





















CARTA DE SERVICIOS CAMPAÑA DE RENTA Y PATRIMONIO 2018

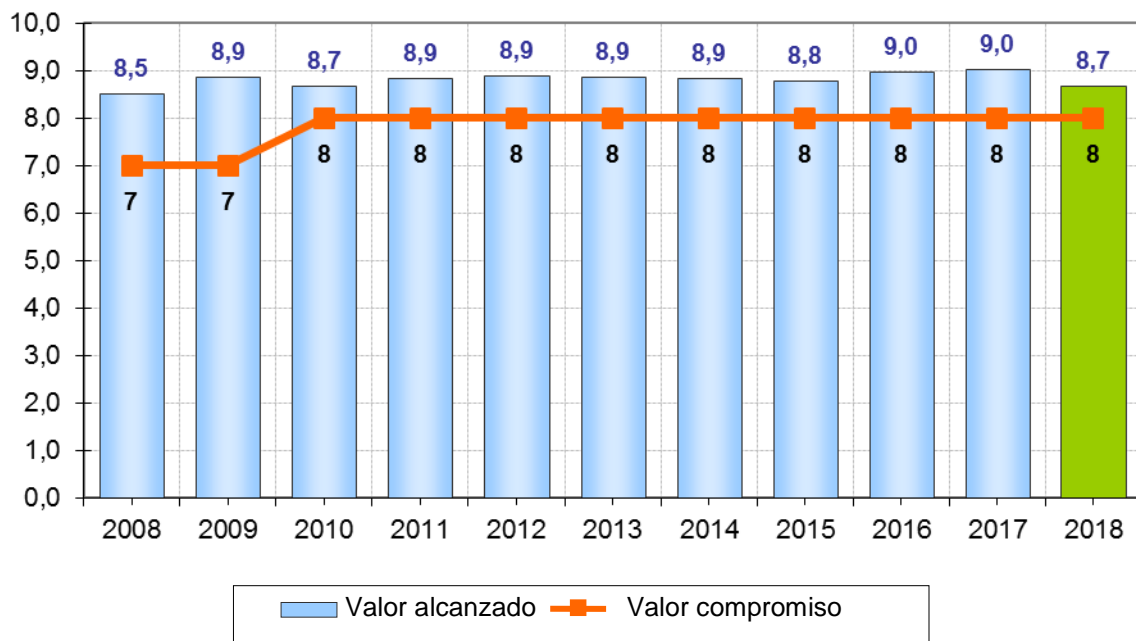
COMPROMISOS		RESULTADOS		
ATENCIÓN A CONTRIBUYENTES	Valor compromiso	Valor alcanzado	Gráf.	Observaciones
Atender con amabilidad y trato correcto, obteniendo un índice favorable de satisfacción.	8	8,68		Se han procesado las respuestas de 22.144 cuestionarios de satisfacción cumplimentados por contribuyentes. La valoración general de esta campaña ha sido de 8,88 sobre un máximo de 10.
Calidad, exactitud y amplitud de la información dada, obteniendo un índice favorable de satisfacción.	8	8,56		
Atender en la lengua oficial elegida por el contribuyente, obteniendo un índice favorable de satisfacción.	8	9,02		
Garantizar la confidencialidad de los datos obtenidos, obteniendo un índice favorable de satisfacción.	8	8,86		
Reducir el tiempo promedio de espera de las consultas presenciales en la sede central de la Hacienda Foral.	5 minutos	1 min. y 46 seg.		Año anterior: 1 minuto y 43 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 42.542 llamadas recibidas sólo se perdieron 56. Media diaria de llamadas: 774 atendidas y 1,0 perdidas.
Reducir el tiempo promedio de contestación a las consultas tributarias formuladas por escrito.	10 días	9,6 días		Este año: 214 consultas. Año anterior: 239 y 6,1 días.
Reducir el tiempo promedio de contestación a las quejas y sugerencias formuladas por escrito.	3 días	1,0 días		Este año: 23 quejas. Año anterior: 27 y 0,6 días.
Publicar en la web información general con antelación al inicio de la campaña.	40 días	41 días		
Publicar en la web información fiscal con antelación al inicio de la campaña.	30 días	33 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 patrimonio con antelación al inicio de la campaña.	20 días	35 días		
Publicar en la web una versión de los programas de renta y patrimonio que permitan conocer el resultado de la autoliquidación antes de que finalice el ejercicio.	01-12-2017	19-11-2018	--	
Publicar en la web las versiones definitivas de los programas de renta y patrimonio 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 patrimonio para representantes profesionales con antelación al inicio de la campaña	30 días	28 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 250.614 propuestas, un 0,6% menos que el año anterior.
Conseguir que el 80% de las propuestas de autoliquidación de renta remitidas sean aceptadas.	80%	85,6%		
Conseguir que un 90% de las propuestas remitidas sean presentadas en sus mismos términos.	90%	89,3%		
Abonar las devoluciones en el plazo de 3 días hábiles desde su aceptación.	98%	93,3%		Nº devoluciones: 148.173. Plazo promedio: 1,58 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: 55.256. Plazo promedio: 1,22 días.
RENTA INTERNET	Valor compromiso	Valor alcanzado	Gráf.	Observaciones
Abonar el 95% de las devoluciones en el plazo de 10 días hábiles.	95%	99,3%		
Abonar todas las devoluciones antes del 15-10-2019.	99%	99,7%		El plazo para abonar la devolución finaliza a los 6 meses de presentar la declaración.

