



CARTA DE SERVICIOS: IMPUESTO SOBRE SOCIEDADES 2020

COMPROMISOS		RESULTADOS		
ATENCIÓN A CONTRIBUYENTES	Valor compromiso	Valor alcanzado	Graf.	Observaciones
Atender de forma adecuada y personalizada, de modo que el 70% de las personas encuestadas consideren "buena" o "muy buena" la atención recibida en cuanto a: - Trato dispensado e interés mostrado en solucionar sus problemas. - Calidad, exactitud y amplitud de la información suministrada. - Bilingüismo: atención en la lengua oficial elegida.	70%	--	--	
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%	96,11%		8.474 llamadas de las que se perdieron 329.
A contestar las consultas tributarias formuladas por escrito en un tiempo promedio inferior a 40 días	40 días	38,86 días		Nº consultas: 141 Plazo legal: 180 días
A contestar las quejas y sugerencias formuladas por escrito en un tiempo promedio inferior a 7 días hábiles	7 días	7,25 días		Nº Quejas: 8 Plazo legal: 30 días
PRODUCTOS ESPECIFICOS	Valor compromiso	Valor alcanzado	Gráf.	Observaciones
Publicar en la web información general con antelación al inicio de la campaña.	60 días	1. periodo: 95 días 2. periodo: 33 días		Fecha de publicación: 29/05/2020
Publicar en la web los impresos (modelos 200 y 220) con antelación al inicio de la campaña.	10 días	1. periodo: 98 días 2. periodo: 36 días		Fecha de publicación: 26/05/2020
Publicar con antelación en la web el programa para elaborar las declaraciones (modelo 200).	40 días	1. periodo: 98 días 2. periodo: 36 días		Fecha de publicación: 26/05/2020
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	1. periodo: 98 días 2. periodo: 36 días		Fecha de publicación: 26/05/2020
Publicar con antelación en la web el manual de divulgación para entidades sin ánimo de lucro.	40 días	1. periodo: 95 días 2. periodo: 33 días		Fecha de publicación: 29/05/2020
GESTIÓN DE DECLARACIONES	Valor compromiso	Valor alcanzado	Gráf.	Observaciones
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%	79,37%		Plazo promedio: 68,61 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 resolver las solicitudes de rectificación de declaraciones en un tiempo promedio inferior a 20 días desde su presentación.	20 días	21,69 días		Nº rectificaciones: 171
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	11,57 días		Nº recursos: 57
A resolver las solicitudes de rehabilitación en un tiempo promedio inferior a 6 días desde su presentación.	6 días	7,80 días		Nº solicitudes: 155
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	1. periodo: 18 días 2. periodo: 78 días		Fecha de inicio de requerimientos: 13/10/2020



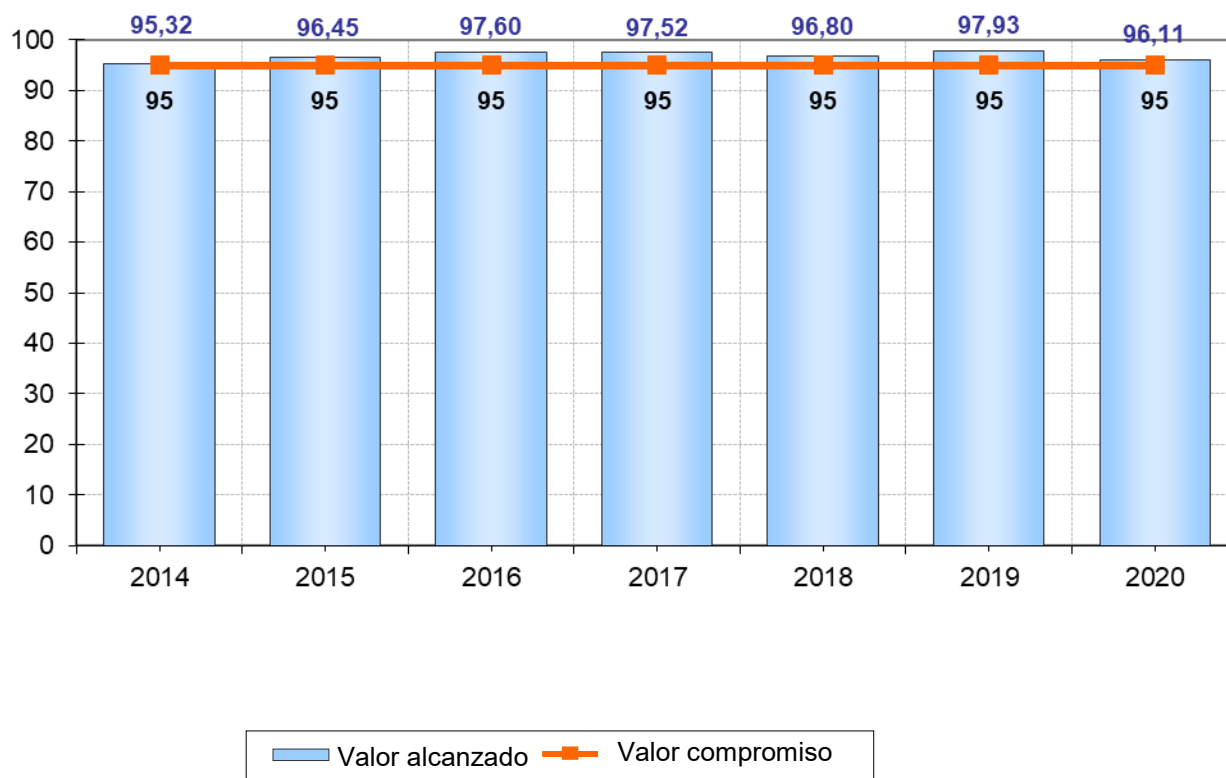
[volver](#)

