





















## CARTA DE SERVICIOS CAMPAÑA DE RENTA Y PATRIMONIO 2019

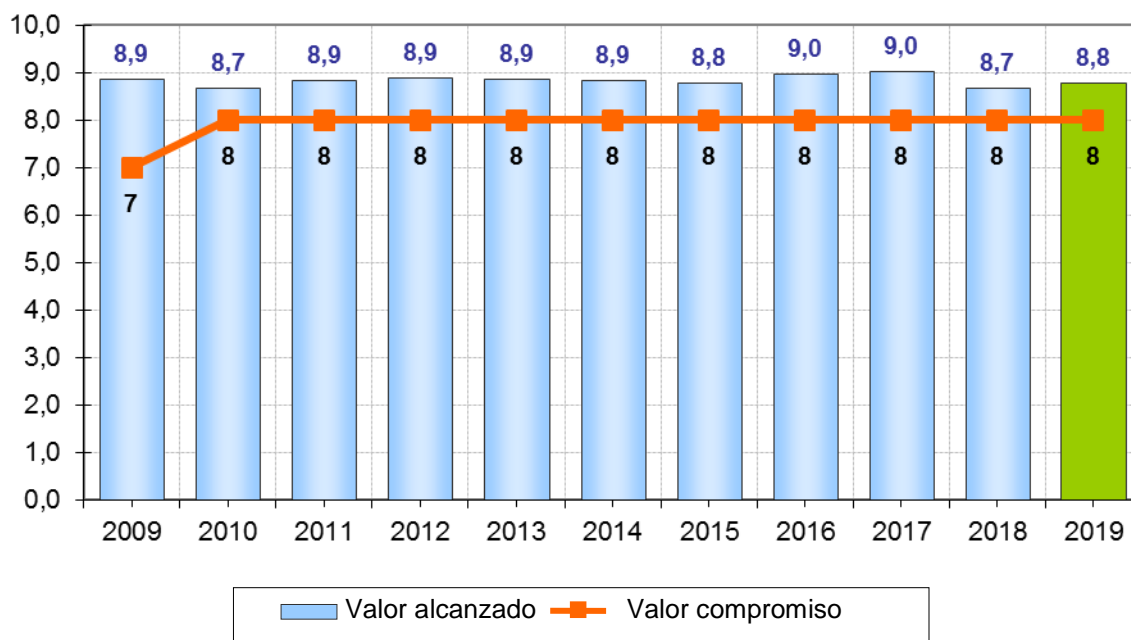
COMPROMISOS		RESULTADOS		
ATENCIÓN A CONTRIBUYENTES	Valor compromiso	Valor alcanzado	Gráf.	Observaciones
Atender con amabilidad y trato correcto, obteniendo un índice favorable de satisfacción.	8	<b>8,78</b>		Se han procesado las respuestas de 28.566 cuestionarios de satisfacción cumplimentados por contribuyentes. La valoración general de esta campaña ha sido de <b>8,93</b> sobre un máximo de 10.
Calidad, exactitud y amplitud de la información dada, obteniendo un índice favorable de satisfacción.	8	<b>8,63</b>		
Atender en la lengua oficial elegida por el contribuyente, obteniendo un índice favorable de satisfacción.	8	<b>9,10</b>		
Garantizar la confidencialidad de los datos obtenidos, obteniendo un índice favorable de satisfacción.	8	<b>8,92</b>		
Reducir el tiempo promedio de espera de las consultas presenciales en la sede central de la Hacienda Foral.	5 minutos			Debido a la pandemia Atención Ciudadana se ha encargado de la atención presencial
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%	<b>99,8%</b>		De las 55.578 llamadas recibidas sólo se han perdido 105. Media diaria de llamadas: 761 atendidas y 1,4 perdidas.
Reducir el tiempo promedio de contestación a las consultas tributarias formuladas por escrito.	10 días	<b>6,5 días</b>		Este año: 470 consultas. Año anterior: 214 y 9,6 días.
Reducir el tiempo promedio de contestación a las quejas y sugerencias formuladas por escrito.	3 días	<b>1,8 días</b>		Este año: 22 quejas. Año anterior: 23 y 1,0 días.
Publicar en la web información general con antelación al inicio de la campaña.	40 días	<b>43 días</b>		
Publicar en la web información fiscal con antelación al inicio de la campaña.	30 días	<b>33 días</b>		
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	<b>23 días</b>		
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	<b>19-11-2019</b>	--	
Publicar en la web las versiones definitivas de los programas de renta y patrimonio con antelación al inicio de la campaña.	6 días	<b>13 días</b>		
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	<b>47 días</b>		
PROPUESTAS DE AUTOLIQUIDACIÓN DE RENTA	Valor compromiso	Valor alcanzado	Gráf.	Observaciones
Enviar al 60% de los contribuyentes su propuesta de autoliquidación de renta.	60%	<b>67,1%</b>		Se han enviado 257.714 propuestas, un 2,8% más que el año anterior.
Conseguir que el 80% de las propuestas de autoliquidación de renta remitidas sean aceptadas.	80%	<b>88,0%</b>		
Conseguir que un 90% de las propuestas remitidas sean presentadas en sus mismos términos.	90%	<b>91,2%</b>		
Abonar las devoluciones en el plazo de 3 días hábiles desde su aceptación.	98%	<b>79,8%</b>		Nº devoluciones: 155.278. Plazo promedio: 2,02 días.
RENTA MECANIZADA	Valor compromiso	Valor alcanzado	Gráf.	Observaciones
Abonar las devoluciones en el plazo de 3 días hábiles desde su presentación.	98%	<b>98,9%</b>		Nº devoluciones: 37.800. Plazo promedio: 1,29 días.
RENTA INTERNET	Valor compromiso	Valor alcanzado	Gráf.	Observaciones
Abonar el 95% de las devoluciones en el plazo de 10 días hábiles.	95%	<b>99,6%</b>		
Abonar todas las devoluciones antes del 15-10-2020.	99%	<b>99,9%</b>		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.

