Gipuzkoako Foru Aldundia
Diputación Foral de Gipuzkoa

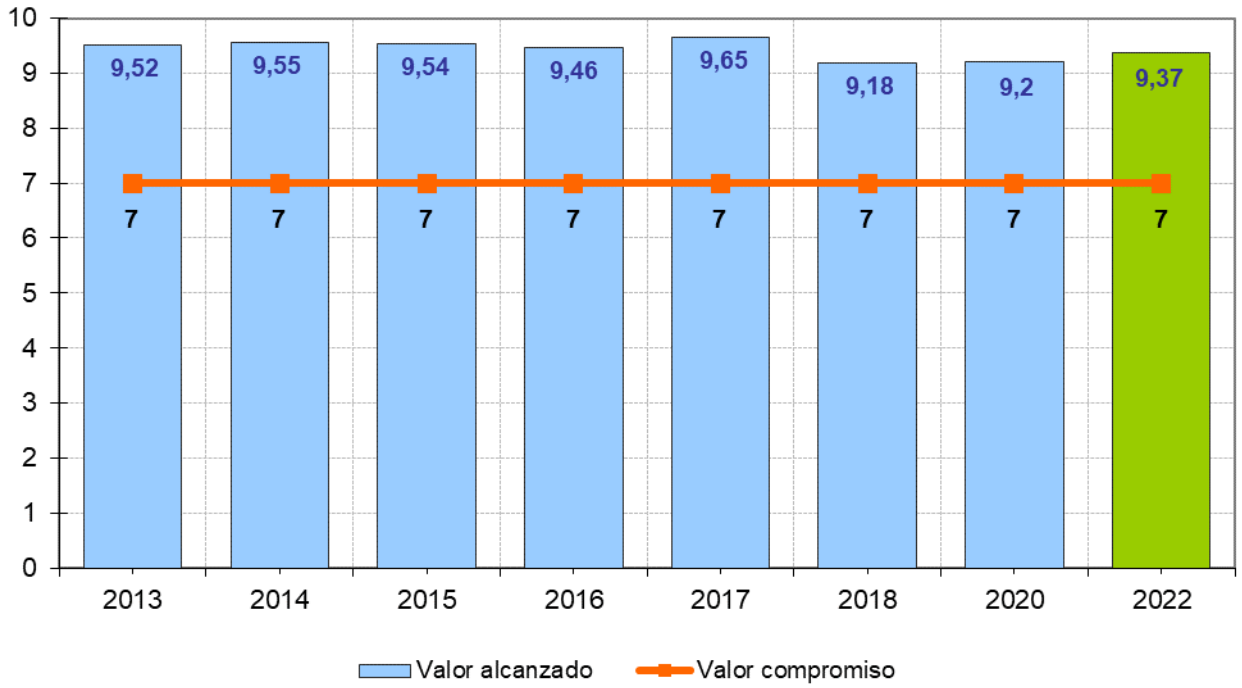
CARTA DE SERVICIOS IVA Impuesto sobre el Valor Añadido - 2022				
COMPROMISOS		**RESULTADOS**		
ATENCIÓN A CONTRIBUYENTES	**Valor compromiso**	**Valor alcanzado**	**Gráf.**	**Observaciones**
Atender a la persona contribuyente de forma amable y respetuosa, obteniendo un índice favorable de satisfacción.	7	**9,37**		Se ha realizado la encuesta bienal de satisfacción para medir todos los aspectos relacionados con el servicio de IVA. La valoración general del servicio ha sido de 8,39. El índice medio de satisfacción global ha sido de 8,84.
Claridad, exactitud y amplitud de la información suministrada, obteniendo un índice favorable de satisfacción.	7	**8,89**		
Garantizar la confidencialidad de los datos obtenidos, obteniendo un índice favorable de satisfacción.	7	**9,55**		
Atender en la lengua oficial elegida por la persona contribuyente, obteniendo un índice favorable de satisfacción.	7	**9,60**		
Atención telefónica ágil y resolutiva, obteniendo un índice favorable de satisfacción.	7	**8,51**		
Contestar las consultas tributarias formuladas por escrito en un tiempo promedio de 40 días.	40 días	**42,29 días**		Se han recibido 189 consultas. 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 actualizacio -nes	14 actualiza-ciones	--	
Atender en la primera llamada el 90% de las consultas telefónicas que por su complejidad se derivan a la sección de IVA para su resolución.	90%	**83,19%**		Se han atendido 32.831 llamadas.
Remitir información de sus obligaciones tributarias a cada nueva persona empresaria dada de alta en el censo del IVA.	4 comuni-caciones	4 comuni-caciones	--	Se han realizado comunicaciones a 3.417 nuevas personas empresarias.
Contestar las quejas y sugerencias formuladas por escrito en un tiempo promedio de 15 días hábiles (plazo máx. 30 días hábiles).	15 días	**6,48 días**		Durante el 2022 se han recibido 15 quejas.
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%	**91,74%**		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%	**88,77%**		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	**22,58 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	**30,08 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	**25,42 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.

