



## CARTA DE SERVICIOS IVA Impuesto sobre el Valor Añadido - 2017

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	9,65		Se ha realizado la encuesta anual de satisfacción para medir todos los aspectos relacionados con el servicio de IVA.  La valoración general del servicio ha sido de 7,87.  El índice medio de satisfacción global ha sido de 8,73.
Claridad, exactitud y amplitud de la información suministrada, obteniendo un índice favorable de satisfacción.	7	8,90		
Garantizar la confidencialidad de los datos obtenidos, obteniendo un índice favorable de satisfacción.	7	9,50		
Atender en la lengua oficial elegida por la persona contribuyente, obteniendo un índice favorable de satisfacción.	7	9,67		
Atención telefónica ágil y resolutive, obteniendo un índice favorable de satisfacción.	7	8,20		
Contestar las consultas tributarias formuladas por escrito en un tiempo promedio de 40 días.	40 días	39,27 días		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	4	--	Se han introducido 5 consultas nuevas.  Se ha publicado en la web, en la información correspondiente al IVA, una nueva sección con amplia información relativa al SII.
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%	95%		Se han atendido 22.837 llamadas.
Remitir información de sus obligaciones tributarias a cada nueva persona empresaria dada de alta en el censo del IVA.	4 comunicaciones	4 comunicaciones	--	Se han realizado comunicaciones a 3.970 nuevas personas empresarias.
Contestar el 90% de las quejas y sugerencias formuladas por escrito en un tiempo inferior a 15 días hábiles (plazo máx. 30 días hábiles).	90%	100%		Durante el 2017 se han recibido 9 quejas. El tiempo promedio de contestación ha sido de 7,45 días hábiles.
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%	90,03%		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%	75,55%		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	18,83 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	24,16 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	21,00 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.

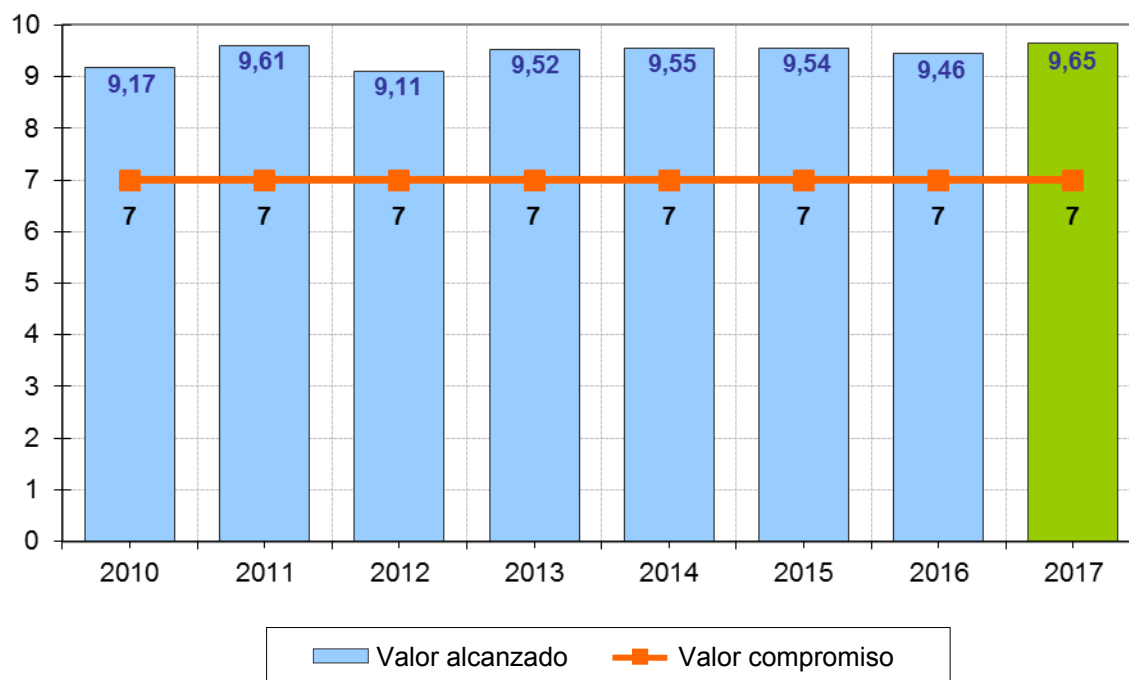


Gráfico 2:

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

Unidad de medida: puntuación sobre 10.

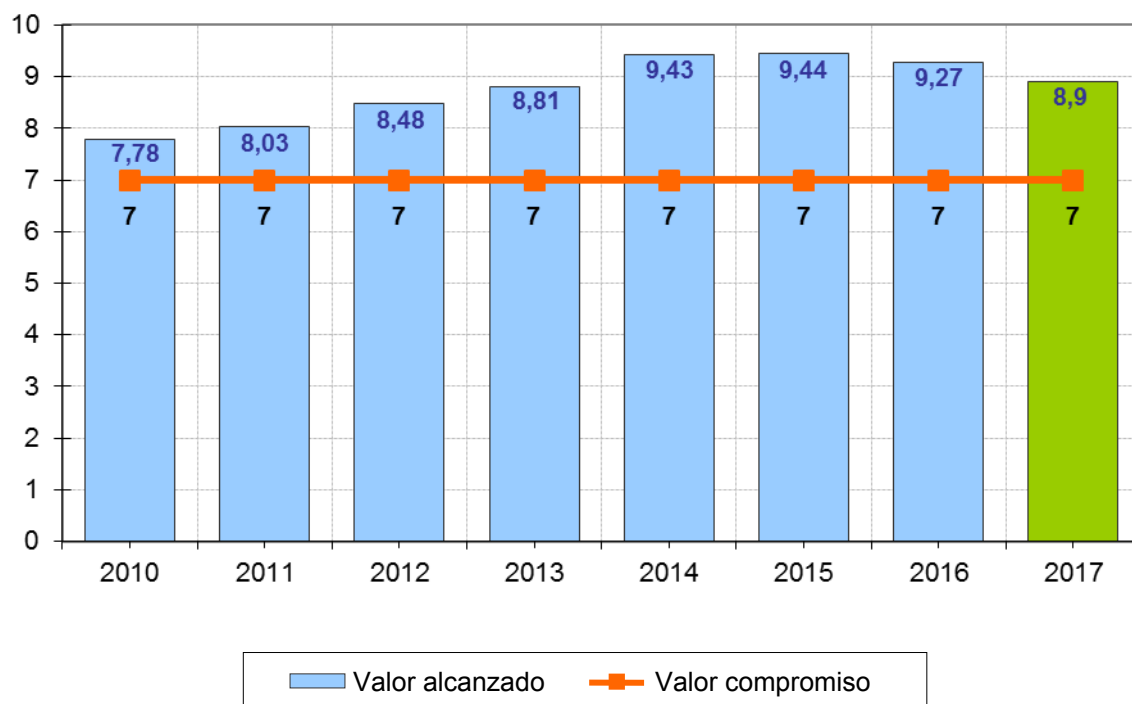


Gráfico 3:

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

Unidad de medida: puntuación sobre 10.

