

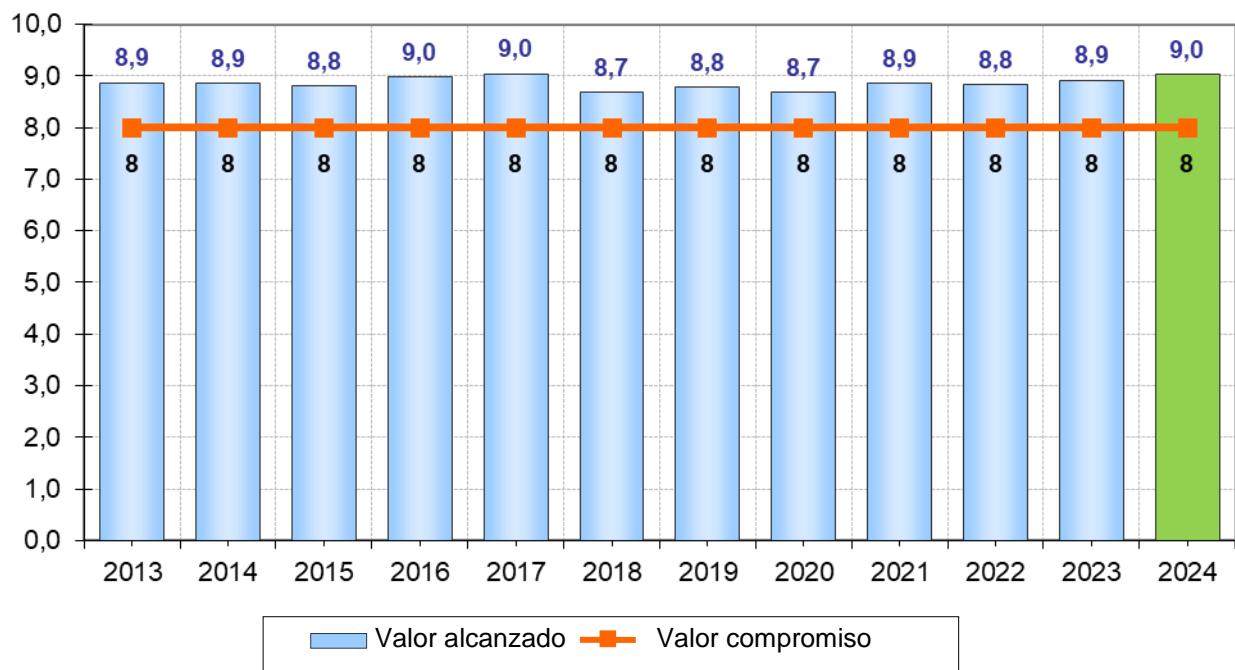
CARTA DE SERVICIOS CAMPAÑA DE RENTA Y PATRIMONIO 2024				
COMPROMISOS		RESULTADOS		
ATENCIÓN A CONTRIBUYENTES	Valor compromiso	Valor alcanzado	Gráf.	Observaciones
Atender con amabilidad y trato correcto, obteniendo un índice favorable de satisfacción.	8	<b>9,03</b>		Se han procesado las respuestas de 13.184 cuestionarios de satisfacción cumplimentados por contribuyentes.
Calidad, exactitud y amplitud de la información dada, obteniendo un índice favorable de satisfacción.	8	<b>8,81</b>		
Atender en la lengua oficial elegida por el contribuyente, obteniendo un índice favorable de satisfacción.	8	<b>9,28</b>		
Garantizar la confidencialidad de los datos obtenidos, obteniendo un índice favorable de satisfacción.	8	<b>9,11</b>		La valoración de esta campaña ha sido de <b>8,84</b> sobre un máximo de 10.
Reducir el tiempo promedio de espera para la presentación de las declaraciones mecanizadas de renta.	10 minutos	<b>6 min. y 32 seg.</b>		
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>99,0%</b>		De las 66.751 llamadas recibidas sólo se han perdido 651. Media diaria de llamadas: 1.077 atendidas y 10,5 perdidas.
Reducir el tiempo promedio de contestación a las consultas tributarias formuladas por escrito.	10 días	<b>7,9 días</b>		Este año: 217 consultas. Año anterior: 178 y 10,3 días.
Reducir el tiempo promedio de contestación a las quejas y sugerencias formuladas por escrito.	3 días	<b>4,0 días</b>		Este año: 23 quejas y sugerencias. Año anterior: 18 y 3,0 días.
Publicar en la web información general con antelación al inicio de la campaña.	40 días	<b>42 días</b>		
Publicar en la web información fiscal con antelación al inicio de la campaña.	30 días	<b>28 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.
Publicar en la web el manual de divulgación de renta y patrimonio con antelación al inicio de la campaña.	20 días	<b>25 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.	01-12-2024	<b>20-11-2024</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>8 días</b>		
PROPUESTAS DE AUTOLIQUIDACIÓN DE RENTA		Valor compromiso	Valor alcanzado	Gráf.
Enviar al 60% de los contribuyentes su propuesta de autoliquidación de renta.	60%	<b>67,5%</b>		Se han elaborado 285.595 propuestas, un 3,5% más que el año anterior.
Conseguir que el 80% de las propuestas de autoliquidación de renta remitidas sean aceptadas.	80%	<b>82,2%</b>		
Conseguir que un 90% de las propuestas remitidas sean presentadas en sus mismos términos.	90%	<b>85,7%</b>		
Abonar las devoluciones en el plazo de 3 días hábiles desde su aceptación.	98%	<b>99,9%</b>		Nº devoluciones: 170.660. Plazo promedio: 1,39 días.
RENTA MECANIZADA		Valor compromiso	Valor alcanzado	Gráf.
Abonar las devoluciones en el plazo de 3 días hábiles desde su presentación.	98%	<b>98,9%</b>		Nº devoluciones: 58.666. Plazo promedio: 1,27 días.
RENTA INTERNET		Valor compromiso	Valor alcanzado	Gráf.
Abonar el 95% de las devoluciones en el plazo de 10 días hábiles.	95%	<b>98,9%</b>		
Abonar todas las devoluciones antes del 15-10-2025.	99%	<b>99,8%</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.

