



**CARTA DE SERVICIOS IVA Impuesto sobre el Valor Añadido - 2024**

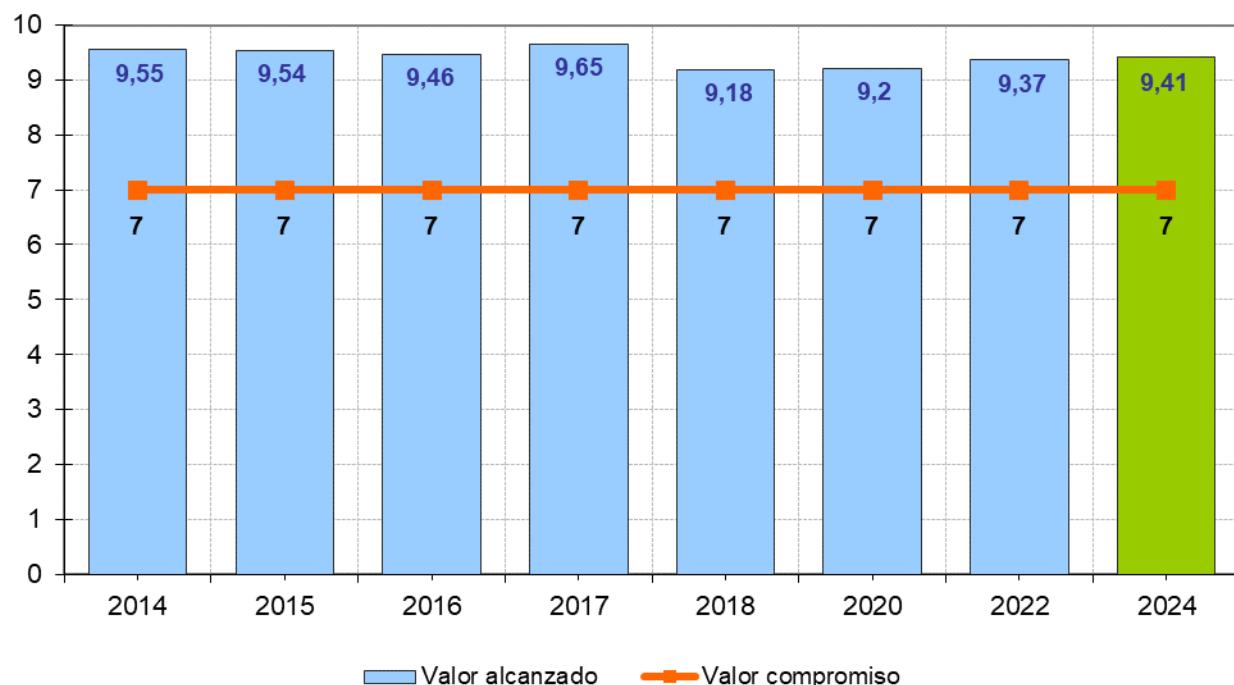
COMPROMISOS		RESULTADOS		
ATENCIÓN A CONTRIBUYENTES	Valor compromiso	Valor alcanzado	Gráf.	Observaciones
Atender a la persona contribuyente de forma amable y respetuosa, obteniendo un índice favorable de satisfacción.	7	<b>9,41</b>		Se ha realizado la encuesta bienal de satisfacción para medir todos los aspectos relacionados con el servicio de IVA.
Claridad, exactitud y amplitud de la información suministrada, obteniendo un índice favorable de satisfacción.	7	<b>8,56</b>		La valoración general del servicio ha sido de 7,99.
Garantizar la confidencialidad de los datos obtenidos, obteniendo un índice favorable de satisfacción.	7	<b>9,56</b>		El índice medio de satisfacción global ha sido de 8,79.
Atender en la lengua oficial elegida por la persona contribuyente, obteniendo un índice favorable de satisfacción.	7	<b>9,72</b>		
Atención telefónica ágil y resolutiva, obteniendo un índice favorable de satisfacción.	7	<b>8,63</b>		
Contestar las consultas tributarias formuladas por escrito en un tiempo promedio de 40 días.	40 días	<b>26,72 días</b>		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 actualizaciones	46 actualizaciones	--	45 nuevos criterios interpretativos 1 actualización de contenido
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%	<b>96,73%</b>		Se han atendido 31.782 llamadas.
Contestar las quejas y sugerencias formuladas por escrito en un tiempo promedio de 15 días hábiles (plazo máx. 30 días hábiles).	15 días	<b>12,15 días</b>		Durante el 2024 se han recibido 33 quejas y sugerencias.
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%	<b>85,80%</b>		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%	<b>75,41%</b>		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	<b>18,25 días</b>		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	<b>28,83 días</b>		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	<b>29,75 días</b>		El plazo legal de resolución es de 3 meses.



