

Resultados de la experiencia piloto del servicio de atención telefónica

En los procesos de revisión y modificación de valores catastrales

Con estas notas se pretenden mostrar las líneas generales del Servicio de Atención Telefónica (en adelante, S.A.T.) en los procesos de revisión y modificación de valores catastrales, a partir de la experiencia piloto llevada a cabo en los municipios de Alcalá de Henares y Orense.

Los procedimientos de revisión y modificación de valores catastrales, previstos en los artículos 70 y 71 de la Ley 39/1988, de 28 de diciembre, Reguladora de las Haciendas Locales (en adelante, L.R.H.L.), finalizan con la notificación individual de los valores resultantes, la prestación del servicio de información y atención al público y la resolución de los recursos que, en su caso, se interpongan por los interesados.

Estas tres actividades constituyen fases imprescindibles de los referidos procesos por los siguientes motivos:

1. La práctica de las notificaciones individuales otorga eficacia a los nuevos valores catastrales.

2. El servicio de información y atención al público posibilita que los ciudadanos conozcan todos los datos referentes a sus bienes inmuebles, per-

mitiéndoles de este modo ejercitar plenamente sus derechos.

3. Por último, a través de la resolución de los recursos, la Administración puede corregir las inexactitudes, defectos o errores que hayan podido existir en sus actuaciones con anterioridad a la entrada en vigor de las mismas.

Por lo que se refiere al servicio de atención al público, éste presenta para los órganos gestores del Catastro una especial relevancia que se deriva de su propia esencia, en la medida que, por un lado y como ya se ha señalado, permite a los ciudadanos ejercer sus derechos de información y rectificación, al tiempo que, por otro, resulta imprescindible para que la información catastral en poder de la Administración alcance el máximo nivel de fiabilidad.

Es, precisamente, esta consideración especial del servicio de atención al público, la que ha determinado su reorganización en orden a la consecución de los objetivos manifestados con una asignación más eficiente de los recursos.

Las líneas básicas de esta reordenación han sido las siguientes:

1. La prestación directa del servicio, con la máxima utilización posible de

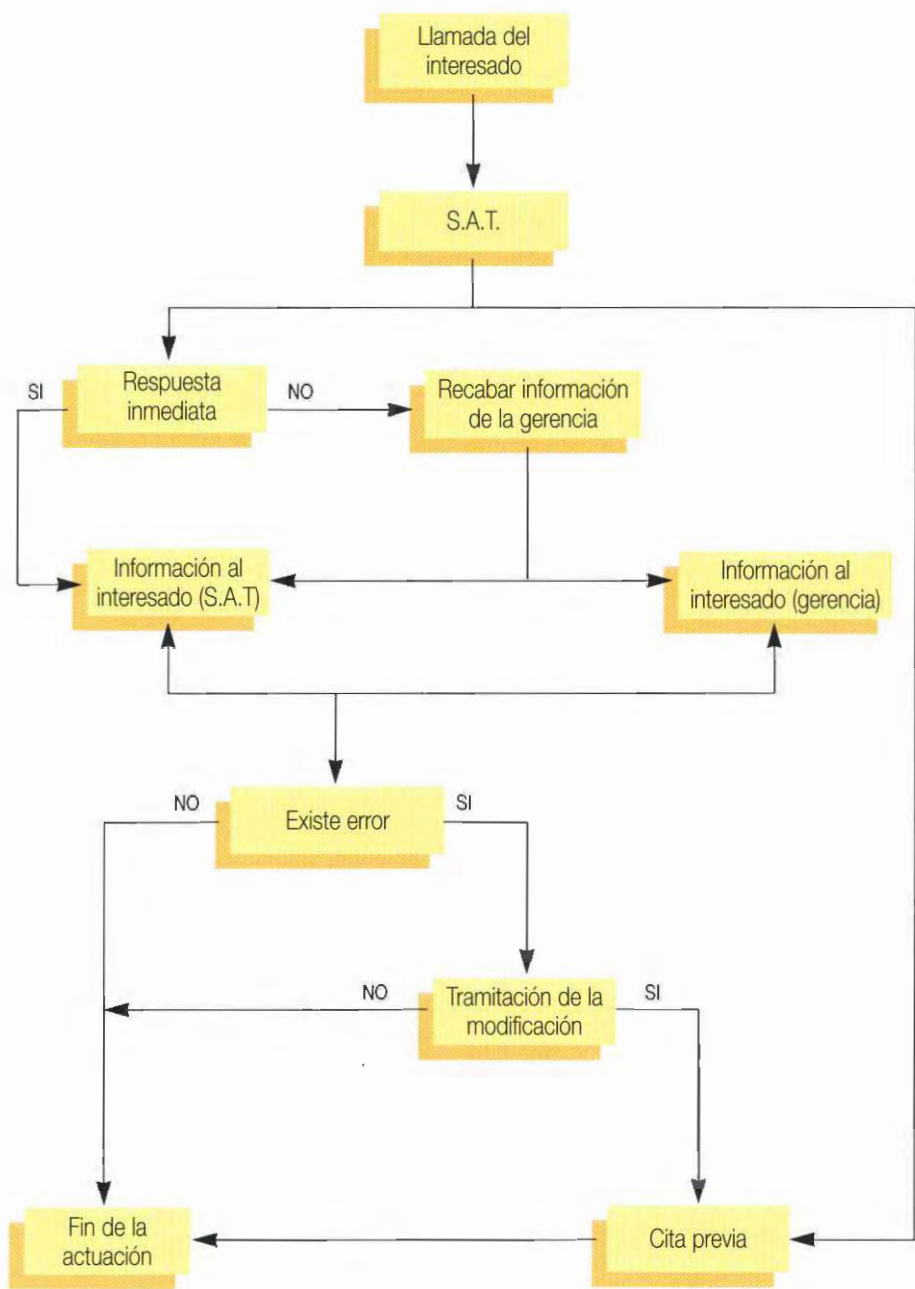
los medios personales y materiales de las Gerencias del Catastro.