INDICE DE GRÁFICOS

Atención al contribuyente

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

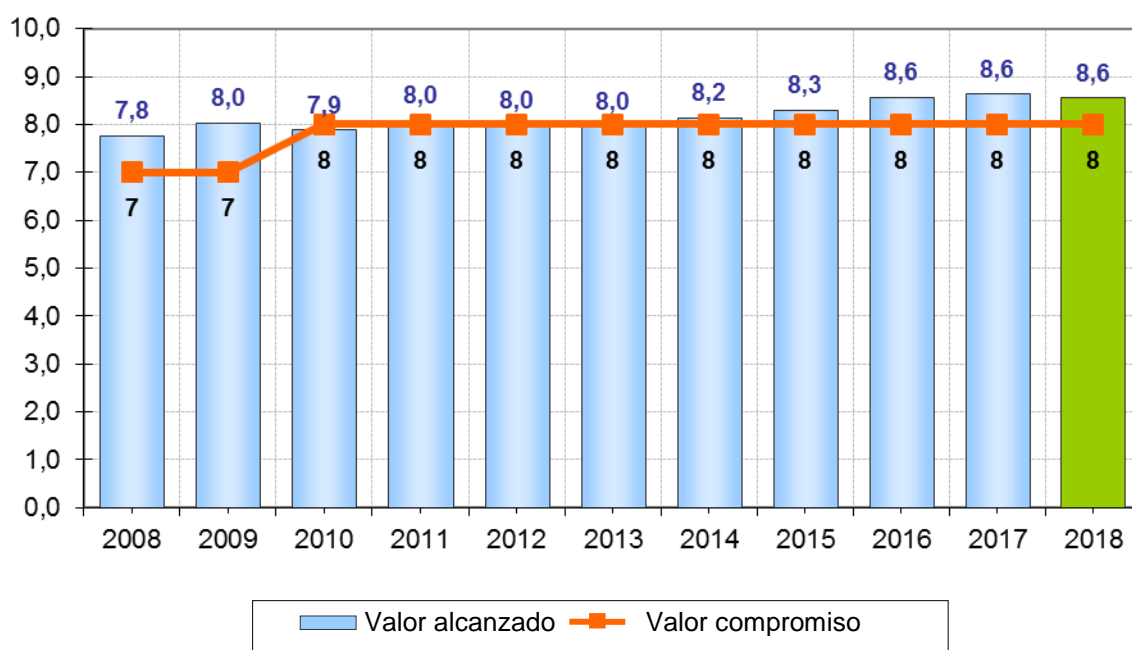
Unidad de medida: índice de satisfacción



Atención al contribuyente

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

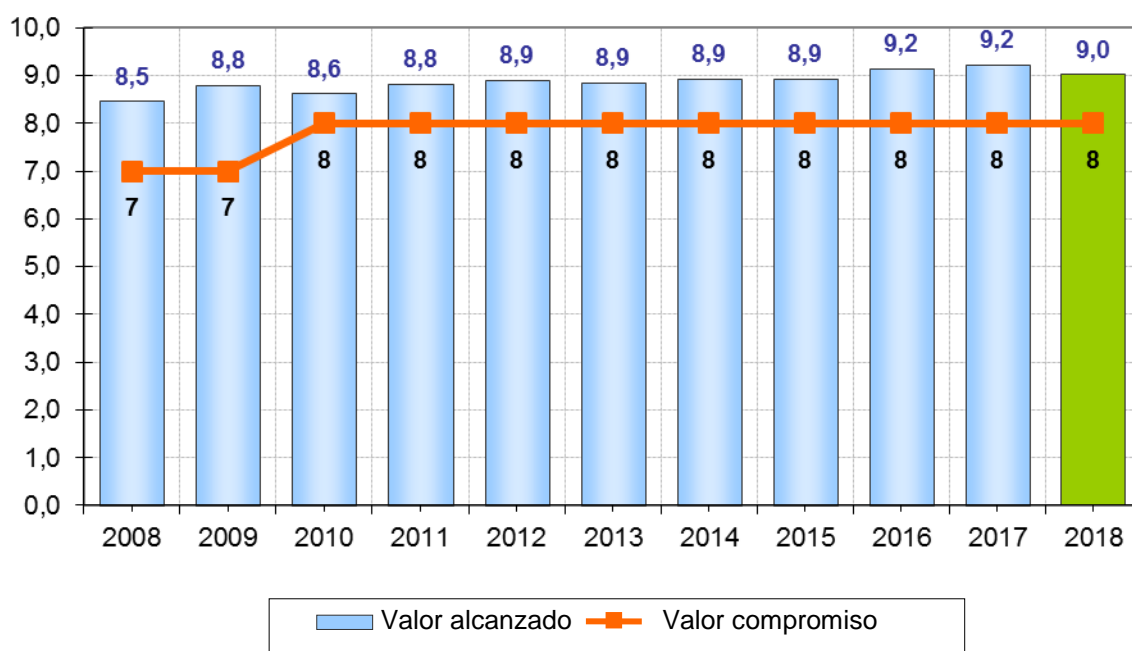
Unidad de medida: índice de satisfacción



Atención al contribuyente

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

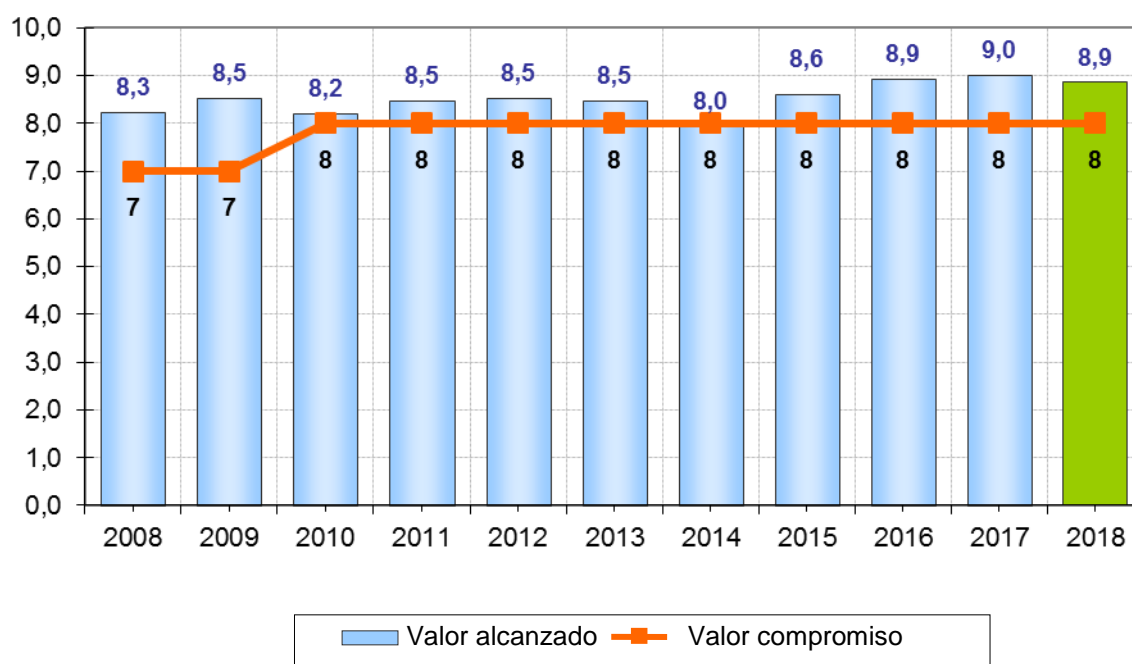
Unidad de medida: índice de satisfacción