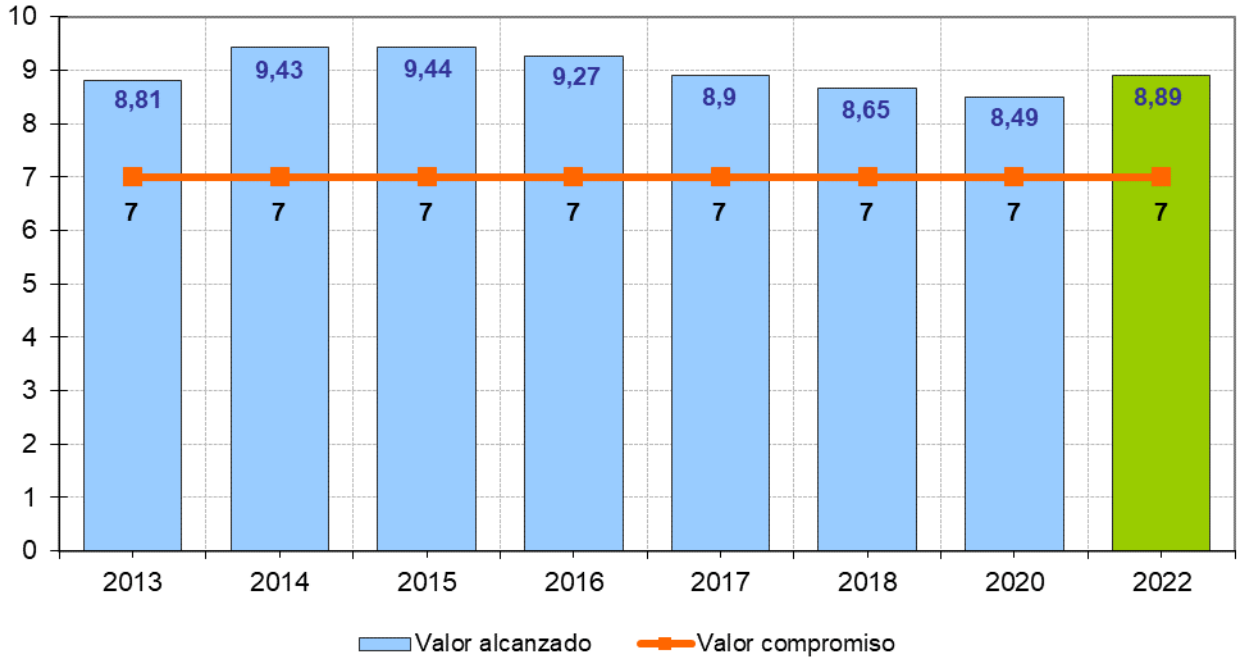


volver

Gráfico 2:

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

Unidad de medida: puntuación sobre 10.

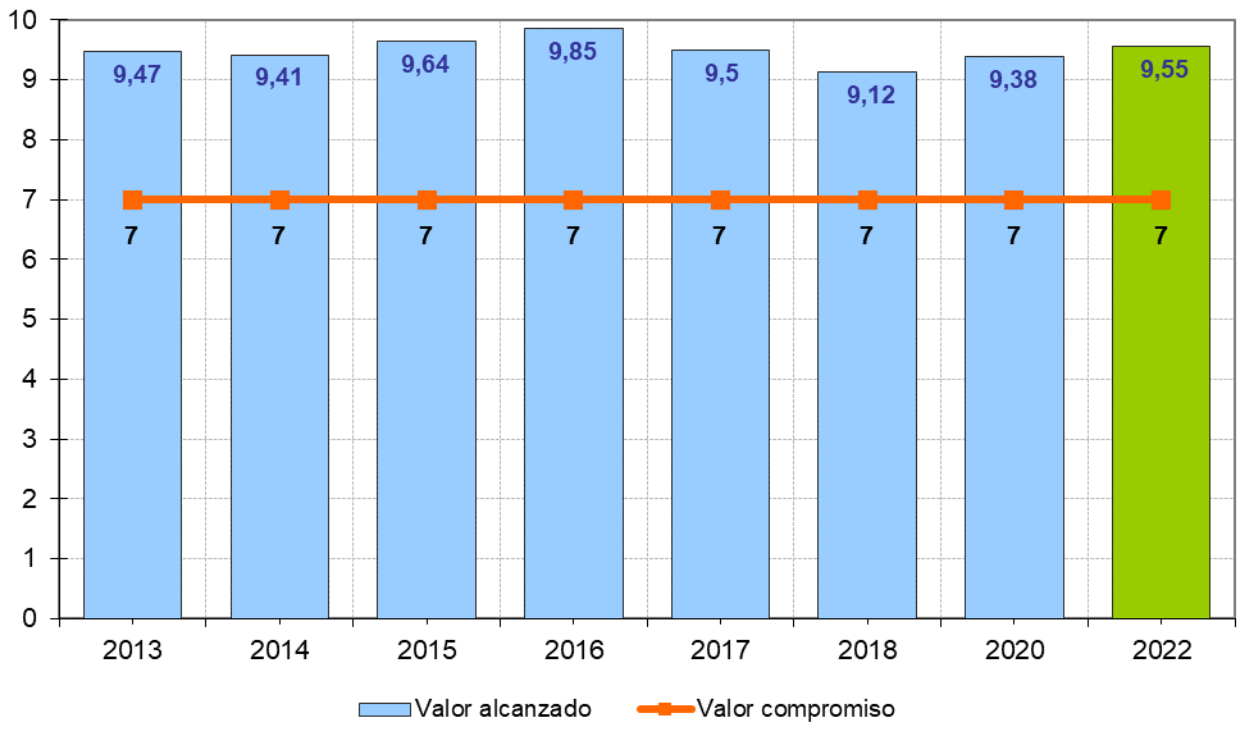


volver

Gráfico 3:

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

Unidad de medida: puntuación sobre 10.