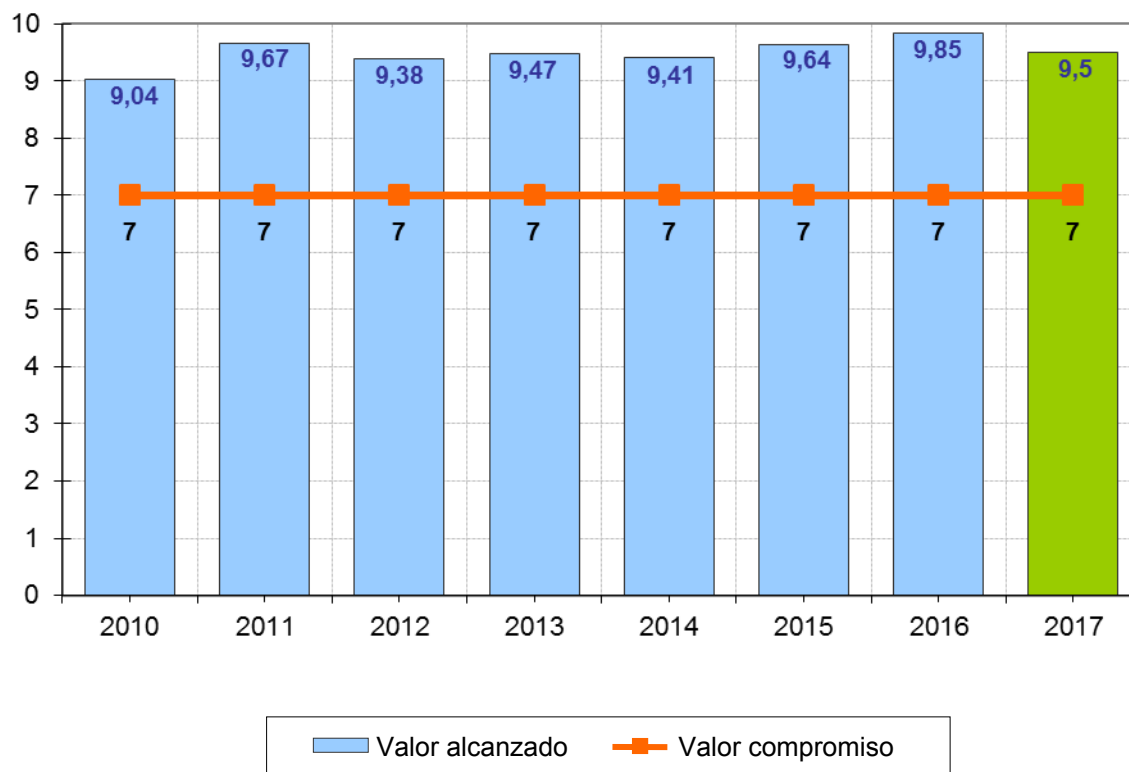


Gráfico 4:

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

