

2013-002 Carta de Servicios de la Agencia Tributaria de la Región de Murcia

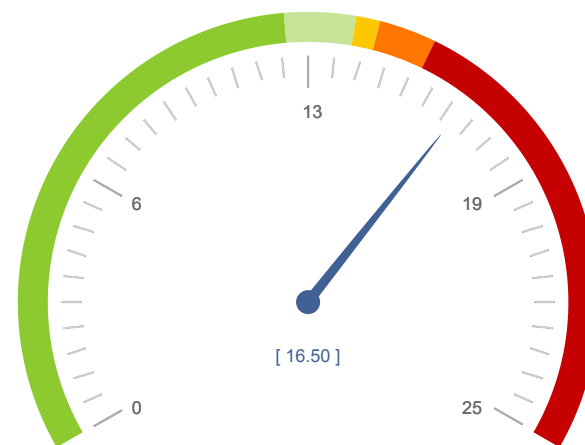
2013-002 Carta de Servicios de la Agencia Tributaria de la Región de Murcia - a2019

Código

1. En los servicios de información (excepto información telefónica y contestación por correo electrónico) el tiempo medio mensual de espera será inferior a 14 minutos, con un tiempo máximo de espera que no superará 25 minutos.

Tiempo acumulado de espera mensual de personas atendidas ≤ 14 minutos.

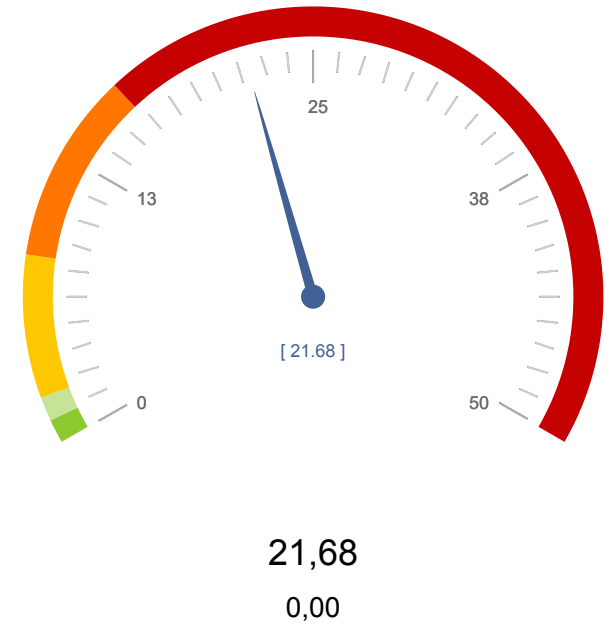
| | E | F | M | A | M | J | J | A | S | O | N | D | 2019 |
|--|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|------|-------|-------|-------------------|
| Tiempo acumulado de espera mensual de personas atendidas | 22.33 | 22.4 | 22.4 | 19.35 | 18.93 | 16.5 | 12.98 | 12.72 | 18.38 | 7.68 | 12.18 | 12.15 | $\bar{x} = 16,50$ |
| Cálculo | 22,33 | 22,40 | 22,40 | 19,35 | 18,93 | 16,50 | 12,98 | 12,72 | 18,38 | 7,68 | 12,18 | 12,15 | 16,50 |



16,50
14,00

(Nº de personas atendidas en tiempo > 25 minutos / Nº de personas atendidas en el mes) X 100 = 0

| | E | F | M | A | M | J | J | A | S | O | N | D | 2019 |
|---|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|------|-------|------|-------|-------|--------------|
| Nº de personas atendidas en tiempo > 25 minutos | 784 | 913 | 594 | 504 | 470 | 470 | 371 | 3.18 | 478 | 174 | 515 | 803 | Σ = 6.079,18 |
| Nº de personas atendidas en el mes | 2542 | 2737 | 2637 | 2264 | 2772 | 2143 | 2457 | 1716 | 1871 | 2439 | 2311 | 2152 | Σ = 28.041 |
| Cálculo | 30,84 | 33,36 | 22,53 | 22,26 | 16,96 | 21,93 | 15,10 | 0,19 | 25,55 | 7,13 | 22,28 | 37,31 | 21,68 |

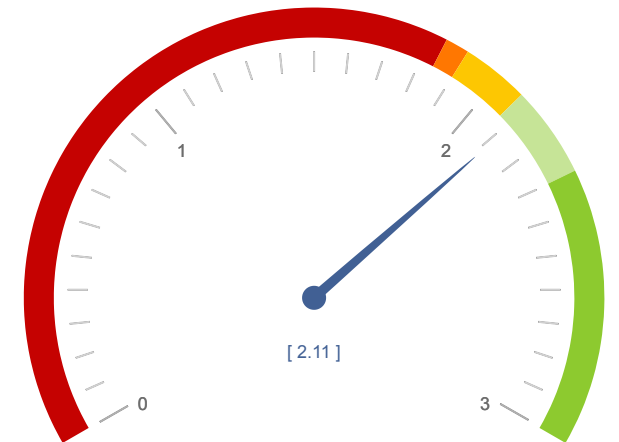


Código

2. En los servicios de información (excepto información telefónica y contestación por correo electrónico) el Nivel de Satisfacción Global obtenido de la Encuesta mensual de Satisfacción presencial será superior a 2,3 sobre una puntuación total de 3.

Nivel mensual de Satisfacción Global $\geq 2,3$ sobre 3.

| | E | F | M | A | M | J | J | A | S | O | N | D | 2019 |
|--------------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|----------|
| Nivel mensual de Satisfacción Global | 2.72 | 2.55 | 2.58 | 2.52 | 2.54 | 2.25 | 2.28 | 2.48 | 2.69 | 2.52 | 2.11 | 2.6 | ☒ = 2,11 |
| Cálculo | 2,72 | 2,55 | 2,58 | 2,52 | 2,54 | 2,25 | 2,28 | 2,48 | 2,69 | 2,52 | 2,11 | 2,60 | 2,11 |

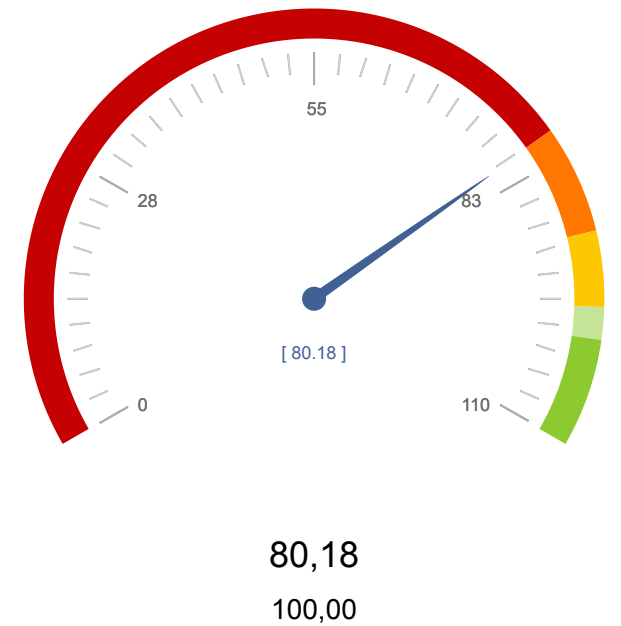


Código

3. La contestación por correo electrónico a las consultas de contribuyentes y profesionales (consultas INFOTRIB) se realizará en un plazo máximo de 7 días naturales.

(Nº mensual de consultas INFOTRIB contestadas en plazo inferior a 7 días naturales / Nº mensual de consultas contestadas) X 100 = 100

| | E | F | M | A | M | J | J | A | S | O | N | D | 2019 |
|---|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|----------------|
| Nº mensual de consultas INFOTRIB contestadas en plazo inferior a 7 días naturales | 10 | 61 | 42 | 56 | 44 | 41 | 53 | 23 | 39 | 65 | 59 | 33 | $\Sigma = 526$ |
| Nº mensual de consultas contestadas | 11 | 88 | 62 | 61 | 61 | 62 | 56 | 27 | 54 | 72 | 62 | 40 | $\Sigma = 656$ |
| Cálculo | 90,91 | 69,32 | 67,74 | 91,80 | 72,13 | 66,13 | 94,64 | 85,19 | 72,22 | 90,28 | 95,16 | 82,50 | 80,18 |

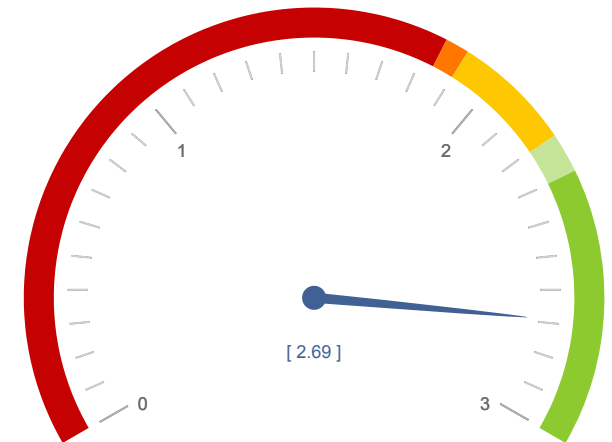


Código

4. En los servicios de ayuda para el cumplimiento de las obligaciones tributarias (excepto INCIDENCIAS PACO y el servicio de Prevaloraciones) el Nivel de Satisfacción Global obtenido de la Encuesta mensual de Satisfacción presencial será superior a 2,3 sobre una puntuación total de 3.

Nivel mensual de Satisfacción Global $\geq 2,3$ sobre 3.

| | E | F | M | A | M | J | J | A | S | O | N | D | 2019 |
|--------------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|----------|
| Nivel mensual de Satisfacción Global | 2.43 | 2.5 | 2.43 | 2.38 | 2.39 | 2.22 | 2.4 | 2.53 | 2.44 | 2.52 | 2.69 | 2.34 | ☒ = 2,69 |
| Cálculo | 2,43 | 2,50 | 2,43 | 2,38 | 2,39 | 2,22 | 2,40 | 2,53 | 2,44 | 2,52 | 2,69 | 2,34 | 2,69 |



2,69
3,00

5. El tiempo mensual de realización de las prevaloraciones será inferior a 20 días. Ninguna prevaloración se realizará en tiempo superior a 45 días.

(Tiempo mensual empleado en las prevaloraciones / N° de prevaloraciones mensuales realizadas) < 20 días.

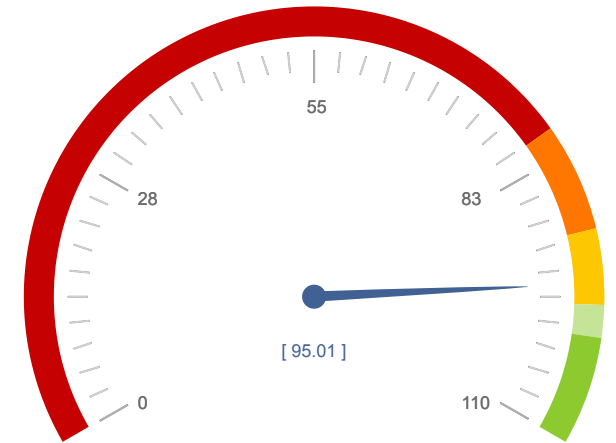
| | E | F | M | A | M | J | J | A | S | O | N | D | 2019 |
|--|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-------------------|
| Tiempo medio en días empleado en las prevaloraciones | 27 | 9 | 11 | 26 | 22 | 13 | 16 | 20 | 10 | 11 | 15 | 16 | $\bar{x} = 16,33$ |
| N° de prevaloraciones mensuales realizadas | 76 | 68 | 85 | 69 | 81 | 76 | 77 | 71 | 26 | 64 | 28 | 41 | $\Sigma = 762$ |
| Cálculo | 27 | 9 | 11 | 26 | 22 | 13 | 16 | 20 | 10 | 11 | 15 | 16 | 16,33 |



16,33
20,00

(Nº de prevaloraciones mensuales en tiempo inferior a 45 días / Nº de prevaloraciones mensuales realizadas) X 100 = 100.

| | E | F | M | A | M | J | J | A | S | O | N | D | 2019 |
|--|--------------|--------------|------------|--------------|--------------|--------------|------------|--------------|--------------|------------|------------|------------|----------------|
| Nº de prevaloraciones mensuales en tiempo inferior a 45 días | 64 | 67 | 85 | 59 | 75 | 74 | 77 | 70 | 20 | 64 | 28 | 41 | $\Sigma = 724$ |
| Nº de prevaloraciones mensuales realizadas | 76 | 68 | 85 | 69 | 81 | 76 | 77 | 71 | 26 | 64 | 28 | 41 | $\Sigma = 762$ |
| Cálculo | 84,21 | 98,53 | 100 | 85,51 | 92,59 | 97,37 | 100 | 98,59 | 76,92 | 100 | 100 | 100 | 95,01 |



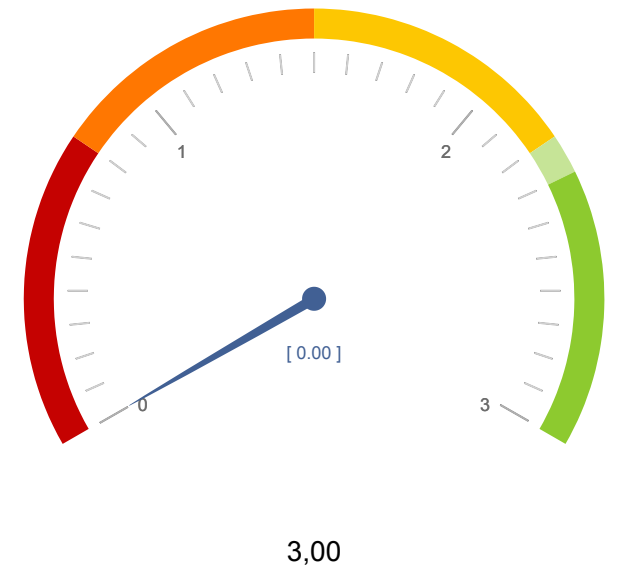
95,01
100,00

Código

6. En el servicio de prevaloraciones el Nivel de Satisfacción Global obtenido de la Encuesta mensual de Satisfacción presencial será superior a 2,3 sobre una puntuación total de 3.

Nivel mensual de Satisfacción Global \geq 2,3 sobre 3.

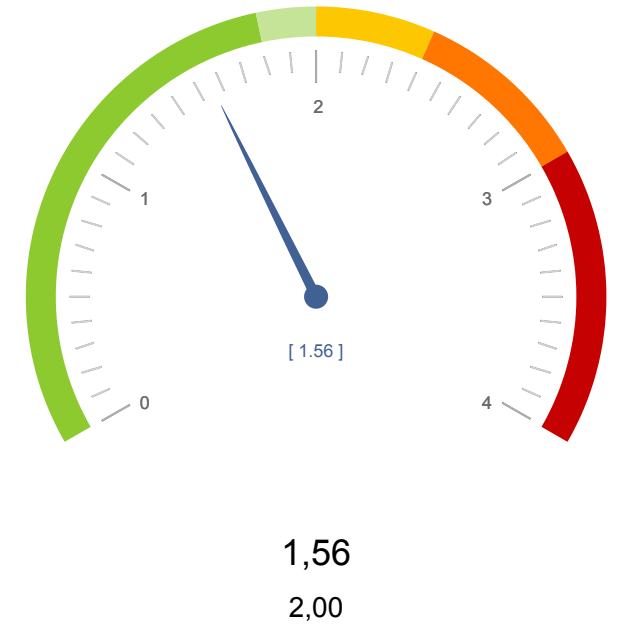
| | E | F | M | A | M | J | J | A | S | O | N | D | 2019 |
|--------------------------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|------|
| Nivel mensual de Satisfacción Global | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | ☒ = |
| Cálculo | | | | | | | | | | | | | |



7. El tiempo medio mensual de respuesta a las incidencias que se plantean en la herramienta PACO (INCIDENCIAS PACO) será de 2 días. Ninguna respuesta se realizará en plazo superior a 7 días.

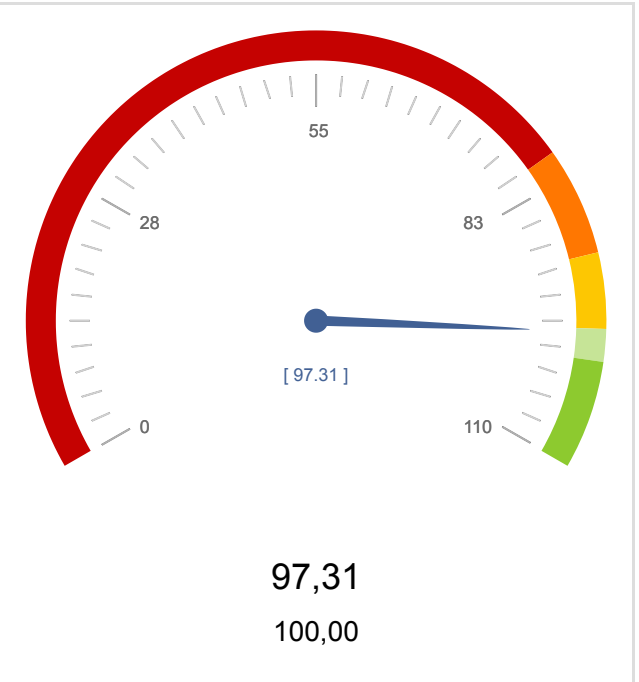
(Tiempo mensual de respuesta de incidencias) \leq 2 días

| | E | F | M | A | M | J | J | A | S | O | N | D | 2019 |
|--|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|----------|
| Tiempo mensual de respuesta de incidencias | 1.21 | 0.65 | 0.27 | 1.56 | 0.29 | 0.63 | 1.19 | 0.88 | 0.6 | 0.4 | 0.42 | 0.41 | ☒ = 1,56 |
| Cálculo | 1,21 | 0,65 | 0,27 | 1,56 | 0,29 | 0,63 | 1,19 | 0,88 | 0,60 | 0,40 | 0,42 | 0,41 | 1,56 |



(Nº de respuestas mensuales (INCIDENCIAS PACO) en tiempo igual o inferior a 7 días/Nº mensual de respuestas)
X 100 = 100

| | E | F | M | A | M | J | J | A | S | O | N | D | 2019 |
|---|-------|-------|-----|-------|-----|-----|-------|-------|-----|-----|-----|-----|----------------|
| Nº de respuestas mensuales (INCIDENCIAS PACO) en tiempo igual o inferior a 7 días | 177 | 76 | 77 | 33 | 51 | 52 | 34 | 25 | 30 | 69 | 35 | 28 | $\Sigma = 687$ |
| Nº mensual de respuestas- | 189 | 77 | 77 | 35 | 51 | 52 | 37 | 26 | 30 | 69 | 35 | 28 | $\Sigma = 706$ |
| Cálculo | 93,65 | 98,70 | 100 | 94,29 | 100 | 100 | 91,89 | 96,15 | 100 | 100 | 100 | 100 | 97,31 |



8. El tiempo medio en la resolución de los expedientes de devolución de ingresos indebidos medido mensualmente será inferior a 5 meses con un tiempo máximo de 6 meses.

(Tiempo mensual de devoluciones resueltas / N° total devoluciones resueltas) ≤ 5 meses.

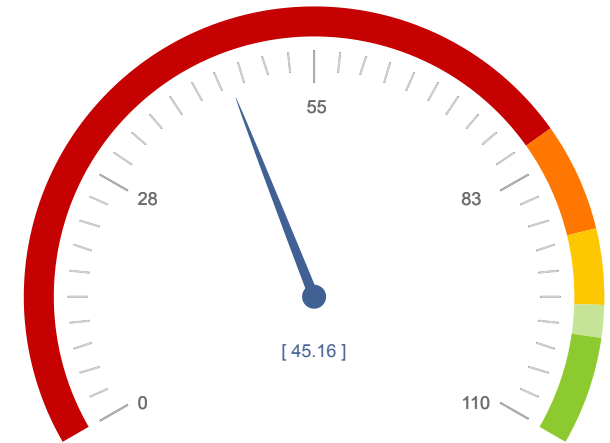
| | E | F | M | A | M | J | J | A | S | O | N | D | 2019 |
|--|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Tiempo mensual de devoluciones resueltas | 404 | 219 | 286 | 224 | 207 | 275 | 271 | 473 | 275 | 313 | 389 | 280 | Σ = 3.616 |
| N° devoluciones resueltas | 299 | 473 | 507 | 443 | 615 | 355 | 370 | 217 | 375 | 437 | 288 | 936 | Σ = 5.315 |
| Cálculo | 1,35 | 0,46 | 0,56 | 0,51 | 0,34 | 0,77 | 0,73 | 2,18 | 0,73 | 0,72 | 1,35 | 0,30 | 0,68 |



0,68
5,00

(Nº de expedientes de devolución en plazo igual o inferior a 180 días / Nº de expedientes de devolución resuletos) X 100 = 100.

| | E | F | M | A | M | J | J | A | S | O | N | D | 2019 |
|--|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|-----------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Nº de expedientes de devolución en plazo igual o inferior a 180 días | 92 | 271 | 156 | 129 | 484 | 173 | 200 | 131 | 225 | 162 | 83 | 294 | Σ = 2.400 |
| Nº de expedientes de devolución resuletos | 299 | 473 | 507 | 443 | 615 | 355 | 370 | 217 | 375 | 437 | 288 | 936 | Σ = 5.315 |
| Cálculo | 30,77 | 57,29 | 30,77 | 29,12 | 78,70 | 48,73 | 54,05 | 60,37 | 60 | 37,07 | 28,82 | 31,41 | 45,16 |

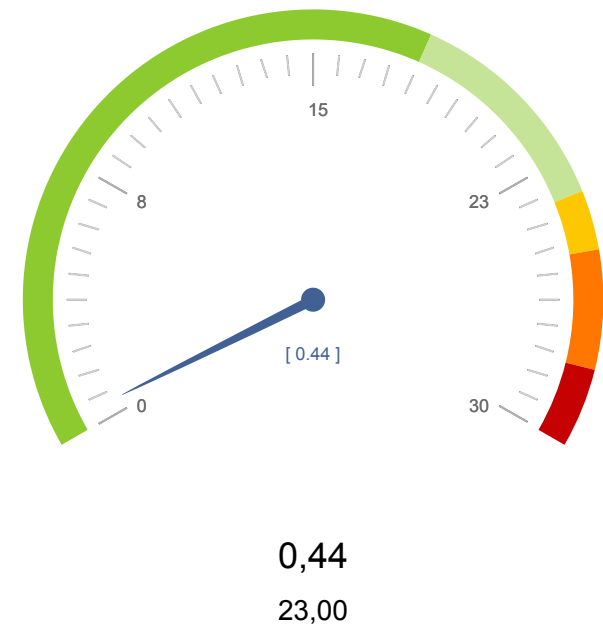


45,16
100,00

9. El tiempo medio mensual por autorizar la instalación de máquinas recreativas en bares y cafeterías concedidas será menor a 23 días con un tiempo máximo de 30 días.

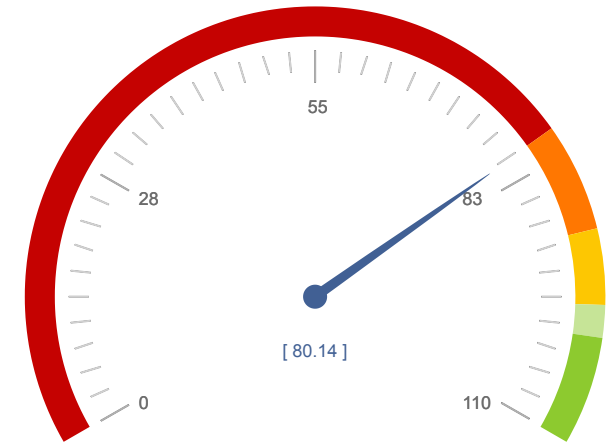
(Tiempo total de autorizaciones resueltas de máquinas recreativas / N° autorizaciones mensuales resueltas) ≤ 23 días

| | E | F | M | A | M | J | J | A | S | O | N | D | 2019 |
|---|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|---------|
| Tiempo total mensual de las autorizaciones mensuales resueltas en plazo máximo de 30 días | 12 | 28 | 17 | 10 | 18 | 6 | 20 | 19 | 18 | 14 | 17 | 18 | Σ = 197 |
| N° autorizaciones mensuales resueltas | 58 | 43 | 40 | 44 | 44 | 42 | 21 | 48 | 16 | 42 | 26 | 19 | Σ = 443 |
| Cálculo | 0,21 | 0,65 | 0,43 | 0,23 | 0,41 | 0,14 | 0,95 | 0,40 | 1,13 | 0,33 | 0,65 | 0,95 | 0,44 |



(Nº Autorizaciones mensuales en plazo inferior a 30 días/ Nº de autorizaciones mensuales realizadas)X 100 = 100

| | E | F | M | A | M | J | J | A | S | O | N | D | 2019 |
|---|-----------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|-----------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Nº Autorizaciones mensuales en plazo inferior a 30 días | 29 | 31 | 27 | 40 | 38 | 35 | 18 | 43 | 12 | 40 | 24 | 18 | Σ = 355 |
| Nº de autorizaciones mensuales realizadas | 58 | 43 | 40 | 44 | 44 | 42 | 21 | 48 | 16 | 42 | 26 | 19 | Σ = 443 |
| Cálculo | 50 | 72,09 | 67,50 | 90,91 | 86,36 | 83,33 | 85,71 | 89,58 | 75 | 95,24 | 92,31 | 94,74 | 80,14 |

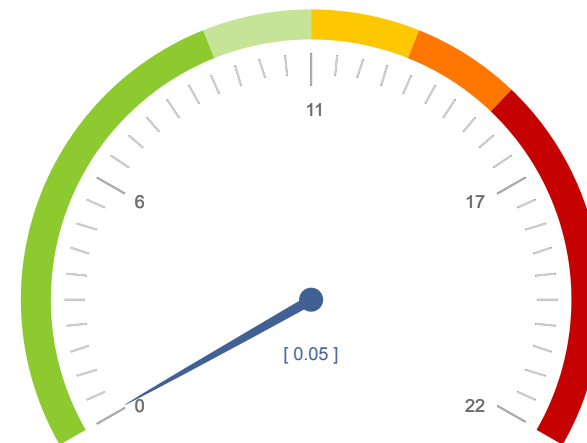


80,14
100,00

10. Tiempo medio mensual de canje de máquinas recreativas concedidas será menor a 11 días, pero no sobrepasará los 20 días.

(Tiempo mensual de canjes resueltas /Nº autorizaciones mensuales de canjes resueltas) ≤ 11 días

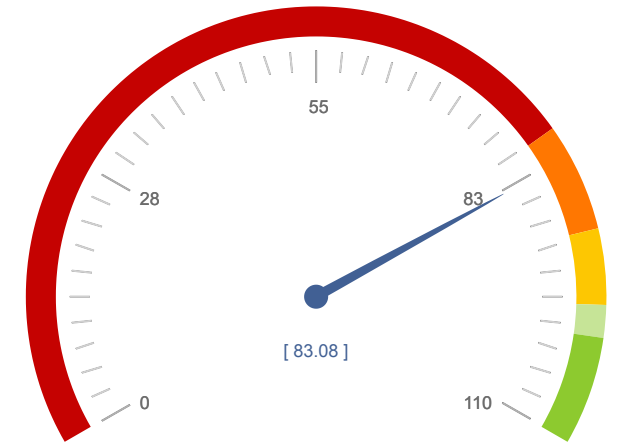
| | E | F | M | A | M | J | J | A | S | O | N | D | 2019 |
|---|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|------|-----------|
| Tiempo mensual de canjes resueltas | 2.88 | 12.8 | 5.11 | 4.82 | 6.28 | 4.33 | 5.43 | 6.85 | 9.62 | 6.83 | 11.83 | 12.2 | Σ = 88,98 |
| Nº autorizaciones mensuales de canjes resueltas | 380 | 120 | 162 | 98 | 129 | 112 | 114 | 139 | 69 | 180 | 102 | 174 | Σ = 1.779 |
| Cálculo | 0,01 | 0,11 | 0,03 | 0,05 | 0,05 | 0,04 | 0,05 | 0,05 | 0,14 | 0,04 | 0,12 | 0,07 | 0,05 |



0,05
11,00

(Nº autorizaciones mensuales de canjes en plazo inferior a 20 días/ Nº de autorizaciones de canjes mensuales realizadas) X 100 = 100

| | E | F | M | A | M | J | J | A | S | O | N | D | 2019 |
|---|--------------|--------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-----|--------|-------|------------------|
| Nº autorizaciones mensuales de canjes en plazo inferior a 20 días | 106 | 81 | 159 | 96 | 128 | 109 | 108 | 134 | 63 | 171 | 163 | 160 | $\Sigma = 1.478$ |
| Nº de autorizaciones de canjes mensuales realizadas | 380 | 120 | 162 | 98 | 129 | 112 | 114 | 139 | 69 | 180 | 102 | 174 | $\Sigma = 1.779$ |
| Cálculo | 27,89 | 67,50 | 98,15 | 97,96 | 99,22 | 97,32 | 94,74 | 96,40 | 91,30 | 95 | 159,80 | 91,95 | 83,08 |



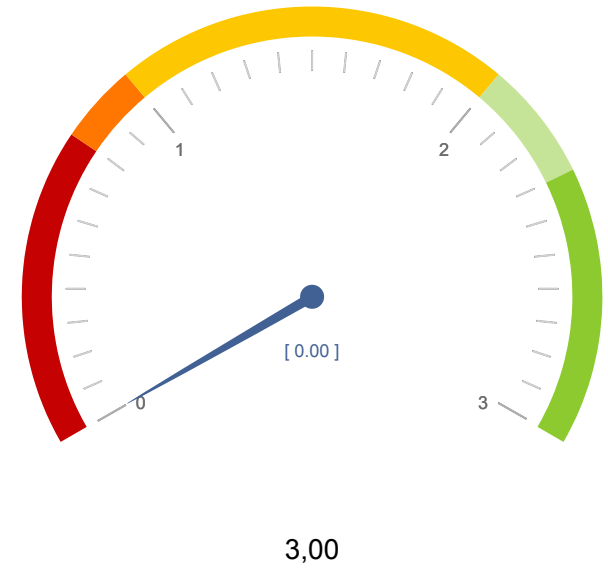
83,08
100,00

Código

11. En el servicio de juego el Nivel de Satisfacción Global obtenido de la Encuesta mensual de Satisfacción presencial será superior a 2,3 sobre una puntuación total de 3.

Nivel mensual de Satisfacción Global $\geq 2,1$ sobre 3.

| | E | F | M | A | M | J | J | A | S | O | N | D | 2019 |
|--------------------------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|------|
| Nivel mensual de Satisfacción Global | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | ☒ = |
| Cálculo | | | | | | | | | | | | | |

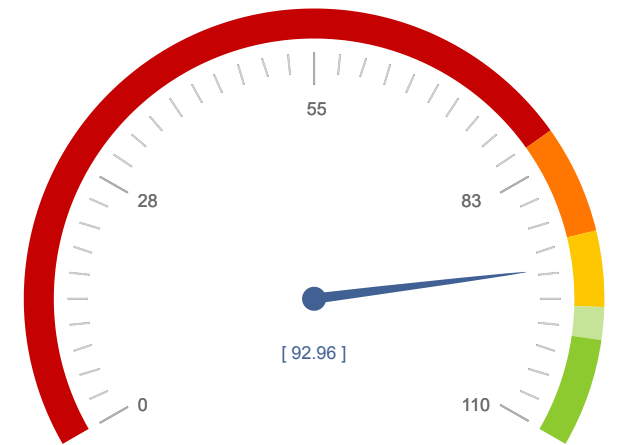


Código

12. Las reclamaciones y quejas serán tramitadas en un plazo de 15 días naturales al Servicio de Atención al Cliente.

(Nº de quejas tramitadas en plazo igual o inferior a 15 días naturales/ Nº de quejas tramitadas) X 100 = 100.

| | E | F | M | A | M | J | J | A | S | O | N | D | 2019 |
|---|-----|-------|---|---|---|---|-------|-----|-----|-------|----|-----|--------|
| Nº de quejas tramitadas en plazo igual o inferior a 15 días naturales | 6 | 13 | 0 | 0 | 0 | 0 | 16 | 9 | 6 | 5 | 3 | 8 | Σ = 66 |
| Nº de quejas tramitadas | 6 | 14 | 0 | 0 | 0 | 0 | 18 | 9 | 6 | 6 | 4 | 8 | Σ = 71 |
| Cálculo | 100 | 92,86 | | | | | 88,89 | 100 | 100 | 83,33 | 75 | 100 | 92,96 |



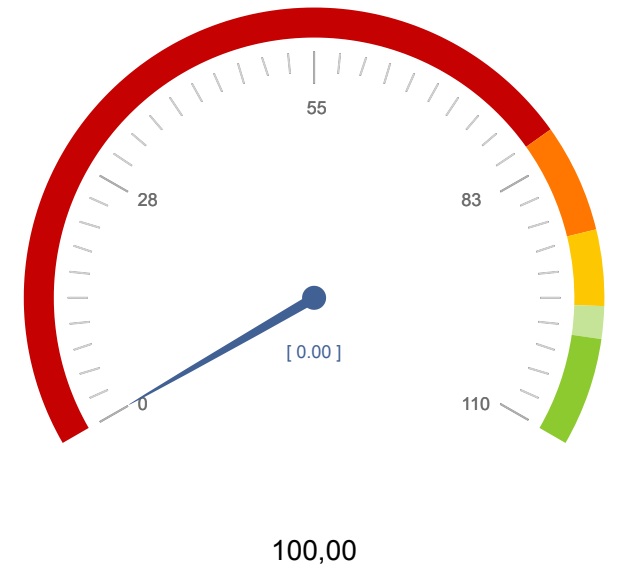
92,96
100,00

Código

13. Las solicitudes de exención o bonificación del Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica se resolverán en el plazo máximo de 30 días desde que el interesado aporte la documentación requerida.

(Número mensual de solicitudes resueltas en el plazo comprometido / Número mensual de solicitudes) X 100 = 100.

| | E | F | M | A | M | J | J | A | S | O | N | D | 2019 |
|--|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|-------|
| Número mensual de solicitudes resueltas en el plazo comprometido | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | Σ = 0 |
| Número mensual de solicitudes | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | Σ = 0 |
| Cálculo | | | | | | | | | | | | | |

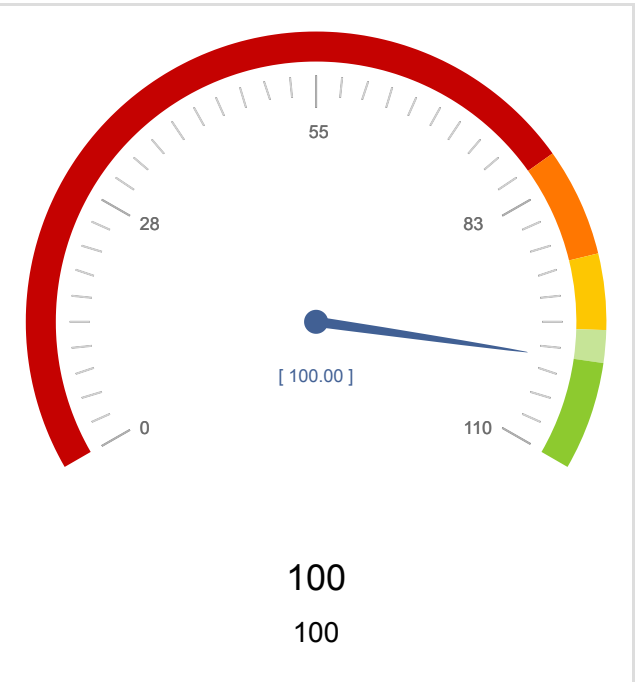


Código

14. Los certificados de estar al corriente en el cumplimiento de las obligaciones tributarias con la Administración Regional se emitirán en el momento de la solicitud, siempre que se soliciten a través de la Web o en cualquiera de las Oficinas de la Agencia Tributaria.