2. La utilización de locales cedidos por los Ayuntamientos de los municipios afectados por la revisión o modificación de valores catastrales o, en su caso, por otras Administraciones Públicas.

La realización por las Gerencias del Catastro de los trabajos de atención al público de forma directa, precisa la habilitación de oficinas complementarias de información por razones diferentes en función del tipo de municipio de que se trate. En los municipios donde existe Gerencia Territorial, el objetivo fundamental de las oficinas complementarias es satisfacer las grandes demandas de información en un espacio corto de tiempo. En los demás municipios, la apertura de oficinas complementarias se dirige, fundamentalmente, a atender al público en el propio término objeto de revisión, evitando así desplazamientos a los ciudadanos.

Al no disponer las Gerencias del Catastro de locales que permitan satisfacer las necesidades descritas, debe fortalecerse la colaboración con los Ayuntamientos de los municipios im-

Gráfico 1
Esquema básico del Servicio de Atención Telefónica



plicados en los procesos de modificación y revisión catastral, al objeto de lograr las instalaciones adecuadas o, en defecto de éstas, recurrir a locales de la Administración Estatal o Autonómica que permitan la prestación del servicio.

3. La implantación de un Servicio de Atención Telefónica que complemente la información a facilitar en las oficinas de atención al público.

A continuación, se describe la experiencia piloto del S.A.T. desarrollada durante el último cuatrimestre del año 1996, con motivo de la modificación de los valores catastrales de los municipios de Alcalá de Henares y Orense, con 77.420 y 98.330 unidades urbanas, respectivamente.

Los aspectos más importantes del S.A.T. han sido los siguientes:

Servicios prestados

A través del S.A.T. se ha ofrecido a los ciudadanos:

- Información relativa a los aspectos generales del proceso de modificación de los valores catastrales de los municipios afectados.
- Información particular concerniente a los datos contenidos en las notificaciones individuales.
- Información sobre los trámites a seguir para la corrección de los errores detectados, mediante la presentación, por el interesado, en las oficinas de la Gerencia Territorial del boletín incorporado al efecto en la notificación, acompañado de la documentación justificativa pertinente.
- Concertación de cita previa cuando el servicio solicitado no pudiera ser prestado por el S.A.T.

El esquema básico de funcionamiento del S.A.T. se representa en el gráfico 1.

