

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

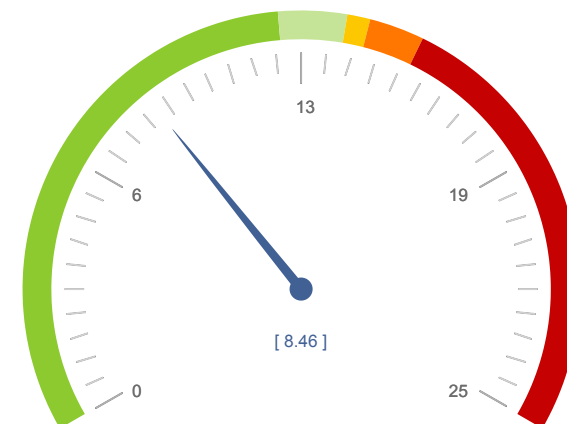
2013-002 Carta de Servicios de la Agencia Tributaria de la Región de Murcia - a2020

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.

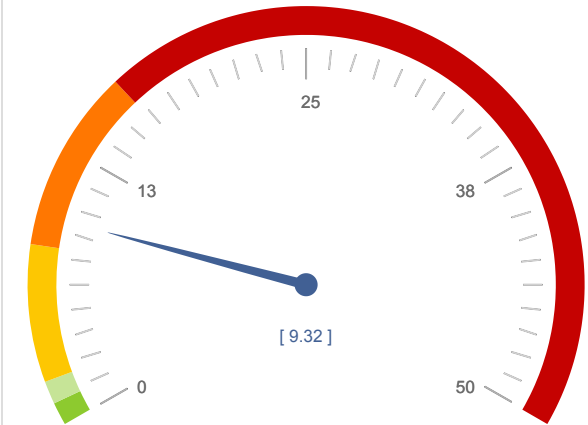
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2020
Tiempo acumulado de espera mensual de personas atendidas	9.42	9.4				2.63	15.47	6.28	7.63	6.88	8.67	9.72	$\bar{x} = 8,46$
Cálculo	9,42	9,40				2,63	15,47	6,28	7,63	6,88	8,67	9,72	8,46



8,46
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	2020
Nº de personas atendidas en tiempo > 25 minutos	292	220	7			5	32	17	28	45	57	41	$\Sigma = 744$
Nº de personas atendidas en el mes	2177	2219	356			128	339	287	422	743	713	598	$\Sigma = 7.982$
Cálculo	13,41	9,91	1,97			3,91	9,44	5,92	6,64	6,06	7,99	6,86	9,32



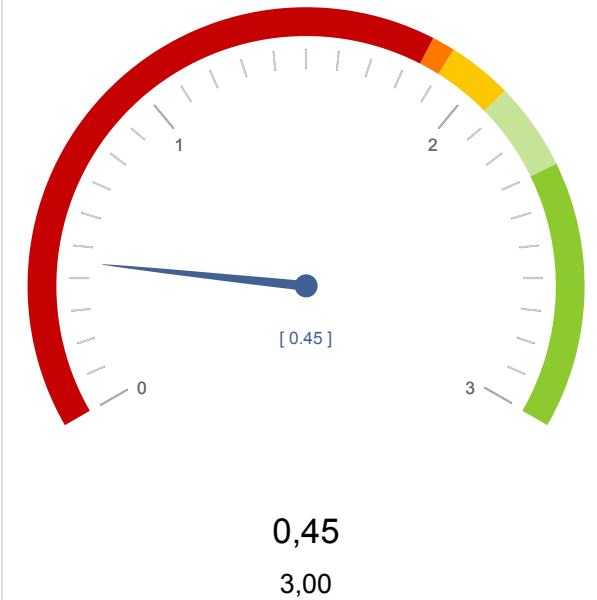
9,32
0,00

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.

