



CARTA DE SERVICIOS IVA Impuesto sobre el Valor Añadido - 2016

COMPROMISOS		RESULTADOS		
ATENCIÓN A CONTRIBUYENTES	Valor compromiso	Valor alcanzado	Gráf.	Observaciones
Atender a la persona contribuyente de forma amable y respetuosa, obteniendo un índice favorable de satisfacción.	7	9,46		Se ha realizado la encuesta anual de satisfacción para medir todos los aspectos relacionados con el servicio de IVA.
Claridad, exactitud y amplitud de la información suministrada, obteniendo un índice favorable de satisfacción.	7	9,27		
Garantizar la confidencialidad de los datos obtenidos, obteniendo un índice favorable de satisfacción.	7	9,85		La valoración general del servicio ha sido de 8,73.
Atender en la lengua oficial elegida por la persona contribuyente, obteniendo un índice favorable de satisfacción.	7	9,85		El índice medio de satisfacción global ha sido de 9,08.
Atención telefónica ágil y resolutiva, obteniendo un índice favorable de satisfacción.	7	8,95		
Contestar las consultas tributarias formuladas por escrito en un tiempo promedio de 40 días.	40 días	39,39 días		Plazo legal de contestación es de 180 días.
Mantener permanentemente actualizada en la web la base de datos de consultas relativas al impuesto del IVA.	4 actualizaciones	4	--	Se han introducido 8 consultas nuevas.
Publicar en la web, y comunicar a las personas suscriptoras de novedades, los modelos de declaraciones, impresos, novedades y modificaciones normativas en el plazo máximo de 3 días desde su publicación.	3 días	2 días	--	
Fomentar el uso del canal telemático.	-----	4,39%		La mayoría de las personas contribuyentes con obligación de presentar telemáticamente ya cumple con su obligación. En el 2016 se han presentado 201.243 declaraciones de forma telemática.
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 4.120 nuevas personas empresarias.
Contestar el 90% de las quejas y sugerencias formuladas por escrito en un tiempo inferior a 20 días hábiles (plazo máx. 30 días hábiles).	90%	100%		Durante el 2016 se han recibido 12 quejas. El tiempo promedio de contestación ha sido de 7,08 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%	80,30%		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%	75,11%		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	14,42 días		El plazo legal de resolución es de 6 meses.
Resolver las solicitudes de reconocimiento y concesión de exenciones en un tiempo promedio de 40 días.	40 días	15,50 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	27,33 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	25,66 días		El plazo legal de resolución es de 3 meses.

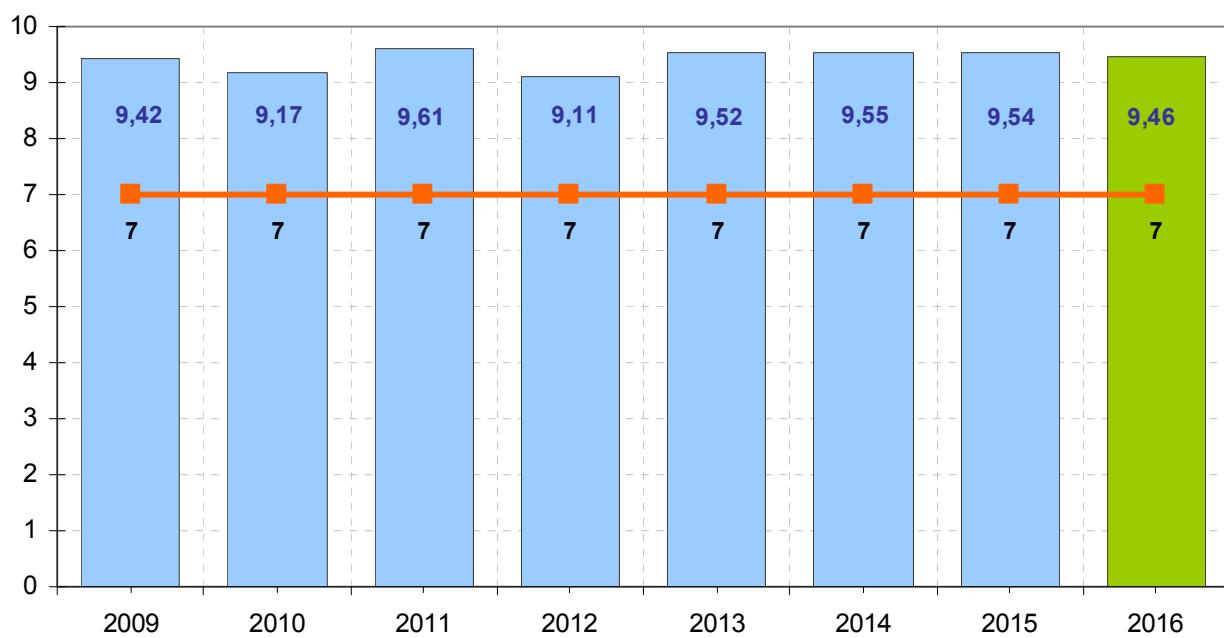


[volver](#)

