COMPROMISOS E INDICADORES DE RECAUDACIÓN Y SERVICIOS TRIBUTARIOS

La Oficina de Recaudación y Servicios Tributarios se compromete a desarrollar su actividad conforme a los siguientes compromisos de calidad e indicadores de cumplimiento, cuya evaluación durante el año 2017 es la siguiente.

SERVICIO: Información generalizada de forma presencial, telefónica, vía correo electrónico y a través de la página web de los servicios, oficinas y organización de la Oficina de Recaudación y Servicios Tributarios, así como información tributaria (presencial y a través de la Oficina Virtual) de los diferentes impuestos, tasas y demás tributos municipales.

***COMPROMISO**: Asesorar de forma especializada, con un lenguaje claro y preciso, sobre cualquier materia relacionada y fijar una fecha de respuesta en el caso en que no se pueda informar en el momento.*

- ***INDICADOR**:* En el año 2017 se tramitaron 181 consultas a través del módulo de Sugerencias y Reclamaciones de la web de la Oficina de Recaudación y Servicios Tributarios. De forma resumida, los temas sobre los que se realizaron las mismas son los siguientes:

Plazos de pago	*2*
Formas de pago	*1*
Otras consultas generales	*11*
Consulta tributaria	*17*
Cálculo de cuotas o importes	*1*
Cambios de domicilio	*7*
Envío de documentos	*29*
Otras al Dpto. de Atención al Contribuyente	*5*
Pagos en voluntaria	*4*
Envío justificantes de pago	*5*
Domiciliación	*25*
Plan personalizado de pago	*16*
Otras al Dpto. de Gestión Recaudatoria	*5*
Titularidades	*7*
Objeto tributario	*4*
Otras al Dpto. de Gestión Censal	*5*
Consulta de deuda	*14*
Pago en ejecutiva	*12*
Otras al Dpto. de Recaudación Ejecutiva	*6*
Consultas a otras áreas municipales	*2*
Consultas de Diputación	*2*
SUGERENCIAS	*1*
TOTAL CONSULTAS Y SUGERENCIAS	***181***

***COMPROMISO**: Informar de los plazos de pago en periodo voluntario y del calendario de contribuyente.*

- ***INDICADOR**: Publicación y difusión en los medios de comunicación locales durante el periodo voluntario.*
  Se realizaron campañas de publicidad recordatorias de los plazos de pago voluntario en Diario de Jerez y Viva Jerez (prensa escrita), Diario de Jerez e Información Jerez (prensa digital), Onda Jerez Radio y Televisión, así como en la web de la Oficina de Recaudación y Servicio Tributarios durante los siguientes periodos: del 12/04/17 al 15/06/17 y del 14/09/17 al 15/11/17.

***COMPROMISO**: El tiempo medio de espera no excederá de 10 minutos.*

- ***INDICADOR**:* Durante el año 2017 se realizaron 75.835 atenciones en las oficinas y el tiempo medio de espera fue de 0:06:26

***COMPROMISO**: El 80% de las personas deben ser atendidas en un máximo de 15 minutos.*

- ***INDICADOR**:* El porcentaje de personas atendidas en 2017 en menos de 15 minutos ha sido del 87,72%.

***COMPROMISO**: Asistencia en la confección de las autoliquidaciones tributarias y declaraciones para su pago por cualquier medio establecido.*

- ***INDICADOR**:* En el año 2017 se presentaron 16.710 autoliquidaciones.

SERVICIO: Registro de la presentación de solicitudes, recursos, etc.

***COMPROMISO**: Se recibirá copia de la solicitud presentada debidamente registrada.*

- ***INDICADOR**:* En 2017 se realizaron 45.166 registros de entrada de los que se elaboró una lista diariamente.

***COMPROMISO**: Se dispondrá de un modelo normalizado, de utilización voluntaria, para cada trámite.*

- ***INDICADOR**:* Se dispone de acceso efectivo a dichos modelos a través de internet en la web de la Oficina de Recaudación y Servicios Tributarios (*http://recaudacion.jerez.es/index.php?id=671*) y en la Sede Electrónica (*https://www.sedeelectronica.jerez.es/index.php?id=72*), así como físicamente en las Oficinas de Recaudación y Servicios Tributarios.

SERVICIO: Gestión y cobro por cualquier medio establecido, en periodo voluntario de Tributos y otros ingresos de Derecho Público.

