

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

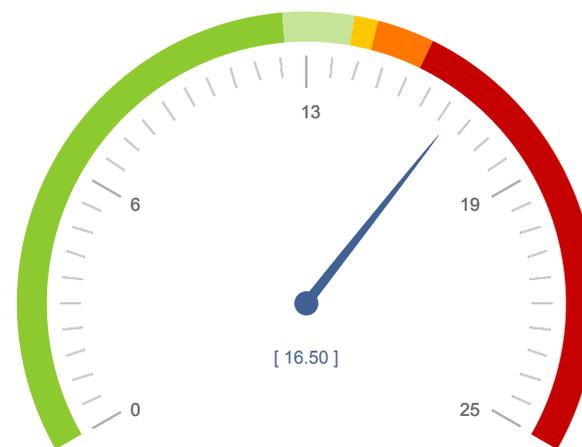
2013-002 Carta de Servicios de la Agencia Tributaria de la Región de Murcia - a2019

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.

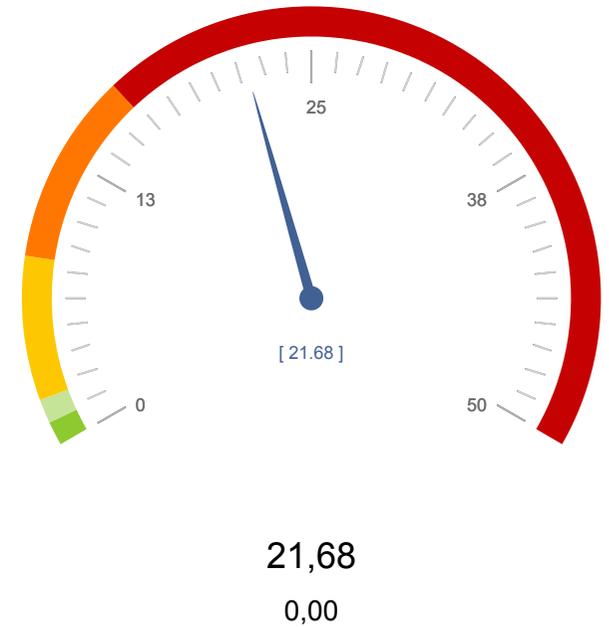
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2019
Tiempo acumulado de espera mensual de personas atendidas	22.33	22.4	22.4	19.35	18.93	16.5	12.98	12.72	18.38	7.68	12.18	12.15	$\bar{x} = 16,50$
Cálculo	22,33	22,40	22,40	19,35	18,93	16,50	12,98	12,72	18,38	7,68	12,18	12,15	16,50