Unidad de medida: puntuación sobre 10.

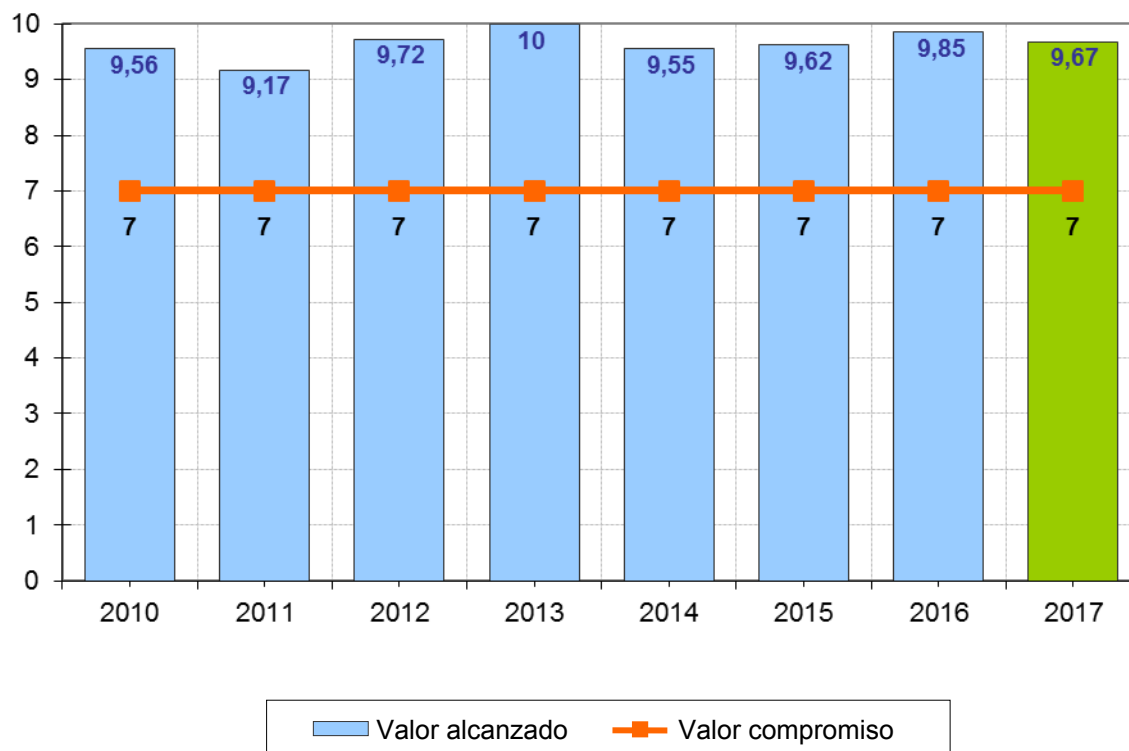
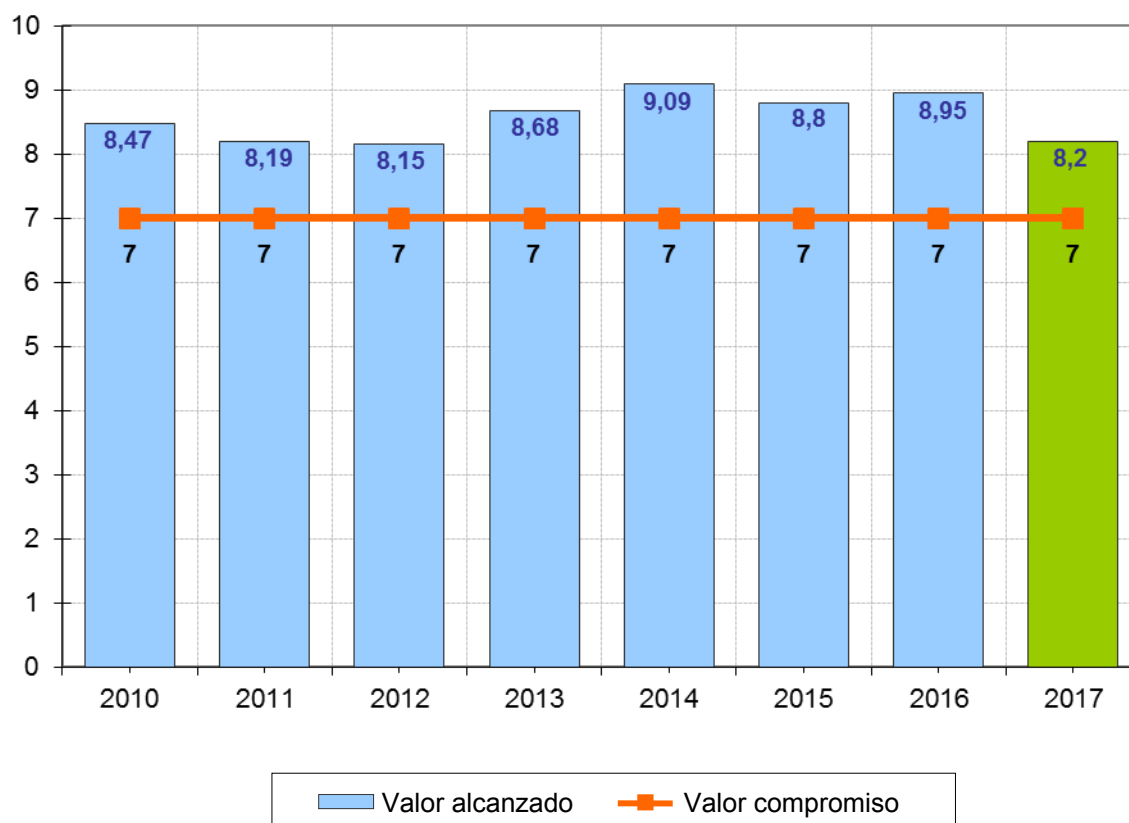


