



CARTA DE SERVICIOS: IMPUESTO SOBRE SOCIEDADES 2016

COMPROMISOS		RESULTADOS		
ATENCIÓN A CONTRIBUYENTES	Valor compromiso	Valor alcanzado	Gráf.	Observaciones
Atender de forma adecuada y personalizada de modo que el 70% consideren "buena" o "muy buena" la atención recibida en cuanto a: - Trato dispensado e interés mostrado en solucionar - Calidad, exactitud y amplitud de la información - Bilingüismo: atención en la lengua oficial elegida	70%	- <b>78,68%</b> - <b>69,33%</b> - <b>87,54%</b>	--	Se han procesado las respuestas de 371 cuestionarios de satisfacción. La valoración general ha sido de 7,55 sobre 10.
Atender en la primera llamada el 95% de las consultas telefónicas que por su complejidad se derivan a la Sección de Sociedades para su resolución.	95%	<b>97,60%</b>		
A contestar las consultas tributarias formuladas por escrito en un tiempo promedio inferior a 40 días	40 días	<b>32,16 días</b>		Nº consultas: 99 Plazo legal: 180 días
A contestar las quejas y sugerencias formuladas por escrito en un tiempo promedio inferior a 10 días hábiles	10 días	<b>3,25 días</b>		Nº Quejas: 4 Plazo legal: 30 días
PRODUCTOS ESPECÍFICOS		Valor compromiso	Valor alcanzado	Gráf.
Publicar en la web información general con antelación al inicio de la campaña.	60 días	<b>63 días</b>		Fecha de publicación: 25/04/2016
Publicar en la web los impresos (modelos 200 y 220) con antelación al inicio de la campaña.	10 días	<b>11 días</b>		Fecha de publicación: 20/06/2016
Publicar con antelación en la web el programa para elaborar las declaraciones (modelo 200).	40 días	<b>49 días</b>		Fecha de publicación: 13/05/2016
Publicar con antelación en la web las especificaciones técnicas dirigidas a personal especializado para que los ficheros que generen con datos contables puedan ser importados al programa de sociedades.	40 días	<b>61 días</b>		Fecha de publicación: 01/05/2016
Publicar con antelación en la web el manual de divulgación para entidades sin ánimo de lucro.	40 días	<b>43 días</b>		Fecha de publicación: 19/05/2016
GESTIÓN DE DECLARACIONES		Valor compromiso	Valor alcanzado	Gráf.
Abonar en el plazo de 90 días el 75% de las devoluciones correspondientes a las declaraciones presentadas durante el periodo de la campaña anual.	75%	<b>82,15%</b>		Plazo promedio: 76 días Plazo legal: 6 meses
A facilitar la presentación de la declaración a quienes durante el último día de la campaña puedan verse afectados por problemas técnicos que impidan su normal transmisión	--	--	--	Ausencia de incidencias
A posibilitar la obtención de copias de las declaraciones presentadas en un plazo 3 días a partir de la finalización de la campaña.	3 días	<b>1 día</b>		
A resolver las solicitudes de rectificación de declaraciones en un tiempo promedio inferior a 20 días desde su presentación.	20 días	<b>11,12 días</b>		Nº rectificaciones: 308
A resolver los recursos de reposición que se interpongan contra resoluciones de este impuesto en un tiempo promedio inferior a 30 días desde su presentación.	30 días	<b>14,21 días</b>		Nº recursos: 156
A resolver las solicitudes de rehabilitación en un tiempo promedio inferior a 7 días desde su presentación	7 días	<b>3,14 días</b>		Nº solicitudes: 173
A realizar actuaciones de requerimiento a no declarantes en el plazo de 90 días tras la finalización de la campaña anual de presentación de declaraciones.	90 días	<b>53 días</b>		Fecha de inicio de requerimientos: 14/09/2016



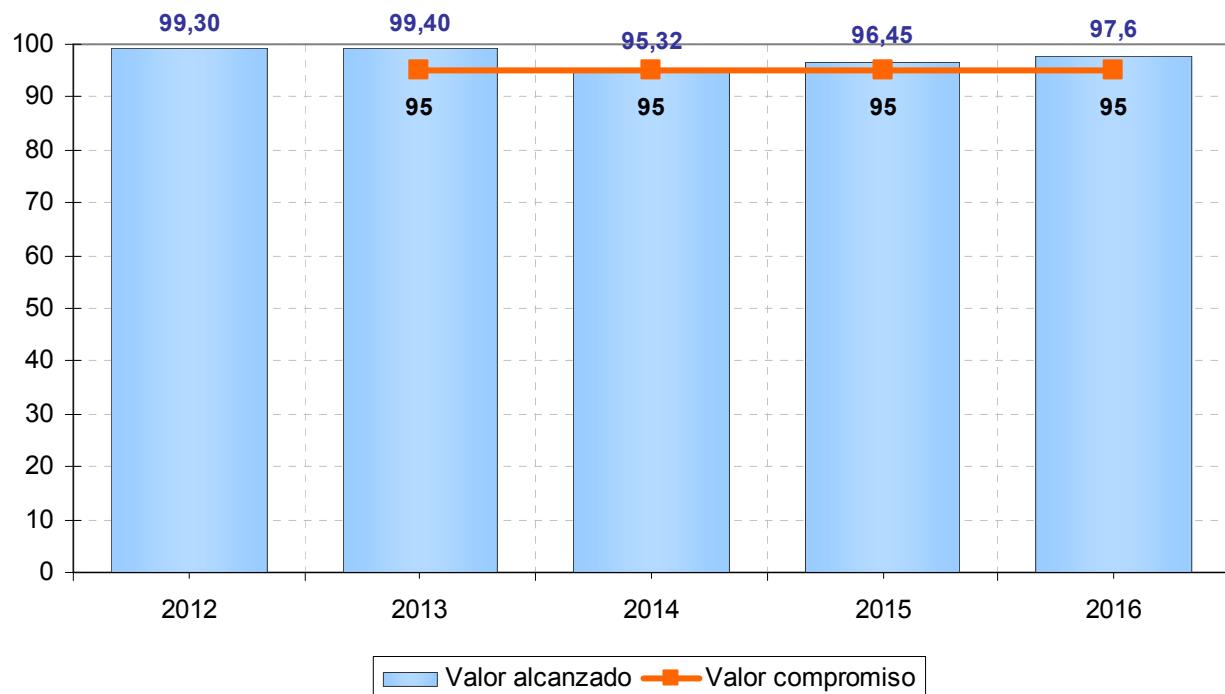
[volver](#)