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

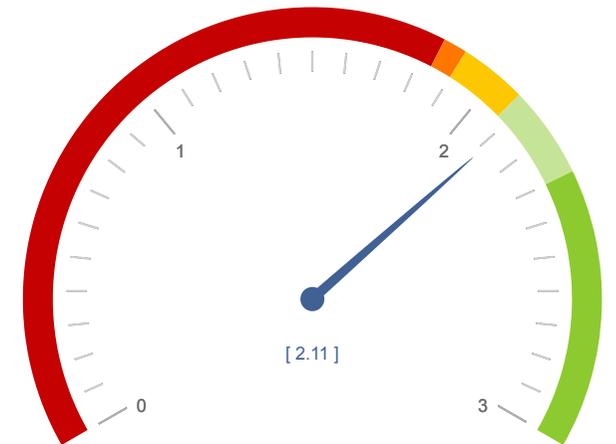


Código

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



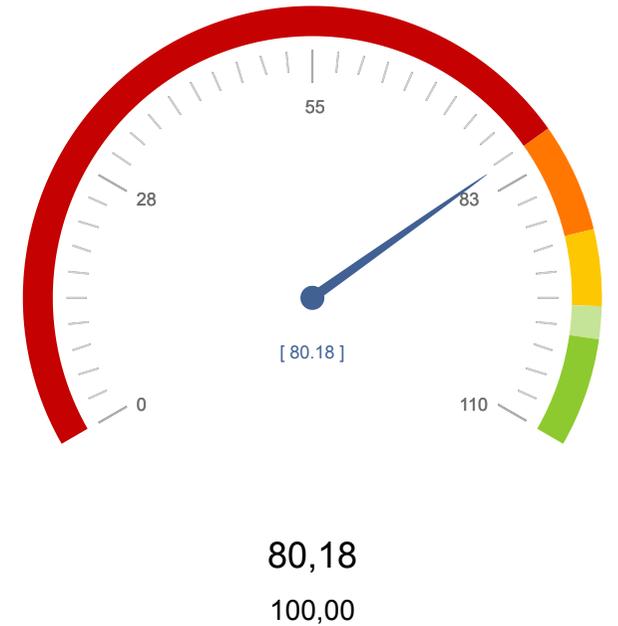
2,11
3,00

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

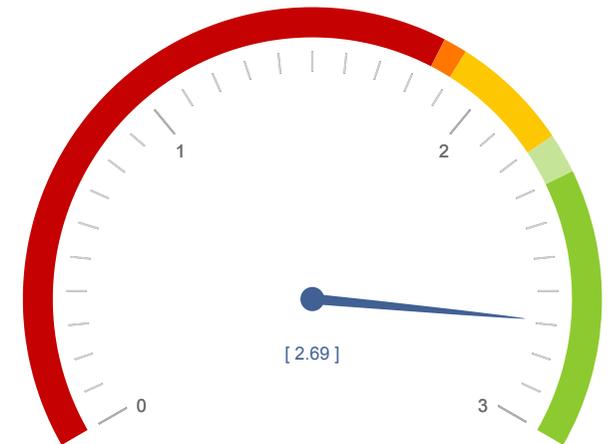


Código

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.

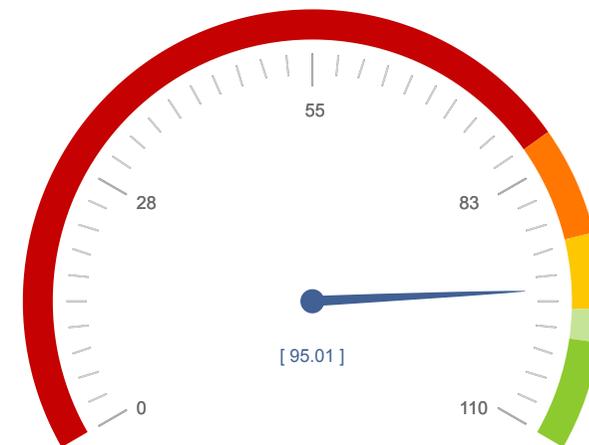
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2019
Tiempo medio en días empleado en las prevaloraciones	27	9	11	26	22	13	16	20	10	11	15	16	$\bar{x} = 16,33$
N° de prevaloraciones mensuales realizadas	76	68	85	69	81	76	77	71	26	64	28	41	$\Sigma = 762$
Cálculo	27	9	11	26	22	13	16	20	10	11	15	16	16,33



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



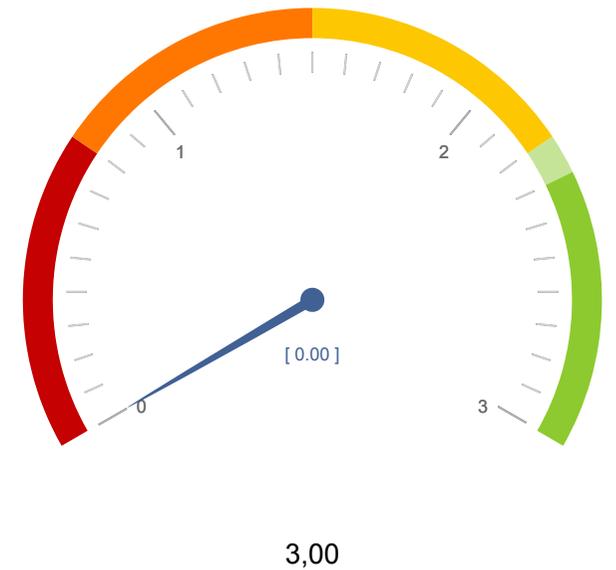
95,01
100,00

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.

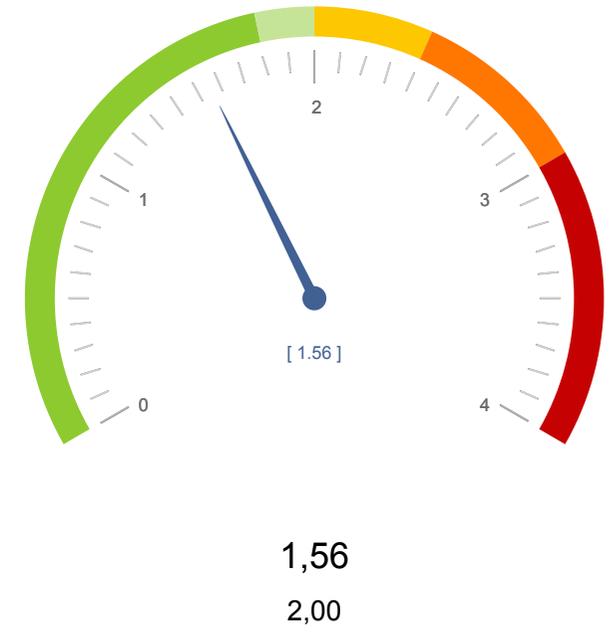
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2019
Nivel mensual de Satisfacción Global	<input type="text"/>	☒ =											
Cálculo													



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.

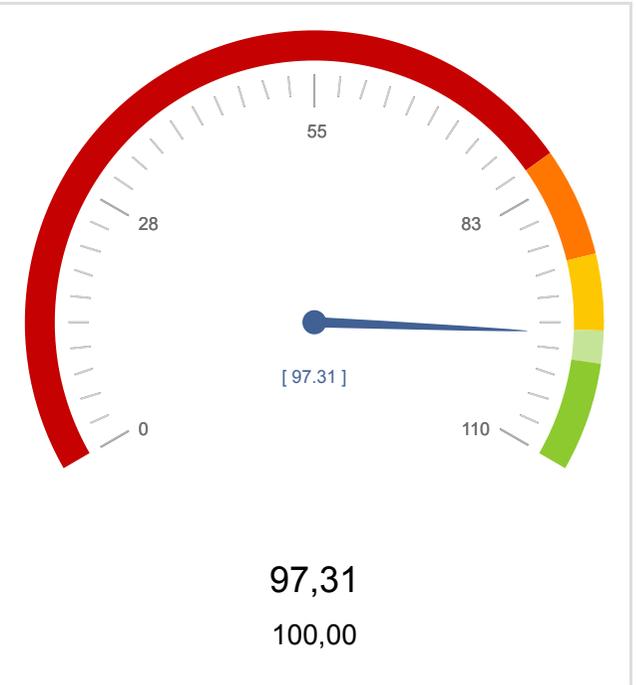
(Tiempo mensual de respuesta de incidencias) \leq 2 días

	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.

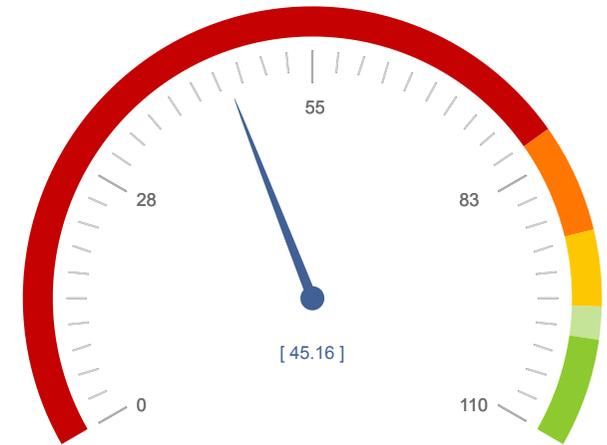
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2019
Tiempo mensual de devoluciones resueltas	404	219	286	224	207	275	271	473	275	313	389	280	Σ = 3.616
N° devoluciones resueltas	299	473	507	443	615	355	370	217	375	437	288	936	Σ = 5.315
Cálculo	1,35	0,46	0,56	0,51	0,34	0,77	0,73	2,18	0,73	0,72	1,35	0,30	0,68



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

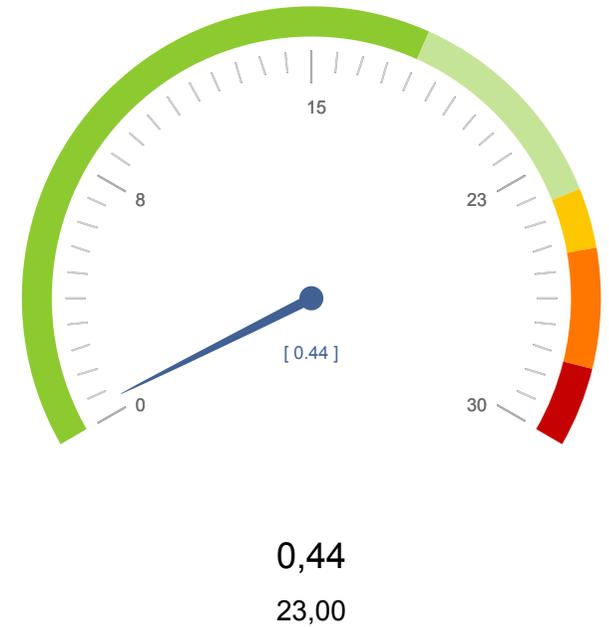


45,16
100,00

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.

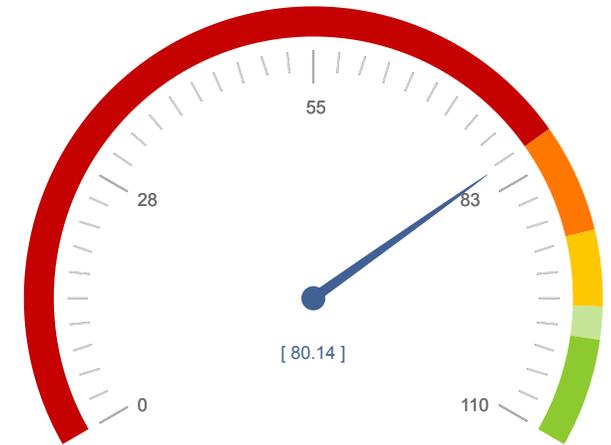
(Tiempo total de autorizaciones resueltas de máquinas recreativas / N° autorizaciones mensuales resueltas) ≤ 23 días

	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

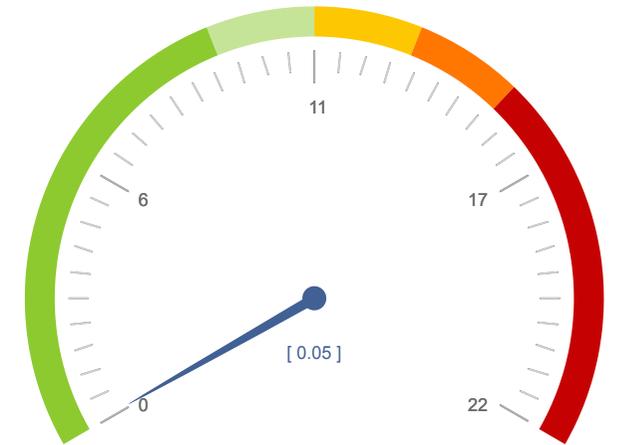


80,14
100,00

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

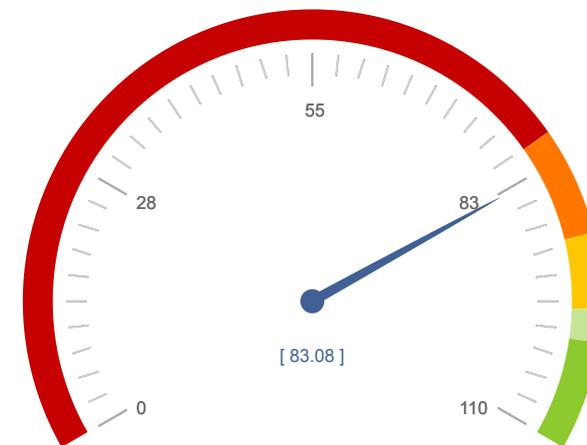
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2019
Tiempo mensual de canjes resueltas	2.88	12.8	5.11	4.82	6.28	4.33	5.43	6.85	9.62	6.83	11.83	12.2	Σ = 88,98
Nº autorizaciones mensuales de canjes resueltas	380	120	162	98	129	112	114	139	69	180	102	174	Σ = 1.779
Cálculo	0,01	0,11	0,03	0,05	0,05	0,04	0,05	0,05	0,14	0,04	0,12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