Gráfico 5:

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.

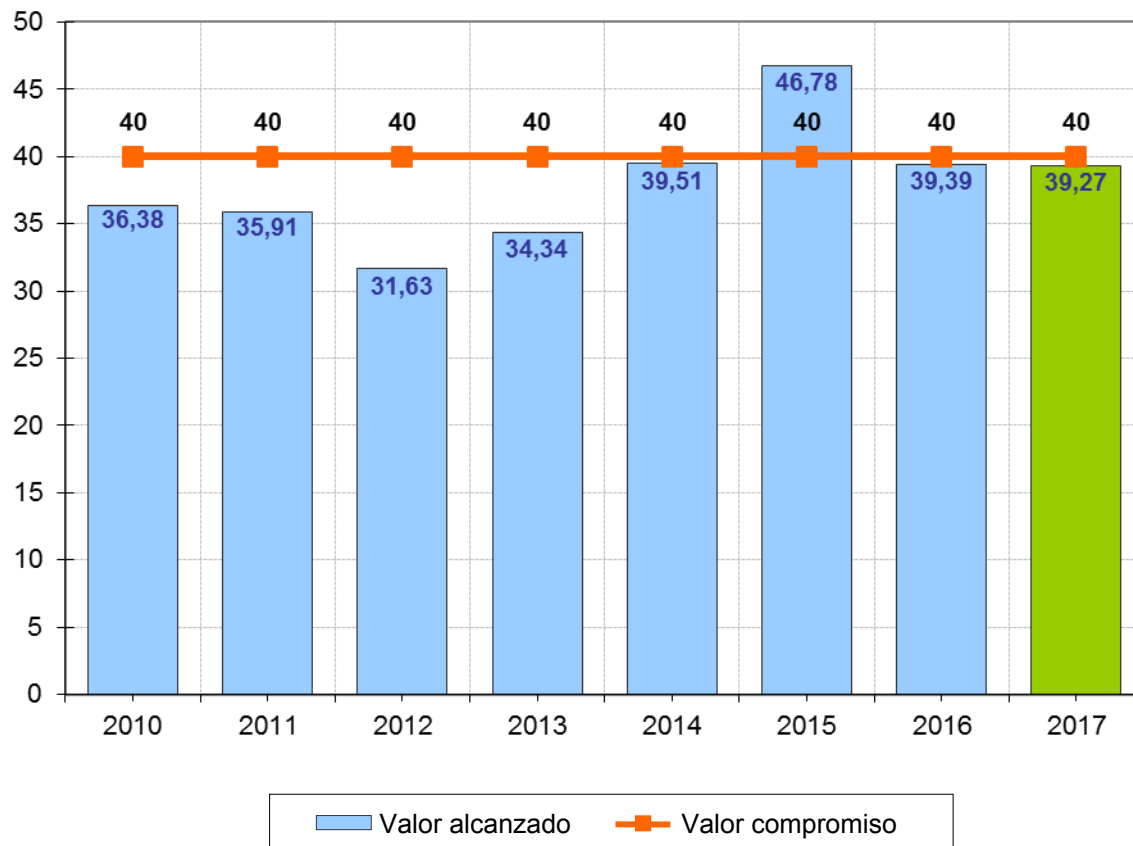
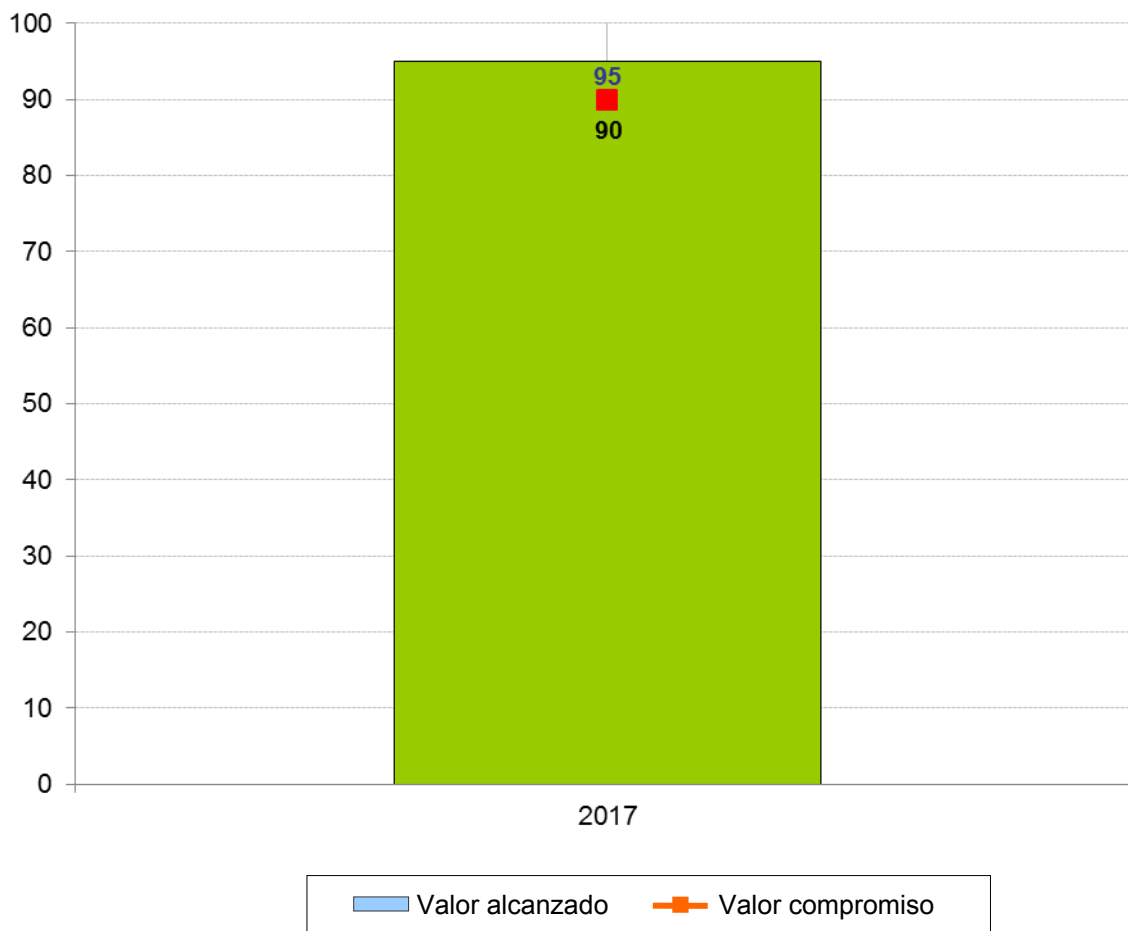


Gráfico 7:

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:

Porcentaje de respuestas en plazo a quejas y sugerencias formuladas por escrito

Unidad de medida: Porcentaje.