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



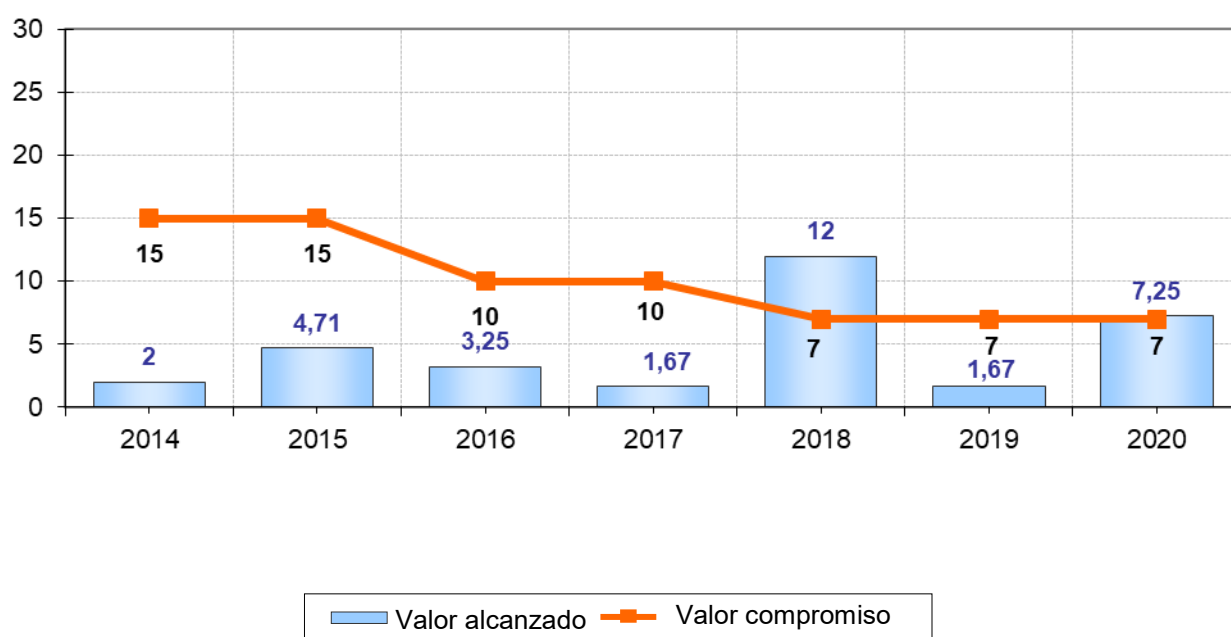


[volver](#)

Atención a contribuyentes

Gráfico 3: Contestar las quejas y sugerencias formuladas por escrito en un tiempo promedio inferior a 7 días hábiles.