Gráfico 1:

Grado de satisfacción en relación con la amabilidad y el respeto en la atención recibida

Unidad de medida: puntuación sobre 10



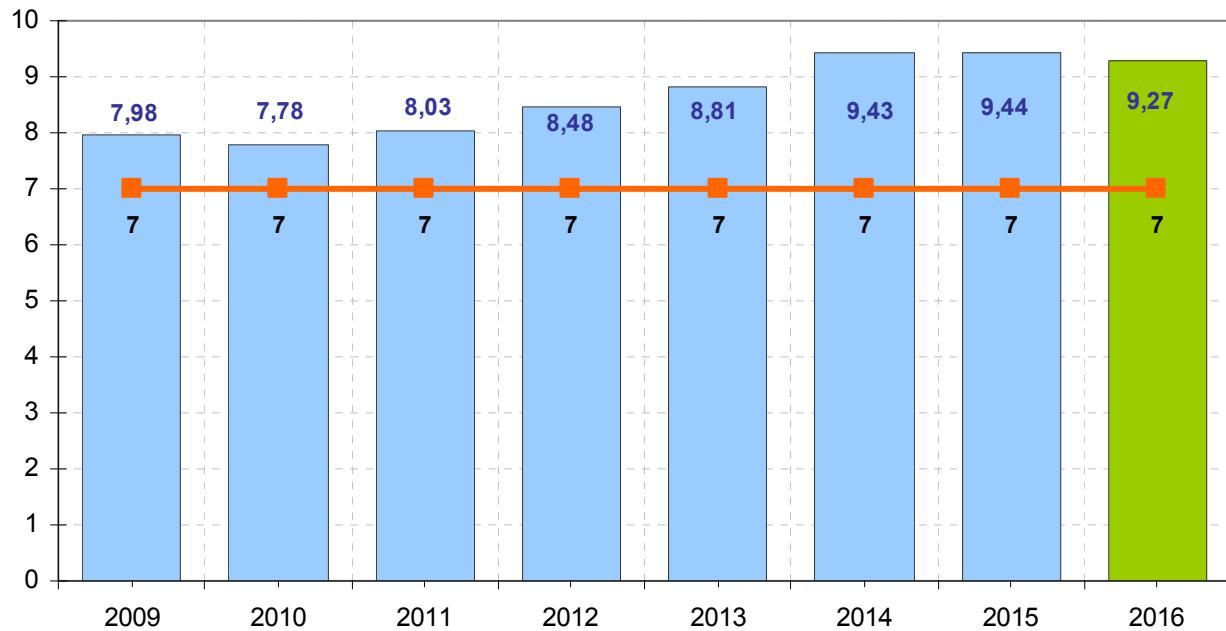


[Volver](#)

Gráfico 2:

Grado de satisfacción en relación con la claridad, exactitud y amplitud de la información suministrada