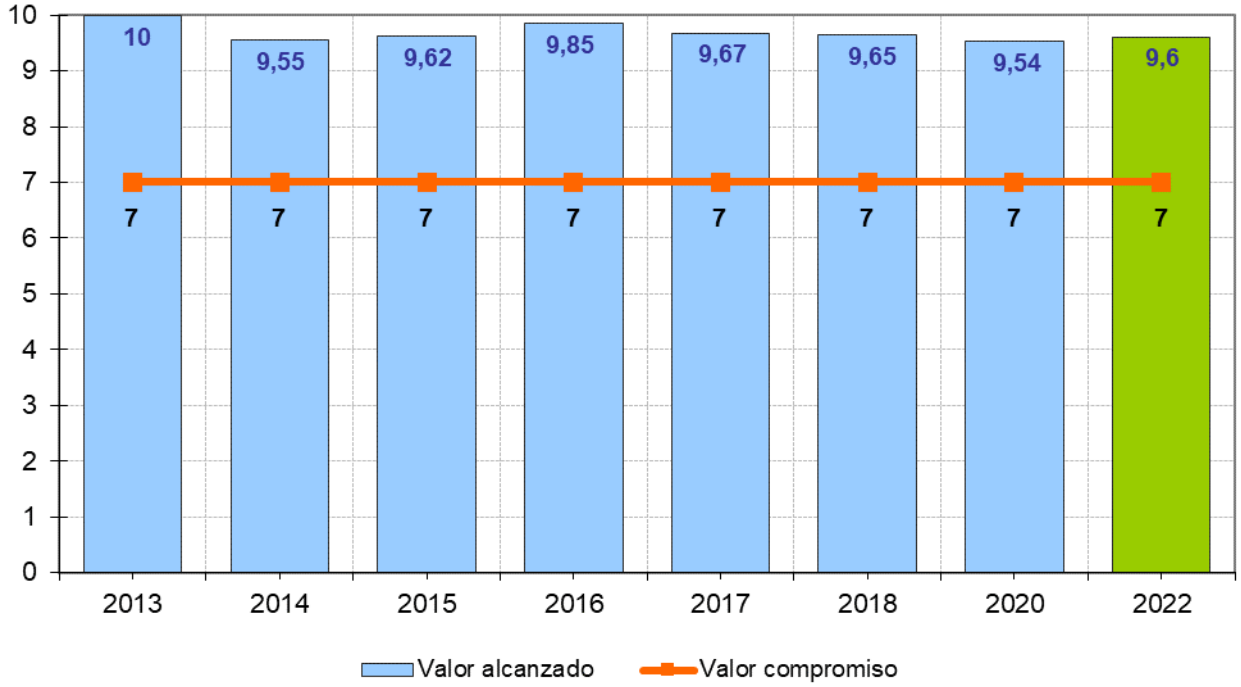


volver

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.

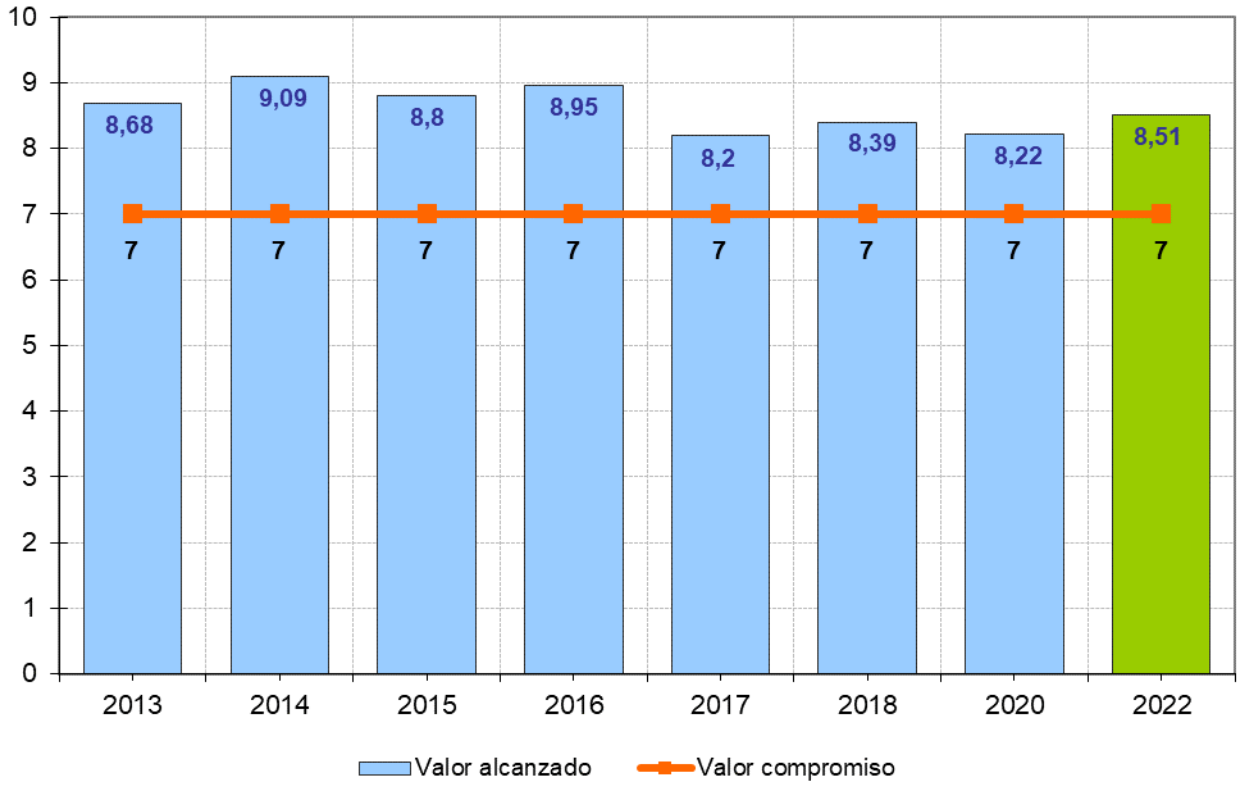


volver

Gráfico 5:

Grado de satisfacción en relación con la atención telefónica.