Gráfico 1:

Grado de satisfacción en relación con la amabilidad y el respeto en la atención recibida.

Unidad de medida: puntuación sobre 10.



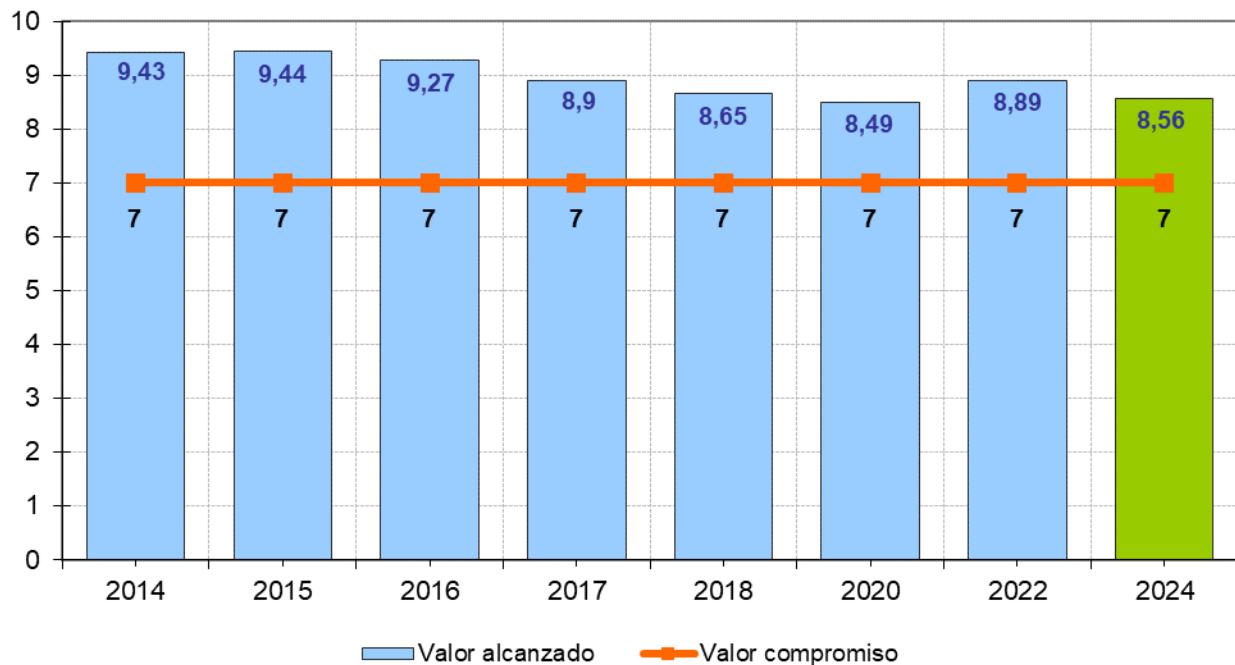


[Volver](#)

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.