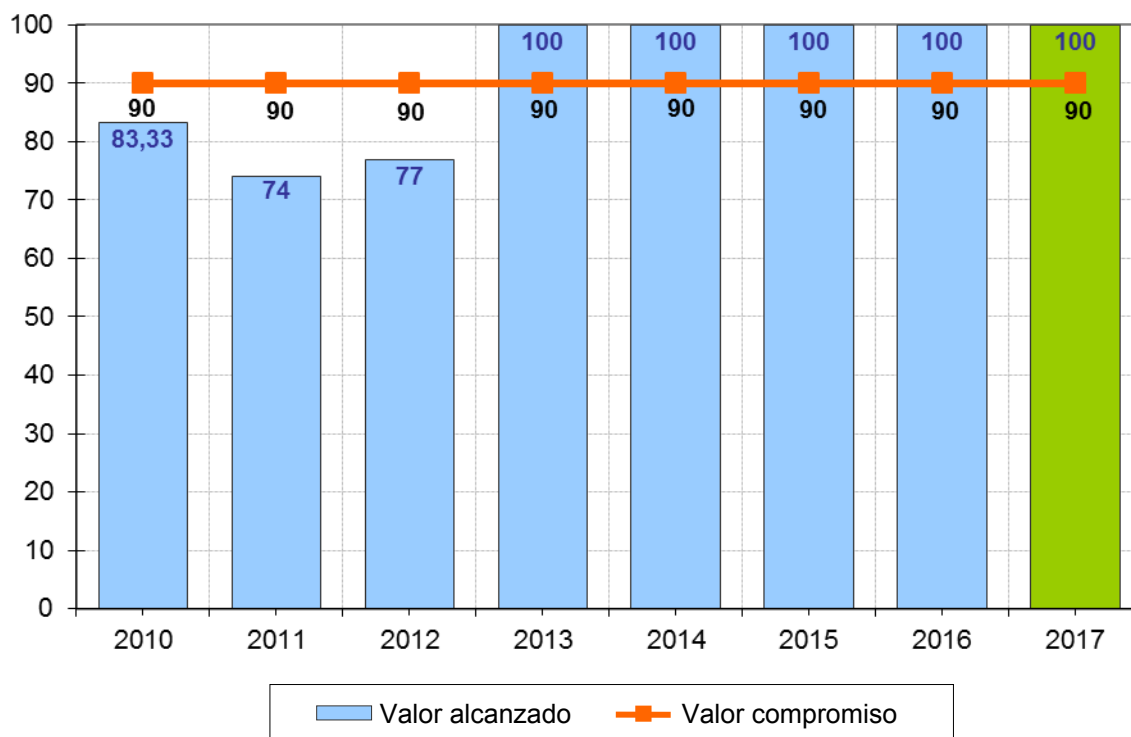


Gráfico 9:

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.

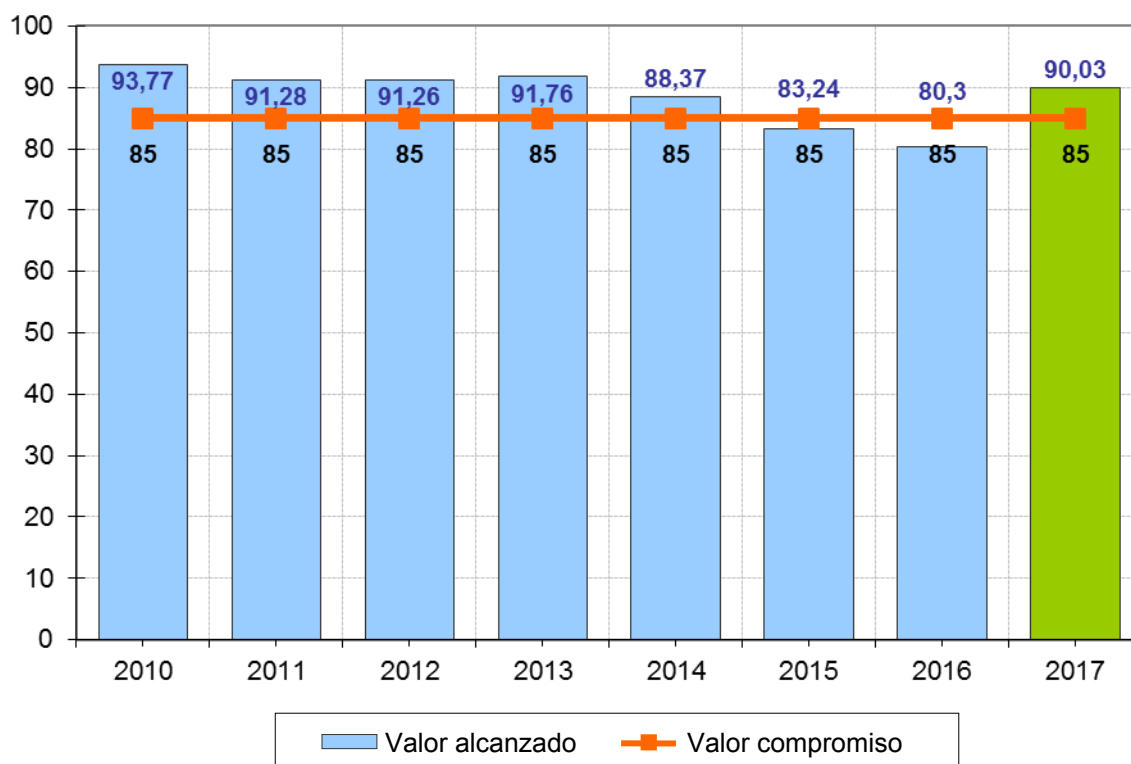


Gráfico 10:

