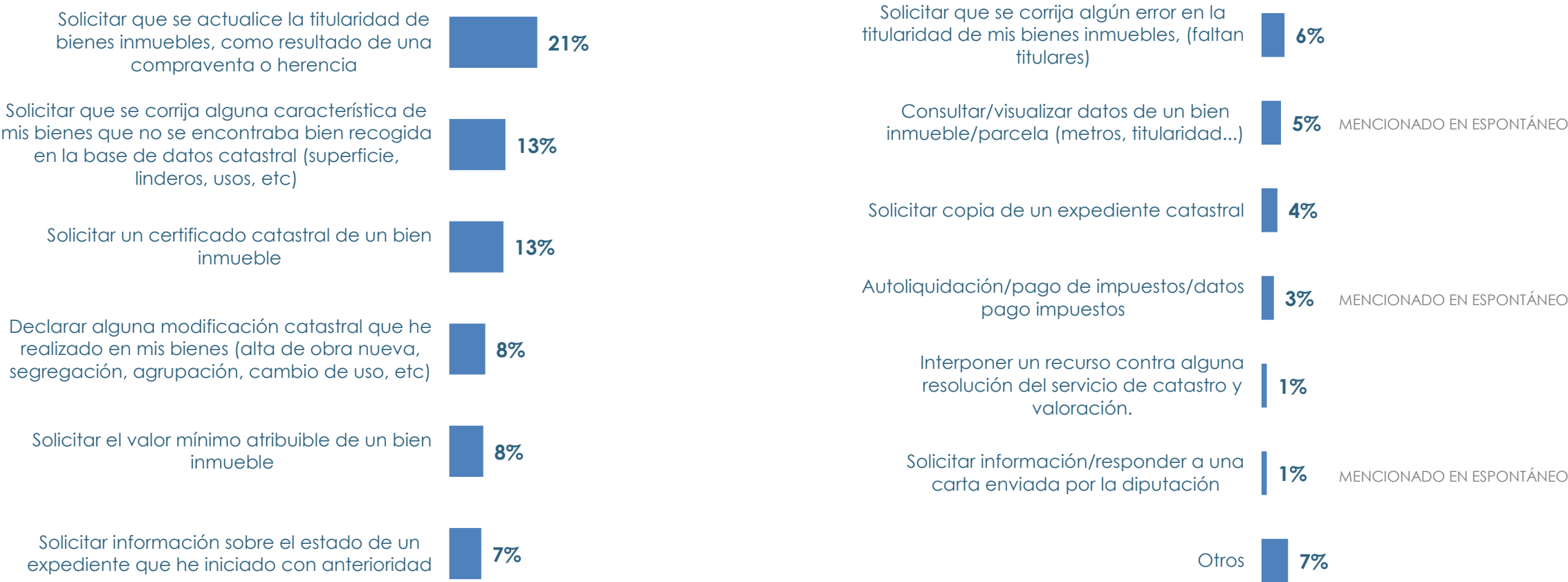


- Principalmente las personas consultadas han acudido al Catastro a realizar un trámite o consulta sobre bienes inmuebles urbanos.

**(P2) ¿RECUERDA VD. CONCRETAMENTE HACE CUÁNTO ACUDIÓ O REALIZÓ EL TRAMITE EN EL CATASTRO FORAL?**  
Base: Total de las personas entrevistadas

**(P4) ¿DE QUÉ NATURALEZA ERAN LOS BIENES SOBRE LOS QUE REALIZÓ EL TRÁMITE O CONSULTA?**  
Base: Total de las personas entrevistadas

TIPO DE TRÁMITE REALIZADO

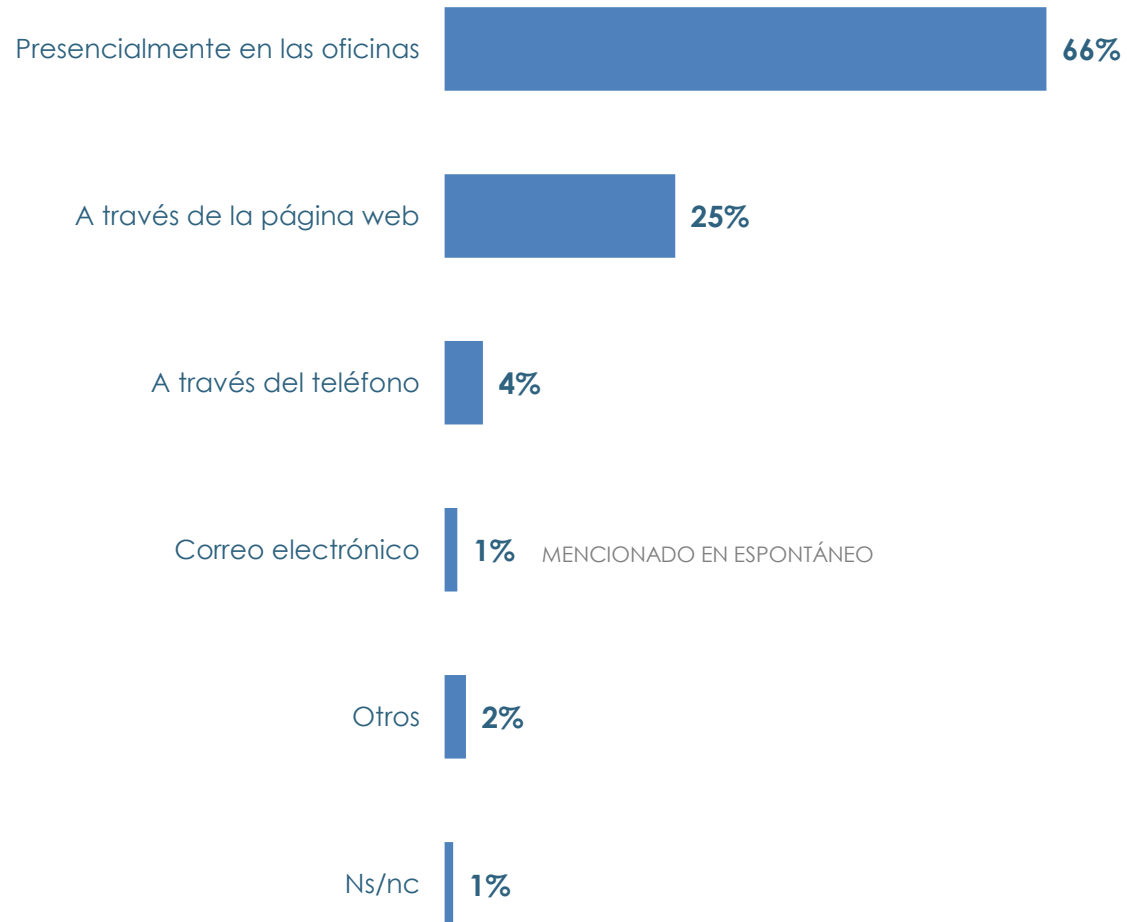


- **Solicitar la actualización de la titularidad de bienes** es el trámite principal, seguido de la **solicitud de corrección** de alguna característica de sus respectivos bienes.

**(P3) ¿Y CONCRETAMENTE QUE TRAMITE REALIZÓ?**

**Base:** Total de las personas entrevistadas

## CANAL UTILIZADO PARA LA REALIZACIÓN DE LOS TRÁMITES



- La **presencialidad en las oficinas** destaca siendo el **canal más utilizado** para realizar trámites en Catastro Foral.

**(P4B) ¿A TRAVÉS DE QUÉ CANAL HA REALIZADO EL TRÁMITE EN EL CATASTRO FORAL?**

Base: Total de las personas entrevistadas

## B. – RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

B.1. Caracterización de las personas entrevistadas

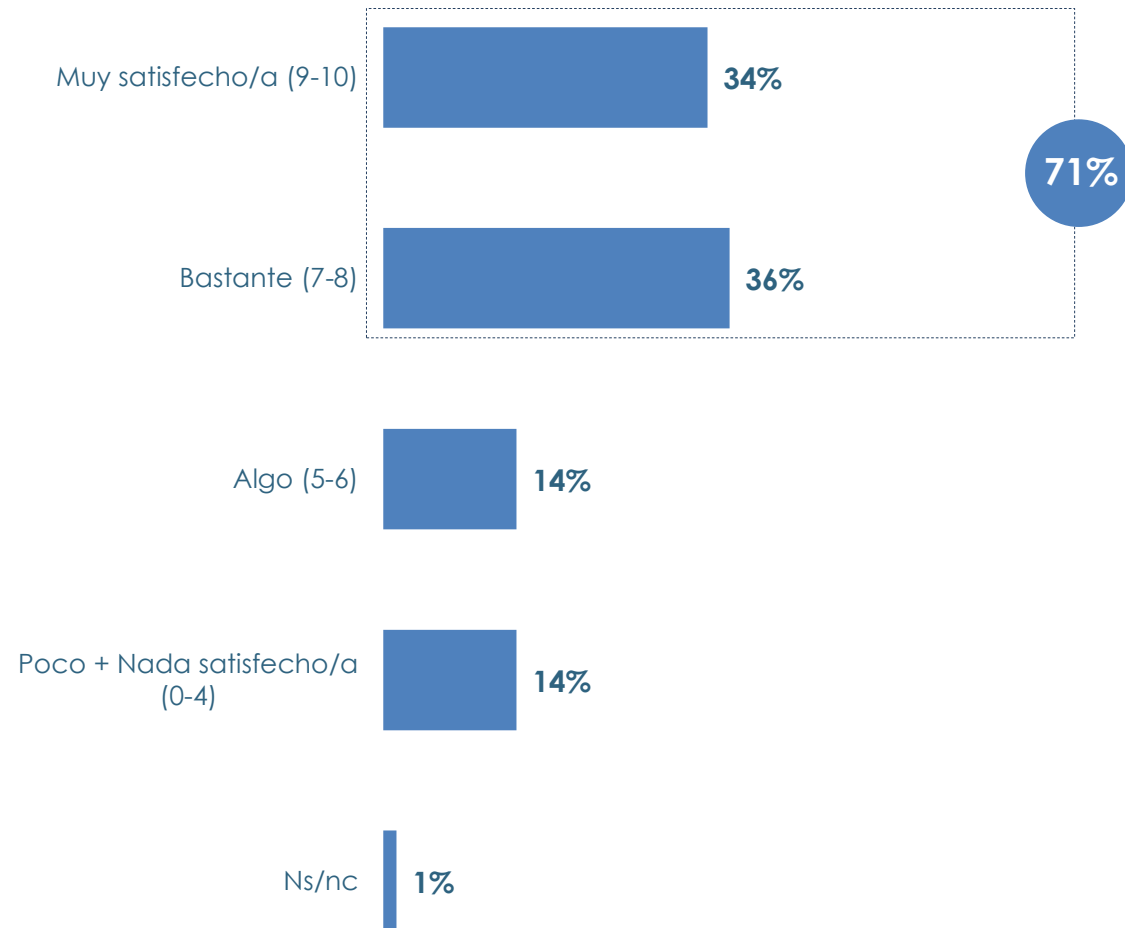
B.2. Hábitos y usos del servicio

**B.3. Satisfacción global inicial y recomendación**

B.4. Satisfacción pormenorizada

B.5. Satisfacción global reflexionada

## SATISFACCIÓN GLOBAL INICIAL



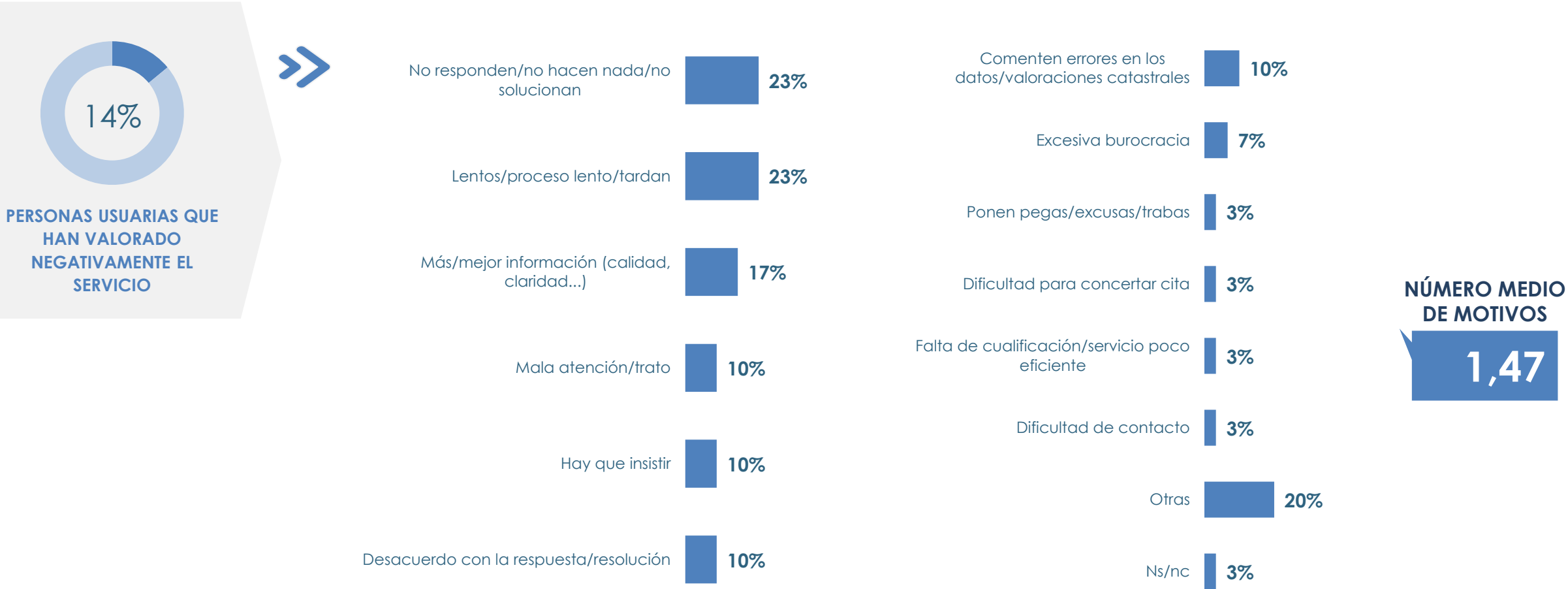
- **Un notable porcentaje** de las personas usuarias valora de manera satisfactoria el servicio, específicamente un **71% declara estar muy o bastante satisfecho/a**.
- El servicio obtiene una **nota media** de **7,1** en una escala de 0 a 10.