Unidad de medida: puntuación sobre 10



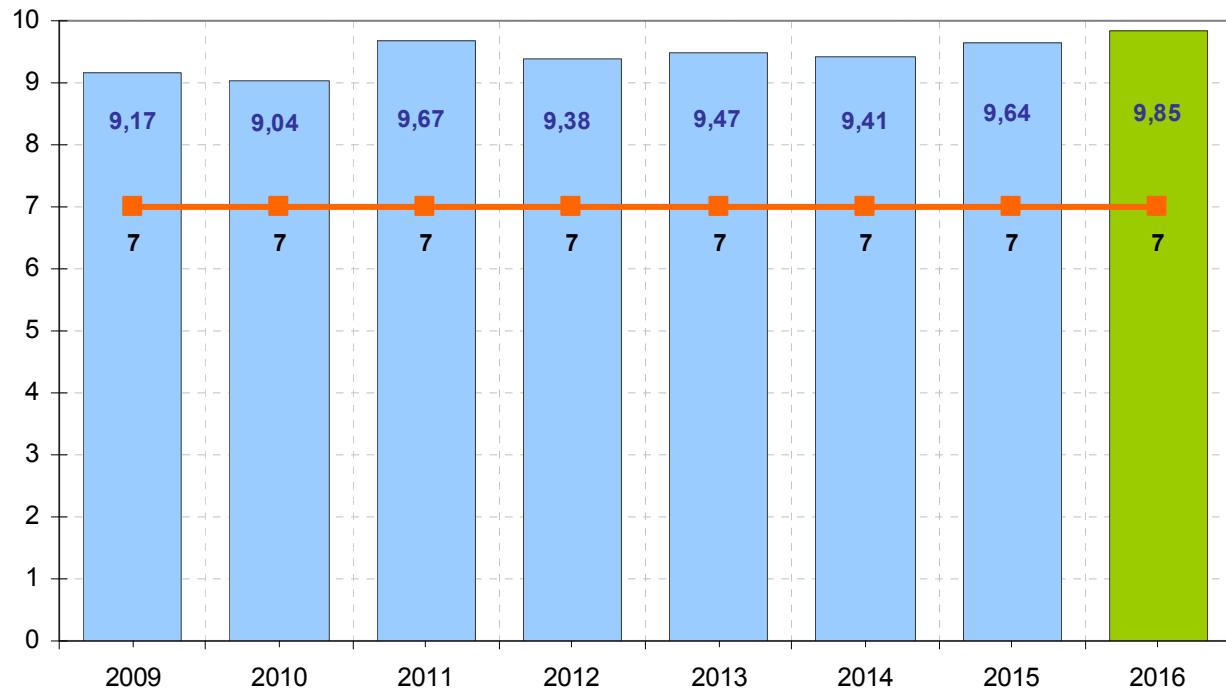


[Volver](#)

Gráfico 3:

Grado de satisfacción en relación con la garantía de confidencialidad de los datos obtenidos

Unidad de medida: puntuación sobre 10





[Volver](#)

Gráfico 4:

Grado de satisfacción en relación con la atención en la lengua oficial elegida por la persona contribuyente

Unidad de medida: puntuación sobre 10



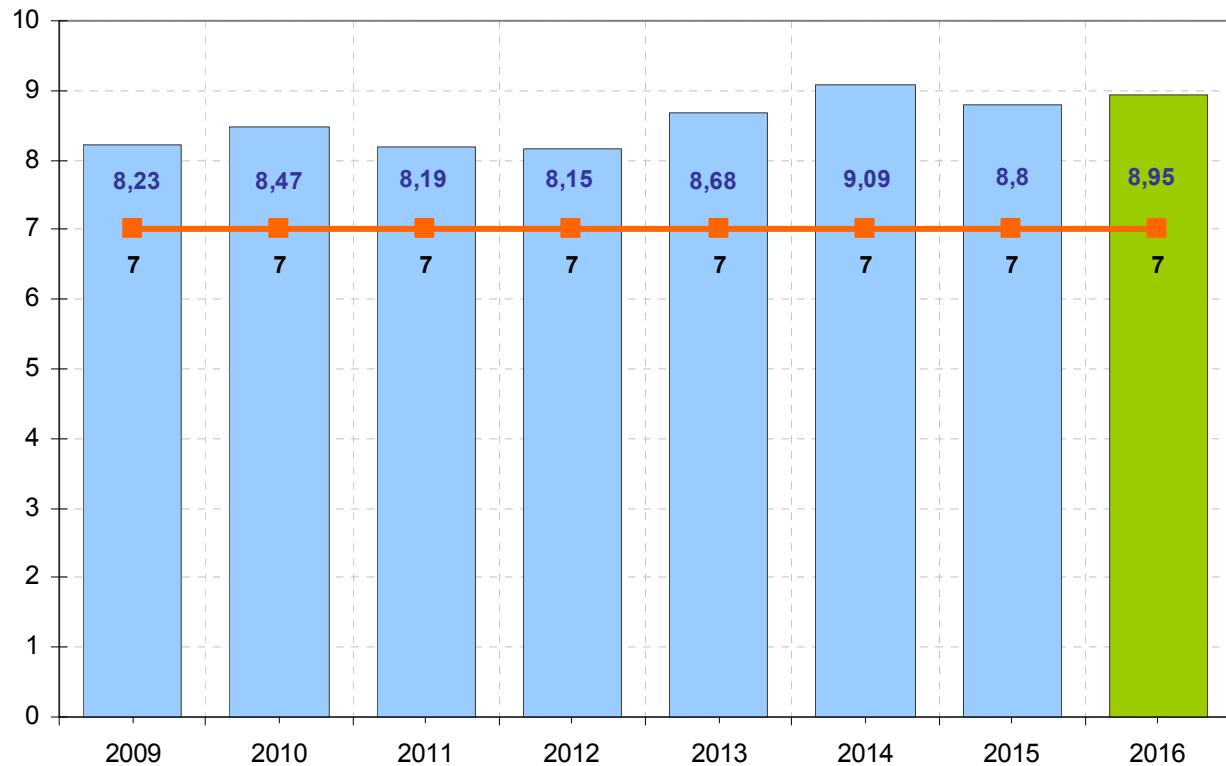


[Volver](#)

Gráfico 5:

