

GOBIERNO DE NAVARRA

PRESIDENTE

PRESIDENCIA, JUSTICIA E INTERIOR

ECONOMÍA Y HACIENDARELACIONES INSTITUCIONALES Y
PORTAVOZ DEL GOBIERNO

ADMINISTRACIÓN LOCAL

EDUCACIÓN

SALUD

DESARROLLO RURAL
Y MEDIO AMBIENTEASUNTOS SOCIALES, FAMILIA,
JUVENTUD Y DEPORTECULTURA Y TURISMO
PRÍNCIPE DE VIANAOBRAS PÚBLICAS,
TRANSPORTES Y COMUNICACIONESVIVIENDA Y ORDENACIÓN
DEL TERRITORIO

INNOVACIÓN, EMPRESA Y EMPLEO

El 84% de los contribuyentes se muestran satisfechos con el servicio de la Campaña de la Renta 2009, que finalizará el próximo martes

La satisfacción con la propuesta de declaración es muy alta. Al 90% de los contribuyentes les gustaría recibirla el próximo año

Pamplona, viernes, 18 de junio de 2010

El 84% de los contribuyentes se muestran satisfechos de forma global con el servicio de la Campaña de la Renta 2009, porcentaje que ha aumentado en un 10% respecto al dato del año pasado (74%). La comodidad que supone realizar la declaración mediante la propuesta es el aspecto que ha sido mejor valorado. Estos son algunos de los datos del estudio sobre el grado de satisfacción de los contribuyentes navarros realizado por Hacienda para medir el desarrollo de la Campaña de la Renta 2009, que dio comienzo el pasado 16 de abril y finalizará el próximo 22 de junio.

El estudio muestra también que los contribuyentes valoran especialmente la posibilidad de realizar la declaración de manera ágil y rápida (90%, frente al 83% el año pasado) y la comodidad en la realización de la declaración (89%, frente al 84% el año pasado). En ambos aspectos las valoraciones manifiestan una evolución significativa. Los contribuyentes también puntúan alto la gran variedad de medios para presentar la declaración (86%, frente al 81% el pasado año), la eficacia de la campaña (77%) y su buena comunicación (77%).

Éxito de la propuesta de declaración

De los datos recogidos en el estudio destacan los referidos a la propuesta de declaración. En concreto, el grado de satisfacción con la propuesta es muy alto y al 90% de los contribuyentes les gustaría recibirla el próximo año.

Confirmando la satisfacción con la propuesta, cerca del 90% de los contribuyentes la acepta directamente. Siguiendo la tendencia de años anteriores, la comodidad (49%) sigue siendo el principal motivo para utilizarla, seguido de la costumbre (31%), la confianza (18%) y la rapidez (16%, frente al 5% el año pasado). Todos los porcentajes suben con respecto al año pasado. También como en años anteriores, la costumbre (27%) sigue siendo el principal motivo por el cual los contribuyentes que han recibido la propuesta eligen no utilizarla para realizar su declaración, seguida de la disconformidad con la información fiscal (14%), los errores en la información personal (13%) o la desconfianza (12%).

Este año se han enviado un total de 183.206 propuestas, que corresponden a 250.000 contribuyentes, el 52% del total. El 71,4% de las propuestas, 7 de cada 10, resultan “a devolver” y el importe total de la devolución que este año realizará Hacienda asciende a 82,25 millones de euros.

En 2010 Hacienda Tributaria de Navarra ha enviado 13.500 propuestas más que en 2009. Hacienda inició en el año 2002 el envío de propuestas a los domicilios de los declarantes, con un total de 3.005 enviadas correspondientes a la declaración del año 2001. A partir de entonces, la evolución del número de propuestas enviadas y del grado de aceptación de las mismas ha sido creciente, como reflejan los siguientes datos:

- 2003: 49.712 enviadas (77,19% aceptadas)
- 2004: 70.724 enviadas (82,92% aceptadas)
- 2005: 93.169 enviadas (80,95% aceptadas)
- 2006: 137.143 enviadas (86,34% aceptadas)
- 2007: 156.423 enviadas (86,98% aceptadas)
- 2008: 165.413 enviadas (85,39% aceptadas)
- 2009: 169.683 enviadas (89,70% aceptadas)
- 2010: 183.206 enviadas.

Este año se ha estrenado, además, un nuevo sistema de envío electrónico. Así, 26.600 de las propuestas enviadas no han sido remitidas al buzón de correo, sino que estos contribuyentes han recibido una carta en casa con una dirección electrónica para conectarse a la web de Hacienda y descargarse su propuesta de declaración de forma fácil, cómoda y segura. El nuevo formato *on line* se generalizará progresivamente en los próximos años.

El estudio de satisfacción con la Campaña de la Renta 2009 recoge que, tras la propuesta, las Entidades Colaboradoras (20%) son el segundo medio más utilizado por los contribuyentes navarros, 2 de cada 10, por la confianza y la comodidad de dicho medio como principales motivos.

El 7% de los contribuyentes acuden a las Oficinas de Hacienda Tributaria de Navarra para hacer su declaración de IRPF. Este año destaca el incremento de la confianza que otorgan los contribuyentes a las Oficinas de Hacienda Tributaria de Navarra (45% vs. 19% el pasado año), ocupando este medio el tercer lugar en la clasificación de los posibles medios para presentar la declaración. La rapidez como motivo para hacer la declaración en las Oficinas de HTN ha pasado del 1% el año pasado al 17% este año.

En las Oficinas de Hacienda el trato recibido es el aspecto mejor valorado (89%), seguido de la solución de las dudas planteadas (82% de valoración este año, frente al 64% del año pasado) y de la comodidad (81%).

También en las Entidades Colaboradoras el trato recibido (96%) y la comodidad (95%) destacan como los aspectos más satisfactorios para los contribuyentes. La solución de las dudas planteadas es el aspecto que los contribuyentes consideran menos positivo a la hora de confeccionar su declaración a través de este medio.

Nuevas tecnologías

Del estudio se desprende que 3 de cada 4 contribuyentes conoce la Web de Hacienda de Navarra (76%, frente al 74% el pasado año) y se mantiene el uso de la misma en niveles similares a los de la Campaña de la Renta 2008 (24%). Los contribuyentes destacan su utilidad (92% de

valoración, frente al 72 el pasado año). En cuanto a la información general ofrecida por la página Web, obtiene un 87% de grado de satisfacción (76% el año pasado).

El 90% de los contribuyentes conoce el Servicio Telefónico de Cita Previa y un 71% ha utilizado este año dicho servicio, frente al 53% que lo hizo el pasado año. El trato recibido es el aspecto más valorado en este servicio, con un 87% de satisfacción, seguido de la adecuación de fecha y hora a las necesidades del contribuyente (83%) y la información obtenida, también con un 83% de satisfacción.

DOCUMENTACIÓN PREVISTA



Foto



Vídeo



Audio

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA