



Región de Murcia

Grado de cumplimiento de compromisos en 2016

Carta de Servicios: Agencia Tributaria Región de Murcia

Consejería: Hacienda y Administración Pública

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

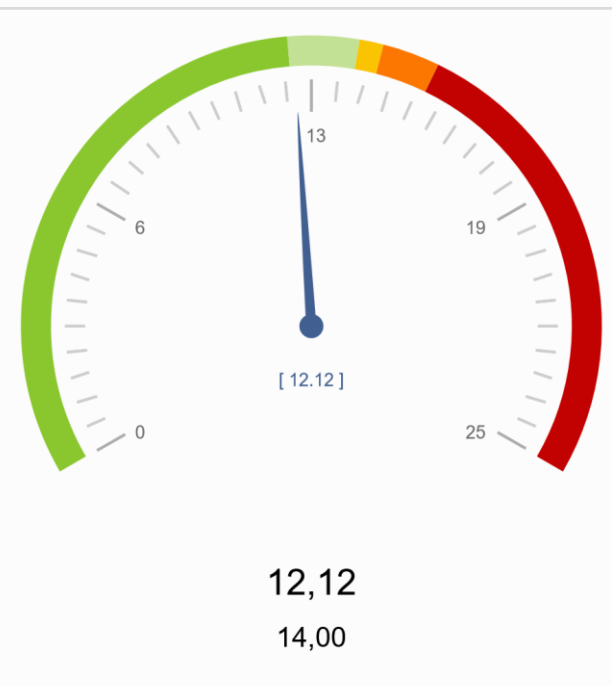
2013-002 Carta de Servicios de la Agencia Tributaria de la Región de Murcia - a2016

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.

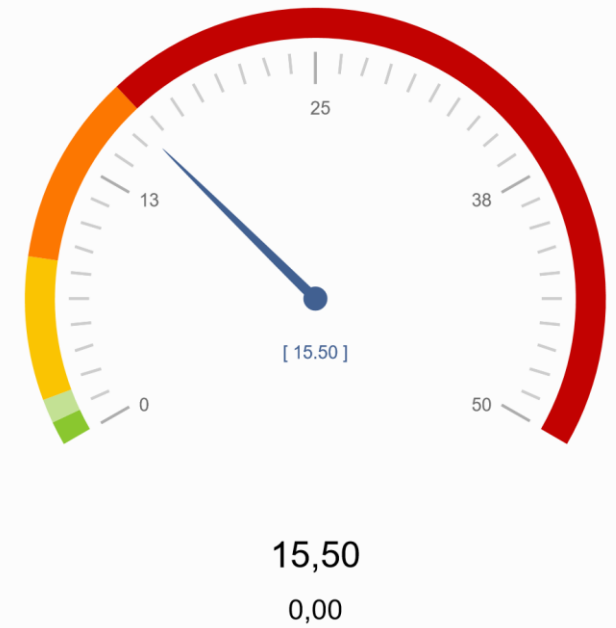
Tiempo acumulado de espera mensual de personas atendidas ≤ 14 minutos.

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2016
Tiempo acumulado de espera mensual de personas atendidas	14.25	13.47	11.55	15.68	13.85	12.23	13.6	10.77	9	10.72	8.65	11.67	$\bar{x} = 12,12$
Cálculo	14,25	13,47	11,55	15,68	13,85	12,23	13,60	10,77	9	10,72	8,65	11,67	12,12



