Gipuzkoako Foru Aldundia | Diputación Foral de Gipuzkoa

CARTA DE SERVICIOS CAMPAÑA DE RENTA Y RIQUEZA 2017

COMPROMISOS		RESULTADOS		
ATENCIÓN A CONTRIBUYENTES	**Valor compromiso**	**Valor alcanzado**	**Gráf.**	**Observaciones**
Atender con amabilidad y trato correcto, obteniendo un índice favorable de satisfacción.	8	**9,04**		Se han procesado las respuestas de 32.270 cuestionarios de satisfacción cumplimentados por contribuyentes. La valoración general de esta campaña ha sido de **8,84** sobre un máximo de 10.
Calidad, exactitud y amplitud de la información dada, obteniendo un índice favorable de satisfacción.	8	**8,64**		
Atender en la lengua oficial elegida por el contribuyente, obteniendo un índice favorable de satisfacción.	8	**9,24**		
Garantizar la confidencialidad de los datos obtenidos, obteniendo un índice favorable de satisfacción.	8	**9,01**		
Reducir el tiempo promedio de espera de las consultas presenciales en la sede central de la Hacienda Foral.	5 minutos	**1 min. y 43 seg.**		Año anterior: 1 minuto y 22 segundos.
Atender en la primera llamada el 99% de las llamadas telefónicas que por su complejidad se derivan a la Sección de Renta y Patrimonio.	99%	**99,9%**		De las 36.990 llamadas recibidas sólo se perdieron 50. Media diaria de llamadas: 698 atendidas y 0,9 perdidas.
Reducir el tiempo promedio de contestación a las consultas tributarias formuladas por escrito.	10 días	**6,1 días**		Este año: 239 consultas. Año anterior: 145 y 8,9 días.
Reducir el tiempo promedio de contestación a las quejas y sugerencias formuladas por escrito.	3 días	**0,6 días**		Este año: 27 quejas. Año anterior: 28 y 0,2 días.
Publicar en la web información general con antelación al inicio de la campaña.	40 días	**46 días**		
Publicar en la web información fiscal con antelación al inicio de la campaña.	30 días	**40 días**		
Ampliar en dos días adicionales el plazo de presentación por Internet si durante el último día de campaña existen problemas técnicos que impidan su normal transmisión.	--	--	**--**	No ha sido necesaria la ampliación de plazo por ausencia de incidencias.
PRODUCTOS ESPECÍFICOS	**Valor compromiso**	**Valor alcanzado**	**Gráf.**	**Observaciones**
Publicar en la web el manual de divulgación de renta y riqueza con antelación al inicio de la campaña.	20 días	**31 días**		
Publicar en la web una versión de los programas de renta y riqueza que permitan conocer el resultado de la autoliquidación antes de que finalice el ejercicio.	01-12-2017	**11-12-2017**	--	
Publicar en la web las versiones definitivas de los programas de renta y riqueza con antelación al inicio de la campaña.	6 días	**11 días**		
Entregar los diseños de los registros a quienes elaboran los programas de renta y riqueza para representantes profesionales con antelación al inicio de la campaña	30 días	**32 días**		
PROPUESTAS DE AUTOLIQUIDACIÓN DE RENTA	**Valor compromiso**	**Valor alcanzado**	**Gráf.**	**Observaciones**
Enviar al 60% de los contribuyentes su propuesta de autoliquidación de renta.	60%	**66,5%**		Se han enviado 249.122 propuestas, un 0,4% menos que el año anterior.
Conseguir que el 80% de las propuestas de autoliquidación de renta remitidas sean aceptadas.	80%	**85,8%**		
Conseguir que un 90% de las propuestas remitidas sean presentadas en sus mismos términos.	90%	**89,4%**		
Abonar las devoluciones en el plazo de 3 días hábiles desde su aceptación.	98%	**99,0%**		Nº devoluciones: 149.063. Plazo promedio: 1,34 días.
RENTA MECANIZADA	**Valor compromiso**	**Valor alcanzado**	**Gráf.**	**Observaciones**
Abonar las devoluciones en el plazo de 3 días hábiles desde su presentación.	98%	**99,5%**		Nº devoluciones: 54.294. Plazo promedio: 1,32 días.
RENTA INTERNET	**Valor compromiso**	**Valor alcanzado**	**Gráf.**	**Observaciones**
Abonar el 95% de las devoluciones en el plazo de 10 días hábiles.	95%	**99,1%**		
Abonar todas las devoluciones antes del 15-10-2018.	99%	**99,9%**		El plazo legal para el abono de las devoluciones finaliza el 25-12-2018.

volver

INDICE DE GRÁFICOS

Atención al contribuyente

Gráfico 1: Atender con amabilidad y trato correcto, obteniendo un índice favorable de satisfacción.

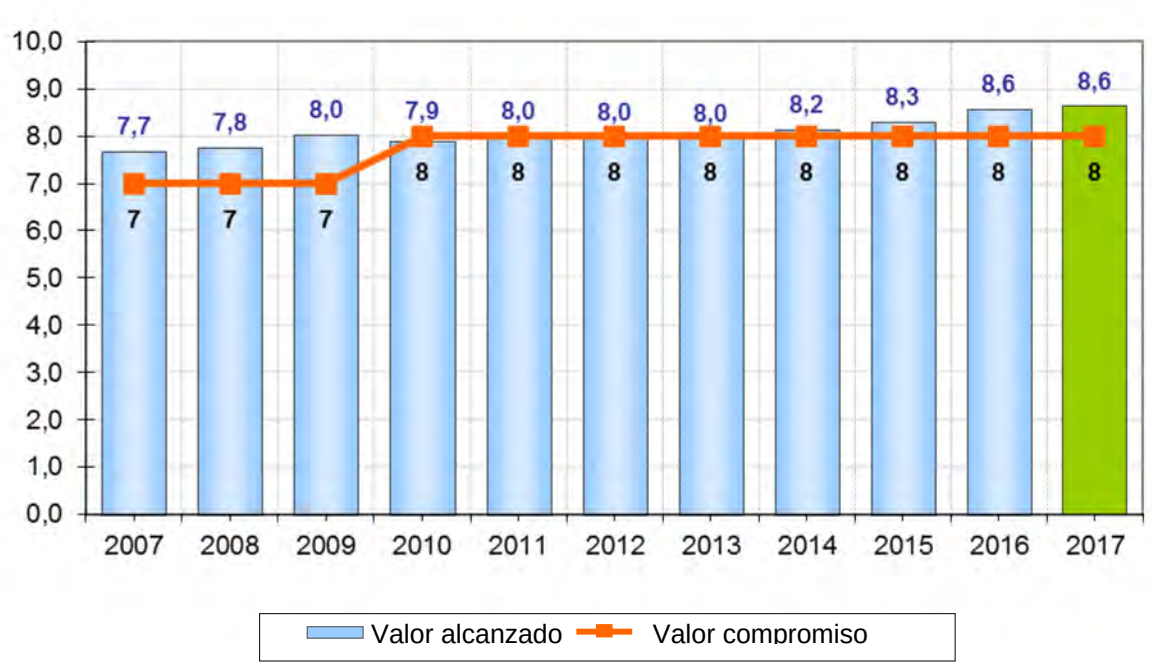
Unidad de medida: índice de satisfacción

volver

Atención al contribuyente

Gráfico 2: Calidad, exactitud y amplitud de la información suministrada, obteniendo un índice favorable de satisfacción.

