

2020

GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DEL SERVICIO

A continuación se recogen los compromisos de calidad incluidos en las cartas de servicios de atención presencial y servicios electrónicos, especificando para cada uno de ellos, el nivel que hemos alcanzado en 2020, a fin de que tanto los ayuntamientos como los ciudadanos puedan comprobar el grado de cumplimiento de nuestros compromisos.



COMPROMISOS DE ATENCIÓN PRESENCIAL

Se realizarán en el acto los siguientes trámites:

1

- Registro y compulsión de documentos dirigidos a REGTSA.
- Certificados de estar al corriente de pago de los cuatro últimos ejercicios, previa presentación copia D.N.I. del titular del recibo y, en su caso, del representante.
- Domiciliaciones bancarias y entrega del justificante de la domiciliación.
- Cambios de domicilio fiscal.
- Liquidaciones y autoliquidaciones del IVTM.
- Facilitar información de interés al contribuyente relacionada con REGTSA.

El contribuyente podrá elegir entre tres modalidades de pago de los tributos:

2

- Pago a través de los 4 períodos de cobro tradicionales.
- Pago fraccionado en 7 mensualidades de abril a octubre, sin intereses de demora y mediante domiciliación bancaria.
- Pago único anticipado, con posibilidad de una bonificación del 1 %.

3

Atención personalizada en puestos de atención polivalente en un tiempo medio de espera no superior a cinco minutos.

4

Transferir el importe de las devoluciones de ingresos indebidos cuyo importe no exceda de 600€ en un plazo no superior a 1 día hábil, desde la presentación de la solicitud, siempre que cumpla todos los requisitos.

5

Aplicar provisionalmente y grabar en base de datos los expedientes de beneficios fiscales que cumplan con todos los requisitos en el plazo de dos días hábiles.

Durante el ejercicio se han realizado en tiempo real 17.263 atenciones.

Durante el ejercicio 740 contribuyentes se acogieron a la modalidad de pago a la carta.

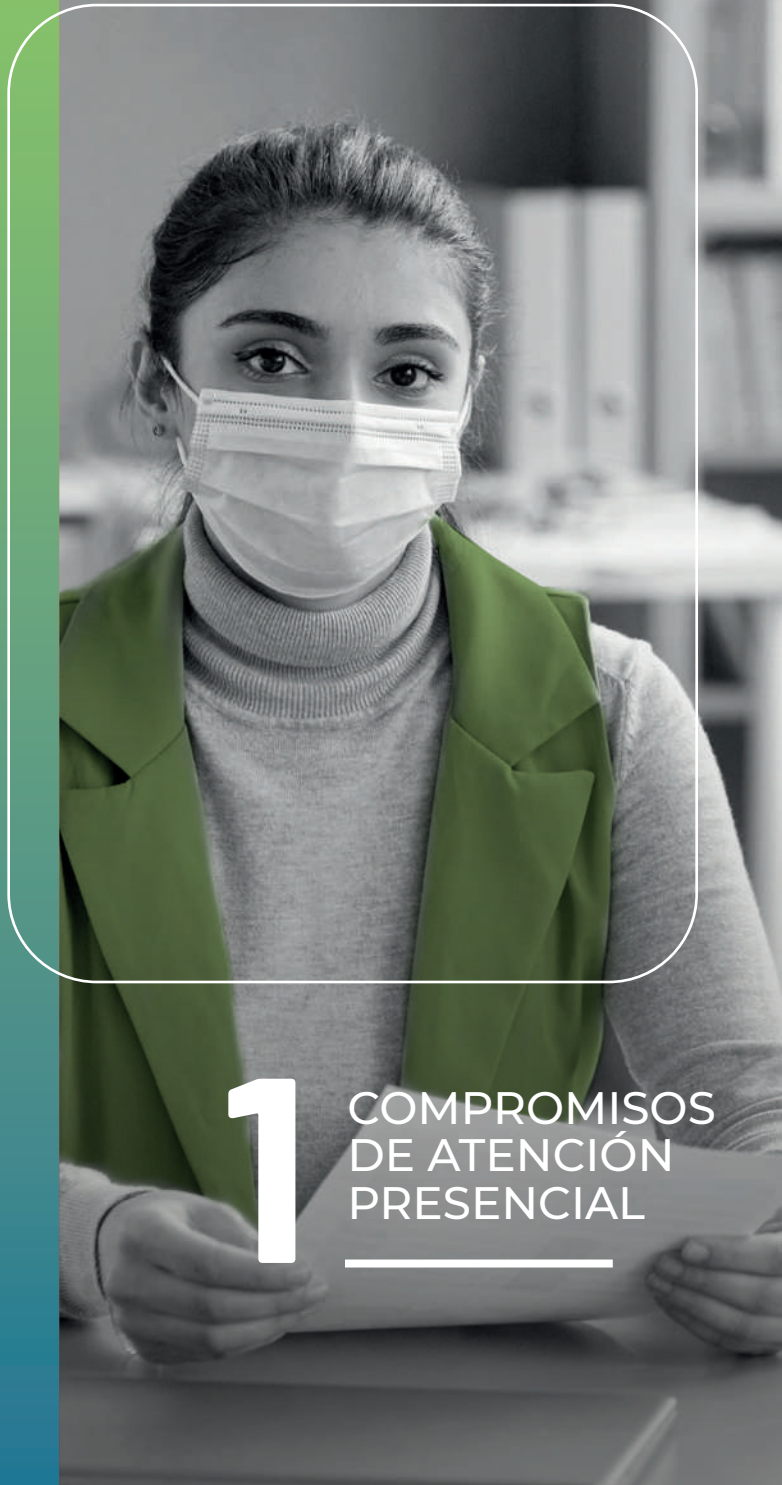
El tiempo medio de espera ha sido de 3 minutos y 59 segundos.

