

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

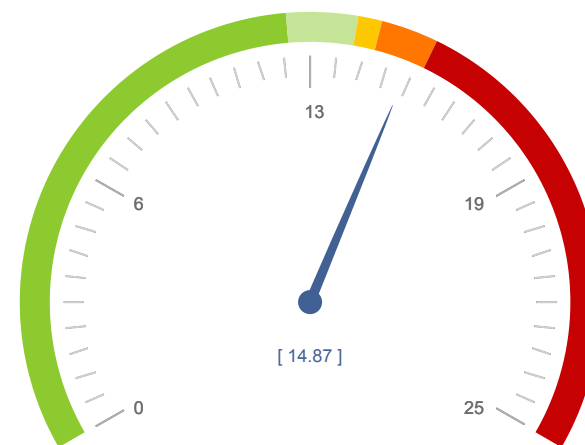
2013-002 Carta de Servicios de la Agencia Tributaria de la Región de Murcia - a2017

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	2017
Tiempo acumulado de espera mensual de personas atendidas	12.22	8.05	12.93	13.85	11.47	15.82	28.52	13.73	18.25	13	11.15	19.45	$\bar{x} = 14,87$
Cálculo	12,22	8,05	12,93	13,85	11,47	15,82	28,52	13,73	18,25	13	11,15	19,45	14,87

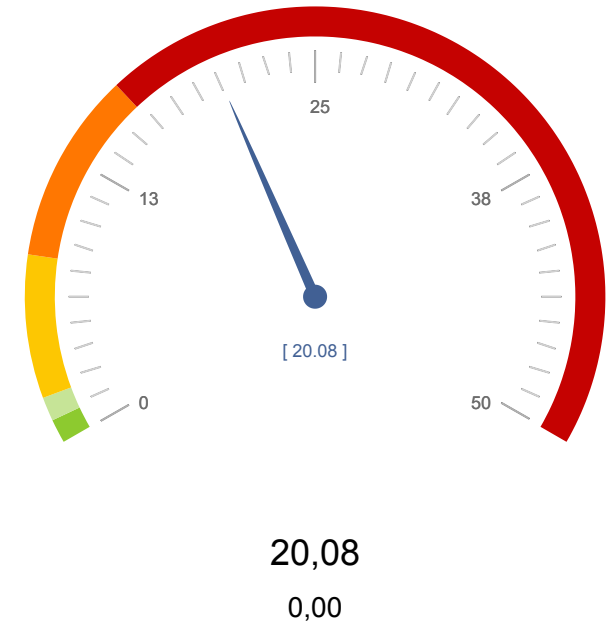


14,87

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	2017
Nº de personas atendidas en tiempo > 25 minutos	331	90	406	305	313	562	885	243	695	477	442	668	Σ = 5.417
Nº de personas atendidas en el mes	1974	2274	2618	1718	2607	2458	2353	1522	2156	2542	2615	2146	Σ = 26.983
Cálculo	16,77	3,96	15,51	17,75	12,01	22,86	37,61	15,97	32,24	18,76	16,90	31,13	20,08

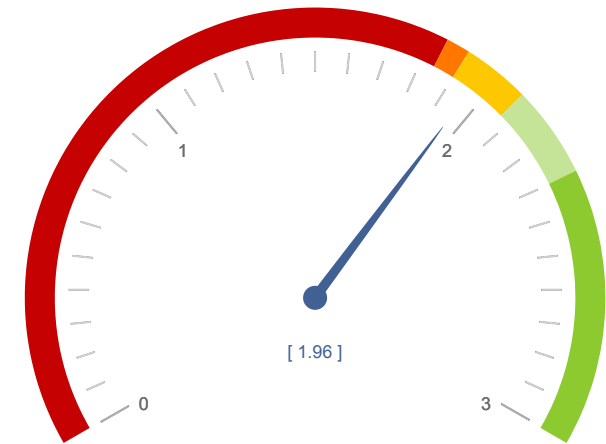


Código

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	2017
Nivel mensual de Satisfacción Global	2.57	2.48	2.04	2.31	2.49	1.96	2.42	2.44	2.33	2.61	2.6	2.68	☒ = 1,96
Cálculo	2,57	2,48	2,04	2,31	2,49	1,96	2,42	2,44	2,33	2,61	2,60	2,68	1,96