Unidad de medida: índice de satisfacción

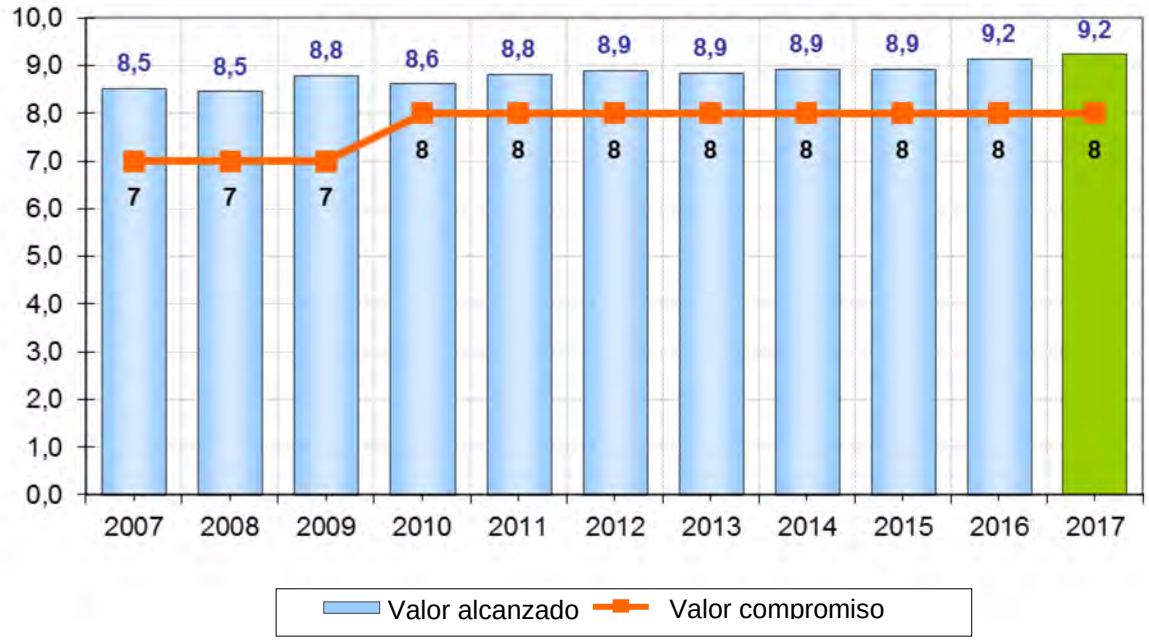


volver

Atención al contribuyente

Gráfico 3: Atender en la lengua oficial elegida por el contribuyente, obteniendo un índice favorable de satisfacción.

Unidad de medida: índice de satisfacción

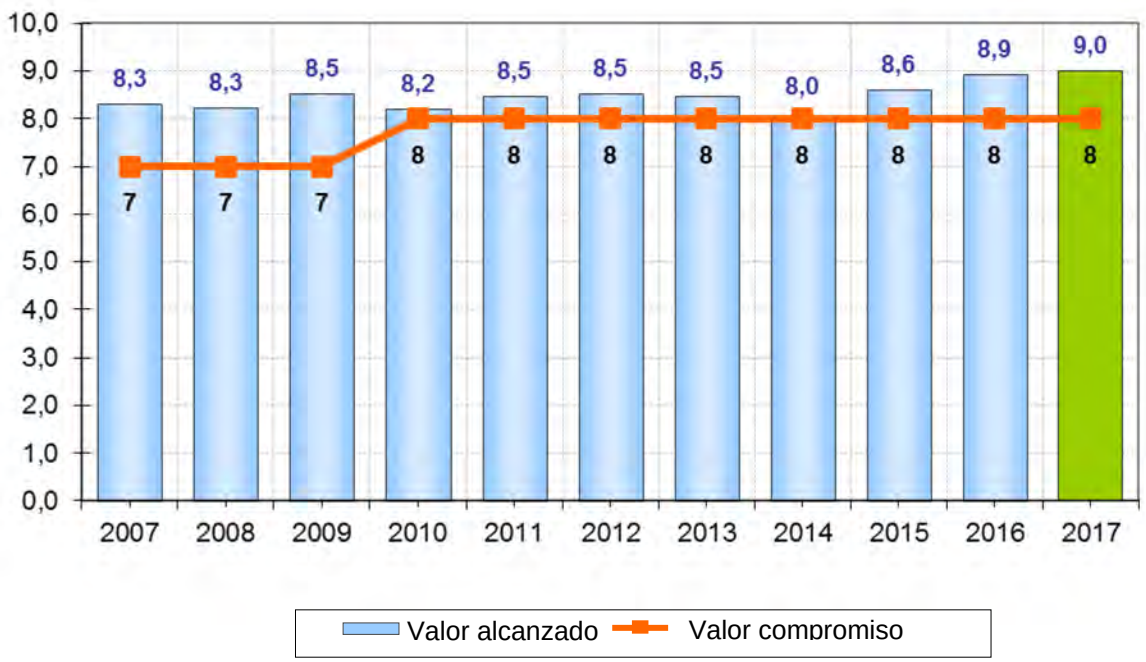


volver

Atención al contribuyente

Gráfico 4: Garantizar la confidencialidad de los datos obtenidos, obteniendo un índice favorable de satisfacción.