MEDIA  
(0-10)

(P5) ¿HASTA QUÉ PUNTO ESTÁ VD. GLOBALMENTE SATISFECHO/A CON EL SERVICIO PRESTADO POR CATASTRO Y VALORACIÓN DE LA DIPUTACIÓN FORAL DE BIZKAIA? EN UNA ESCALA DE 0 “NADA SATISFECHO/A” A 10 “MUY SATISFECHO/A”.

Base: Total de las personas entrevistadas

PRINCIPALES MOTIVOS DE INSATISFACCIÓN CON EL SERVICIO



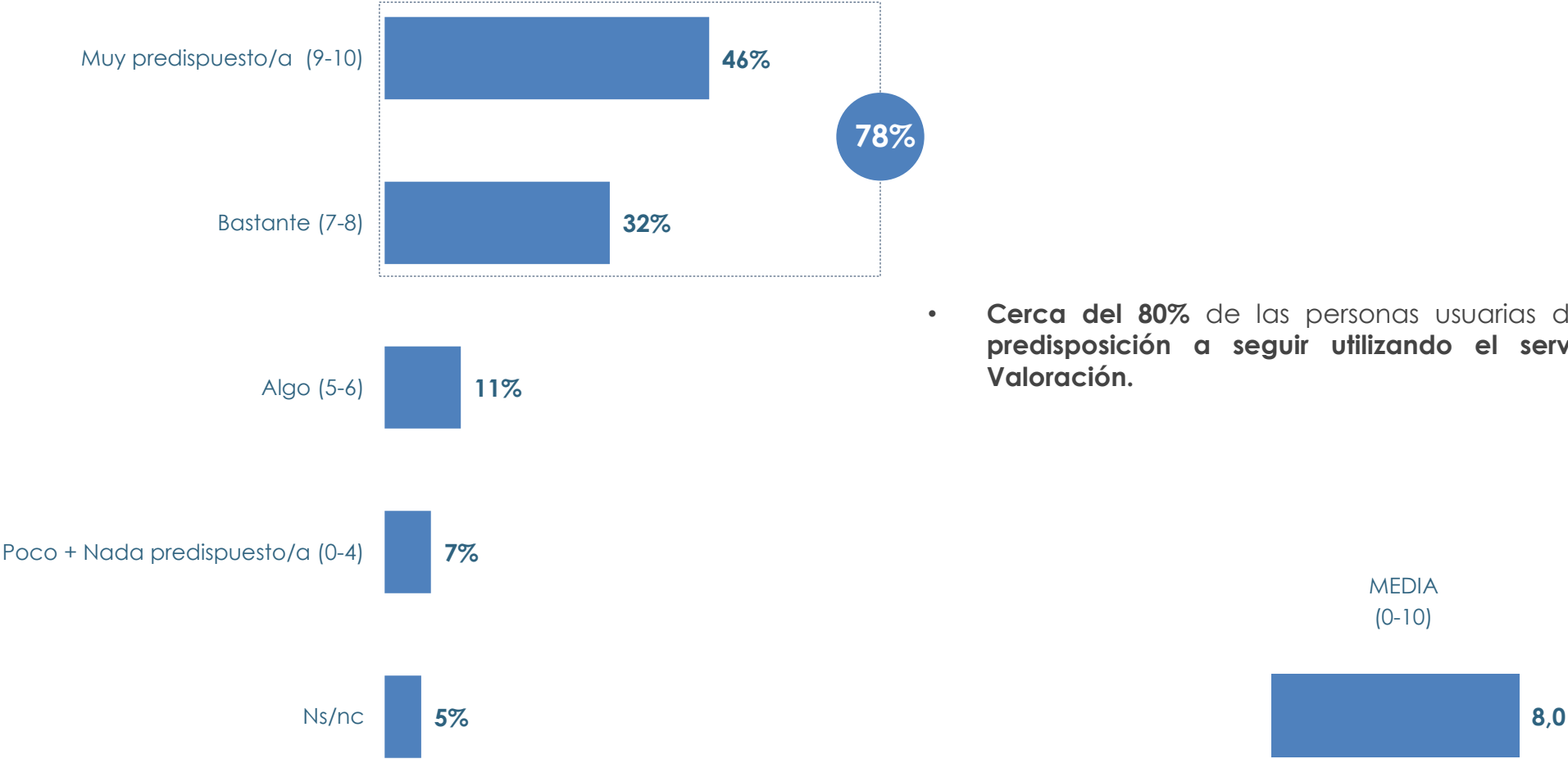
- **La ausencia de resolución y la lentitud en los procesos** son los dos **principales motivos** por los que las personas usuarias se muestran insatisfechas con el servicio.

**(P5A) ¿POR QUÉ MOTIVOS LO VALORA DE ESTA MANERA?**

**Base:** Personas que han valorado de manera negativa el servicio

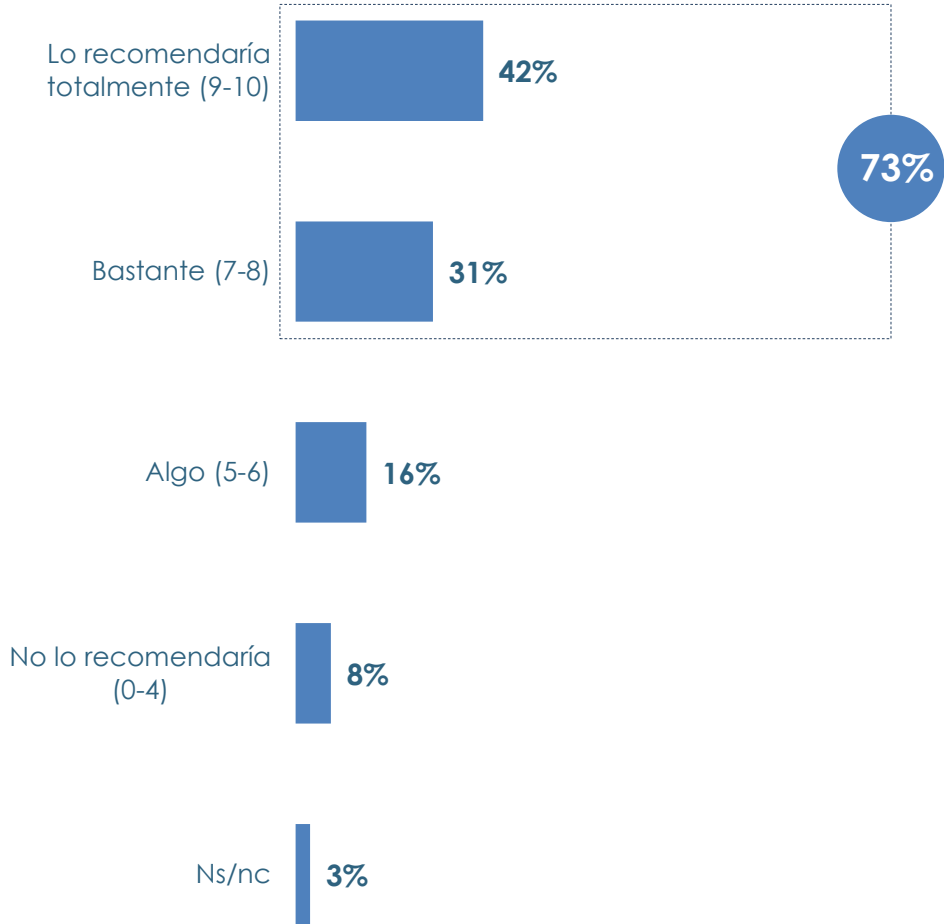
Pregunta de respuesta múltiple. Puede sumar más de 100

NIVEL DE PREDISPOSICIÓN DE SEGUIR UTILIZANDO EL SERVICIO DE CATASTRO Y VALORACIÓN

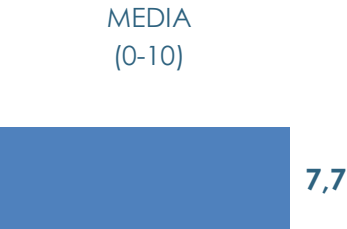


- **Cerca del 80%** de las personas usuarias declara una **elevada predisposición a seguir utilizando el servicio de Catastro y Valoración.**

NIVEL DE RECOMENDACIÓN DEL SERVICIO

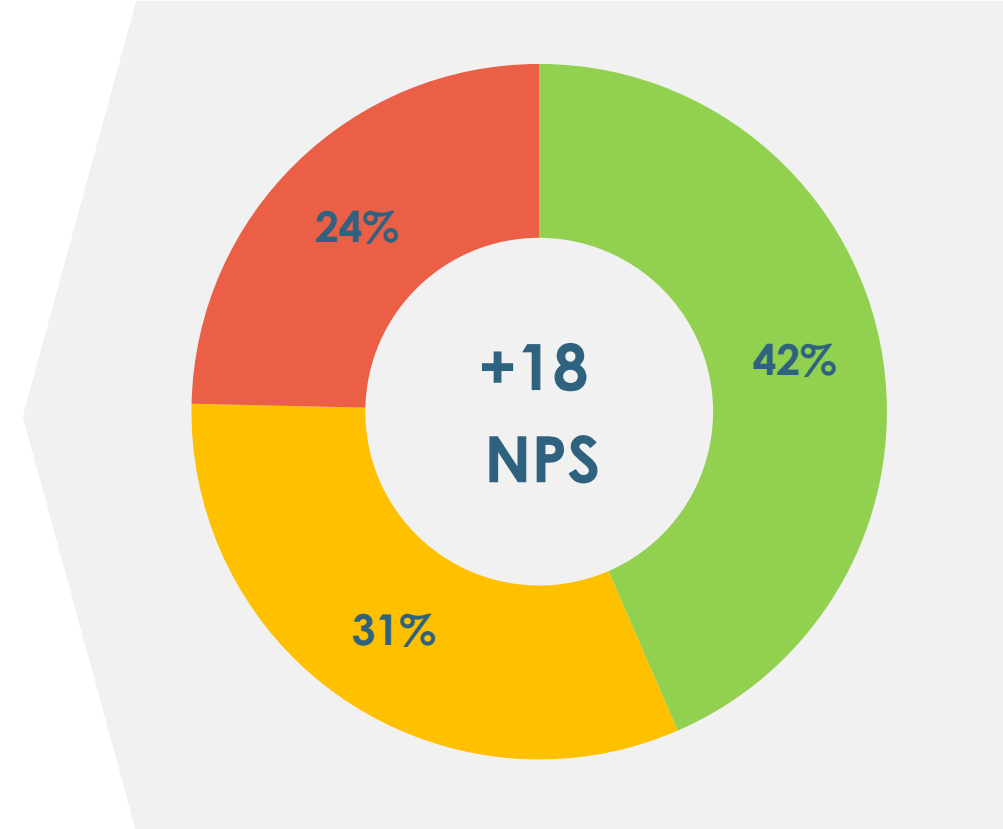
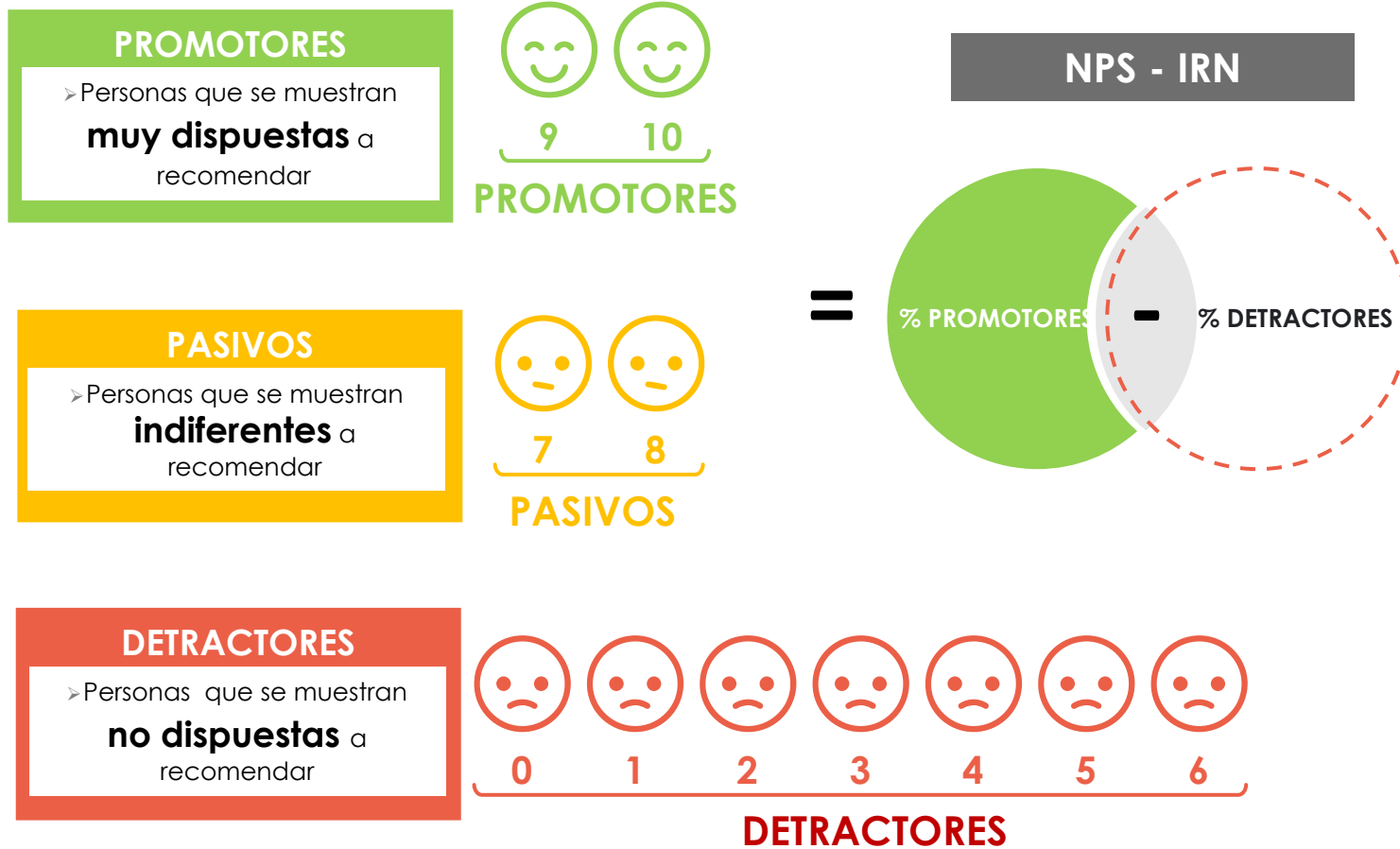