Grado de satisfacción en relación con la atención telefónica

Unidad de medida: puntuación sobre 10



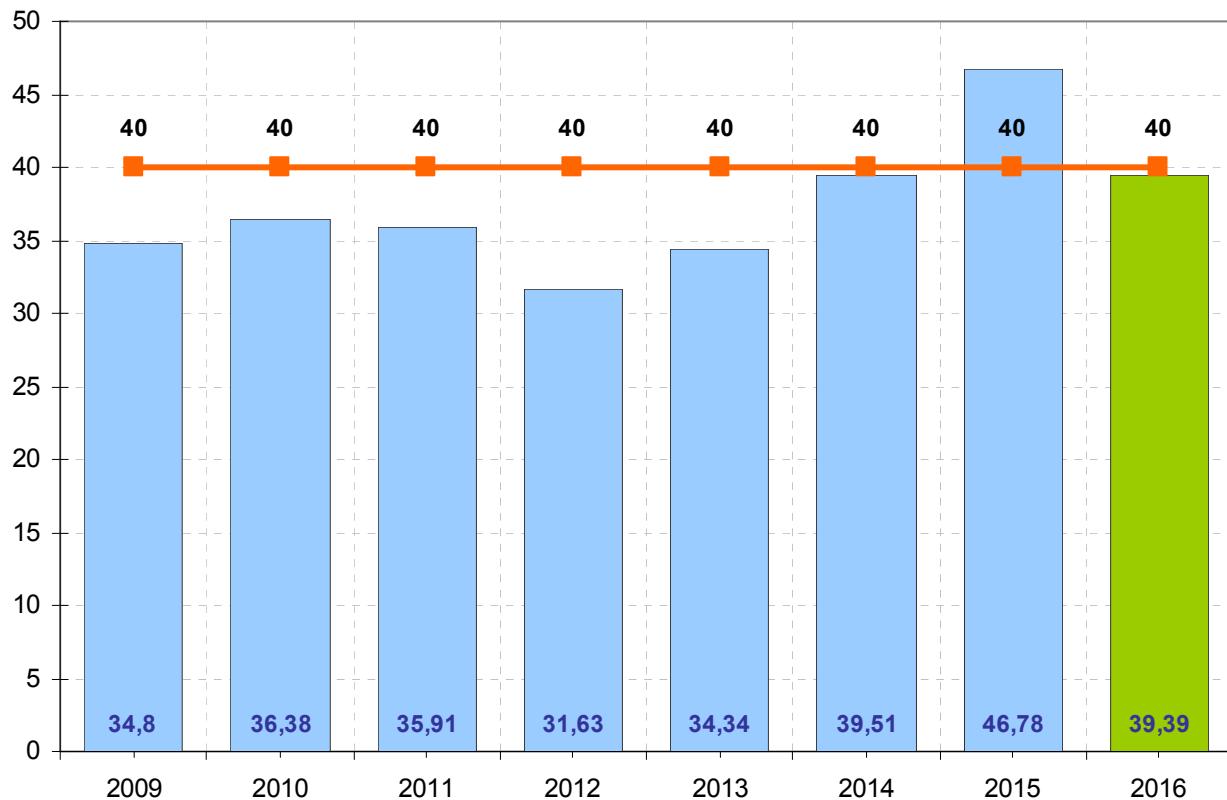


[Volver](#)

Gráfico 6:

Tiempo promedio de respuesta a las consultas tributarias formuladas por escrito

Unidad de medida: Días.