## INDICE DE GRÁFICOS

### Atención a contribuyentes

Gráfico 1: Atender en la primera llamada el 95% de las consultas telefónicas que por su complejidad se derivan a la Sección de Sociedades para su resolución.

Unidad de medida: porcentaje



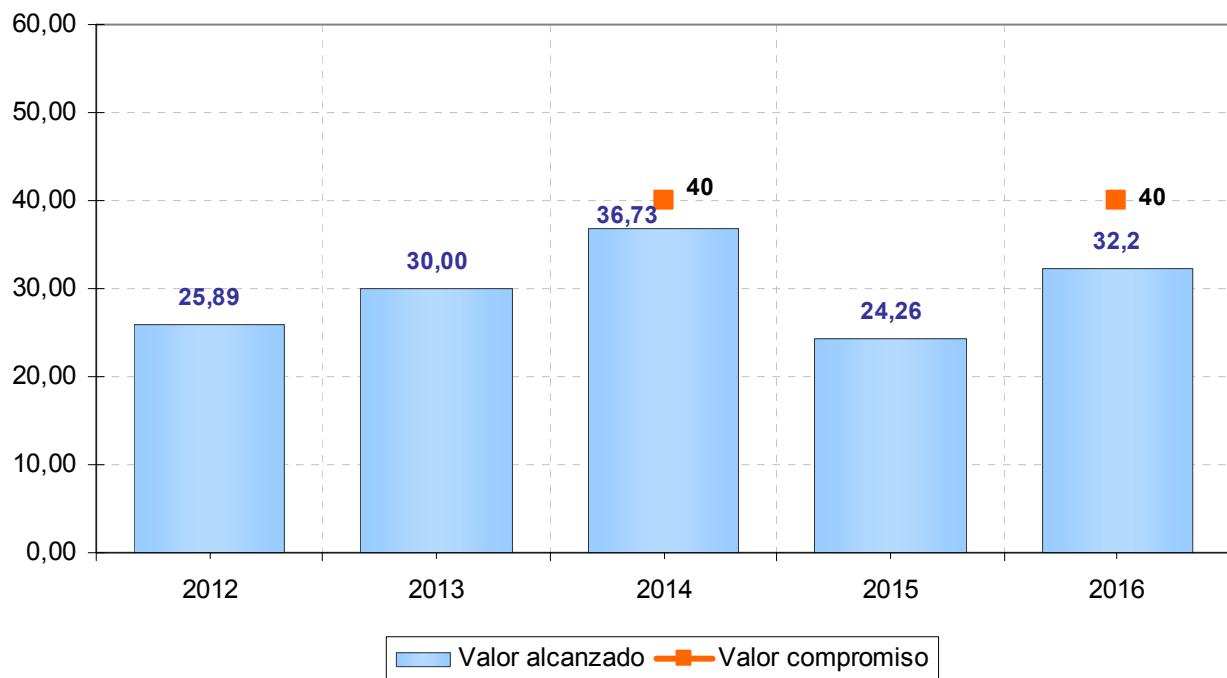


[volver](#)

## Atención a contribuyentes

Gráfico 2: Atender las consultas tributarias formuladas por escrito en un tiempo promedio inferior a 40 días.

