

GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE 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 2025, a fin de que tanto los ayuntamientos como los ciudadanos puedan comprobar el grado de cumplimiento de nuestros compromisos.

COMPROMISOS DE ATENCIÓN PRESENCIAL

1. ATENCIÓN PRESENCIAL



1. Trámites inmediatos

Se realizarán en el acto los siguientes trámites:

- Registro de documentos dirigidos a REGTSA. Estamos adheridos al sistema de interconexión de registros (SIR), pudiendo los ciudadanos presentar en REGTSA solicitudes dirigidas a otras Administraciones Públicas o, por el contrario, presentar en otras Administraciones Públicas solicitudes dirigidas a REGTSA.
- Certificados de estar al corriente de pago de los cuatro últimos ejercicios, previa presentación del NIF del titular del recibo y, en su caso, del representante y representación.
- 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.
- Obtención gratuita de certificados digitales.

✓ **Durante el ejercicio se han realizado en tiempo real 20.804 atenciones.**

2. Trámites rápidos

Se resolverán en el plazo establecido los siguientes trámites:

- Transferir el importe de las devoluciones de ingresos indebidos cuyo importe no exceda de 1.100€ en un plazo no superior a 1 día hábil, desde la presentación de la solicitud, siempre que esta cumpla todos los requisitos.

✓ **El plazo medio de que se ha tardado en transferir las devoluciones ha sido de 0,03 días hábiles.**

- Aplicar provisionalmente y grabar en base de datos los expedientes de beneficios fiscales que cumplan con todos los requisitos en el plazo de 2 días hábiles.

✓ **El plazo medio de resolución durante el ejercicio ha sido de 1,79 días.**

- Contestar en un plazo inferior a 3 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.

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

- En los supuestos de aplazamientos y fraccionamientos remitir al contribuyente un plan de pagos en un plazo inferior a 2 días hábiles.

✓ **Durante el ejercicio se han tramitado dentro de plazo 852 planes de pago (el 100 %).**

- Resolver en el plazo de 20 días los recursos administrativos contra actos tributarios.

✓ **Durante el ejercicio se han tramitado en plazo 20 recursos administrativos contra actos tributarios.**





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

- Pago a través de los 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 %.

✓ **Durante el ejercicio 2.636 contribuyentes se acogieron a la modalidad de pago a la carta.**

4. El contribuyente podrá **elegir** entre los siguientes **medios de pago**:

- Domiciliación en su cuenta bancaria.
- Pago mediante tarjeta o bizum.
- Pago a los carteros rurales o en las oficinas de correos
- Pago en cualquiera de las sucursales o cajeros de las entidades bancarias colaboradoras.

✓ **Durante el ejercicio se ha efectuado el cargo de 814.959 domiciliaciones bancarias. También se hicieron 35.256 pagos de forma telemática (bizum y tarjeta) y se realizaron 1.448 pagos a través de los carteros rurales, en un total de 179 municipios. Finalmente, se remitieron a los domicilios de los contribuyentes 179.189 recibos, para su abono en las entidades bancarias.**

5. **Atención personalizada** en puestos de atención polivalente en un tiempo medio de espera no superior a 5 minutos.

✓ **El tiempo medio de espera ha sido de 1 minuto y 25 segundos.**

6. **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.

✓ **En el ejercicio los recibos domiciliados de los 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.**

7. **Remitir por correo ordinario** dentro de período voluntario al domicilio del contribuyente los avisos de pago correspondientes a 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.

✓ **Como consecuencia de este compromiso durante el ejercicio se han remitido a los domicilios de los contribuyentes 12.693 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 29,75 % contribuyentes).**

8. **Emitir en el acto cartas de pago** sin intereses ni recargos, en casos de domiciliaciones no atendidas por causas imputables a REGTSA.

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





9. Nos comprometemos a que los ciudadanos no tengan que aportar datos que figuren en poder de la Administración y, en particular a:

- A no solicitar copias del DNI (basta con mostrarlo) o acreditación de los recibos pagados o de los objetos tributarios que constan en nuestras bases de datos.
- A acceder, siempre que el contribuyente no se oponga, a la plataforma de intermediación de datos para obtener los siguientes documentos: nivel de renta, datos catastrales, título de familia numerosa o datos de discapacidad.

✓ **Durante el ejercicio 1.703 contribuyentes evitaron aportar documentación facilitando el acceso a la plataforma de intermediación de datos.**

10. 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.

✓ **Este compromiso fue cumplido con la publicación de nuestro grado de compromiso en la web el 21 de enero de 2025.**

- Publicación de la memoria anual en la sede electrónica en el mes de marzo.