Atención al contribuyente

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

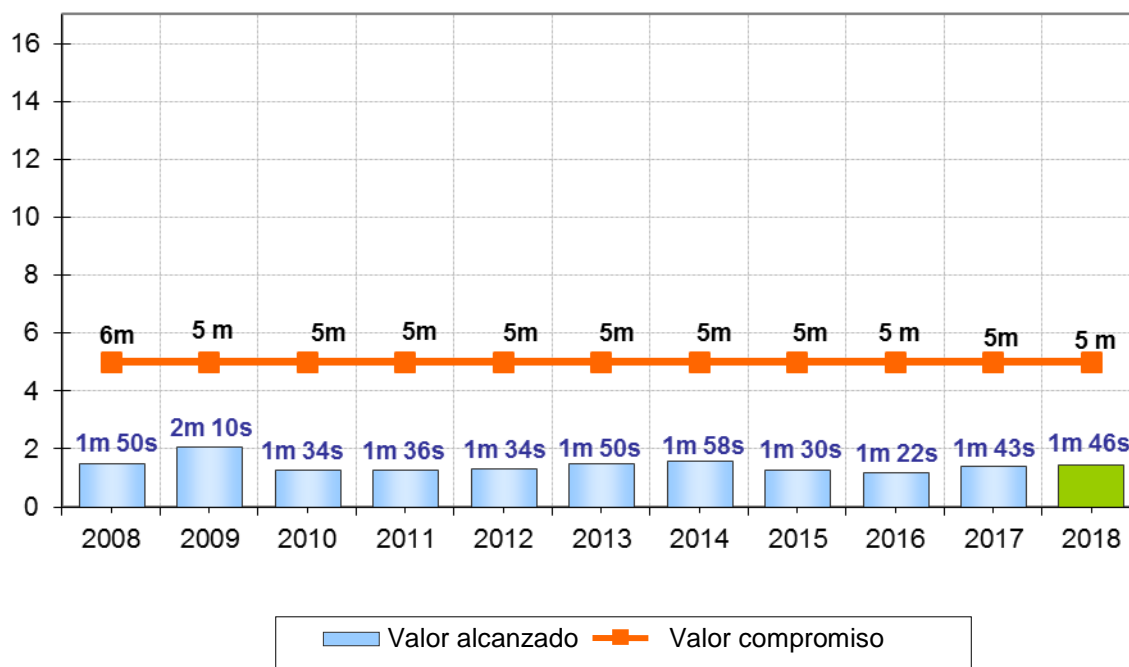
Unidad de medida: índice de satisfacción



Atención al contribuyente

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

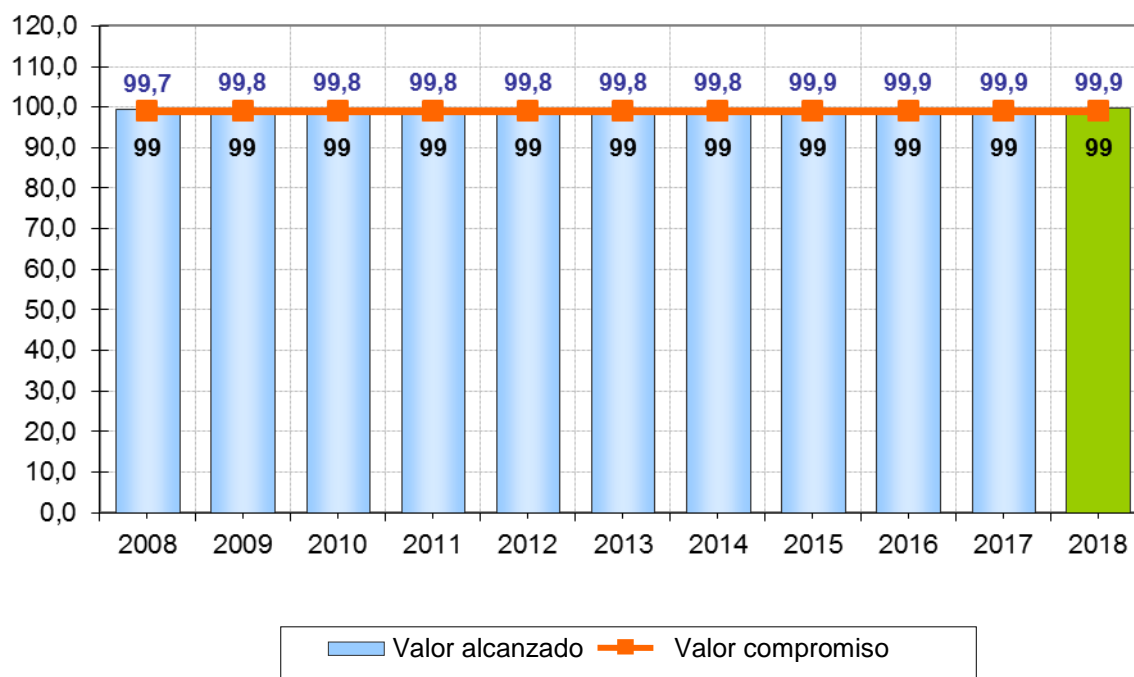
Unidad de medida: minutos



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.