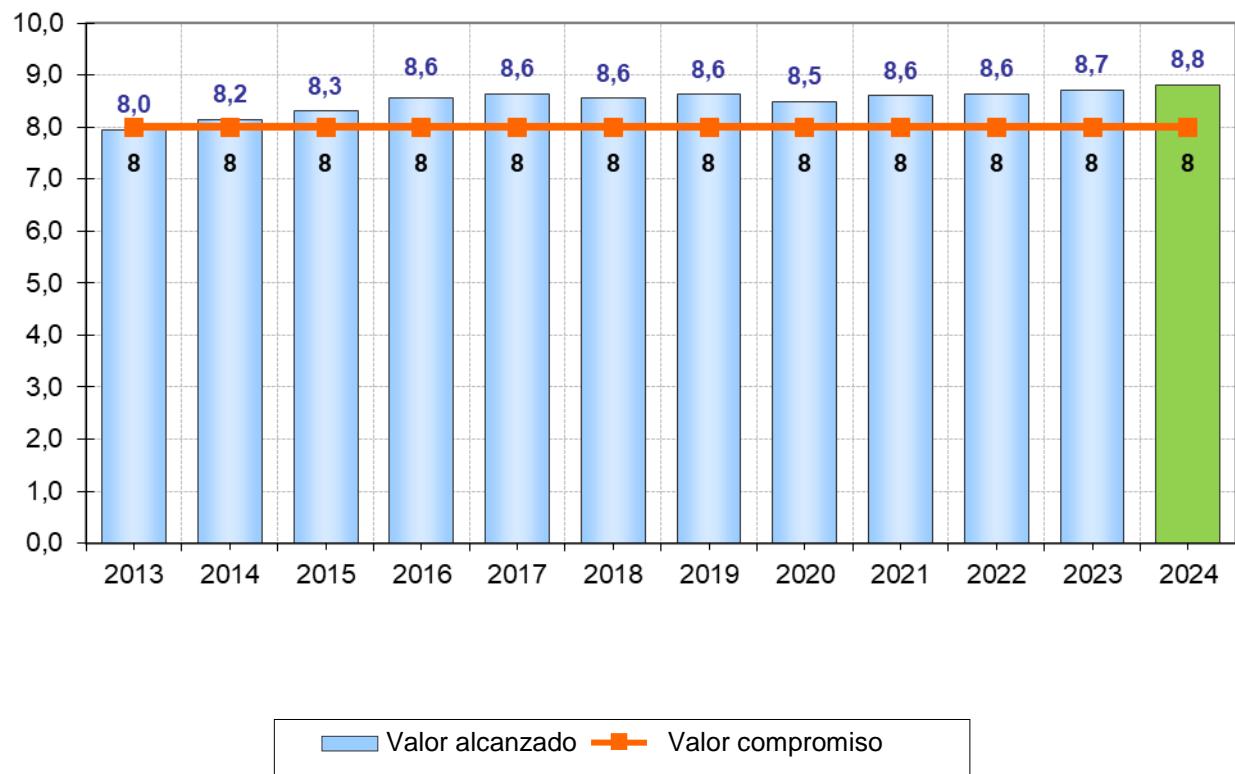
Unidad de medida: índice de satisfacción



## Atención al contribuyente

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

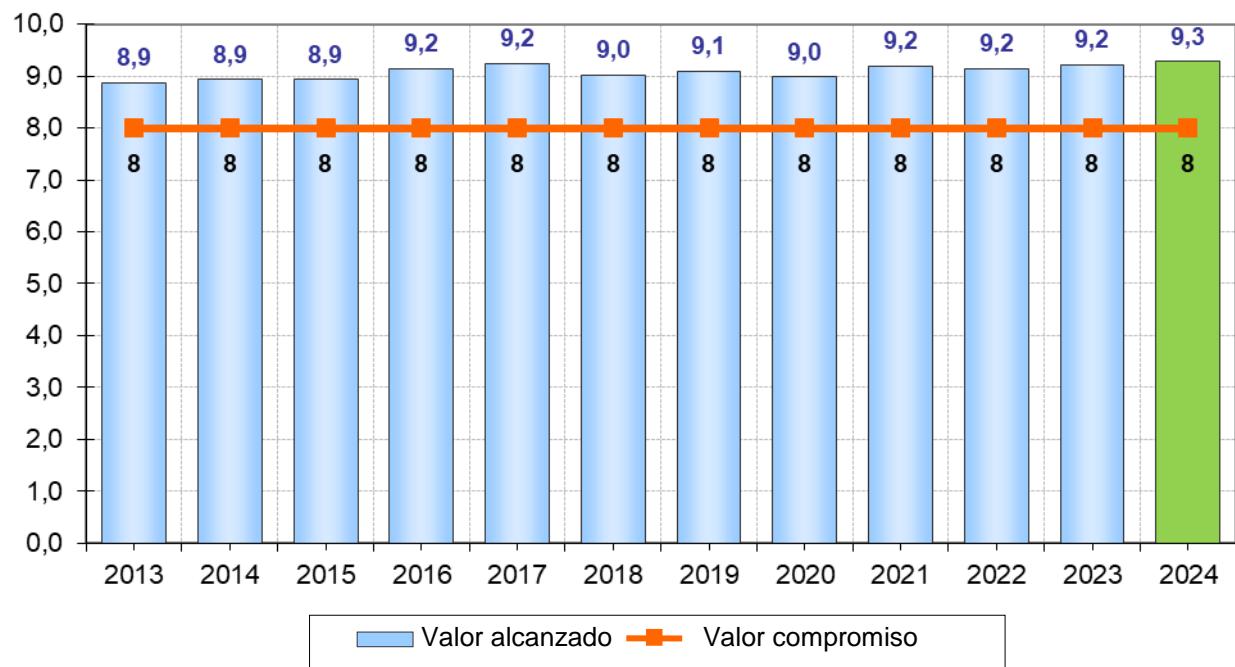
Unidad de medida: índice de satisfacción



## Atención al contribuyente

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

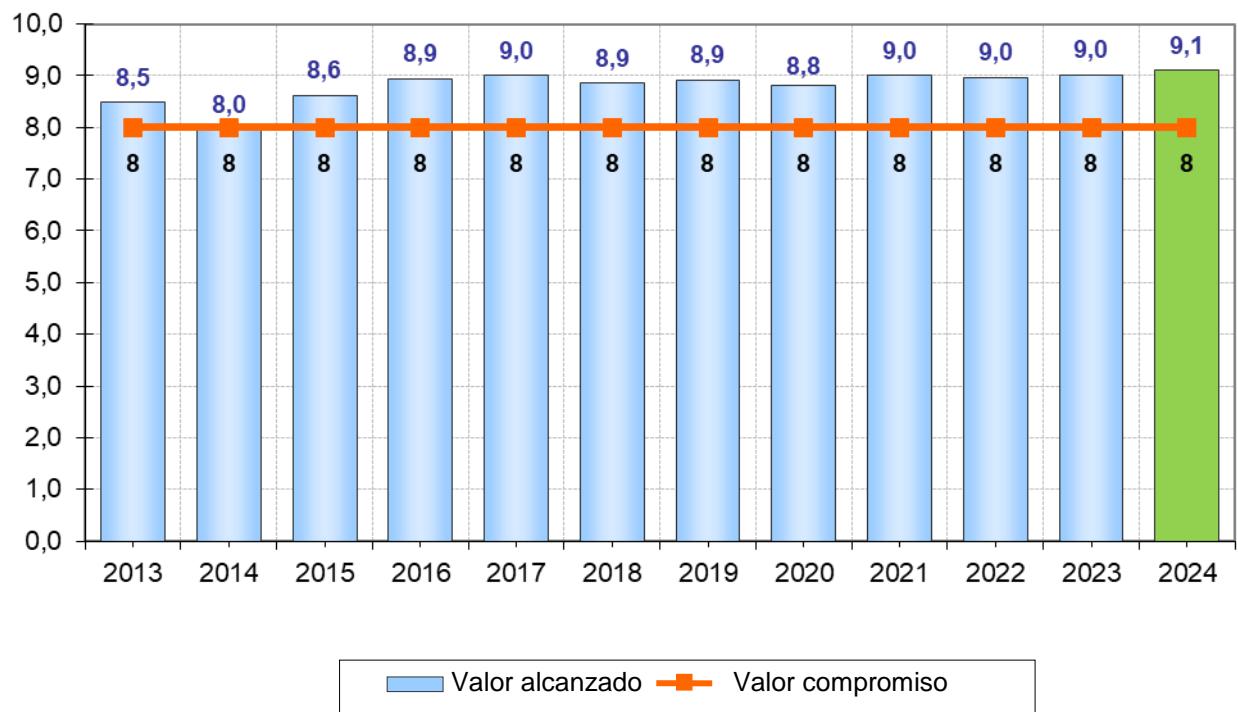
Unidad de medida: índice de satisfacción



## 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 para la presentación de declaraciones mecanizadas de renta.

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.