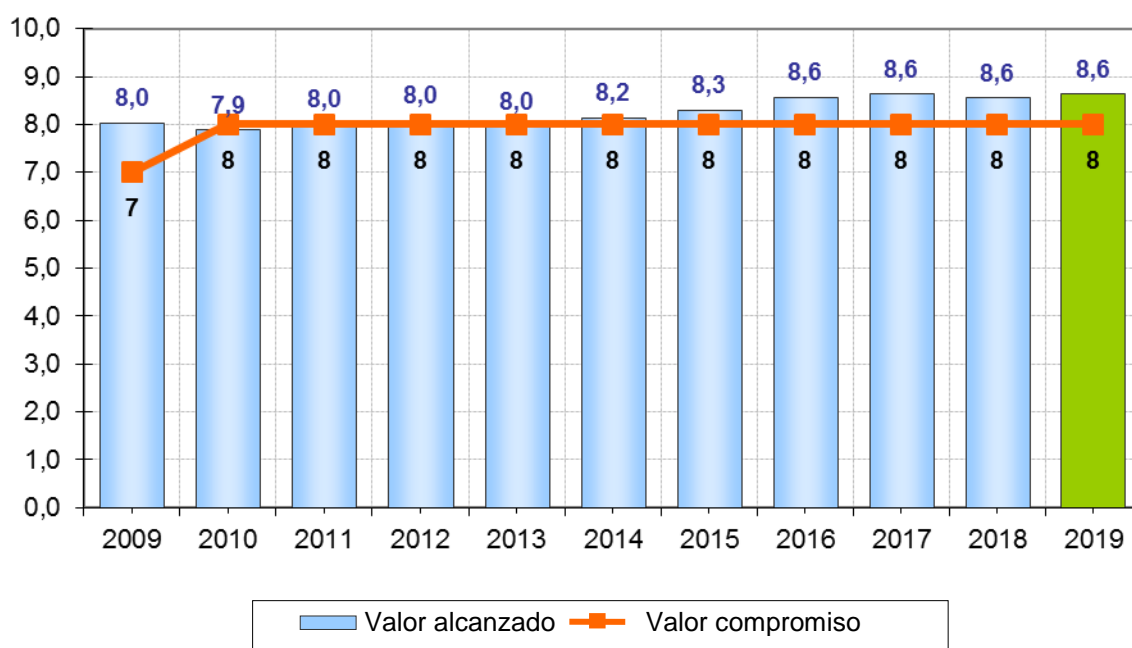
Unidad de medida: índice de satisfacción



## Atención al contribuyente

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

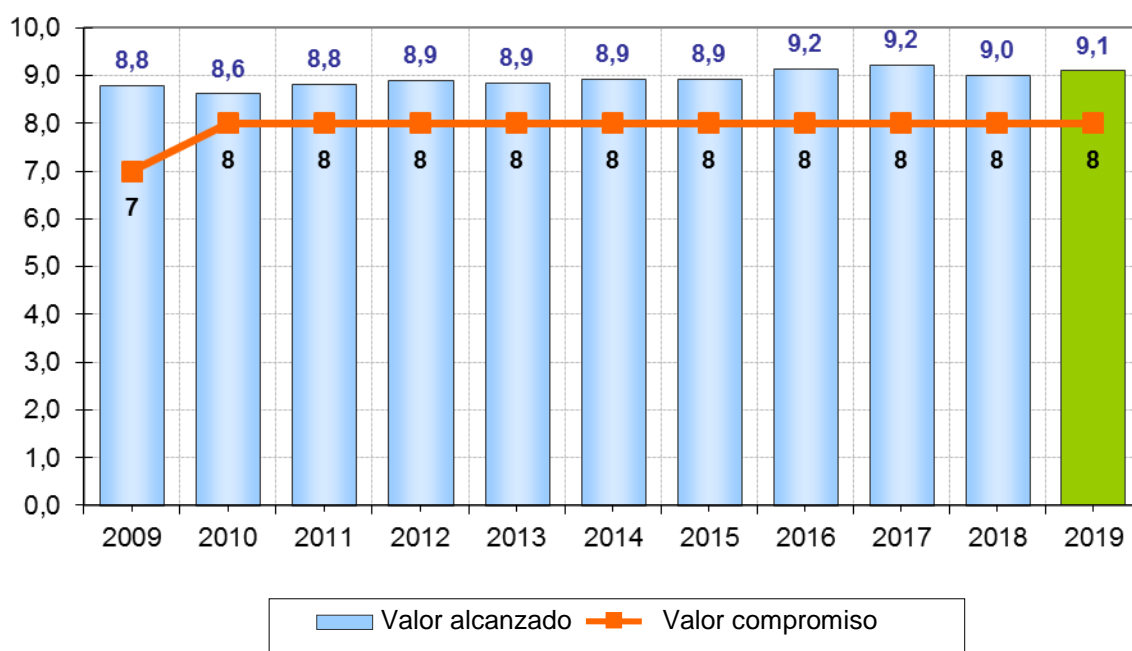
Unidad de medida: índice de satisfacción



## Atención al contribuyente

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

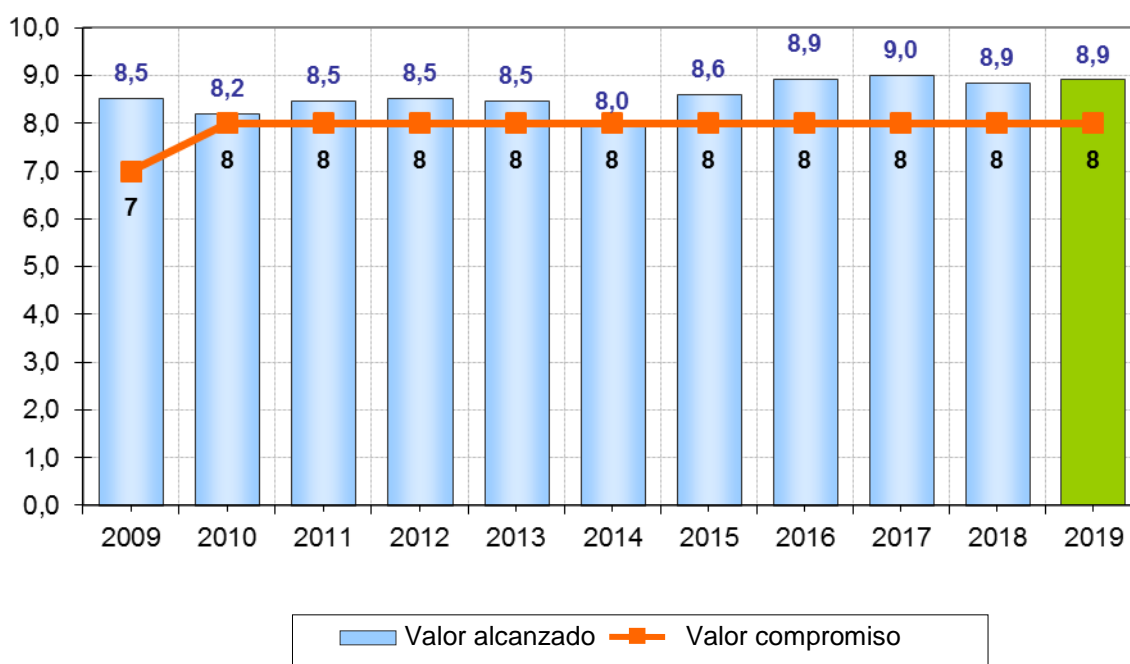
Unidad de medida: índice de satisfacción