***COMPROMISO**: Domiciliaciones bancarias en cualquier entidad y Plan Personalizado de Pago.*

- ***INDICADOR**:* Se han recibido 3.639 solicitudes de domiciliación de recibos de padrón en 2017 que se han sumado al total de 28.376 contribuyentes con recibos cuya gestión se ha tramitado. Las remesas gestionadas han sido las siguientes:

Remesa	Entidad	ENVÍO DE REMESA		
		Recibos	Importe	Fecha
1er Semestre	La Caixa	49.521	7.877.436,55 €	01/06/2017
2º Semestre	La Caixa	37.495	7.505.098,95 €	02/11/2017
Total		***87.016***	***15.382.535,50 €***	

Respecto al Plan Personalizado de Pago se han solicitado en este año 3.087 Planes de los 26.270 tramitados. A continuación se detallan todas las remesas tramitadas en los 5 primeros días hábiles de cada mes

Remesa	Entidad	ENVÍO DE REMESA		
		Planes	Importe	Fecha
Remesa 01 - Febrero	La Caixa	21.788	1.237.684,61 €	01/02/2017
Remesa 02 - Marzo	La Caixa	24.986	1.945.920,63 €	01/03/2017
Remesa 03 - Abril	La Caixa	25.543	1.474.719,63 €	03/04/2017
Remesa 04 - Mayo	La Caixa	25.333	1.387.596,62 €	02/05/2017
Remesa 05 - Junio	La Caixa	26.367	2.145.264,58 €	01/06/2017
Remesa 06 - Julio	La Caixa	25.214	1.382.946,75 €	03/07/2017
Remesa 07 - Agosto	La Caixa	25.355	1.465.199,12 €	01/08/2017
Remesa 08 - Septiembre	La Caixa	26.044	2.001.850,73 €	01/09/2017
Remesa 09 - Octubre	La Caixa	25.318	1.475.678,54 €	02/10/2017
Remesa 10 - Noviembre	La Caixa	25.092	1.372.016,45 €	02/11/2017
Remesa 11 - Diciembre	La Caixa	26.161	2.084.586,62 €	01/12/2017
Total		*277.201*	*17.973.464,28 €*	

***COMPROMISO**: Pago telemático.*

- ***INDICADOR**:* Se han abonado mediante el Servicio de Pago Telemático o el TPV Virtual un total de 13.212 documentos por un importe de 1.802.084,55 euros.

***COMPROMISO**: Pago de dípticos en entidades bancarias colaboradoras.*

- ***INDICADOR**:* Se han cobrado a través de las 9 entidades bancarias colaboradoras 128.247 recibos en voluntaria por un total de 19.558.177,40 euros cuya actualización de cobro en la base de datos se ha ejecutado en un plazo máximo de 1 día.

***COMPROMISO**: Facilitar la recepción de los dípticos a través del envío de los mismos a los domicilios fiscales un mes antes de la finalización del periodo voluntario.*

- ***INDICADOR**:* Se han remitido a sus domicilios 210.198 dípticos correspondientes a 77.686 contribuyentes en el primer semestre y 53.017 dípticos de 33.633 contribuyentes en el segundo semestre.

***COMPROMISO**: En caso de domiciliación bancaria se informará de los documentos de cobro acogidos a esta forma de pago con al menos 15 días antes de su cargo en cuenta.*

- ***INDICADOR**:* Se han enviado a domicilio cartas informativas a 26.969 contribuyentes en el primer semestre y a 22.769 en el segundo.

***COMPROMISO**: Si se ha optado por el Plan Personalizado de Pago se comunicará el desglose de los documentos de cobro acogidos a esta forma de pago indicándole el importe a cargar en cuenta y los plazos según la modalidad elegida.*

- ***INDICADOR**: Se han remitido 26.191 cartas informativas con el detalle del Plan Personalizado en mayo de 2017 tras la aprobación de los padrones fiscales.*

***COMPROMISO**: Pago presencial en cualquiera de las oficinas mediante tarjeta de tributos de pago no periódico o en vía ejecutiva.*

- ***INDICADOR**: Se han realizado cobros de 20.253 documentos en las oficinas mediante tarjeta de crédito o débito por un total de 1.866.729,65 euros.*

SERVICIO: Gestión y cobro en vía ejecutiva de los impuestos, tasas, precios públicos y otros ingresos de derecho público.

***COMPROMISO**: Facilitar al pago de la deuda pendiente mediante aplazamientos y fraccionamientos así como entregas a cuenta.*

- ***INDICADOR:*** Se han recibido 2.587 solicitudes de fraccionamiento y se han ejecutado un total de 2.395 fraccionamientos y 470 entregas a cuenta domiciliadas o pagos parciales. El detalle de todas las remesas es el siguiente:

