



CARTA DE SERVICIOS IVA Impuesto sobre el Valor Añadido - 2019

COMPROMISOS		RESULTADOS		
ATENCIÓN A CONTRIBUYENTES	Valor compromiso	Valor alcanzado	Gráf.	Observaciones
Contestar las consultas tributarias formuladas por escrito en un tiempo promedio de 40 días.	40 días	39,86 días		Se han recibido 189 consultas. Plazo legal de contestación es de 180 días.
Mantener permanentemente actualizada la base de datos de consultas relativas al impuesto del IVA en la Web.	4 actualizaciones	6 actualizaciones	--	
Atender en la primera llamada el 90% de las consultas telefónicas que por su complejidad se derivan a la sección de IVA para su resolución.	90%	96%		Se han atendido 24.015 llamadas.
Remitir información de sus obligaciones tributarias a cada nueva persona empresaria dada de alta en el censo del IVA.	4 comunicaciones	4 comunicaciones	--	Se han realizado comunicaciones a 3.714 nuevas personas empresarias.
Contestar el 90% de las quejas y sugerencias formuladas por escrito en un tiempo inferior a 15 días hábiles (plazo máx. 30 días hábiles).	90%	100%		Durante el 2019 se han recibido 5 quejas. El tiempo promedio de contestación ha sido de 7,8 días hábiles.
PRESENTACIÓN DE DECLARACIONES	Valor compromiso	Valor alcanzado		Observaciones
Tramitar el 85% de las devoluciones mensuales correspondientes a las personas contribuyentes inscritas en el registro de devoluciones mensuales en un plazo de 2 meses.	85%	85,99%		El plazo legal de devolución es de 6 meses.
Tramitar el 75% de las devoluciones anuales de las personas contribuyentes inscritas en el registro de devoluciones mensuales en un plazo de 3 meses.	75%	76,05%		El plazo legal de devolución es de 6 meses.
Resolver las modificaciones de las declaraciones solicitadas por la persona contribuyente una vez finalizado el plazo de presentación en un tiempo promedio inferior a 1 mes.	< 1 mes	22,42 días		El plazo legal de resolución es de 6 meses.
Resolver en un tiempo promedio de 1 mes las devoluciones de ingresos indebidos solicitados.	1 mes	26,58 días		El plazo legal de resolución es de 6 meses.
Resolver los recursos de reposición formulados en un tiempo promedio inferior a 1 mes.	< 1 mes	30,25 días		El plazo legal de resolución es de 3 meses.



Gráfico 1:

Tiempo promedio de respuesta a las consultas tributarias formuladas por escrito

Unidad de medida: Días.