Unidad de medida: días



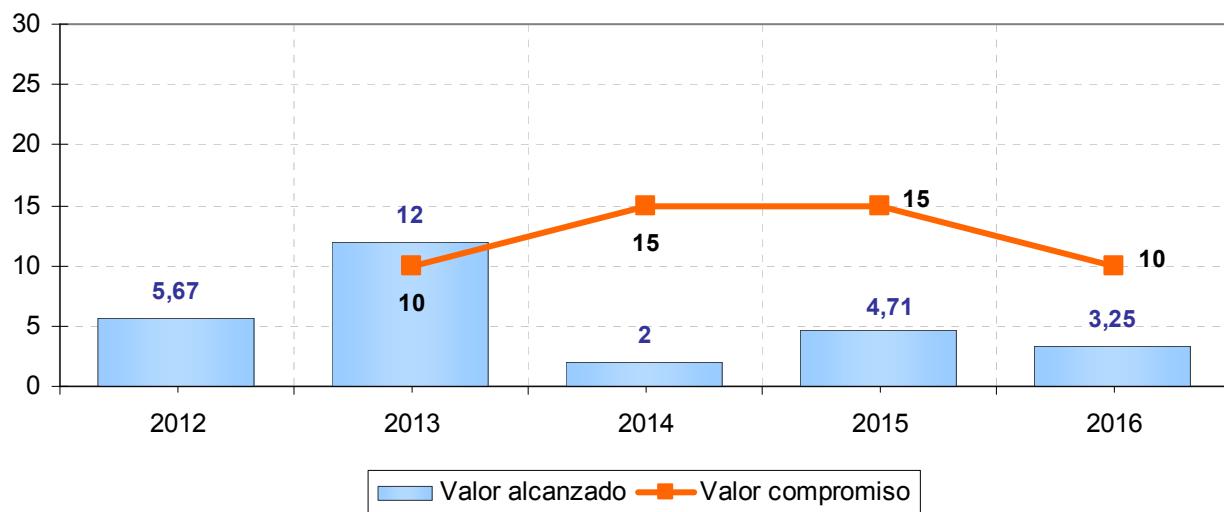


[\*\*volver\*\*](#)

## **Atención a contribuyentes**

Gráfico 3: Contestar las quejas y sugerencias formuladas por escrito en un tiempo promedio inferior a 10 días hábiles.

Unidad de medida: días



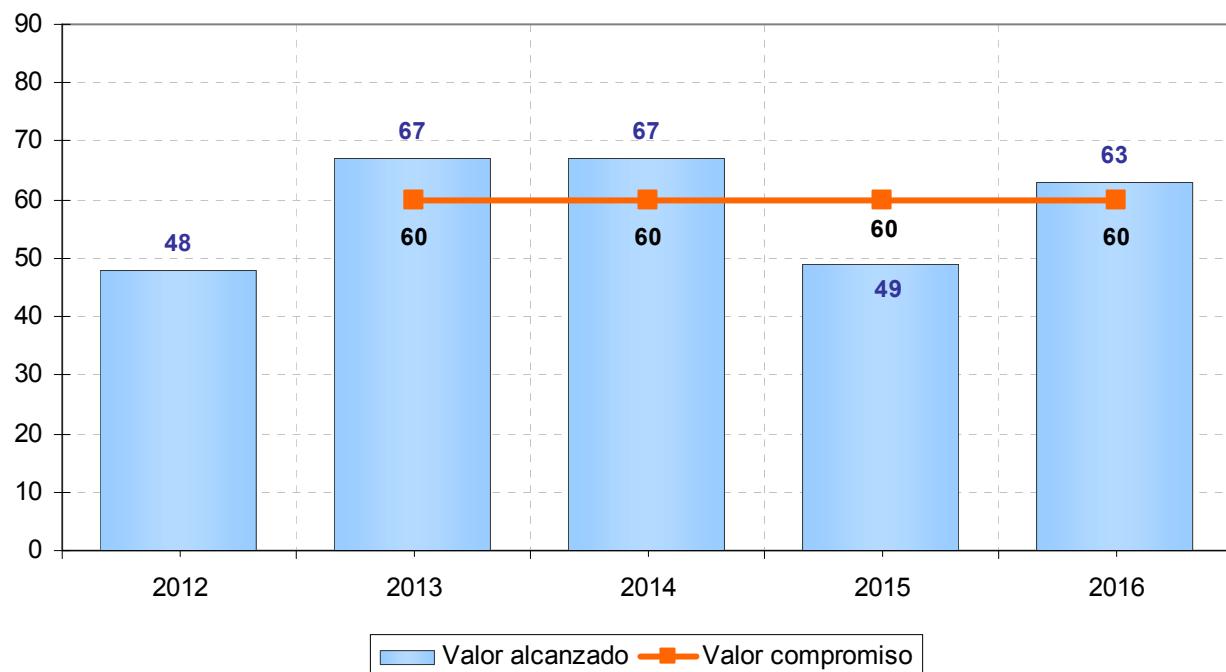


[volver](#)

## Productos específicos

Gráfico 4: Publicar en la web información general con antelación al inicio de la campaña.