- **Tres cuartas partes declara que recomendaría el servicio de Catastro y Valoración a terceras personas.** Obteniendo así una nota media de 7,7 en una escala de 0 a 10.



## RECOMENDACIÓN

- Atendiendo al nivel de recomendación, se diferencian tres colectivos diferentes: **Promotores, pasivos y detractores.**



## B. – RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

B.1. Caracterización de las personas entrevistadas

B.2. Hábitos y usos del servicio

B.3. Satisfacción global inicial y recomendación

**B.4. Satisfacción pormenorizada**

B.5. Satisfacción global reflexionada

## B. – RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

### **B.4. Satisfacción pormenorizada**

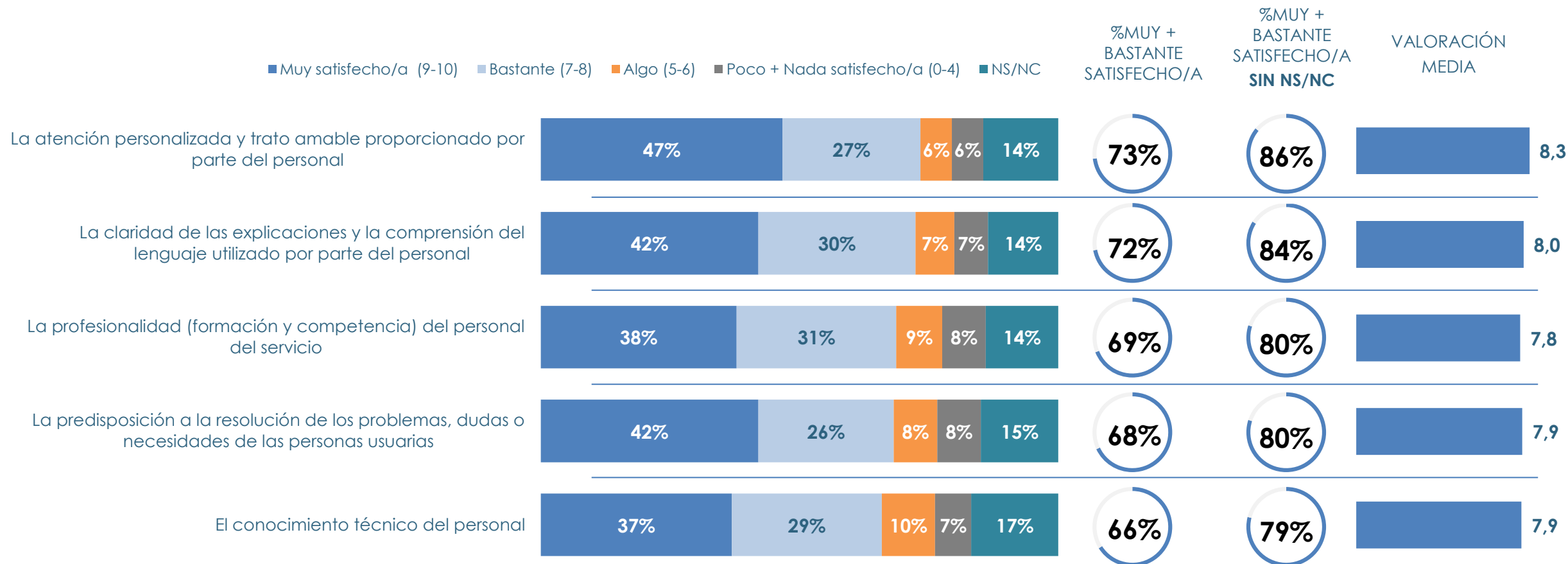
#### **B.4.1. La atención proporcionada a la persona usuaria**

B.4.2. La información proporcionada por el servicio

B.4.3. Las instalaciones y equipamientos

B.4.4. La gestión de quejas, reclamaciones y consultas

## VALORACIÓN DE LA ATENCIÓN PROPORCIONADA POR EL PERSONAL DEL SERVICIO

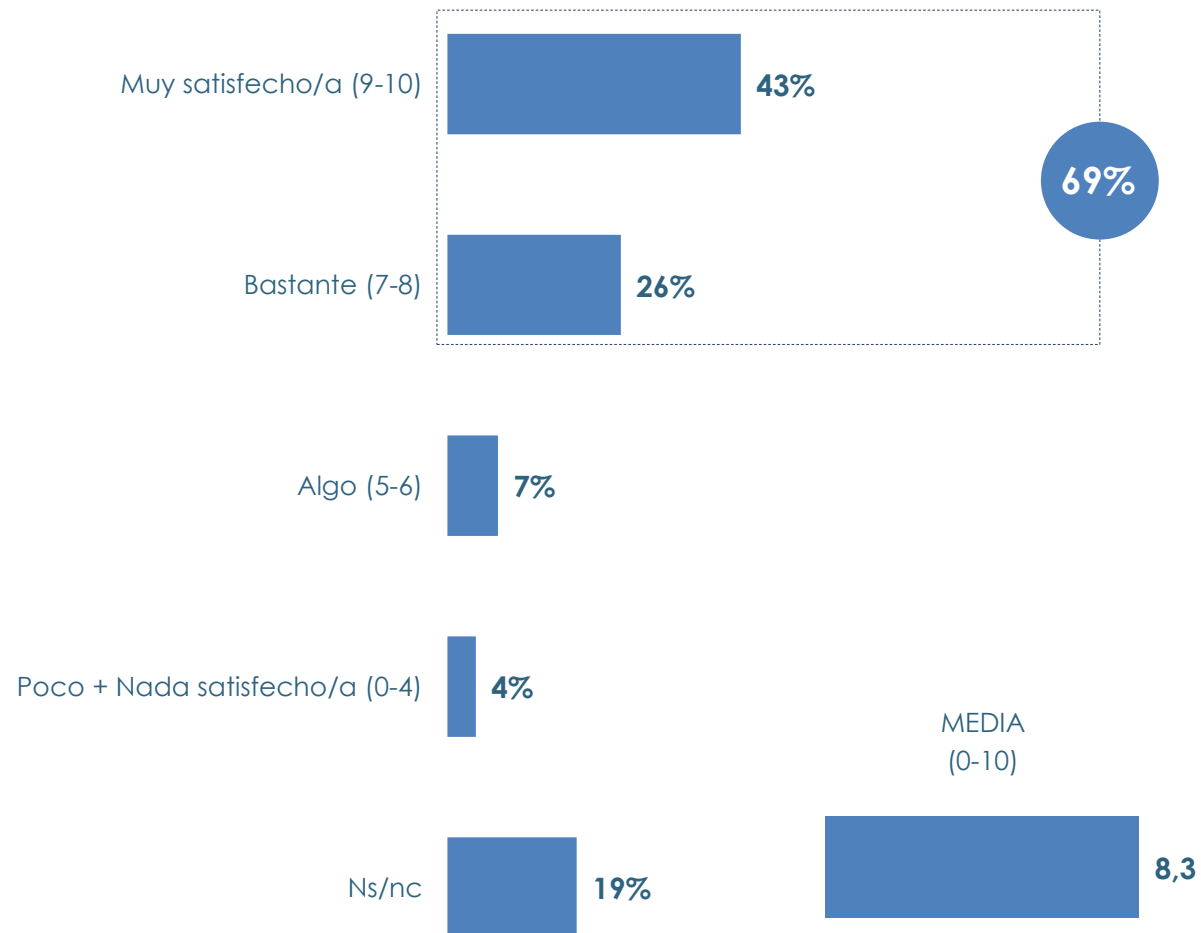


- **Todos los aspectos relativos** a la atención proporcionada por el servicio reciben **valores óptimos con puntuaciones cercanas al 8,0**. Destaca positivamente la atención personalizada y el trato amable con un mayor índice de satisfacción.

(P10) CON RESPECTO A ESTOS ASPECTOS RELACIONADOS CON LA ATENCIÓN PROPORCIONADA POR EL PERSONAL DEL SERVICIO DE CATASTRO Y VALORACIÓN DE LA DFB VALÓRELOS UTILIZANDO UNA ESCALA QUE VA DESDE 0 NADA SATISFECHO/A A 10 MUY SATISFECHO/A ¿COMO VALORA VD. ...?

Base: Total de las personas entrevistadas

## SATISFACCIÓN CON LA PUNTUALIDAD DE ATENCIÓN



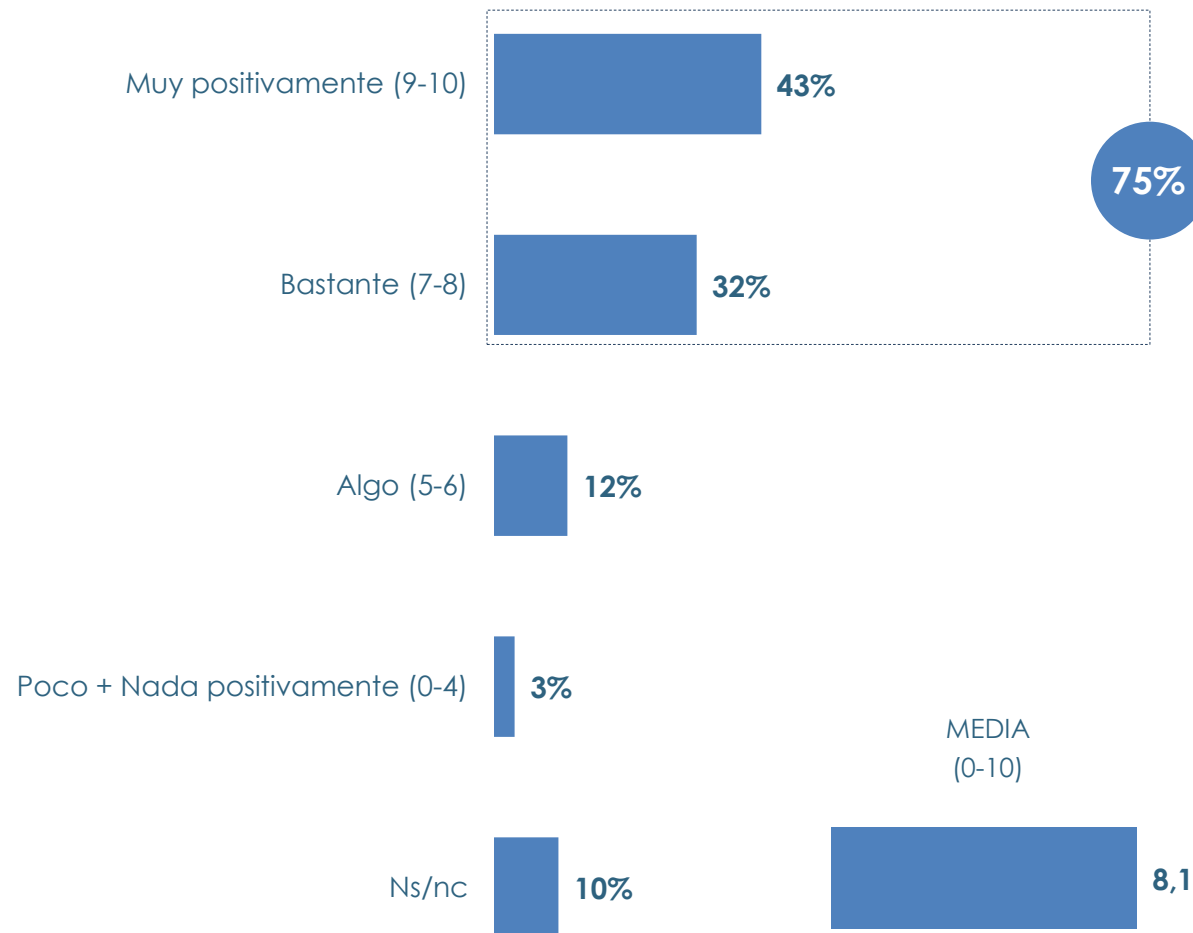
- 7 de cada 10 personas consultadas se muestran **muy o bastante satisfecha** con la puntualidad con la que le atendieron.
- Obteniendo así una valoración media de **8,3** en una escala de 0 a 10.