## Atención al contribuyente

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

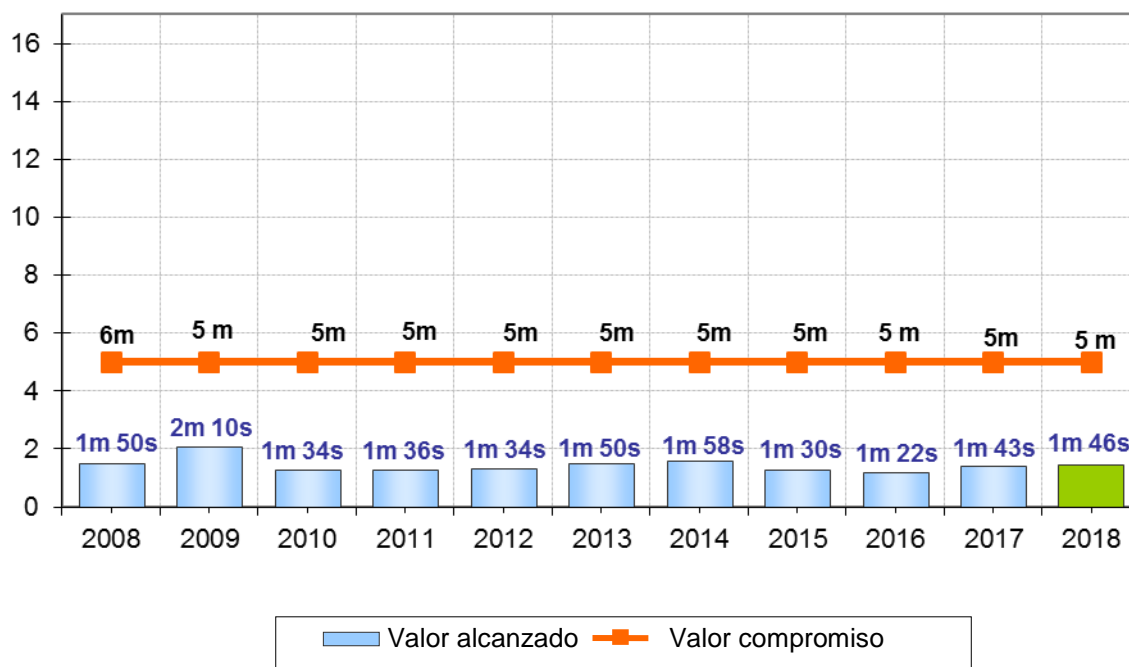
Unidad de medida: índice de satisfacción