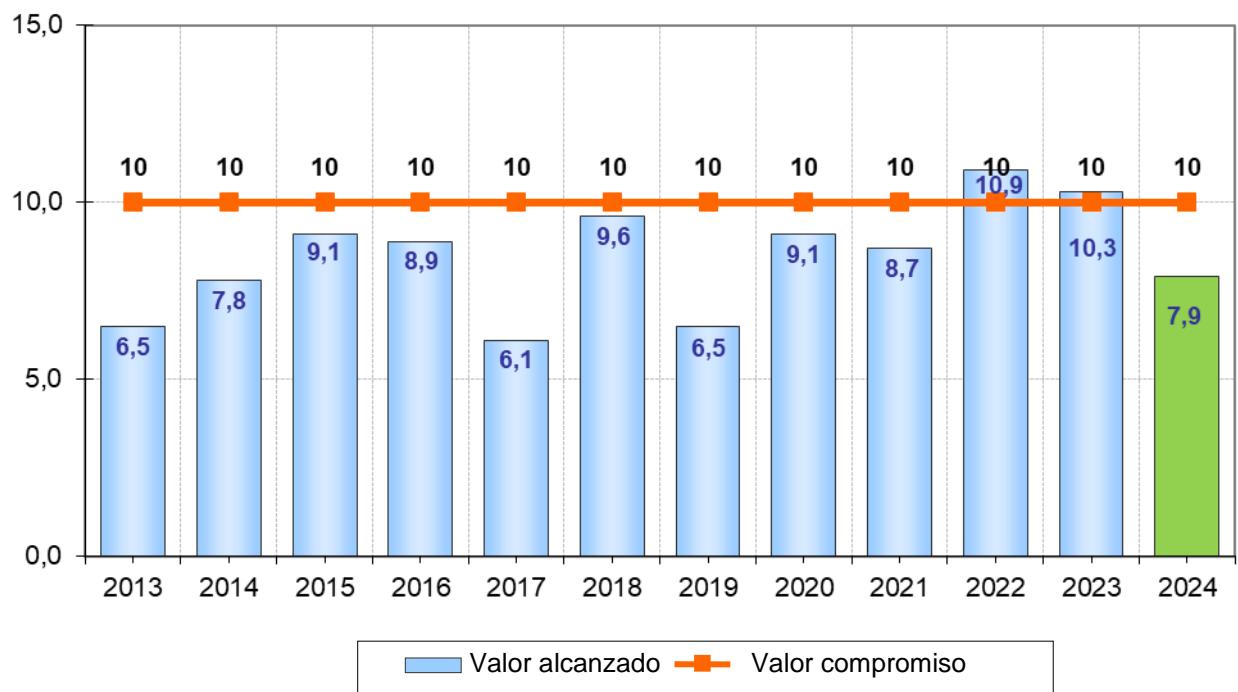
Unidad de medida: porcentaje



## Atención al contribuyente

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

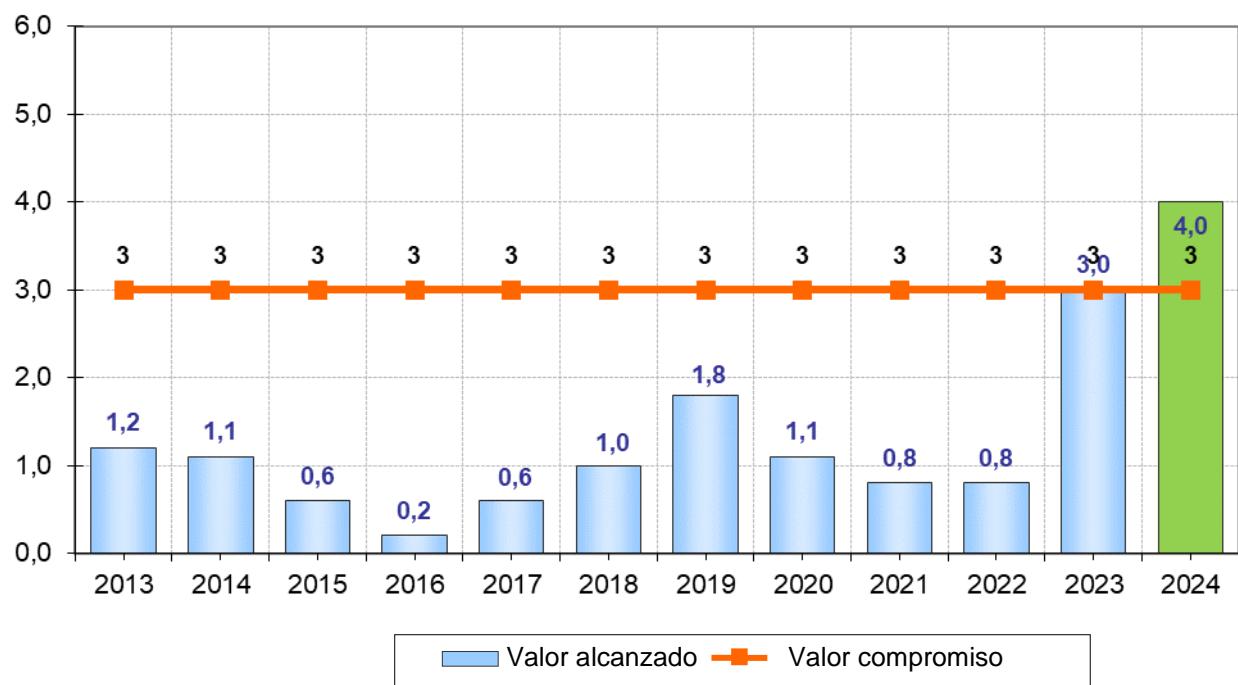
Unidad de medida: días



## Atención al contribuyente

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

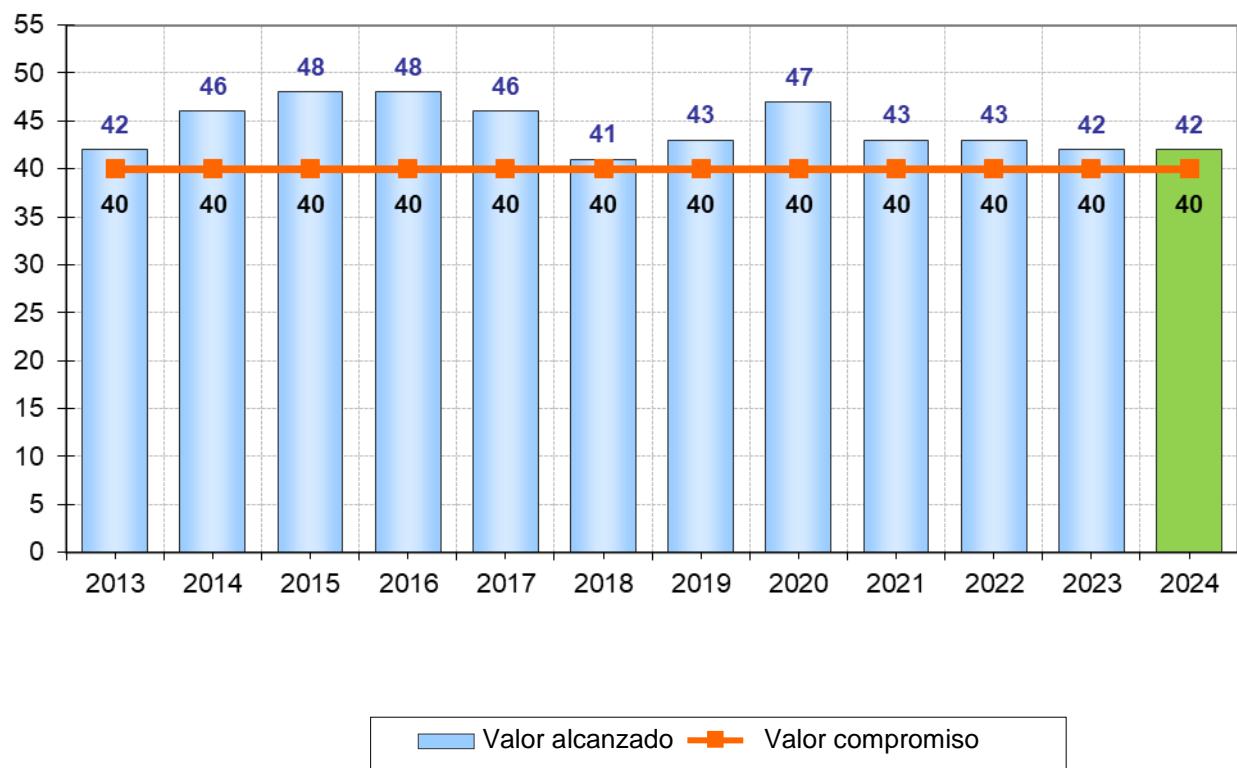