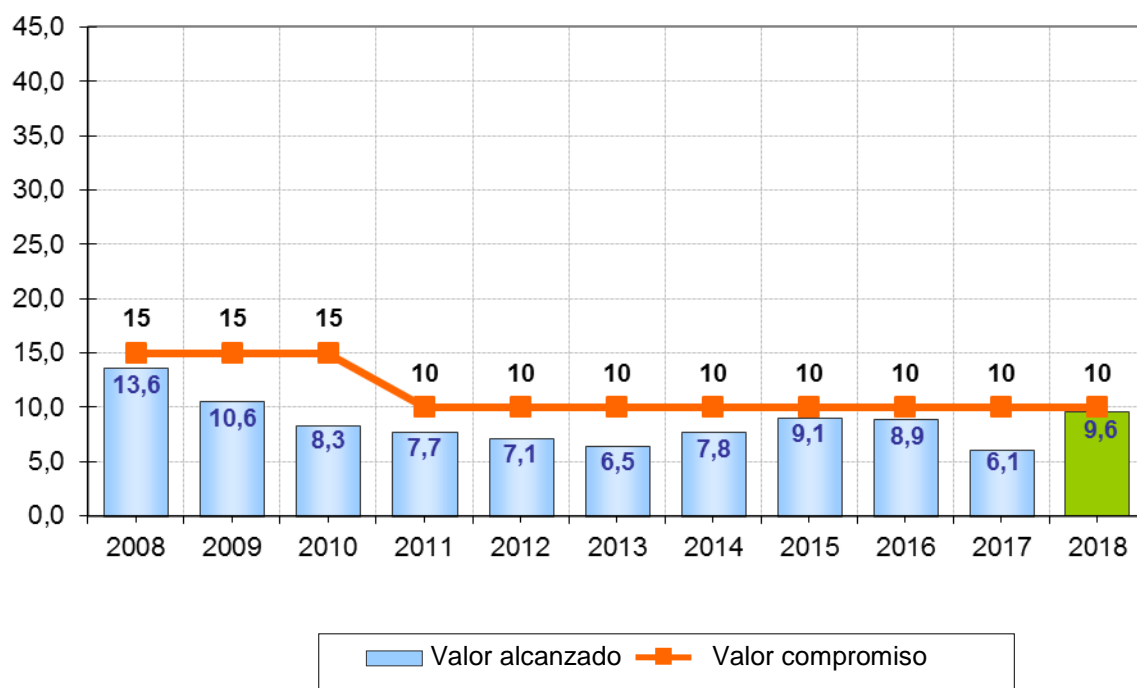
Unidad de medida: porcentaje



Atención al contribuyente

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

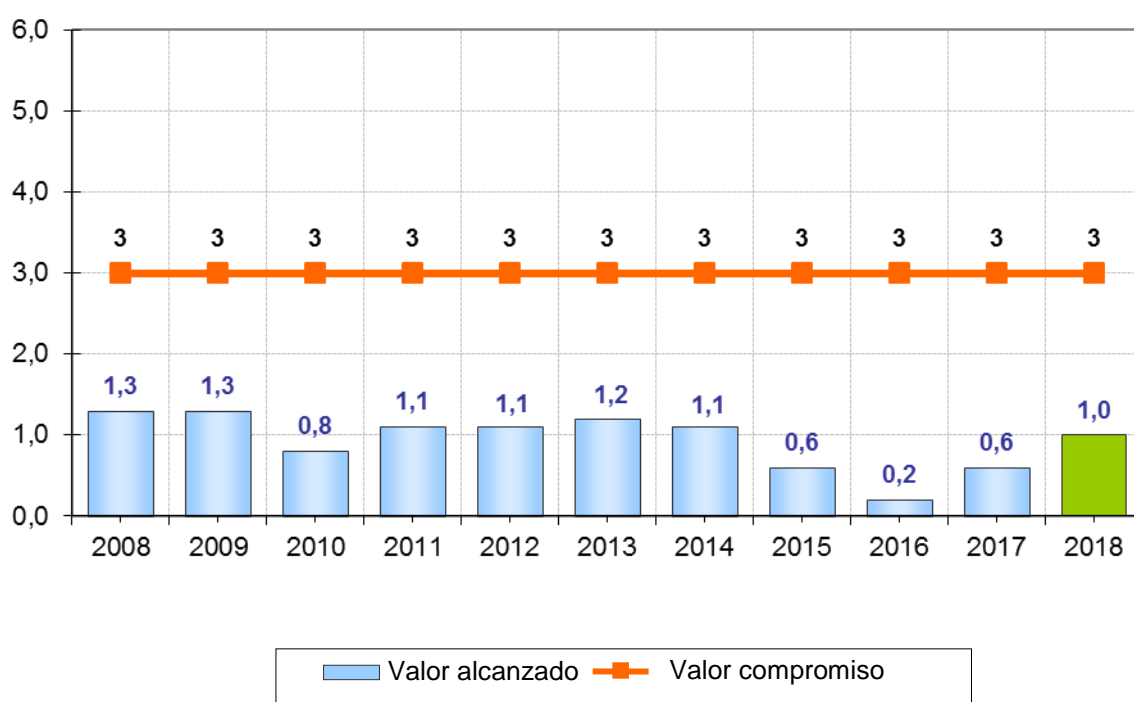
Unidad de medida: días



Atención al contribuyente

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

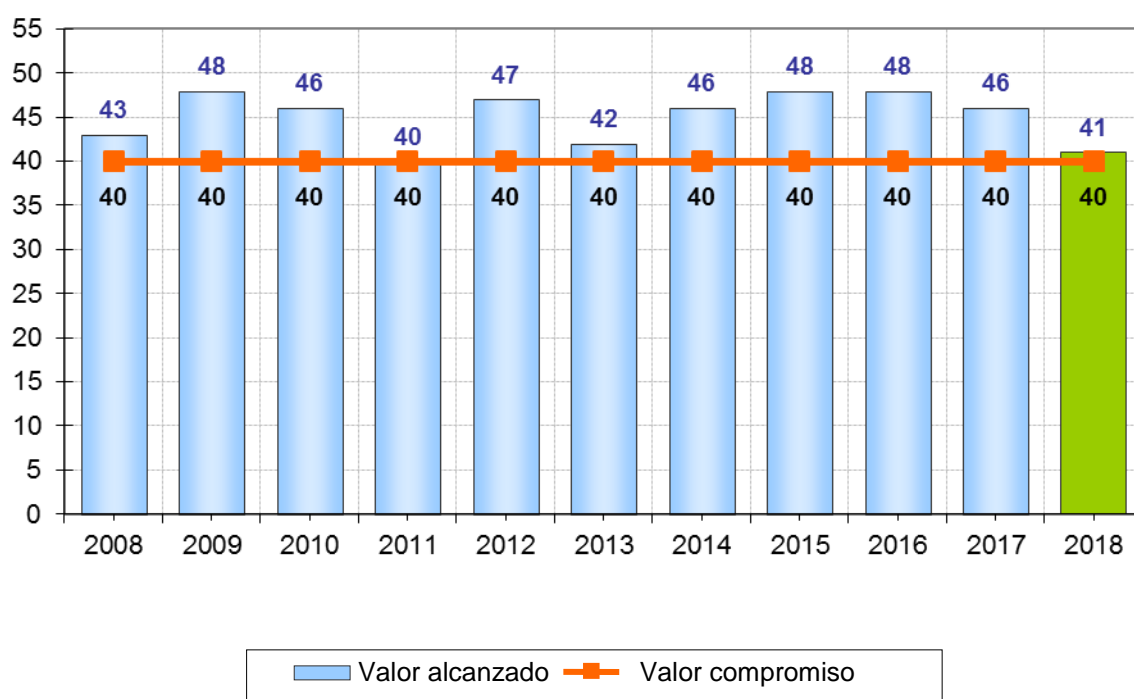
Unidad de medida: días