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

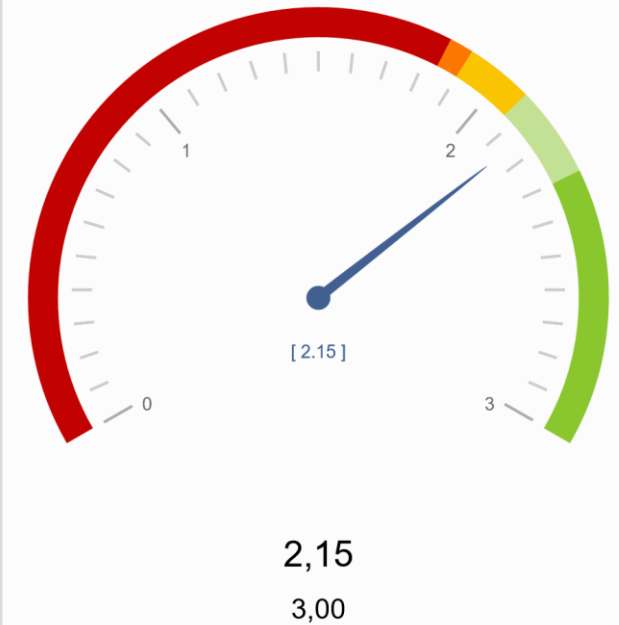
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2016
Nº de personas atendidas en tiempo > 25 minutos	301	495	332	545	490	336	386	179	192	345	163	239	$\Sigma = 4.003$
Nº de personas atendidas en el mes	1743	2424	2233	2501	2586	2205	2134	1562	2022	2150	2421	1838	$\Sigma = 25.819$
Cálculo	17,27	20,42	14,87	21,79	18,95	15,24	18,09	11,46	9,50	16,05	6,73	13,00	15,50



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.

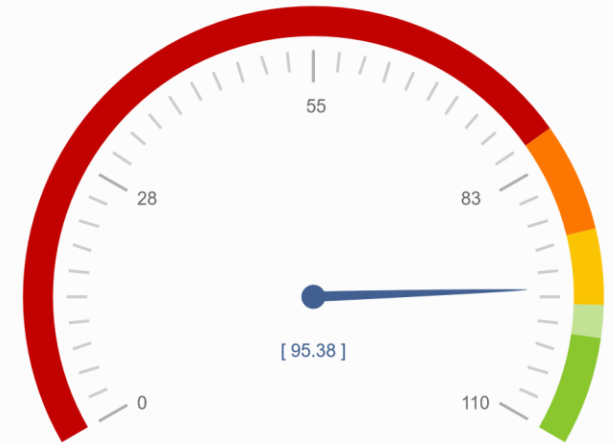
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2016
Nivel mensual de Satisfacción Global	2.17	2.47	2.43	2.15	2.33	2.35	2.49	2.55	2.47	2.54	2.41	2.39	☒ = 2,15
Cálculo	2,17	2,47	2,43	2,15	2,33	2,35	2,49	2,55	2,47	2,54	2,41	2,39	2,15



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	2016
Nº mensual de consultas INFOTRIB contestadas en plazo inferior a 7 días naturales	45	65	57	75	78	40	61	33	39	64	73	52	Σ = 682
Nº mensual de consultas contestadas	47	68	62	78	80	43	66	37	39	65	74	56	Σ = 715
Cálculo	95,74	95,59	91,94	96,15	97,50	93,02	92,42	89,19	100	98,46	98,65	92,86	95,38

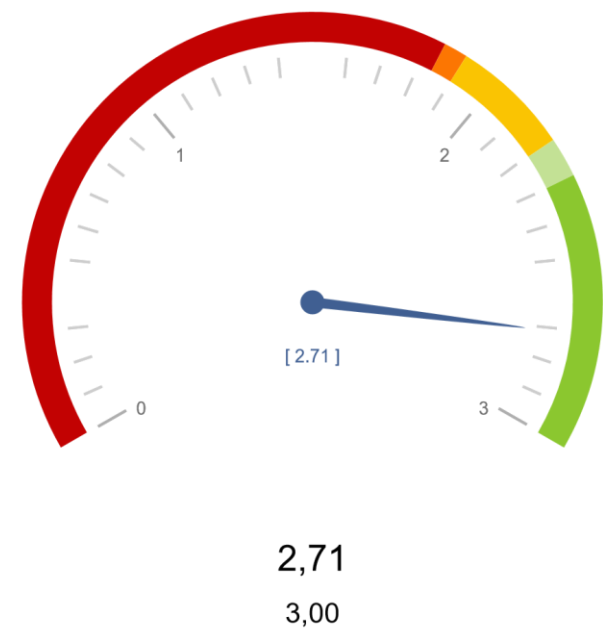


95,38
100,00

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	2016
Nivel mensual de Satisfacción Global	2.55	2.29	2.61	2.53	2.18	2.4	2.39	2.71	2.53	2.53	2.5	2.52	☒ = 2,71
Cálculo	2,55	2,29	2,61	2,53	2,18	2,40	2,39	2,71	2,53	2,53	2,50	2,52	2,71



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 prevalencias / Nº de prevalencias mensuales realizadas) < 20 días.