(P15B) CON RESPECTO A LA CITA PREVIA, ¿EN QUÉ MEDIDA SE ENCUENTRA VD. SATISFECHO/A CON LA PUNTUALIDAD CON LA QUE LE ATENDIERON?

Base: Total de las personas entrevistadas

## VALORACIÓN DE LA CONFIDENCIALIDAD CON LA QUE SE ATIENDE



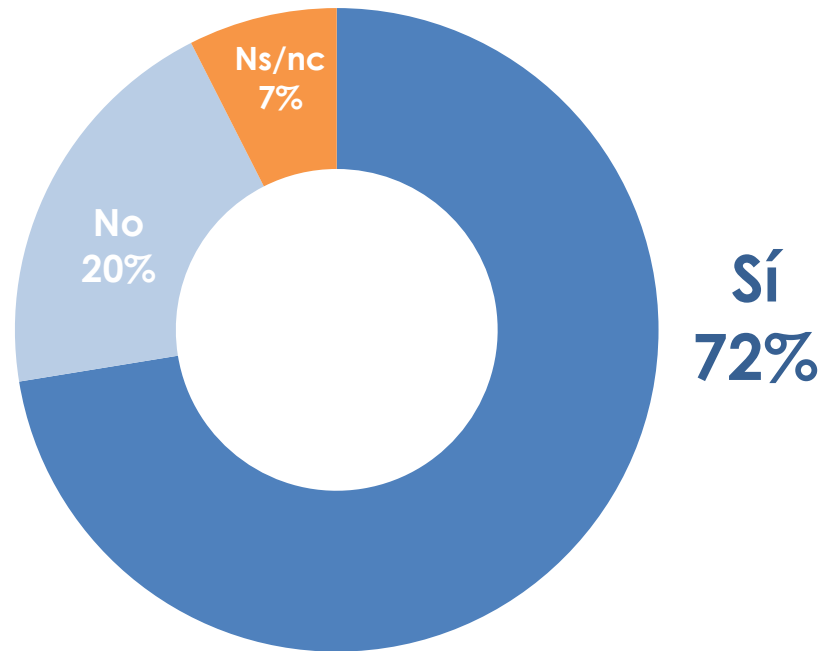
- La **confidencialidad en el trato de datos, trámites o antecedentes** es valorada positivamente por la mayoría de las personas usuarias.



(P11) ¿CÓMO VALORA VD. LA CONFIDENCIALIDAD CON LA QUE SE TRATAN LOS DATOS, TRÁMITES O ANTECEDENTES SOLICITADOS? EN UNA ESCALA DE 0, "MUY NEGATIVAMENTE" A 10, "MUY POSITIVAMENTE".

Base: Total de las personas entrevistadas

## RESOLUCIÓN DEL TRÁMITE O CONSULTA



- **Cerca de tres cuartas parte de las personas** usuarias del servicio Catastro y Valoración **manifiesta que** el motivo de su visita a las oficinas **ha sido aclarado o resuelto**.

(P26B) ¿CONSIDERA QUE SE LE HA ACLARADO O SOLUCIONADO EL TEMA POR EL QUE HA ACUDIDO A LAS OFICINAS DE CATASTRO?

Base: Total de las personas entrevistadas

## B. – RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

### **B.4. Satisfacción pormenorizada**

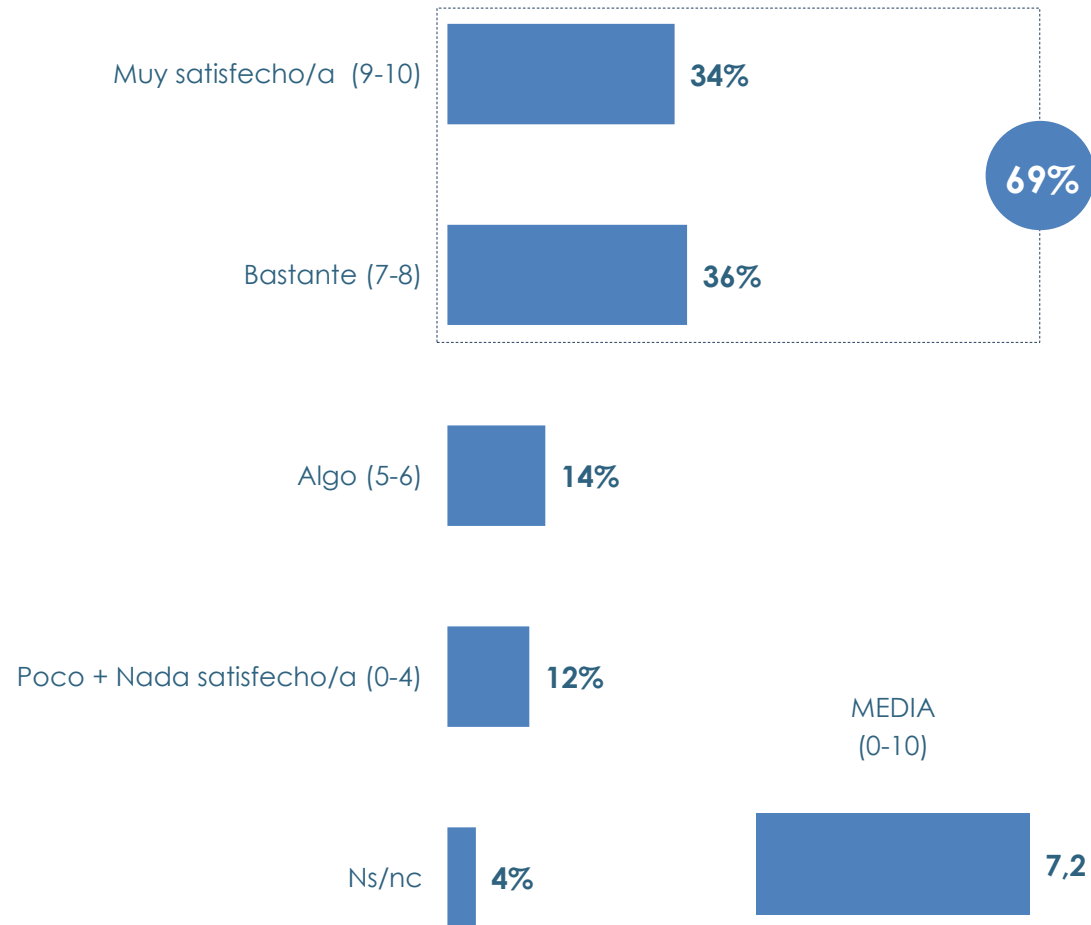
B.4.1. La atención proporcionada a la persona usuaria

#### **B.4.2. La información proporcionada por el servicio**

B.4.3. Las instalaciones y equipamientos

B.4.4. La gestión de quejas, reclamaciones y consultas

## SATISFACCIÓN CON LA CONFIRMACIÓN DE LA ACTUALIZACIÓN DE INFORMACIÓN



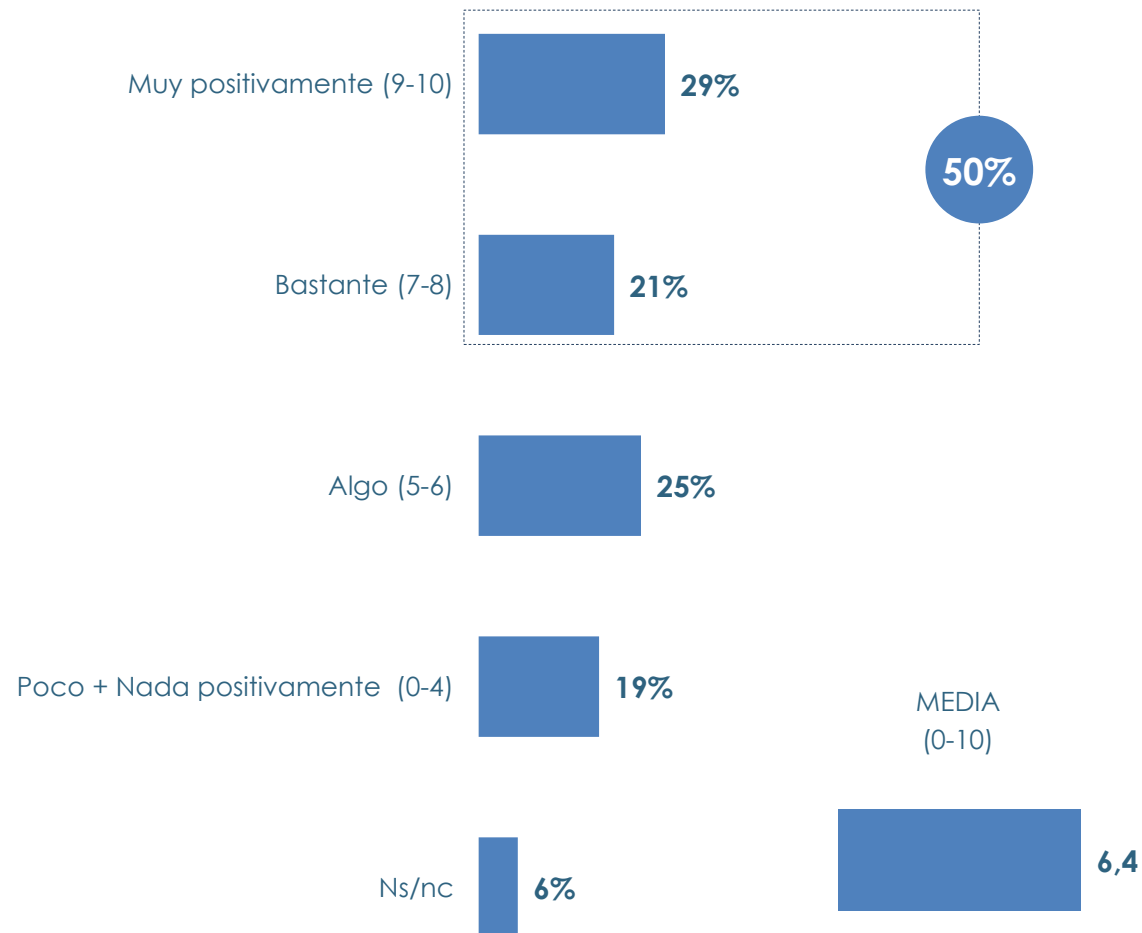
- Un elevado porcentaje de personas consultadas se muestra **muy o bastante satisfecho/a con la confirmación de que la información y documentación está actualizada.**



(P11A) ¿HASTA QUÉ PUNTO ESTÁ VD. SATISFECHO/A CON LA CONFIRMACIÓN POR PARTE DEL SERVICIO DE QUE LA INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN ESTÁ ACTUALIZADA?

Base: Total de las personas entrevistadas

## VALORACIÓN DE LA ACTUALIZACIÓN DE LOS DATOS DISPONIBLES



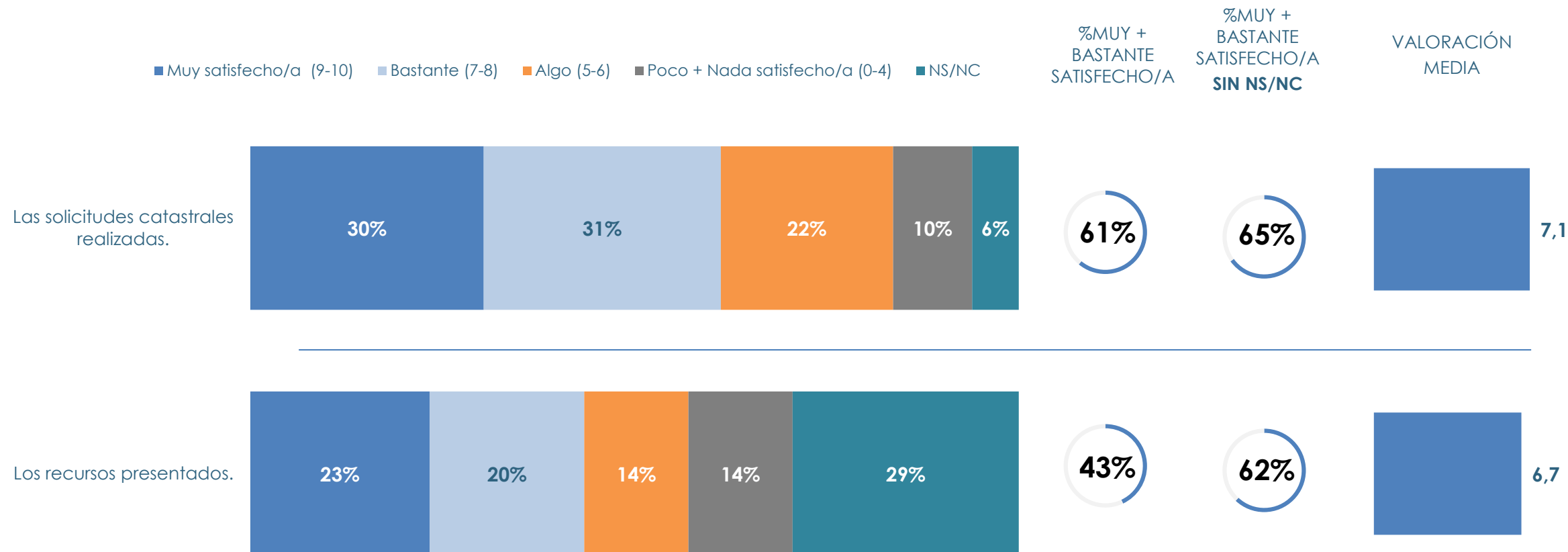
- **La mitad de las personas usuarias valora positivamente que el servicio actualice los datos disponibles** en Ayuntamientos, Diputaciones, notarias o registros de la propiedad **sin que lo soliciten los titulares.**
- No obstante, encontramos un 19% crítico/a en cuanto a este aspecto.