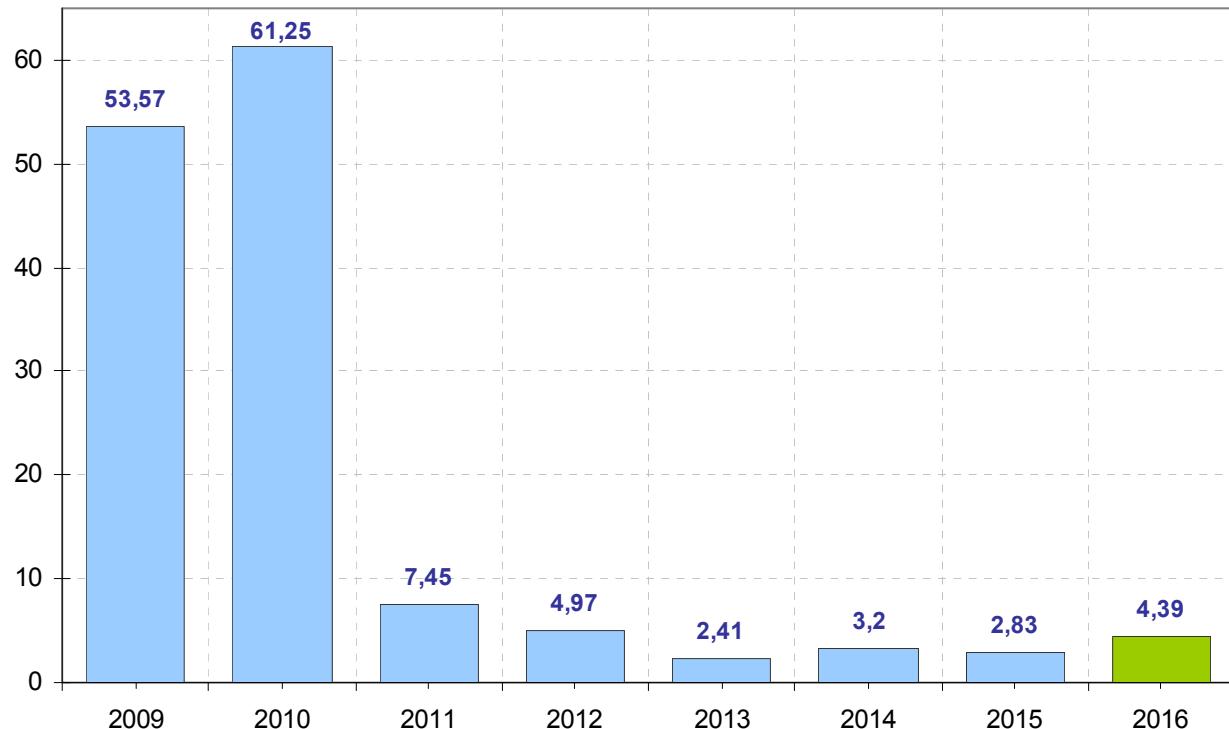


[Volver](#)

Gráfico 7:

Grado de incremento del uso del canal telemático respecto al ejercicio anterior

Unidad de medida: Porcentaje



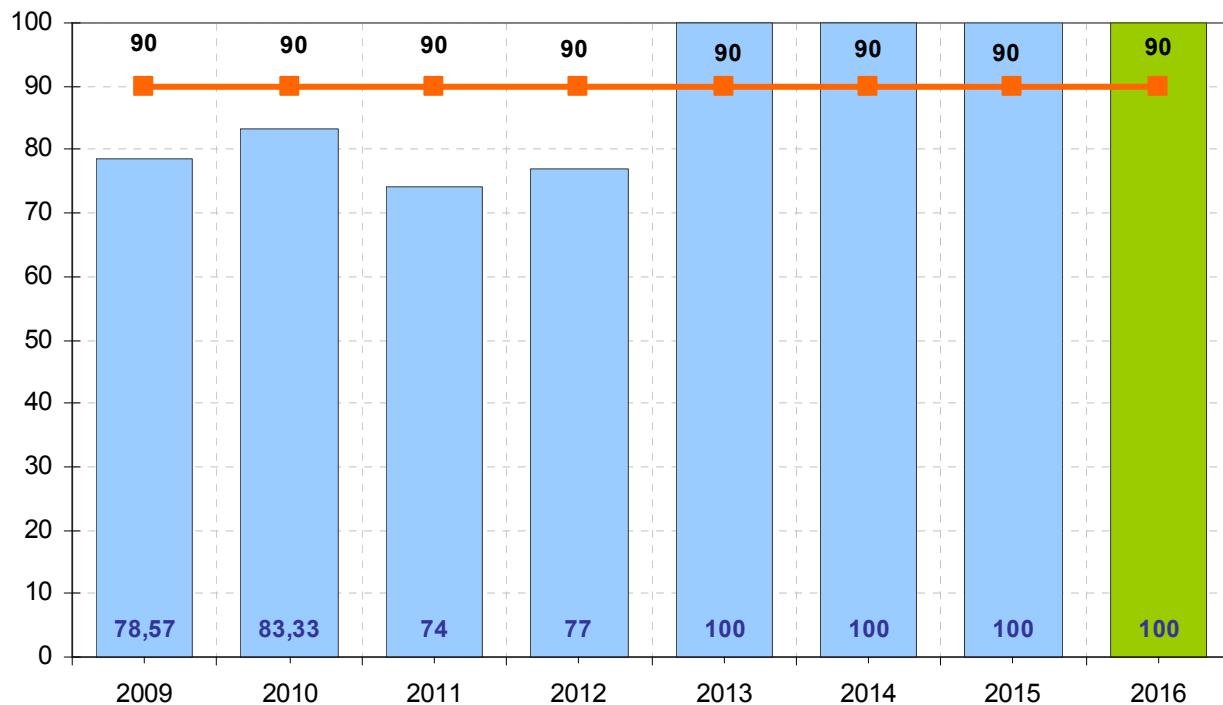


[Volver](#)

Gráfico 8:

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

Unidad de medida: Porcentaje.