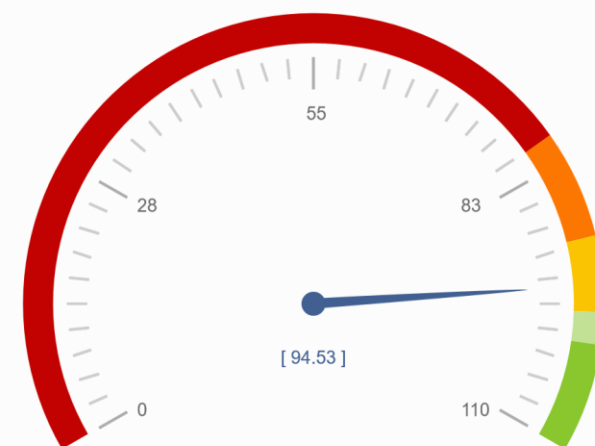
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2016
Tiempo medio en días empleado en las prevalencias	15	13	15	15	26	21	21	21	9	8	12	25	$\bar{x} = 16,75$
Nº de prevalencias mensuales realizadas	57	95	85	86	108	126	127	95	66	75	72	124	$\Sigma = 1.116$
Cálculo	15	13	15	15	26	21	21	21	9	8	12	25	16,75



16,75
20,00

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

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2016
Nº de prevalencias mensuales en tiempo inferior a 45 días	45	95	86	85	87	122	119	95	64	75	72	110	$\Sigma = 1.055$
Nº de prevalencias mensuales realizadas	57	95	86	86	108	126	127	95	66	75	72	124	$\Sigma = 1.117$
Cálculo	78,95	100	101,18	98,84	80,56	96,83	93,70	100	96,97	100	100	88,71	94,53

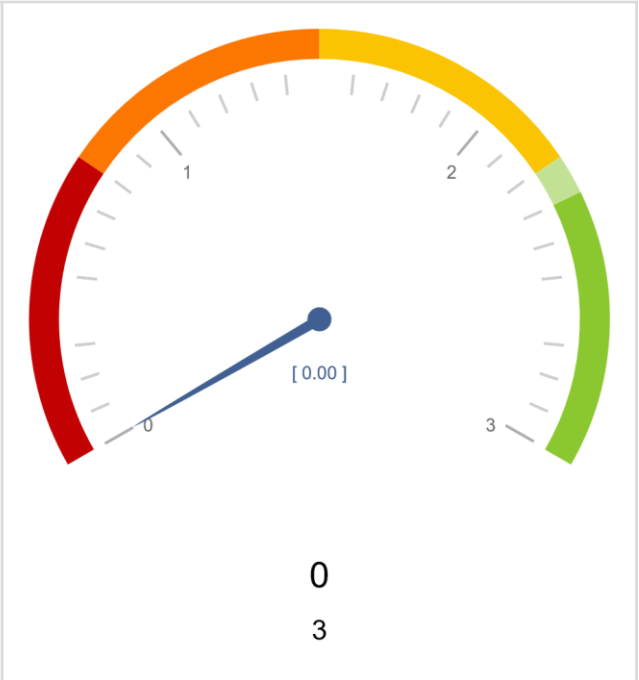


94,53
100,00

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	2016
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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0