**(P11B) Y ¿CÓMO VALORA QUE EL SERVICIO ACTUALICE LOS DATOS DISPONIBLES EN AYUNTAMIENTOS, DIPUTACIONES, NOTARIAS O REGISTROS DE LA PROPIEDAD SIN SOLICITARLO A LOS TITULARES?**

**Base:** Total de las personas entrevistadas

## SATISFACCIÓN CON LA INFORMACIÓN OFRECIDA POR EL SERVICIO



- **La información recibida acerca de las solicitudes catastrales realizadas y los recursos presentados se valora positivamente**, con medias cercanas o superiores al 7 en la escala de 0 a 10.

(P15) ¿HASTA QUÉ PUNTO ESTÁ VD. SATISFECHO/A CON LA INFORMACIÓN OFRECIDA POR EL SERVICIO DE CATASTRO Y VALORACIÓN SOBRE EL ESTADO DE TRAMITACIÓN DE...?

Base: Total de las personas entrevistadas

## B. – RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

### **B.4. Satisfacción pormenorizada**

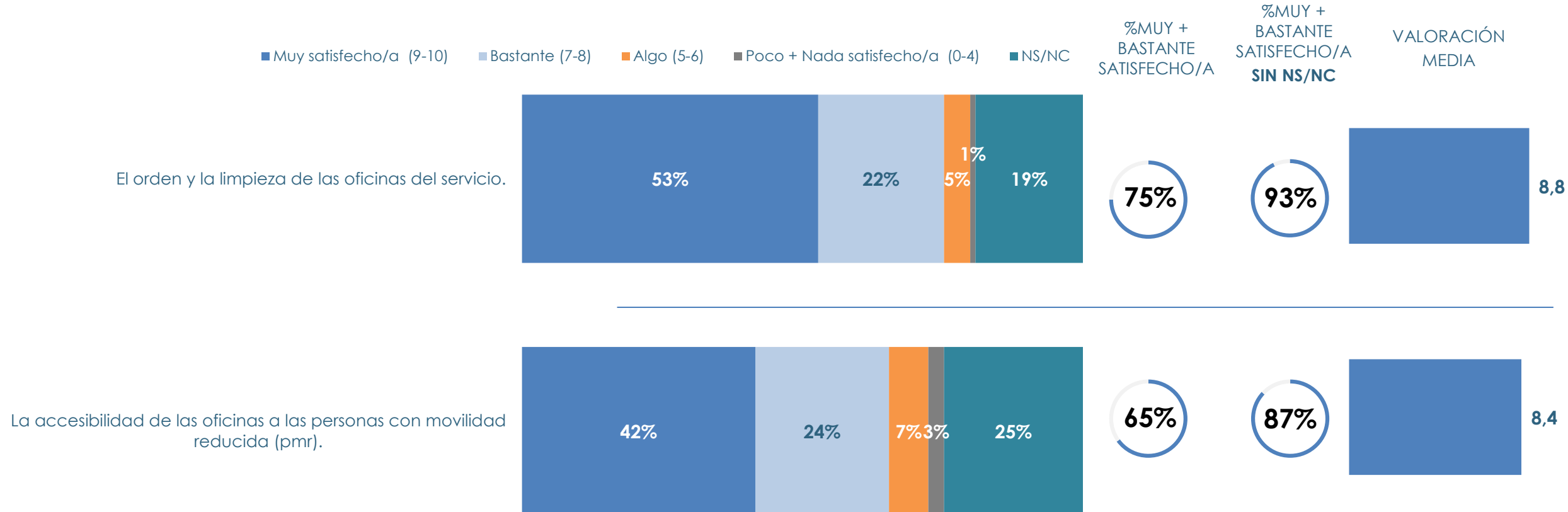
B.4.1. La atención proporcionada a la persona usuaria

B.4.2. La información proporcionada por el servicio

### **B.4.3. Las instalaciones y equipamientos**

B.4.4. La gestión de quejas, reclamaciones y consultas

## VALORACIÓN DE LAS INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTOS DE LAS OFICINAS DE CATASTRO

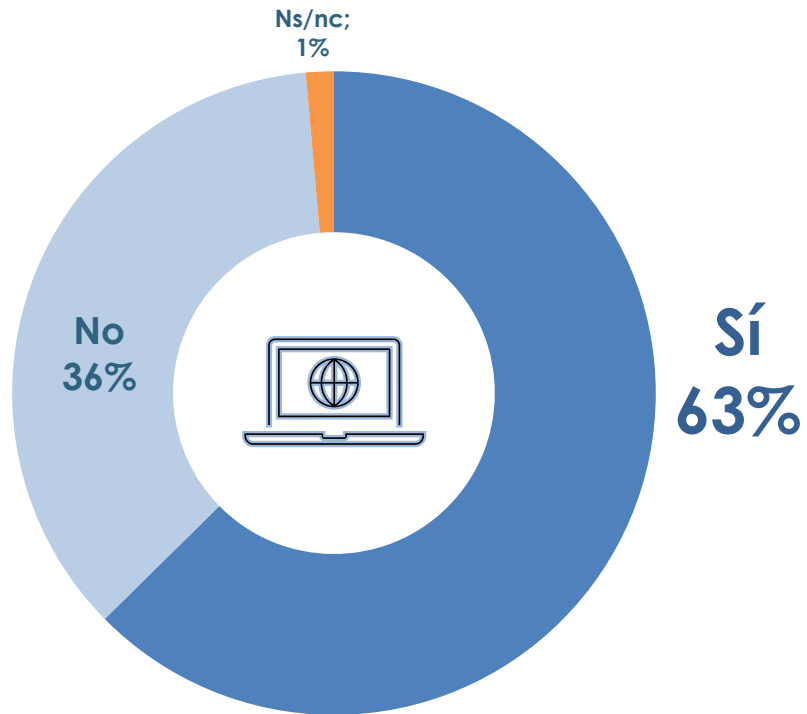


- Las variables presentadas superan la valoración media de 8,0, destacando ligeramente más el orden y la limpieza de las oficinas del servicio.

(P19) SI NOS CENTRAMOS EN LAS INSTALACIONES/EQUIPAMIENTOS DE LAS OFICINAS DE CATASTRO. ¿CÓMO VALORA VD. ESTOS OTROS ASPECTOS RELATIVOS A LA INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTOS DE LAS OFICINAS DE CATASTRO?

Base: Total de las personas entrevistadas

## VISITA DE LA PÁGINA WEB DE CATASTRO



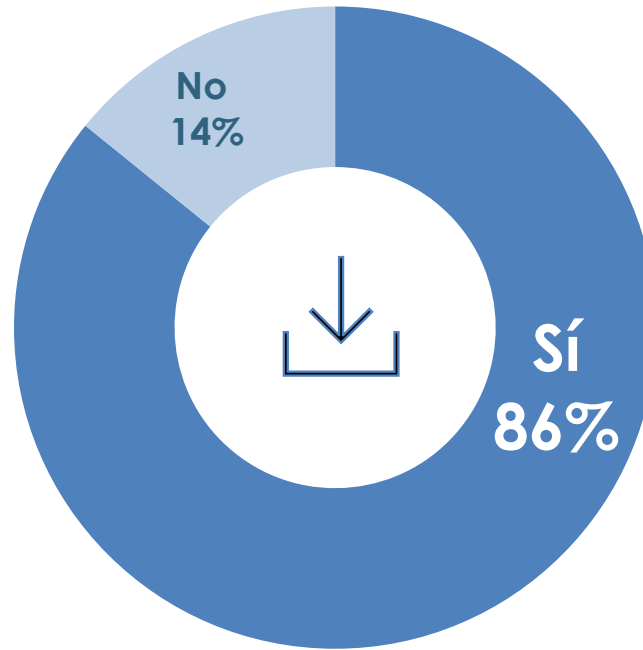
- El uso o la visita a la página web de Catastro **supera el 60% de las personas entrevistadas.**



(P21) ¿HA VISITADO EN ALGUNA OCASIÓN LA PÁGINA WEB DE CATASTRO?

Base: Total de las personas entrevistadas

## DESCARGAS O ACCESO A INFORMACIÓN DESDE LA PÁGINA WEB

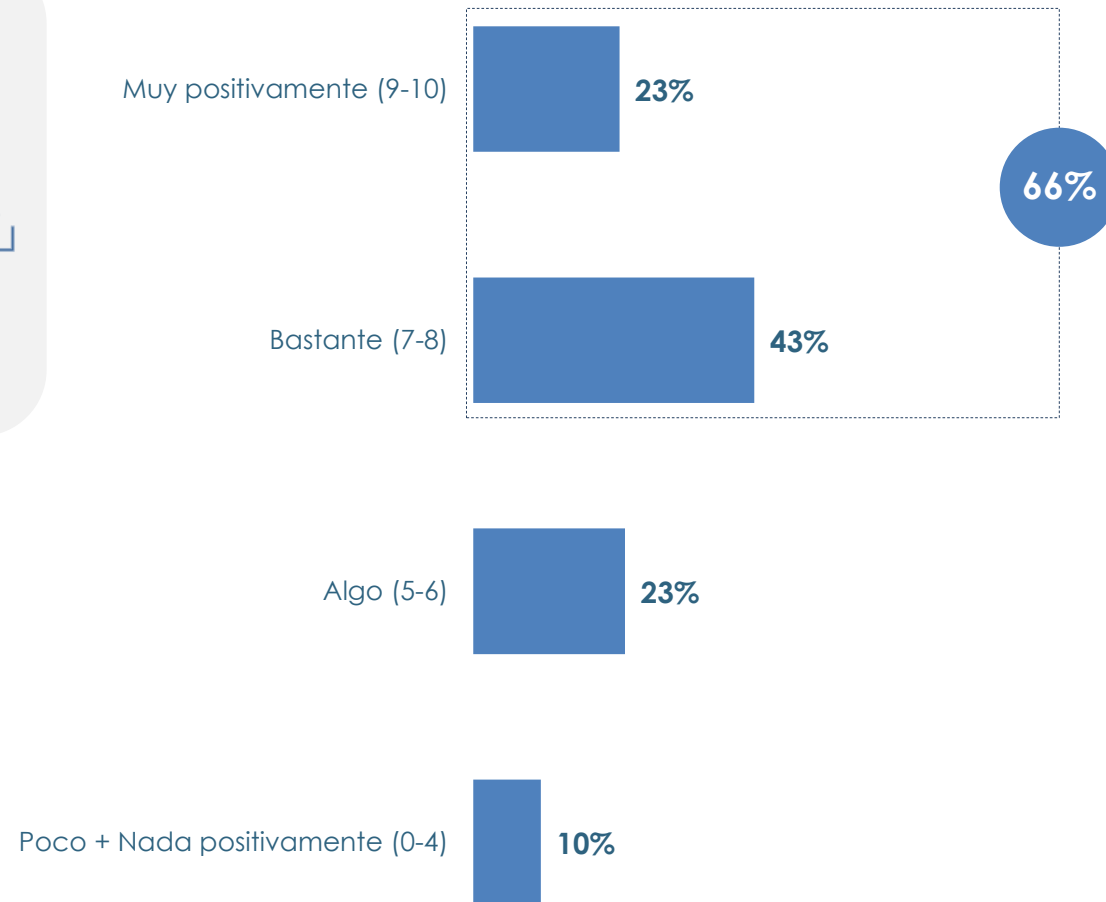


- Entre las personas que han visitado en alguna ocasión la página web, **prácticamente la totalidad afirma haber realizado alguna descarga de datos o acceso a información.**

(P21A) ¿HA REALIZADO VD. ALGUNA CONSULTA DE DATOS, DESCARGA O HA ACCEDIDO A LA INFORMACIÓN DE SU BIEN INMUEBLE A TRAVÉS DE LA WEB DE CATASTRO?