Unidad de medida: puntuación sobre 10.

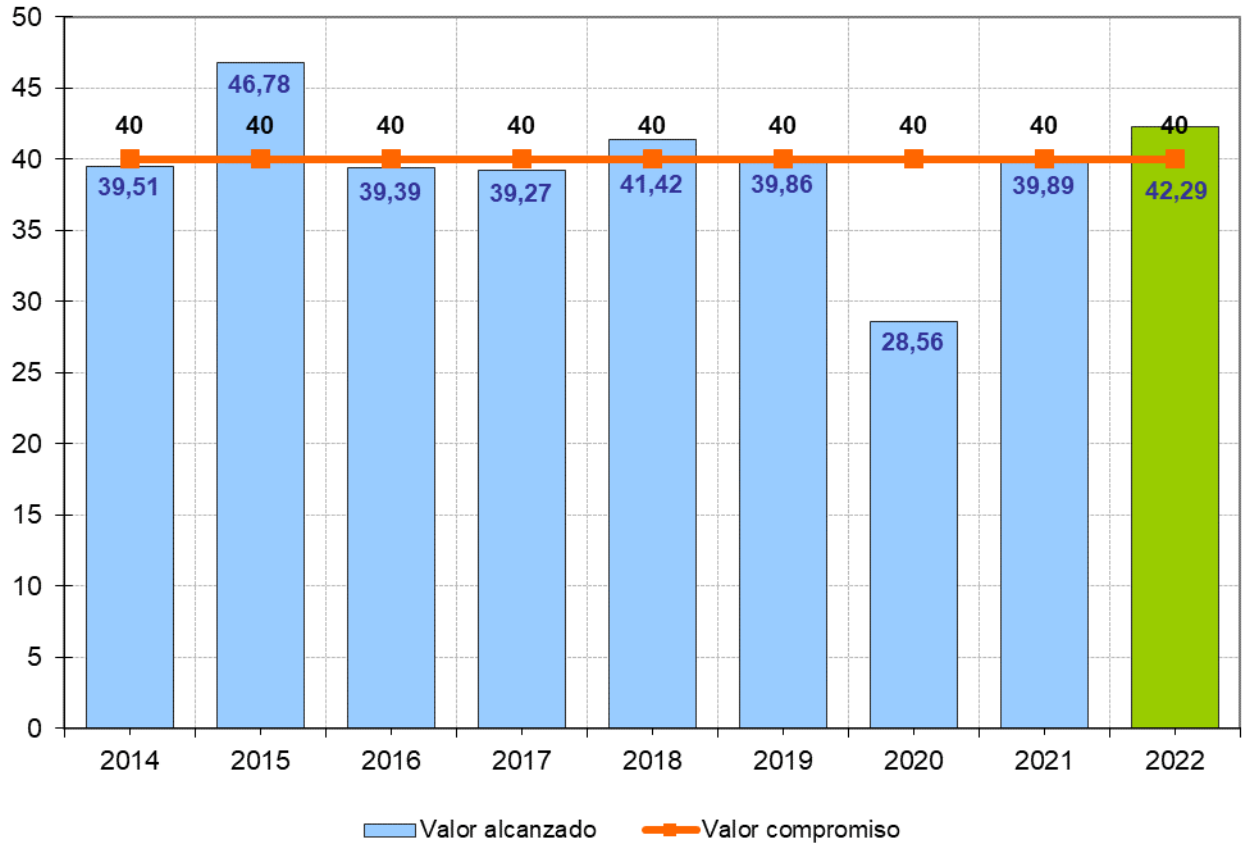


volver

Gráfico 6:

Tiempo promedio de respuesta a las consultas tributarias formuladas por escrito.

Unidad de medida: Días.