Unidad de medida: días



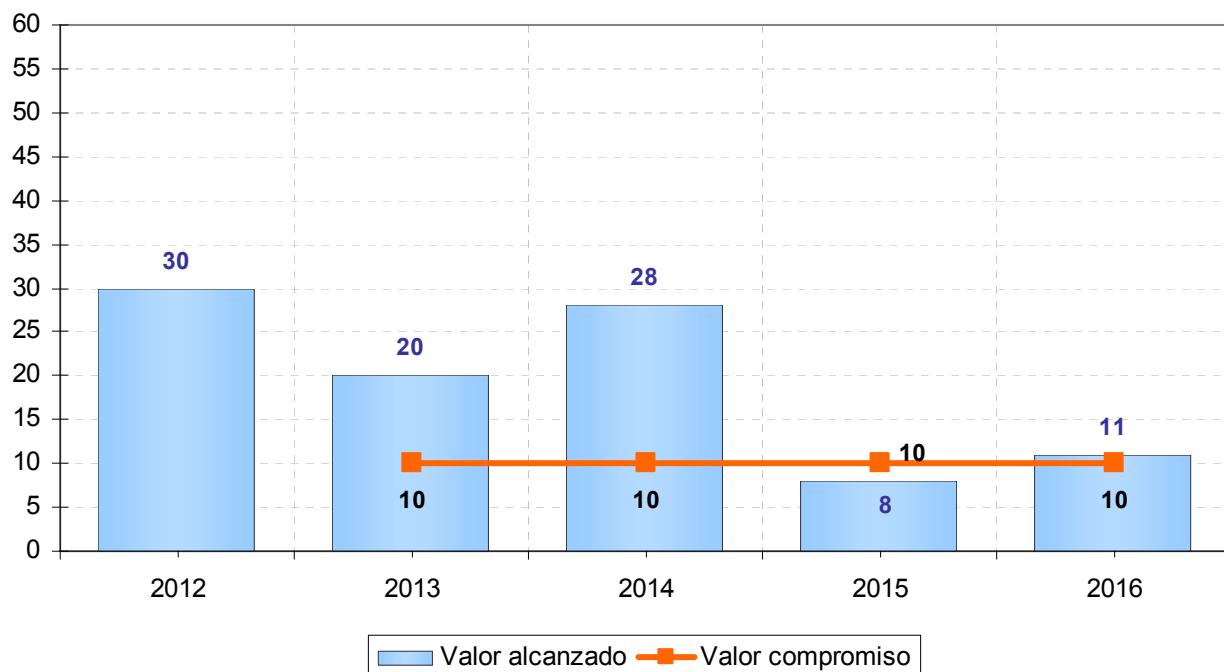


[\*\*volver\*\*](#)

## Productos específicos

Gráfico 5: Publicar en la web los impresos (modelos 200 y 220) con antelación al inicio de la campaña.

Unidad de medida: días



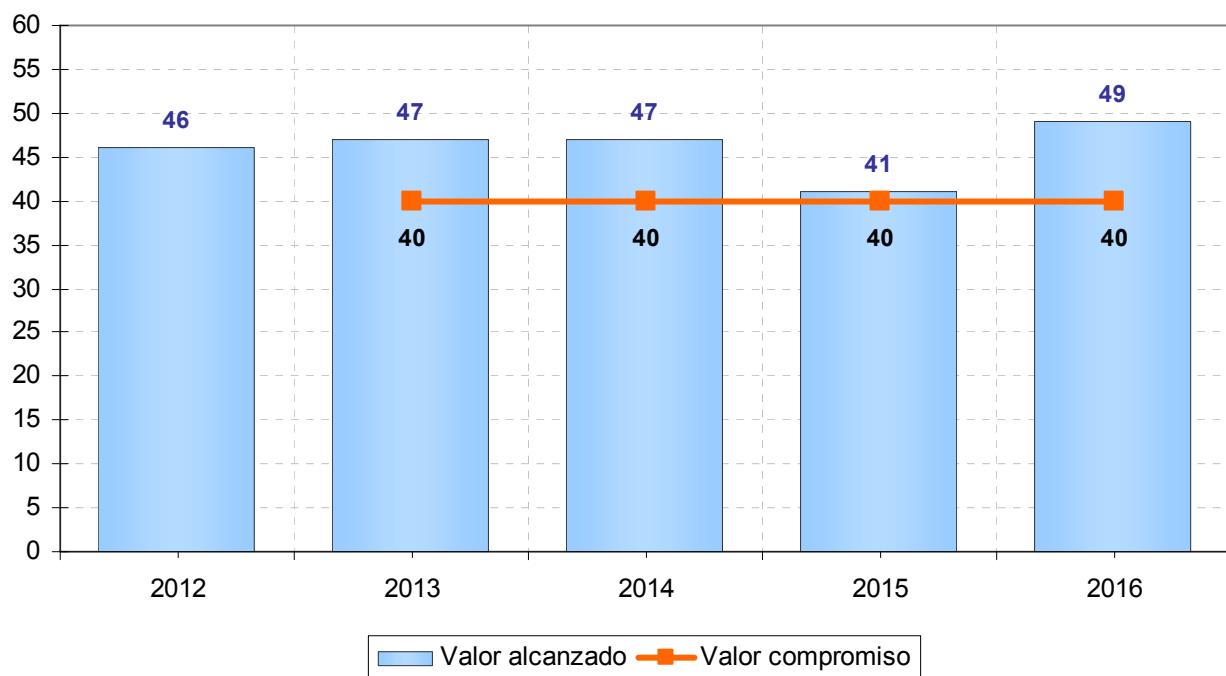


[volver](#)

## Productos específicos

Gráfico 6: Publicar con antelación en la web el programa para elaborar las declaraciones (modelo 200).