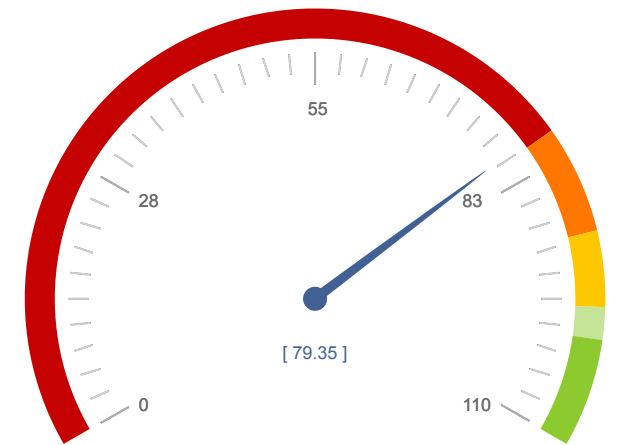
1,96
3,00

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	2017
Nº mensual de consultas INFOTRIB contestadas en plazo inferior a 7 días naturales	39	39	29	30	48	34	21	35	34	32	39	8	Σ = 388
Nº mensual de consultas contestadas	57	40	31	40	49	35	45	37	50	48	48	9	Σ = 489
Cálculo	68,42	97,50	93,55	75	97,96	97,14	46,67	94,59	68	66,67	81,25	88,89	79,35



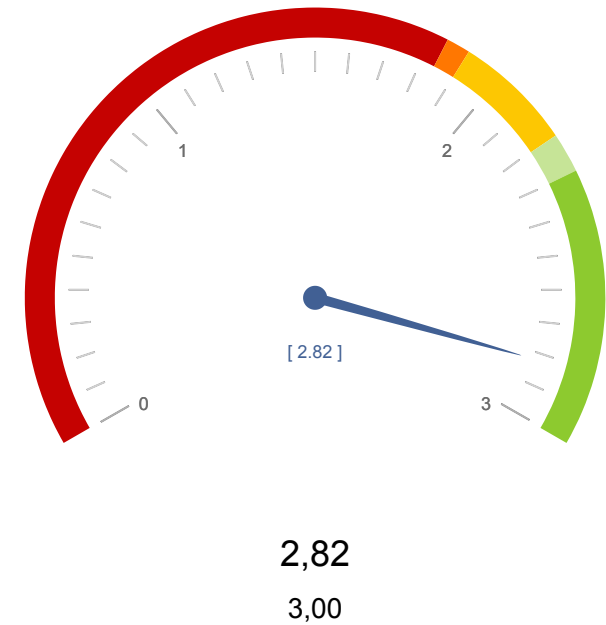
79,35
100,00

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.

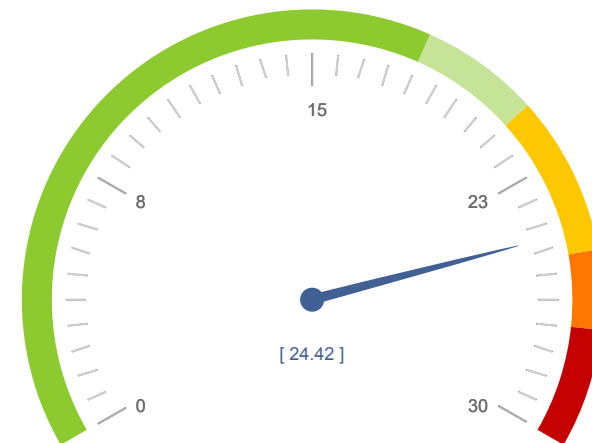
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2017
Nivel mensual de Satisfacción Global	2.47	2.5	2.22	2.21	2.46	2.46	2.55	2.51	2.77	2.71	2.82	2.46	⊕ = 2,82
Cálculo	2,47	2,50	2,22	2,21	2,46	2,46	2,55	2,51	2,77	2,71	2,82	2,46	2,82



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.