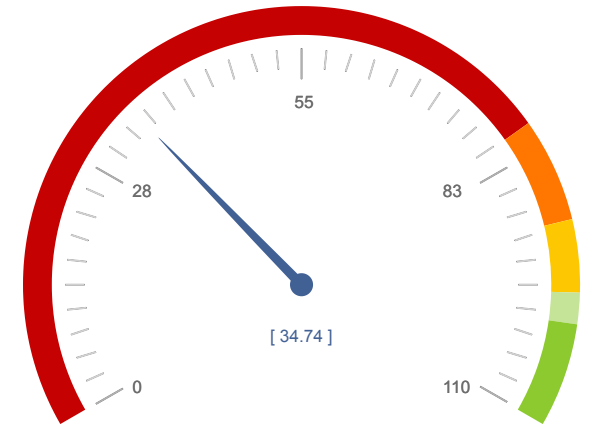
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2020
Nivel mensual de Satisfacción Global	2.66	2.56	1.66	0	0	0.45	0.86	0.87	2.76	2.67	2.98	1.92	☒ = 0,45
Cálculo	2,66	2,56	1,66	0	0	0,45	0,86	0,87	2,76	2,67	2,98	1,92	0,45



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	2020
Nº mensual de consultas INFOTRIB contestadas en plazo inferior a 7 días naturales	42						208	77	286	172	237		$\Sigma = 1.022$
Nº mensual de consultas contestadas	47	57	200	404	505	347	243	141	309	190	250	249	$\Sigma = 2.942$
Cálculo	89,36						85,60	54,61	92,56	90,53	94,80		34,74



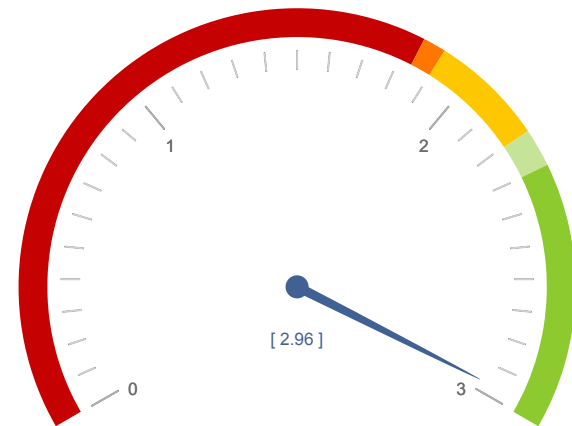
34,74
100,00

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	2020
Nivel mensual de Satisfacción Global	2,38	2,52					2,59	2,62	2,76	2,67	2,96	2,88	☒ = 2,96
Cálculo	2,38	2,52					2,59	2,62	2,76	2,67	2,96	2,88	2,96



2,96
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.

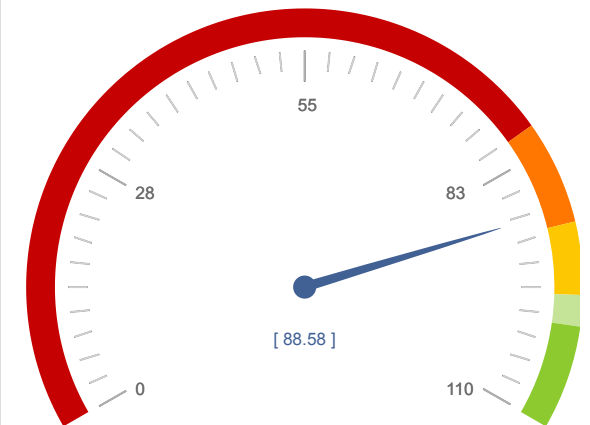
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2020
Tiempo medio en días empleado en las prevaloraciones	28	21	26	40	31	10	13	14	27	18	15	12	$\bar{x} = 21,25$
N° de prevaloraciones mensuales realizadas	53	76	42	52	20	63	91	25	62	56	56	52	$\Sigma = 648$
Cálculo	28	21	26	40	31	10	13	14	27	18	15	12	21,25



21,25
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	2020
N° de prevaloraciones mensuales en tiempo inferior a 45 días	29	69	40	23	12	63	91	25	58	56	56	52	$\Sigma = 574$
N° de prevaloraciones mensuales realizadas	53	76	42	52	20	63	91	25	62	56	56	52	$\Sigma = 648$
Cálculo	54,72	90,79	95,24	44,23	60	100	100	100	93,55	100	100	100	88,58



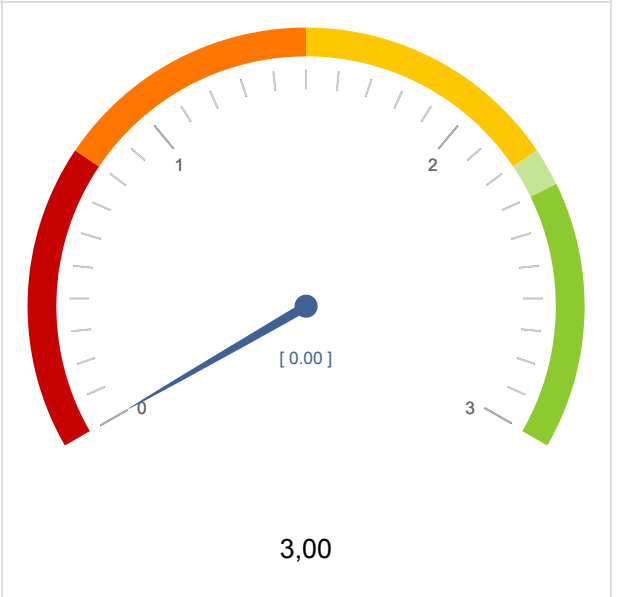
88,58
100,00

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.