Unidad de medida: días



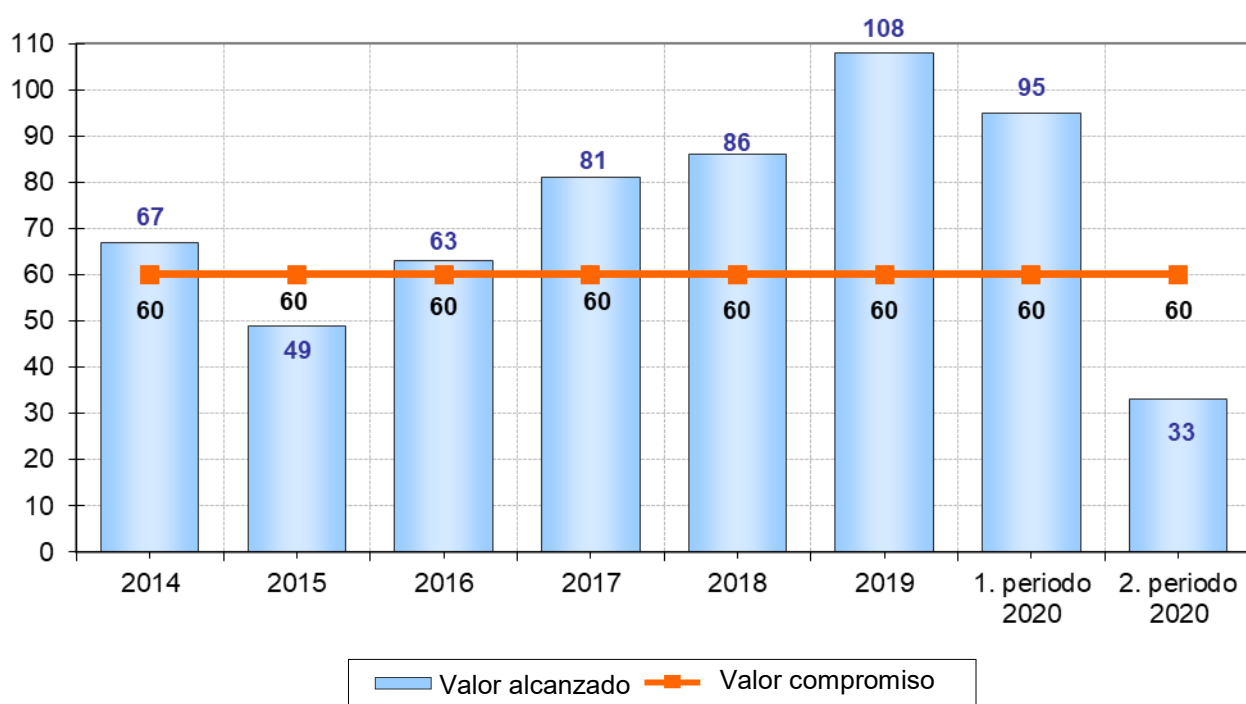


[volver](#)