Unidad de medida: índice de satisfacción

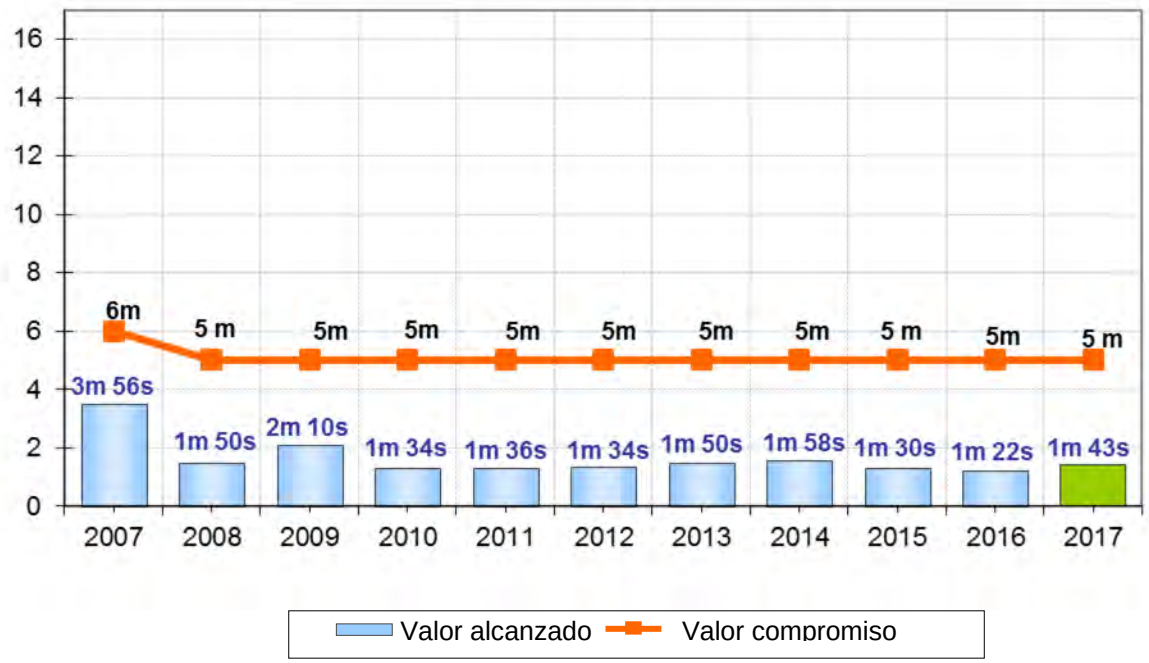


volver

Atención al contribuyente

Gráfico 5: Reducir el tiempo promedio de espera de las consultas presenciales en la sede central de la Hacienda Foral.

Unidad de medida: minutos

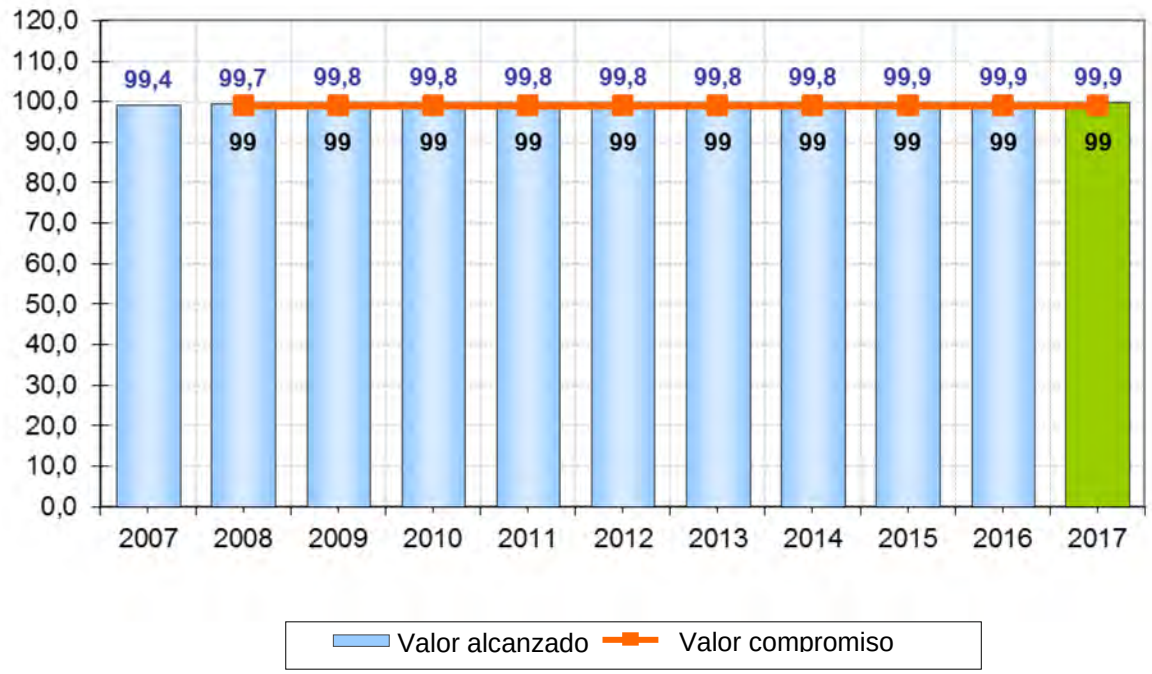


volver

Atención al contribuyente

Gráfico 6: Atender en la primera llamada el 99% de las llamadas telefónicas que por su complejidad se derivan a la Sección de Renta y Patrimonio.

Unidad de medida: porcentaje

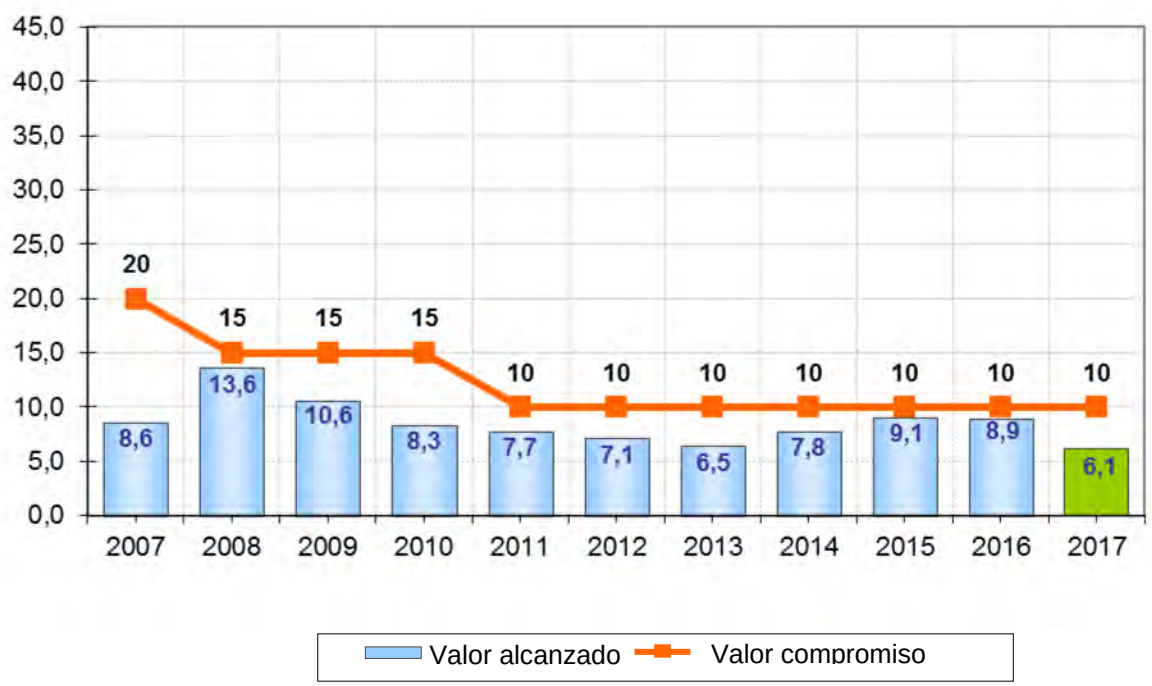


volver

Atención al contribuyente

Gráfico 7: Reducir el tiempo promedio de contestación a las consultas tributarias formuladas por escrito.

