

Grado de cumplimiento de compromisos en 2015:

Carta de Servicios: Dirección General de Bienes

Culturales - Protección Patrimonio Histórico Cultural.

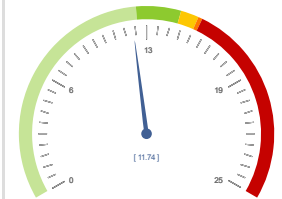
Consejería: Cultura y Portavocía.

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.

1

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

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2015
Tiempo acumulado de espera mensual de personas atendidas	10.06	11.28	11.08	11.33	7.25	10.56	16.25	11.01	10.03	11.15	13.56	17.36	$\bar{x} = 11,74$
Cálculo	10,06	11,28	11,08	11,33	7,25	10,56	16,25	11,01	10,03	11,15	13,56	17,36	11,74



11,74
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	2015
Nº de personas atendidas en tiempo > 25 minutos	236	283	320	348	109	6	605	591	271	339	473	781	$\Sigma = 4.362$
Nº de personas atendidas en el mes	1904	2031	2317	2226	2183	2529	2478	1687	2129	2314	2606	2064	$\Sigma = 26.468$
Cálculo	12,39	13,93	13,81	15,63	4,99	0,24	24,41	35,03	12,73	14,65	18,15	37,84	16,48

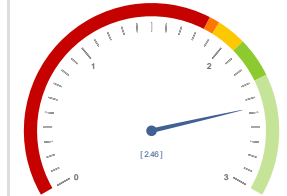


16,48
0,00

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	2015
Nivel mensual de Satisfacción Global	2.46	2.49	2.54	2.51	2.38	2.61	2.44	2.22	2.48	2.49	2.38	2.57	$\bar{x} = 2,46$
Cálculo	2,46	2,49	2,54	2,51	2,38	2,61	2,44	2,22	2,48	2,49	2,38	2,57	2,46



2,46
3,00

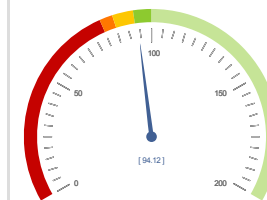
2

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

3

(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	2015
Nº mensual de consultas INFOTRIB contestadas en plazo inferior a 7 días naturales	19	30	33	37	45	50	49	29	33	48	73	50	$\Sigma = 496$
Nº mensual de consultas contestadas	24	38	33	39	45	53	50	29	37	51	74	54	$\Sigma = 527$
Cálculo	79,17	78,95	100	94,87	100	94,34	98	100	89,19	94,12	98,65	92,59	94,12



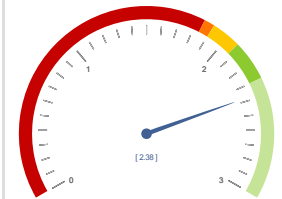
94,12
100,00

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	2015
Nivel mensual de Satisfacción Global	2.36	2.47	2.36	2.35	2.49	2.36	1.9	2.26	2.35	2.53	2.65	2.46	$\bar{x} = 2,38$
Cálculo	2,36	2,47	2,36	2,35	2,49	2,36	1,90	2,26	2,35	2,53	2,65	2,46	2,38



2,38

3,00

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

5

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

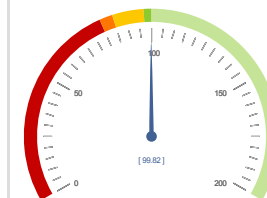
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2015
Tiempo medio en días empleado en las prevaloraciones	12	8	12	13	10	8	10	12	11	7	9	17	$\bar{x} = 10,75$
N° de prevaloraciones mensuales realizadas	133	75	78	94	118	98	109	82	63	68	93	109	$\Sigma = 1.120$
Cálculo	12	8	12	13	10	8	10	12	11	7	9	17	10,75



10,75
20,00

(N° de prevaloraciones mensuales en tiempo inferior a 45 días / N° de prevaloraciones mensuales realizadas) X 100 = 100.

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2015
N° de prevaloraciones mensuales en tiempo inferior a 45 días	133	75	78	94	118	98	108	82	63	67	93	109	$\Sigma = 1.118$
N° de prevaloraciones mensuales realizadas	133	75	78	94	118	98	109	82	63	68	93	109	$\Sigma = 1.120$
Cálculo	100	100	100	100	100	100	99,08	100	100	98,53	100	100	99,82

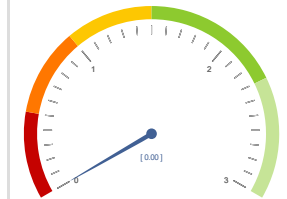


99,82
100,00

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	2015
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"/>	$\bar{x} = 0$
Cálculo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0



0
3

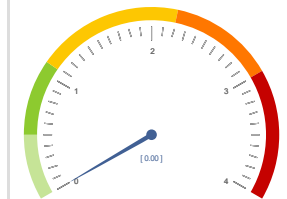
6

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.