Remesa	Entidad	ENVÍO DE REMESA		
		Exptes	Importe	Fecha
01 - Enero 05/01	La Caixa	1.233	278.791,33 €	05/01/2017
02 - Enero 20/01	La Caixa	70	8.963,02 €	09/01/2017
01 - Febrero 05/02	La Caixa	205	30.802,11 €	20/01/2017
02 - Febrero 20/02	La Caixa	1.380	325.818,33 €	05/02/2017
01 - Marzo 05/03	La Caixa	323	63.505,93 €	20/02/2017
02 - Marzo 20/03	La Caixa	1.429	293.533,66 €	05/03/2017
01 - Abril 05/04	La Caixa	191	32.167,17 €	20/03/2017
02 - Abril 20/04	La Caixa	1.428	398.816,95 €	05/04/2017
01 - Mayo 05/05	La Caixa	187	29.553,02 €	20/04/2017
02 - Mayo 20/05	La Caixa	1.496	474.884,59 €	05/05/2017
01 - Junio 05/06	La Caixa	177	156.265,44 €	20/05/2017
02 - Junio 20/06	La Caixa	1.572	428.923,03 €	05/06/2017
01 - Julio 05/07	La Caixa	173	24.617,44 €	20/06/2017
02 - Julio 20/07	La Caixa	1.696	368.631,58 €	05/07/2017
01 - Agosto 05/08	La Caixa	190	26.495,89 €	20/07/2017
02 - Agosto 20/08	La Caixa	1.681	337.660,00 €	05/08/2017
01 - Septiembre 05/09	La Caixa	187	26.825,48 €	20/08/2017
02 - Septiembre 20/09	La Caixa	1.608	328.798,55 €	05/09/2017
01 - Octubre 05/10	La Caixa	184	29.351,50 €	20/09/2017
02 - Octubre 20/10	La Caixa	1.538	336.226,17 €	05/10/2017
01 - Noviembre 05/11	La Caixa	200	29.393,95 €	20/10/2017
02 - Noviembre 20/11	La Caixa	1.559	287.420,52 €	05/11/2017
01 - Diciembre 05/12	La Caixa	177	29.161,15 €	20/11/2017
02 - Diciembre 20/12	La Caixa	1582	297.705,80 €	05/12/2017
Total		***20.643***	***4.672.068,35 €***	

SERVICIO: Formación de matrículas y padrones fiscales

***COMPROMISO**: Aprobación de los diferentes padrones fiscales.*

- ***INDICADOR:** Elaboración de los diferentes padrones fiscales en los 3 primeros meses del año.*
  A continuación se detalla cada uno de los padrones fiscales y su fecha de aprobación por la Junta de Gobierno Local:

	Aprobado en JGL
Tasa por la Utilización de Puestos en los Mercados de Abastos	27/01/2017
Impuesto sobre Bienes Inmuebles Urbanos	28/03/2017
Impuesto sobre Bienes Inmuebles de Características Especiales	18/03/2017
Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica	18/03/2017
Tasa por Aprovechamiento de la Vía Pública con Entrada de Vehículos	18/03/2017
Tasa por Ocupación de la Vía Pública con Kioskos	18/03/2017
Impuesto sobre Actividades Económicas	18/03/2017
Impuesto sobre Bienes Inmuebles Rústicos*	11/05/2017

(*) El Impuesto sobre Bienes Inmuebles Rústicos tiene un periodo voluntario de cobro único en el segundo semestre, por lo que la aprobación de su padrón es posterior.

SERVICIO: Resolución de Solicitudes de Beneficios fiscales y Recursos.

***COMPROMISO**: Facilitar información general sobre normativa tributaria local y cumplimiento de los plazos legales en cuanto al procedimiento de resolución de solicitudes y recursos respecta.*

- ***INDICADOR**:* A continuación se muestra cuadro con las solicitudes o recursos presentados y tramitados en 2017.

Entrada Solicitudes/Recursos	6.372
Resoluciones emitidas	6.302
Resoluciones correspondientes a entradas Solicitudes/Recursos	5.807

SERVICIO: Resolución de quejas y sugerencias.

***COMPROMISO**: Resolución y comunicación de las quejas / sugerencias en el plazo de 15 días.*

- ***INDICADOR:*** Todas las sugerencias y reclamaciones relacionadas en el primer apartado de este informe han sido resueltas y comunicadas en un tiempo inferior a 15 días.

SERVICIO: Gestión de los procedimientos de notificaciones y comunicaciones en materia tributaria

***COMPROMISO**: Mantenimiento y actualización de la Base de Datos Fiscales.*

- ***INDICADOR:*** En 2017 se han realizado 1.149 altas, 4.742 modificaciones y 416 unificaciones en la base de datos fiscal.

***COMPROMISO**: Agilización y mejora continua del procedimiento de notificación.*

- ***INDICADOR:*** A continuación se detalla la relación de notificaciones tramitadas en 2017.

Firmadas	67.151
Ausentes	29.216
Desconocidos	24.725
Publicadas en BOE	44.177

SERVICIO: Gestión documental.

***COMPROMISO**: Digitalizar toda la documentación relativa al registro y a las notificaciones y asociarlas a los expedientes correspondientes.*

- ***INDICADOR:*** Número mensual de documentos digitalizados en 2017.

Enero	4.091
Febrero	3.260
Marzo	4.251
Abril	3.560
Mayo	5.415
Junio	5.010
Julio	3.320
Agosto	2.847
Septiembre	3.198
Octubre	4.456
Noviembre	4.728
Diciembre	3.890
	48.026

SERVICIO: Puesta a disposición, previa solicitud del interesado/a de su expediente con el fin de facilitar su conocimiento para hacer valer sus derechos en recursos o reclamaciones.

***COMPROMISO**: Atención de su petición en el plazo máximo de una semana.*

- ***INDICADOR:*** En 2017 se han tramitado un total de 44 solicitudes de copia de expedientes, que se han resuelto dentro del plazo establecido para ello.