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 2021 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 Sede Electrónica) 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 2021 se tramitaron 982 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	*6*
Formas de pago	*2*
Otras consultas generales	*50*
Consulta tributaria	*80*
Cálculo de cuotas o importes	*11*
Cambios de domicilio	*9*
Envío de documentos	*105*
Otras al Dpto. de Atención al Contribuyente	*39*
Pagos en voluntaria	*26*
Envío justificantes de pago	*35*
Domiciliación	*85*
Plan personalizado de pago	*82*
Otras al Dpto. de Gestión Recaudatoria	*25*
Titularidades	*29*
Objeto tributario	*12*
Tasas	*2*
Otras al Dpto. de Gestión Censal	*26*
Consulta expte. recurso	*5*
Consulta expte. compensaciones	*2*
Otras	*5*
Consulta de deuda	*57*
Pago en ejecutiva	*96*
Otras al Dpto. de Recaudación Ejecutiva	*160*
Consulta expte. inspección	*3*
Otras a la Unidad de Inspección	*1*
Consultas a otras áreas municipales	*20*
Consultas de Diputación	*9*
TOTAL CONSULTAS Y SUGERENCIAS	***982***

Asimismo, se tramitaron consultas de contribuyentes mediante la dirección electrónica del Webmaster de Recaudación enviándose 1.681 correos.

***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 12/04/21 al 15/06/21 y del 15/09/21 al 15/11/21.

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

- ***INDICADOR**:* Durante el año 2021 se realizaron 48.013 atenciones en las oficinas y el tiempo medio de espera fue de 0:02:45

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

- ***INDICADOR**:* El porcentaje de personas atendidas en 2021 en menos de 15 minutos ha sido del 97,65 %.

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

- ***INDICADOR**:* En el año 2021 se presentaron 20.743 autoliquidaciones.

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

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

- ***INDICADOR**:* En 2021 se realizaron 46.064 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 (*https://web.jerez.es/webs-municipales/recaudacion-y-servicios-tributarios/tramites/impresos*) y en la Sede Electrónica (*https://www.sedeelectronica.jerez.es/documentos*), 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 3.638 solicitudes de domiciliación de recibos de padrón en 2021 que se han sumado al total de 28.770 contribuyentes con recibos cuya gestión se ha tramitado. Las remesas enviadas han sido las siguientes:

Remesa	Entidad	ENVÍO DE REMESA		
		Recibos	Importe	Fecha
1º Semestre	La Caixa	49.736	7.964.736,73 €	01/06/2021
2º Semestre	La Caixa	37.867	7.634.663,16 €	02/11/2021
Total		***87.603***	***15.599.399,89 €***	

Respecto al Plan Personalizado de Pago se han solicitado en este año 2.294 Planes de los 33.200 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	27.173	1.622.367,34 €	01/02/2021
Remesa 02 - Marzo	La Caixa	31.587	2.878.084,44 €	02/03/2021
Remesa 03 - Abril	La Caixa	32.074	1.893.947,64 €	01/04/2021
Remesa 04 - Mayo	La Caixa	31.779	1.797.624,29 €	03/05/2021
Remesa 05 - Junio	La Caixa	33.296	3.087.569,74 €	01/06/2021
Remesa 06 - Julio	La Caixa	31.755	1.796.961,08 €	01/07/2021
Remesa 07 - Agosto	La Caixa	31.919	1.883.759,74 €	02/08/2021
Remesa 08 - Septiembre	La Caixa	33.003	2.776.917,07 €	01/09/2021
Remesa 09 - Octubre	La Caixa	31.899	1.882.011,74 €	01/10/2021
Remesa 10 - Noviembre	La Caixa	31.586	1.779.780,54 €	02/11/2021
Remesa 11 - Diciembre	La Caixa	33.098	2.858.511,03 €	01/12/2021
Total		***349.169***	***24.257.534,65 €***	

***COMPROMISO**: Pago telemático.*

- ***INDICADOR**:* Se han abonado desde internet, de forma telemática, los siguientes documentos e importes:
    - TPV Virtual: 24.730 documentos por un importe de 3.041.738,83 euros.
    - Bizum: 2.401 documentos por un importe de 217.919,06 euros.