Porcentaje de tramitación en plazo de las devoluciones anuales de las personas contribuyentes inscritas en el registro de devoluciones mensuales

Unidad de medida: Porcentaje.

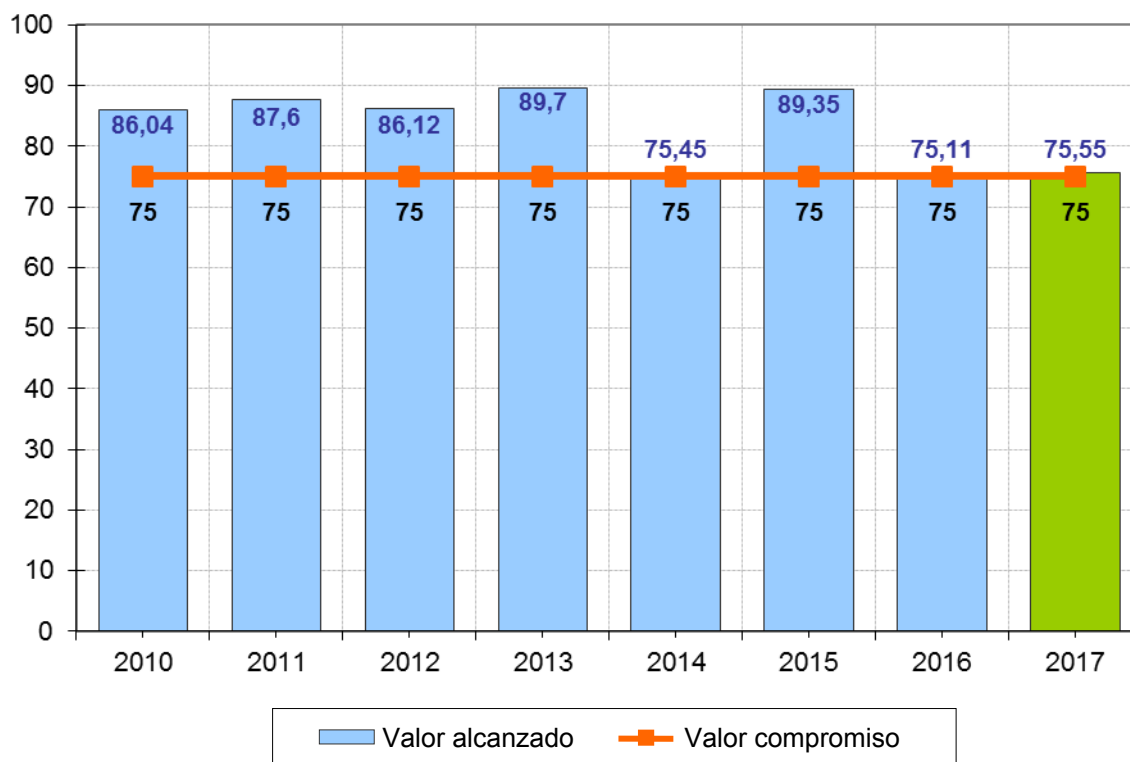


Gráfico 11:

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.