Productos específicos

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

Unidad de medida: días



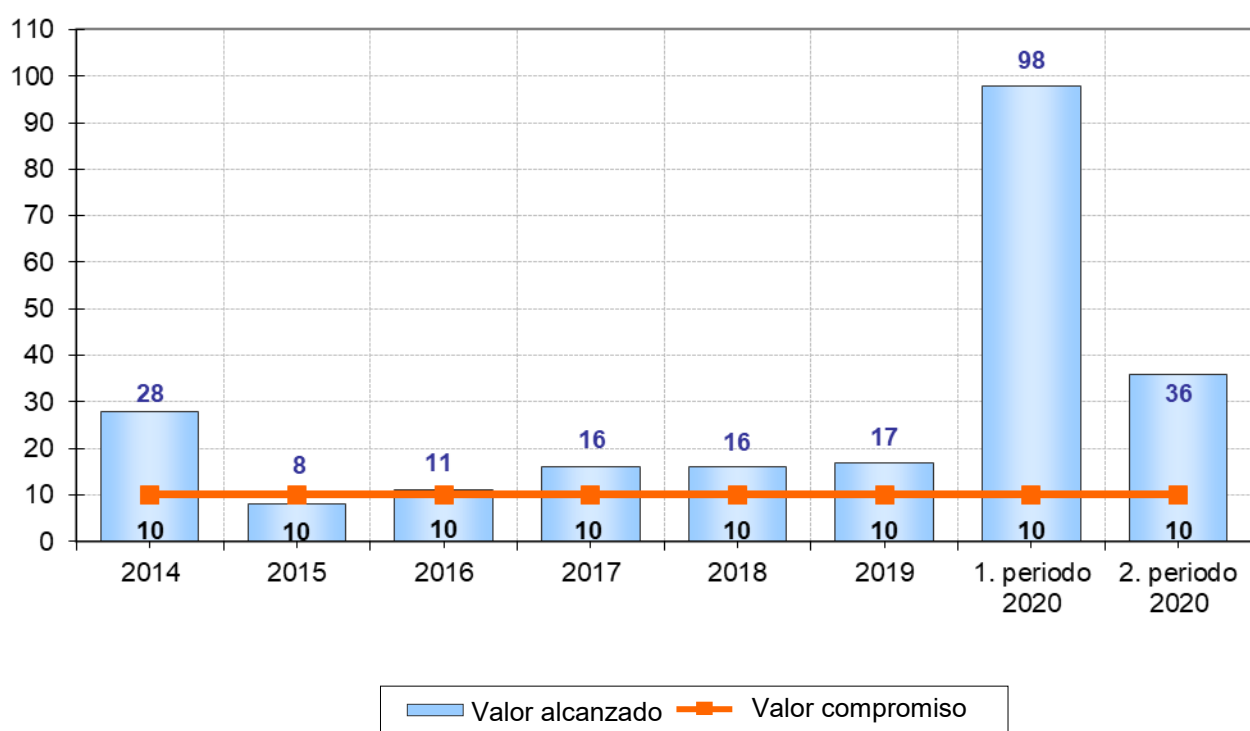


[volver](#)

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



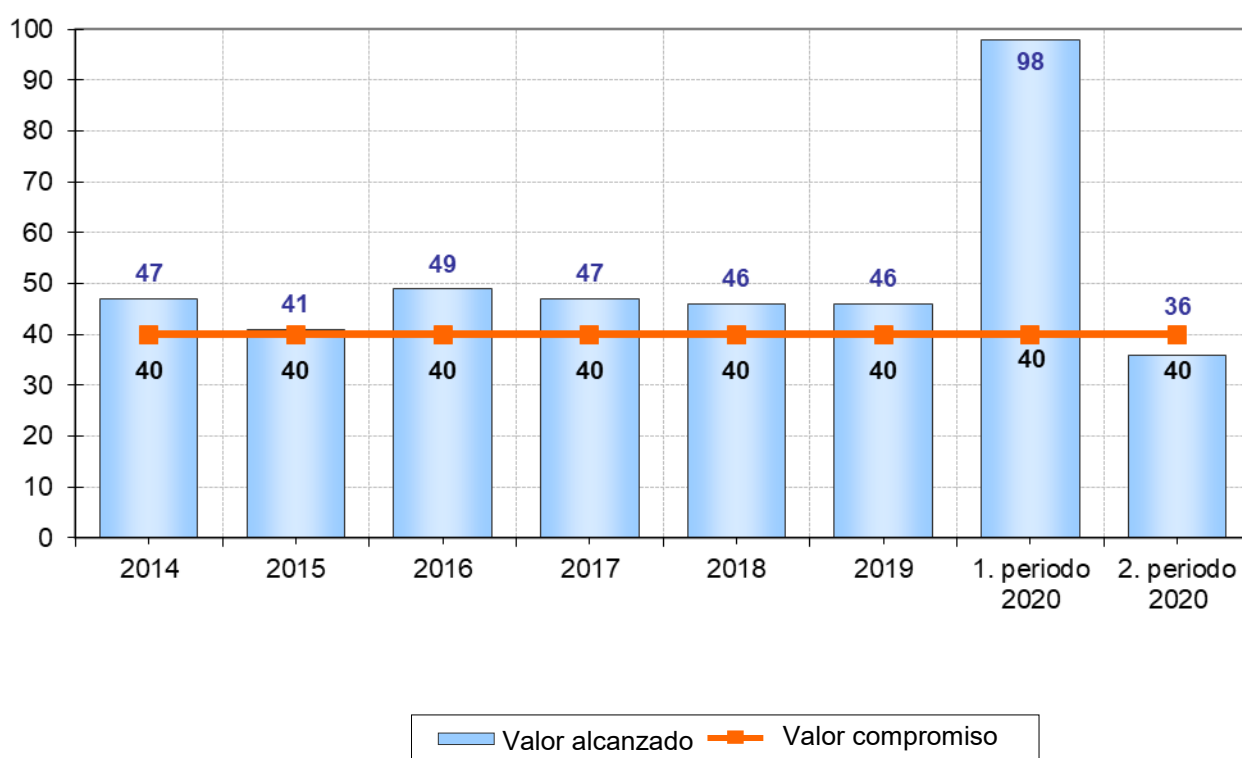


[volver](#)