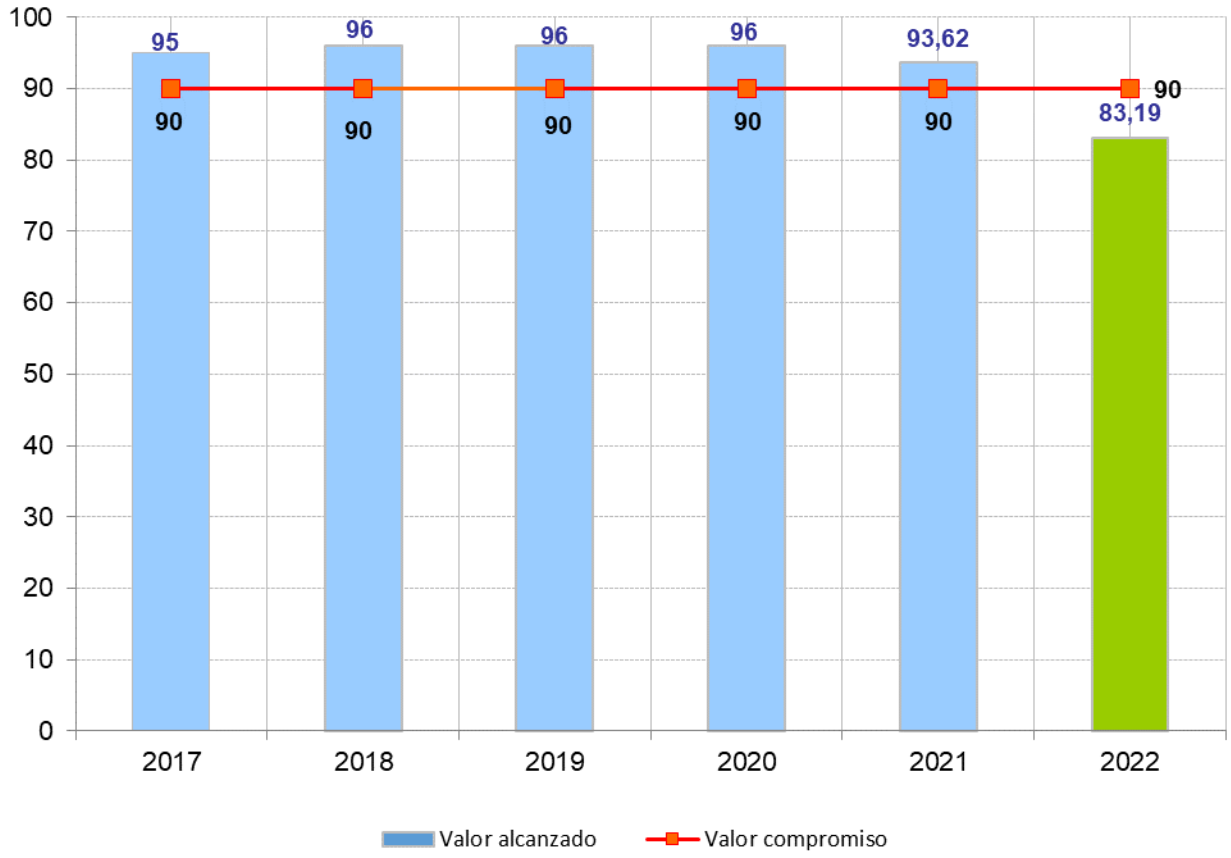


volver

Gráfico 7:

Atender en la primera llamada el 90% de las llamadas telefónicas que por su complejidad se derivan a la Sección de IVA.

Unidad de medida: Porcentaje.

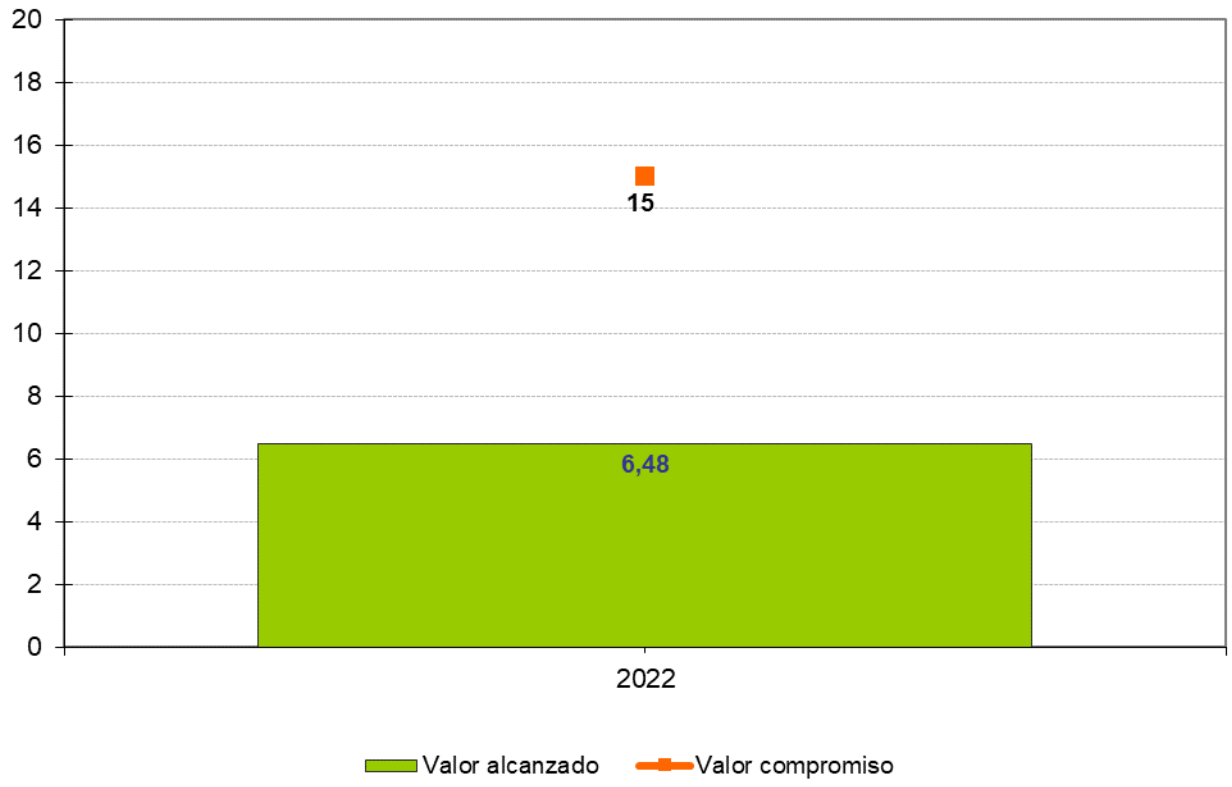


volver

Gráfico 8:

Tiempo promedio de respuesta a las quejas y sugerencias formuladas por escrito.