Unidad de medida: días

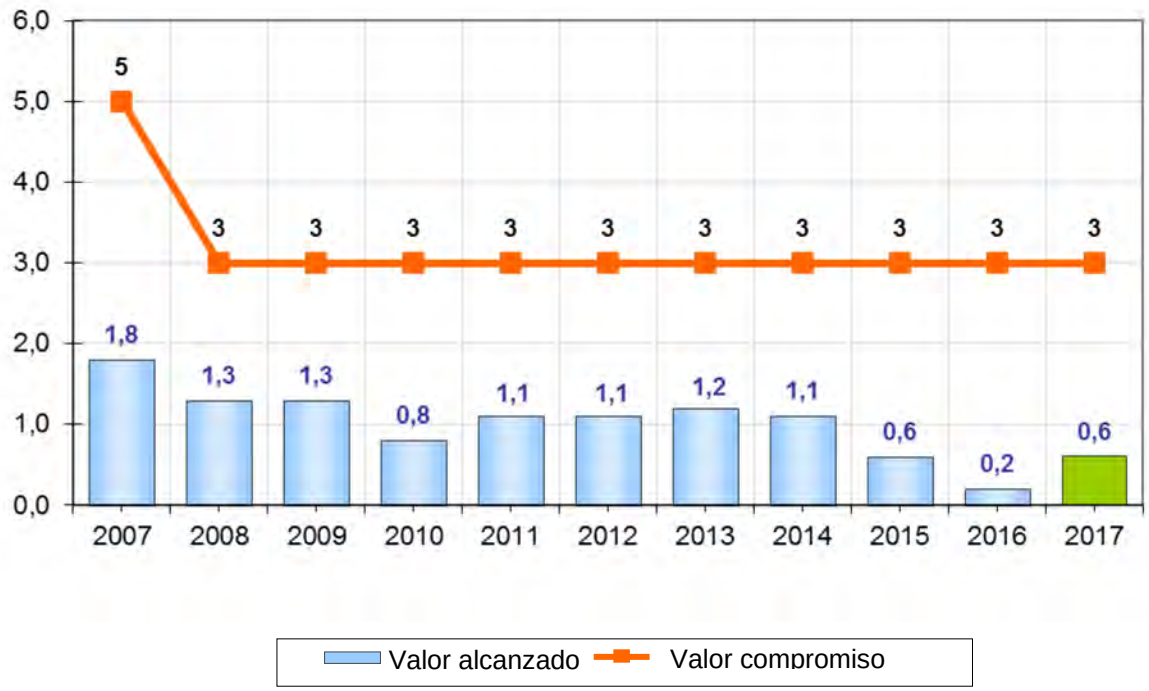


volver

Atención al contribuyente

Gráfico 8: Reducir el tiempo promedio de contestación a las quejas y sugerencias formuladas por escrito.

Unidad de medida: días

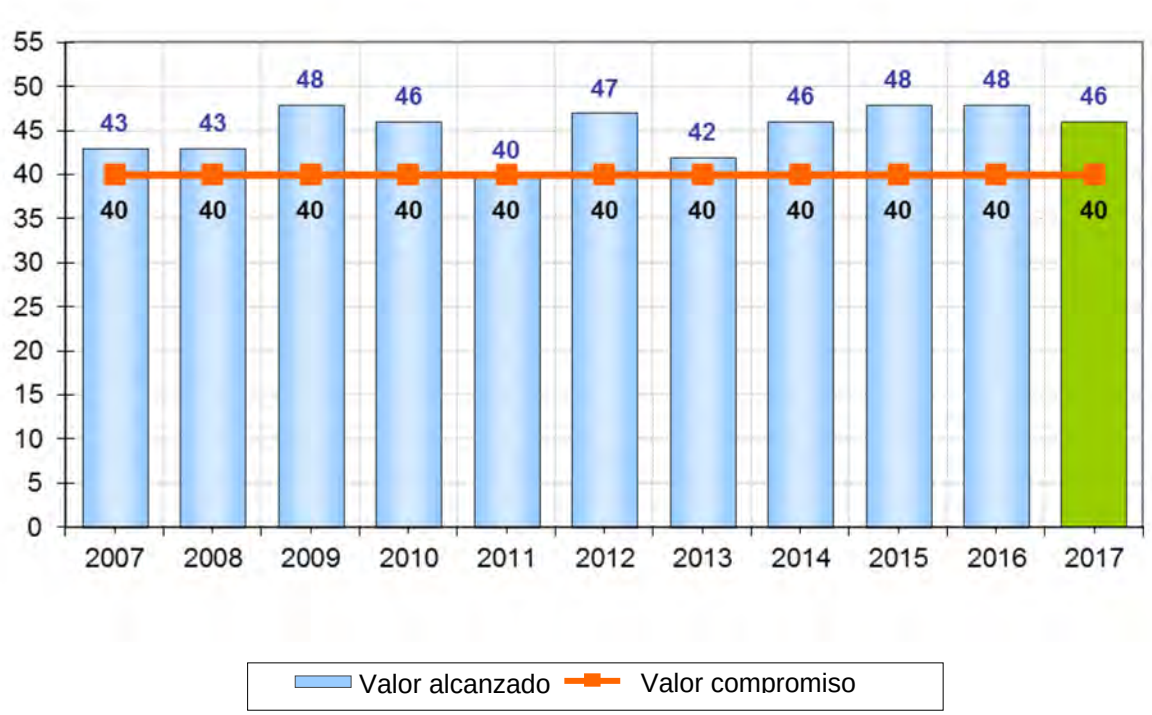


volver

Atención al contribuyente

Gráfico 9: Publicar en la web información general con antelación al inicio de la campaña.

Unidad de medida: días

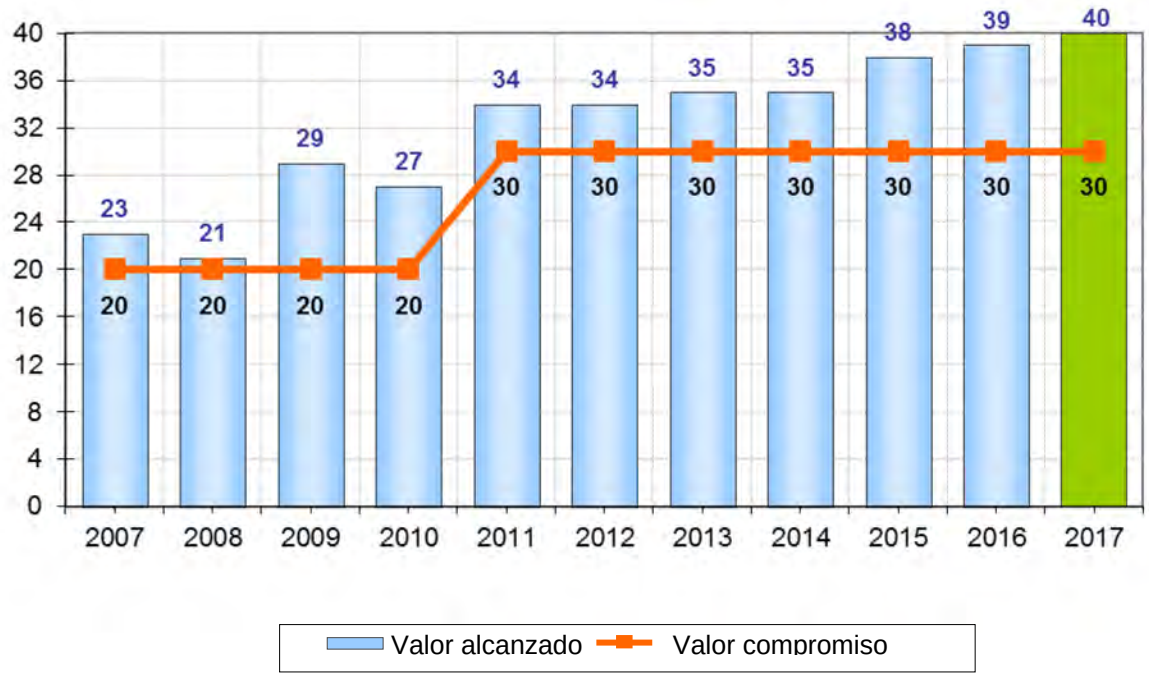


volver

Atención al contribuyente

Gráfico 10: Publicar en la web información fiscal con antelación al inicio de la campaña.

