

## 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 2024 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 2024 se tramitaron 884 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 y formas de pago	9
Otras consultas generales	28
Consulta tributaria	32
Cálculo de cuotas o importes	54
Cambios de domicilio	24
Dípticos	19
Notificaciones	44
Otras al Dpto. de Atención al Contribuyente	23
Pagos en voluntaria	5
Envío justificantes de pago	32
Domiciliación	81
Plan personalizado de pago	63
Otras al Dpto. de Gestión Recaudatoria	35
Titularidades	24
Objeto tributario	10
Tasas	7
Otras al Dpto. de Gestión Censal	43
Consulta expte. recurso	14
Consulta expte. compensaciones	27
Cartas de Pago	64
Consulta de deuda	186
Fraccionamiento	15
Otras al Dpto. de Recaudación Ejecutiva	40
Consulta expte. inspección	5
<b>TOTAL CONSULTAS Y SUGERENCIAS</b>	<b>884</b>



Asimismo, se tramitaron otras consultas de contribuyentes mediante los siguientes medios:

- Llamadas telefónicas contestadas: 4.037
- Mensajes buzón de voz tramitados: 7.577
- Emails atendidos de atención tributaria: 5.025
- Emails atendidos de plusvalías: 461
- Emails atendidos del webmaster de recaudación: 749

**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 prensa escrita y digital (Diario de Jerez, Mira Comunicación y Comunicasur Media), Onda Jerez Radio y Televisión, así como en la web de la Oficina de Recaudación y Servicios Tributarios durante los siguientes periodos: del 19/04/24 al 20/06/24 y del 13/09/24 al 15/11/24.

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

- **INDICADOR:** Durante el año 2024 se realizaron 43.783 atenciones en las oficinas y el tiempo medio de espera fue de 0:02:47

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

- **INDICADOR:** El porcentaje de personas atendidas en 2024 en menos de 15 minutos ha sido del 97,70 %.

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

- **INDICADOR:** En el año 2024 se presentaron 21.508 autoliquidaciones.

---

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

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

- **INDICADOR:** En 2024 se realizaron 50.390 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 3.584 solicitudes de domiciliación de recibos de padrón en 2024 que se han sumado al total de 29.700 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	51.688	8.281.562,45 €	05/06/2024
2º Semestre	Caixabank	39.135	7.752.411,68 €	04/11/2024
<b>Total</b>		<b>90.823</b>	<b>16.033.974,13 €</b>	

Respecto al Plan Personalizado de Pago se han solicitado en este año 2.426 Planes de los 36.842 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	30.282	1.718.957,82 €	01/02/2024
Remesa 02 - Marzo	Caixabank	35.099	2.925.024,16 €	01/03/2024
Remesa 03 - Abril	Caixabank	35.654	2.048.938,99 €	02/04/2024
Remesa 04 - Mayo	Caixabank	35.435	1.952.869,87 €	02/05/2024
Remesa 05 - Junio	Caixabank	36.873	3.140.088,94 €	03/06/2024
Remesa 06 - Julio	Caixabank	35.310	1.942.339,19 €	01/07/2024
Remesa 07 - Agosto	Caixabank	35.493	2.033.924,68 €	01/08/2024
Remesa 08 - Septiembre	Caixabank	36.558	3.037.186,48 €	02/09/2024
Remesa 09 - Octubre	Caixabank	35.469	2.031.325,48 €	01/10/2024
Remesa 10 - Noviembre	Caixabank	35.229	1.935.024,85 €	04/11/2024
Remesa 11 - Diciembre	Caixabank	36.725	3.120.414,43 €	02/12/2024
<b>Total</b>		<b>388.127</b>	<b>25.886.094,89 €</b>	

**COMPROMISO:** Pago telemático.

- **INDICADOR:** Se han abonado desde internet, de forma telemática, los siguientes documentos e importes:
  - TPV Virtual: 48.624 documentos por un importe de 5.585.660,37 euros.
  - Bizum: 14.209 documentos por un importe de 1.126.635,61 euros.