Atención al contribuyente

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

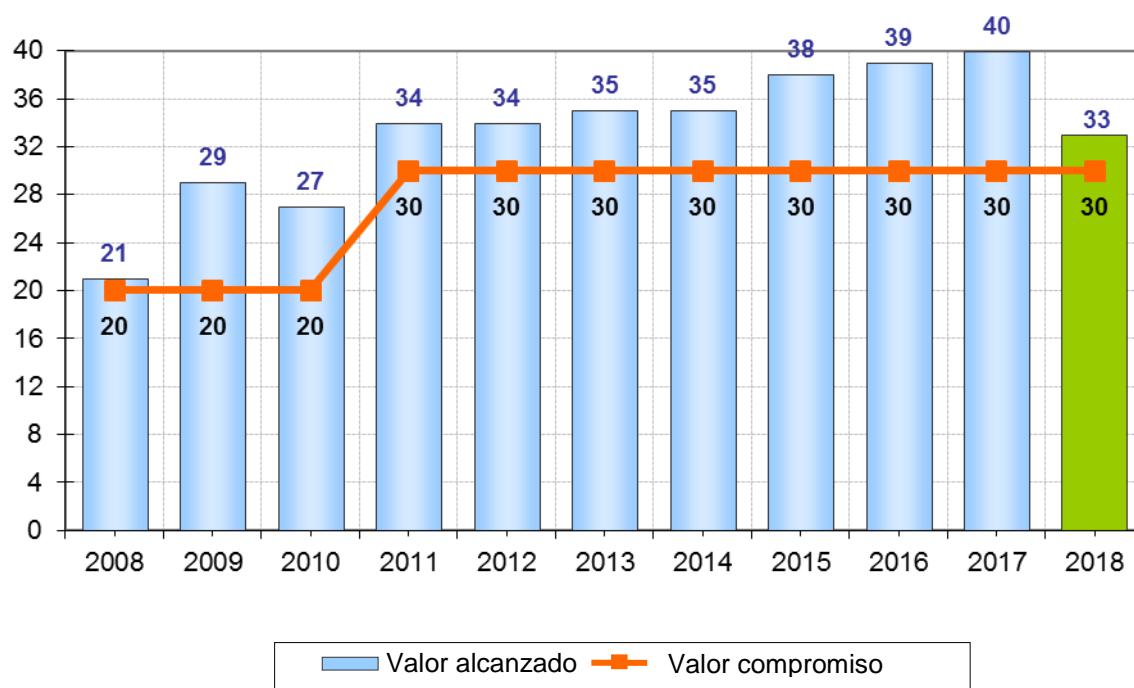
Unidad de medida: días



Atención al contribuyente

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

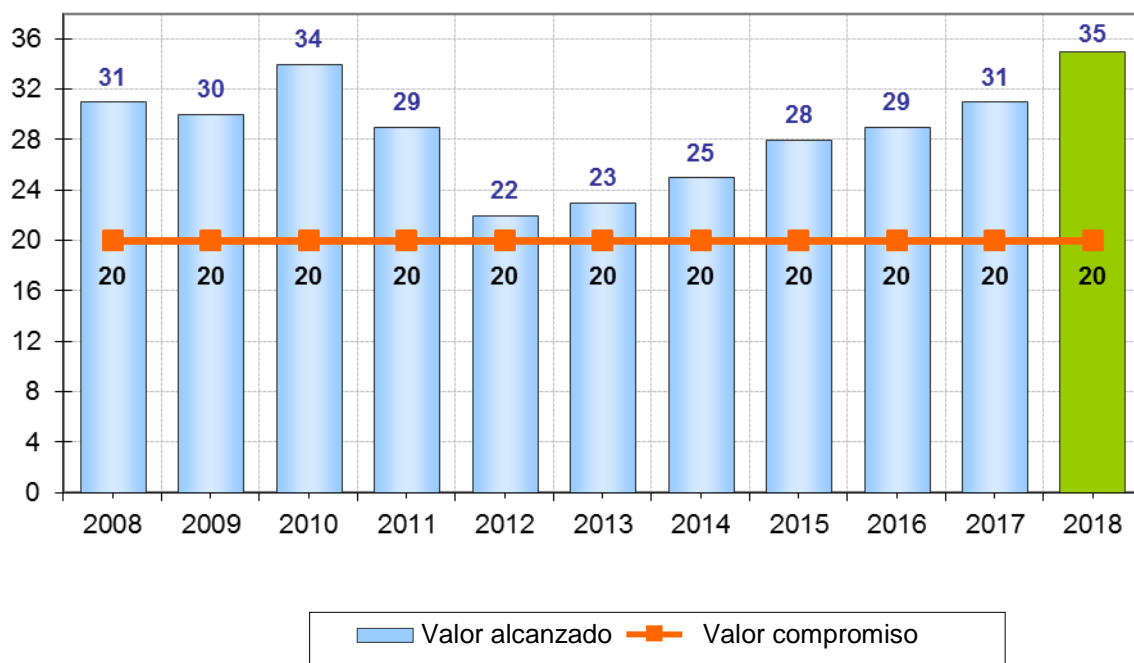
Unidad de medida: días



Productos específicos

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