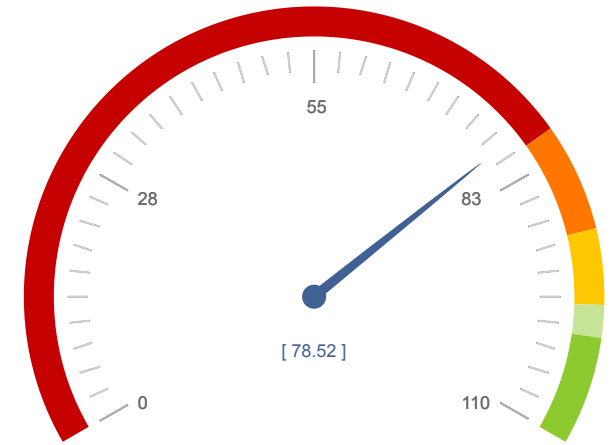
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2017
Tiempo medio en días empleado en las prevaloraciones	10	8	10	14	28	32	42	49	40	18	19	23	$\bar{x} = 24,42$
N° de prevaloraciones mensuales realizadas	140	125	80	75	101	93	97	69	101	114	61	52	$\Sigma = 1.108$
Cálculo	10	8	10	14	28	32	42	49	40	18	19	23	24,42



24,42
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	2017
Nº de prevaloraciones mensuales en tiempo inferior a 45 días	137	125	80	75	66	60	37	30	40	114	61	45	Σ = 870
Nº de prevaloraciones mensuales realizadas	140	125	80	75	101	93	97	69	101	114	61	52	Σ = 1.108
Cálculo	97,86	100	100	100	65,35	64,52	38,14	43,48	39,60	100	100	86,54	78,52



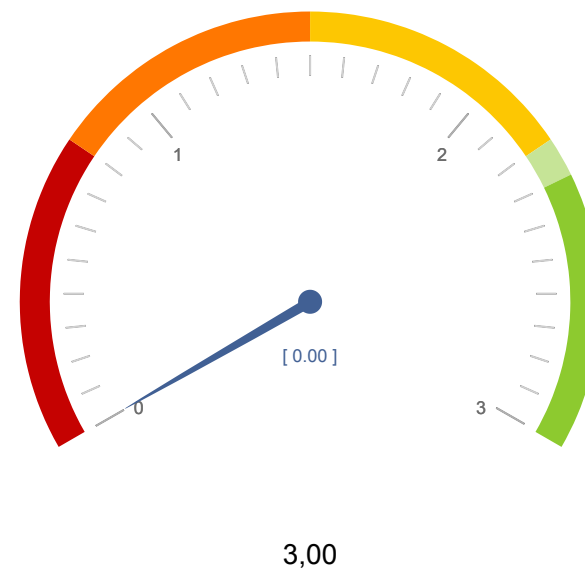
78,52
100,00

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.

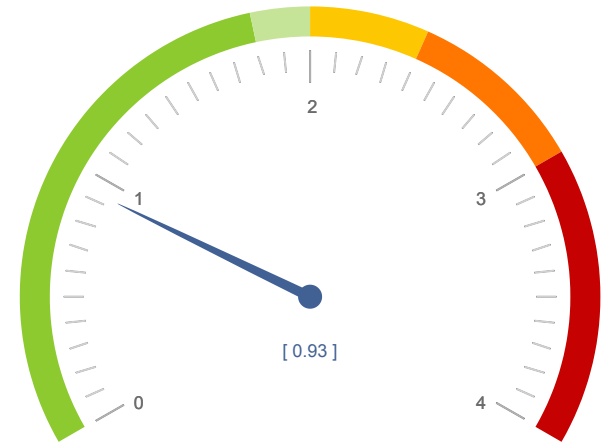
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2017
Nivel mensual de Satisfacción Global	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input 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

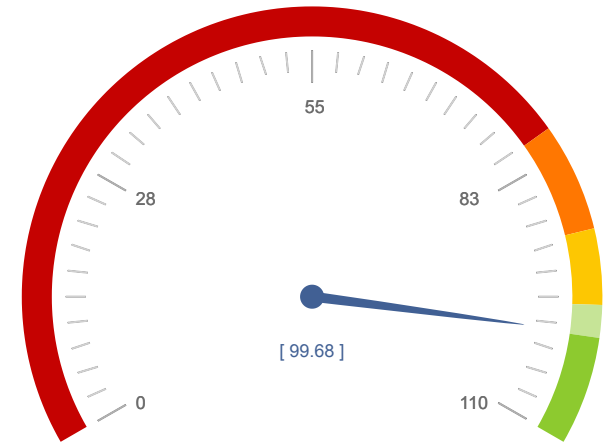
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2017
Tiempo mensual de respuesta de incidencias	0.13	0.42	0.56	0.45	0.18	0.23	0.21	0.93	0.58	0.57	0.3	0.1	☒ = 0,93
Cálculo	0,13	0,42	0,56	0,45	0,18	0,23	0,21	0,93	0,58	0,57	0,30	0,10	0,93