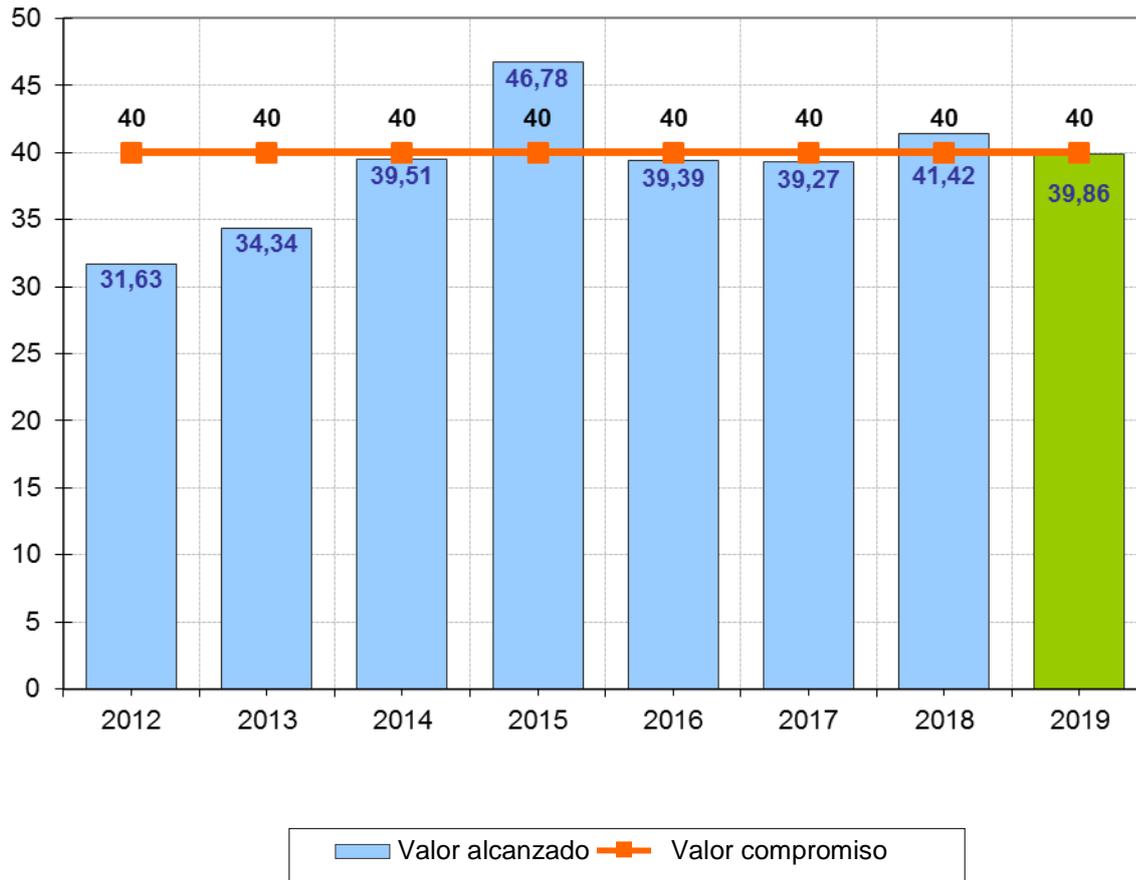




Gráfico 2:

Atender en la primera llamada el 90% de las llamadas telefónicas que por su complejidad se derivan a la Sección de IVA

Unidad de medida: Porcentaje.