Productos específicos

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

Unidad de medida: días



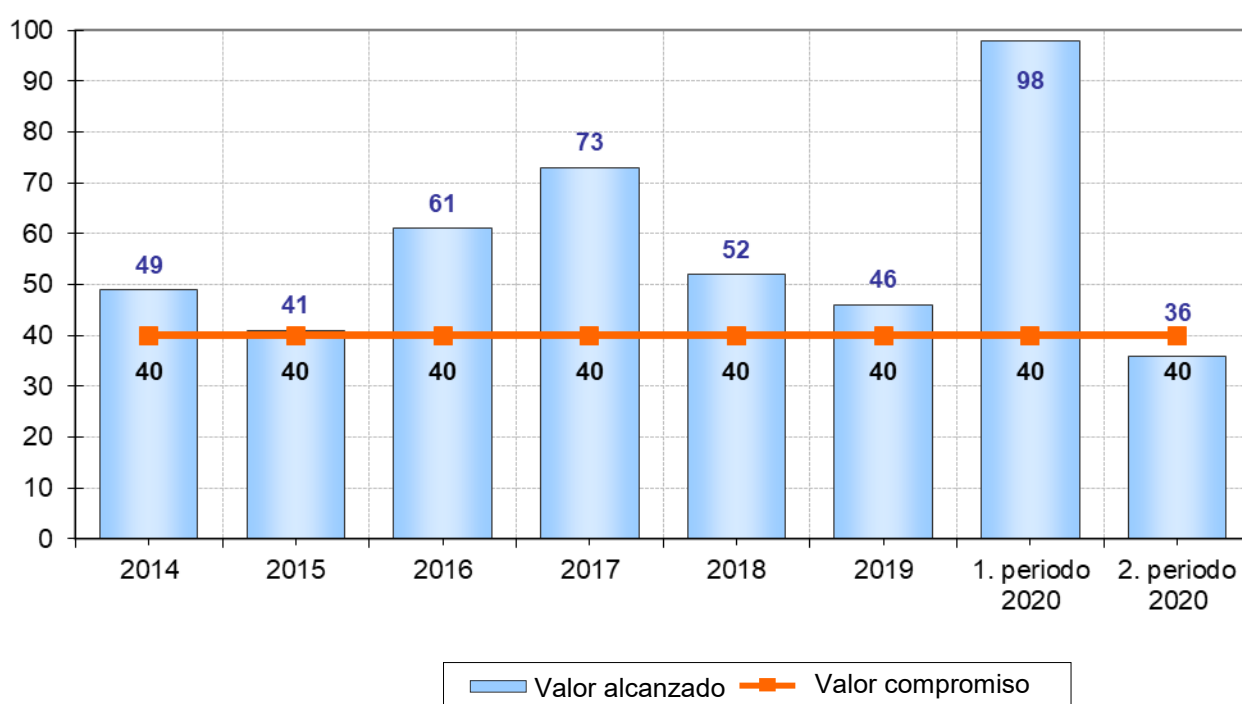


[volver](#)

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



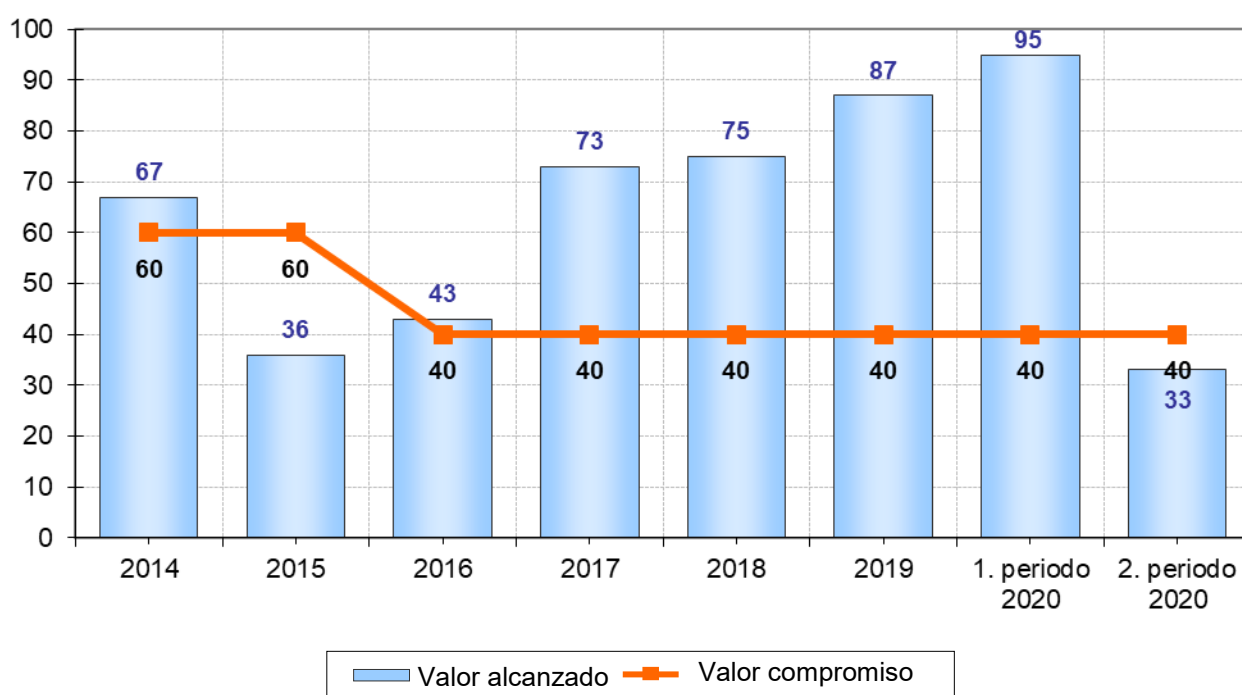


[volver](#)