Base: Personas que han visitado en alguna ocasión la página web

## VALORACIÓN DE LA FACILIDAD DE CONSULTA DE LOS DATOS CATASTRALES



- **Dos de cada tres** personas que ha realizado alguna descarga o consulta de datos en la página web **valora muy o bastante positivamente la facilidad para consultar los datos catastrales.**

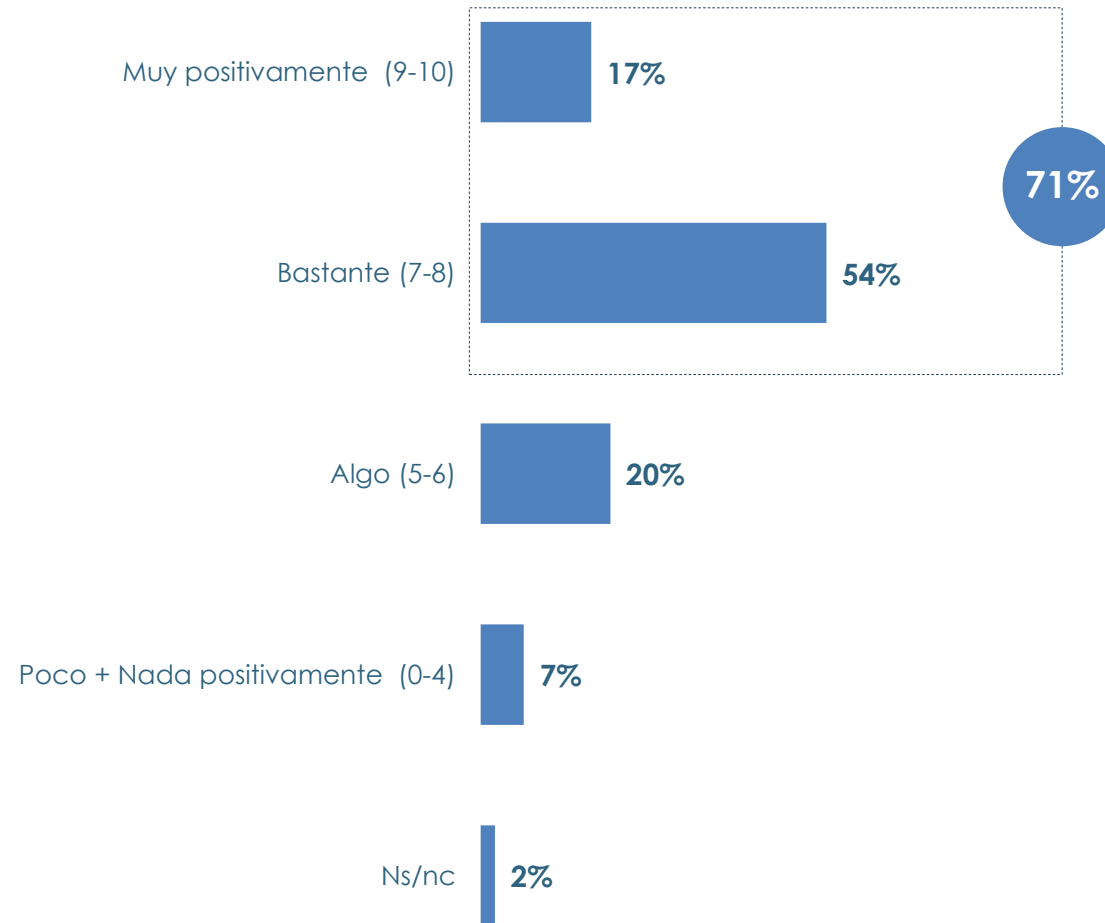
MEDIA  
(0-10)



### (P21E) ¿CÓMO VALORA LA FACILIDAD DE CONSULTA DE LOS DATOS CATASTRALES?

**Base:** Personas que han realizado alguna consulta de datos, descarga o accedido a información a través de la página web

## VALORACIÓN DE LA PÁGINA WEB DE CATASTRO



- La **valoración general** de la página web alcanza **porcentajes satisfactorios**, siete de cada diez se muestran globalmente satisfechas.

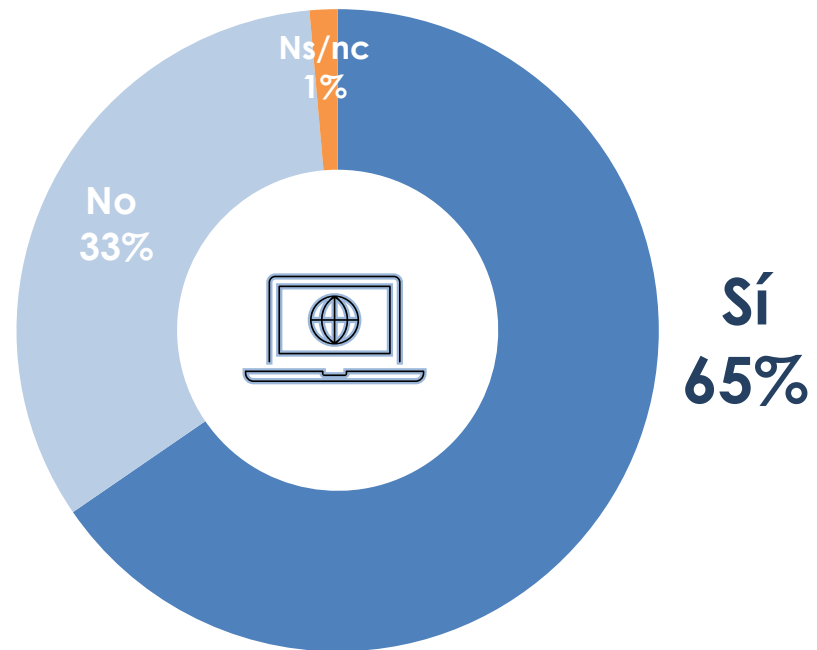
MEDIA  
(0-10)



## (P22) Y EN LÍNEAS GENERALES ¿CÓMO VALORA LA PÁGINA WEB DE CATASTRO?

Base: Personas que han visitado en alguna ocasión la página web

## CONOCIMIENTO DE LA CONSULTA LIBRE DE DATOS CATASTRALES



- **Un porcentaje considerable** de las personas usuarias entrevistadas **conocían la opción de consultar libremente los datos catastrales** vigentes a través de la web del servicio.
- No obstante, **todavía un tercio de los y las entrevistados/as desconocía esta opción.**

(P22B) ¿SABÍA VD. QUE EN LA WEB DE CATASTRO PUEDE CONSULTAR EN ABIERTO O LIBREMENTE LOS DATOS CATASTRALES VIGENTES, EXCEPTO LA TITULARIDAD DE LOS BIENES INMUEBLES?

Base: Total de las personas entrevistadas

## B. – RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

### **B.4. Satisfacción pormenorizada**

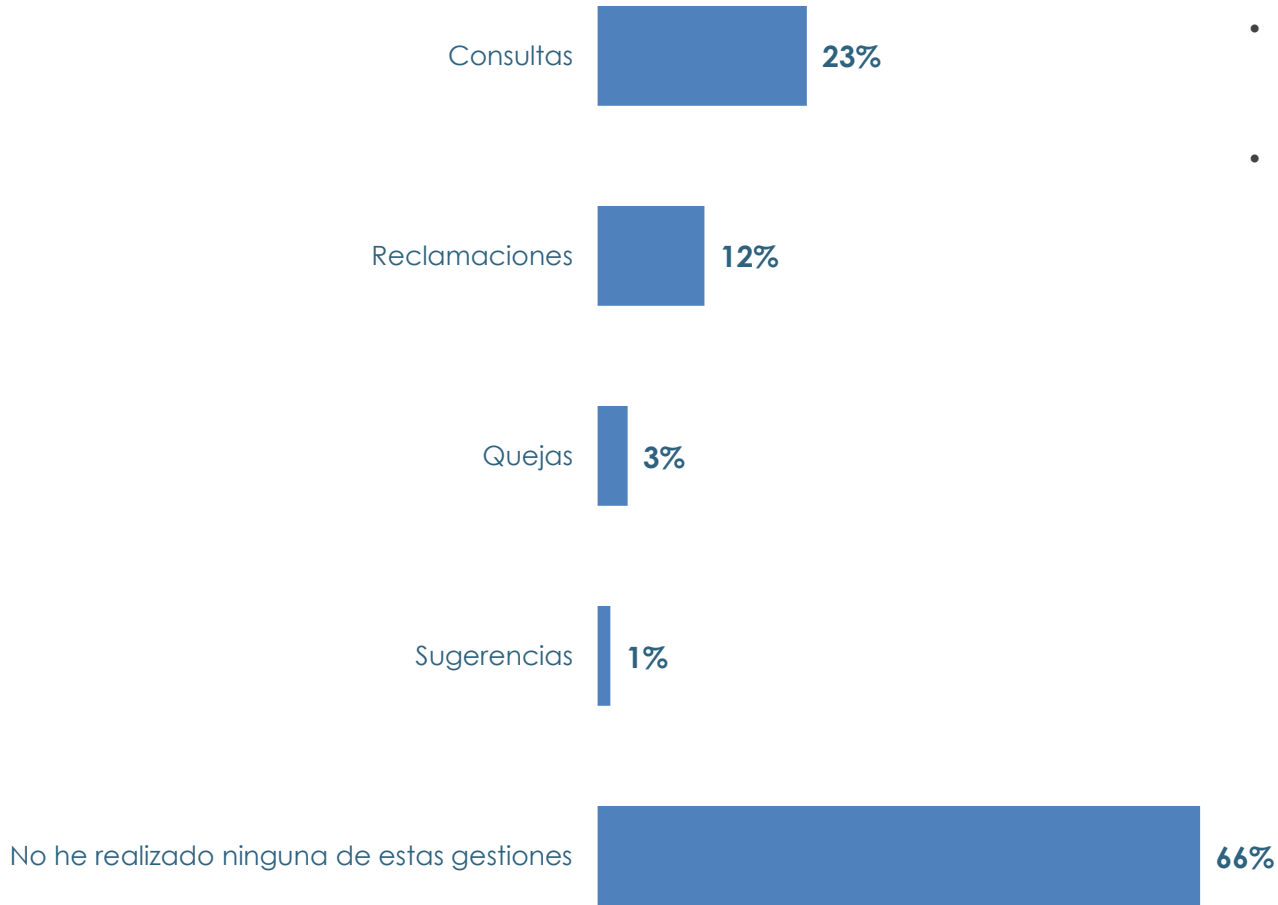
B.4.1. La atención proporcionada a la persona usuaria

B.4.2. La información proporcionada por el servicio

B.4.3. Las instalaciones y equipamientos

**B.4.4. La gestión de quejas, reclamaciones y consultas**

REALIZACIÓN DE QUEJAS, RECLAMACIONES, SUGERENCIAS O CONSULTAS



- La mayoría manifiesta no haber realizado ninguna queja, reclamación, sugerencia o consulta al servicio.
- No obstante, entre quienes sí han realizado alguna de las mencionadas, las consultas al servicio destacan en comparación con el resto.

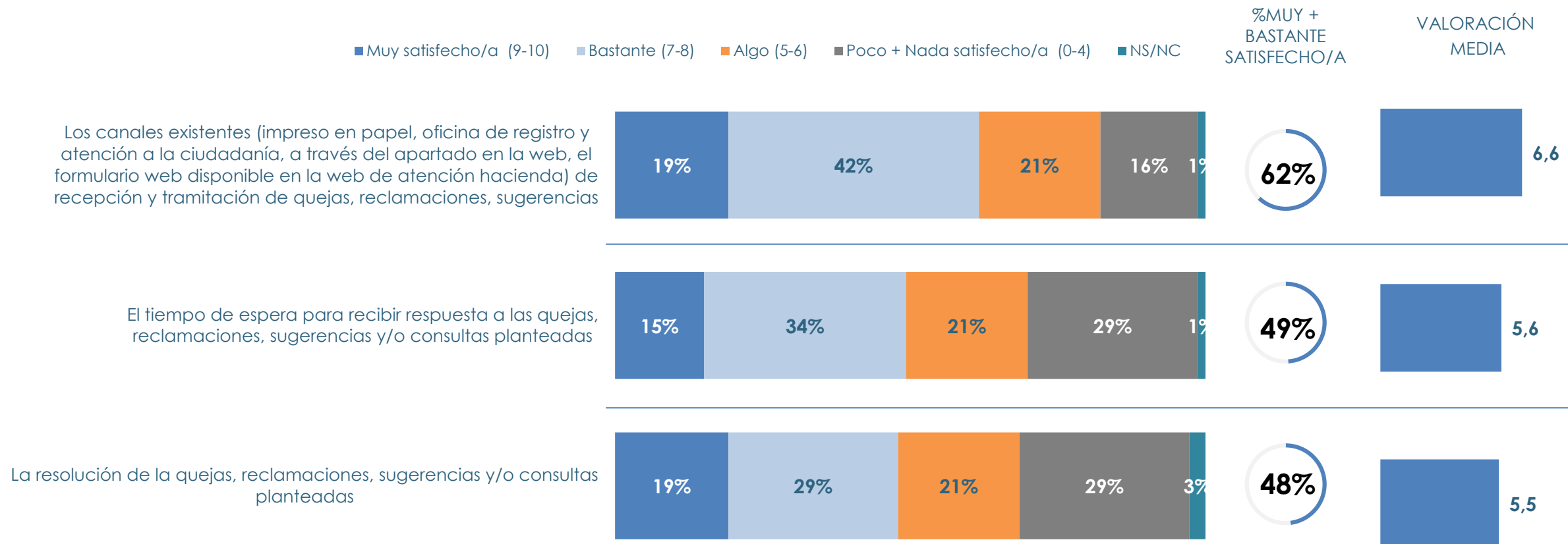


(P23) SI PRESTAMOS ATENCIÓN A LA GESTIÓN DE QUEJAS, RECLAMACIONES, SUGERENCIAS O CONSULTAS. ¿HA REALIZADO VD. EN ALGUNA OCASIÓN ALGUNA QUEJA, RECLAMACIÓN, SUGERENCIA O CONSULTA AL SERVICIO DE CATASTRO Y VALORACIÓN?