## Atención al contribuyente

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

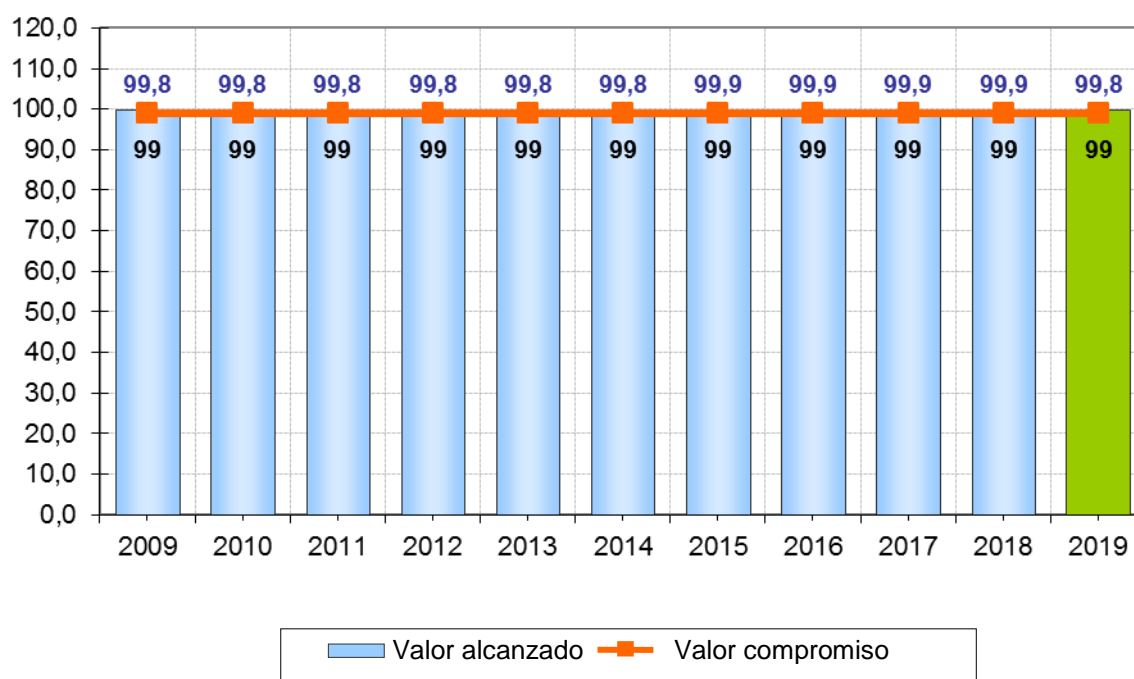
Unidad de medida: minutos



## 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.

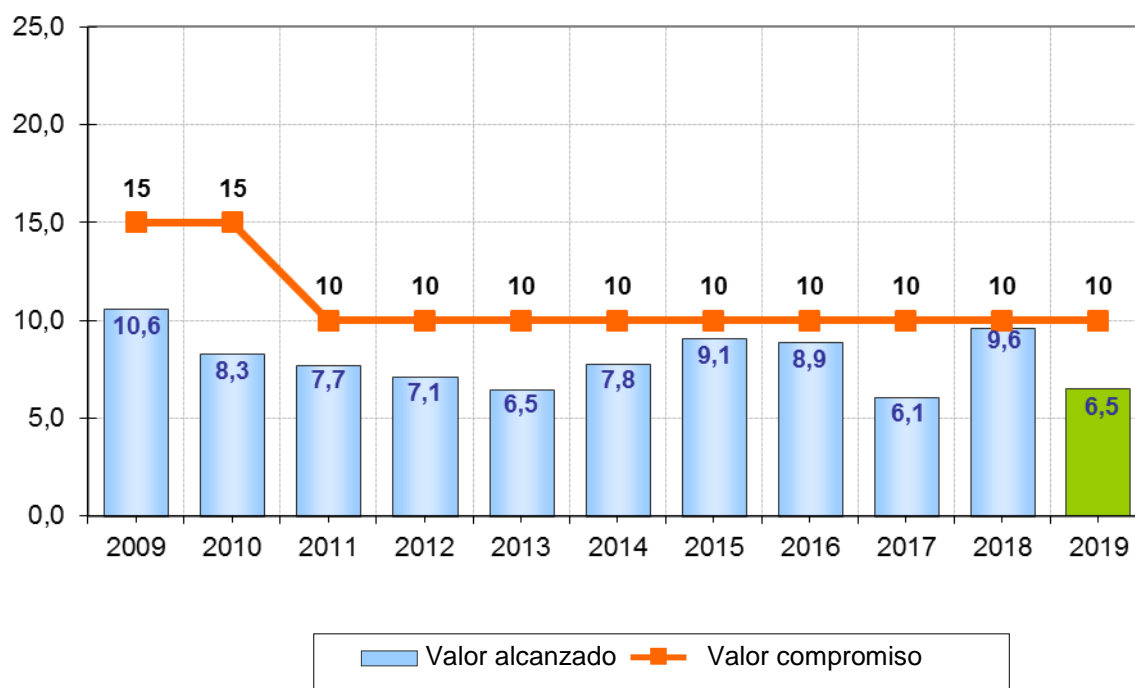
Unidad de medida: porcentaje



## Atención al contribuyente

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

Unidad de medida: días