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) ≤ 2 días

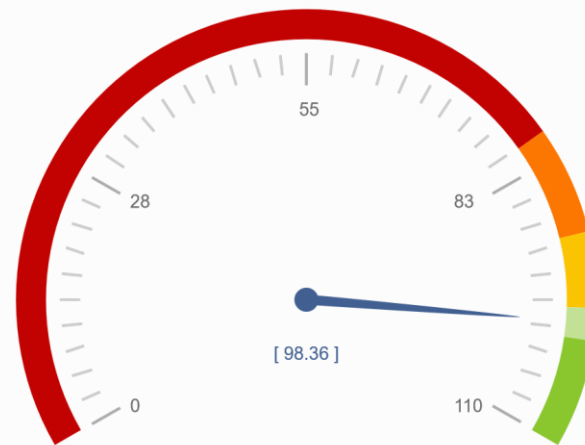
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2016
Tiempo mensual de respuesta de incidencias	0.24	0.62	0.62	0.66	0.45	0.88	0.7	0.37	0.42	1	0.23	0.45	☒ = 1
Cálculo	0,24	0,62	0,62	0,66	0,45	0,88	0,70	0,37	0,42	1	0,23	0,45	1



1
2

(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	2016
Nº de respuestas mensuales (INCIDENCIAS PACO) en tiempo igual o inferior a 7 días	121	100	49	53	31	38	48	19	25	36	39	42	Σ = 601
Nº mensual de respuestas-	121	102	50	54	31	40	49	19	26	38	39	42	Σ = 611
Cálculo	100	98,04	98	98,15	100	95	97,96	100	96,15	94,74	100	100	98,36



98,36
100,00

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	2016
Tiempo mensual de devoluciones resueltas	112	115	101	127	119	198	119	216	168	174	160	188	$\Sigma = 1.797$
N° devoluciones resueltas	182	267	201	207	264	156	153	58	113	154	212	172	$\Sigma = 2.139$
Cálculo	0,62	0,43	0,50	0,61	0,45	1,27	0,78	3,72	1,49	1,13	0,75	1,09	0,84

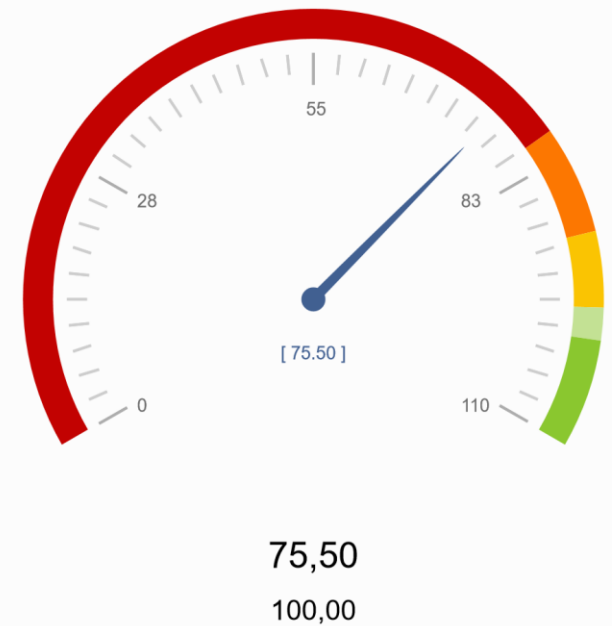


0,84

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	2016
Nº de expedientes de devolución en plazo igual o inferior a 180 días	133	224	175	157	213	115	127	35	68	88	163	117	Σ = 1.615
Nº de expedientes de devolución resuletos	182	267	201	207	264	156	153	58	113	154	212	172	Σ = 2.139
Cálculo	73,08	83,90	87,06	75,85	80,68	73,72	83,01	60,34	60,18	57,14	76,89	68,02	75,50



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 /Nº autorizaciones mensuales resueltas) ≤ 23 días

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2016
Tiempo total mensual de las autorizaciones mensuales resueltas en plazo máximo de 30 días	2	45	33	33	34	33	38	16	24	33	24	26	Σ = 341
Nº autorizaciones mensuales resueltas	32	69	40	53	50	35	51	30	31	36	43	41	Σ = 511
Cálculo	0,06	0,65	0,83	0,62	0,68	0,94	0,75	0,53	0,77	0,92	0,56	0,63	0,67