Base: Total de las personas entrevistadas

Pregunta de respuesta múltiple. Puede sumar más de 100

## SATISFACCIÓN CON LA GESTIÓN DE QUEJAS, RECLAMACIONES, SUGERENCIAS Y CONSULTAS



- Todos los aspectos relacionados con la gestión de quejas, reclamaciones, sugerencias y consultas superan el aprobado técnico.
- Los canales existentes para la recepción y tramitación es el aspecto con índices de satisfacción ligeramente más elevados.

(P24) ¿HASTA QUÉ PUNTO ESTÁ SATISFECHO/A EN UNA ESCALA DE 0 “NADA SATISFECHO/A” A 10 “MUY SATISFECHO/A” CON...?

Base: Personas que han realizado en alguna ocasión quejas, reclamaciones, sugerencias o consultas al servicio

## B. – RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

B.1. Caracterización de las personas entrevistadas

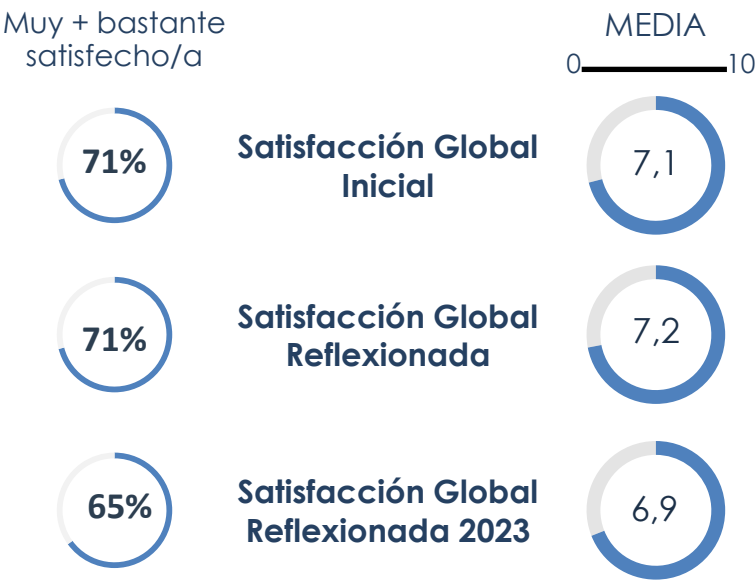
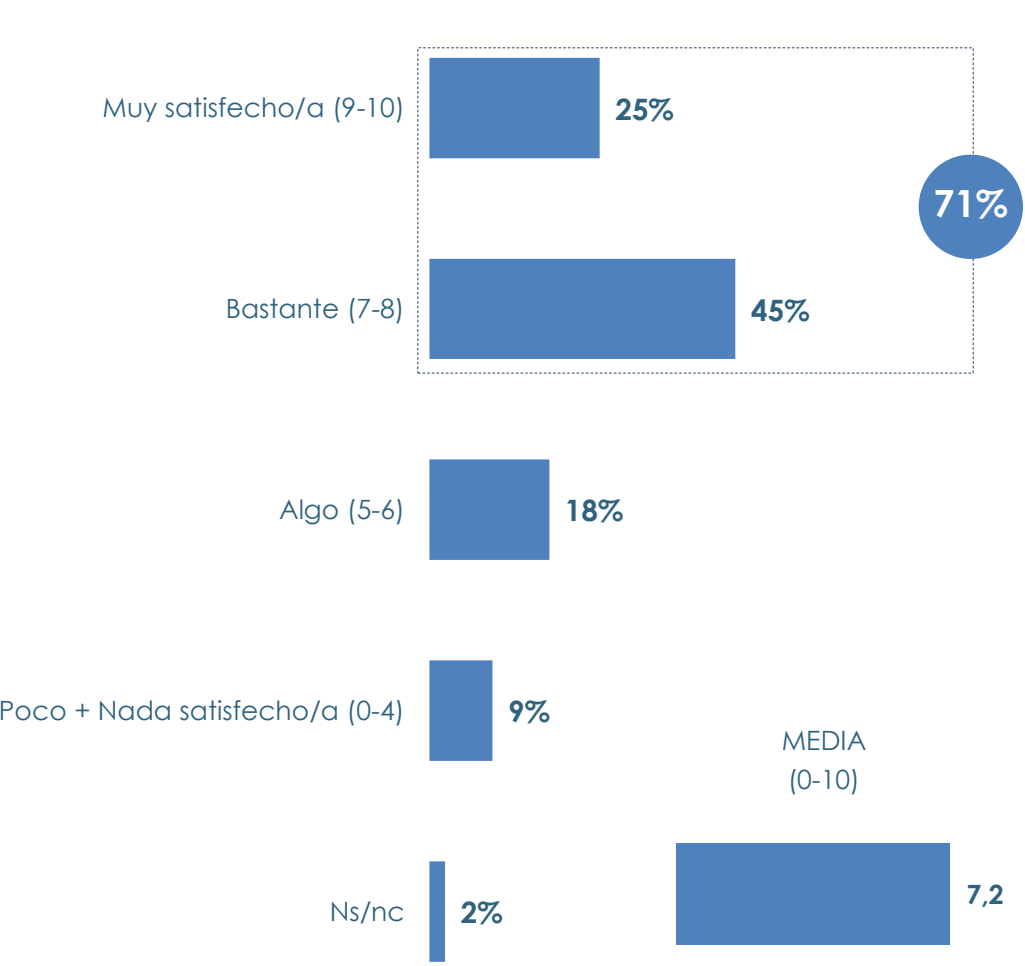
B.2. Hábitos y usos del servicio

B.3. Satisfacción global inicial y recomendación

B.4. Satisfacción pormenorizada

**B.5. Satisfacción global reflexionada**

SATISFACCIÓN GLOBAL REFLEXIONADA

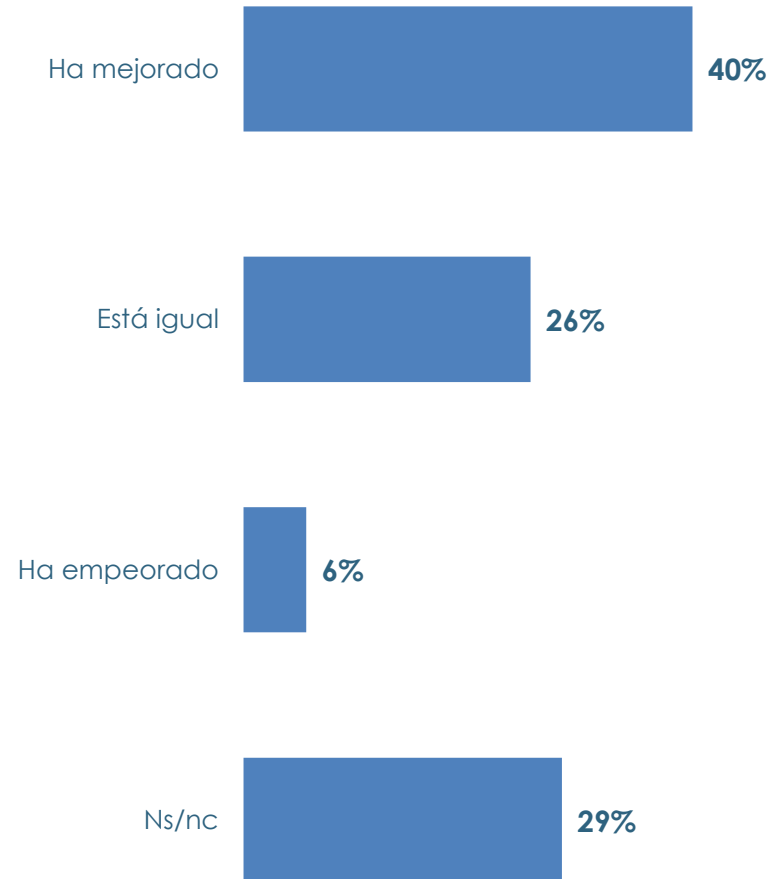


- Una vez analizados lo diferentes ámbitos del servicio de Catastro y Valoración, **observamos como la satisfacción global se mantiene estable, alcanzado el 71% de personas globalmente satisfecha con el servicio.**
- **En cambio, se percibe una ligera mejora en cuanto a la anterior toma de datos de 2023.**

(P25) Y PARA FINALIZAR, ¿HASTA QUÉ PUNTO ESTÁ VD. GLOBALMENTE SATISFECHO/A CON EL SERVICIO PRESTADO POR EL SERVICIO DE CATASTRO Y VALORACIÓN DE LA DIPUTACIÓN FORAL DE BIZKAIA? EN UNA ESCALA DE 0 NADA SATISFECHO/A A 10 MUY SATISFECHO/A

Base: Total de las personas entrevistadas

## EVOLUCIÓN DEL SERVICIO EN LOS ÚLTIMOS AÑOS



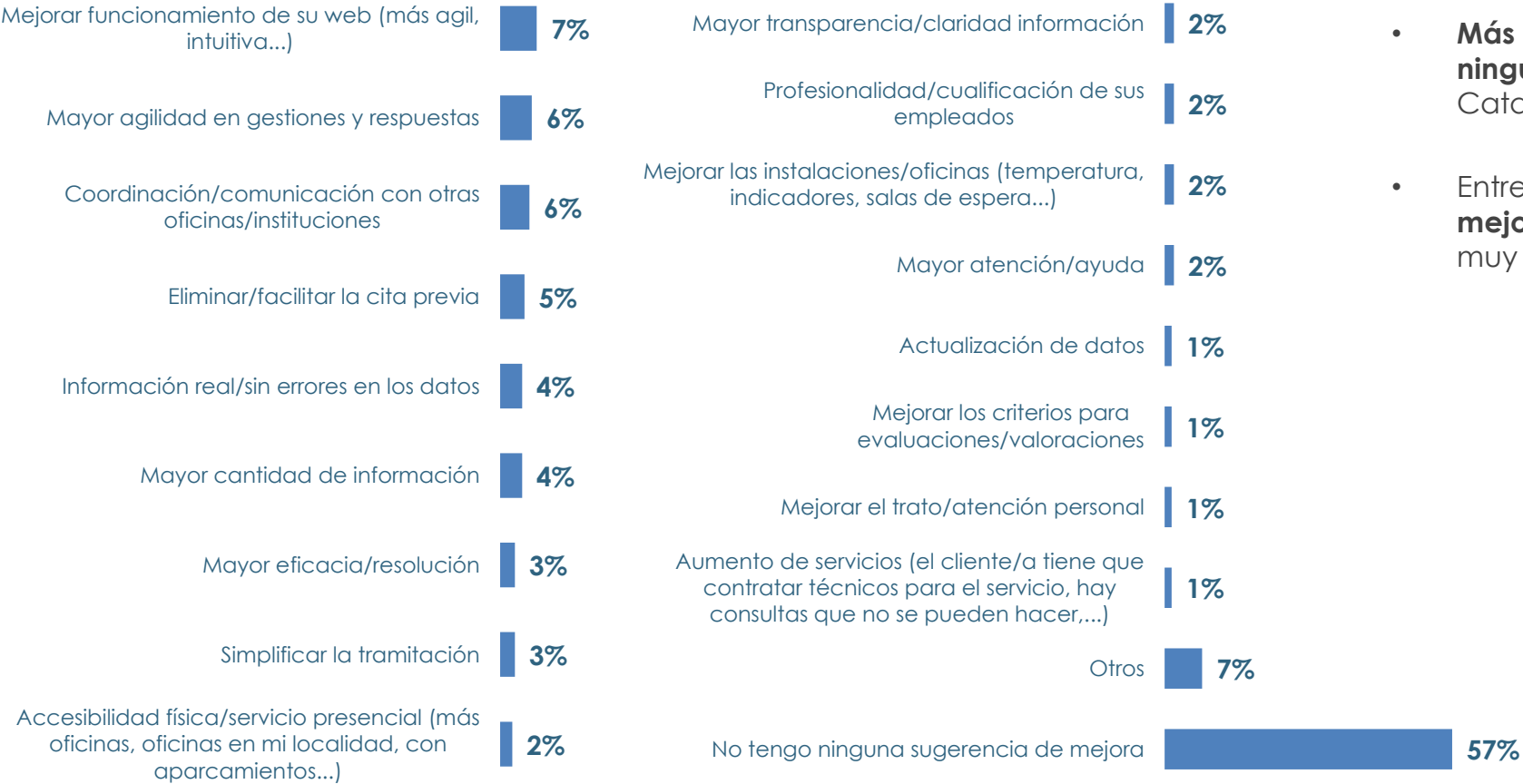
- En términos generales, **las personas usuarias perciben una evolución positiva del servicio en los últimos años.**
- Por otro lado, un **26%** menciona cree que la calidad del servicio se **mantiene estable** y un **6%** considera que **ha empeorado.**



(P26) DIRÍA QUE ESTE SERVICIO EN COMPARACIÓN CON LOS ÚLTIMOS AÑOS...