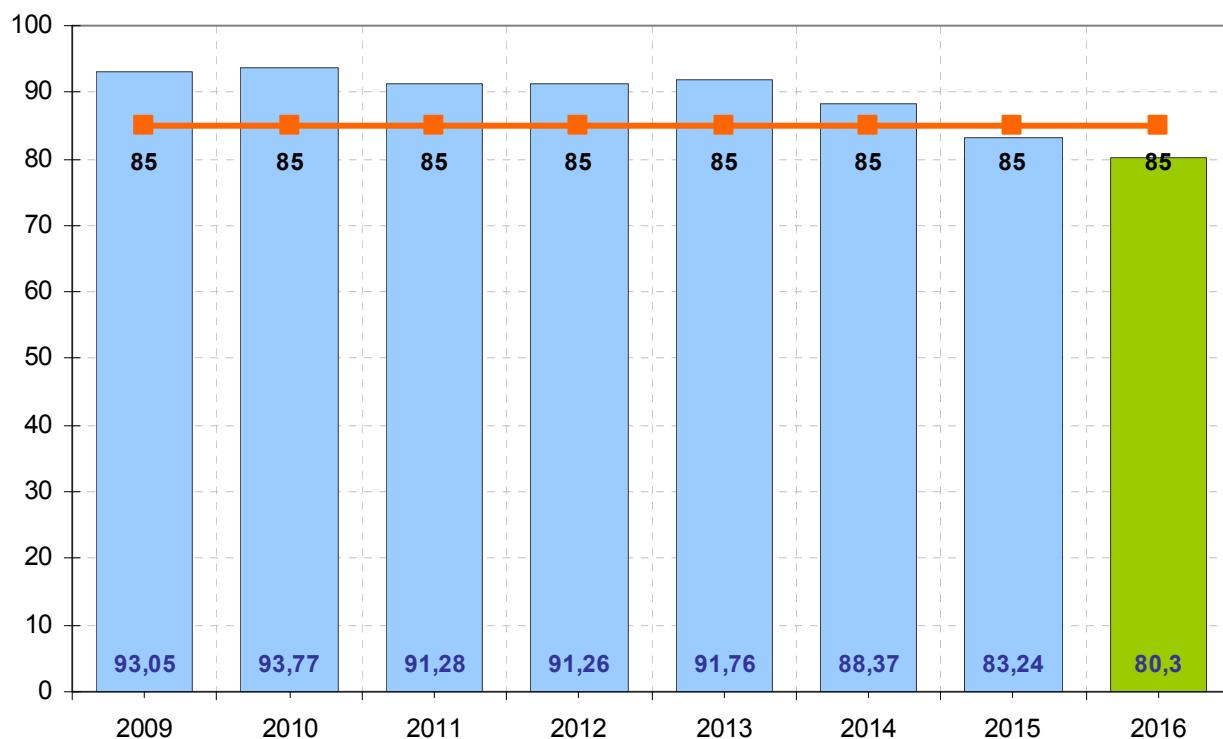


[Volver](#)

Gráfico 9:

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.



