

CUMPLIMIENTO OBJETIVOS CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE DE ALBACETE

2º trimestre 2024

| | Servicio | Modalidad de prestación | Usuario / cliente | Compromisos de Calidad | Indicadores | Forma de cálculo | Herramienta de medición | Estándar | Periodicidad | RESULTADOS |
|---|---|---------------------------|-------------------|--|---|---|---|------------------------------|--------------|------------|
| 1 | Asistencia y atención al contribuyente. | 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 | Asistencia y atención al contribuyente. | 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 | 4,87 |
| 3 | Asistencia y atención al contribuyente. | 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 | Asistencia y atención al contribuyente. | 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 | Asistencia y atención al contribuyente. | 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 | 4,97 |
| 6 | Información tributaria. | Telefónica/pr esencial | 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 a 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 |
| | | Presencial: en el acto | | 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 imponderables, 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 |

| | | | | | | | | | | |
|----|--|-----------------------------|--|---|--|---|---|--------------------------|------------|------|
| 7 | Asistencia en la cumplimentación de documentos tributarios. | Presencial: con cita previa | Ciudadanía, excepto profesionales y personas jurídicas | 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 | Recepción y devolución sellada de documentos tributarios para su inscripción en registros oficiales | 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 | Recepción masiva y devolución de documentos tributarios | 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 | 97% |
| 10 | Recepción, remisión a Oficina Liquidadora competente y devolución de documentos tributarios a persona interesada | 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 | 100% |
| 11 | Registro de entrada de documentos dirigidos a cualquier Administración Pública. | 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 | Expedición de certificados de estar al corriente de pago de obligaciones tributarias. | 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 | Información y certificación de datos catastrales y de cartografía digital (PIC). | 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 | Tramitación y obtención de certificados digitales. | 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 | Expedición de certificados de no ser declarante del Impuesto sobre el Patrimonio para solicitud de subvenciones. | 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 | Presentación de quejas y sugerencias sobre el funcionamiento de cualquier servicio de la Administración de la Junta de Comunidades. | 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% |