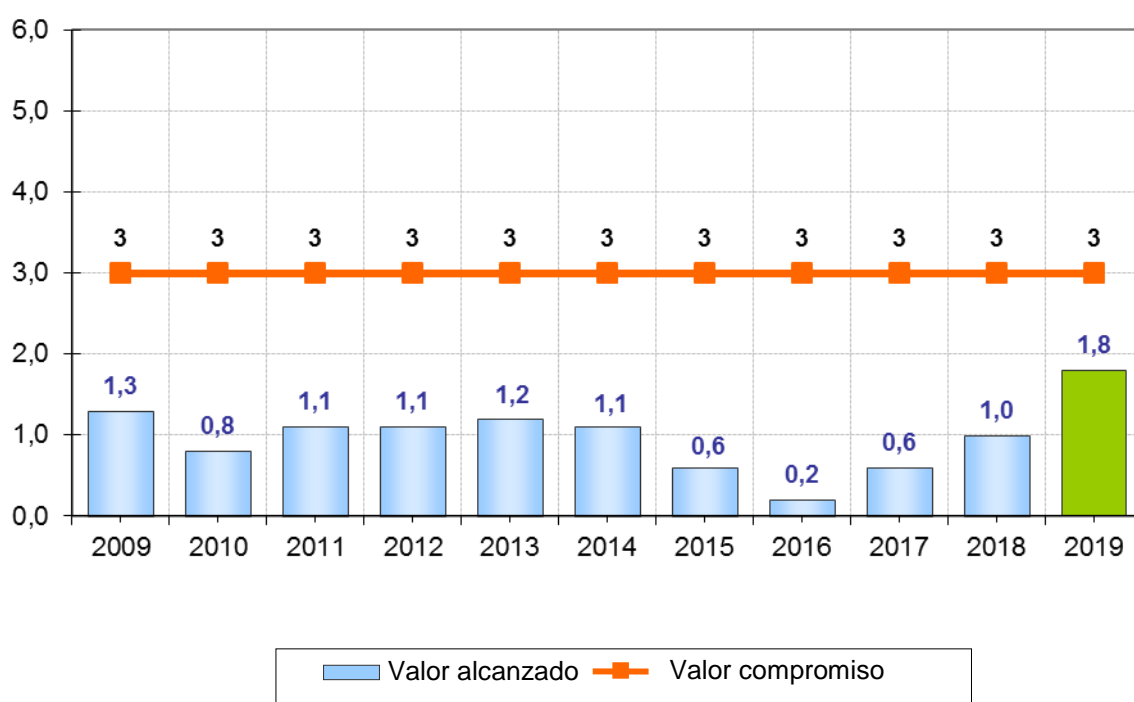




## Atención al contribuyente

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

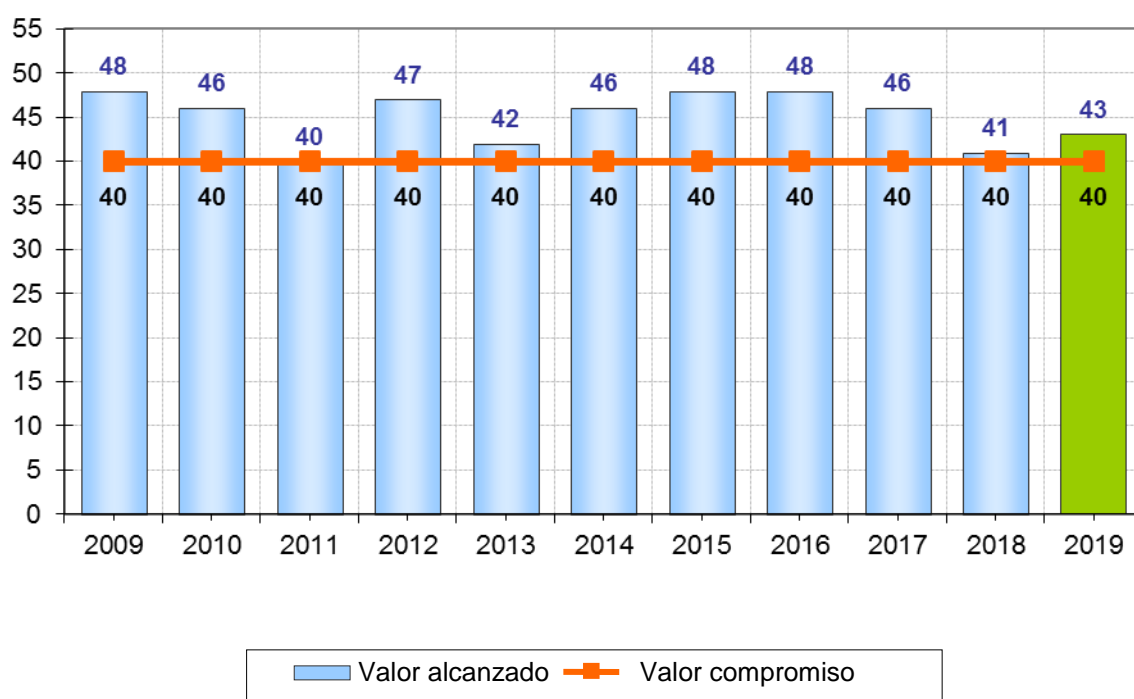
Unidad de medida: días



## Atención al contribuyente

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

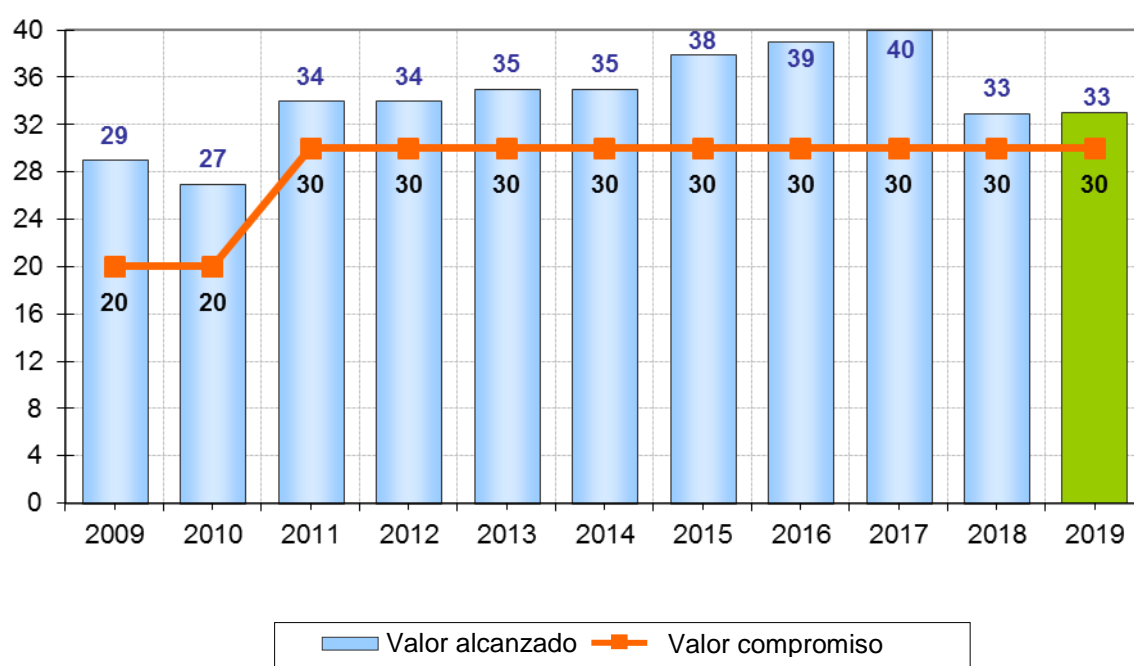
Unidad de medida: días



## Atención al contribuyente

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