Unidad de medida: Días.

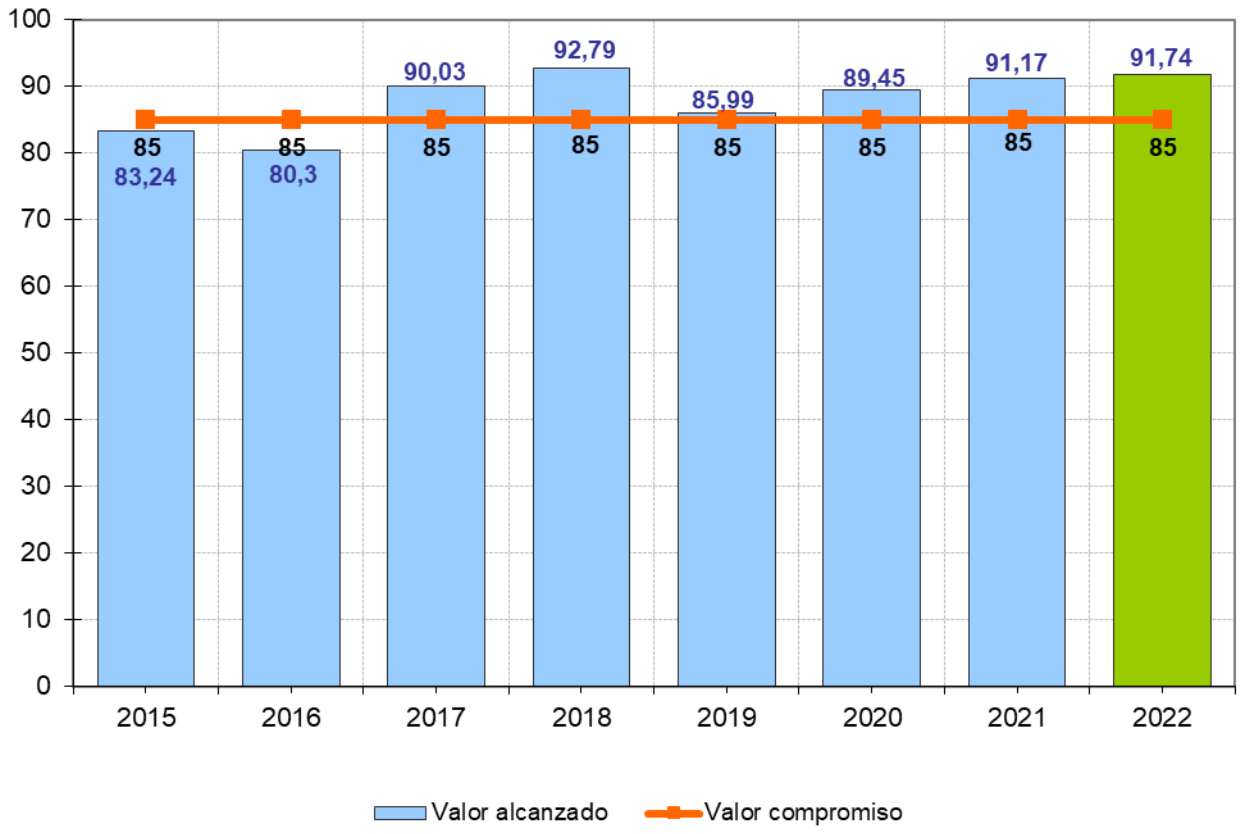


volver

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.

