

## **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. Mediante Resolución de 29 de diciembre de 2021, de la Dirección General de Tributos, publicada en el D.O.E. nº 3 de 5 de enero de 2022, se aprobó nuevamente y tras concluir su vigencia, la actualización de la Carta de Servicios del área Tributaria de la Junta de Extremadura

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

### **SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD ADQUIRIDOS.**

<b>Csv:</b>	FDJEX7RVVBVALMBK7MMCKWARSHC7CZ	<b>Fecha</b>	17/02/2023 10:01:05	
<b>Firmado Por</b>	FRANCISCO JAVIER GARCIA MARTIN - Director/a General De Tributos			
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sede.gobex.es/SEDE/csv/codSeguroVerificacion.jsf">https://sede.gobex.es/SEDE/csv/codSeguroVerificacion.jsf</a>	<b>Página</b>	1/5	



**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, no transcurrió ningún día, actualizándose la información a los 15 minutos.

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

**Valor:** Número de quejas anuales que evidencien una no actualización-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 quejas recibidas sobre interrupciones de los servicios prestados por el Portal Tributario.

**Valor:** Quejas semanales que evidencien interrupción del servicio: Ninguna queja recibida.

**Compromiso III. Potenciar la utilización del Portal Tributario por los ciudadanos, mediante la difusión por diversos medios (informando de su acceso por el propio personal empleado que atiende a la ciudadanía, cartelería en las Oficinas, etc.)**

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

**Valor:** Dos actuaciones.

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

**Valor:** Número de accesos: 45.835

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

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

<b>Csv:</b>	FDJEX7RVVBVALMBK7MMCKWARSHC7CZ	<b>Fecha</b>	17/02/2023 10:01:05
<b>Firmado Por</b>	FRANCISCO JAVIER GARCIA MARTIN - Director/a General De Tributos		
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sede.gobex.es/SEDE/csv/codSeguroVerificacion.jsf">https://sede.gobex.es/SEDE/csv/codSeguroVerificacion.jsf</a>	<b>Página</b>	2/5



Núm. de llamadas atendidas.- 69.470

Correos electrónicos atendidos.-3.528

**Valor: 25%.**

**Indicador G:** Porcentaje de obligados tributarios atendidos por correo electrónico 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/la contribuyente en portal tributario.**

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

**Valor:** Total de publicaciones 239.

**Compromiso VI. Impulsar el sistema de presentación electrónica de autoliquidaciones, declaraciones y solicitudes a través de la Sede Electrónica corporativa <http://sede.gobex.es/SEDE/>**

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

**Valor:** Cinco conceptos incorporados.

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

**Valor:** Total presentación de declaraciones, solicitudes y autoliquidaciones-35.206.

**Compromiso VII. Impulsar la interacción electrónica con el ciudadano (notificación electrónica y disponibilidad del expediente desde la Sede)**

**Indicador K:** Número de expedientes electrónicos abiertos y disponibles en la Sede Electrónica (Carpeta ciudadana)

Página 3 de 5

<b>Csv:</b>	FDJEX7RVVBVALMBK7MMCKWARSHC7CZ	<b>Fecha</b>	17/02/2023 10:01:05	
<b>Firmado Por</b>	FRANCISCO JAVIER GARCIA MARTIN - Director/a General De Tributos			
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sede.gobex.es/SEDE/csv/codSeguroVerificacion.jsf">https://sede.gobex.es/SEDE/csv/codSeguroVerificacion.jsf</a>	<b>Página</b>	3/5	



Valor: 51.916 expedientes

**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 L:** Número de gestores, asesores o profesionales que ejerzan su actividad en el ámbito de la asesoría fiscal o la gestión tributaria habilitados para realizar trámites electrónicos en nombre de terceros.

**Indicador M:** Número de convenios firmados o renovados

Valor: Colaboradores habilitados 329 . Dos convenios suscritos.

**Compromiso IX. Impulsar el uso de los medios de pago electrónico**

**Indicador N:** Número de nuevos conceptos, por modelo, disponibles para el pago electrónico

Valor: 100%. Un nuevo concepto.

**Indicador O:** Número de pagos efectuados por medios electrónicos

474.027 Pagos anuales

**Compromiso X. 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 P:** Número de declaraciones elaboradas por personal de la Junta de Extremadura en la campaña anual del IRPF.

Durante el ejercicio 2022, campaña 2021, se elaboraron un total de declaraciones y rentas Weeb de 7.165, lo que supone un incremento porcentual total respecto del año anterior de 23,15 %, que se elaboraron 5.818. Han sido diez los puestos de colaboración de la Junta de Extremadura en el año 2022, al igual que en el ejercicio pasado.

**Compromiso XI. Medir el grado de satisfacción del contribuyente con los servicios prestados presencialmente para resolver consultas especializadas de carácter tributario, mediante la realización de encuesta de satisfacción telemática, para facilitar la mejora continua y su adaptación permanente a las demandas de la ciudadanía.**

Csv:	FDJEX7RVVBVALMBK7MMCKWARSHC7CZ	Fecha	17/02/2023 10:01:05
Firmado Por	FRANCISCO JAVIER GARCIA MARTIN - Director/a General De Tributos		
Url De Verificación	<a href="https://sede.gobex.es/SEDE/csv/codSeguroVerificacion.jsf">https://sede.gobex.es/SEDE/csv/codSeguroVerificacion.jsf</a>	Página	4/5



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

**Valor:** 30%. **Observaciones:** Durante este periodo de tiempo ha sido imposible realizar medición numérica de encuestas realizadas.

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

**Valor:** Quejas presentadas en 2022- 9.

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.

<b>Csv:</b>	FDJEX7RVVBVALMBK7MMCKWARSHC7CZ	<b>Fecha</b>	17/02/2023 10:01:05
<b>Firmado Por</b>	FRANCISCO JAVIER GARCIA MARTIN - Director/a General De Tributos		
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sede.gobex.es/SEDE/csv/codSeguroVerificacion.jsf">https://sede.gobex.es/SEDE/csv/codSeguroVerificacion.jsf</a>	<b>Página</b>	5/5