(Número de certificados expedidos en el plazo comprometido / Número total de certificados solicitados) X 100 = 100.

| | E | F | M | A | M | J | J | A | S | O | N | D | 2019 |
|---|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------------------|
| Número de certificados expedidos en el plazo comprometido | 425 | 518 | 405 | 606 | 381 | 458 | 516 | 405 | 353 | 963 | 625 | 496 | $\Sigma = 6.151$ |
| Número total de certificados solicitados | 425 | 518 | 405 | 606 | 381 | 458 | 516 | 405 | 353 | 963 | 625 | 496 | $\Sigma = 6.151$ |
| Cálculo | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

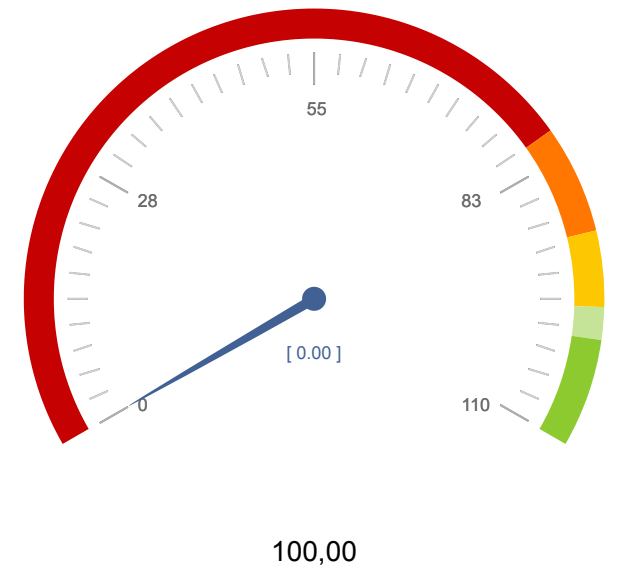


Código

15. Los certificados catastrales emitidos desde los PIC (Puntos de Información Catastral) ubicados en las Oficinas de la Agencia tributaria se expedirán en el momento de su solicitud, siempre que se acredite la titularidad catastral.

(Nº mensual de certificados expedidos en el plazo comprometido / nº mensual de certificados) X 100 = 100.

| | E | F | M | A | M | J | J | A | S | O | N | D | 2019 |
|---|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|------|
| Nº mensual de certificados expedidos en el plazo comprometido | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | Σ = |
| Nº mensual de certificados | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | Σ = |
| Cálculo | | | | | | | | | | | | | |

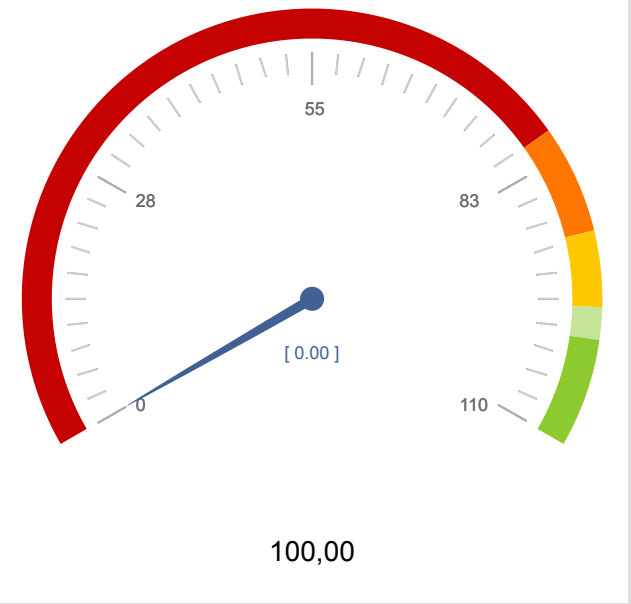


Código

16. Los certificados de estar al corriente en el pago del IBI (Impuesto sobre Bienes Inmuebles), necesarios para la transmisión del inmueble, se emitirán en el momento de su solicitud para los contribuyentes que lo soliciten en cualquiera de las Oficinas de la Agencia Tributaria.

(Nº mensual de certificados expedidos en el plazo comprometido / nº mensual de certificados) X 100 = 100

| | E | F | M | A | M | J | J | A | S | O | N | D | 2019 |
|---|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|------|
| Nº mensual de certificados expedidos en el plazo comprometido | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | Σ = |
| Nº mensual de certificados | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | Σ = |
| Cálculo | | | | | | | | | | | | | |



Nº de compromisos listados: 16

