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 2022 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 2022 se tramitaron 939 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	*55*
Consulta tributaria	*199*
Cálculo de cuotas o importes	*3*
Cambios de domicilio	*7*
Envío de documentos	*85*
Otras al Dpto. de Atención al Contribuyente	*34*
Pagos en voluntaria	*19*
Envío justificantes de pago	*16*
Domiciliación	*72*
Plan personalizado de pago	*87*
Otras al Dpto. de Gestión Recaudatoria	*21*
Titularidades	*21*
Objeto tributario	*10*
Otras al Dpto. de Gestión Censal	*20*
Consulta de deuda	*29*
Pago en ejecutiva	*41*
Otras al Dpto. de Recaudación Ejecutiva	*197*
Consultas a otras áreas municipales	*15*
Consultas de Diputación	*5*
TOTAL CONSULTAS Y SUGERENCIAS	***939***

Asimismo, se tramitaron consultas de contribuyentes mediante la dirección electrónica del Webmaster de Recaudación enviándose 1.921 correos como respuesta a las mismas.

***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 20/04/22 al 20/06/22 y del 15/09/22 al 15/11/22.

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

- ***INDICADOR**:* Durante el año 2022 se realizaron 48.225 atenciones en las oficinas y el tiempo medio de espera fue de 0:02:53

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

- ***INDICADOR**:* El porcentaje de personas atendidas en 2022 en menos de 15 minutos ha sido del 97,41 %.

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

- ***INDICADOR**:* En el año 2022 se presentaron 19.857 autoliquidaciones.

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

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

- ***INDICADOR**:* En 2022 se realizaron 45.229 registros de entrada.

***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 3.645 solicitudes de domiciliación de recibos de padrón en 2022 que se han sumado al total de 29.190 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	Caixabank	50.264	7.778.307,82 €	06/06/2022
2º Semestre	Caixabank	38.573	7.593.237,03 €	02/11/2022
Total		**88.837**	**15.371.544,85 €**	

Respecto al Plan Personalizado de Pago se han solicitado en este año 2.367 Planes de los 34.361 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	Caixabank	28.129	1.636.510,70 €	01/02/2022
Remesa 02 - Marzo	Caixabank	32.733	2.811.946,82 €	01/03/2022
Remesa 03 - Abril	Caixabank	33.216	1.943.124,06 €	01/04/2022
Remesa 04 - Mayo	Caixabank	32.974	1.846.454,78 €	02/05/2022
Remesa 05 - Junio	Caixabank	34.446	3.006.647,55 €	01/06/2022
Remesa 06 - Julio	Caixabank	32.883	1.835.538,80 €	01/07/2022
Remesa 07 - Agosto	Caixabank	33.080	1.927.244,19 €	01/08/2022
Remesa 08 - Septiembre	Caixabank	34.132	2.903.070,76 €	01/09/2022
Remesa 09 - Octubre	Caixabank	33.039	1.926.255,24 €	03/10/2022
Remesa 10 - Noviembre	Caixabank	32.788	1.828.316,07 €	02/11/2022
Remesa 11 - Diciembre	Caixabank	34.292	2.990.905,30 €	01/12/2022
Total		**361.712**	**24.656.014,27 €**	

***COMPROMISO**: Pago telemático.*

- ***INDICADOR**:* Se han abonado desde internet, de forma telemática, los siguientes documentos e importes:
    - TPV Virtual: 26.699 documentos por un importe de 3.180.796,84 euros.
    - Bizum: 3.952 documentos por un importe de 322.944,87 euros.

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

- ***INDICADOR**:* Se han cobrado a través de las 7 entidades bancarias colaboradoras 104.903 recibos en voluntaria por un total de 14.554.098,67 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 186.048 dípticos correspondientes a 73.808 contribuyentes en el primer semestre y 41.758 dípticos de 27.898 contribuyentes en el segundo semestre.
  Asimismo, mediante el servicio de envío de dípticos por correo electrónico a los que están suscritos, se han remitido 3.596 dípticos a 914 contribuyentes en el primer semestre y 1.271 dípticos de 508 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 27.519 contribuyentes en el primer semestre y a 23.453 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 34.413 cartas informativas con el detalle del Plan Personalizado en 2022 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 15.229 documentos en las oficinas mediante tarjeta de crédito o débito por un total de 1.597.256,74 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 1.365 solicitudes de fraccionamiento y se han ejecutado un total de 1.301 fraccionamientos. El detalle de todas las remesas enviadas es el siguiente:

