

## **INFORME DE SEGUIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS “SERVICIOS DEL ÁREA TRIBUTARIA DE LA JUNTA DE EXTREMADURA”.**

---

Mediante Resolución de 30 de septiembre de 2014 de la entonces Secretaría General de Hacienda, publicada en el D.O.E. nº 198 de 15 de octubre de 2014, se aprueba la Carta de Servicios denominada “Servicios del Área Tributaria de la Junta de Extremadura”. Seguidamente, se procede a la contratación e impresión del folleto divulgativo para poner a disposición de los ciudadanos según establece el apartado tercero de la citada Resolución.

La Carta de Servicios describe los servicios que la administración tributaria pone a disposición de los ciudadanos, informa de los derechos que le asisten y da a conocer los compromisos que se asumen para alcanzar una gestión de calidad. Concretamente abarca los Servicios de Gestión Tributaria e Ingresos y el Servicio de Inspección Fiscal, ambos ubicados en Mérida, los Servicios Fiscales de Badajoz y Cáceres, la Unidad de Automatización Tributaria, las Oficinas Liquidadoras ubicadas en el territorio de la Comunidad Autónoma, así como las Oficinas Gestoras de Mérida y Plasencia, todos ellos dependientes de la Dirección General de Tributos, de la Consejería de Hacienda y Administración Pública de la Junta de Extremadura.

La Carta de Servicios tenía un período de vigencia de tres años a partir de la fecha de publicación, lo cual unido a que durante el tiempo transcurrido desde la publicación de la Carta, se han producido modificaciones normativas sustanciales que afectan a los derechos reconocidos a los ciudadanos y usuarios en sus relaciones con la Administración Pública, principalmente al derecho (y obligación en algunos casos) de relacionarse electrónicamente con la Administración, principalmente contenido en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, que conforma un nuevo estatuto jurídico del ciudadano y del administrado en sus relaciones con la Administración, hacían necesario la actualización de la Carta de Servicios aprobada por Resolución de la Secretaría General de Hacienda de 30 de septiembre de 2014.

Por todo ello, a instancias de la Dirección General de Tributos, se acordó el inicio de los trabajos de actualización de la Carta de Servicios, aprobándose la mencionada actualización por Resolución de 11 de septiembre de 2018, de la Dirección General de Tributos, publicada en el D.O.E. nº 187 de 25 de septiembre de 2018.

El presente informe detalla la observancia de la carta de servicios, analiza resultados e indicadores.

## SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD ADQUIRIDOS.

**Compromiso I. Actualizar la información contenida en el Portal Tributario (Página web <http://portaltributario.juntaex.es>.) en el mismo día de la entrada en vigor de la norma o desde que tenga lugar la causa que motive la actualización.**

**Indicador A:** Número de días transcurridos desde la entrada en vigor de norma o desde que tenga lugar la causa que motive la actualización, hasta la inclusión de la actualización en el portal tributario.

**Valor:** Durante este periodo, transcurrió ningún día, actualizándose la información a los 46 minutos.

**Indicador B:** Número de quejas recibidas en relación a la no actualización de la web del Portal Tributario.

**Valor:** Número de quejas anuales-0

**Compromiso II. Ofrecer servicios a través del Portal Tributario las 24 horas del día, siete días a la semana, 365 días al año.**

**Indicador C:** Número de horas a la semana de no disponibilidad de los servicios que ofrece el Portal Tributario.

**Indicador D:** Número de quejas recibidas sobre interrupciones de los servicios prestados del Portal Tributario.

**Valor:** Quejas por las interrupciones del servicio producidas: dos quejas recibidas.

**Compromiso III. Potenciar la utilización del Portal Tributario por los ciudadanos, mediante la difusión por diversos medios (informando de su acceso por los propios empleados que atienden a los ciudadano, cartelería en las Oficinas, etc.)**

**Indicador E:** .Número de actuaciones, medios programados para potenciar su utilización del Portal Tributario.

**Valor:** Cuatro actuaciones.

**Indicador F:** Número de accesos anuales respecto del año anterior.

Dirección General de Tributos  
Paseo de Roma, s/n - Módulo B, 2ª planta  
06800 MÉRIDA (Badajoz)  
Tf.: 924 00 55 12

**Valor:** Número de accesos: 42.748 más respecto del año anterior.

**Compromiso IV. Prestar información de forma presencial, por correo electrónico, telefónica o por escrito en plazo de 24 horas.**

**Indicador G:** Porcentaje de obligados tributarios atendidos presencial o telefónicamente que superan con respecto al total los tiempos espera comprometidos.

- Núm. de llamadas atendidas.- 62.627
- Correos electrónicos atendidos.-2.156

**Valor:** 25%.

**Indicador H:** Porcentaje de obligados tributarios atendidos por escrito o por correo electrónicos que con respecto al total superar los tiempos de respuesta comprometidos.

**Valor:** 25%.

**Observaciones:** Durante este periodo ha sido posible mantener la continuidad en la atención presencial y telefónica al ciudadano en la prestación de los servicios en plazo de 24 horas, si bien fueron 60 los minutos transcurridos desde la solicitud de información vía correo electrónico.