0,67
23,00

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

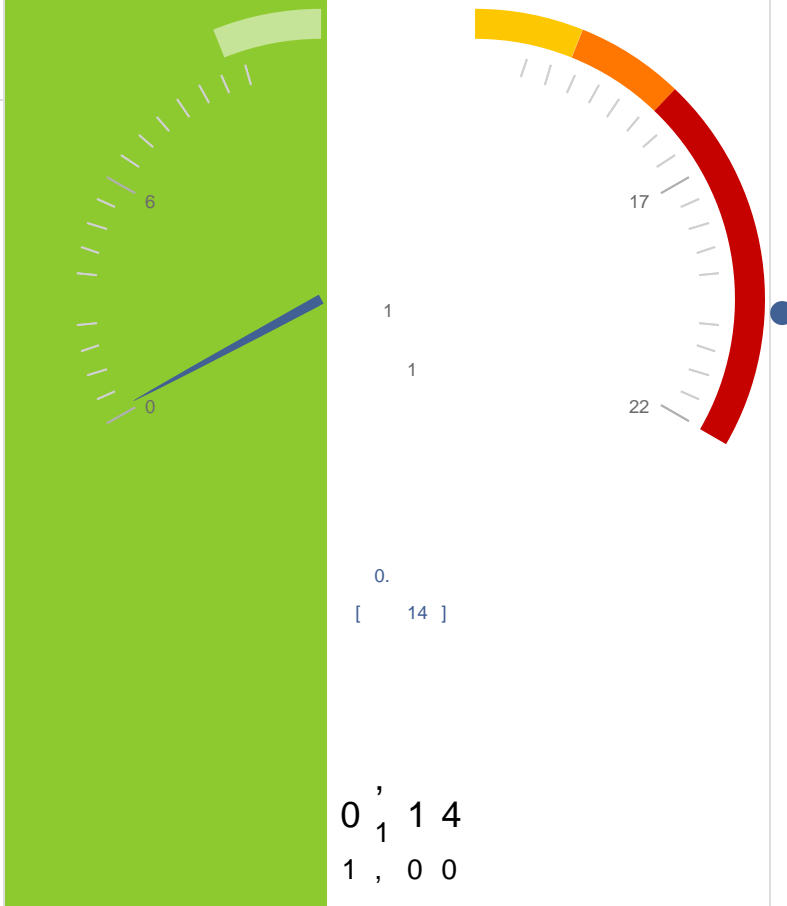
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2016
Nº Autorizaciones mensuales en plazo inferior a 30 días	16	48	37	42	38	34	42	20	24	26	28	31	Σ = 386
Nº de autorizaciones mensuales realizadas	32	69	40	53	50	35	51	30	31	36	43	41	Σ = 511
Cálculo	50	69,57	92,50	79,25	76	97,14	82,35	66,67	77,42	72,22	65,12	75,61	75,54



75,54
100,00

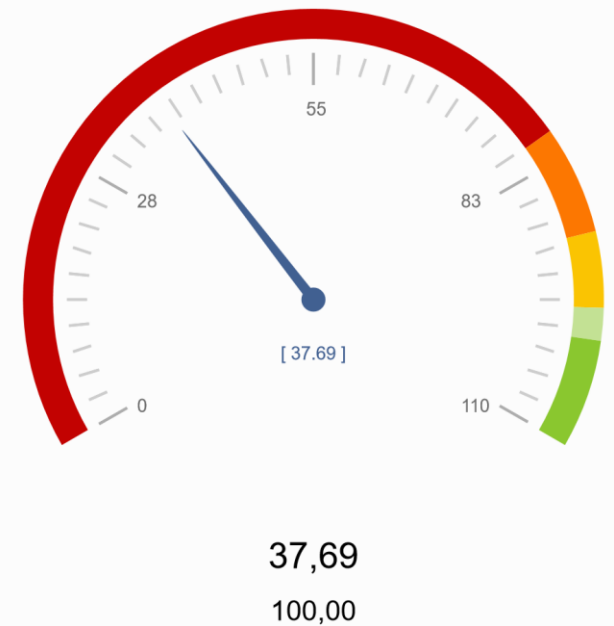
10. Tiempo medio mensual de canje de máquinas recreativas concedidas será menor a 11 días, pero no sobrepasará los 20 días.