Remesa	Entidad	ENVÍO DE REMESA		
		Exptes	Importe	Fecha
01 - Enero 05/01	Caixabank	1.639	224.117,70 €	05/01/2022
02 - Enero 20/01	Caixabank	99	27.158,40 €	20/01/2022
01 - Febrero 05/02	Caixabank	935	214.565,71 €	05/02/2022
02 - Febrero 20/02	Caixabank	240	40.953,21 €	20/02/2022
01 - Marzo 05/03	Caixabank	1.635	203.541,63 €	05/03/2022

02 - Marzo 20/03	Caixabank	94	43.412,51 €	20/03/2022
01 - Abril 05/04	Caixabank	1.618	222.231,64 €	05/04/2022
02 - Abril 20/04	Caixabank	94	31.145,38 €	20/04/2022
01 - Mayo 05/05	Caixabank	1.565	189.964,60 €	05/05/2022
02 - Mayo 20/05	Caixabank	113	29.486,69 €	20/05/2022
01 - Junio 05/06	Caixabank	1.542	193.518,46 €	05/06/2022
02 - Junio 20/06	Caixabank	89	25.498,12 €	20/06/2022
01 - Julio 05/07	Caixabank	1.009	245.549,63 €	05/07/2022
02 - Julio 20/07	Caixabank	90	37.403,76 €	20/07/2022
01 - Agosto 05/08	Caixabank	1.000	211.530,11 €	05/08/2022
02 - Agosto 20/08	Caixabank	85	25.040,47 €	20/08/2022
01 - Septiembre 05/09	Caixabank	976	208.024,85 €	05/09/2022
02 - Septiembre 20/09	Caixabank	89	34.896,00 €	20/09/2022
01 - Octubre 05/10	Caixabank	998	247.503,04 €	05/10/2022
02 - Octubre 20/10	Caixabank	93	34.824,57 €	20/10/2022
01 - Noviembre 05/11	Caixabank	1.767	223.689,17 €	05/11/2022
02 - Noviembre 20/11	Caixabank	95	25.397,69 €	20/11/2022
01 - Diciembre 05/12	Caixabank	1.713	237.366,11 €	05/12/2022
02 - Diciembre 20/12	Caixabank	96	33.689,44 €	20/12/2022
Total		**17.674**	**3.010.508,89 €**	

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	01/02/2022
Impuesto sobre Bienes Inmuebles Urbanos	05/04/2022
Impuesto sobre Bienes Inmuebles de Características Especiales	05/04/2022
Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica	05/04/2022
Tasa por Aprovechamiento de la Vía Pública con Entrada de Vehículos	05/04/2022
Tasa por Ocupación de la Vía Pública con Kioskos	05/04/2022
Impuesto sobre Actividades Económicas	05/04/2022
Impuesto sobre Bienes Inmuebles Rústicos *	31/05/2022

(*) 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 2022.

Entrada Solicitudes/Recursos	5.073
Resoluciones emitidas	4.813
Resoluciones correspondientes a entradas Solicitudes/Recursos	4.543

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 2022 se han realizado 1.102 altas, 7.515 modificaciones y 644 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 2022:

Notificaciones físicas		107.308
Firmadas	64.593	
Ausentes	25.703	
Desconocidos	16.859	
Defectuosos	153	
Notificaciones publicadas en BOE		49.226
Notificaciones electrónicas		22.149
Recaud. y Serv. Tributarios	*14.271*	
Resto Ayto.	*7.878*	

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 2022:

Enero	1.931
Febrero	1.777
Marzo	1.953
Abril	1.849
Mayo	2.080
Junio	2.694
Julio	1.708
Agosto	1.358
Septiembre	2.313
Octubre	2.042
Noviembre	2.202
Diciembre	2.427
TOTAL AÑO	24.334

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 2022 se han tramitado un total de 18 solicitudes de copia de expedientes, que se han resuelto dentro del plazo establecido para ello.