Organización y funcionamiento

Período y horario de atención telefónica

El servicio se ha prestado centralizadamente en una plataforma habilitada al efecto, atendiendo las llamadas de los interesados en la modificación de valores catastrales de los municipios de Alcalá de Henares y Orense.

El período de atención telefónica ha abarcado todo el proceso de entrega de notificaciones, iniciándose el 23 de septiembre de 1996 y finalizando el 23 de diciembre del mismo año.

El servicio se ha prestado ininterrumpidamente de 9,00 a 20,00 horas, de lunes a viernes.

Medios personales

Para atender las llamadas telefónicas recibidas, el S.A.T. ha funcionado con dos niveles de actuación.

En un primer nivel, ha procurado dar respuesta inmediata a las consultas planteadas.

Ahora bien, cuando las características de dichas consultas han impedido su resolución inmediata, el S.A.T. ha recabado la información necesaria para contestar al interesado, en un segundo nivel, a través del número de teléfono que ha facilitado al efecto, en un plazo máximo de 24 horas.

El S.A.T. se ha dotado con funcionarios de la Dirección General del Catastro, en número desigual según la franja horaria:

- De 09,00 a 14,00 horas: 5 personas
- De 14,00 a 16,00 horas: 2 personas
- De 16,00 a 20,00 horas: 3 personas

Previamente a la entrada en funcionamiento del S.A.T., se impartieron a los funcionarios designados dos cursos de especialización dirigidos a proporcionarles los conocimientos adecuados sobre la atención telefónica propiamente dicha y la materia catastral es-

Cuadro 1
Evolución del S.A.T. en los municipios elegidos

Periodo: 23/IX/1996-23/XII/1996	Alcalá de Henares	Orense	Total
Notificaciones entregadas (*)	57.617	75.520	133.137
Personas atendidas en las oficinas de atención al público	9.548	15.666	25.214
Llamadas recibidas en el S.A.T.	3.373	1.634	5.007
Información general del proceso de modificación de valores (**)	1.799	966	2.765
Información sobre titularidad (**)	920	268	1.188
Información sobre datos de la finca (situación, superficie, etc.) (**)	1.234	733	1.967
Información sobre el valor (**)	557	372	929
Citas previas concertadas	837	350	1.187
Información facilitada en 24 horas	10	3	13

(*) Notificaciones entregadas: No se incluyen todas las notificaciones emitidas sino sólo las efectivamente practicadas en el domicilio a titulares o representantes.

(**) Las cifras recogidas en estos apartados muestran el número de consultas formuladas al S.A.T. en relación con el tipo de información a que cada uno de ellos se refiere. El número de estas consultas ha sido superior al número de llamadas en las que se ha planteado más de una consulta

pecífica relativa a los procesos de modificación de valores catastrales de Alcalá de Henares y Orense.

Medios materiales

Para la prestación del S.A.T., se contrató el número 902 373635 con una línea por funcionario, según la distribución horaria anteriormente señalada.

Asimismo, se dispuso de 5 ordenadores personales con la información catastral alfanumérica de los municipios afectados.

Publicidad

Con el fin de dar a conocer el S.A.T., se utilizaron los siguientes *medios de publicidad*:

1. En el impreso de notificación individualizada se incluyó una referencia a la existencia del S.A.T. con indicación del número telefónico contratado.

2. Al mencionado impreso de notificación individual se acompañó una hoja informativa en la que se detallaron las prestaciones del S.A.T.

3. Los Gerentes Territoriales de Madrid y Orense convocaron a diversos medios de comunicación para informar de la implantación del S.A.T.

Control

Una vez implantado el S.A.T., se ha efectuado un control y seguimiento del mismo para constatar el cumplimiento de los objetivos que determinaron su puesta en marcha.

En este sentido, se ha obtenido información del número de llamadas recibidas, la duración de las mismas, su distribución horaria, número de citas previas concertadas, tipo de información solicitada, medio a través del cual el usuario tuvo conocimiento de la existencia del S.A.T., etcétera.