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

- **INDICADOR:** Se han cobrado a través de las 9 entidades bancarias colaboradoras 75.686 recibos en voluntaria por un total de 11.489.906,02 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 158.465 dípticos correspondientes a 68.081 contribuyentes en el primer semestre y 35.012 dípticos de 25.167 contribuyentes en el segundo semestre.  
Por otro lado, a través de la Dirección Electrónica Habilitada Única (DEHÚ) se han enviado 25.562 dípticos en el primer semestre y 7.535 en el segundo a las personas jurídicas.  
Asimismo, mediante el servicio de envío de dípticos por correo electrónico a los que están suscritos, se han remitido 5.077 dípticos a 1.222 contribuyentes en el primer semestre y 915 dípticos de 538 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 28.193 contribuyentes en el primer semestre y a 23.783 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 36.837 cartas informativas con el detalle del Plan Personalizado en 2024 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 6.288 documentos en las oficinas mediante tarjeta de crédito o débito por un total de 735.014,59 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 1.149 solicitudes de fraccionamiento y se han ejecutado un total de 1.076 fraccionamientos. El detalle de todas las remesas enviadas es el siguiente:

Remesa	Entidad	ENVÍO DE REMESA		
		Exptes	Importe	Fecha
01 - Enero 05/01	Caixabank	1.521	193.320,69 €	05/01/2024
02 - Enero 20/01	Caixabank	72	24.023,92 €	20/01/2024
01 - Febrero 05/02	Caixabank	724	189.472,39 €	05/02/2024
02 - Febrero 20/02	Caixabank	227	39.905,69 €	20/02/2024



01 - Marzo 05/03	Caixabank	1.614	195.155,68 €	05/03/2024
02 - Marzo 20/03	Caixabank	77	25.242,83 €	20/03/2024
01 - Abril 05/04	Caixabank	1.598	216.877,37 €	05/04/2024
02 - Abril 20/04	Caixabank	76	45.104,02 €	20/04/2024
01 - Mayo 05/05	Caixabank	1.604	193.653,02 €	05/05/2024
02 - Mayo 20/05	Caixabank	70	24.922,21 €	20/05/2024
01 - Junio 05/06	Caixabank	1.634	361.568,87 €	05/06/2024
02 - Junio 20/06	Caixabank	68	24.219,35 €	20/06/2024
01 - Julio 05/07	Caixabank	829	363.477,71 €	05/07/2024
02 - Julio 20/07	Caixabank	68	22.934,29 €	20/07/2024
01 - Agosto 05/08	Caixabank	831	354.236,36 €	05/08/2024
02 - Agosto 20/08	Caixabank	69	361.818,86 €	20/08/2024
01 - Septiembre 05/09	Caixabank	830	283.129,06 €	05/09/2024
02 - Septiembre 20/09	Caixabank	72	31.746,15 €	20/09/2024
01 - Octubre 05/10	Caixabank	837	322.963,60 €	05/10/2024
02 - Octubre 20/10	Caixabank	71	25.717,57 €	20/10/2024
01 - Noviembre 05/11	Caixabank	1.765	321.722,17 €	05/11/2024
02 - Noviembre 20/11	Caixabank	74	26.328,46 €	20/11/2024
01 - Diciembre 05/12	Caixabank	1.778	173.407,35 €	05/12/2024
02 - Diciembre 20/12	Caixabank	75	22.163,91 €	20/12/2024
<b>Total</b>		<b>16.584</b>	<b>3.843.111,53 €</b>	

## 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	22/01/2024
Impuesto sobre Bienes Inmuebles Urbanos	08/04/2024
Impuesto sobre Bienes Inmuebles de Características Especiales	08/04/2024
Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica	08/04/2024
Tasa por Aprovechamiento de la Vía Pública con Entrada de Vehículos	08/04/2024
Tasa por Ocupación de la Vía Pública con Kioskos	08/04/2024
Impuesto sobre Actividades Económicas	08/04/2024
Impuesto sobre Bienes Inmuebles Rústicos *	17/06/2024

(\* ) 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 2024.

Entrada Solicitudes/Recursos	4.179
Resoluciones emitidas	4.319
Resoluciones correspondientes a entradas Solicitudes/Recursos	3.486

---

**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 2024 se han realizado 1.294 altas, 9.640 modificaciones y 1.724 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 2024:

Notificaciones físicas	<b>82.167</b>
<i>Firmadas</i>	48.058
<i>Ausentes</i>	20.455
<i>Desconocidos</i>	13.650
<i>Defectuosos</i>	14
Notificaciones publicadas en BOE	29.652
Notificaciones electrónicas	24.817

---

**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 2024:

Enero	1.907
Febrero	1.722
Marzo	1.621
Abril	1.836
Mayo	2.069
Junio	2.220
Julio	1.615
Agosto	1.086
Septiembre	1.566
Octubre	2.029
Noviembre	1.976
Diciembre	1.889
<b>TOTAL AÑO</b>	<b>21.536</b>

---

**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 2024 se han tramitado un total de 16 solicitudes de copia de expedientes, que se han resuelto dentro del plazo establecido para ello.