Unidad de medida: días



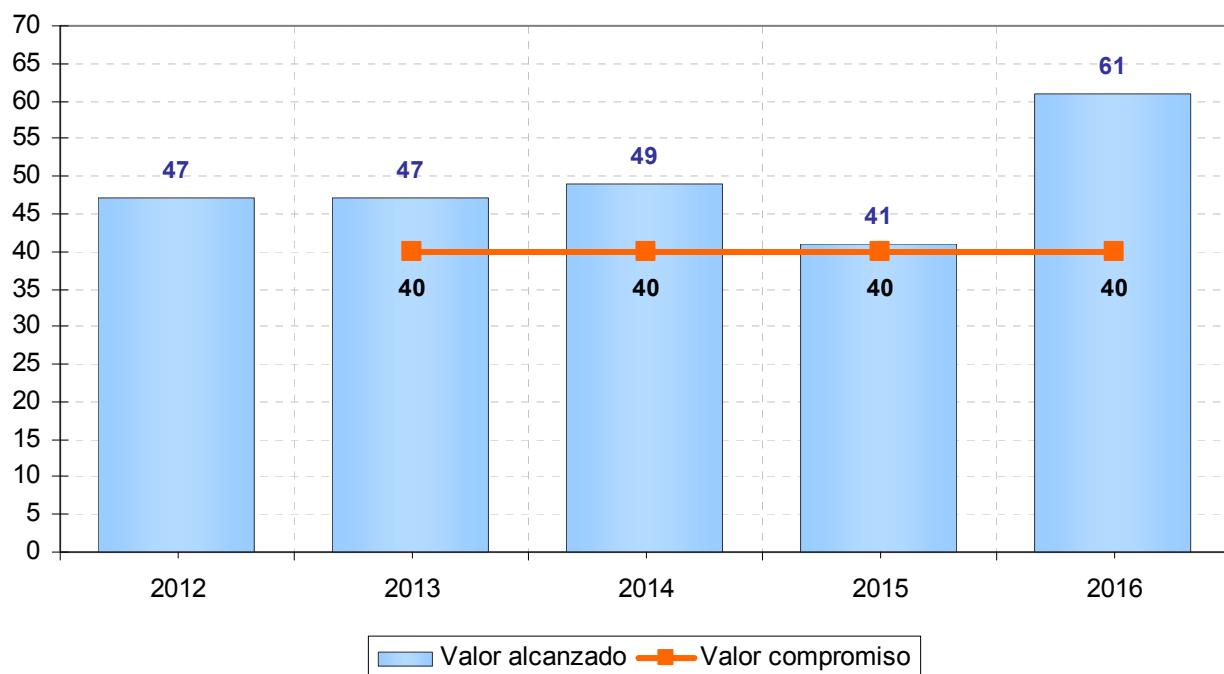


[volver](#)

## Productos específicos

Gráfico 7: Publicar con antelación en la web las especificaciones técnicas dirigidas a personal especializado para que los ficheros que generen con datos contables puedan ser importados al programa de sociedades.

Unidad de medida: días



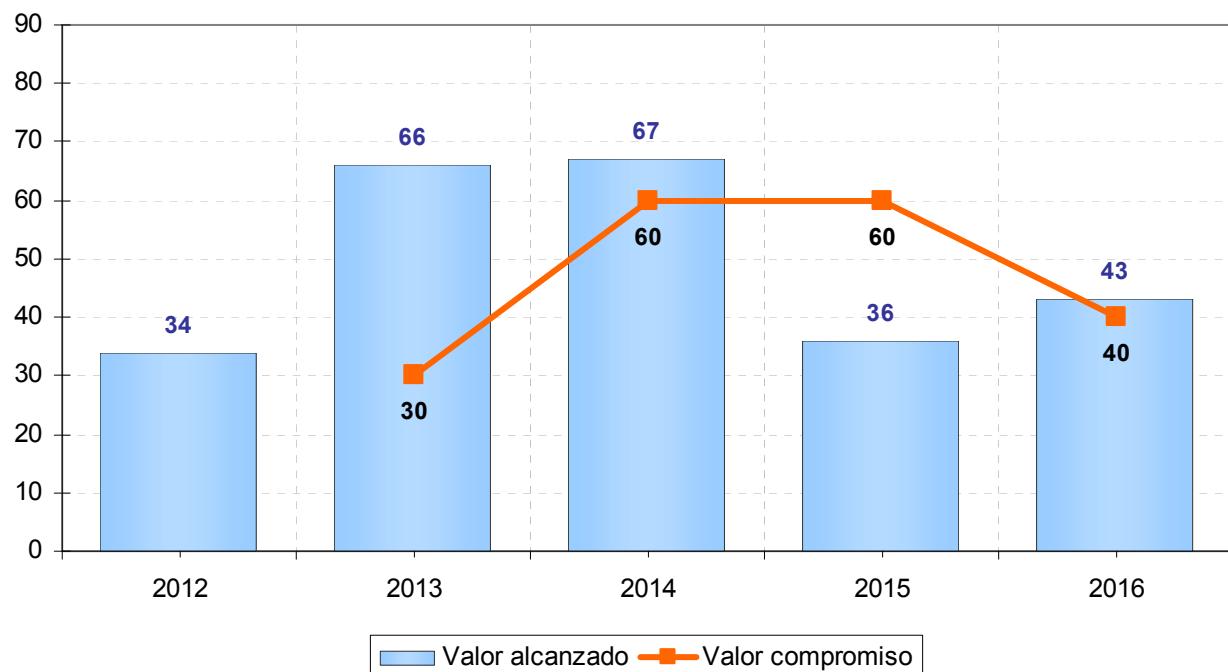


[volver](#)

## Productos específicos

Gráfico 8: Publicar con antelación en la web el manual de divulgación para entidades sin ánimo de lucro.