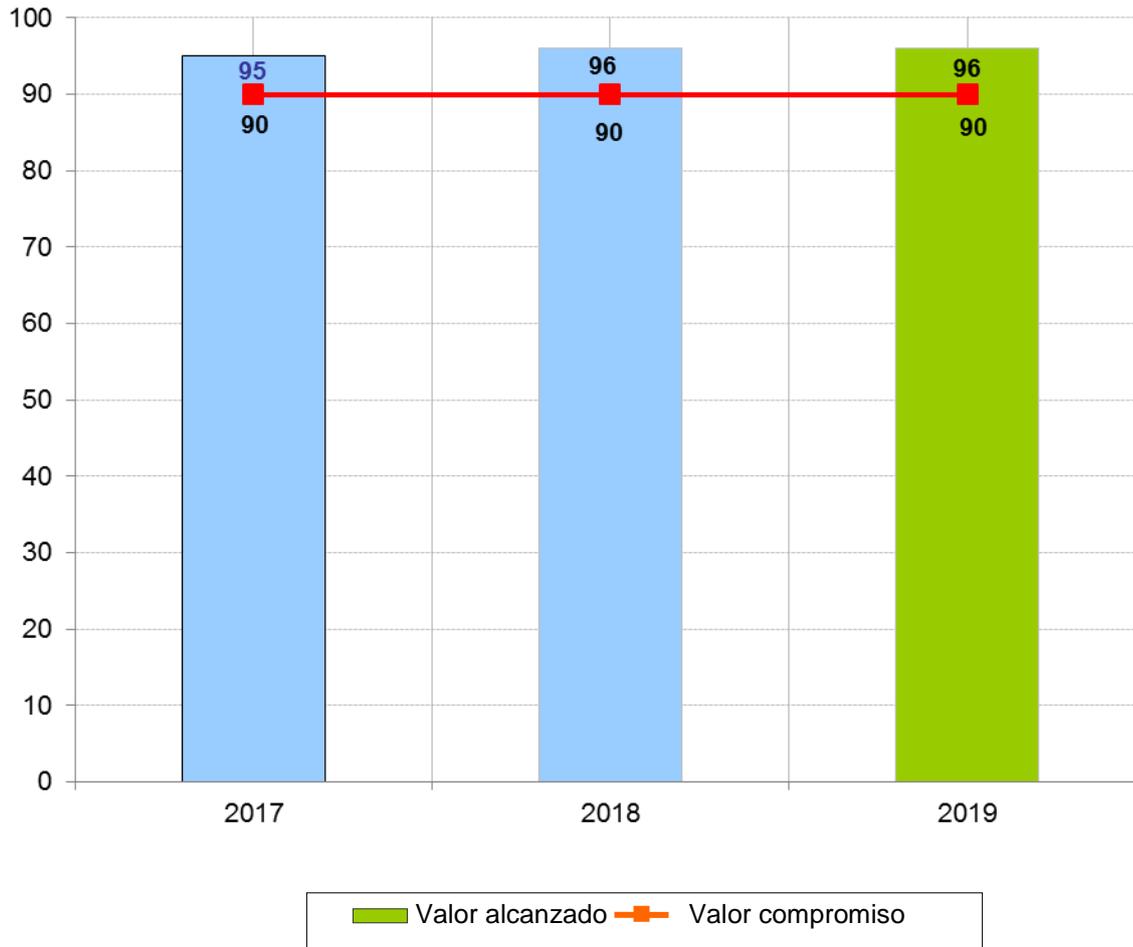




Gráfico 3:

Porcentaje de respuestas en plazo a quejas y sugerencias formuladas por escrito

Unidad de medida: Porcentaje.

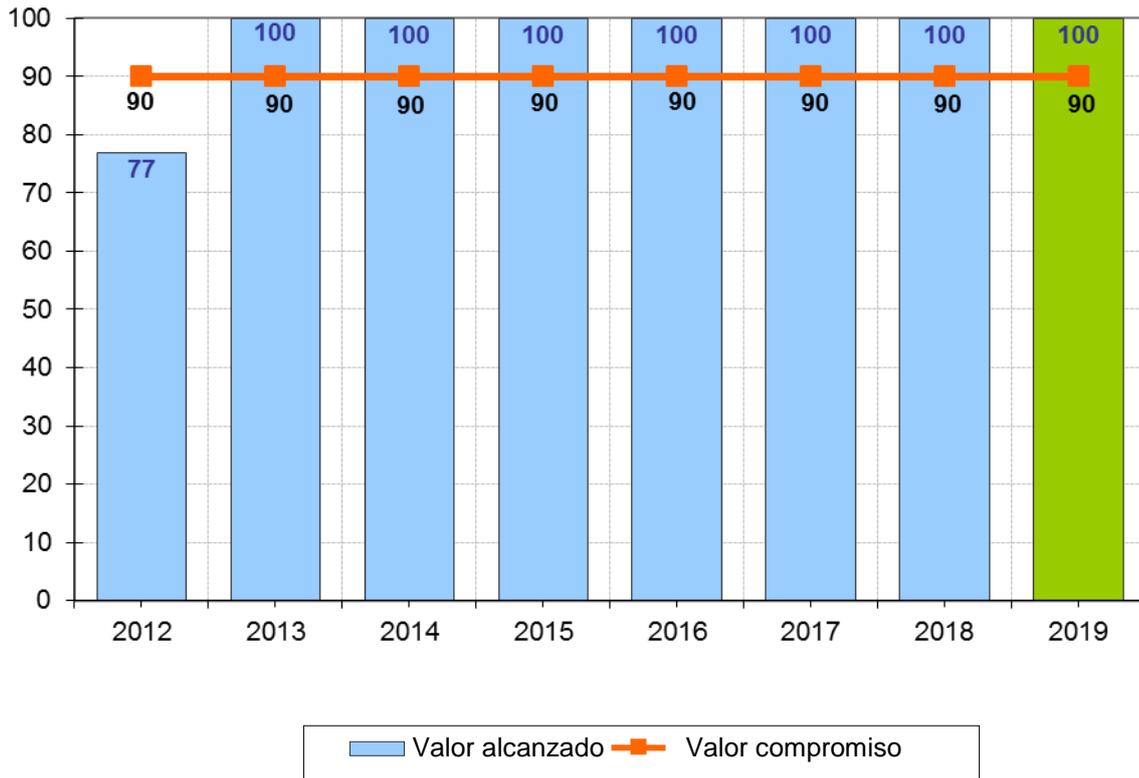




Gráfico 4:

Porcentaje de tramitación en plazo de las devoluciones mensuales correspondientes a las personas contribuyentes inscritas en el registro de devoluciones mensuales

Unidad de medida: Porcentaje.