Resultados de la experiencia piloto de Alcalá de Henares y Orense

Al objeto de conocer el desenvolvimiento del S.A.T., en el cuadro 1 se resume la información recabada durante su período de funcionamiento respecto a cada uno de los municipios afectados:

Sobre la base de los datos contenidos en el cuadro anterior, se han elaborado diversos indicadores de utilización del S.A.T. que se recogen en el cuadro 2, y que permiten la comparación, en términos porcentuales, de los datos relativos a cada uno de los municipios afectados. Con carácter previo y dada la ausencia de indicador al respecto, es preciso destacar del cuadro 1, el insignificante grado de utilización del servicio de información en 24 horas, previsto para atender aquellas consultas que por diversas razones (tipo de información solicitada, especial dificultad técnica, etc.), no han podido tener respuesta inmediata.

Los indicadores del cuadro 2, permiten extraer las siguientes conclusiones:

1.^a El grado de utilización por los ciudadanos, tanto del S.A.T. como de las oficinas de atención al público, ha sido muy similar en los dos municipios afectados, ya que si sumamos los indicadores A) y B), obtenemos un 22,4% en Alcalá de Henares y un 22,9% en Orense.

No obstante, en Orense los ciudadanos se han dirigido a las oficinas de atención al público en mayor medida

Cuadro 2
Análisis de indicadores de utilización del S.A.T.

Período: 23/IX/1996-23/XII/1996	Alcalá de Henares	Orense	Total
A) Personas atendidas en las oficinas Notificaciones entregadas	16,6%	20,7%	18,9%
B) Llamadas recibidas en el S.A.T. Notificaciones entregadas	5,8%	2,2%	3,8%
C) Citas previas concertadas Notificaciones entregadas	1,4%	0,5%	0,9%
D) Citas previas concertadas Personas atendidas en las oficinas	8,8%	2,2%	4,7%
E) Citas previas concertadas Llamadas recibidas en el S.A.T.	24,8%	21,4%	23,7%
F) Información general del proceso Número de consultas	39,9%	41,3%	40,4
G) Información sobre titularidad Número de consultas	20,4%	11,5%	17,3%
H) Información sobre datos FINCA Número de consultas	27,4%	31,3%	28,7%
I) Información sobre el valor catastral Número de consultas	12,3%	15,9%	13,6%

(20,7%) que en Alcalá de Henares (16,6%); y consecuentemente, en este último municipio, la utilización del S.A.T. (5,8%) ha sido mayor que en Orense (2,2%).

2.^a El indicador E) pone de manifiesto que, de la totalidad de llamadas recibidas en el S.A.T., una cuarta parte (24,8%) ha sido objeto de concertación de cita previa en las oficinas de Alcalá de Henares y, poco más de una quinta parte (21,4%) en las oficinas de Orense.

3.^a El indicador C) refleja un volumen de citas previas concertadas a través del S.A.T. para Alcalá de Henares del 1,4%, triplicando al de Orense (0,5%).

Por otra parte, el indicador D) muestra que de cada 100 personas atendidas en las oficinas de información de Alcalá de Henares, 9 (8,8%) han acudido con cita previa concertada a través del S.A.T., mientras que en Orense, dicha cifra se reduce a 2 (2,2%).

4.^a Los indicadores F), G), H) e I) hacen referencia al tipo de información solicitada.

Las consultas más frecuentes han versado sobre el proceso general de modificación de valores catastrales, alcanzando unos niveles muy similares en ambos municipios (39,9% en Alcalá y 41,3% en Orense).

Le siguen en frecuencia las consultas acerca de los datos de las fincas, con un nivel del 27,4% en Alcalá y del 31,3% en Orense.

Mientras en Alcalá las consultas sobre titularidad de las unidades urbanas y sobre su valor suponen un 20,4% y un 12,3%, del número total de consultas, respectivamente, en Orense tienen mayor peso específico las consultas sobre el valor (15,9%) que sobre la titularidad (11,5%).

Por último, las conclusiones anteriores permiten afirmar que en esta primera experiencia en Alcalá de Henares y Orense, el S.A.T. se ha revelado como un complemento importante de la atención al público en los procesos de revisión catastral, permitiendo cumplir los objetivos básicos asignados al Servicio para su creación. ■

César Fernández López

Jefe de Área

*Unidad Técnica y de Coordinación
de la Gestión Catastral
Dirección General del Catastro*