✓ **Fue publicada el 26 de marzo de 2025.**

- Publicación del calendario del contribuyente en la primera quincena del mes de enero de cada ejercicio.

✓ **Estos compromisos se han cumplido con su publicación en la sede electrónica del calendario 2025 el 8 de enero de 2025.**

- Publicación en la sede electrónica del Manual del contribuyente.

✓ **Se encuentra publicado en nuestra sede.**

1.1. COMPROMISOS ESPECÍFICOS CON LAS PERSONAS MAYORES DE 65 AÑOS



1. Prioridad en la obtención de turno en nuestras oficinas.

✓ **Durante el ejercicio 658 personas mayores disfrutaron del servicio de cita preferente.**

2. Asesoramiento especializado para la realización de trámites electrónicos a través de nuestra embajadora digital.

✓ **Durante el ejercicio han sido atendidos por la embajadora digital un total de 315 contribuyentes.**

3. Todos los empleados de atención al contribuyente reciben formación específica para la atención a las personas mayores.

✓ **Durante el ejercicio 18 empleados/as de REG TSA han recibido formación sobre el compromiso con las personas mayores.**

4. Diseño de nuestras oficinas y reserva de asientos en las zonas de espera pensando en las personas mayores.

✓ **Durante el ejercicio se ha respetado el presente compromiso.**

5. Existencia de la figura del defensor del mayor, que asesorará gratuitamente a las personas mayores sobre trámites en materia tributaria.

✓ **El servicio está disponible para los contribuyentes desde junio de 2025.**

COMPROMISOS DE CALIDAD EN SERVICIOS ELECTRÓNICOS

2. INTERNET



1. Registro electrónico, se realizarán en el acto, obteniendo justificante de la operación, cualquier trámite o solicitud dirigida a REGTSA y, en particular, los siguientes trámites:

- Domiciliaciones bancarias
- Cambios de domicilio fiscal
- Presentación de todo tipo de solicitudes
- Alegaciones o recursos

REGTSA esta adherida al sistema de interconexión de registros (SIR), pudiendo los ciudadanos presentar en REGTSA solicitudes dirigidas a otras Administraciones Públicas o por el contrario, presentar en otras Administraciones Públicas solicitudes dirigidas a REGTSA.

✓ **Durante el ejercicio el grado de cumplimiento del compromiso ha sido del 100 %, habiéndose realizado un total de 154.619 trámites en línea de los cuales, 86.078 lo han sido previa identificación.**

2. Chat, plataforma integrada en la aplicación “Cítate con REGTSA”; Esta herramienta de comunicación segura, permite comunicarse de forma fácil, sencilla y eficiente, con los agentes de REGTSA en tiempo real. Al reservar cita, a través de nuestra Web (www.regtsa.es), podrá optar por esta forma de comunicación.

✓ **Durante el ejercicio 88 ciudadanos han hecho uso de esta posibilidad.**

3. Trámites inmediatos:

Se realizarán en el acto los siguientes trámites:

- Obtención en el acto de certificados del pago de tributos, cartas de pago y posibilidad de realizar el pago a través de Tarjeta Bancaria en www.regtsa.es.

✓ **Durante el ejercicio el grado de cumplimiento del compromiso ha sido del 100 %, habiéndose emitido un total de 3.865 certificados en línea y 1.607 cartas de pago.**

- 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.

✓ **Durante el ejercicio el grado de cumplimiento del compromiso ha sido del 100 %, habiéndose validado 37.768 documentos expedidos electrónicamente.**

- Los ciudadanos podrán realizar en el acto el trámite de autoliquidaciones de los Impuestos sobre Vehículos de Tracción Mecánica e Incremento sobre el Valor de los Terrenos de naturaleza Urbana (plusvalías), disponibles en cada municipio seleccionado. Con la **autoliquidación** obtendrá un **documento cobratorio** para abonar en la oficina bancaria de su elección o, si lo desea, efectuar el **pago telemático** de la misma. También podrá optar por la **simulación** y obtener la cantidad que debería abonar, con la simple inserción de los datos necesarios para su cálculo.