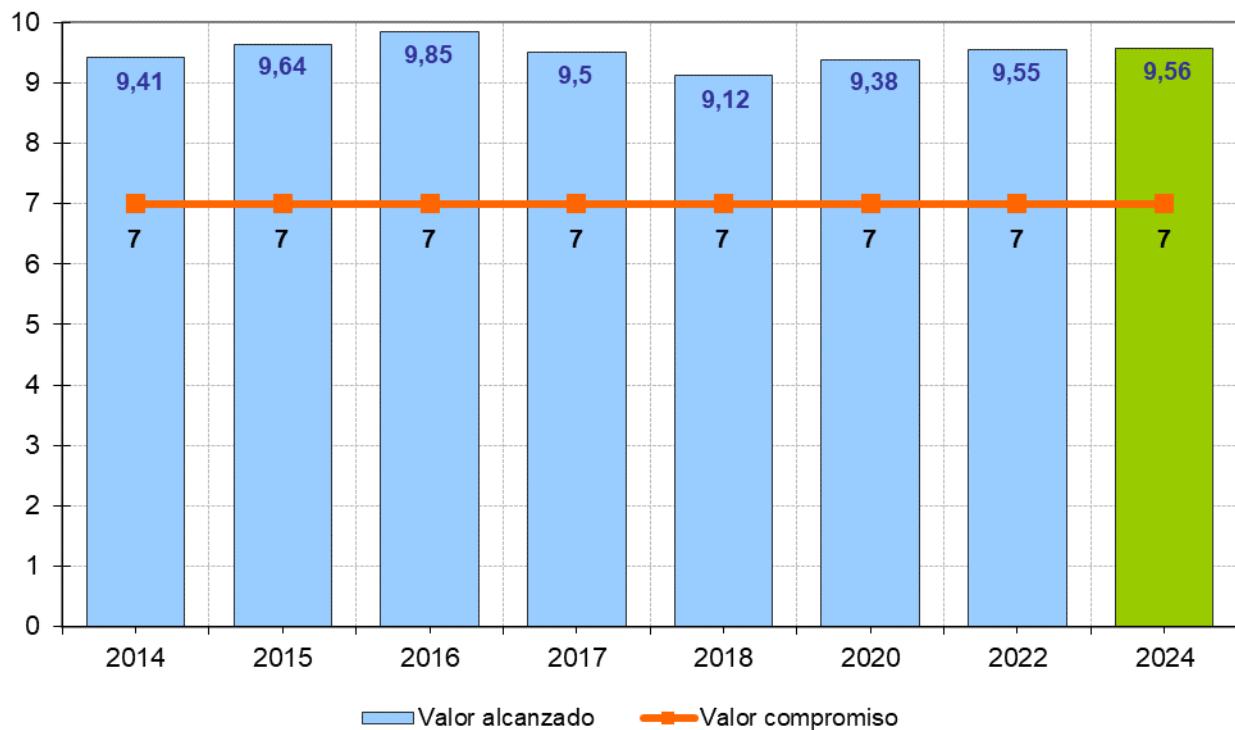
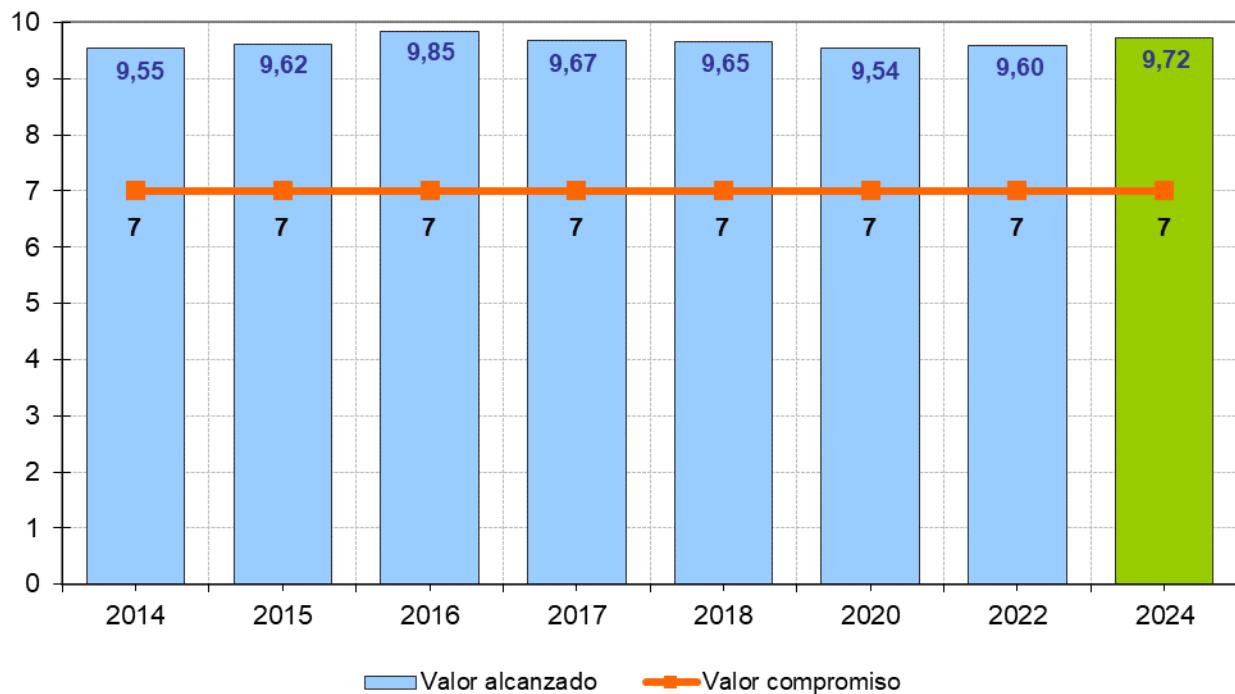




Gráfico 4:

Grado de satisfacción en relación con la atención en la lengua oficial elegida por la persona contribuyente.

Unidad de medida: puntuación sobre 10.