Productos específicos

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

Unidad de medida: días



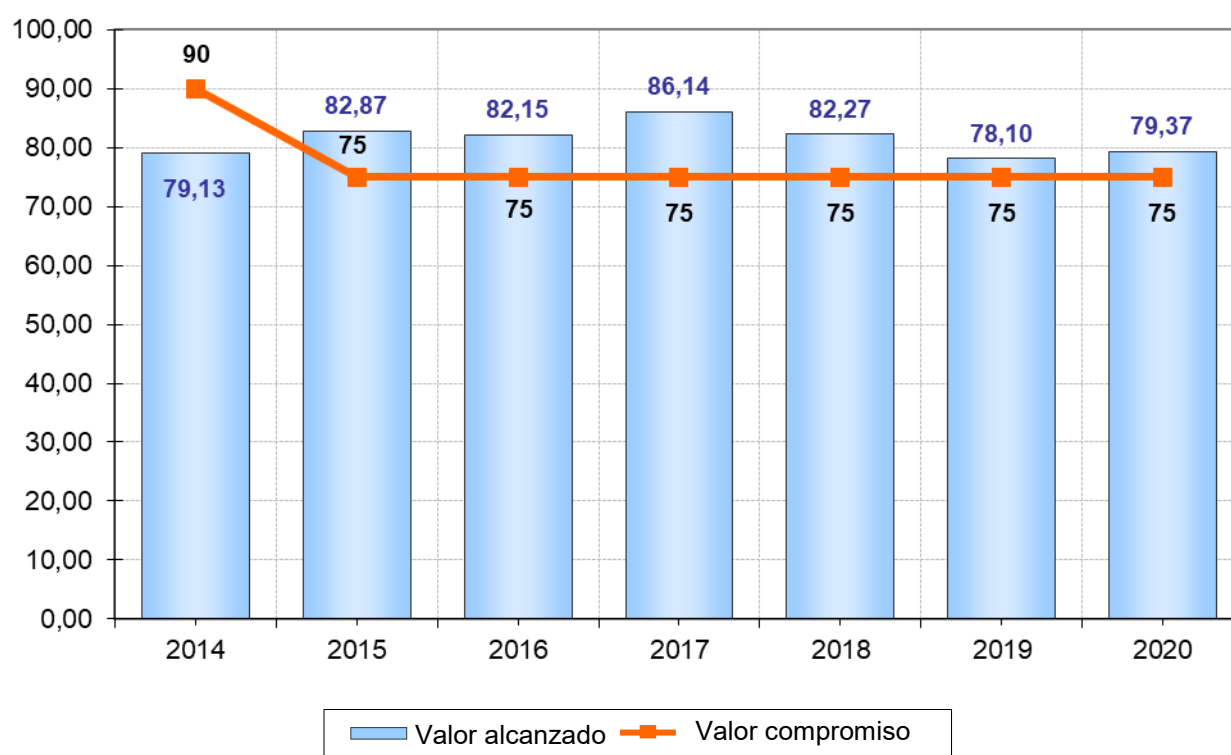


[volver](#)