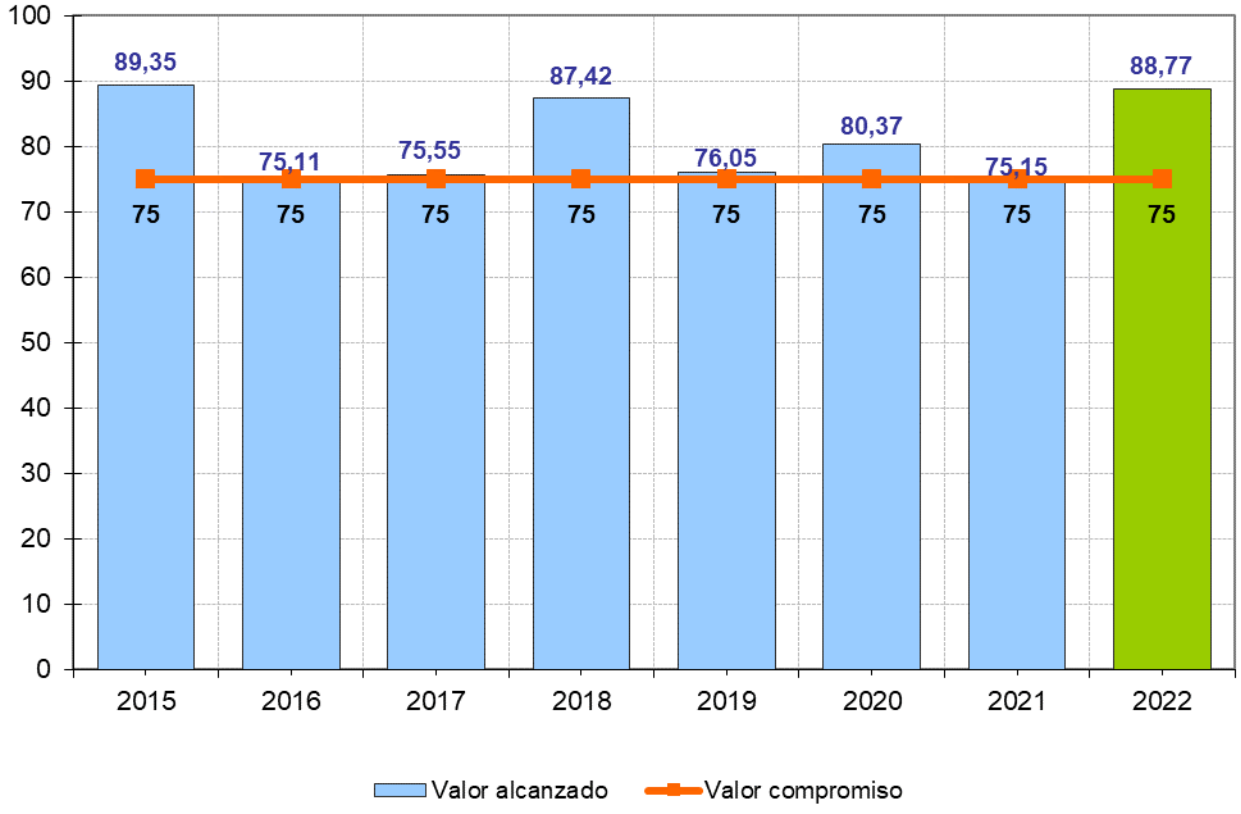


volver

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.

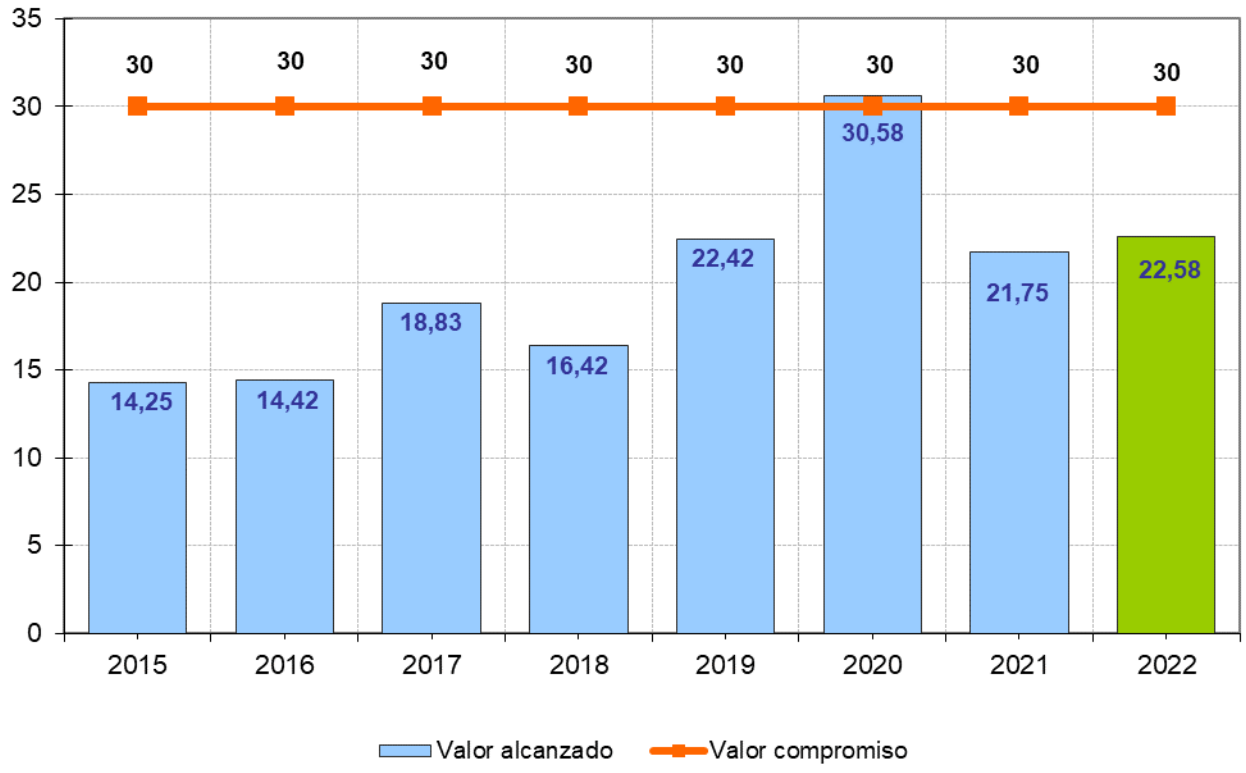


volver

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.