0,93
2,00

(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	2017
Nº de respuestas mensuales (INCIDENCIAS PACO) en tiempo igual o inferior a 7 días	155	73	85	40	44	35	26	18	26	40	53	29	$\Sigma = 624$
Nº mensual de respuestas-	155	73	85	41	44	35	26	19	26	40	53	29	$\Sigma = 626$
Cálculo	100	100	100	97,56	100	100	100	94,74	100	100	100	100	99,68



99,68
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.

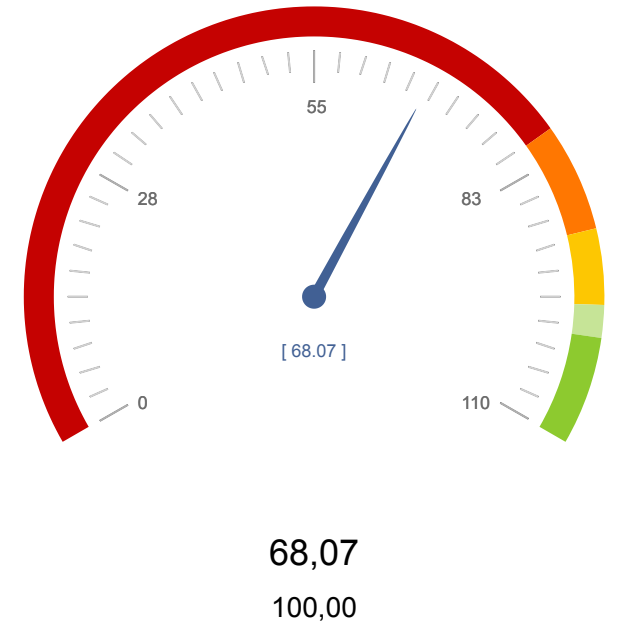
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2017
Tiempo mensual de devoluciones resueltas	233	232	188	176	192	142	111	153	94	181	170	136	Σ = 2.008
N° devoluciones resueltas	45	59	299	204	373	276	326	99	62	149	199	117	Σ = 2.208
Cálculo	5,18	3,93	0,63	0,86	0,51	0,51	0,34	1,55	1,52	1,21	0,85	1,16	0,91



0,91
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	2017
Nº de expedientes de devolución en plazo igual o inferior a 180 días	23	13	133	140	259	200	263	68	54	98	155	97	Σ = 1.503
Nº de expedientes de devolución resuletos	45	59	299	204	373	276	326	99	62	149	199	117	Σ = 2.208
Cálculo	51,11	22,03	44,48	68,63	69,44	72,46	80,67	68,69	87,10	65,77	77,89	82,91	68,07



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	2017
Tiempo total mensual de las autorizaciones mensuales resueltas en plazo máximo de 30 días	19.16	14.47	17.62	18.37	21	23	16	22	27	28	51	45	$\Sigma = 302,62$
N° autorizaciones mensuales resueltas	24	44	48	29	59	35	34	16	34	21	51	21	$\Sigma = 416$
Cálculo	0,80	0,33	0,37	0,63	0,36	0,66	0,47	1,38	0,79	1,33	1	2,14	0,73