7

(Tiempo mensual de respuesta de incidencias) ≤ 2 días

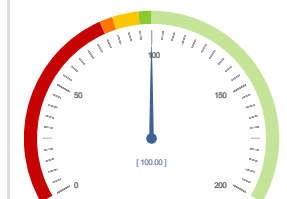
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2015
Tiempo mensual de respuesta de incidencias	0.36	0.04	0.35	0.01	0.1	0.35	0.37	0.42	0.47	0.22	0.37	0.22	$\bar{x} = 0$
Cálculo	0,36	0,04	0,35	0,01	0,10	0,35	0,37	0,42	0,47	0,22	0,37	0,22	0



0
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	2015
Nº de respuestas mensuales (INCIDENCIAS PACO) en tiempo igual o inferior a 7 días	109	66	57	54	57	41	37	89	203	82	66	53	$\Sigma = 914$
Nº mensual de respuestas-	109	66	57	54	57	41	37	89	203	82	66	53	$\Sigma = 914$
Cálculo	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

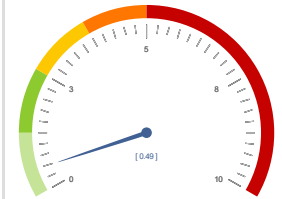


100
100

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.

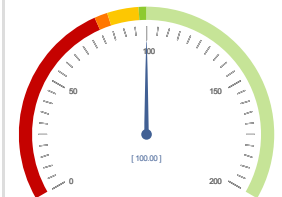
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2015
Tiempo mensual de devoluciones resueltas	125	112	119	146	125	111	115	103	101	161	131	98	Σ = 1.447
N° devoluciones resueltas	150	302	280	270	305	241	241	149	225	297	323	191	Σ = 2.974
Cálculo	0,83	0,37	0,43	0,54	0,41	0,46	0,48	0,69	0,45	0,54	0,41	0,51	0,49



0,49
5,00

(N° de expedientes de devolución en plazo igual o inferior a 180 días / N° de expedientes de devolución resueltos) X 100 = 100.

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2015
N° de expedientes de devolución en plazo igual o inferior a 180 días	150	302	280	270	251	305	241	149	225	297	323	191	Σ = 2.984
N° de expedientes de devolución resueltos	150	302	280	270	251	305	241	149	225	297	323	191	Σ = 2.984
Cálculo	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

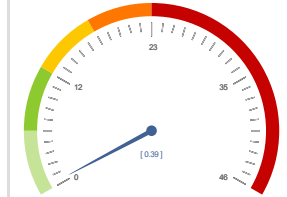


100
100

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 mensual de autorizaciones resueltas / N° autorizaciones mensuales resueltas) ≤ 23 días

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2015
Tiempo mensual de autorizaciones resueltas	15	15	15	18	18	18	21	21	21	16	16	16	∑ = 210
N° autorizaciones mensuales resueltas	25	55	56	60	44	58	41	36	42	42	47	36	∑ = 542
Cálculo	0,60	0,27	0,27	0,30	0,41	0,31	0,51	0,58	0,50	0,38	0,34	0,44	0,39

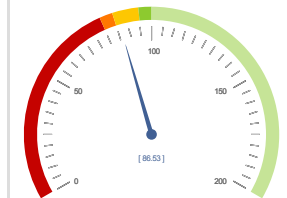


0,39
23,00

9

(N° Autorizaciones mensuales en plazo inferior a 30 días/ N° de autorizaciones mensuales realizadas)X 100 = 100

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2015
N° Autorizaciones mensuales en plazo inferior a 30 días	19	45	55	57	39	48	38	24	31	40	40	33	∑ = 469
N° de autorizaciones mensuales realizadas	25	55	56	60	44	58	41	36	42	42	47	36	∑ = 542
Cálculo	76	81,82	98,21	95	88,64	82,76	92,68	66,67	73,81	95,24	85,11	91,67	86,53