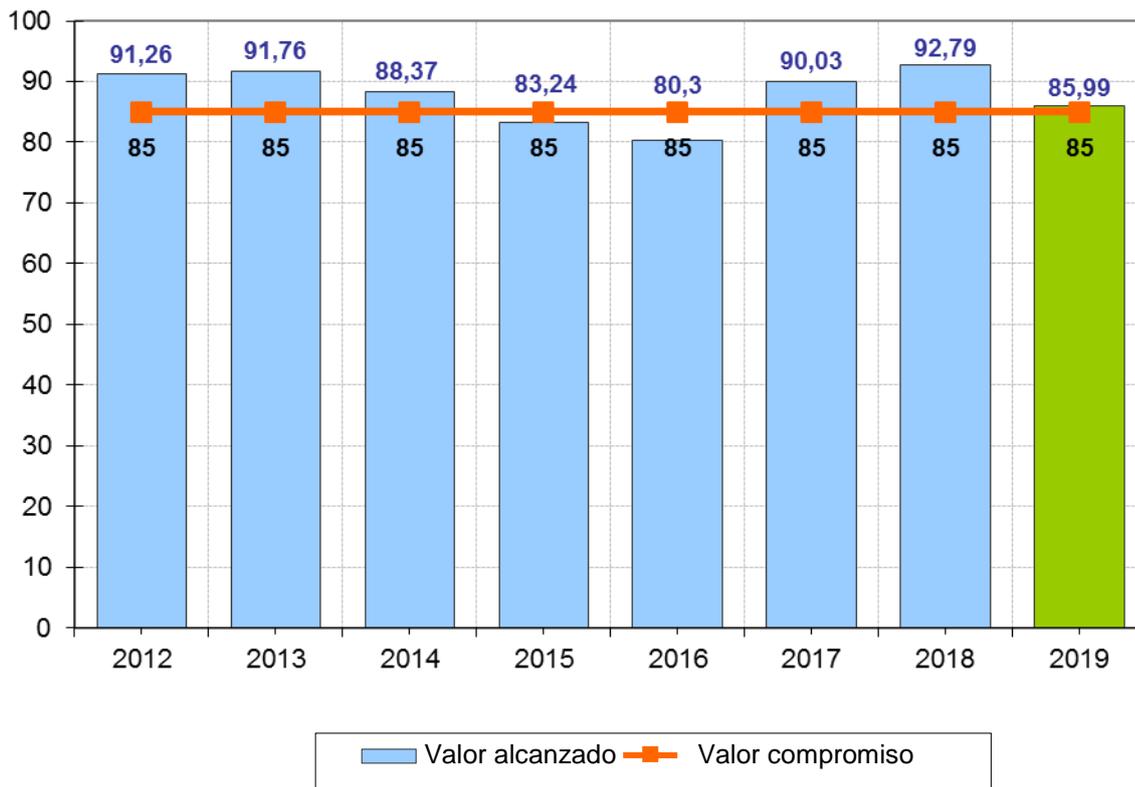


Gráfico 5:

Porcentaje de tramitación en plazo de las devoluciones anuales de las personas contribuyentes inscritas en el registro de devoluciones mensuales

Unidad de medida: Porcentaje.