Unidad de medida: días

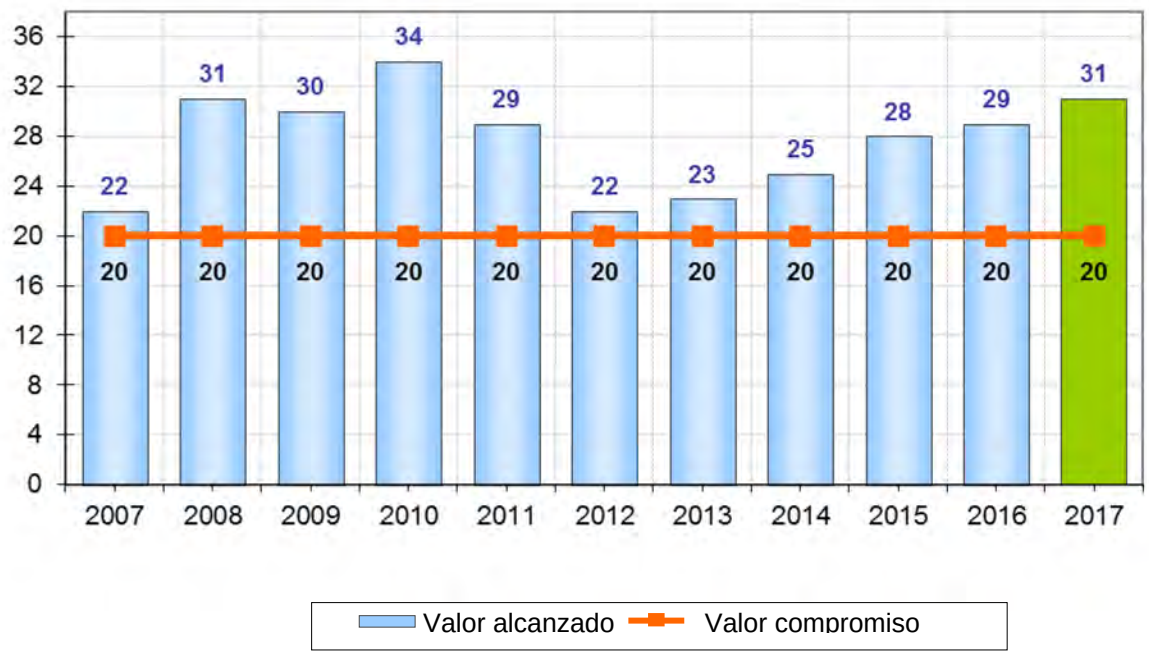


volver

Productos específicos

Gráfico 11: Publicar en la web el manual de divulgación con antelación al inicio de la campaña.

Unidad de medida: días

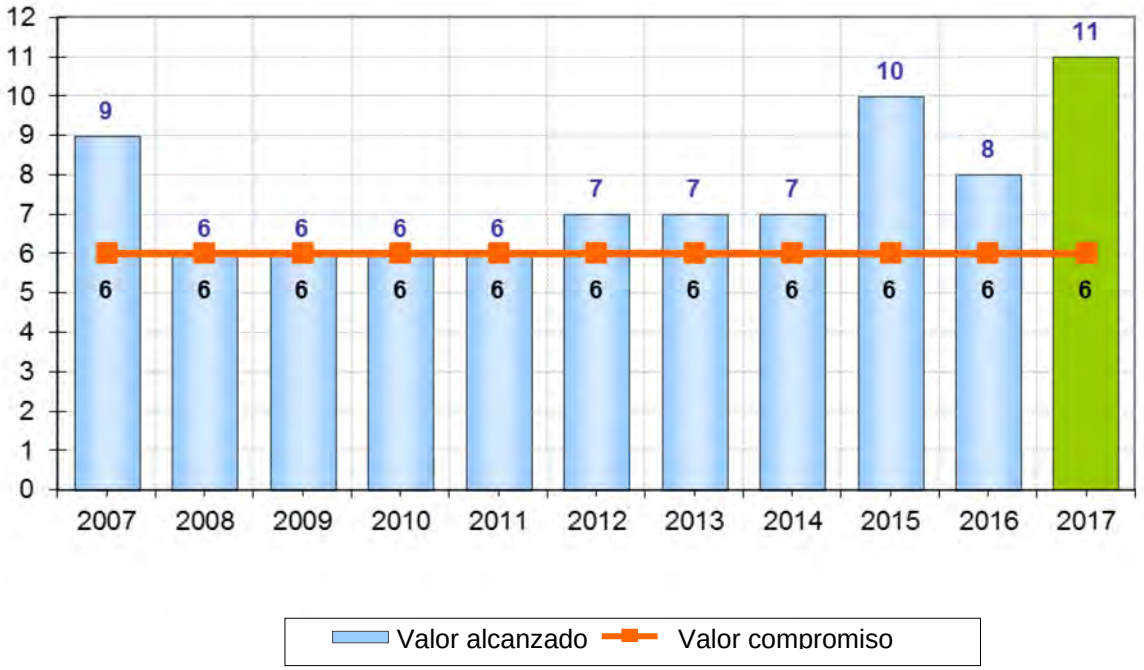


volver

Productos específicos

Gráfico 12: Publicar en la web las versiones definitivas de los programas de renta y riqueza con antelación al inicio de la campaña.