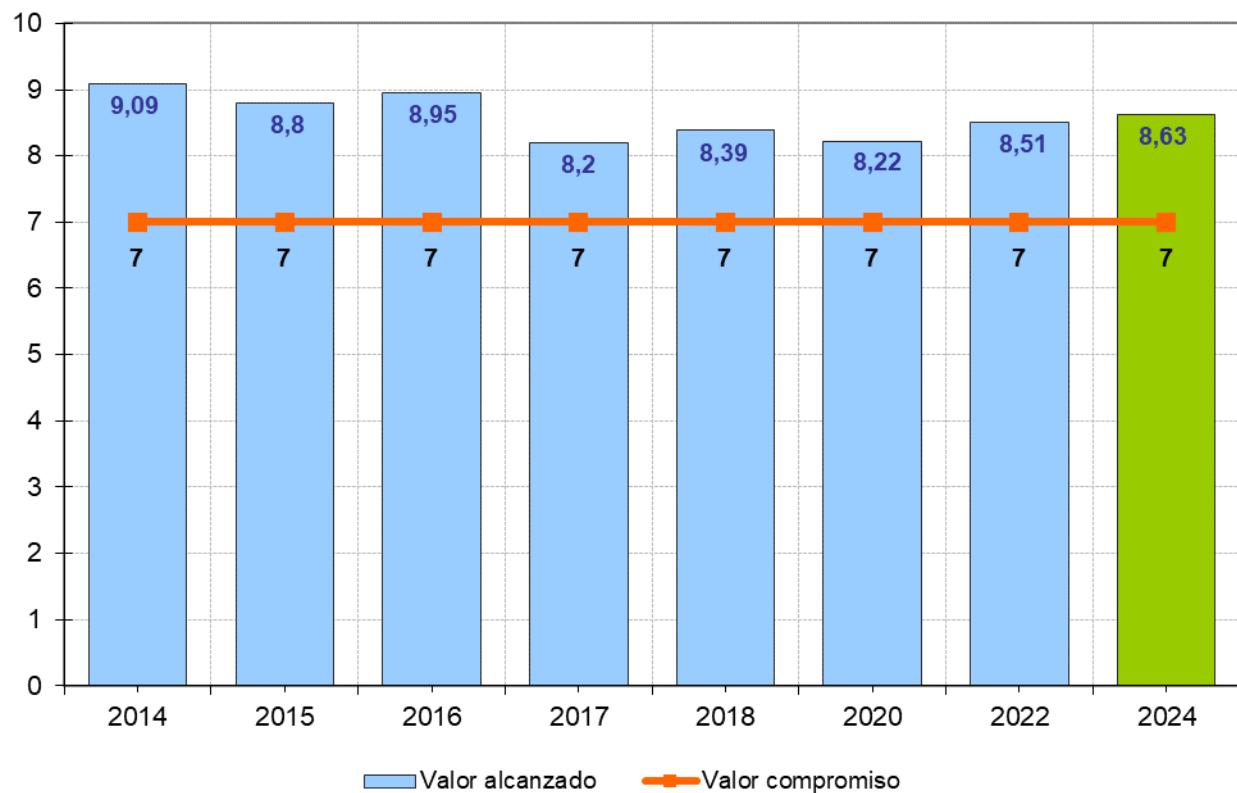




[Volver](#)

Gráfico 5:

Grado de satisfacción en relación con la atención telefónica.  
Unidad de medida: puntuación sobre 10.