Unidad de medida: días



## Atención al contribuyente

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

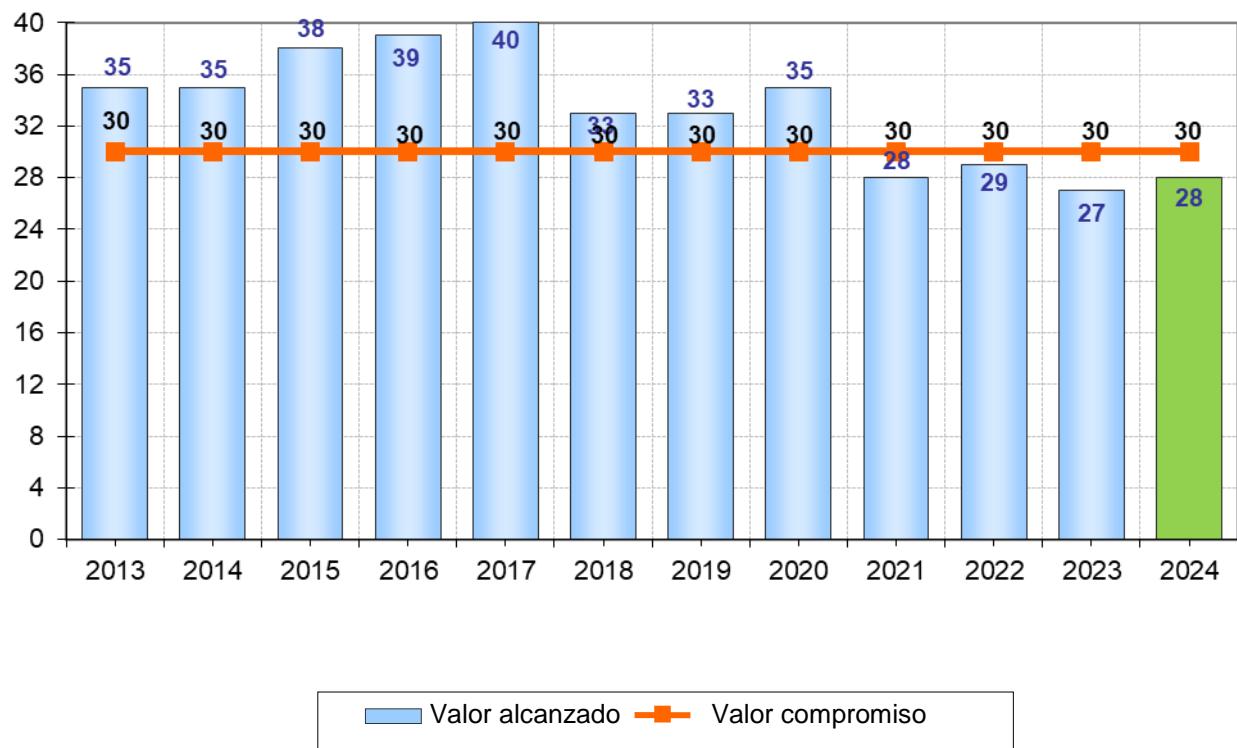
Unidad de medida: días



## 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.

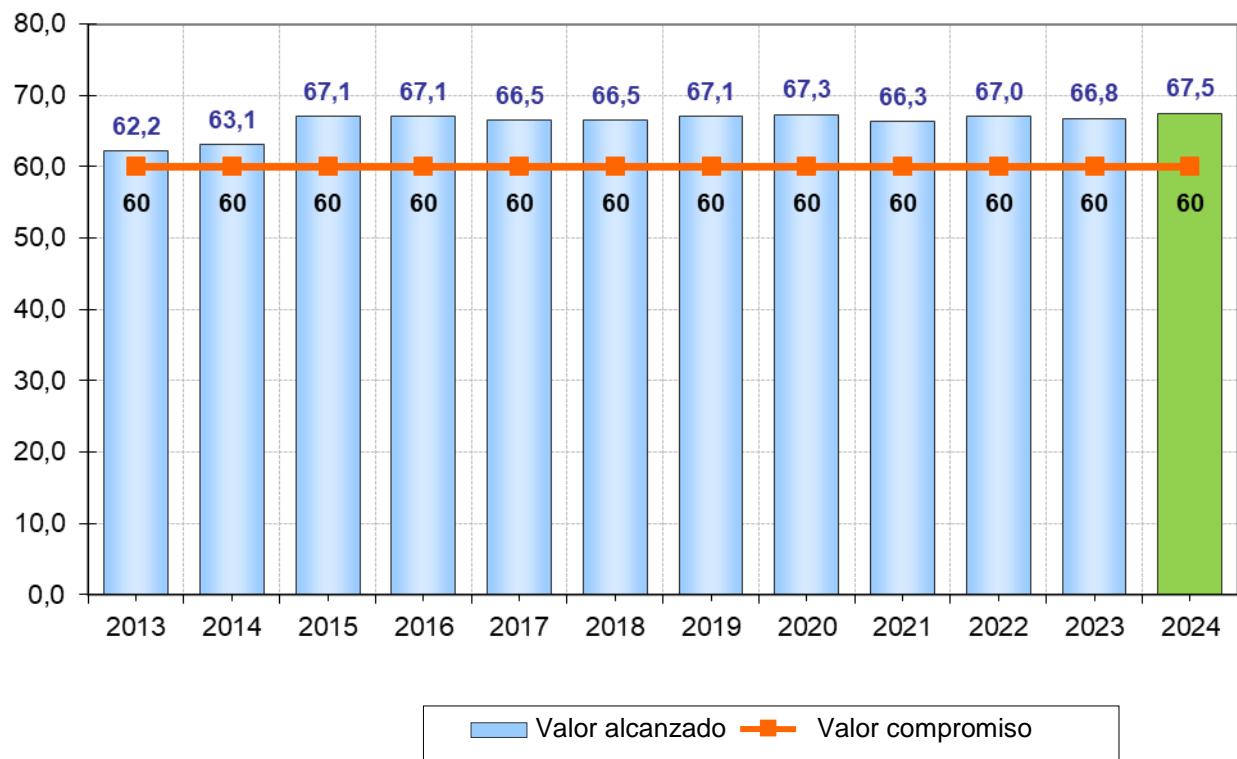
Unidad de medida: días