Unidad de medida: días



Productos específicos

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

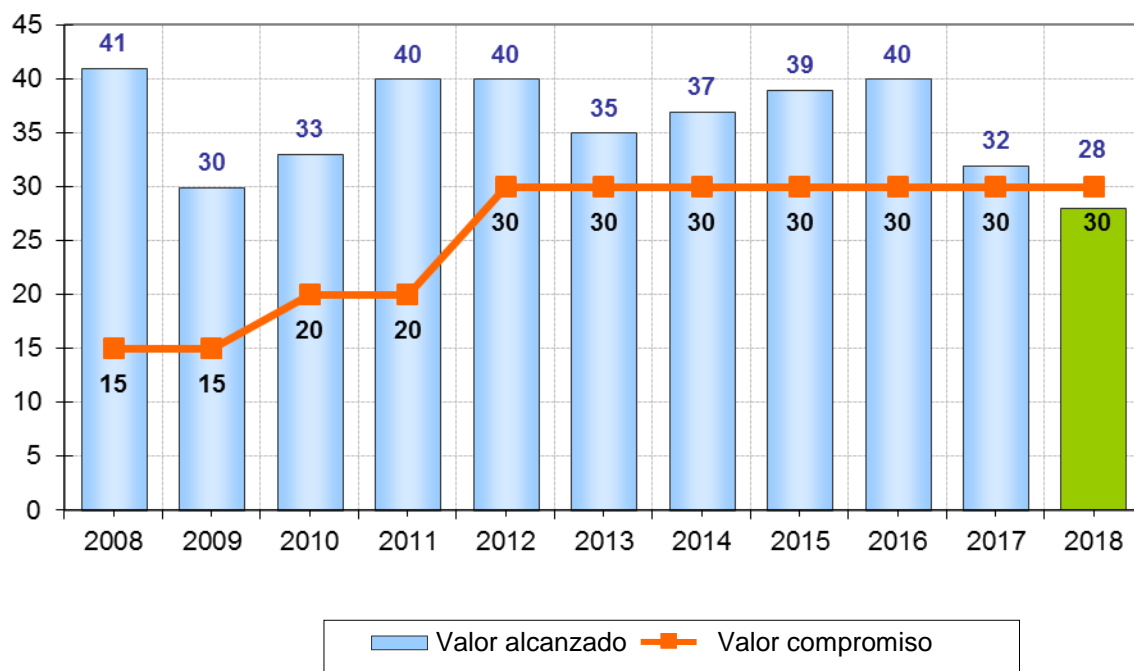
Unidad de medida: días



Productos específicos

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

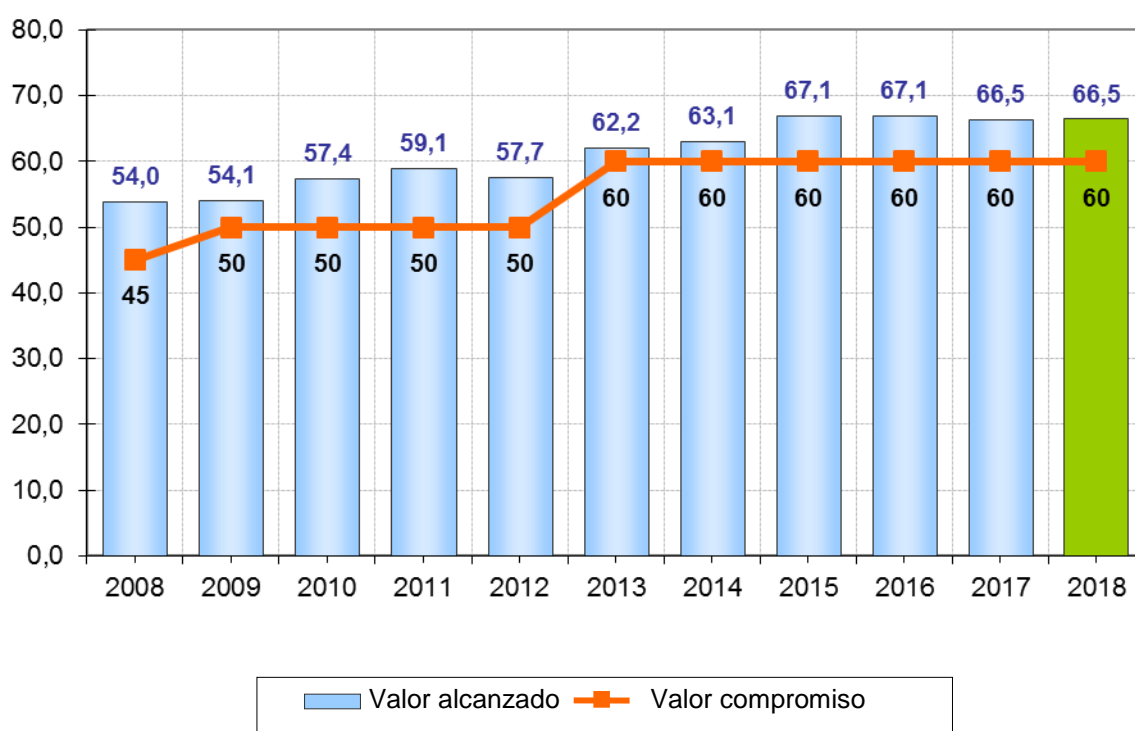
Unidad de medida: días



Propuestas de autoliquidación de renta

