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 2019 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 2019 se tramitaron 425 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:

Formas de pago	*1*
Otras consultas generales	*26*
Consulta tributaria	*30*
Cálculo de cuotas o importes	*1*
Cambios de domicilio	*3*
Envío de documentos	*111*
Otras al Dpto. de Atención al Contribuyente	*9*
Pagos en voluntaria	*7*
Envío justificantes de pago	*28*
Domiciliación	*38*
Plan personalizado de pago	*51*
Otras al Dpto. de Gestión Recaudatoria	*15*
Titularidades	*7*
Objeto tributario	*7*
Tasas	*1*
Otras al Dpto. de Gestión Censal	*10*
Consulta expte. recurso	*1*
Consulta expte. compensaciones	*1*
Consulta de deuda	*28*
Pago en ejecutiva	*26*
Otras al Dpto. de Recaudación Ejecutiva	*21*
Consultas a otras áreas municipales	*2*
Consultas de Diputación	*1*
TOTAL CONSULTAS Y SUGERENCIAS	***425***

***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 Servicios Tributarios durante los siguientes periodos: del 05/04/19 al 19/07/19 y del 13/09/19 al 15/11/19.

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

- ***INDICADOR**:* Durante el año 2019 se realizaron 69.223 atenciones en las oficinas y el tiempo medio de espera fue de 0:05:16

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

- ***INDICADOR**:* El porcentaje de personas atendidas en 2019 en menos de 15 minutos ha sido del 89,80%.

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

- ***INDICADOR**:* En el año 2019 se presentaron 22.582 autoliquidaciones.

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

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

- ***INDICADOR**:* En 2019 se realizaron 49.400 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 3.537 solicitudes de domiciliación de recibos de padrón en 2019 que se han sumado al total de 27.829 contribuyentes con recibos cuya gestión se ha tramitado. Las remesas enviadas han sido las siguientes:

Remesa	Entidad	ENVÍO DE REMESA		
		Recibos	Importe	Fecha
1er Semestre	La Caixa	47402	7.623.575,78 €	01/07/2019
2º Semestre	La Caixa	36221	7.530.153,45 €	04/11/2019
Total		***83.623***	***15.153.729,23 €***	

Respecto al Plan Personalizado de Pago se han solicitado en este año 3.979 Planes de los 30.690 tramitados. A continuación se detallan todas las remesas enviadas en los 5 primeros días hábiles de cada mes:

Remesa	Entidad	ENVÍO DE REMESA		
		Exptes	Importe	Fecha
Remesa 01 - Febrero	La Caixa	25.069	1.464.321,33 €	01/02/2019
Remesa 02 - Marzo	La Caixa	29.278	2.644.495,28 €	01/03/2019
Remesa 03 - Abril	La Caixa	29.605	1.752.564,47 €	01/04/2019
Remesa 04 - Mayo	La Caixa	29.359	1.862.563,90 €	02/05/2019
Remesa 05 - Junio	La Caixa	30.762	2.826.275,22 €	03/06/2019
Remesa 06 - Julio	La Caixa	29.240	1.713.107,12 €	01/07/2019
Remesa 07 - Agosto	La Caixa	29.388	1.802.638,35 €	01/08/2019
Remesa 08 - Septiembre	La Caixa	30.451	2.723.064,97 €	02/09/2019
Remesa 09 - Octubre	La Caixa	29.383	1.796.848,55 €	02/10/2019
Remesa 10 - Noviembre	La Caixa	29.194	1.702.610,03 €	04/11/2019
Remesa 11 - Diciembre	La Caixa	30.607	2.807.299,49 €	02/12/2019
Total		***322.336***	***23.095.788,71 €***	

COMPROMISO*: Pago telemático.*

- ***INDICADOR****:* Se han abonado mediante el TPV Virtual un total de 17.094 documentos por un importe de 1.915.196,39 euros.