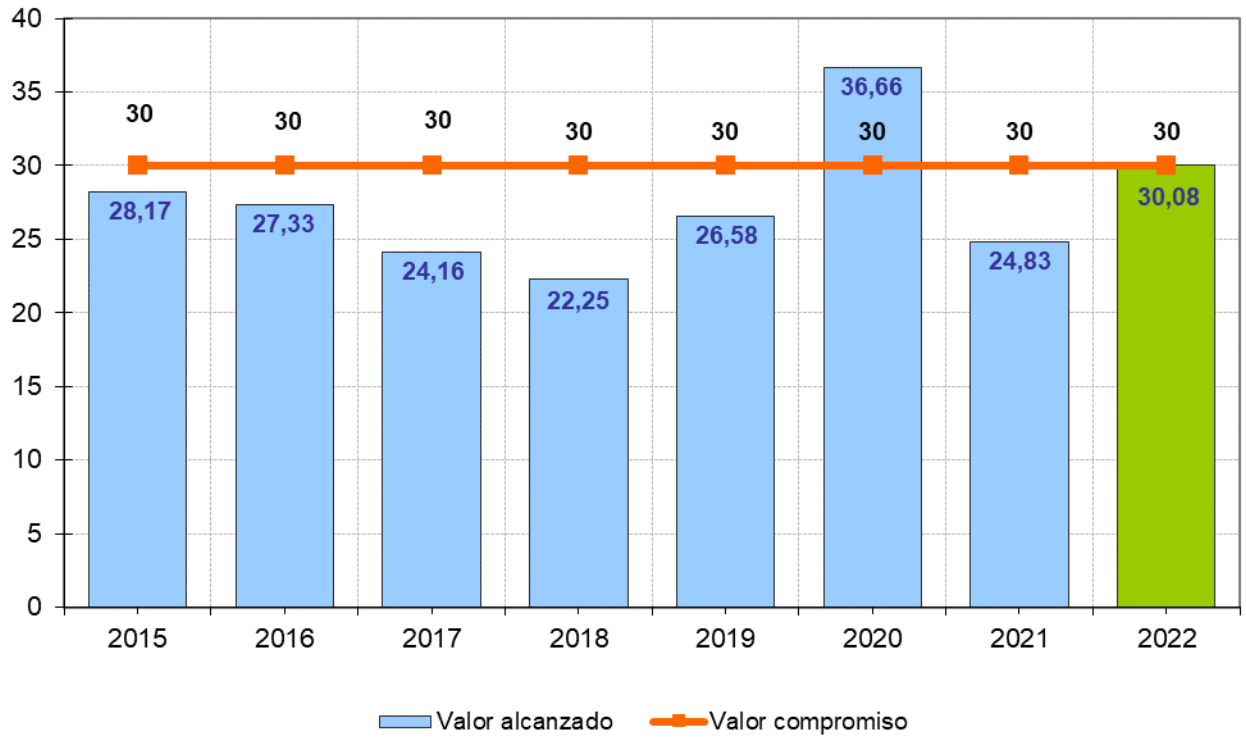


volver

Gráfico 12:

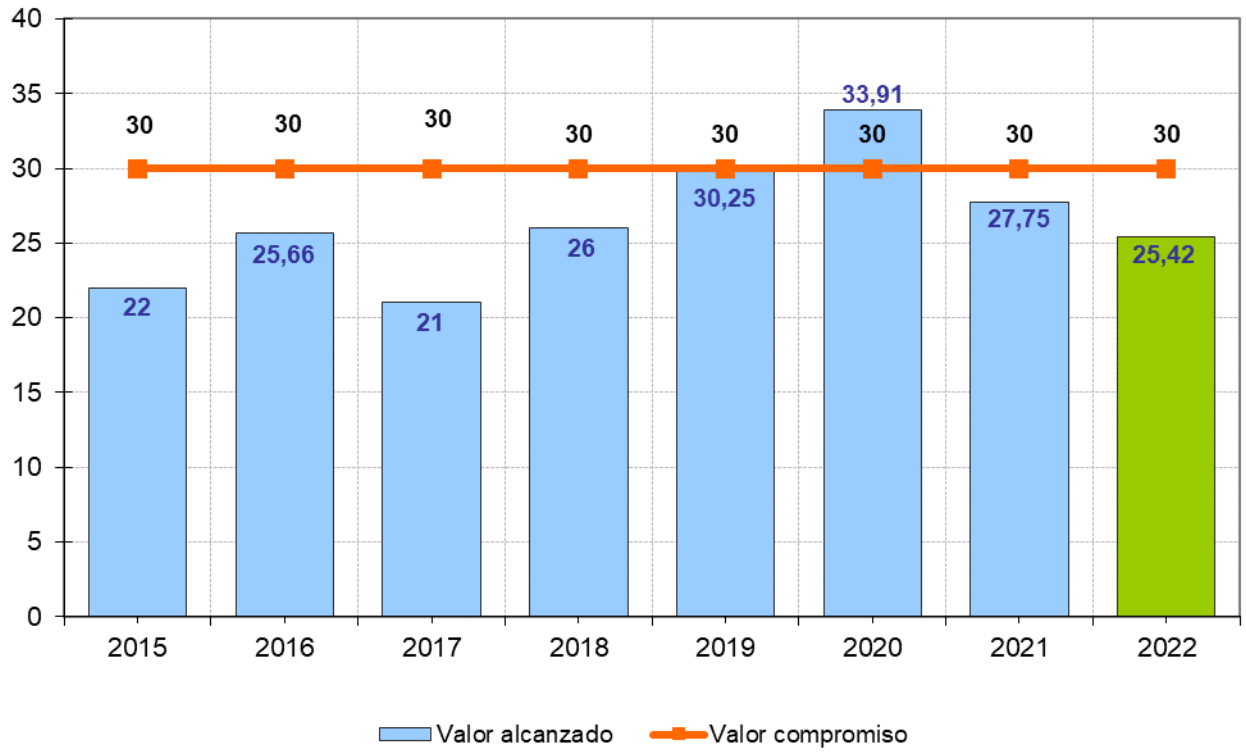
Tiempo promedio de resolución de las devoluciones de ingresos indebidos.

Unidad de medida: días.



volver

Gráfico 13:

Tiempo promedio de resolución de los recursos de reposición.

Unidad de medida: días.