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

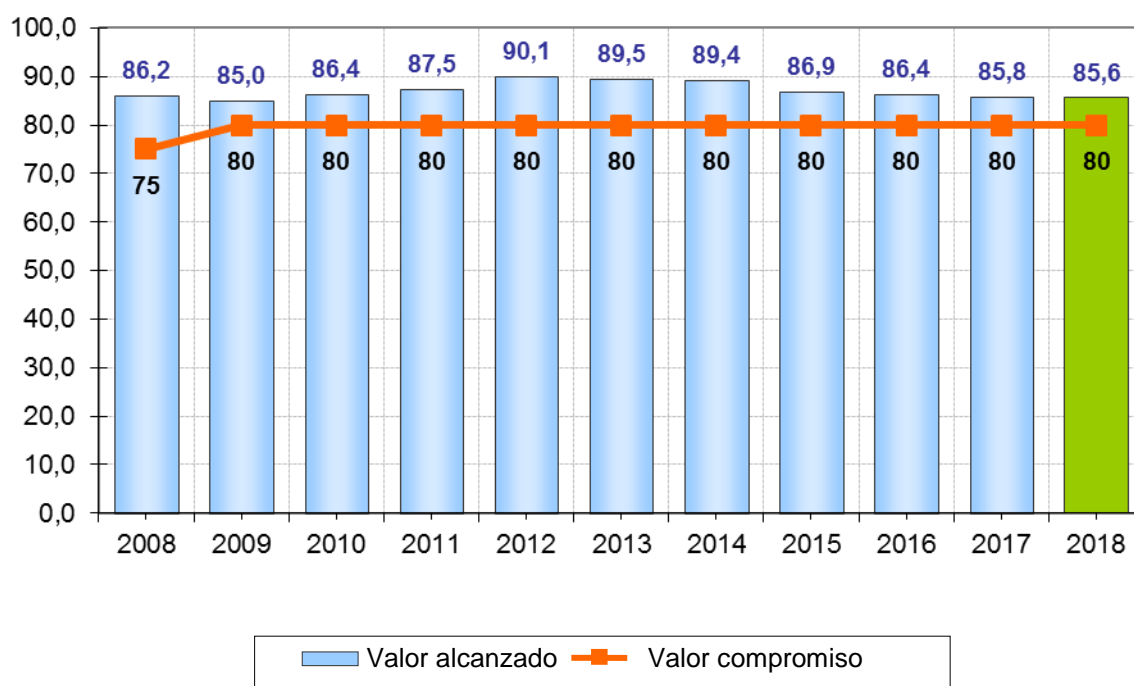
Unidad de medida: porcentaje



Propuestas de autoliquidación de renta

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

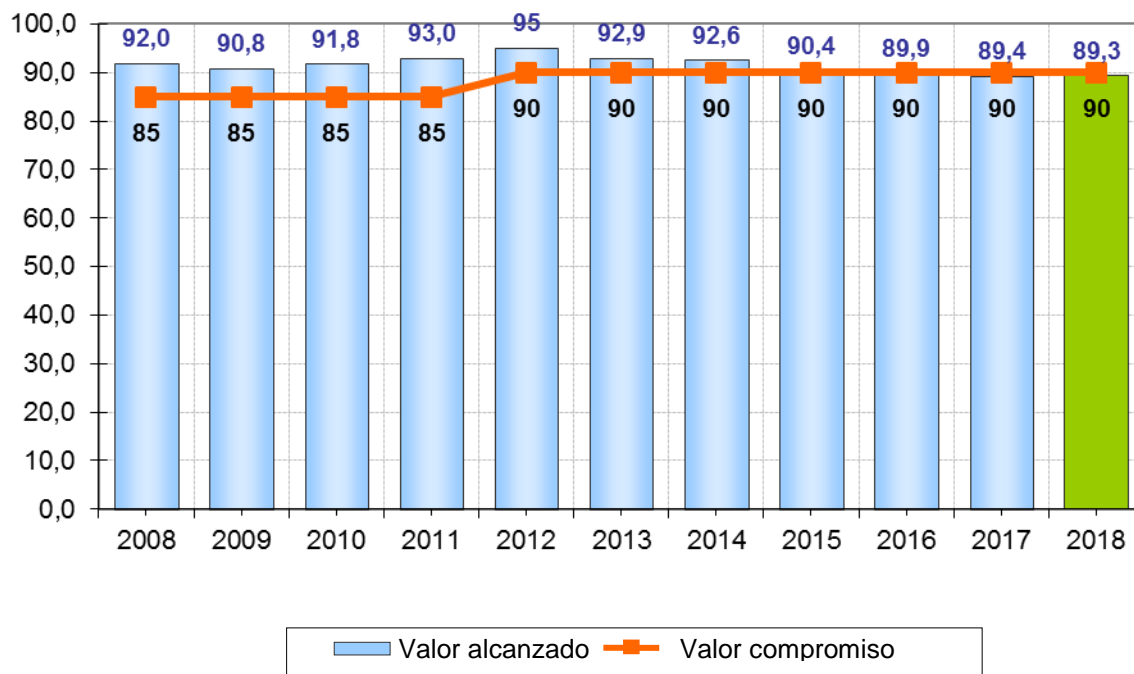
Unidad de medida: porcentaje



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.