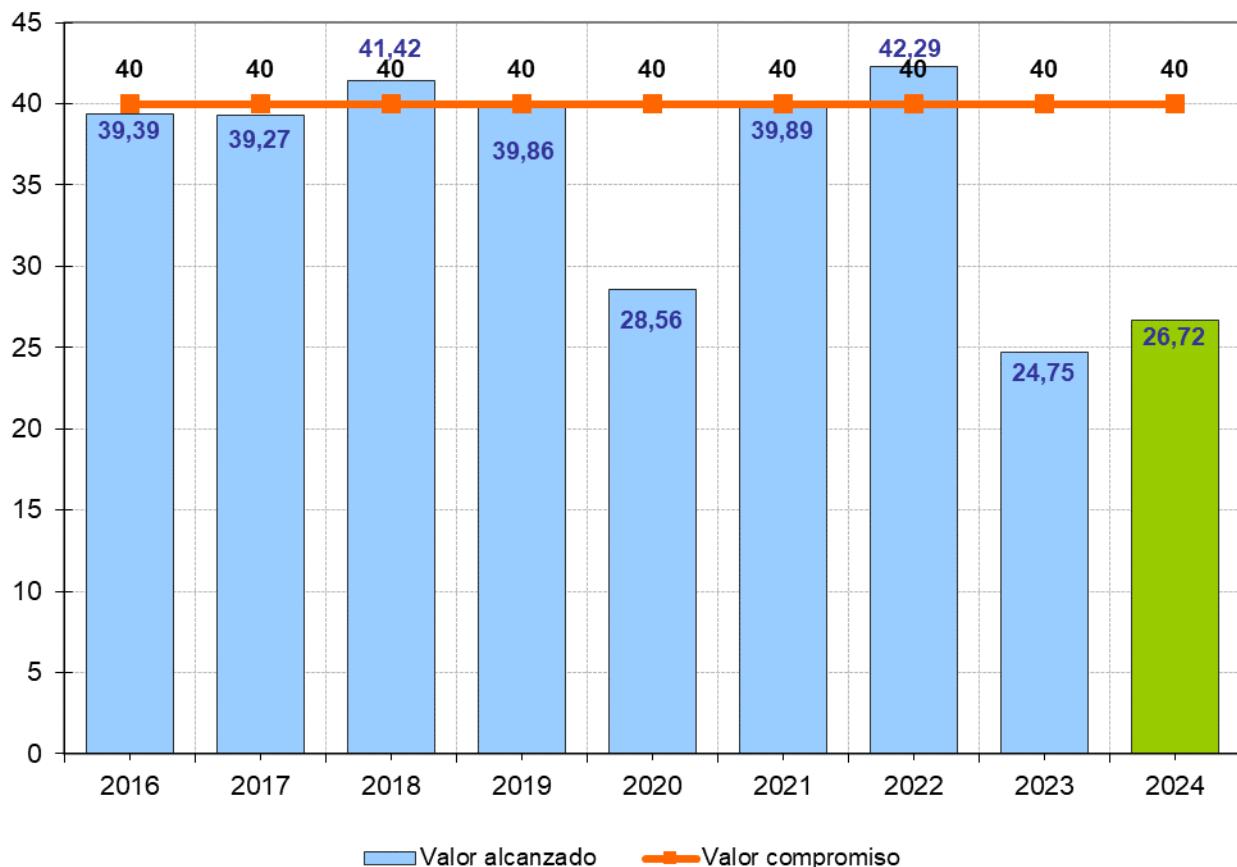


[Volver](#)

Gráfico 6:

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

Unidad de medida: Días.