El plazo medio de que se ha tardado en transferir las devoluciones ha sido de 0,06 días hábiles.

El plazo medio de resolución durante el ejercicio ha sido de 2,04 días.

1 COMPROMISOS DE ATENCIÓN PRESENCIAL





1 COMPROMISOS DE ATENCIÓN PRESENCIAL

- 6 | Resolver en el plazo de un mes días los recursos administrativos contra actos tributarios.
- 7 | Contestar en un plazo inferior a 4 días hábiles a las quejas y sugerencias formalizadas por escrito en los libros que, a este efecto, están a disposición de los contribuyentes en nuestras oficinas.
- 8 | Concertar cita previa cuando el contribuyente lo estime necesario, dándole audiencia en un plazo máximo de 48h.
- 9 | Cargar los recibos domiciliados en las cuentas de los contribuyentes a mitad del período y en las fechas que previamente se incluyen en el calendario del contribuyente.
- 10 | Remitir por correo ordinario dentro de período voluntario al domicilio del contribuyente los avisos de pago correspondientes domiciliaciones no atendidas por falta de fondos Este compromiso está condicionado a que la entidad de depósito incluya la devolución en la primera remesa de cada período.
- 11 | Emitir en el acto cartas de pago sin intereses ni recargos en casos de domiciliaciones no atendidas por causas imputables a REGTSA
- 12 | En los supuestos de aplazamientos y fraccionamientos remitir al contribuyente un plan de pagos en un plazo inferior a 5 días hábiles.
- 13 | Ser transparentes en nuestra gestión mediante los siguientes medios:
 - Publicación en la Sede Electrónica y en la Memoria anual información sobre el grado de cumplimiento de nuestros compromisos de calidad.
 - Publicación del calendario del contribuyente con anterioridad al mes de enero de cada año y publicación en la sede electrónica del Manual del contribuyente.

El plazo de resolución ha sido de 2,3 días en el caso de recursos administrativos contra actos tributarios.

El plazo medio de resolución ha sido de 1 en solicitudes de información y sugerencias.

En todos los casos en que se ha solicitado este servicio ha sido concedida la audiencia en el plazo previsto.

En el ejercicio los recibos domiciliados de los cuatro períodos de recaudación voluntaria han sido cargados en las cuentas de los contribuyentes el día en que se cumplía un mes de inicio del período y restaba otro mes para su finalización.

Como consecuencia de este compromiso durante el ejercicio se han remitido a los domicilios de los contribuyentes 13.713 avisos de pago de recibos devueltos por las entidades bancarias a fin de que pudiesen ser abonados antes de finalizar el período voluntario (lo hicieron el 29,70 % contribuyentes).

Los empleados de atención al contribuyente están facultados para anular en el acto cualquier recargo que pueda ser imputable al Organismo.

Durante el ejercicio se han tramitado dentro de plazo 872 planes de pago (el 100 %).

Este compromiso fue cumplido con la publicación de nuestro grado de compromiso en la web el 3 de febrero de 2020 y la edición de la memoria de REGTSA en junio 2020.

Estos compromisos se han cumplido con su publicación en la sede electrónica del calendario 2021 el 16 de diciembre de 2020.