## Propuestas de autoliquidación de renta

Gráfico 13: Enviar al 60% de las personas contribuyentes su propuesta de autoliquidación de renta.

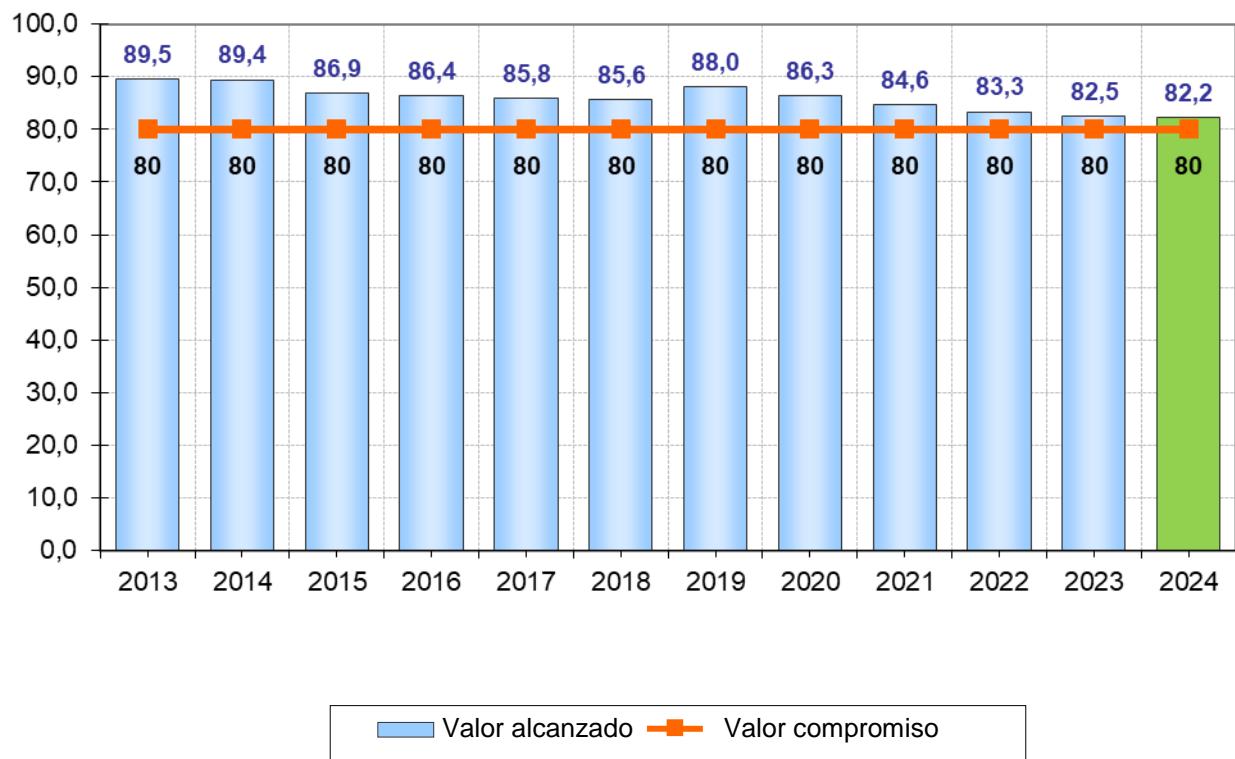
Unidad de medida: porcentaje



## Propuestas de autoliquidación de renta

Gráfico 14: Conseguir que el 80% de las propuestas de autoliquidación de renta remitidas sean aceptadas.