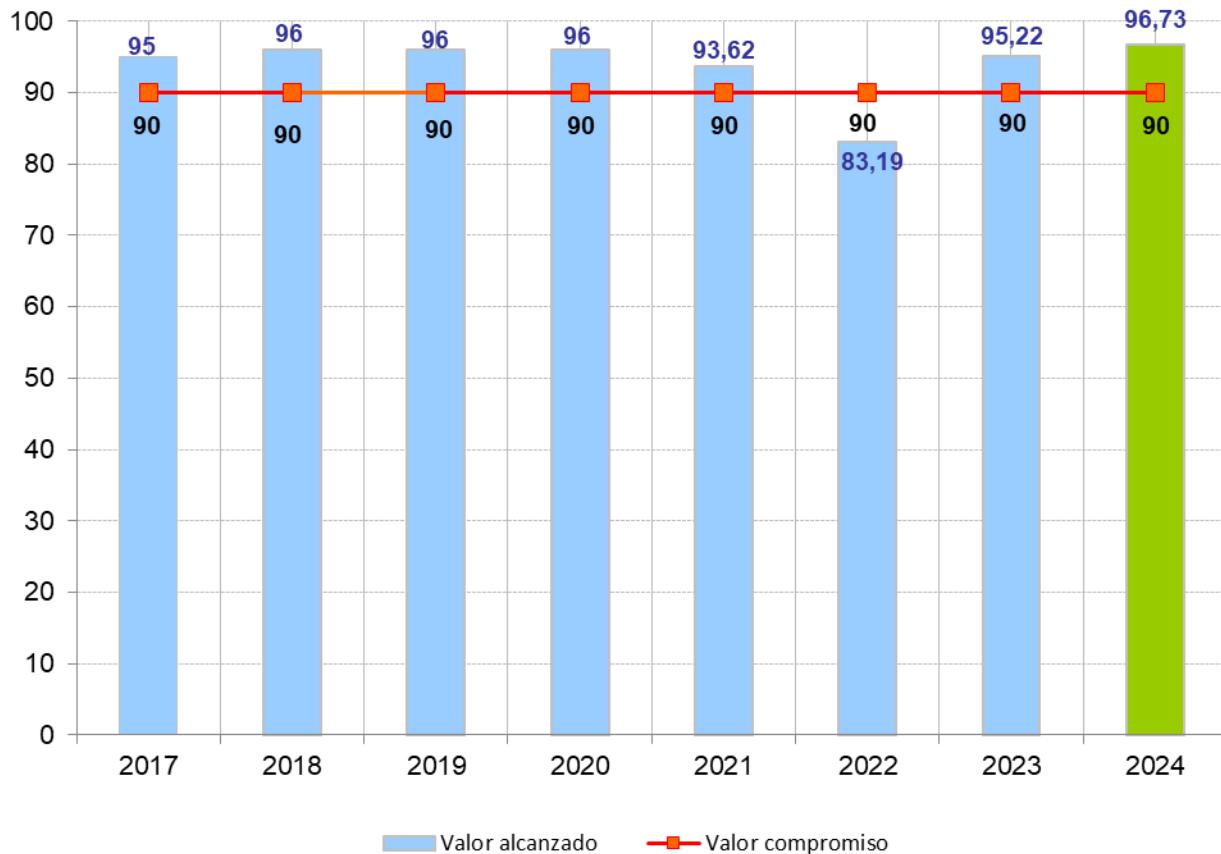




[Volver](#)

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.



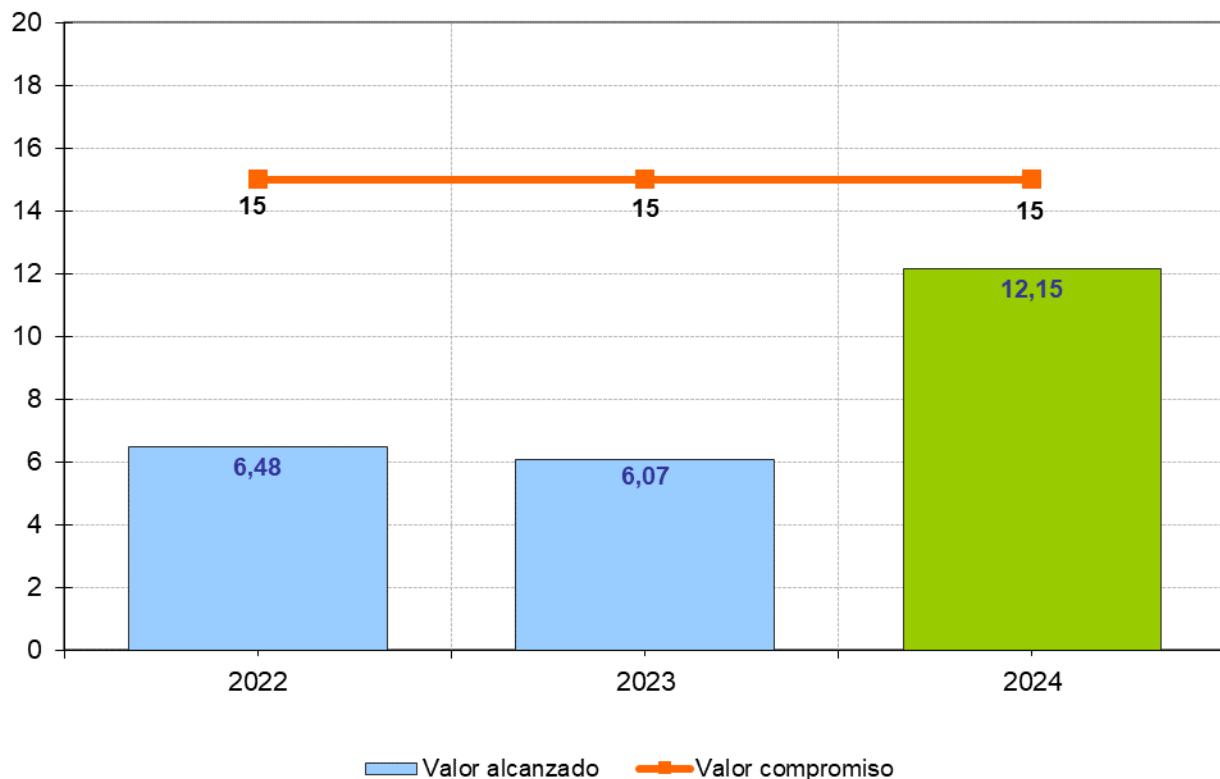


[Volver](#)

Gráfico 8:

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

Unidad de medida: Días.