(Tiempo mensual de canjes resueltas / N° autorizaciones mensuales de canjes resueltas) ≤ 11 días													
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2016
Tiempo mensual de canjes resueltas	36	35	25	0.001	0.0001	0.001	0.001	0.0001	53	35	21	29	$\sum = 234,00$
N° autorizaciones mensuales de canjes resueltas	222	139	70	164	107	212	136	62	193	186	87	83	$\sum = 1.661$
Cálculo	0,16	0,25	0,36	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,27	0,19	0,24	0,35	0,14



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

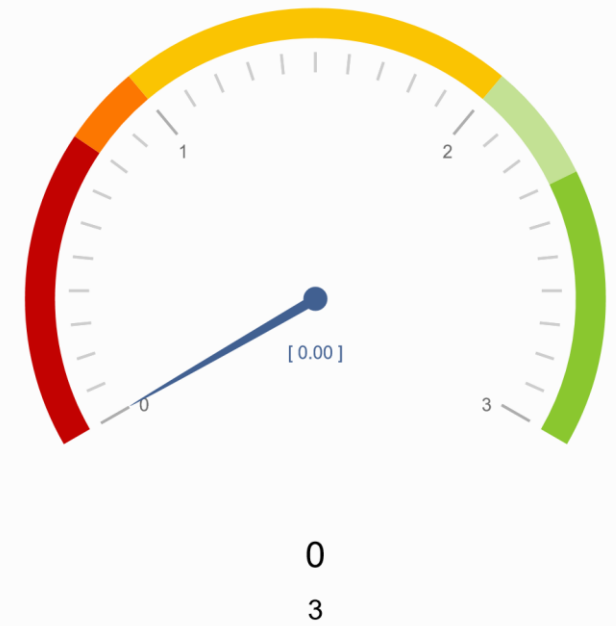
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2016
Nº autorizaciones mensuales de canjes en plazo inferior a 20 días	59	57	52	28	98	31	127	3	3	77	65	26	Σ = 626
Nº de autorizaciones de canjes mensuales realizadas	222	139	70	164	107	212	136	62	193	186	87	83	Σ = 1.661
Cálculo	26,58	41,01	74,29	17,07	91,59	14,62	93,38	4,84	1,55	41,40	74,71	31,33	37,69



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.

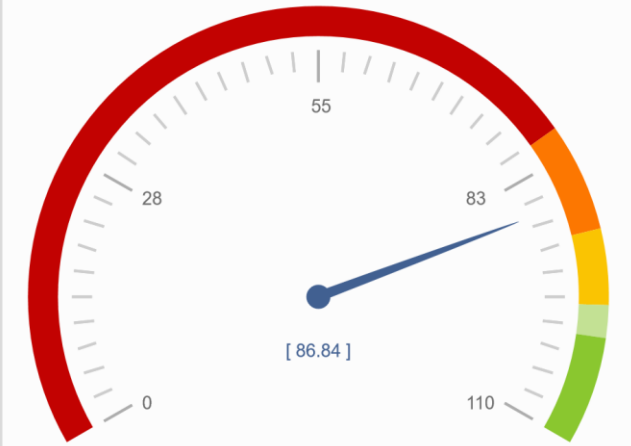
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2016
Nivel mensual de Satisfacción Global	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	=
Cálculo													0



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	2016
Nº de quejas tramitadas en plazo igual o inferior a 15 días naturales	0	15	4	5	8	3	4	7	2	6	7	5	∑ = 66
Nº de quejas tramitadas	0	15	4	5	11	7	6	7	3	6	7	5	∑ = 76
Cálculo		100	100	100	72,73	42,86	66,67	100	66,67	100	100	100	86,84