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

- ***INDICADOR****:* Se han cobrado a través de las 7 entidades bancarias colaboradoras 121.802 recibos en voluntaria por un total de 17.956.690,00 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 190.518 dípticos correspondientes a 74.164 contribuyentes en el primer semestre y 47.000 dípticos de 29.957 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 26.431 contribuyentes en el primer semestre y a 22.522 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 30.330 cartas informativas con el detalle del Plan Personalizado en 2019 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 17.516 documentos en las oficinas mediante tarjeta de crédito o débito por un total de 1.913.283,69 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 1.373 solicitudes de fraccionamiento y se han ejecutado un total de 1.316 fraccionamientos. El detalle de todas las remesas enviadas es el siguiente:

Remesa	Entidad	ENVÍO DE REMESA		
		Exptes	Importe	Fecha
01 - Enero 05/01	La Caixa	1.007	223.276,26 €	05/01/2019
02 - Enero 20/01	La Caixa	173	54.044,22 €	20/01/2019
01 - Febrero 05/02	La Caixa	984	199.986,76 €	05/02/2019
02 - Febrero 20/02	La Caixa	311	64.438,00 €	20/02/2019
01 - Marzo 05/03	La Caixa	1.202	215.105,13 €	05/03/2019
02 - Marzo 20/03	La Caixa	152	63.955,60 €	20/03/2019
01 - Abril 05/04	La Caixa	1.155	255.612,34 €	05/04/2019
02 - Abril 20/04	La Caixa	147	26.182,89 €	20/04/2019
01 - Mayo 05/05	La Caixa	1.147	194.346,35 €	05/05/2019
02 - Mayo 20/05	La Caixa	135	23.939,75 €	20/05/2019
01 - Junio 05/06	La Caixa	1.112	175.735,31 €	05/06/2019
02 - Junio 20/06	La Caixa	119	23.639,83 €	20/06/2019
01 - Julio 05/07	La Caixa	937	169.699,63 €	05/07/2019
02 - Julio 20/07	La Caixa	112	20.987,22 €	20/07/2019
01 - Agosto 05/08	La Caixa	1.007	181.499,17 €	05/08/2019
02 - Agosto 20/08	La Caixa	101	18.238,39 €	20/08/2019
01 - Septiembre 05/09	La Caixa	1.090	252.811,00 €	05/09/2019
02 - Septiembre 20/09	La Caixa	99	16.280,21 €	20/09/2019
01 - Octubre 05/10	La Caixa	965	201.409,34 €	05/10/2019
02 - Octubre 20/10	La Caixa	97	17.330,21 €	20/10/2019
01 - Noviembre 05/11	La Caixa	909	181.526,16 €	05/11/2019
02 - Noviembre 20/11	La Caixa	102	19.455,64 €	20/11/2019
01 - Diciembre 05/12	La Caixa	1.089	202.794,68 €	05/12/2019
02 - Diciembre 20/12	La Caixa	109	45.232,83 €	20/12/2019
Total		***14.261***	***2.847.526,92 €***	

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	18/01/2019
Impuesto sobre Bienes Inmuebles Urbanos	21/03/2019
Impuesto sobre Bienes Inmuebles de Características Especiales	21/03/2019
Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica	07/03/2019
Tasa por Aprovechamiento de la Vía Pública con Entrada de Vehículos	07/03/2019
Tasa por Ocupación de la Vía Pública con Kioskos	07/03/2019
Impuesto sobre Actividades Económicas	07/03/2019
Impuesto sobre Bienes Inmuebles Rústicos*	16/05/2019

(*) 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 al resto.

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 2019.

Entrada Solicitudes/Recursos	5.115
Resoluciones emitidas	5.489
Resoluciones correspondientes a entradas Solicitudes/Recursos	4.536

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 2019 se han realizado 1.362 altas, 3.339 modificaciones y 413 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 2019.

Notificaciones físicas		47.772
Firmadas	*26.180*	
Ausentes	*13.248*	
Desconocidos	*8.344*	
Notificaciones publicadas en BOE		15.548
Notificaciones electrónicas		20.464
Recaud. y Serv. Tributarios	*14.863*	
Resto Ayto.	*5.601*	

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 2019.

Enero	6.287
Febrero	4.511
Marzo	4.012
Abril	3.684
Mayo	4.058
Junio	5.267
Julio	5.014
Agosto	2.997
Septiembre	3.567
Octubre	3.897
Noviembre	4.861
Diciembre	4.495
	52.650

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 2019 se han tramitado un total de 26 solicitudes de copia de expedientes, que se han resuelto dentro del plazo establecido para ello.