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

- ***INDICADOR**:* Se han cobrado a través de las 7 entidades bancarias colaboradoras 105.698 recibos en voluntaria por un total de 15.148.742,94 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 188.910 dípticos correspondientes a 74.145 contribuyentes en el primer semestre y 44.811 dípticos de 29.456 contribuyentes en el segundo semestre.
  Asimismo, mediante el servicio de envío de dípticos por correo electrónico a los que están suscritos, se han remitido 2.723 dípticos a 729 contribuyentes en el primer semestre y 887 dípticos de 428 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 27.258 contribuyentes en el primer semestre y a 23.257 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 33.264 cartas informativas con el detalle del Plan Personalizado en 2021 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 15.245 documentos en las oficinas mediante tarjeta de crédito o débito por un total de 1.924.592,61 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 1.578 solicitudes de fraccionamiento y se han ejecutado un total de 1.465 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	916	180.135,71 €	05/01/2021
02 - Enero 20/01	La Caixa	97	39.008,73 €	20/01/2021
01 - Febrero 05/02	La Caixa	933	176.255,94 €	05/02/2021

02 - Febrero 20/02	La Caixa	252	45.371,68 €	20/02/2021
01 - Marzo 05/03	La Caixa	1.023	201.445,57 €	05/03/2021
02 - Marzo 20/03	La Caixa	113	33.808,12 €	20/03/2021
01 - Abril 05/04	La Caixa	1.020	224.700,45 €	05/04/2021
02 - Abril 20/04	La Caixa	99	28.681,26 €	20/04/2021
01 - Mayo 05/05	La Caixa	1.018	188.583,03 €	05/05/2021
02 - Mayo 20/05	La Caixa	102	28.254,00 €	20/05/2021
01 - Junio 05/06	La Caixa	1.043	211.395,31 €	05/06/2021
02 - Junio 20/06	La Caixa	104	24.868,65 €	20/06/2021
01 - Julio 05/07	La Caixa	1.069	209.037,19 €	05/07/2021
02 - Julio 20/07	La Caixa	109	34.774,74 €	20/07/2021
01 - Agosto 05/08	La Caixa	1.061	221.363,61 €	05/08/2021
02 - Agosto 20/08	La Caixa	102	28.769,89 €	20/08/2021
01 - Septiembre 05/09	La Caixa	1.107	230.494,32 €	05/09/2021
02 - Septiembre 20/09	La Caixa	110	27.586,21 €	20/09/2021
01 - Octubre 05/10	La Caixa	1.119	265.690,57 €	05/10/2021
02 - Octubre 20/10	La Caixa	109	27.481,06 €	20/10/2021
01 - Noviembre 05/11	La Caixa	1.656	229.101,32 €	05/11/2021
02 - Noviembre 20/11	La Caixa	98	25.766,03 €	20/11/2021
01 - Diciembre 05/12	La Caixa	1.766	270.985,54 €	05/12/2021
02 - Diciembre 20/12	La Caixa	106	38.177,37 €	20/12/2021
Total		***15.132***	***2.991.736,30 €***	

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	28/01/2021
Impuesto sobre Bienes Inmuebles Urbanos	31/03/2021
Impuesto sobre Bienes Inmuebles de Características Especiales	31/03/2021
Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica	31/03/2021
Tasa por Aprovechamiento de la Vía Pública con Entrada de Vehículos	31/03/2021
Tasa por Ocupación de la Vía Pública con Kioskos	31/03/2021
Impuesto sobre Actividades Económicas	31/03/2021
Impuesto sobre Bienes Inmuebles Rústicos *	13/05/2021

(*) 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 2021.

Entrada Solicitudes/Recursos	6.153
Resoluciones emitidas	5.789
Resoluciones correspondientes a entradas Solicitudes/Recursos	5.334

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 2021 se han realizado 1.002 altas, 5.009 modificaciones y 738 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 2021:

Notificaciones físicas		118.639
Firmadas	68.199	
Ausentes	31.681	
Desconocidos	18.716	
Defectuosos	43	
Notificaciones publicadas en BOE		54.550
Notificaciones electrónicas		26.803
Recaud. y Serv. Tributarios	*20.064*	
Resto Ayto.	*6.739*	

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 2021:

Enero	1.701
Febrero	1.922
Marzo	1.623
Abril	2.167
Mayo	2.110
Junio	2.266
Julio	1.429
Agosto	1.267
Septiembre	1.631
Octubre	2.312
Noviembre	2.109
Diciembre	2.172
TOTAL AÑO	22.709

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 2021 se han tramitado un total de 28 solicitudes de copia de expedientes, que se han resuelto dentro del plazo establecido para ello.