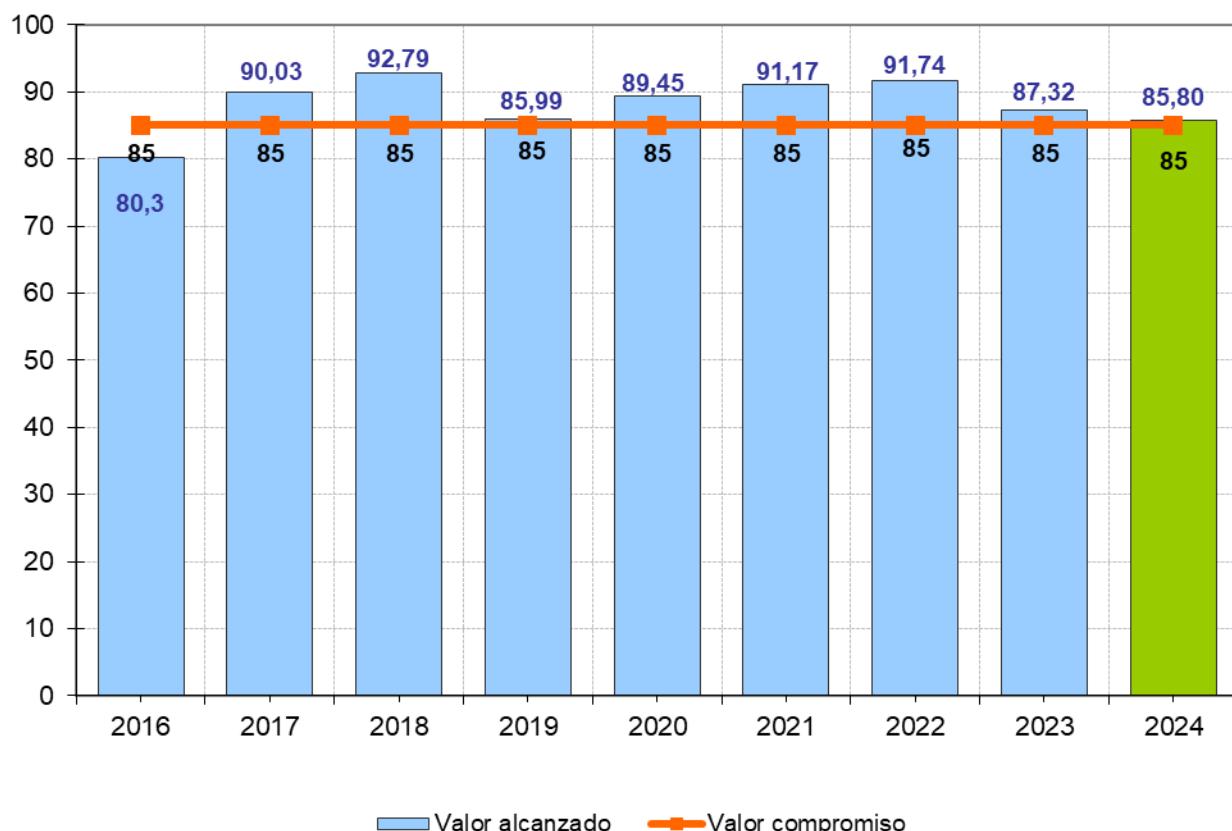


[Volver](#)

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.