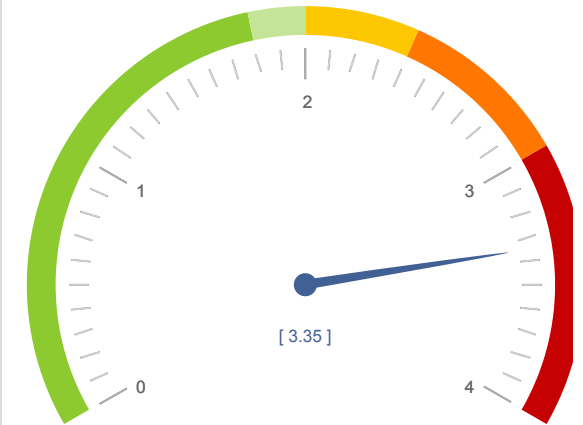
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2020
Nivel mensual de Satisfacción Global	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	☒ = 0
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) ≤ 2 días

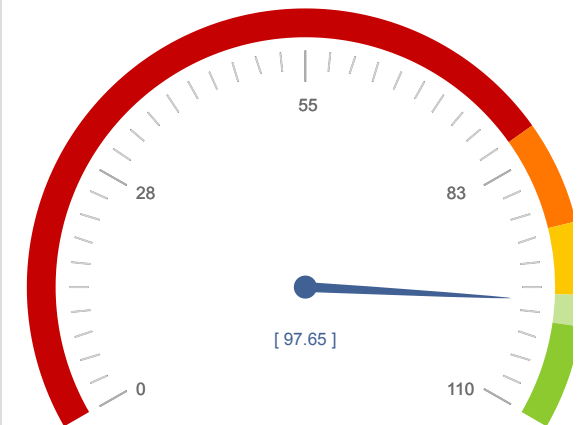
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2020
Tiempo mensual de respuesta de incidencias	0,47	0,37	0,27	0,55	0,47	0,39	0,63	2,18	0,78	1,08	2,5	3,35	☒ = 3,35
Cálculo	0,47	0,37	0,27	0,55	0,47	0,39	0,63	2,18	0,78	1,08	2,50	3,35	3,35



3,35
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	2020
Nº de respuestas mensuales (INCIDENCIAS PACO) en tiempo igual o inferior a 7 días	119	88	79	113	221	146	125	64	76	99	114	88	Σ = 1.332
Nº mensual de respuestas-	119	88	79	113	221	147	125	68	76	99	121	108	Σ = 1.364
Cálculo	100	100	100	100	100	99,32	100	94,12	100	100	94,21	81,48	97,65



97,65
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.

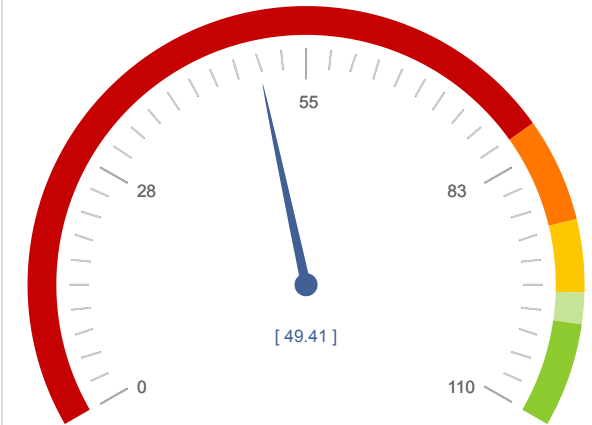
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2020
Tiempo mensual de devoluciones resueltas	264	313	271	221	207	158	306	281	316	291	279	224	Σ = 3.131
N° devoluciones resueltas	534	919	453	463	804	837	807	565	899	848	576	365	Σ = 8.070
Cálculo	0,49	0,34	0,60	0,48	0,26	0,19	0,38	0,50	0,35	0,34	0,48	0,61	0,39