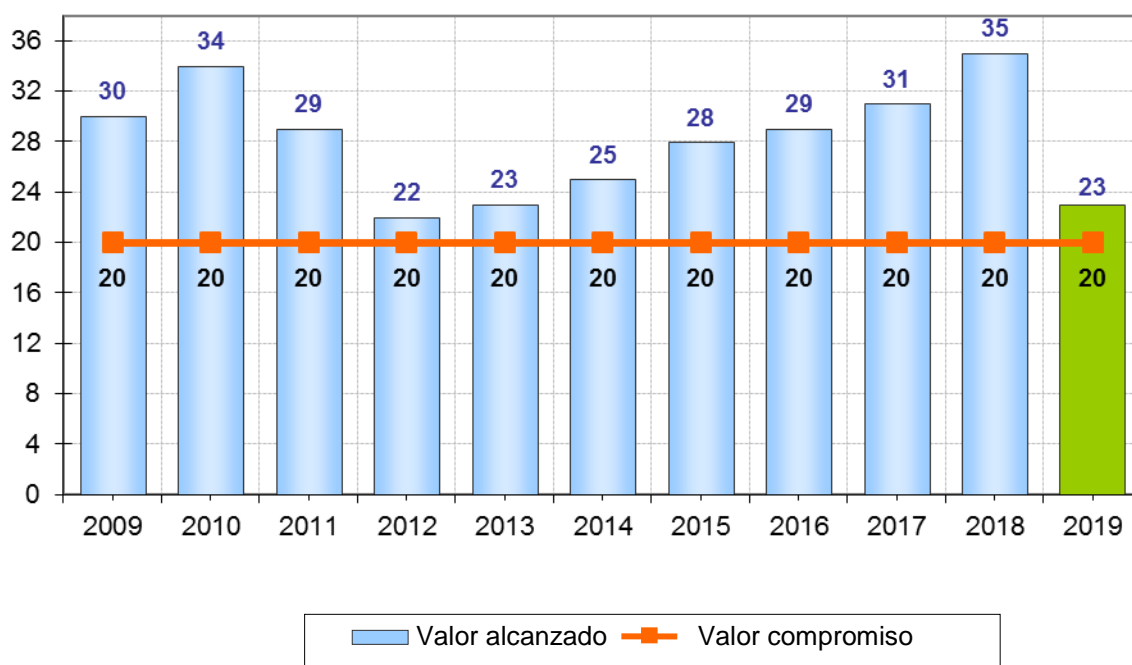
Unidad de medida: días



## 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.

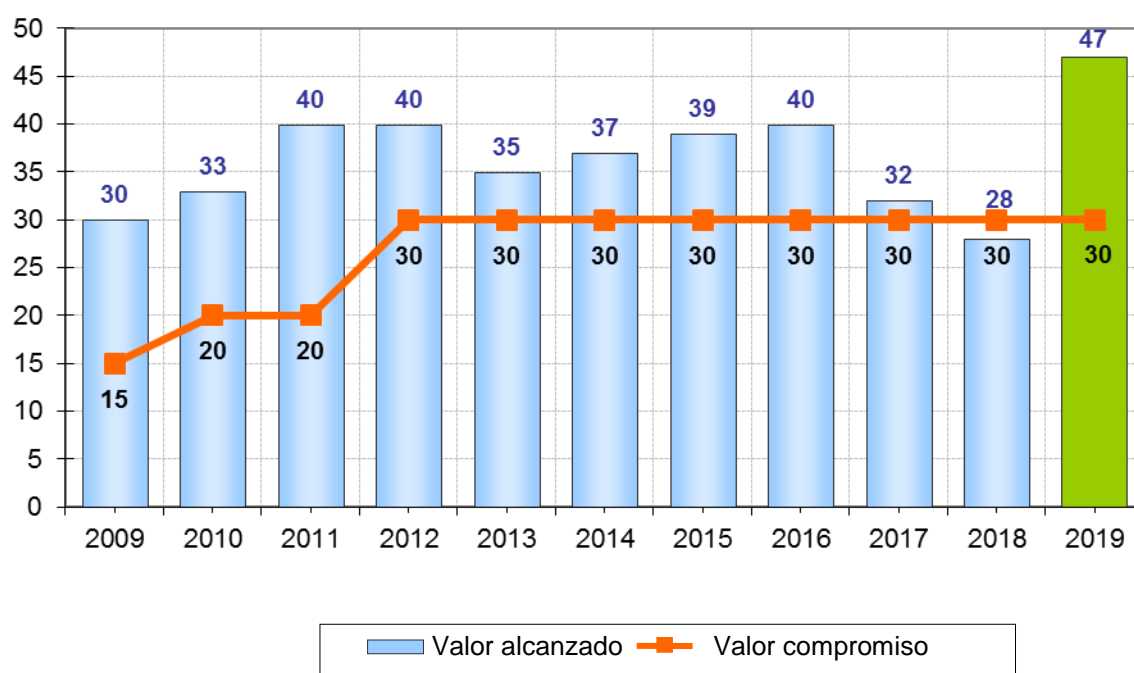
Unidad de medida: días



## 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.

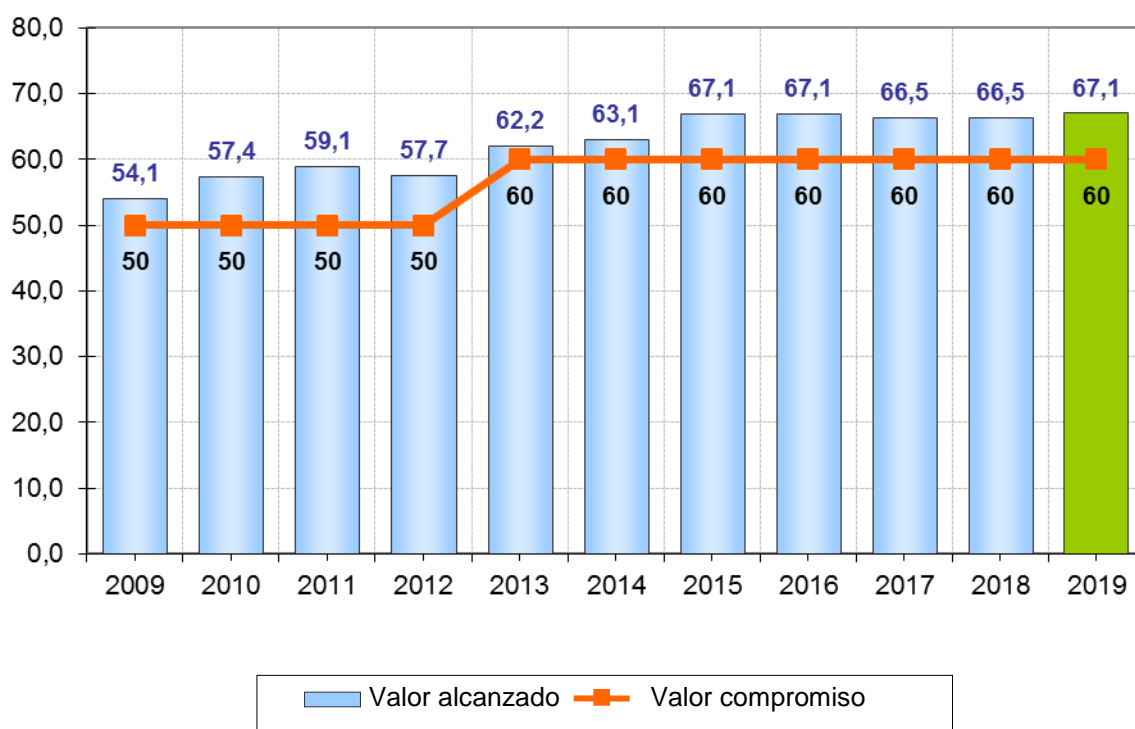
Unidad de medida: días