Unidad de medida: días

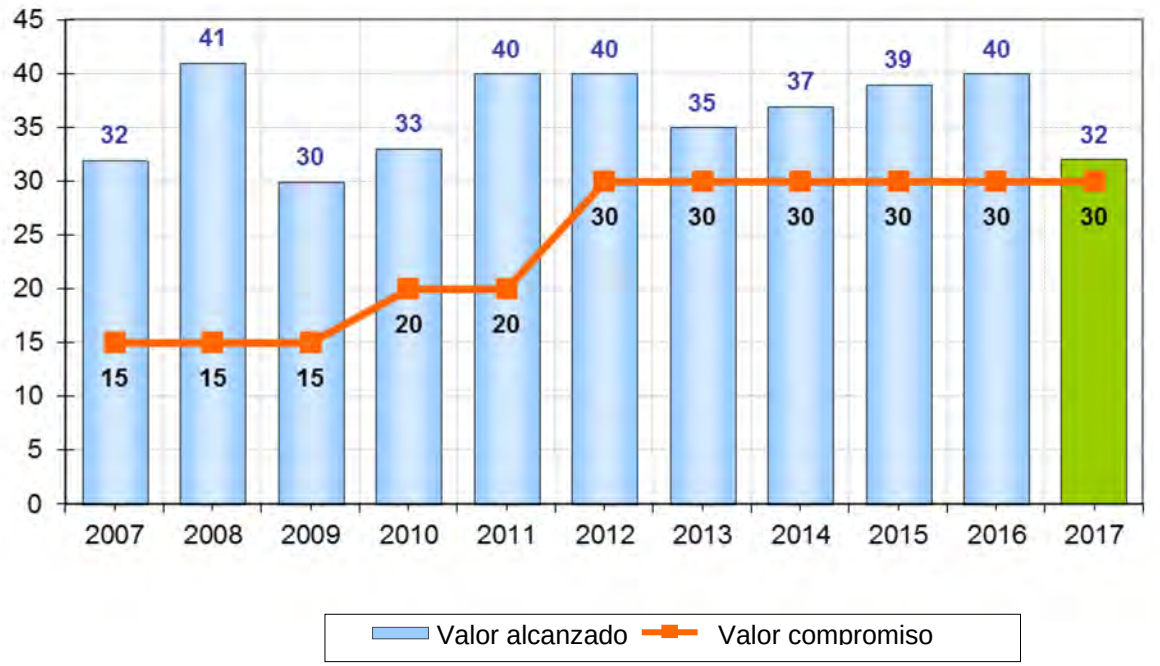


volver

Productos específicos

Gráfico 13: Entregar los diseños de los registros a quienes elaboran los programas de renta y riqueza para representantes profesionales con antelación al inicio de la campaña.

Unidad de medida: días

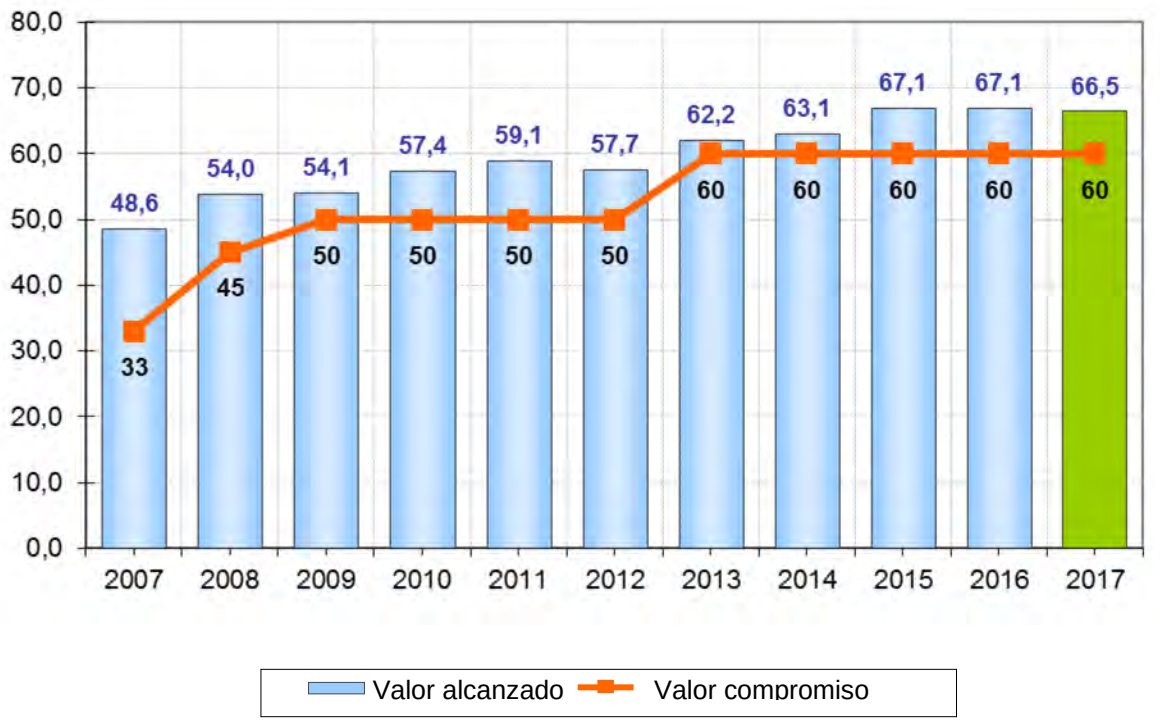


volver

Propuestas de autoliquidación de renta

Gráfico 14: Enviar al 60% de las personas contribuyentes su propuesta de autoliquidación de renta.

Unidad de medida: porcentaje

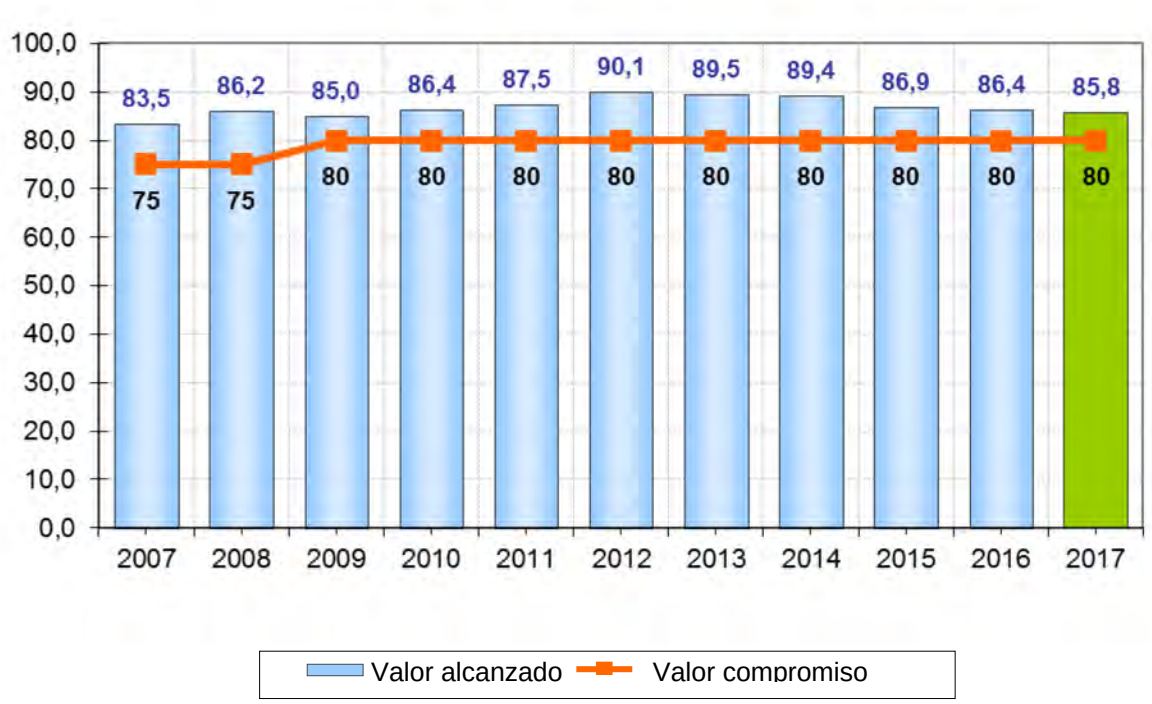


volver

Propuestas de autoliquidación de renta

Gráfico 15: Conseguir que el 80% de las propuestas de autoliquidación de renta remitidas sean aceptadas.