Unidad de medida: días



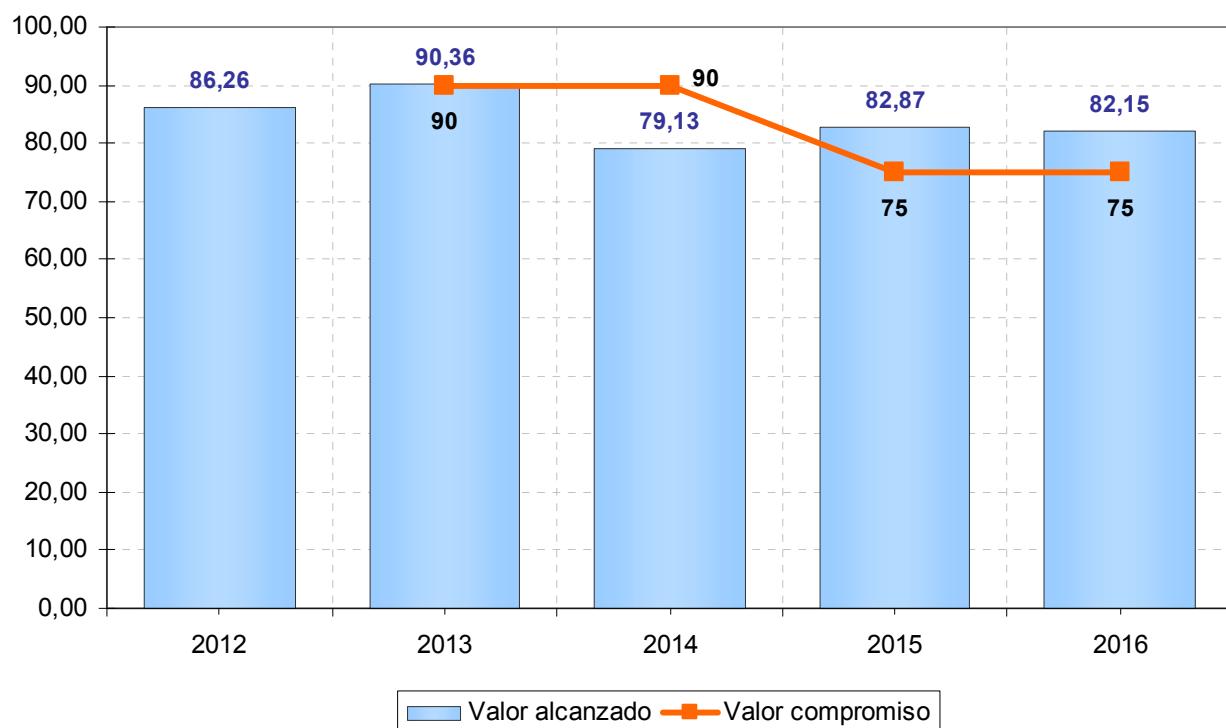


[volver](#)

## Gestión de declaraciones

Gráfico 9: Abonar en el plazo de 90 días el 75% de las devoluciones correspondientes a las declaraciones presentadas durante el periodo de la campaña anual.