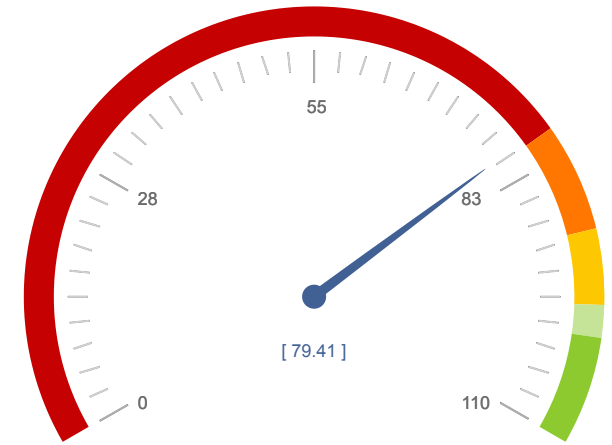


0,73

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	2017
Nº Autorizaciones mensuales en plazo inferior a 30 días	19	39	41	25	42	29	32	11	18	16	36	16	Σ = 324
Nº de autorizaciones mensuales realizadas	24	44	48	29	51	35	34	16	34	21	51	21	Σ = 408
Cálculo	79,17	88,64	85,42	86,21	82,35	82,86	94,12	68,75	52,94	76,19	70,59	76,19	79,41

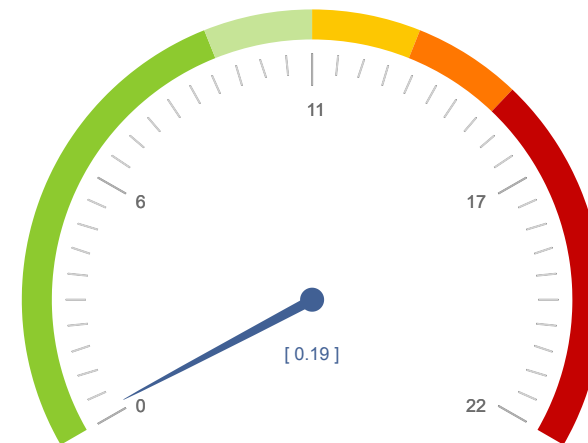


79,41
100,00

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

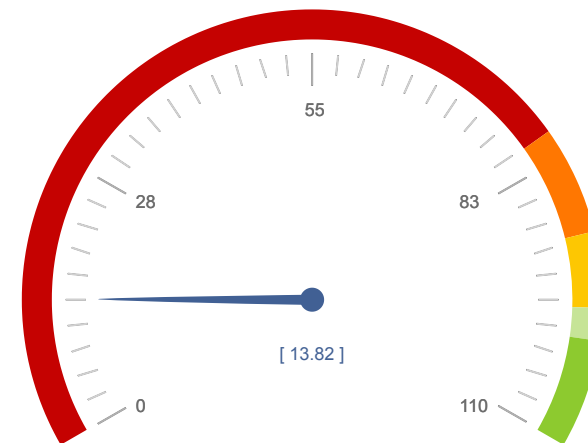
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2017
Tiempo mensual de canjes resueltas	59.35	69.15	70.66	67	79	94	64	65	70	48.74	13.91	11.46	$\Sigma = 712,27$
N° autorizaciones mensuales de canjes resueltas	239	388	478	331	433	342	336	76	304	324	314	148	$\Sigma = 3.713$
Cálculo	0,25	0,18	0,15	0,20	0,18	0,27	0,19	0,86	0,23	0,15	0,04	0,08	0,19



0,19
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	2017
Nº autorizaciones mensuales de canjes en plazo inferior a 20 días	5	5	4	26	22	24	39	5	16	7	232	128	$\Sigma = 513$
Nº de autorizaciones de canjes mensuales realizadas	239	388	478	331	433	342	336	76	304	324	314	148	$\Sigma = 3.713$
Cálculo	2,09	1,29	0,84	7,85	5,08	7,02	11,61	6,58	5,26	2,16	73,89	86,49	13,82



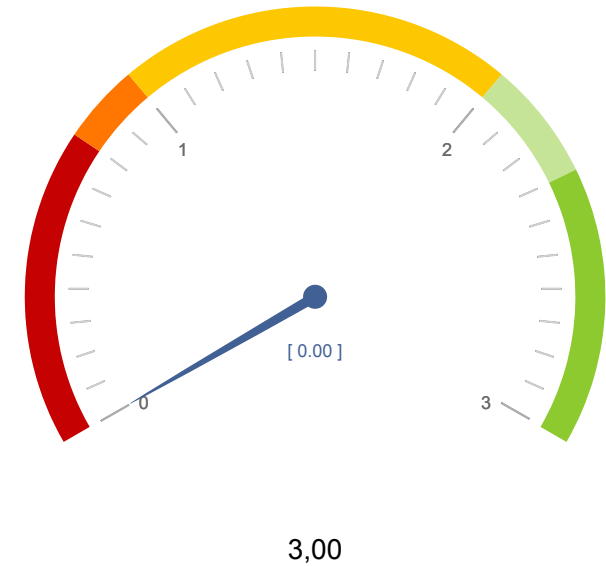
13,82
100,00

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	2017
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													