**Compromiso V. Aumentar el número de publicaciones anuales de información para el contribuyente en el portal tributario.**

**Indicador I:** Número de nuevas publicaciones anuales de información para el contribuyente en el portal tributario.

**Valor:** Total de publicaciones 167.

**Compromiso VI. Extender anualmente el sistema de presentación y pago de declaraciones por la Oficina Virtual ubicada en la página <http://sede.gobex.es/SEDE/tramites> a todos los modelos de declaración**

**Indicador J:** Número de nuevos conceptos tributarios anuales que se pueden tramitar por vía telemática en la dirección <http://sede.gobex.es/SEDE/tramites>.

**Valor:** Un nuevo concepto incorporado.

Dirección General de Tributos  
Paseo de Roma, s/n - Módulo B, 2ª planta  
06800 MÉRIDA (Badajoz)  
Tf.: 924 00 55 12

**Indicador K:** Número de declaraciones, liquidaciones y autoliquidaciones presentadas a través de la dirección <http://sede.gobex.es/SEDE/tramites>.

**Valor:** Total presentación de declaraciones/autoliquidaciones-23.798

**Compromiso VII. Impulsar para incrementar anualmente la incorporación de nuevas Entidades Colaboradoras para el pago telemático.**

**Indicador L:** Número de actuaciones, tramites e invitaciones formales realizadas de oficio para impulsar la incorporación de nuevas Entidades Colaboradoras a la plataforma de pago telemático.

**Indicador M:** Número de solicitudes recibidas para la incorporación de nuevas Entidades Colaboradoras a la plataforma de pago telemático.

**Indicador N:** Número de nuevas Entidades Colaboradoras incorporadas anualmente a la plataforma de pago telemático.

**Valor:** Tres actuaciones y solicitudes. Una nueva entidad incorporada.

**Compromiso VIII. Incrementar anualmente la participación de organismos públicos, entidades, asociaciones y corporaciones empresariales, profesionales, sindicales y sociales, para ofrecer la prestación de servicios personalizados por Internet con la finalidad de hacerlos accesibles a un mayor número de ciudadanos.**

**Indicador O:** Número de actuaciones y trámites realizados de oficio con organismos públicos, entidades, asociaciones y corporaciones empresariales, profesionales, sindicales y sociales, para ofrecer la prestación de servicios personalizados por Internet.

**Indicador P:** Número de Acuerdos o Convenios suscritos para impulsar la prestación de mantenimiento y actualización de una pagina webservicios personalizados por internet.

**Valor:** Total de acuerdos 158 y 4 convenios suscritos.

**Compromiso IX. Prestar, en colaboración con la AEAT, asistencia al contribuyente en la confección de declaraciones y en la confirmación o rectificación de borradores en la campaña de declaración del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas.**

**Indicador Q:** Número de declaraciones elaboradas por personal de la Junta de Extremadura en la campaña anual del IRPF.

Dirección General de Tributos  
Paseo de Roma, s/n - Módulo B, 2ª planta  
06800 MÉRIDA (Badajoz)  
Tf.: 924 00 55 12

**Valor:** 100%.

Durante el ejercicio 2020, campaña 2019, se elaboraron un total de declaraciones y rentas Weeb de 4.942, lo que supone un descenso respecto del ejercicio anterior, si bien del día 13 de mayo al 5 de junio solamente hubo atención telefónica. El número total de puestos de colaboración de la Junta de Extremadura en el año 2020 ha sido de 10, siendo en 2019 de 15 puestos.

**Compromiso X. Medir el grado de satisfacción del contribuyente con los servicios prestados por el Área Tributaria de la Junta de Extremadura mediante la realización de encuestas para facilitar la mejora continua y su adaptación permanente a las demandas de la ciudadanía.**

**Indicador R:** Porcentaje de encuestas cumplimentadas sobre el total de consultas presenciales atendidas.

**Observaciones:** Durante este periodo de tiempo ha sido imposible realizar medición numérica de encuestas realizadas.

**Indicador S:** Número de quejas presentadas, por los ciudadanos en relación con los servicios prestados presencialmente.

**Valor:** Quejas presentadas en el año 2020 –16, suponiendo un descenso respecto del año anterior.

A la vista de estos resultados evaluados por el Comité de Seguimiento, se propone continuar con todos los compromisos asumidos, sin actualización alguna.

Documento firmado electrónicamente.

<p>Firmado por: DIRECTOR/A GENERAL DE TRIBUTOS - Fco. Javier García Martín Fecha: 3/3/2021 10:06</p> <p>Validez: Copia Electrónica Auténtica; Autoridad de certificación: FNMT-RCM Certificado validado por la plataforma @firma. Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica. Código de verificación: PFJE1614889061585 URL verificación: <a href="http://sede.gobex.es/SEDE/csv/codSeguroVerificacion.jsf">http://sede.gobex.es/SEDE/csv/codSeguroVerificacion.jsf</a></p>	
	