



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 2023 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 2023 se tramitaron 929 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:

<i>Plazos y formas de pago</i>	2
<i>Otras consultas generales</i>	36
<i>Consulta tributaria</i>	139
<i>Cálculo de cuotas o importes</i>	33
<i>Cambios de domicilio</i>	18
<i>Dípticos</i>	7
<i>Envío de documentos</i>	64
<i>Notificaciones</i>	21
<i>Otras al Dpto. de Atención al Contribuyente</i>	40
<i>Pagos en voluntaria</i>	11
<i>Envío justificantes de pago</i>	29
<i>Domiciliación</i>	71
<i>Plan personalizado de pago</i>	83
<i>Otras al Dpto. de Gestión Recaudatoria</i>	24
<i>Titularidades</i>	29
<i>Objeto tributario</i>	14
<i>Otras al Dpto. de Gestión Censal</i>	10
<i>Consulta expte. recurso</i>	7
<i>Consulta expte. compensaciones</i>	6
<i>Cartas de Pago</i>	19
<i>Consulta de deuda</i>	104
<i>Fraccionamiento</i>	2
<i>Pago en ejecutiva</i>	20
<i>Otras al Dpto. de Recaudación Ejecutiva</i>	121
<i>Consulta expte. inspección</i>	7
<i>Consultas a otras áreas municipales</i>	6
<i>Consultas de Diputación</i>	6
TOTAL CONSULTAS Y SUGERENCIAS	929

Asimismo, se tramitaron consultas de contribuyentes mediante la dirección electrónica del Webmaster de Recaudación enviándose 1.297 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 20/04/23 al 20/06/23 y del 15/09/23 al 15/11/23.

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

- **INDICADOR:** Durante el año 2023 se realizaron 44.324 atenciones en las oficinas y el tiempo medio de espera fue de 0:02:55

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

- **INDICADOR:** El porcentaje de personas atendidas en 2023 en menos de 15 minutos ha sido del 97,50 %.

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

- **INDICADOR:** En el año 2023 se presentaron 21.627 autoliquidaciones.

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

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

- **INDICADOR:** En 2023 se realizaron 48.843 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.sedelectronica.jerez.es/documentos](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 3.499 solicitudes de domiciliación de recibos de padrón en 2023 que se han sumado al total de 29.445 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	51.012	8.006.699,47 €	05/06/2023
2º Semestre	Caixabank	38.745	7.823.485,13 €	02/11/2023
Total		897.57	15.830.184,60 €	

Respecto al Plan Personalizado de Pago se han solicitado en este año 2.172 Planes de los 35.787 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	29.301	1.684.601,03 €	01/02/2023
Remesa 02 - Marzo	Caixabank	34.014	2.852.726,28 €	01/03/2023
Remesa 03 - Abril	Caixabank	34.535	1.977.708,25 €	03/04/2023
Remesa 04 - Mayo	Caixabank	34.331	1.883.446,88 €	02/05/2023
Remesa 05 - Junio	Caixabank	35.800	3.064.076,35 €	01/06/2023
Remesa 06 - Julio	Caixabank	34.198	1.874.768,42 €	03/07/2023
Remesa 07 - Agosto	Caixabank	34.367	1.964.755,38 €	01/08/2023
Remesa 08 - Septiembre	Caixabank	35.448	2.959.493,64 €	01/09/2023
Remesa 09 - Octubre	Caixabank	34.346	1.963.674,62 €	02/10/2023
Remesa 10 - Noviembre	Caixabank	34.068	1.865.862,84 €	02/11/2023
Remesa 11 - Diciembre	Caixabank	35.588	3.040.002,20 €	01/12/2023
Total		375.996	25.131.115,89 €	

COMPROMISO: Pago telemático.

- **INDICADOR:** Se han abonado desde internet, de forma telemática, los siguientes documentos e importes:
 - TPV Virtual: 48.588 documentos por un importe de 5.435.328,46 euros.
 - Bizum: 10.682 documentos por un importe de 863.098,63 euros.

COMPROMISO: Pago de dpticos en entidades bancarias colaboradoras.