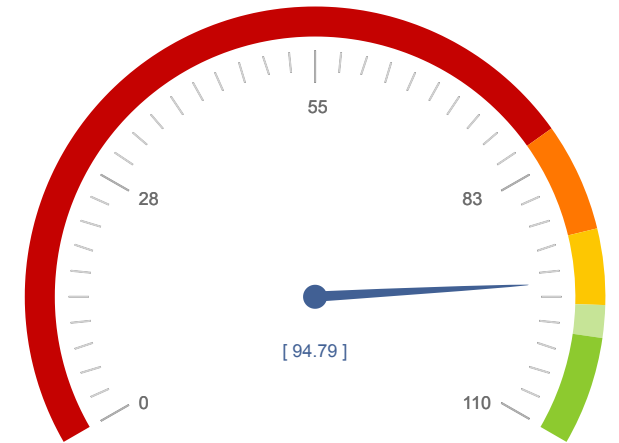


Código

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	2017
Nº de quejas tramitadas en plazo igual o inferior a 15 días naturales	1	9	19	6	11	8	1	3	8	8	8	9	Σ = 91
Nº de quejas tramitadas	1	9	19	6	11	8	1	6	9	8	8	10	Σ = 96
Cálculo	100	100	100	100	100	100	100	50	88,89	100	100	90	94,79



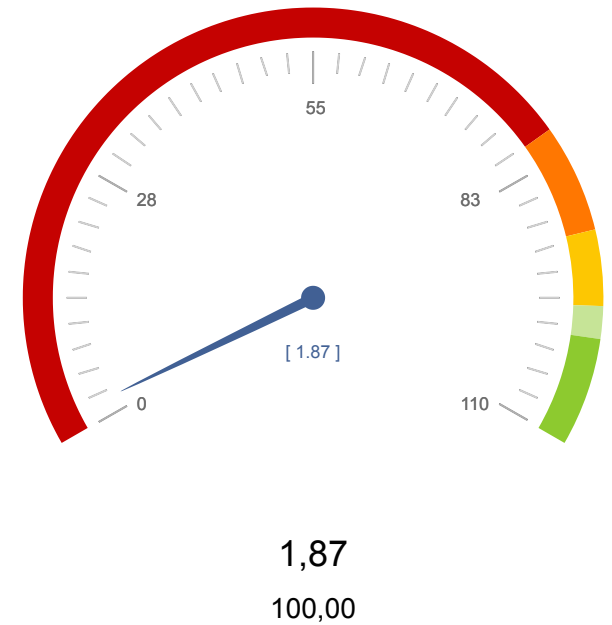
94,79
100,00

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	2017
Número mensual de solicitudes resueltas en el plazo comprometido	3	1	0	0	1	1	3	10	0	1	0	24	$\Sigma = 44$
Número mensual de solicitudes	133	167	150	112	202	214	199	12	336	302	329	199	$\Sigma = 2.355$
Cálculo	2,26	0,60	0	0	0,50	0,47	1,51	83,33	0	0,33	0	12,06	1,87