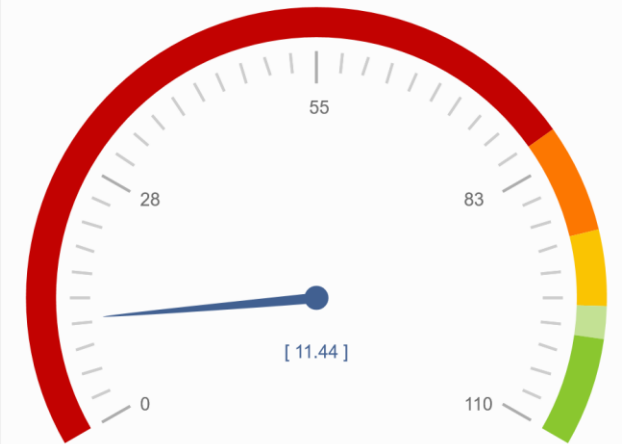


86,84
100,00

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	2016
Número mensual de solicitudes resueltas en el plazo comprometido	93	48	30	19	39	1	2	0.001	4	0.001	2	3	Σ = 241,00
Número mensual de solicitudes	257	141	169	169	305	165	234	118	197	74	172	105	Σ = 2.106
Cálculo	36,19	34,04	17,75	11,24	12,79	0,61	0,85	0,00	2,03	0,00	1,16	2,86	11,44

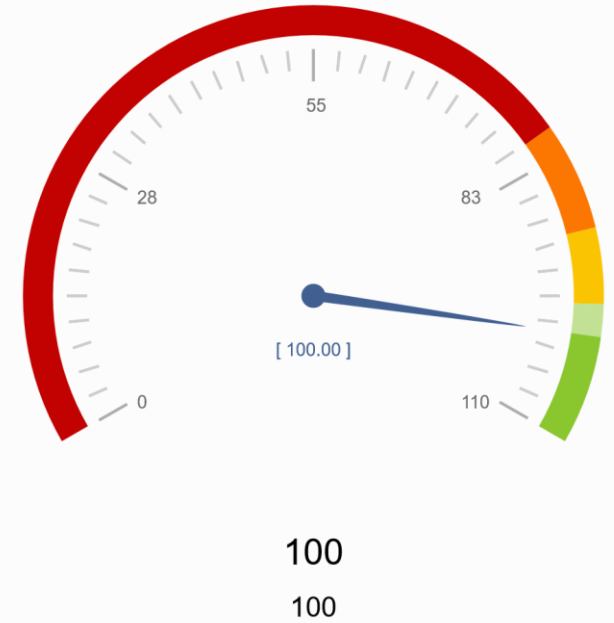


11,44
100,00

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.

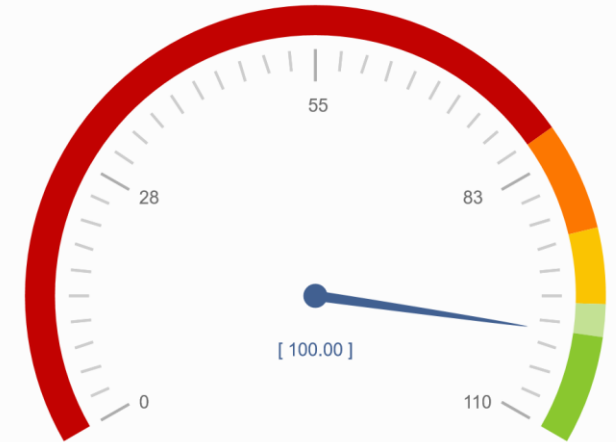
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2016
Número de certificados expedidos en el plazo comprometido	219	339	314	315	431	342	334	205	313	638	491	164	$\Sigma = 4.105$
Número total de certificados solicitados	219	339	314	315	431	342	334	205	313	638	491	164	$\Sigma = 4.105$
Cálculo	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100



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	2016
Nº mensual de certificados expedidos en el plazo comprometido	54	52	56	47	67	41	16	13	40	43	59	31	Σ = 519
Nº mensual de certificados	54	52	56	47	67	41	16	13	40	43	59	31	Σ = 519
Cálculo	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100



100
100

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	2016
Nº mensual de certificados expedidos en el plazo comprometido	152	201	207	246	187	213	186	141	205	242	228	252	$\Sigma = 2.460$
Nº mensual de certificados	152	201	207	246	187	213	186	141	205	242	228	252	$\Sigma = 2.460$
Cálculo	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100



Nº de compromisos listados: 16