Unidad de medida: porcentaje



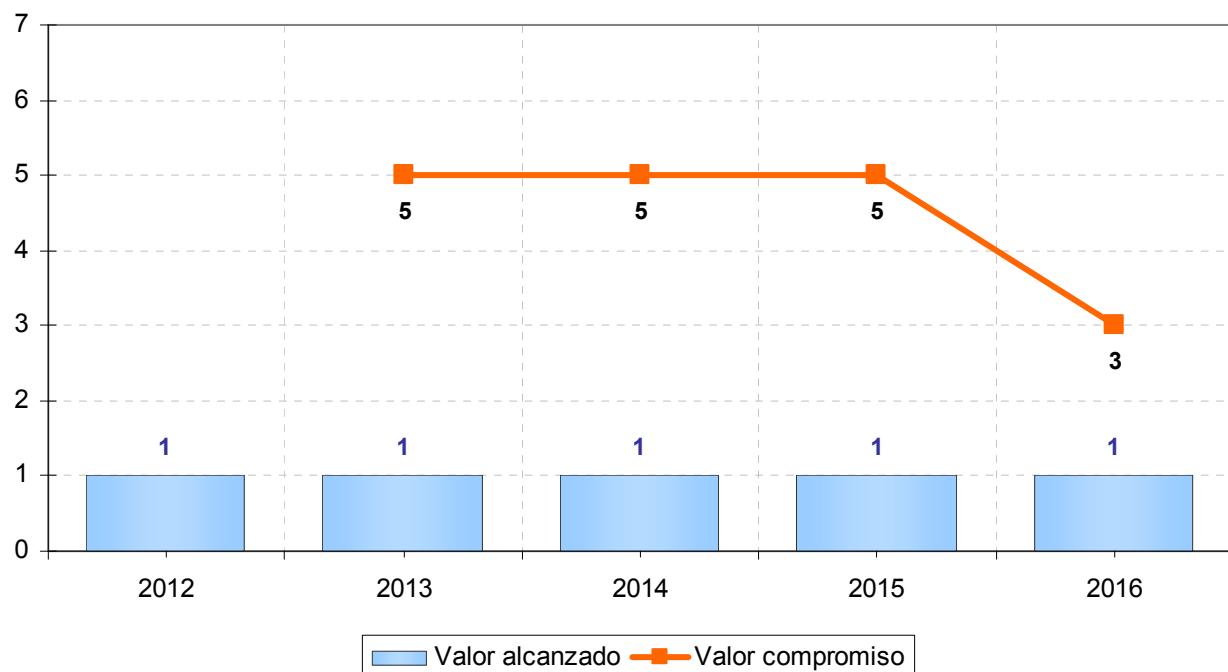


[volver](#)

## Gestión de declaraciones

Gráfico 10: Facilitar la obtención de copias de las declaraciones presentadas en un plazo de 5 días a partir de la finalización de la campaña

Unidad de medida: días



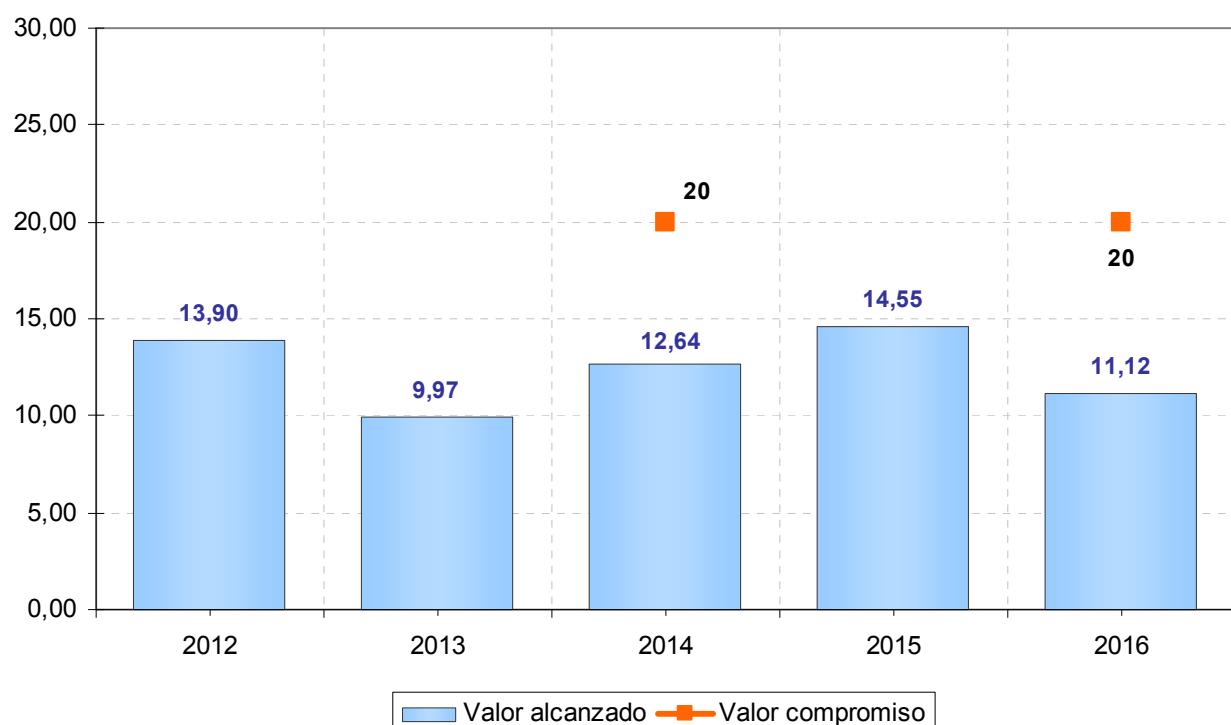


[volver](#)

## Gestión de declaraciones

Gráfico 11: A resolver las solicitudes de rectificación de declaraciones en un tiempo promedio inferior a 20 días desde su solicitud.