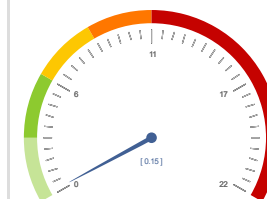


86,53
100,00

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	2015
Tiempo mensual de canjes resueltas	16	16	16	21	21	21	31	31	31	21	21	21	Σ = 267
Nº autorizaciones mensuales de canjes resueltas	51	167	159	175	162	121	106	116	176	98	134	275	Σ = 1.740
Cálculo	0,31	0,10	0,10	0,12	0,13	0,17	0,29	0,27	0,18	0,21	0,16	0,08	0,15

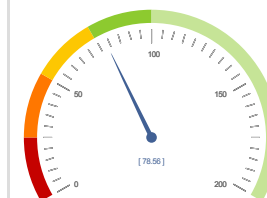


0,15
11,00

10

(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	2015
Nº autorizaciones mensuales de canjes en plazo inferior a 20 días	48	160	94	145	155	105	103	13	79	98	125	242	Σ = 1.367
Nº de autorizaciones de canjes mensuales realizadas	51	167	159	175	162	121	106	116	176	98	134	275	Σ = 1.740
Cálculo	94,12	95,81	59,12	82,86	95,68	86,78	97,17	11,21	44,89	100	93,28	88	78,56

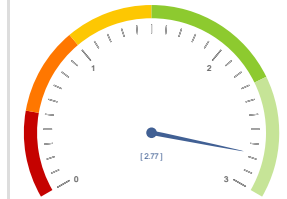


78,56
100,00

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	2015
Nivel mensual de Satisfacción Global	<input type="text"/>	2.71	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	2.86	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	2.73	$\bar{x} = 2,77$
Cálculo		2,71				2,86						2,73	2,77



2,77
3,00

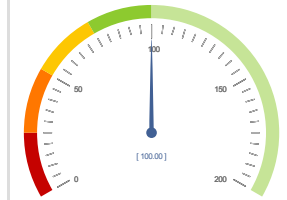
11

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.

12

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2015
Nº de quejas tramitadas en plazo igual o inferior a 15 días naturales	6	1	1	7	16	14	11	6	2	4	6	10	Σ = 84
Nº de quejas tramitadas	6	1	1	7	16	14	11	6	2	4	6	10	Σ = 84
Cálculo	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100



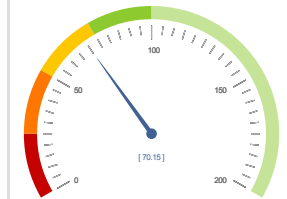
100
100

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.

13

(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	2015
Número mensual de solicitudes resueltas en el plazo comprometido	71	31	22	214	167	128	96	93	153	168	79	148	Σ = 1.370
Número mensual de solicitudes	98	118	157	284	169	128	98	93	161	175	190	282	Σ = 1.953
Cálculo	72,45	26,27	14,01	75,35	98,82	100	97,96	100	95,03	96	41,58	52,48	70,15



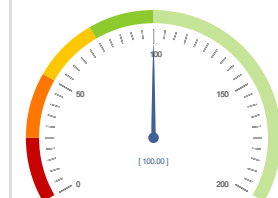
70,15
100,00

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.

14

(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	2015
Número de certificados expedidos en el plazo comprometido	296	269	271	248	201	245	241	88	159	165	396	221	Σ = 2.800
Número total de certificados solicitados	296	269	271	248	201	245	241	88	159	165	396	221	Σ = 2.800
Cálculo	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100



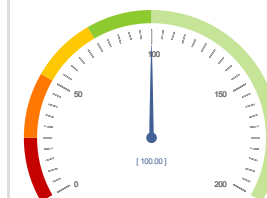
100
100

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.

15

(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	2015
Nº mensual de certificados expedidos en el plazo comprometido	53	79	106	46	54	49	42	32	44	65	68	40	∑ = 678
Nº mensual de certificados	53	79	106	46	54	49	42	32	44	65	68	40	∑ = 678
Cálculo	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100



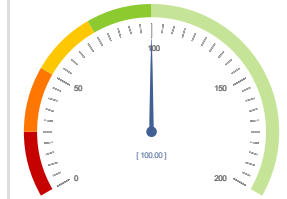
100
100

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.

16

(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	2015
Nº mensual de certificados expedidos en el plazo comprometido	144	116	168	117	89	179	173	91	167	198	189	245	Σ = 1.876
Nº mensual de certificados	144	116	168	117	89	179	173	91	167	198	189	245	Σ = 1.876
Cálculo	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100



100
100

Nº de compromisos listados: 16