Unidad de medida: porcentaje

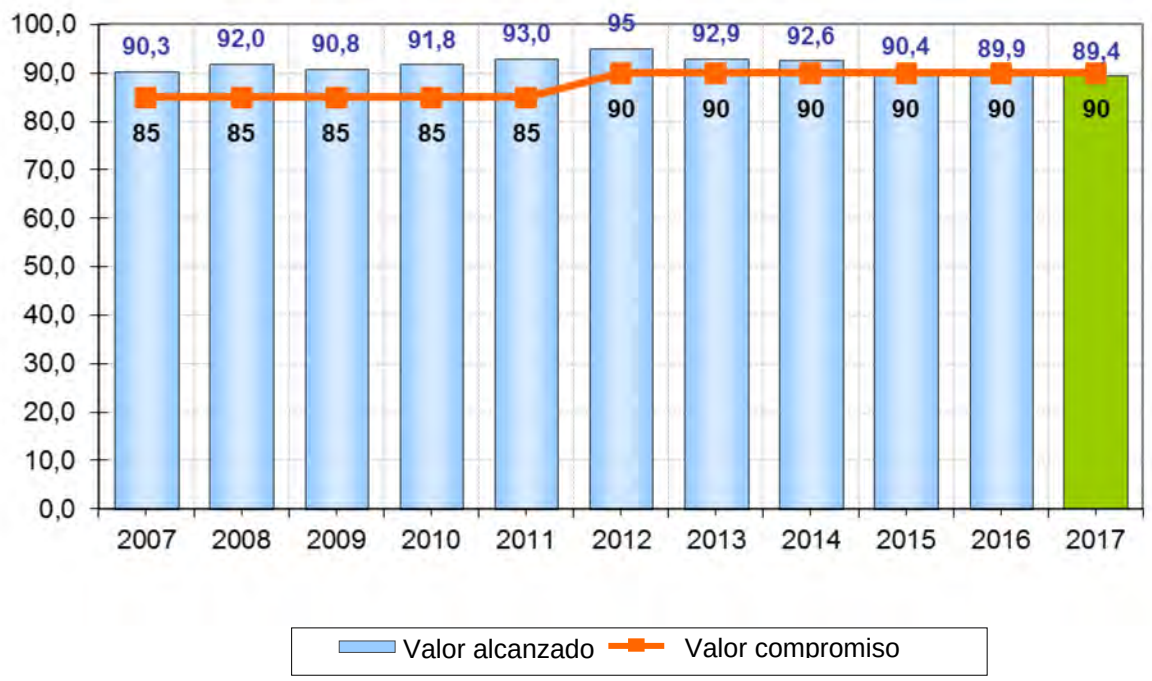


volver

Propuestas de autoliquidación de renta

Gráfico 16: Conseguir que el 90% de las propuestas de autoliquidación de renta remitidas sean presentadas en sus mismos términos.

Unidad de medida: porcentaje

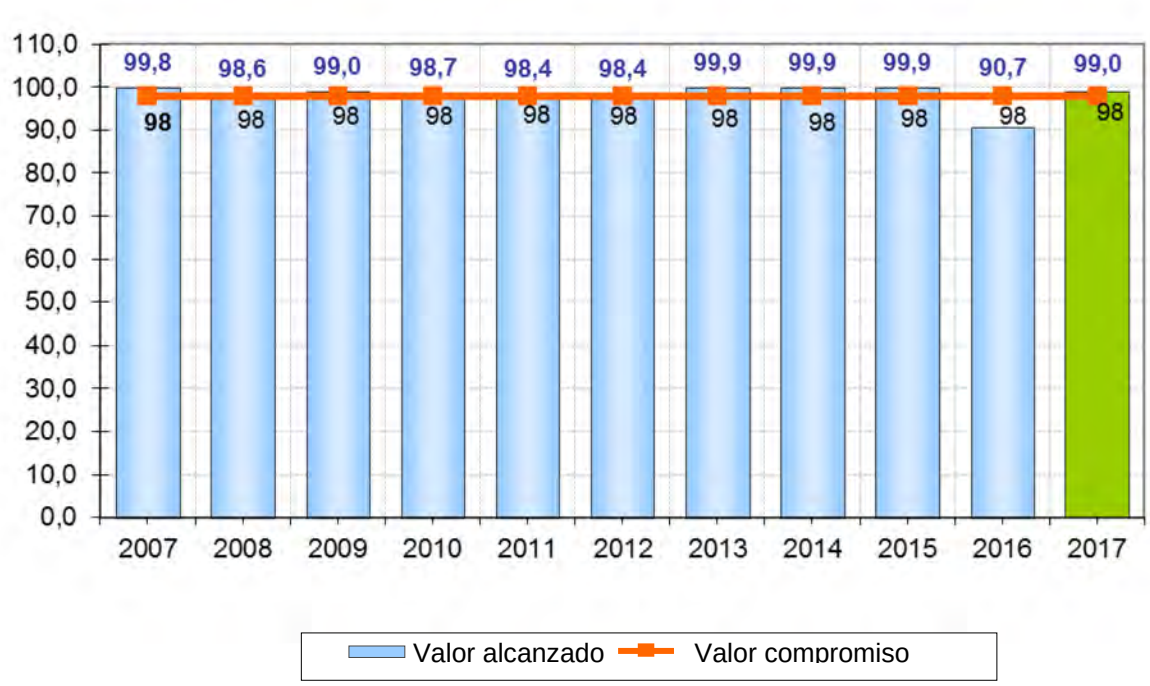


volver

Propuestas de autoliquidación de renta

Gráfico 17: Abonar las devoluciones en el plazo de 3 días hábiles desde su aceptación.

