

**CUMPLIMIENTO OBJETIVOS CARTA DE SERVICIOS**

Asistencia y atención al contribuyente.

4° Trimestre y resumen anual 2019

	Modalidad de prestación	Usuario / cliente	Compromisos de Calidad	Indicadores	Forma de cálculo	Herramienta de medición	Estándar	Periodicidad	RESULTADOS
1	Presencial	Ciudadanía	Será atendido en un tiempo medio inferior a 25 minutos desde que obtenga número.	Porcentaje de personas usuarias atendidas en un tiempo medio inferior a 25 minutos	Tiempo de espera en minutos.	Sistema de gestión de turnos	80%	Trimestral	97%
2	Presencial	Ciudadanía	La atención será personalizada y adecuada a cada persona. Nos comprometemos a obtener de media al menos 4 puntos sobre 5 en la encuesta realizada al efecto.	Puntuación media obtenida en la encuesta de satisfacción.	Encuesta de satisfacción	Registro de personas usuarias encuestadas que consideran personalizada y adecuada la atención recibida.	Igual o superior a 4 sobre 5	Anual	4
3	Presencial	Ciudadanía	El trato será cortés.	Número de personas insatisfechas con el trato recibido	Quejas presentadas por incumplimiento del compromiso.	Registro de quejas y sugerencias	cinco al año por oficina	Trimestral	0
4	Presencial	Ciudadanía	Siempre conocerá la identidad de la persona que le atiende.	Porcentaje de personas usuarias que encuentran disponible la identificación de la persona que le atiende.	Encuesta de satisfacción	Registro de personas usuarias encuestadas que encuentran disponible la identificación de la persona que le atiende.	100%	Anual	100%
5	Presencial	Ciudadanía	La excelencia en la gestión y prestación de los servicios será una prioridad. Trabajaremos para conseguir un mínimo de 4 sobre 5 en la encuesta de satisfacción.	Puntuación mínima obtenida en la encuesta de satisfacción.	Encuesta de satisfacción	Registro de personas usuarias encuestadas que puntúan con más de un 4 la prestación del servicio	4	Anual	4
6	Telefónica/presencial	Ciudadanía	La información se dará en el acto bien directamente o bien remitiéndola a la persona que disponga de ella. En ningún caso deberá volver a llamar o acudir al centro. En caso de ser preciso, se le pedirá que facilite un medio de contacto para atender su demanda de información.	Número de personas insatisfechas por incumplimiento del compromiso	Quejas presentadas por incumplimiento del compromiso	Registro de quejas y sugerencias	cinco al año por oficina	Trimestral	0
7	Presencial: en el acto	Ciudadanía, excepto profesionales y personas jurídicas	Le atenderemos en el momento cuando solicite ser asistido en la cumplimentación de modelos correspondientes al Impuesto de Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados y modalidad de donaciones del ISD, siempre que la competencia para liquidar el impuesto corresponda a la oficina donde se solicite la asistencia. Cuando debido a la complejidad del caso no sea posible prestar la asistencia en el momento (por elevado número de interesados, hechos impositivos, etc.) nos comprometemos a poner el documento de autoliquidación a disposición del contribuyente en el plazo máximo de dos días.	Porcentaje de usuarios atendidos en el acto en ITPyAJD y modalidad de donaciones del ISD que corresponden a esa oficina. Porcentaje de usuarios que no han podido ser atendidos en el acto y han recibido el documento de autoliquidación en el plazo de dos días.	Registro	Registro de atenciones presenciales cumplimentación de modelos ITPyAJD y modalidad de donaciones del ISD.	100%	Trimestral	100
	Presencial: con cita previa		Una vez concertada la cita previa para cumplimentación de modelos correspondientes al ISD modalidad sucesiones y siempre que la competencia para liquidar el impuesto corresponda a la oficina donde se solicite la asistencia, proporcionaremos la autoliquidación correspondiente para su pago y presentación en el plazo máximo de 30 días naturales desde que el contribuyente haya aportado toda la documentación necesaria. Además, esta documentación debe haber sido puesta a disposición del servicio de asistencia dentro de los cinco primeros meses del plazo de presentación legalmente establecido.	Porcentaje de autoliquidaciones en las que se ha cumplido el plazo máximo establecido.	Registro	Registro de cita previa para cumplimentación de modelos ISD modalidad sucesiones.	95%	Trimestral	100%