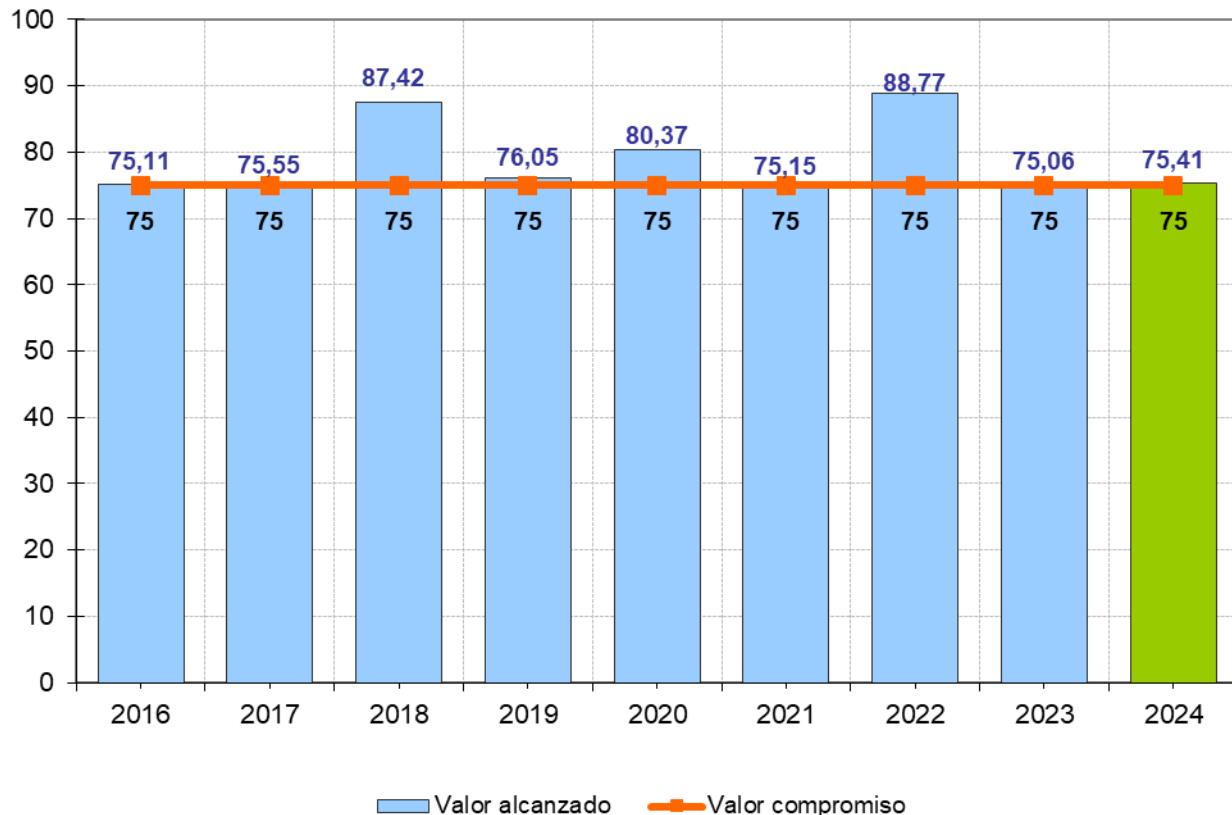




[Volver](#)

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.

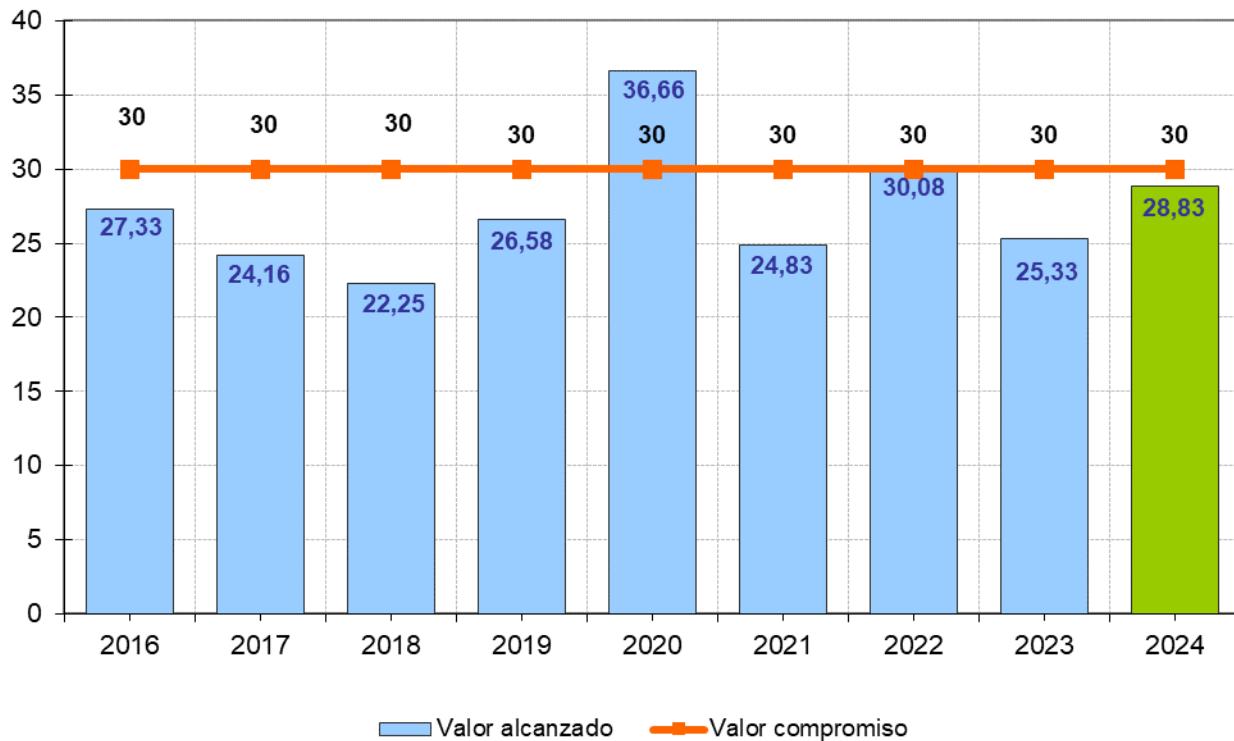




[Volver](#)

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.