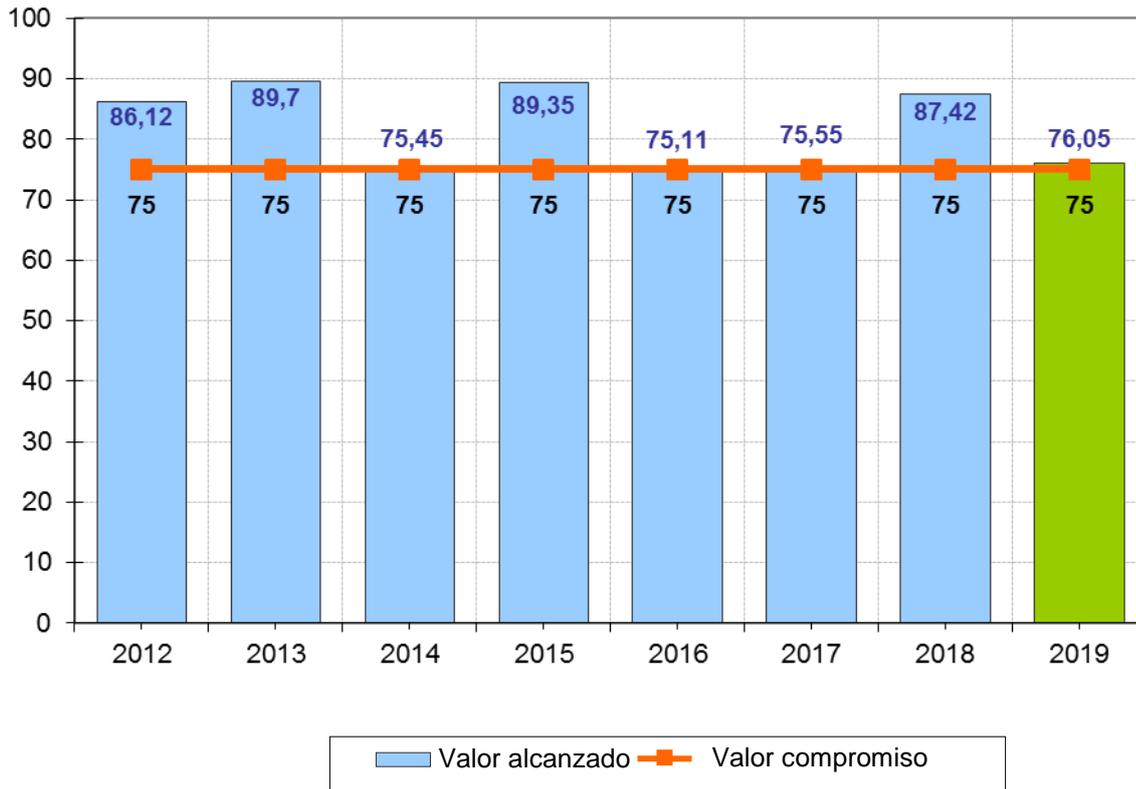


Gráfico 6:

Tiempo promedio de resolución de las modificaciones de las declaraciones solicitadas por la persona contribuyente una vez finalizado el plazo de presentación

Unidad de medida: Días.