0,39
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	2020
Nº de expedientes de devolución en plazo igual o inferior a 180 días	227	397	245	300	348	418	361	245	418	475	313	241	Σ = 3.988
Nº de expedientes de devolución resuletos	534	919	453	463	806	837	807	565	899	848	576	365	Σ = 8.072
Cálculo	42,51	43,20	54,08	64,79	43,18	49,94	44,73	43,36	46,50	56,01	54,34	66,03	49,41

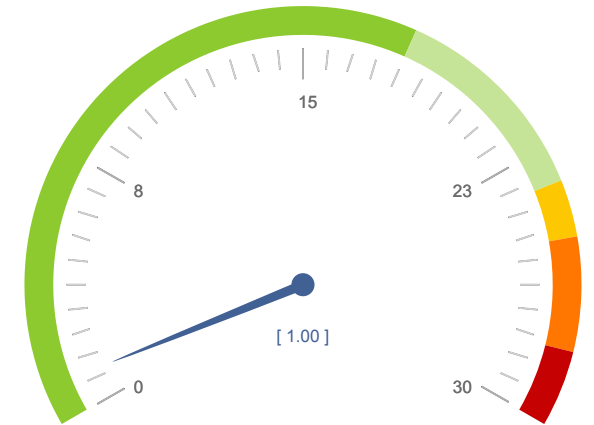


49,41
100,00

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

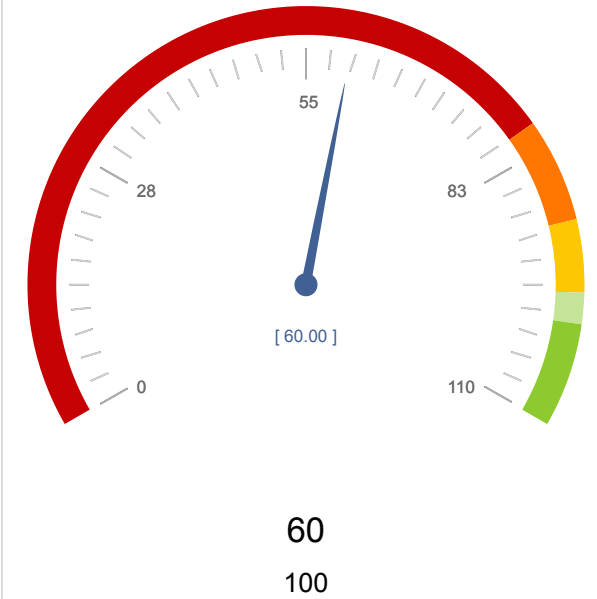
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2020
Tiempo total mensual de las autorizaciones resueltas en plazo máximo de 30 días	18	40	17	2	0	2	10	10	7	14	16	16	Σ = 152
N° autorizaciones mensuales resueltas	18	40	17	2	0	2	10	10	7	14	16	16	Σ = 152
Cálculo	1	1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1



1
23

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

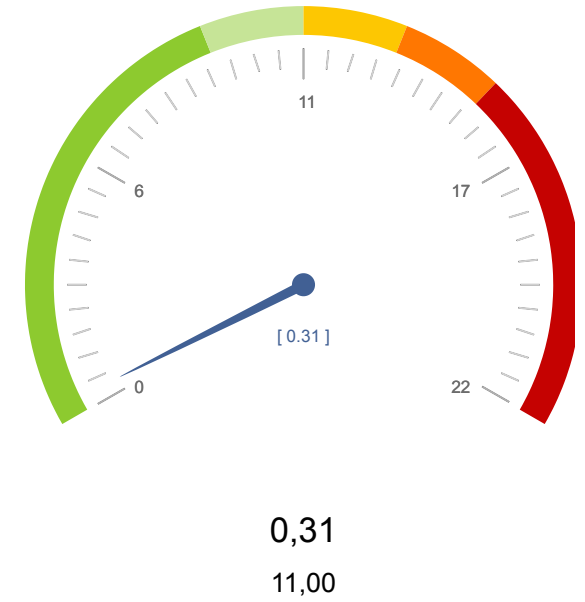
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2020
Nº Autorizaciones mensuales en plazo inferior a 30 días	17	40	17	2	0	2	2	9	7	14	16	15	Σ = 141
Nº de autorizaciones mensuales realizadas	33	44	21	11	3	5	18	11	21	22	30	16	Σ = 235
Cálculo	51,52	90,91	80,95	18,18	0	40	11,11	81,82	33,33	63,64	53,33	93,75	60