## Propuestas de autoliquidación de renta

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

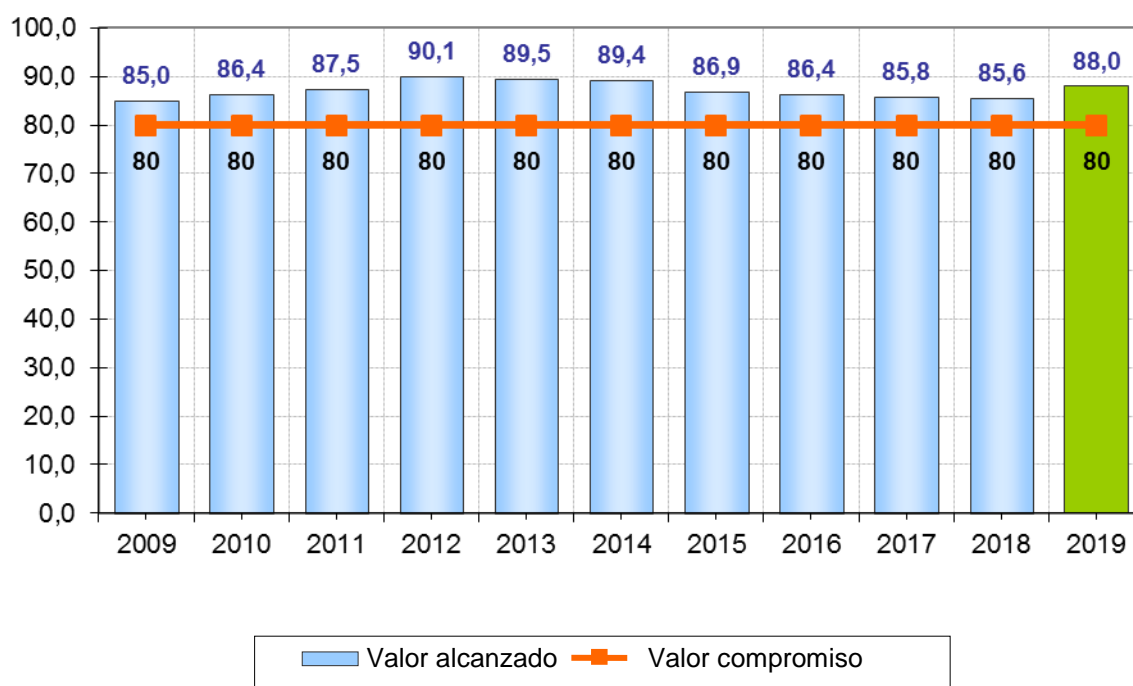
Unidad de medida: porcentaje



## 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

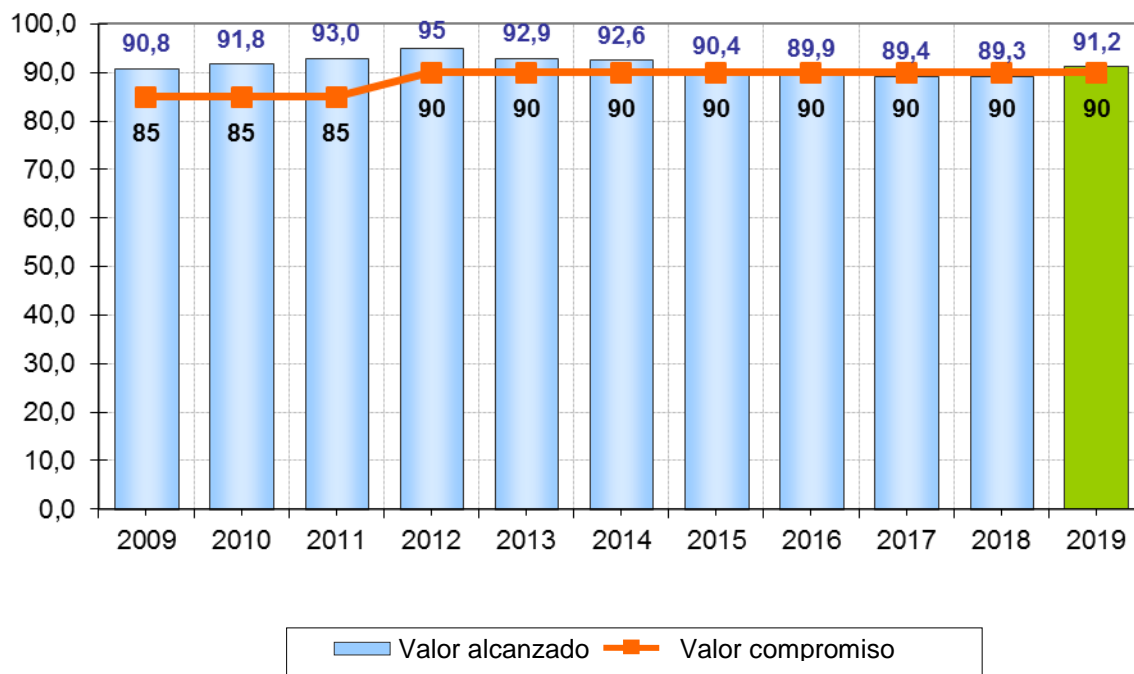




## Propuestas de autoliquidación de renta

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

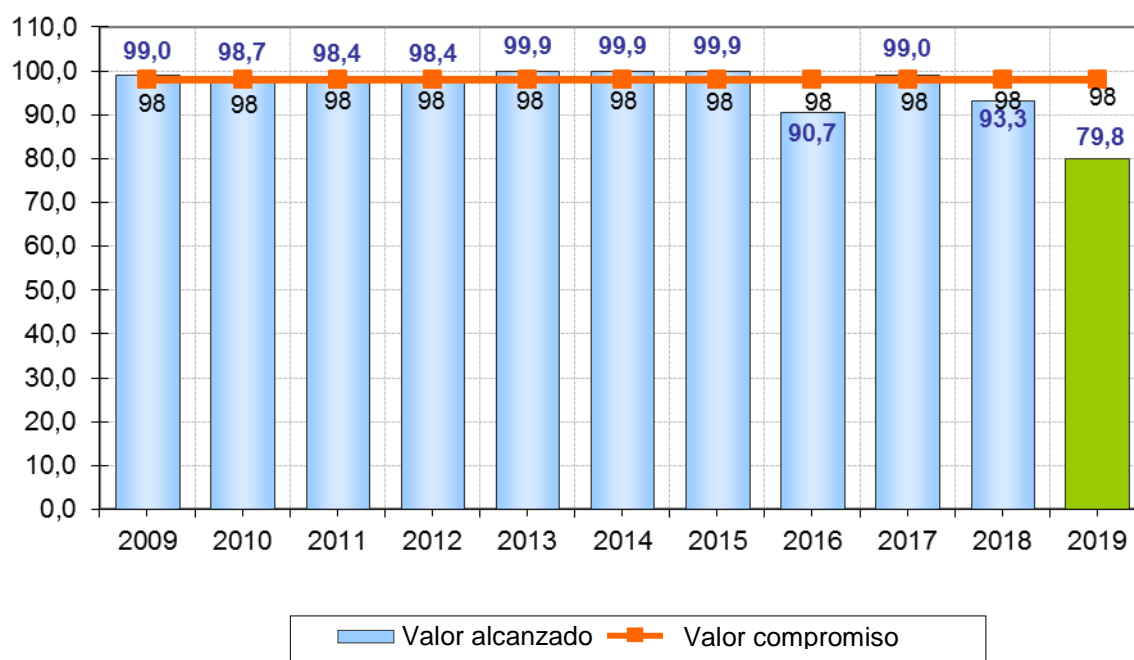