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



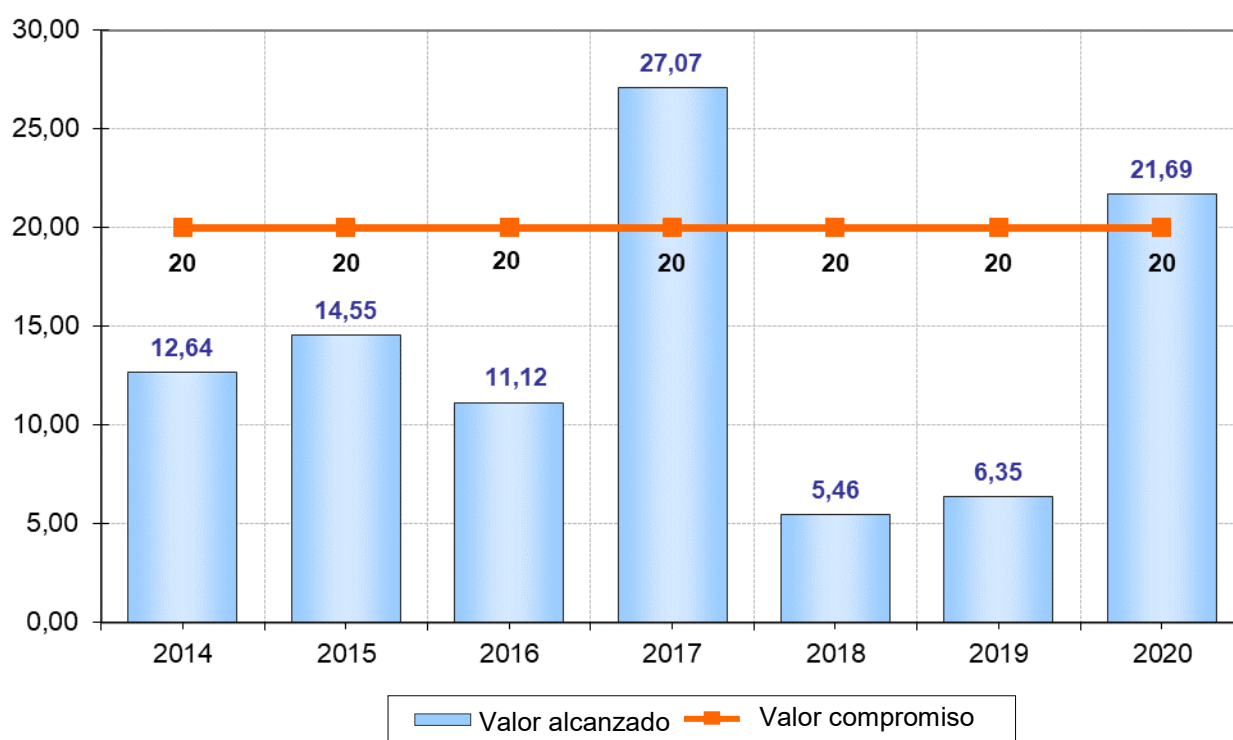


[volver](#)

Gestión de declaraciones

Gráfico 10: A resolver las solicitudes de rectificación de declaraciones en un tiempo promedio inferior a 20 días desde su solicitud.