8	Presencial	Ciudadanía	Cuando la persona interesada se persone en el servicio con la documentación necesaria, la recepción y devolución sellada de documentos tributarios se realizará en el acto.	Número de personas insatisfechas por la no realización en el acto de la recepción y devolución sellada de documentos tributarios	Quejas presentadas por incumplimiento del compromiso.	Registro de quejas y sugerencias	cinco al año por oficina	Trimestral	0
9	Presencial	Ciudadanía	La recepción de documentos tributarios se realizará en el acto. La devolución al interesado se realizará en el plazo máximo de 15 días desde su recepción.	Porcentaje de documentos en que se ha cumplido el plazo máximo establecido.	Registro	Registro de documentos recepcionados.	95%	Trimestral	90%
10	Presencial	Ciudadanía	La recepción de documentos tributarios se realizará en el acto. La remisión a oficina competente y devolución a la persona interesada se realizará en el plazo máximo de un mes desde su recepción.	Porcentaje de expedientes en que se ha cumplido el plazo máximo establecido.	Registro	Registro de documentos remitidos.	95%	Trimestral	-
11	Presencial/ telemático	Ciudadanía	Los documentos presentados para su registro de entrada se remitirán a la unidad de destino dentro del siguiente día hábil.	Porcentaje de documentos presentados para su registro que se remiten a la unidad de destino en el plazo establecido	Registro	Registro de documentos presentados para su registro	100%	Trimestral	100%
12	Presencial/ telemático	Ciudadanía	Cuando la persona interesada se persone en el servicio, expediremos el certificado en el acto. En el caso de que la solicitud sea telemática, el expediente será expedido y remitido al domicilio fiscal del interesado al día siguiente hábil.	Porcentaje de certificados expedidos a quienes los hayan solicitado en el plazo establecido.	Registro	Registro de certificados expedidos de estar al corriente de obligaciones tributarias.	100%	Trimestral	100%
13	Presencial	Ciudadanía	Cuando la persona interesada se persone en el servicio, la información y certificación de datos catastrales y de cartografía digital, se realizará en el acto.	Número de personas insatisfechas por incumplimiento del compromiso.	Quejas presentadas por incumplimiento del compromiso.	Registro de quejas y sugerencias	cinco al año por oficina	Trimestral	0
14	Presencial	Ciudadanía, excepto profesionales y personas jurídicas	Cuando la persona interesada se persone en el servicio, la tramitación y obtención de certificados digitales se realizará en el acto.	Número de personas insatisfechas por incumplimiento del compromiso.	Quejas presentadas por incumplimiento del compromiso.	Registro de quejas y sugerencias	cinco al año por oficina	Trimestral	0
15	Presencial/ telemático	Ciudadanía	Nos comprometemos a expedir el certificado de no ser declarante del impuesto sobre el Patrimonio para la solicitud de subvenciones como máximo al día siguiente hábil al de su solicitud.	Porcentaje de certificados expedidos a las personas interesadas en el plazo establecido.	Registro	Registro de documentos expedidos (o enviados) el día siguiente hábil.	100%	Trimestral	100%
16	Presencial	Ciudadanía	Tramitaremos las quejas y sugerencias de forma inmediata, estableciendo como plazo máximo el siguiente día hábil al de su presentación.	Porcentaje de quejas y sugerencias tramitadas en el plazo establecido.	Registro	Registro de documentos enviados el día siguiente hábil.	100%	Trimestral	100%