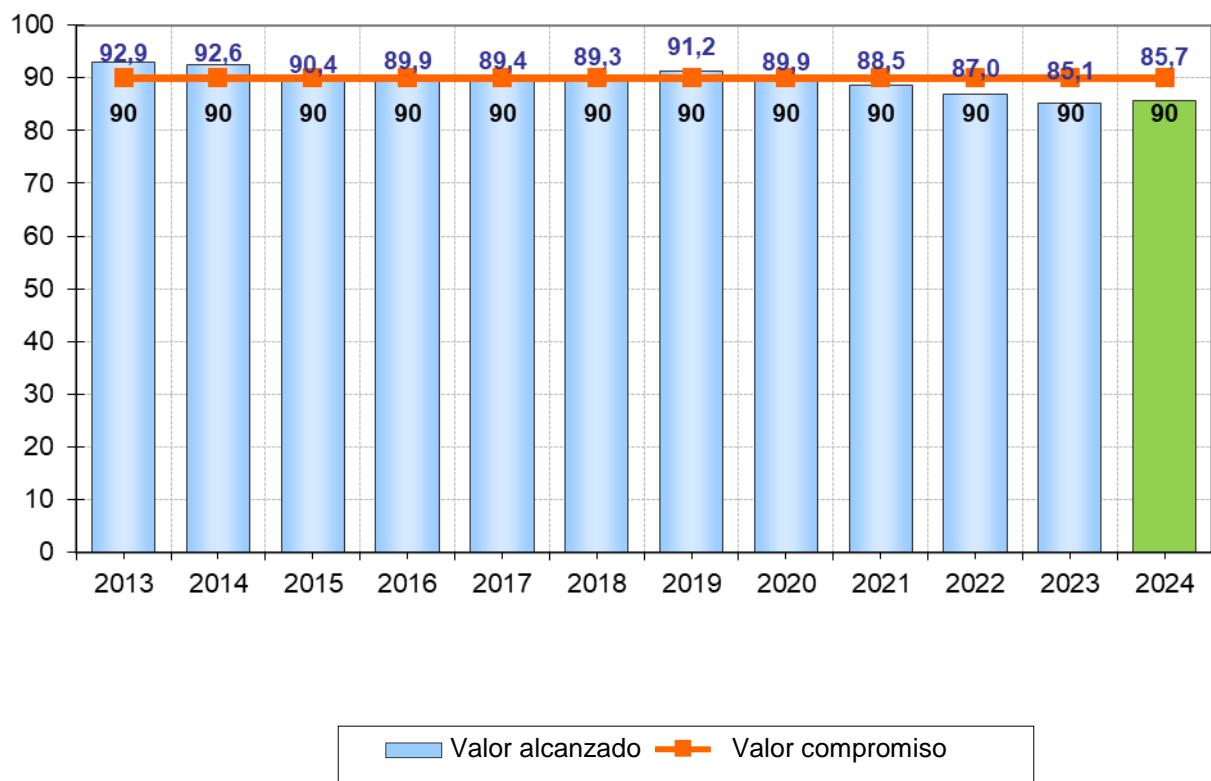
Unidad de medida: porcentaje



## Propuestas de autoliquidación de renta

Gráfico 15: Conseguir que el 90% de las propuestas de autoliquidación de renta remitidas sean presentadas en sus mismos términos.

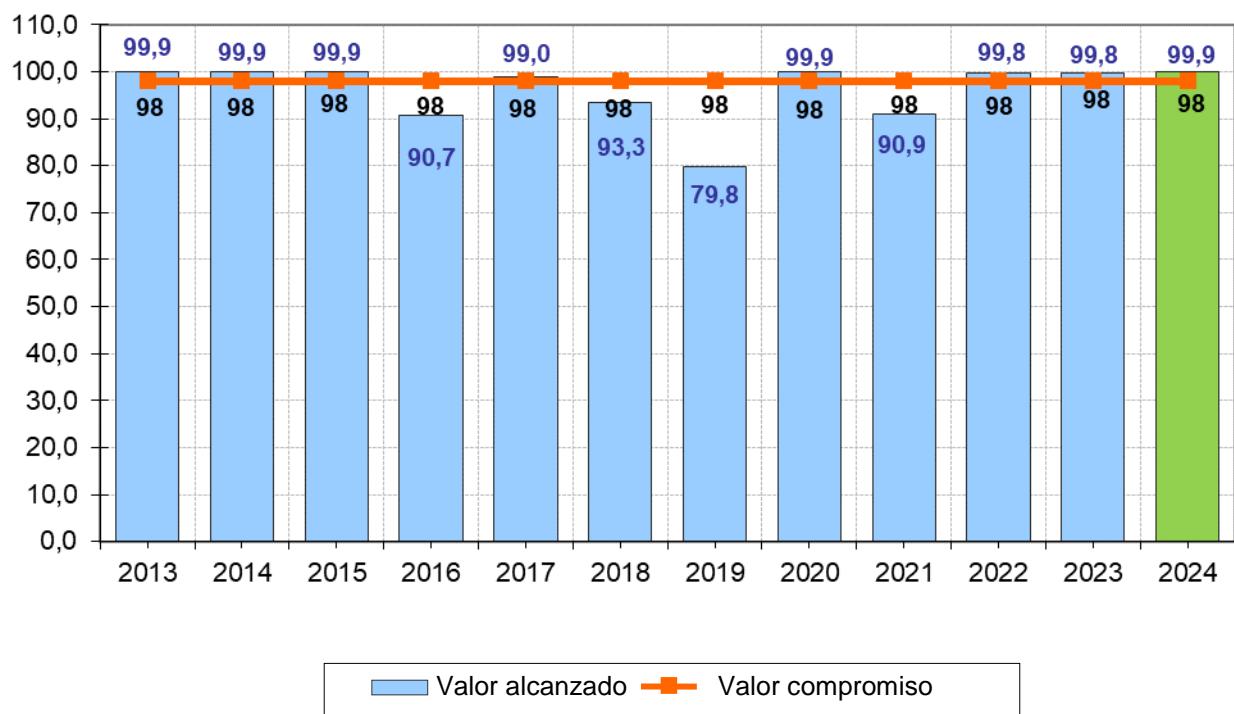
Unidad de medida: porcentaje



## Propuestas de autoliquidación de renta

Gráfico 16: Abonar las devoluciones en el plazo de 3 días hábiles desde su aceptación.