Unidad de medida: días



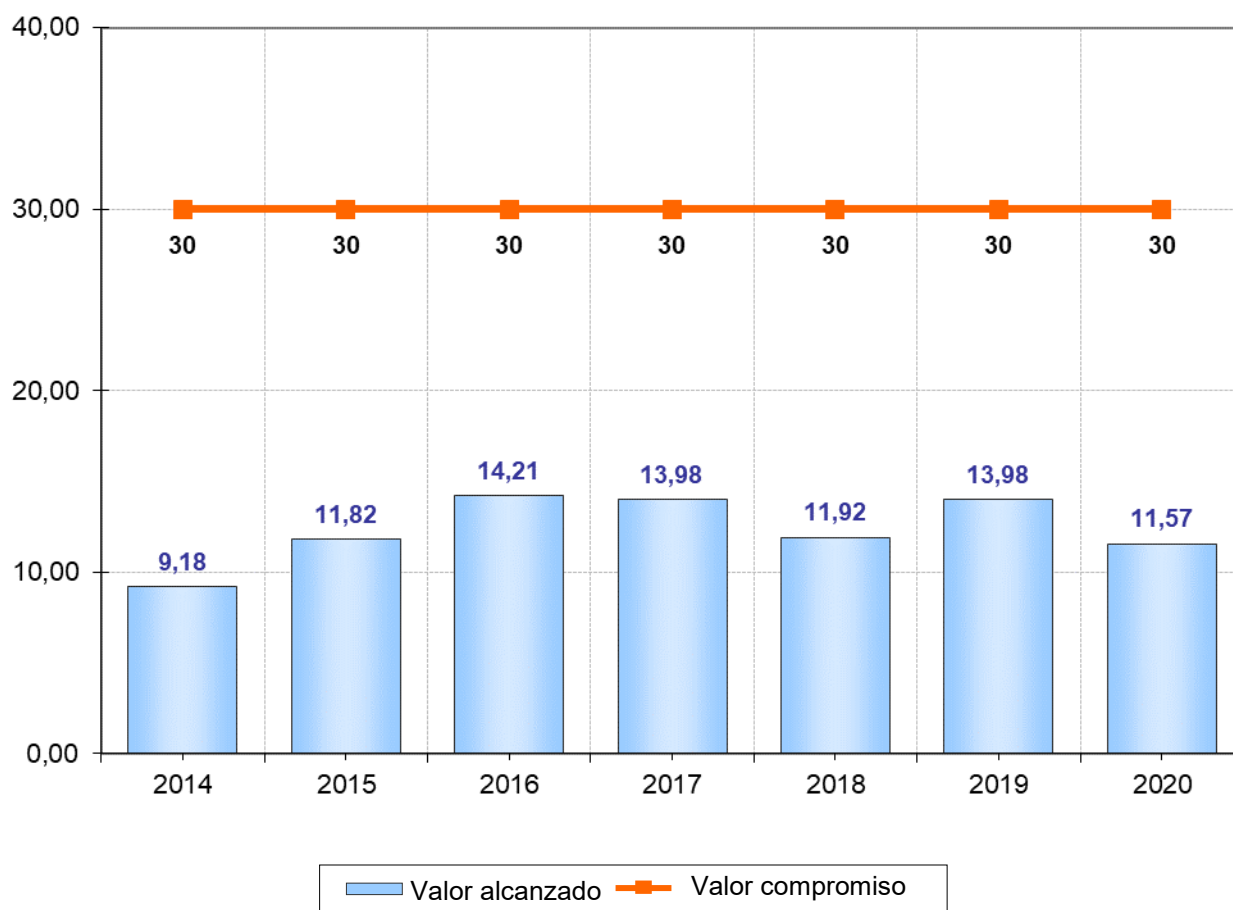


[volver](#)

Gestión de declaraciones

Gráfico 11: 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



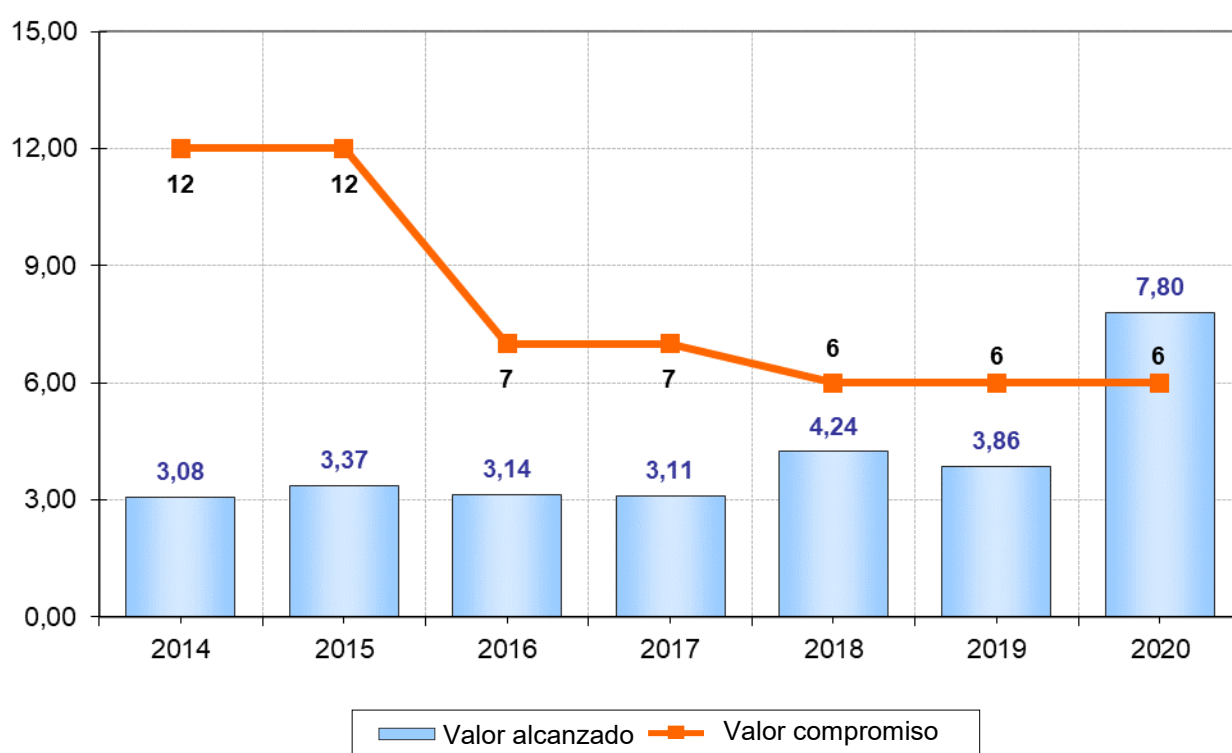


[volver](#)

Gestión de declaraciones

Gráfico 12: A resolver las solicitudes de rehabilitación en un plazo promedio inferior a 6 días desde su presentación.

Unidad de medida: días





[volver](#)

Gestión de declaraciones

Gráfico 13: 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