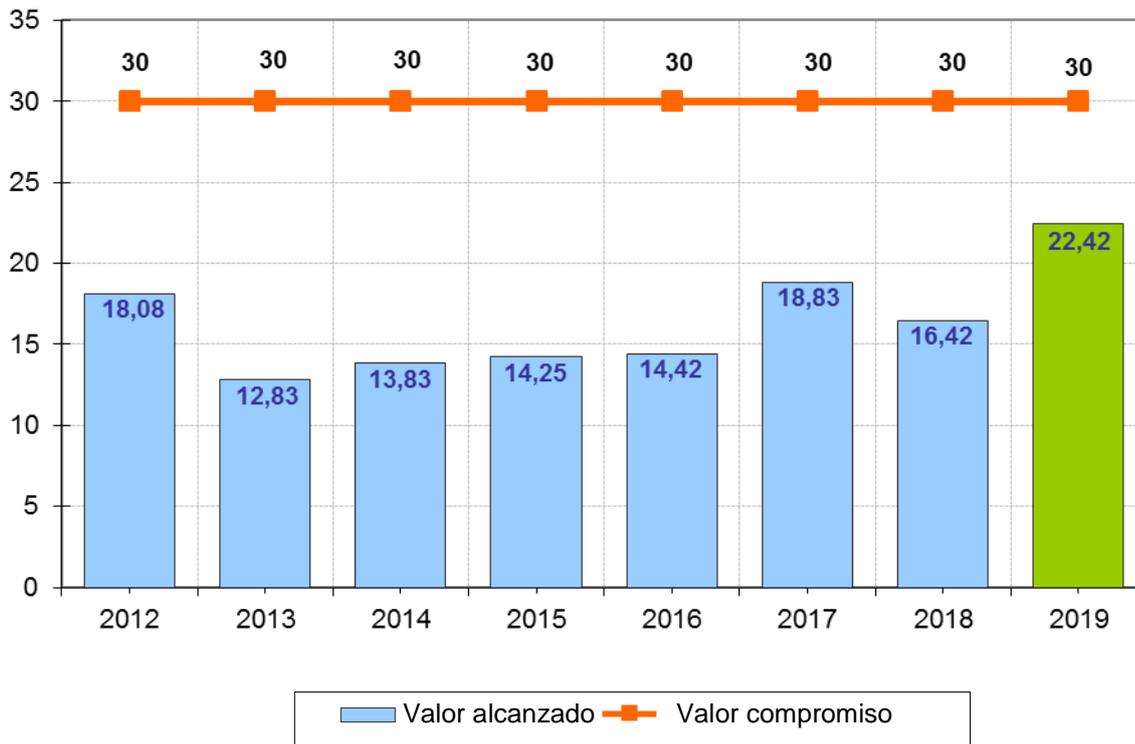


Gráfico 7:

Tiempo promedio de resolución de las devoluciones de ingresos indebidos.

Unidad de medida: días.

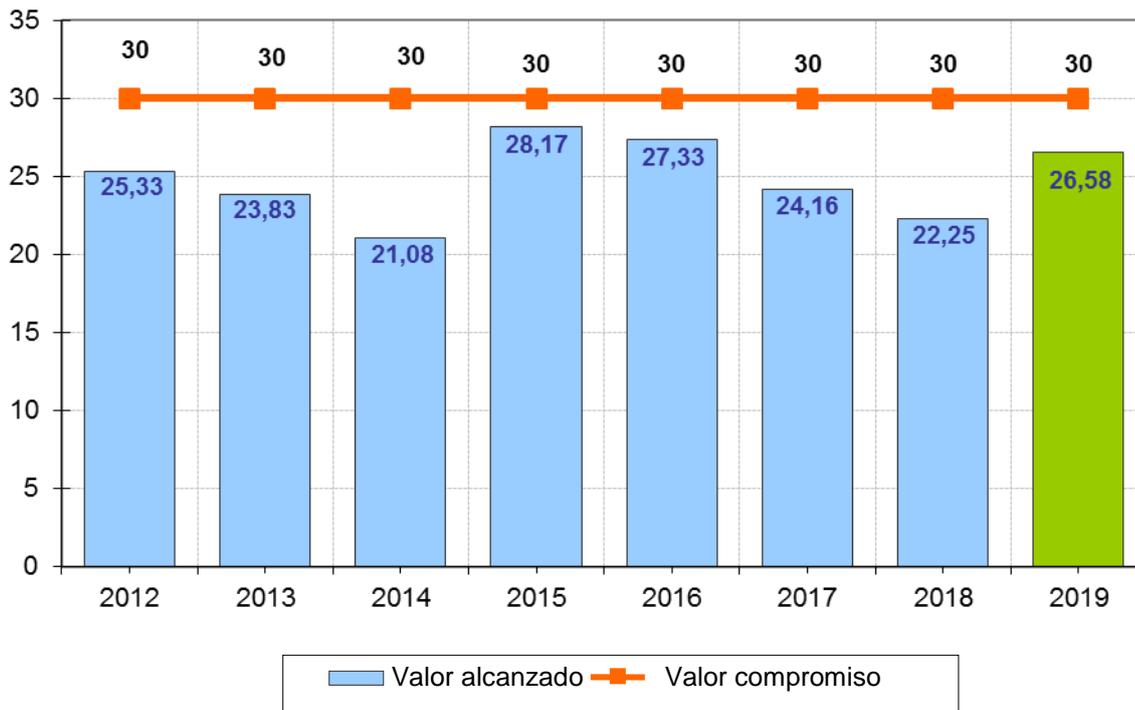


Gráfico 8:

Tiempo promedio de resolución de los recursos de reposición

Unidad de medida: días.