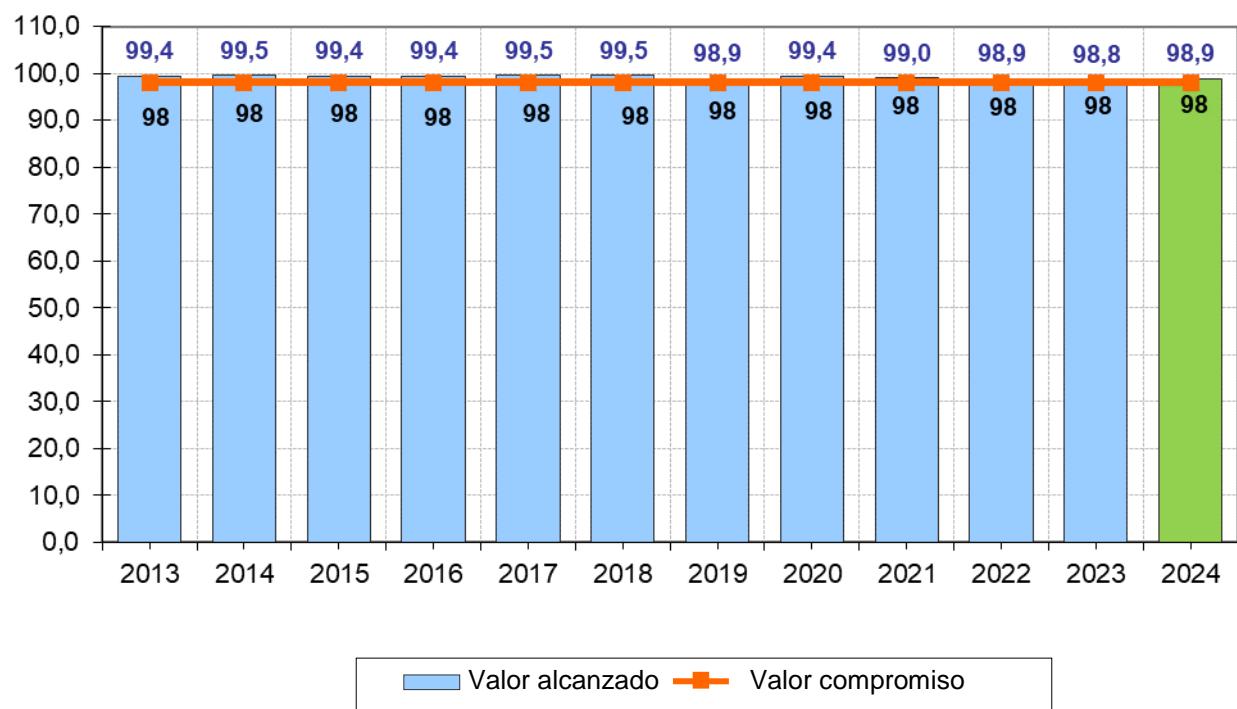
Unidad de medida: porcentaje



## Renta Mecanizada

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

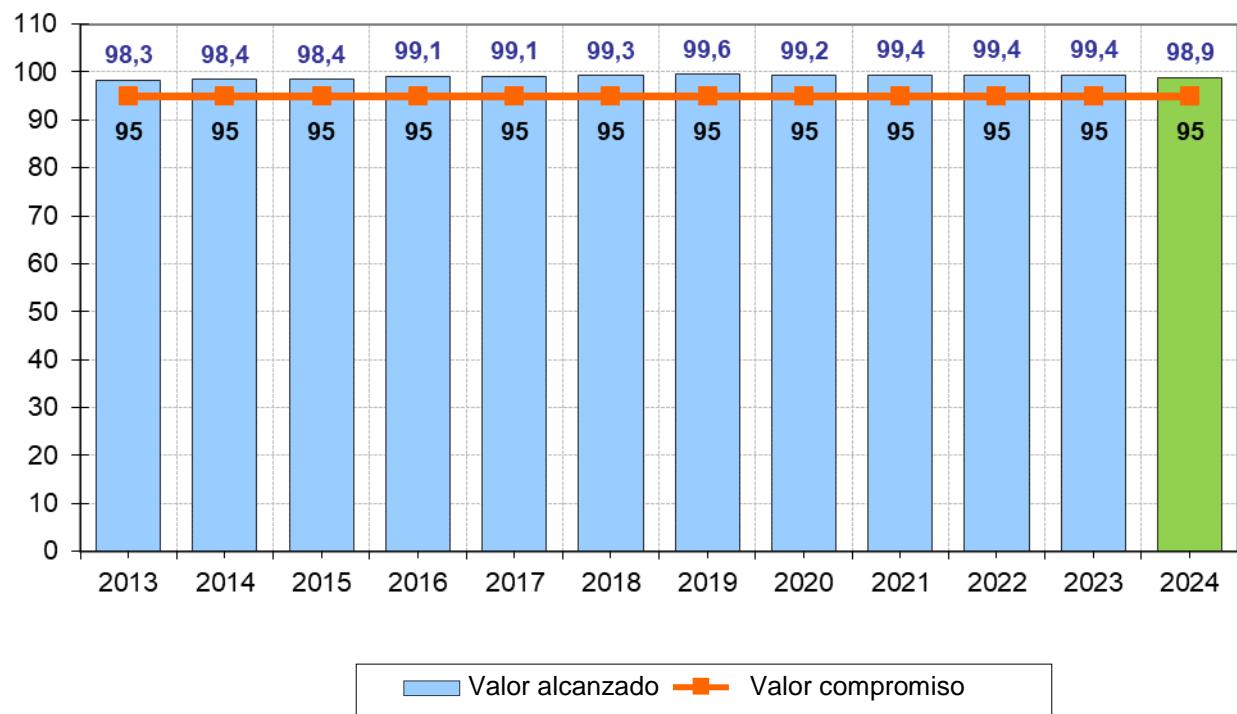
Unidad de medida: porcentaje



## Renta: Internet

Gráfico 18: Abonar el 95% de las devoluciones en el plazo de 10 días hábiles.

Unidad de medida: porcentaje



## Renta: Internet

Gráfico 19: Abonar todas las devoluciones antes del 15 de octubre.

Unidad de medida: porcentaje