Unidad de medida: días



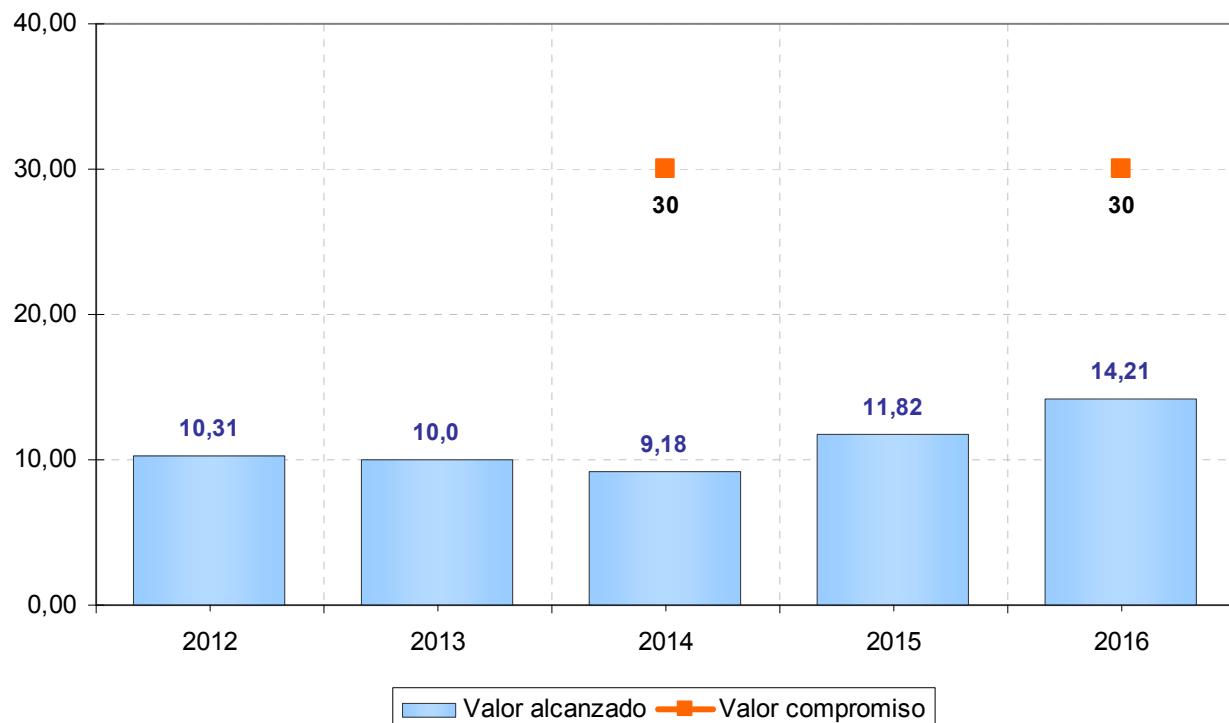


[volver](#)

## Gestión de declaraciones

Gráfico 12: A resolver los recursos de reposición que se interpongan contra resoluciones de este impuesto en un tiempo promedio inferior a 30 días desde su presentación.

Unidad de medida: días



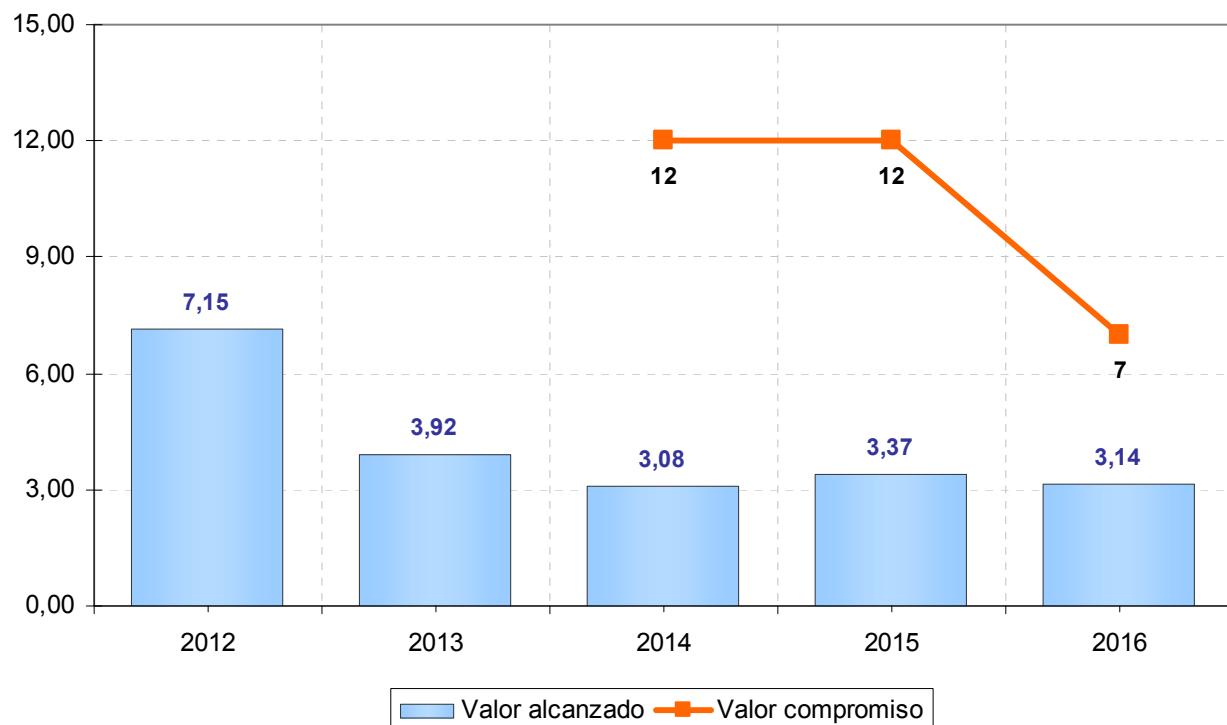


[volver](#)

## Gestión de declaraciones

Gráfico 13: A resolver las solicitudes de rehabilitación en un plazo promedio inferior a 12 días desde su presentación.

Unidad de medida: días





[volver](#)

## Gestión de declaraciones

Gráfico 14: A realizar actuaciones de requerimiento a no declarantes en el plazo de 90 días tras la finalización de la campaña anual de presentación de declaraciones.

Unidad de medida: días