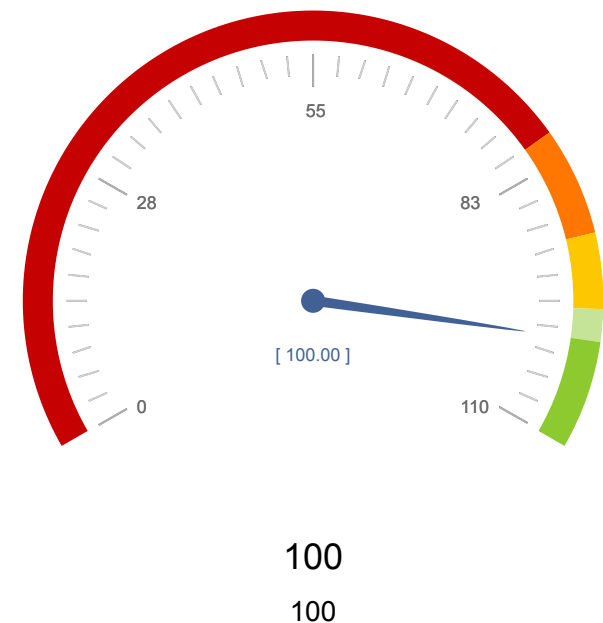


Código

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	2017
Número de certificados expedidos en el plazo comprometido	152	172	255	157	250	263	220	439	284	674	553	360	$\Sigma = 3.779$
Número total de certificados solicitados	152	172	255	157	250	263	220	439	284	674	553	360	$\Sigma = 3.779$
Cálculo	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

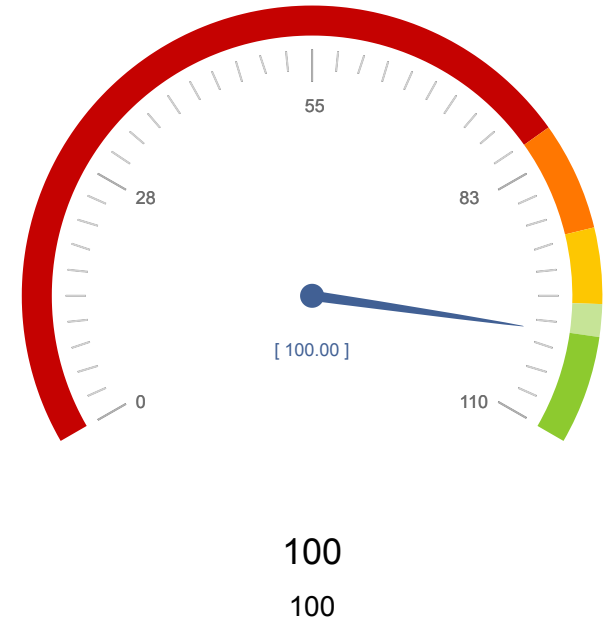


Código

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	2017
Nº mensual de certificados expedidos en el plazo comprometido	39	30	49	80	43	28	43	89	31	60	35	42	Σ = 569
Nº mensual de certificados	39	30	49	80	43	28	43	89	31	60	35	42	Σ = 569
Cálculo	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

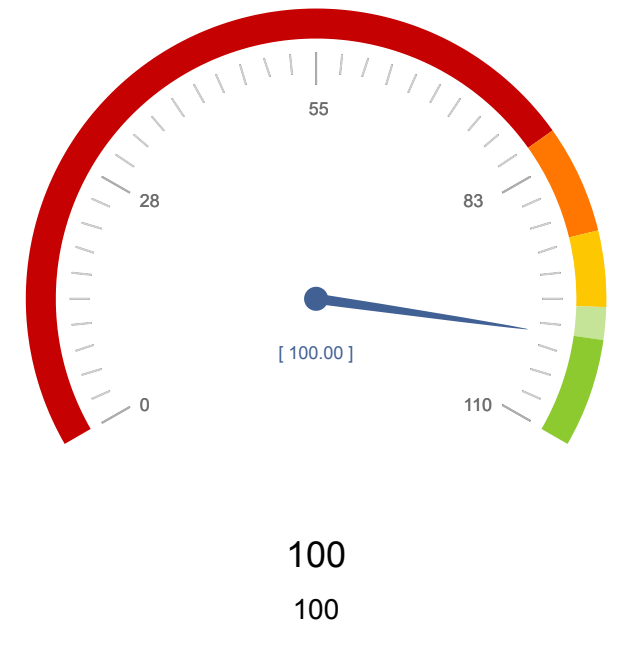


Código

16. Los certificados de estar al corriente en el pago del IBI (Impuesto sobre Bienes Inmuebles), necesarios para la trasmisión 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	2017
Nº mensual de certificados expedidos en el plazo comprometido	164	226	223	270	242	301	264	131	96	190	205	175	$\Sigma = 2.487$
Nº mensual de certificados	164	226	223	270	242	301	264	131	96	190	205	175	$\Sigma = 2.487$
Cálculo	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100



Nº de compromisos listados: 16