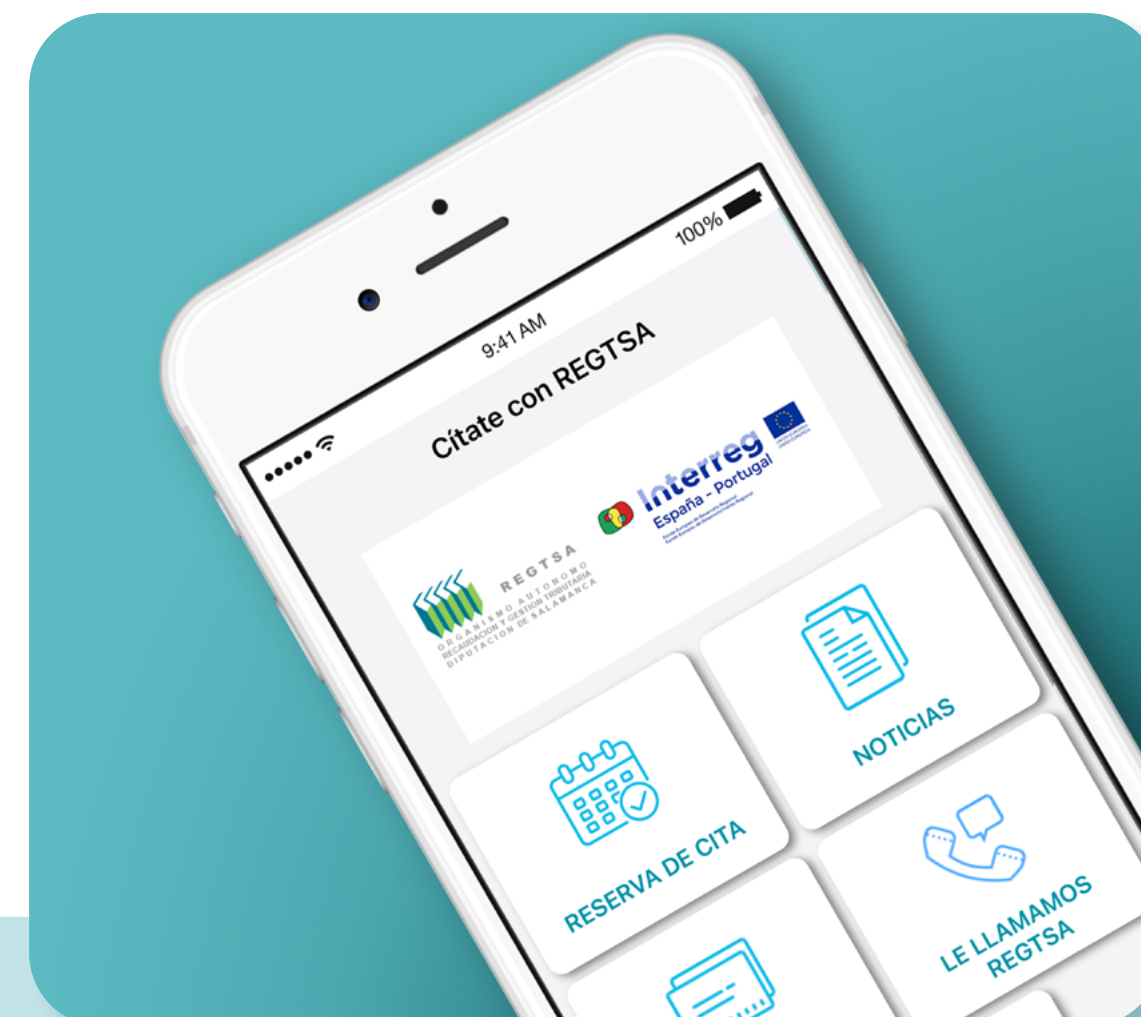
✓ **Durante el ejercicio el grado de cumplimiento del compromiso ha sido del 100 %, habiéndose realizado un total de 3.456 autoliquidaciones en línea y 4.087 simulaciones.**

- En los supuestos de aplazamientos y fraccionamientos realizados a través de nuestra sede el contribuyente podrá obtener un plan de pagos en el acto.

✓ **Durante el ejercicio 186 expedientes se han solicitado a través de la sede electrónica, resolviéndose en el acto.**

- 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.

✓ **El servicio se encuentra disponible para los ciudadanos.**





4. Trámites rápidos:

Se resolverán en el plazo establecido los siguientes trámites:

- Transferir el importe de las devoluciones de ingresos indebidos cuyo importe no exceda de 1.100€ en un plazo no superior a 1 día hábil, desde la presentación de la solicitud, siempre que esta cumpla todos los requisitos.

✓ **El plazo medio de que se ha tardado en transferir las devoluciones ha sido de 0,03 días hábiles.**

- Aplicar provisionalmente y grabar en base de datos los expedientes de beneficios fiscales que cumplan con todos los requisitos en el plazo de 2 días hábiles.

✓ **El plazo medio de resolución durante el ejercicio ha sido de 1,79 días.**

- Contestar a las solicitudes de información y a las quejas y sugerencias en un plazo de cuatro días hábiles.