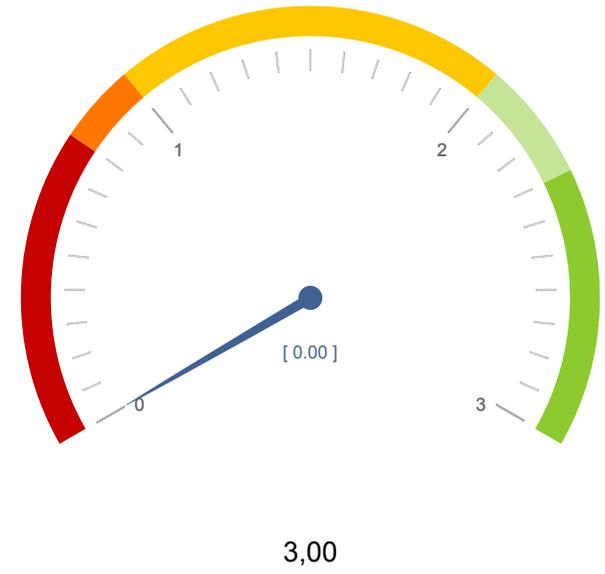
83,08
100,00

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"/>	☒ =											
Cálculo													

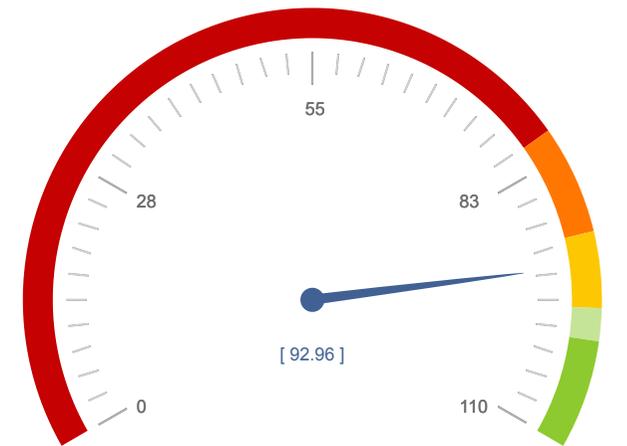


Código

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



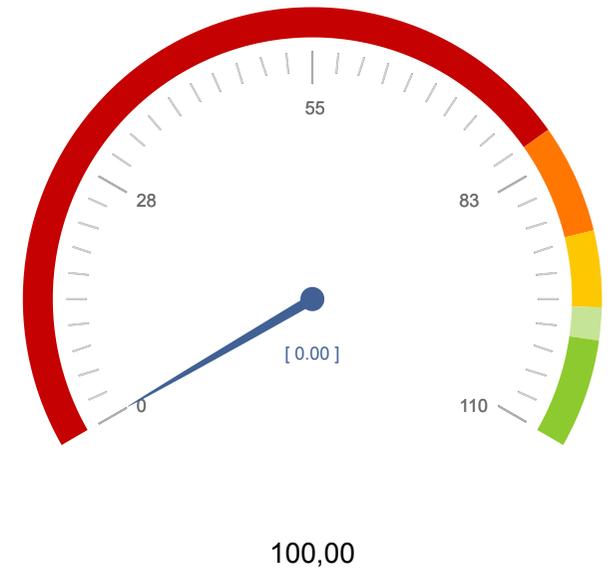
92,96
100,00

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"/>	Σ = 0											
Número mensual de solicitudes	<input type="text"/>	Σ = 0											
Cálculo													