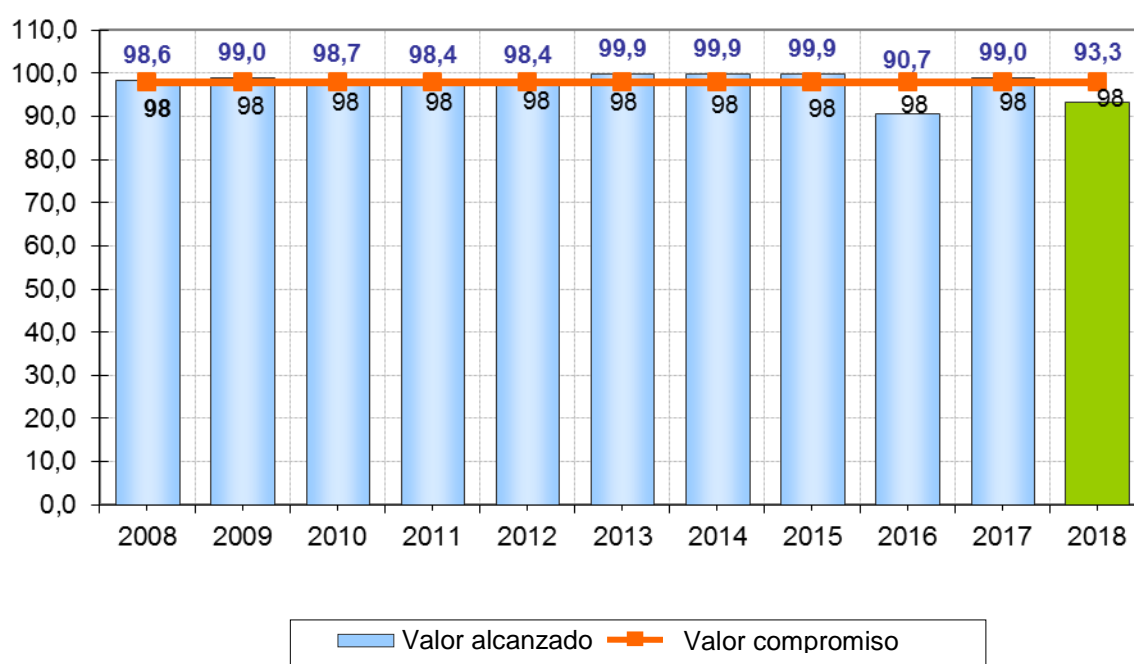
Unidad de medida: porcentaje



Propuestas de autoliquidación de renta

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

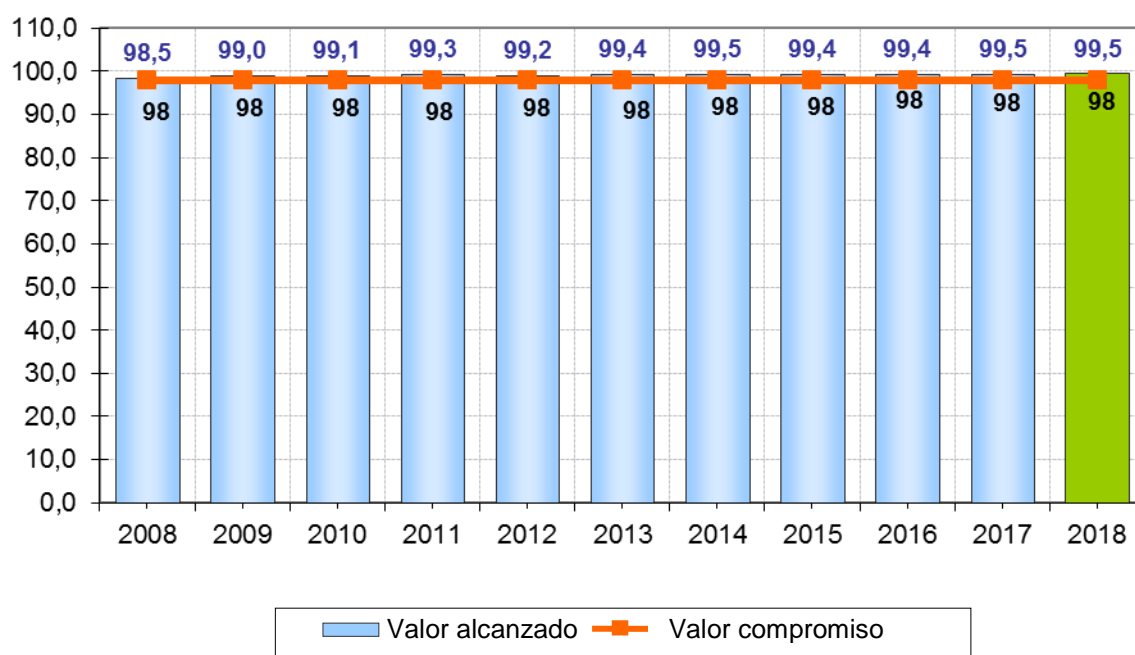
Unidad de medida: porcentaje



Renta Mecanizada

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

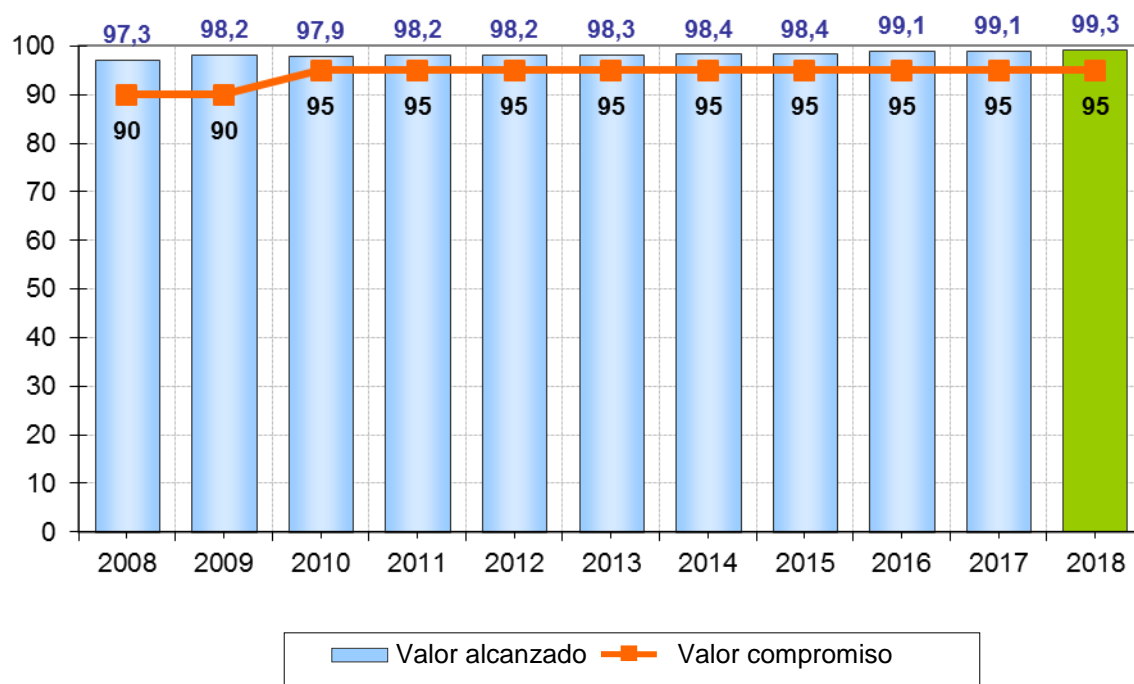
Unidad de medida: porcentaje



Renta: Internet

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

Unidad de medida: porcentaje



Renta: Internet

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

Unidad de medida: porcentaje