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	2020
Tiempo mensual de canjes resueltas	15.89	12.12	17.21	28.8	16.3	10.7	20.5	38.95	49.6	45.7	36.99	12.23	Σ = 304,99
N° autorizaciones mensuales de canjes resueltas	71	134	106	75	38	41	54	49	60	117	162	75	Σ = 982
Cálculo	0,22	0,09	0,16	0,38	0,43	0,26	0,38	0,79	0,83	0,39	0,23	0,16	0,31



(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	2020
Nº autorizaciones mensuales de canjes en plazo inferior a 20 días	54	21	51	2	32	38	25	2	7	7	2	133	Σ = 374
Nº de autorizaciones de canjes mensuales realizadas	71	134	106	75	38	41	54	49	60	117	162	75	Σ = 982
Cálculo	76,06	15,67	48,11	2,67	84,21	92,68	46,30	4,08	11,67	5,98	1,23	177,33	38,09

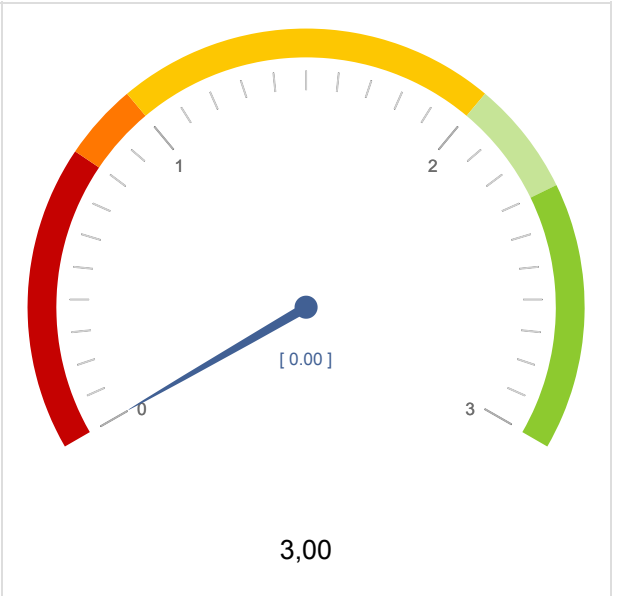


Código

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	2020
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													

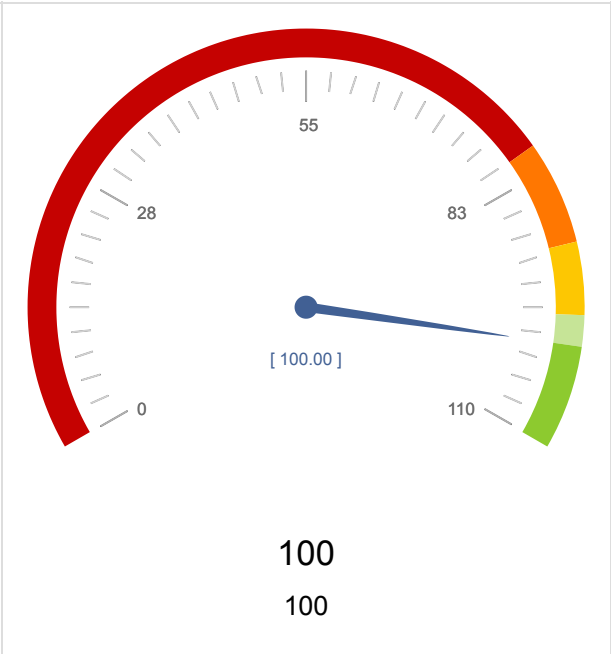


Código

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	2020
Nº de quejas tramitadas en plazo igual o inferior a 15 días naturales	8	8	7	2	2	21	31	12	4	13	13	13	$\Sigma = 134$
Nº de quejas tramitadas	8	8	7	2	2	21	31	12	4	13	13	13	$\Sigma = 134$
Cálculo	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