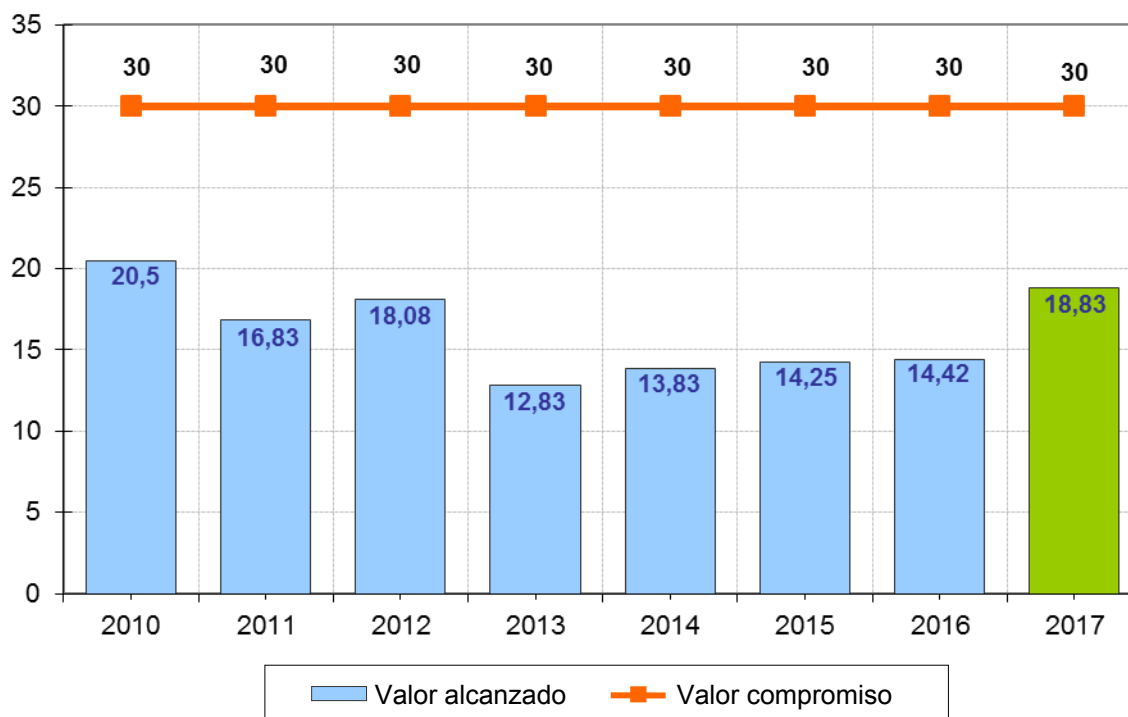


Gráfico 12:

Tiempo promedio de resolución de las devoluciones de ingresos indebidos.

Unidad de medida: días.

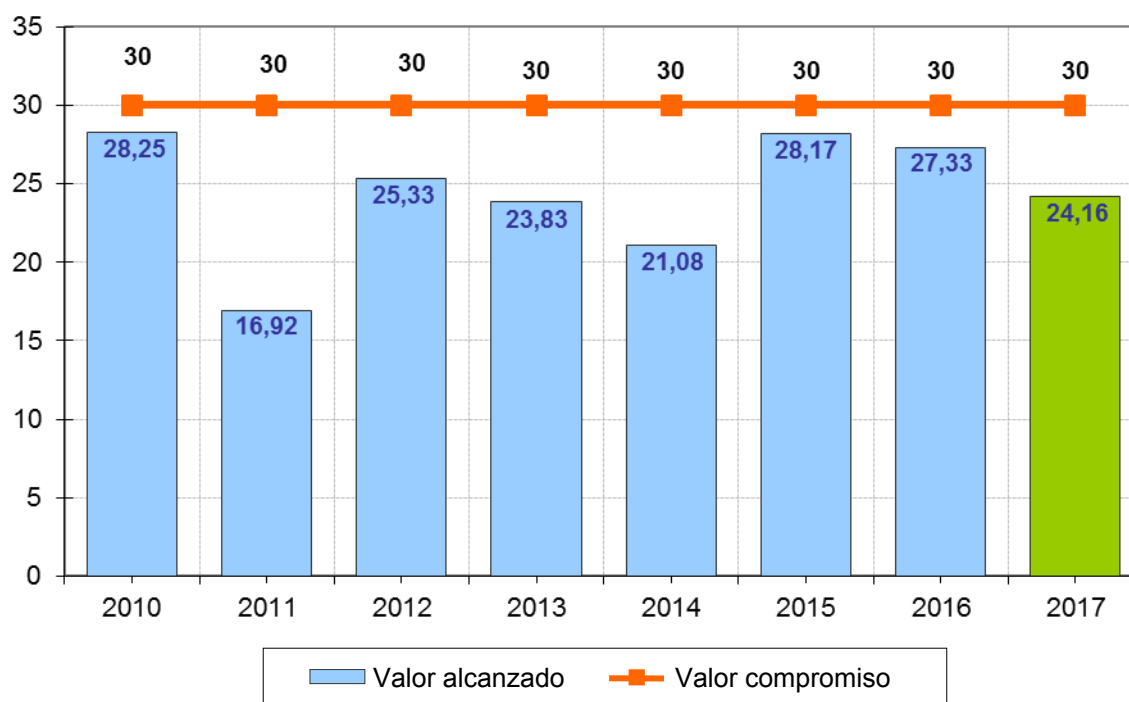


Gráfico 13:

Tiempo promedio de resolución de los recursos de reposición

Unidad de medida: días.