Base: Total de las personas entrevistadas

SUGERENCIAS DE MEJORA



- **Más de la mitad no han sabido mencionar ninguna mejora** en relación con el servicio de Catastro y Valoración.
- Entre quienes sí han sabido posicionarse, **la mejora del funcionamiento de la web** destaca muy ligeramente.

NÚMERO MEDIO DE SUGERENCIAS

1,24

(P27) ¿SE LE OCURRE A VD. ALGUNA SUGERENCIA DE CARA A MEJORAR EL SERVICIO DE CATASTRO Y VALORACIÓN DE LA DIPUTACIÓN FORAL DE BIZKAIA?

Base: Total de las personas entrevistadas

Pregunta de respuesta múltiple. Puede sumar más de 100



## C- CUMPLIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS

# CARTAS DE SERVICIOS



## TODOS LOS SERVICIOS

### NOS COMPROMETEMOS A

Atender a las personas usuarias de forma personalizada y amable; con una puntuación media superior al 7 en la encuesta de satisfacción.

Ofrecer explicaciones claras y comprensibles; con una puntuación media superior a 7 en la encuesta de satisfacción.

Atender a las personas usuarias de forma profesional en cuanto a la formación y competencia; con una puntuación media superior a 7 en la encuesta de satisfacción.

Atender a las personas usuarias con un conocimiento técnico adecuado; con una puntuación media superior a 7 en la encuesta de satisfacción.

Confirmar que la información y documentación disponible en el servicio está actualizada; con una puntuación superior a 7 en la encuesta de satisfacción.

### CÓMO LO MEDIMOS

Valorando la satisfacción de las personas usuarias con la atención personalizada y el trato amable del personal del servicio.

Valorando la satisfacción de las personas usuarias con la claridad y comprensión en las explicaciones.

Valorando la satisfacción de las personas usuarias con una atención profesional en cuanto a la formación y competencia.

Valorando la satisfacción de las personas usuarias con el conocimiento técnico del personal del servicio.

Valorando la satisfacción de las personas usuarias con la confirmación de que la información y documentación disponible en el servicio está actualizada.

# CARTAS DE SERVICIOS



## TODOS LOS SERVICIOS

### NOS COMPROMETEMOS A

Garantizar a las personas usuarias la confidencialidad en el tratamiento de los datos, trámites o antecedentes solicitados, con una puntuación media superior al 7,5 en la encuesta de satisfacción.

Garantizar la puntualidad en la atención. Se considera puntual, atender a la persona usuaria como máximo, 10 minutos más tarde de la hora de la cita.

Ofrecer a las personas usuarias unas oficinas accesibles, logrando en la encuesta de satisfacción una puntuación media superior a 7,5.

Ofrecer a las personas usuarias unas oficinas ordenadas y limpias, logrando en la encuesta de satisfacción una puntuación media superior a 8.

### CÓMO LO MEDIMOS

Valorando la satisfacción de las personas usuarias con la confidencialidad en el tratamiento de los datos, trámites o antecedentes solicitados

Tiempo medio de espera hasta ser atendido.

Valorando la satisfacción de las personas usuarias con la accesibilidad en las oficinas.

Valorando la satisfacción de las personas usuarias con el orden y la limpieza en las oficinas.

## COMPROMISOS

Recogemos a continuación un cuadro indicativo de cara a comprobar el cumplimiento de los indicadores recientemente analizados:

| COMPROMISO                                                                                  | CÓMO LO MEDIMOS                                                       | RESULTADO                                                                            |     |                                                                                                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Atender a las personas usuarias de forma personalizada y amable                             | Con una puntuación media superior al 7 en la encuesta de satisfacción |   | 8,3 |  CUMPLIMIENTO  |
| Ofrecer explicaciones claras y comprensibles                                                | Con una puntuación media superior al 7 en la encuesta de satisfacción |   | 8,0 |  CUMPLIMIENTO  |
| Atender a las personas usuarias de forma profesional en cuanto a la formación y competencia | Con una puntuación media superior al 7 en la encuesta de satisfacción |  | 7,8 |  CUMPLIMIENTO |

## COMPROMISOS

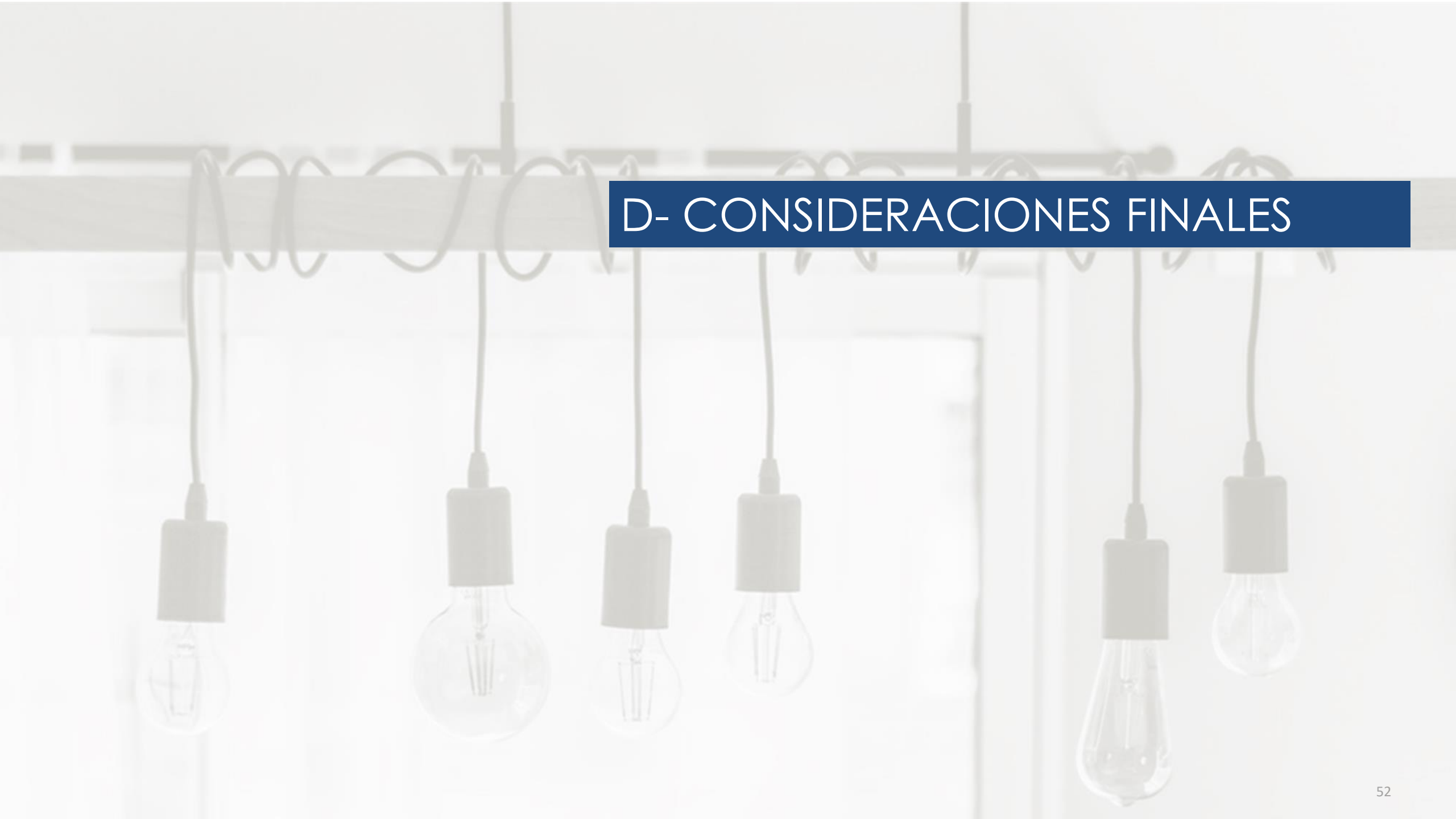
Recogemos a continuación un cuadro indicativo de cara a comprobar el cumplimiento de los indicadores recientemente analizados:

| COMPROMISO                                                                                                                 | CÓMO LO MEDIMOS                                                         | RESULTADO                                                                            |            |                                                                                                          |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Atender a las personas usuarias con un conocimiento técnico adecuado                                                       | Con una puntuación media superior al 7 en la encuesta de satisfacción   |   | <b>7,9</b> |  <b>CUMPLIMIENTO</b>  |
| Confirmar que la información y documentación disponible en el servicio es actualizada                                      | Con una puntuación media superior al 7 en la encuesta de satisfacción   |   | <b>7,2</b> |  <b>CUMPLIMIENTO</b>  |
| Garantizar a las personas usuarias la confidencialidad en el tratamiento de los datos, trámites o antecedentes solicitados | Con una puntuación media superior al 7,5 en la encuesta de satisfacción |  | <b>8,1</b> |  <b>CUMPLIMIENTO</b> |

## COMPROMISOS

Recogemos a continuación un cuadro indicativo de cara a comprobar el cumplimiento de los indicadores recientemente analizados:

| COMPROMISO                                                        | CÓMO LO MEDIMOS                                                         | RESULTADO                                                                           |     |                                                                                                  |
|-------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ofrecer a las personas usuarias unas oficinas accesibles          | Con una puntuación media superior al 7,5 en la encuesta de satisfacción |  | 8,4 |  CUMPLIMIENTO |
| Ofrecer a las personas usuarias unas oficinas ordenadas y limpias | Con una puntuación media superior al 8 en la encuesta de satisfacción   |  | 8,8 |  CUMPLIMIENTO |



## D- CONSIDERACIONES FINALES

## ¿CÓMO ES LA RELACIÓN CON EL SERVICIO DE CATASTRO Y VALORACIÓN?



**LA SOLICITUD DE ACTUALIZACIÓN DE LA TITULARIDAD DE BIENES INMUEBLES ES EL TRÁMITE MAYORMENTE REALIZADO**

Lo han llevado a cabo principalmente de manera presencial, en la oficina de Catastro.



**TODOS LOS ASPECTOS RELATIVOS A LA ATENCIÓN PROPORCIONADA POR EL SERVICIO SON VALORADOS DE MANERA ÓPTIMA**

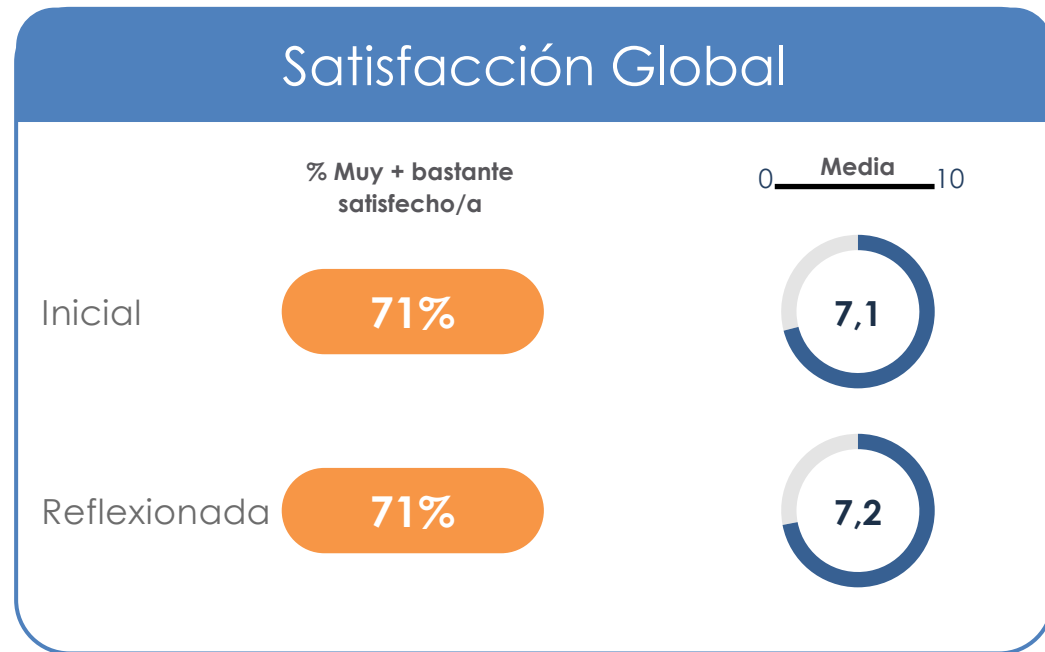
La puntualidad en la atención y confidencialidad en el trato de los datos son satisfactoriamente valorados.



**EL USO DE LA PÁGINA WEB DE CATASTRO TODAVÍA NO ESTÁ TOTALMENTE EXTENDIDO**

Las personas que han visitado la web en alguna ocasión la valoran de manera satisfactoria.

## ¿CUÁL ES LA SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO DE CATASTRO Y VALORACIÓN?



En términos generales, el servicio de Catastro y Valoración recibe una **valoración notable**

- EL NIVEL DE PREDISPOSICIÓN POR PARTE DE LAS PERSONAS USUARIAS PARA SEGUIR UTILIZANDO EL SERVICIO ES MUY ELEVADO
- EL ÍNDICE DE RECOMENDACIÓN NETA ES POSITIVO, DE +18.
- SE MANIFIESTA QUE EL MOTIVO DE SU CONSULTA HA SIDO ACLARADO O SOLUCIONADO TRAS VISITAR LAS OFICINAS DE CATASTRO