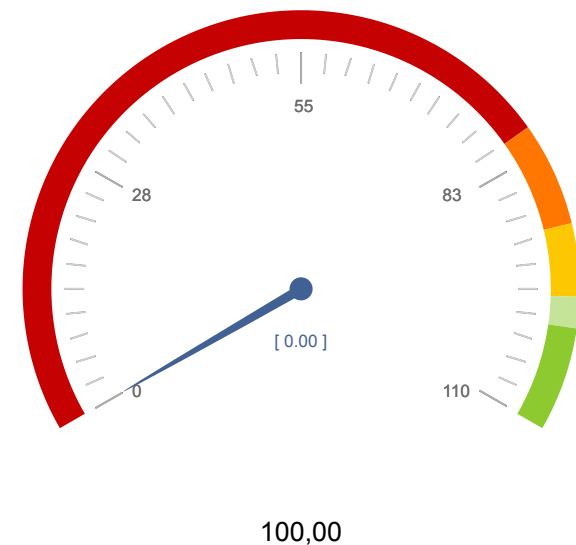


Código

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	2020
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"/>	$\Sigma = 0$
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"/>	$\Sigma = 0$
Cálculo													

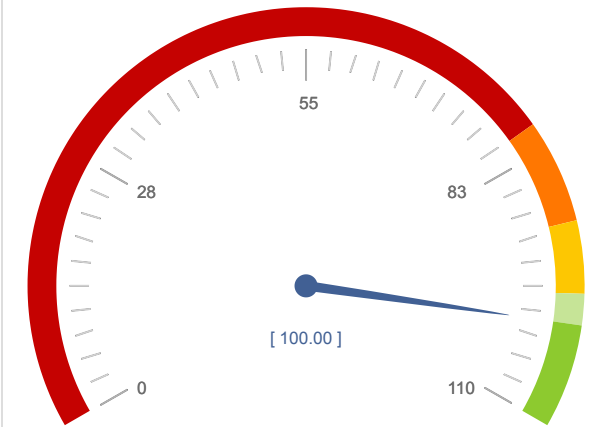


Código

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	2020
Número de certificados expedidos en el plazo comprometido	601	468	394	215	308	513	544	407	637	791	816	1294	Σ = 6.988
Número total de certificados solicitados	601	468	394	215	308	513	544	407	637	791	816	1294	Σ = 6.988
Cálculo	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100



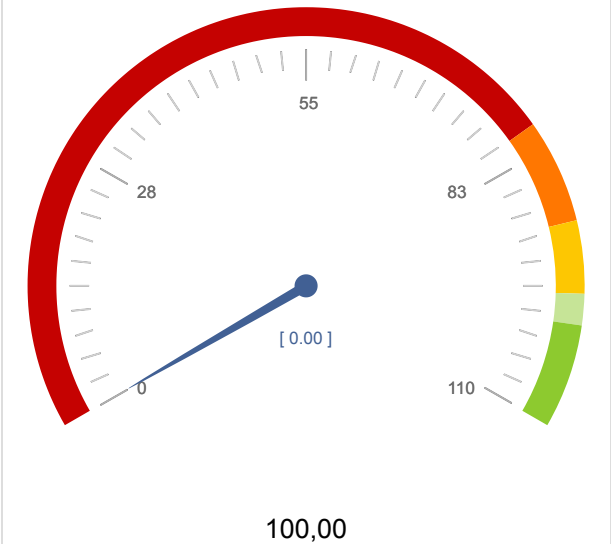
100
100

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	2020
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 = 0
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 = 0
Cálculo													

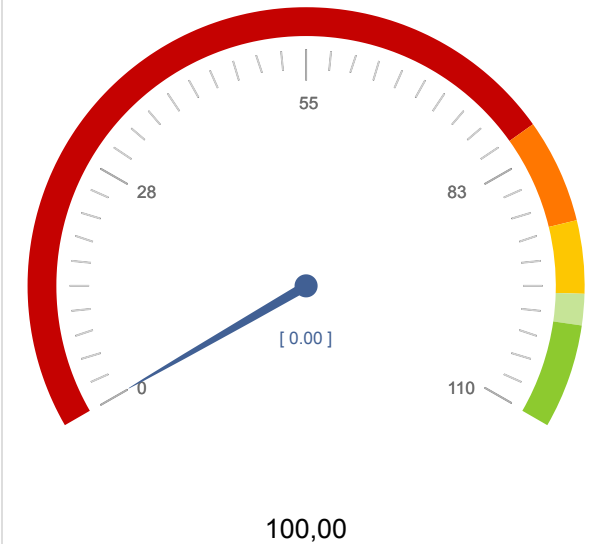


Código

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	2020
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"/>	$\Sigma = 0$
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"/>	$\Sigma = 0$
Cálculo													



Nº de compromisos listados: 16