COMPROMISOS DE CALIDAD EN SERVICIOS ELECTRÓNICOS

Internet

2 COMPROMISOS DE CALIDAD EN LOS SERVICIOS ELECTRÓNICOS

Internet

- Se realizarán en el acto, obteniendo justificante de la operación, los siguientes trámites:

 - Domiciliaciones bancarias.
 - Cambios de domicilio fiscal.
 - Presentación de todo tipo de solicitudes.
 - Alegaciones o recursos.
 - El contribuyente podrá elegir entre tres modalidades de pago de los tributos:

 - Pago a través de los cuatro períodos de cobro tradicionales.
 - Pago fraccionado en siete mensualidades de abril a octubre, sin intereses de demora y mediante domiciliación bancaria.
 - Pago único anticipado, con posibilidad de una bonificación del 1%.
 - Obtención en el acto de certificados del pago de tributos, cartas de pago y posibilidad de realizar el pago a través de Plataforma de Pago telemático.
 - Contestar a las solicitudes de información y a las quejas y sugerencias en un plazo de siete días hábiles.
 - Los ciudadanos podrán realizar en el acto simulaciones (parte pública) y autoliquidaciones (parte privada) de los Impuestos sobre Vehículos de Tracción Mecánica e Incremento sobre el Valor de los Terrenos de naturaleza Urbana (plusvalías).
 - Consultar en línea los expedientes de los que los ciudadanos sean parte, así como acceder a los originales electrónicos de los documentos presentados en el registro electrónico.
 - Los ciudadanos podrán realizar de forma inmediata desde las Notarías los trámites de consulta de deuda de IBI, obtención de borrador de Plusvalías, así como realización del pago telemático de ambos tributos.
 - La sede electrónica de REGTSA está dotada de un certificado que permite identificar la sede, y el establecimiento de comunicaciones seguras con ella.
 - Ser transparentes en nuestra gestión mediante los siguientes medios:

 - Publicación en la Sede Electrónica y en la Memoria anual información sobre el grado de cumplimiento de nuestros compromisos de calidad.
 - Publicación del calendario del contribuyente con anterioridad al mes de enero de cada año y Publicación en la sede electrónica del Manual del contribuyente.
- Durante el ejercicio el grado de cumplimiento del compromiso ha sido del 100 %, habiéndose realizado un total de 86.611 trámites en línea de los cuales, 38.028 lo han sido previa identificación. Destacamos 1.832 solicitudes en registro electrónico, 4.154 domiciliaciones bancarias, 2.645 acuses de notificación, 618 informes de deuda y 10.216 de cartas de pago.
- Durante el ejercicio 740 contribuyentes se acogieron a la modalidad de pago a la carta.
- Durante el ejercicio el grado de cumplimiento del compromiso ha sido del 100 %, habiéndose emitido un total de 20.942 certificados en línea, 10.216 cartas de pago.
- El plazo medio de resolución ha sido de 1 en solicitudes de información y sugerencias.
- Durante el ejercicio el grado de cumplimiento del compromiso ha sido del 100 %, habiéndose realizado un total de 1.775 autoliquidaciones en línea.
- Durante el ejercicio el grado de cumplimiento del compromiso ha sido del 100 %, habiéndose validado 44.668 documentos expedidos electrónicamente.
- El servicio se encuentra disponible para los ciudadanos.
- El certificado ha estado en vigor durante todo el ejercicio.
- Este compromiso fue cumplido con la publicación de nuestro grado de compromiso en la web el 3 de febrero de 2020 y la edición de la memoria de REGTSA en junio 2020.
- Estos compromisos se han cumplido con su publicación en la sede electrónica del calendario 2021 el 16 de diciembre de 2020.



2 COMPROMISOS DE CALIDAD EN LOS SERVICIOS ELECTRÓNICOS

Atención telefónica



Atención telefónica

10

Se tramitarán en el acto las siguientes solicitudes :

- Domiciliaciones bancarias.
- Cambios de domicilio fiscal.
- Obtención de duplicados de recibos pendientes y certificados.

Los duplicados y certificados serán remitidos al domicilio del interesado en un plazo de dos días hábiles.

11

Las solicitudes de información general, o particular (previa acreditación de la identidad), serán contestadas en el acto. Si por cualquier motivo la información no estuviera disponible en el momento, nos comprometemos a llamarle en el plazo de 24 horas.

12

Nos comprometemos a atender sus llamadas de lunes a viernes en horario de 9 a 19 horas. Si todos nuestros operadores estuviesen ocupados nos comprometemos a devolverle la llamada dentro de la jornada laboral.

Durante el ejercicio se han venido prestando con normalidad estos servicios (70.269 ciudadanos atendidos), no constando ningún supuesto en que no se haya cumplido el compromiso.

Durante el ejercicio se han venido prestando con normalidad estos servicios, no constando ningún supuesto en que no se haya cumplido el compromiso.

Durante el ejercicio, 7.309 contribuyentes que no pudieron ser atendidos directamente en el momento de su llamada, por estar ocupados todos los agentes, y dejaron su teléfono en un buzón, fueron llamados por REG TSA interesándose por su demanda lo que representa un 99,16 % de cumplimiento del compromiso.