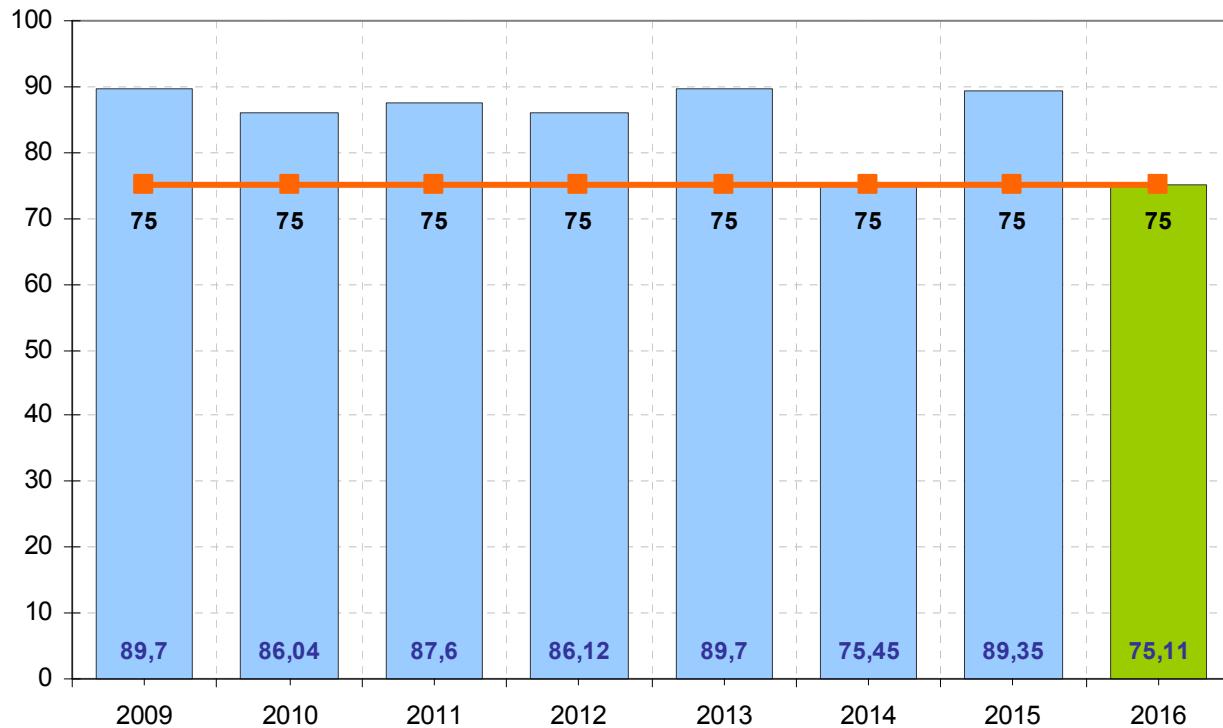


[Volver](#)

Gráfico 10:

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

Unidad de medida: Porcentaje.



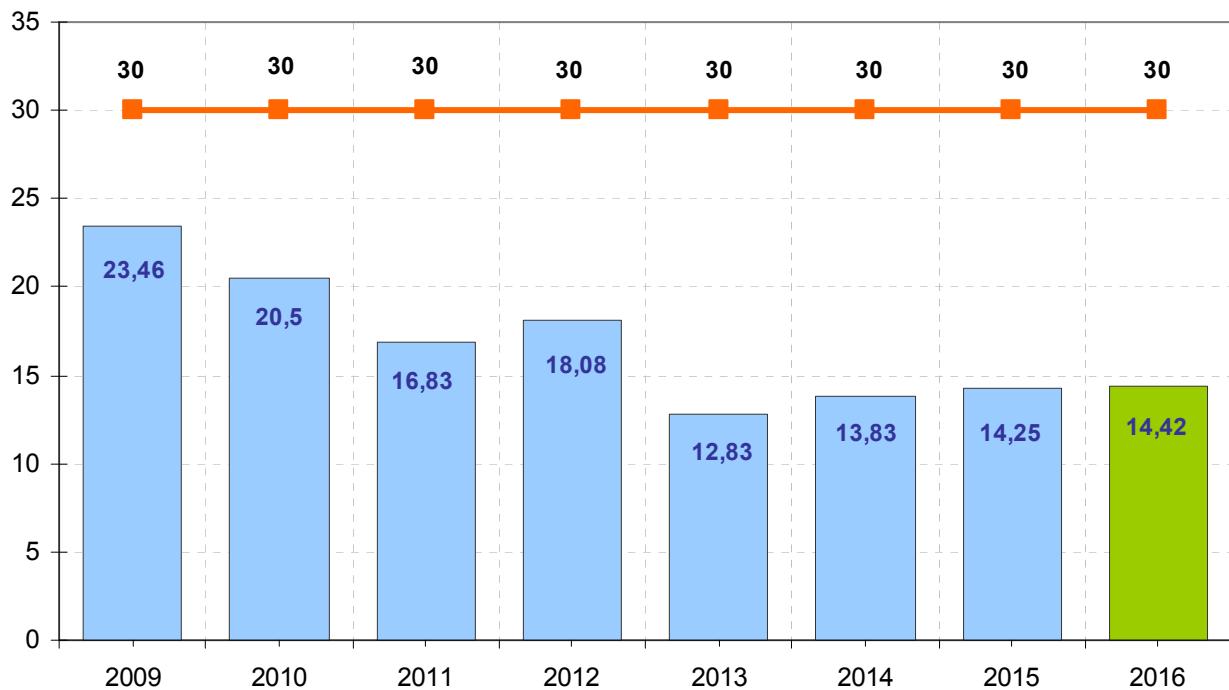


[Volver](#)

Gráfico 11:

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.