Unidad de medida: porcentaje



## Propuestas de autoliquidación de renta

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

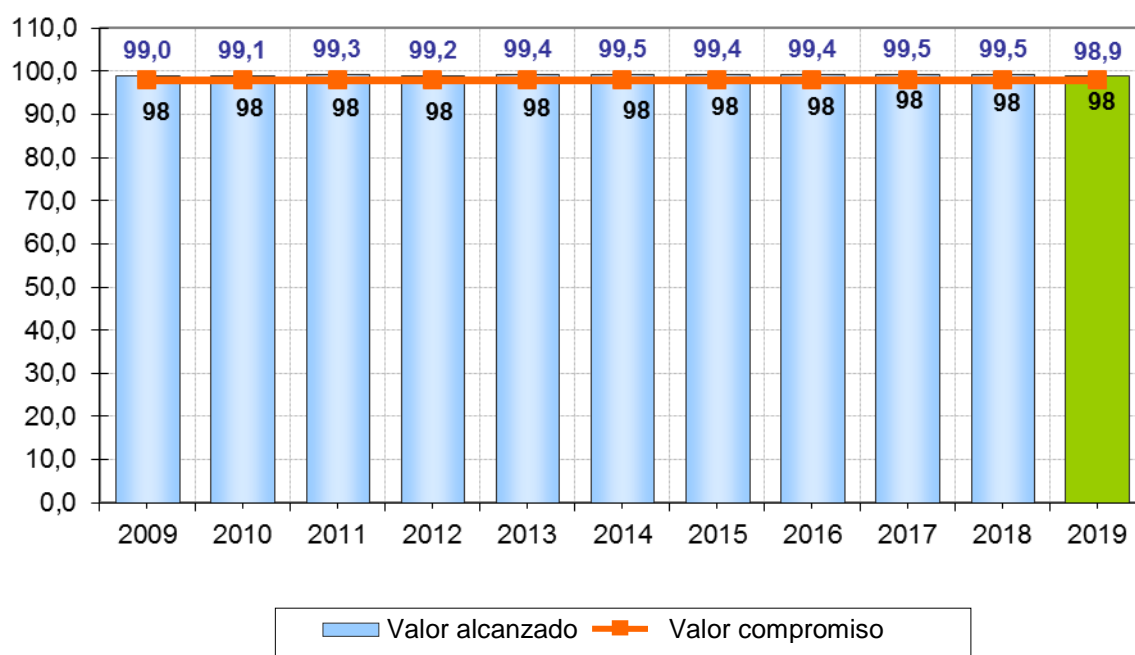
Unidad de medida: porcentaje



## Renta Mecanizada

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

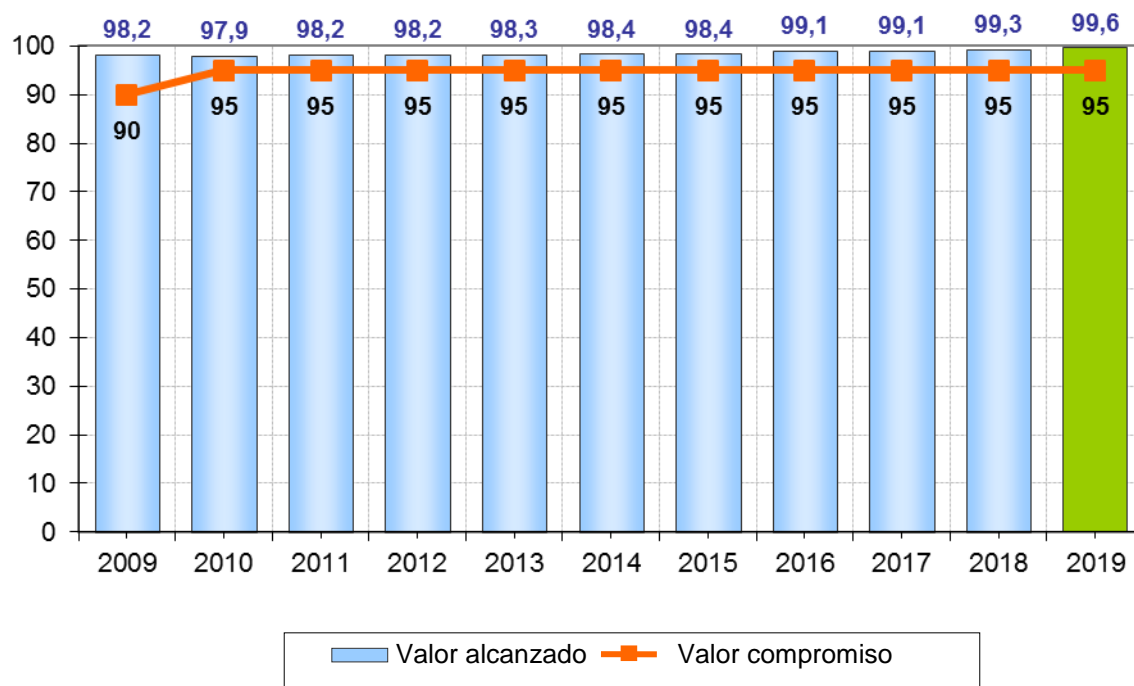
Unidad de medida: porcentaje



## 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