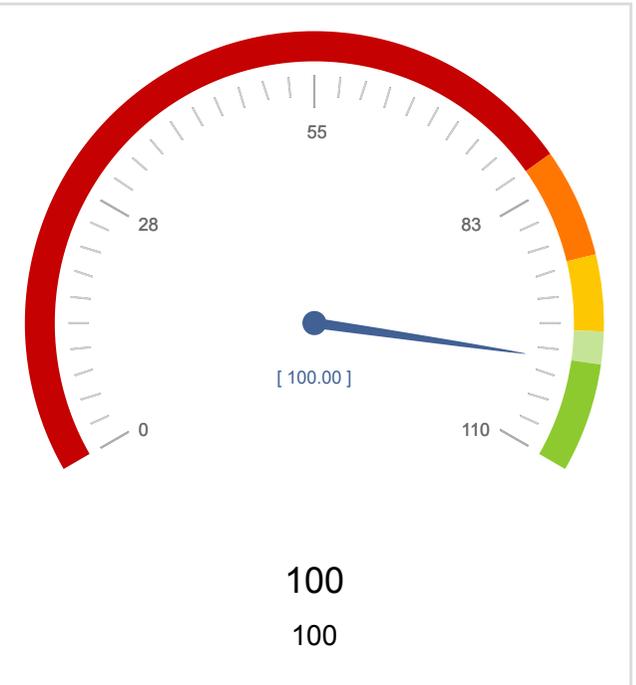


Código

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

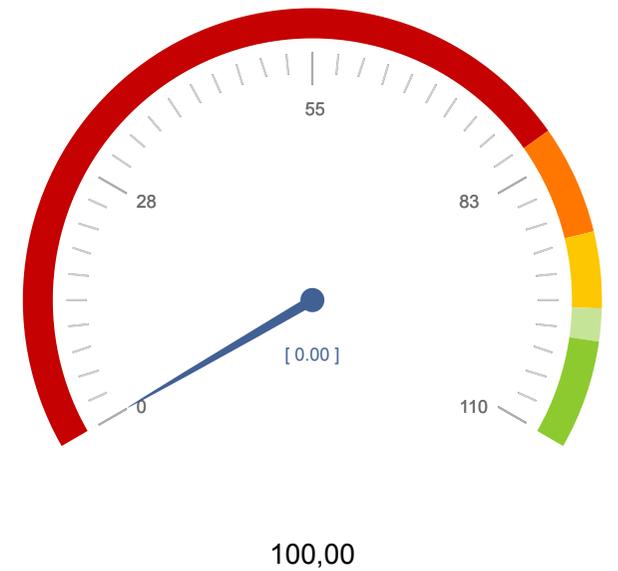


Código

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"/>	Σ =											
Nº mensual de certificados	<input type="text"/>	Σ =											
Cálculo													

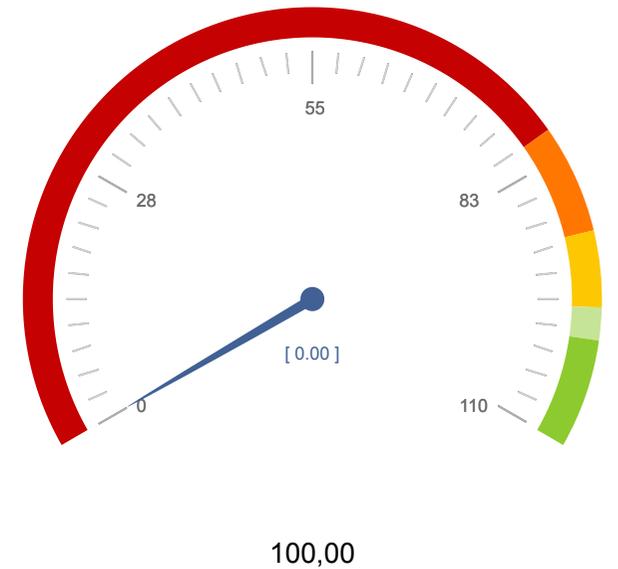


Código

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"/>	Σ =											
Nº mensual de certificados	<input type="text"/>	Σ =											
Cálculo													



Nº de compromisos listados: 16