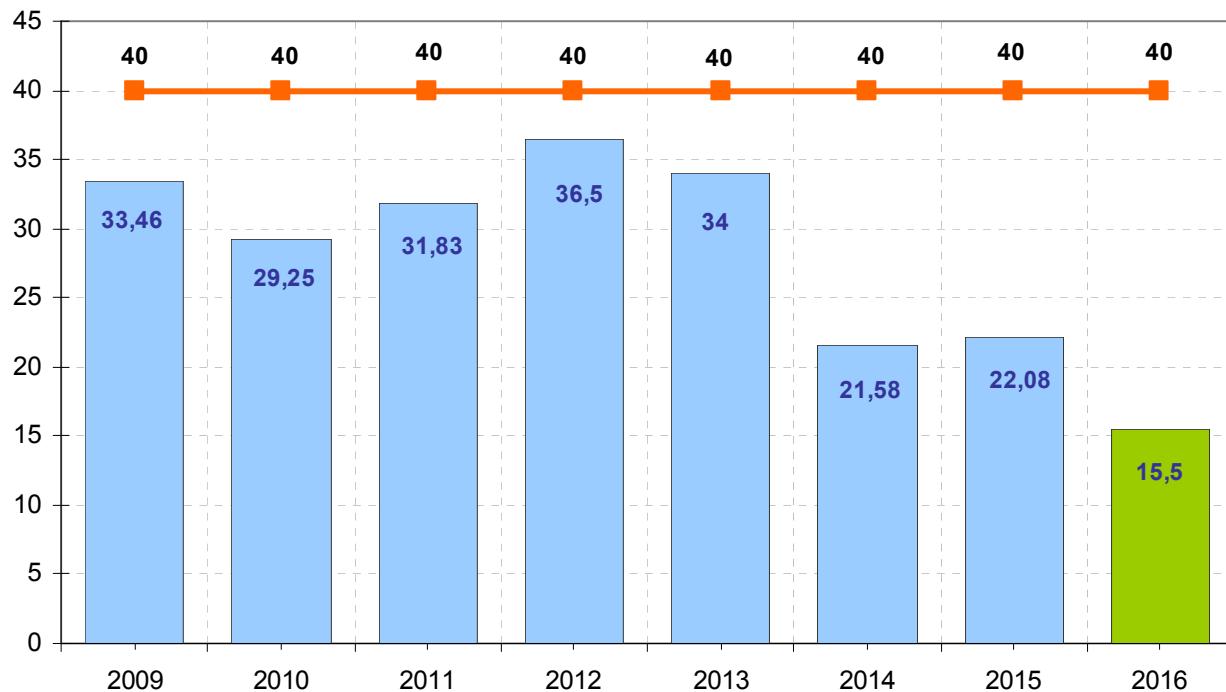


[Volver](#)

Gráfico 12:

Tiempo promedio de resolución de las solicitudes de reconocimiento y concesión de exenciones

Unidad de medida: Días.



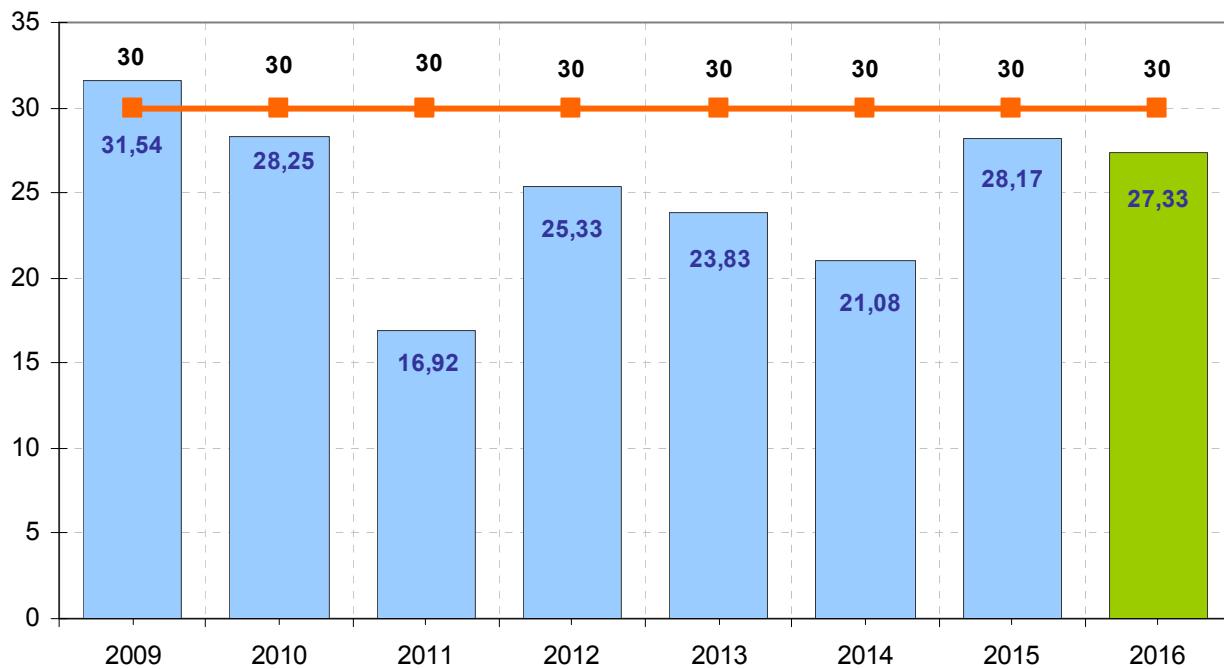


[Volver](#)

Gráfico 13:

Tiempo promedio de resolución de las devoluciones de ingresos indebidos.

Unidad de medida: días





[Volver](#)

Gráfico 14:

Tiempo promedio de resolución de los recursos de reposición

Unidad de medida: días