- **INDICADOR:** Se han cobrado a través de las 7 entidades bancarias colaboradoras 81.950 recibos en voluntaria por un total de 12.094.198,22 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 182.820 dípticos correspondientes a 72.893 contribuyentes en el primer semestre y 41.667 dípticos de 27.803 contribuyentes en el segundo semestre.
Asimismo, mediante el servicio de envío de dípticos por correo electrónico a los que están suscritos, se han remitido 4.694 dípticos a 1.139 contribuyentes en el primer semestre y 1.491 dípticos de 617 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 27.798 contribuyentes en el primer semestre y a 23.435 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 35.780 cartas informativas con el detalle del Plan Personalizado en 2023 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 9.299 documentos en las oficinas mediante tarjeta de crédito o débito por un total de 976.959,65 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 1.168 solicitudes de fraccionamiento y se han ejecutado un total de 1.097 fraccionamientos. El detalle de todas las remesas enviadas es el siguiente:

Remesa	Entidad	ENVÍO DE REMESA		
		Exptes	Importe	Fecha
01 - Enero 05/01	Caixabank	1.621	215.188,17 €	05/01/2023
02 - Enero 20/01	Caixabank	92	22.399,43 €	20/01/2023
01 - Febrero 05/02	Caixabank	801	208.768,59 €	05/02/2023
02 - Febrero 20/02	Caixabank	241	40.568,28 €	20/02/2023



01 - Marzo 05/03	Caixabank	1.560	215.422,06 €	05/03/2023
02 - Marzo 20/03	Caixabank	93	38.405,57 €	20/03/2023
01 - Abril 05/04	Caixabank	1.544	238.437,94 €	05/04/2023
02 - Abril 20/04	Caixabank	94	27.757,71 €	20/04/2023
01 - Mayo 05/05	Caixabank	1.482	212.205,06 €	05/05/2023
02 - Mayo 20/05	Caixabank	94	26.115,54 €	20/05/2023
01 - Junio 05/06	Caixabank	1.411	220.949,30 €	05/06/2023
02 - Junio 20/06	Caixabank	89	23.056,91 €	20/06/2023
01 - Julio 05/07	Caixabank	823	213.994,39 €	05/07/2023
02 - Julio 20/07	Caixabank	84	24.783,72 €	20/07/2023
01 - Agosto 05/08	Caixabank	810	193.463,67 €	05/08/2023
02 - Agosto 20/08	Caixabank	84	23.289,88 €	20/08/2023
01 - Septiembre 05/09	Caixabank	779	194.539,61 €	05/09/2023
02 - Septiembre 20/09	Caixabank	83	26.041,20 €	20/09/2023
01 - Octubre 05/10	Caixabank	791	226.079,54 €	05/10/2023
02 - Octubre 20/10	Caixabank	73	23.478,46 €	20/10/2023
01 - Noviembre 05/11	Caixabank	1.504	240.511,44 €	05/11/2023
02 - Noviembre 20/11	Caixabank	69	34.679,45 €	20/11/2023
01 - Diciembre 05/12	Caixabank	1.595	209.684,24 €	05/12/2023
02 - Diciembre 20/12	Caixabank	70	808.063,86 €	20/12/2023
Total		15.887	3.707.884,02 €	

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:

	<u>Aprobado en JGL</u>
Tasa por la Utilización de Puestos en los Mercados de Abastos	31/01/2023
Impuesto sobre Bienes Inmuebles Urbanos	28/03/2023
Impuesto sobre Bienes Inmuebles de Características Especiales	28/03/2023
Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica	28/03/2023
Tasa por Aprovechamiento de la Vía Pública con Entrada de Vehículos	28/03/2023
Tasa por Ocupación de la Vía Pública con Kioskos	28/03/2023
Impuesto sobre Actividades Económicas	28/03/2023
Impuesto sobre Bienes Inmuebles Rústicos *	16/05/2023

(*) 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 2023.

Entrada Solicitudes/Recursos	4.363
Resoluciones emitidas	4.921
Resoluciones correspondientes a entradas Solicitudes/Recursos	3.925

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 2023 se han realizado 1.195 altas, 9.251 modificaciones y 989 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 2023:

Notificaciones físicas	93.169
<i>Firmadas</i>	53.651
<i>Ausentes</i>	24.339
<i>Desconocidos</i>	15.104
<i>Defectuosos</i>	75
Notificaciones publicadas en BOE	35.369
Notificaciones electrónicas	21.756



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 2023:

Enero	2.313
Febrero	2.048
Marzo	2.223
Abril	1.375
Mayo	2.012
Junio	2.312
Julio	1.643
Agosto	1.357
Septiembre	1.745
Octubre	2.088
Noviembre	2.148
Diciembre	1.830
TOTAL AÑO	23.094

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 2023 se han tramitado un total de 15 solicitudes de copia de expedientes, que se han resuelto dentro del plazo establecido para ello.