Unidad de medida: porcentaje

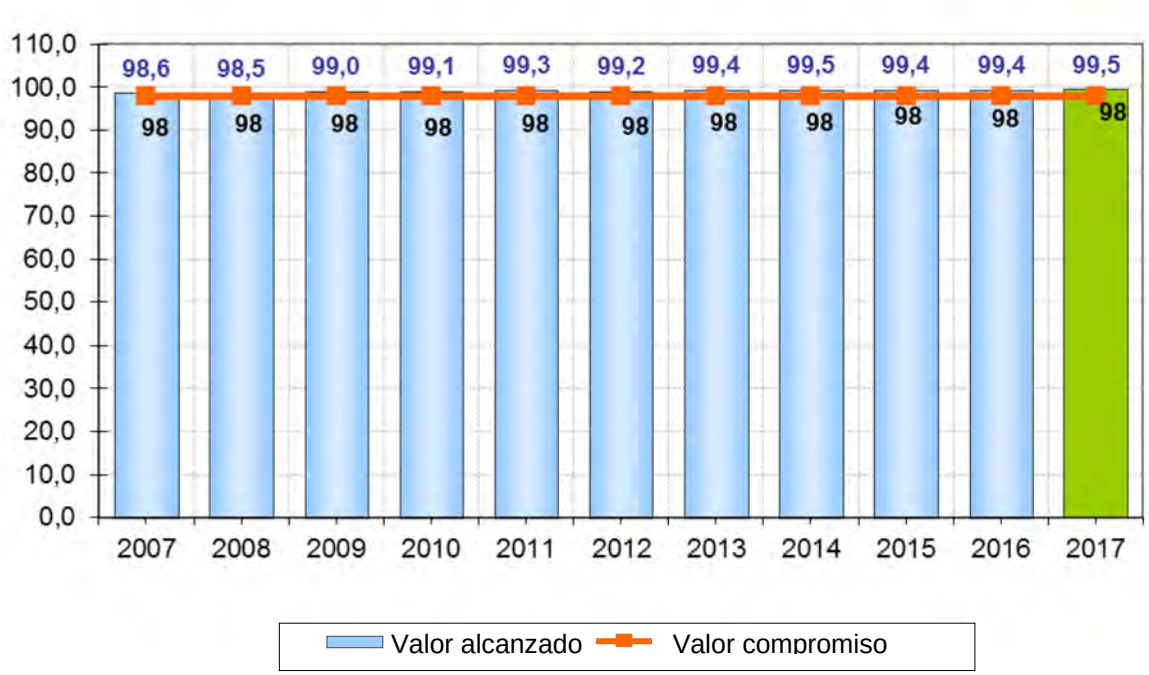


volver

Renta Mecanizada

Gráfico 18: Abonar las devoluciones en el plazo de 3 días hábiles desde su presentación.

Unidad de medida: porcentaje

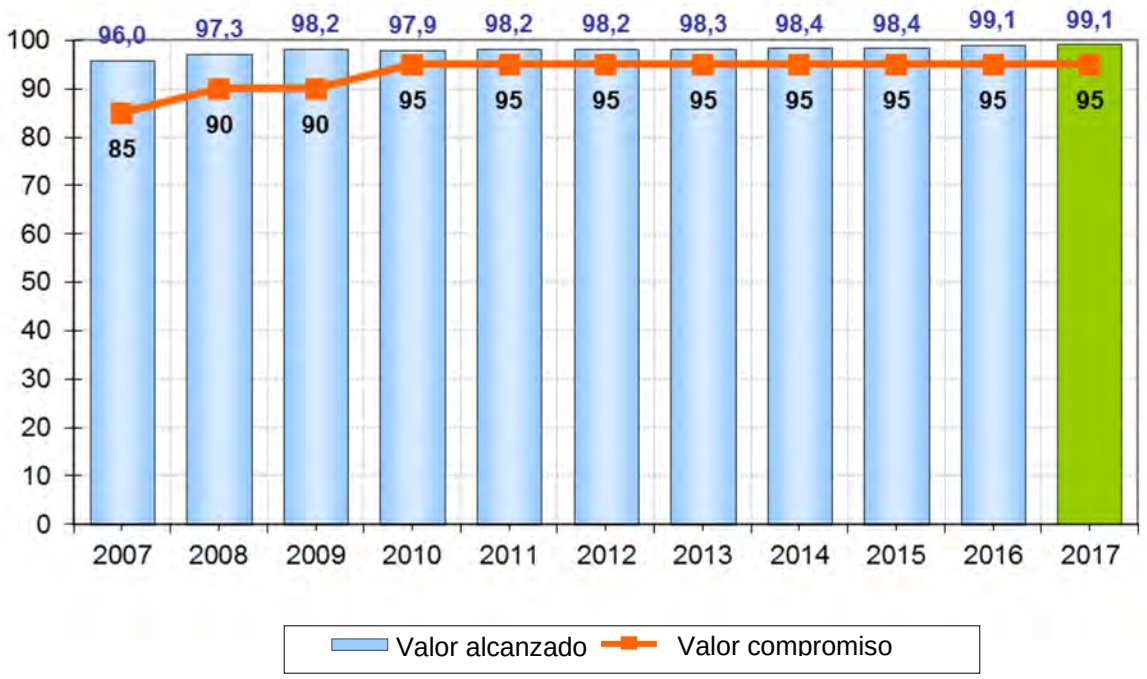


volver

Renta: Internet

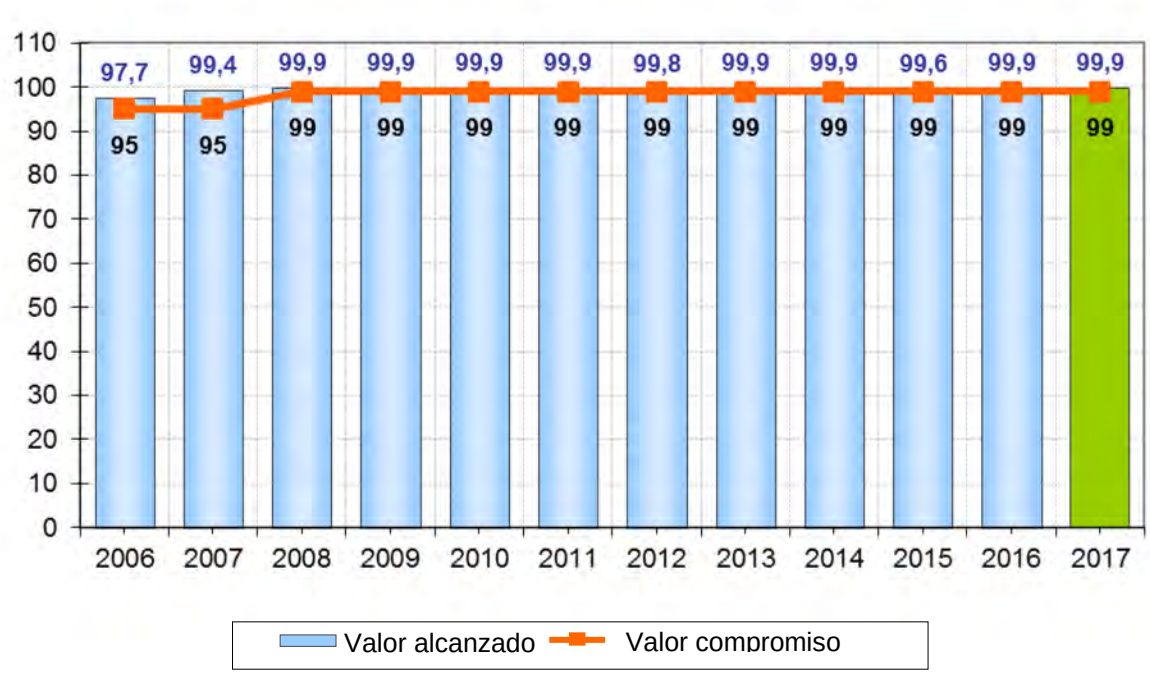
Gráfico 19: Abonar el 95% de las devoluciones en el plazo de 10 días hábiles.

Unidad de medida: porcentaje



volver

Renta: Internet

Gráfico 20: Abonar todas las devoluciones antes del 15 de octubre.

Unidad de medida: porcentaje