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

- Resolver en el plazo de 20 días los recursos administrativos contra actos tributarios.

✓ **Durante el ejercicio se han tramitado en plazo 20 recursos administrativos contra actos tributarios.**

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

- Pago a través de los períodos de cobro tradicionales.
- Pago fraccionado en 8 mensualidades de abril a noviembre, sin intereses de demora y mediante domiciliación bancaria.
- Pago único anticipado, con posibilidad de una bonificación del 1 %.

✓ **Durante el ejercicio 2.636 contribuyentes se acogieron a la modalidad de pago a la carta.**

6. El contribuyente podrá **elegir** entre los siguientes **medios de pago**:

- Domiciliación en su cuenta bancaria.
- Pago mediante tarjeta o bizum.
- Pago a los carteros rurales o en las oficinas de correos.
- Pago en cualquiera de las sucursales o cajeros de las entidades bancarias colaboradoras.

✓ **Durante el ejercicio se ha efectuado el cargo de 814.959 domiciliaciones bancarias. También se hicieron 35.256 pagos de forma telemática (bizum y tarjeta) y se realizaron 1.448 pagos a través de los carteros rurales, en un total de 179 municipios. Finalmente, se remitieron a los domicilios de los contribuyentes 179.189 recibos. para su abono en las entidades bancarias.**

7. Nos comprometemos a que **los ciudadanos no tengan que aportar datos** que figuren en poder de la Administración y, en particular a:

- A no solicitar copias del DNI o acreditación de los recibos pagados o de los objetos tributarios que constan en nuestras bases de datos.
- A acceder, siempre que el contribuyente no se oponga, a la plataforma de intermediación de datos para obtener los siguientes documentos: nivel de renta, datos catastrales, título de familia numerosa o datos de discapacidad.
- A facilitar a los ciudadanos, cuando así lo deseen, la reutilización de los documentos utilizados en procedimientos anteriores.

✓ **Durante el ejercicio 1.703 contribuyentes evitaron aportar documentación facilitando el acceso a la plataforma de intermediación de datos.**

8. Poner a disposición de los grandes contribuyentes la denominada **“línea verde”**, que permite evitar la impresión de grandes cantidades de recibos. A través de este servicio, los contribuyentes con grandes cantidades de avisos de pago recibirán vía email los siguientes archivos de su deuda en voluntaria: archivo con detalle de toda la deuda tributaria, carpeta con los archivos individuales de los avisos de pago y documento para realizar el pago agrupado.

✓ **Durante el ejercicio se han emitido a través de este servicio 18.849 recibos.**

9. La sede electrónica de REGTSA está dotada de un certificado que permite identificar la sede, y el establecimiento de **comunicaciones seguras** con ella.

✓ **El certificado ha estado en vigor durante todo el ejercicio.**

10. 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.

✓ **Este compromiso fue cumplido con la publicación de nuestro grado de compromiso en la web el 21 de enero de 2025.**

- Publicación de la memoria anual en la sede electrónica en el mes de marzo.

✓ **Fue publicada el 26 de marzo de 2025.**

- Publicación del calendario del contribuyente en la primera quincena del mes de enero de cada ejercicio.

✓ **Estos compromisos se han cumplido con su publicación en la sede electrónica del calendario 2025, el 8 de enero de 2025.**

- Publicación en la sede electrónica del Manual del contribuyente.

✓ **Se encuentra publicado en nuestra sede.**

COMPROMISOS DE CALIDAD EN SERVICIOS ELECTRÓNICOS

3. ATENCIÓN TELEFÓNICA



1. 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 preferentemente al correo electrónico del contribuyente en el plazo de 24h, o al domicilio del interesado en un plazo de dos días hábiles.

✓ Durante el ejercicio se han venido prestando con normalidad estos servicios (49.668 ciudadanos atendidos), no constando ningún supuesto en que no se haya cumplido el compromiso.

2. 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.

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

3. Nos comprometemos a atender sus llamadas **de lunes a viernes en horario de 09:00h a 19:00h**. Si todos nuestros operadores estuviesen ocupados nos comprometemos a devolverle la llamada dentro de la jornada laboral. En todo caso el porcentaje de llamadas entrantes atendidas será superior al 95 %.

✓ Durante el ejercicio fueron atendidas directamente el 98,10 % de las llamadas entrantes, superando ampliamente el compromiso adquirido con los ciudadanos.

No obstante, 486 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 REGTSA interesándose por su demanda lo que representa un 100 % de cumplimiento del compromiso.

