

2013-002 Carta de Servicios de la Agencia Tributaria de la Región de Murcia

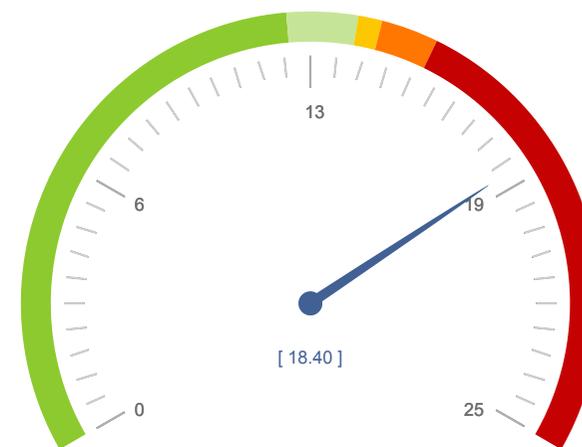
2013-002 Carta de Servicios de la Agencia Tributaria de la Región de Murcia - a2018

Código

1. En los servicios de información (excepto información telefónica y contestación por correo electrónico) el tiempo medio mensual de espera será inferior a 14 minutos, con un tiempo máximo de espera que no superará 25 minutos.

Tiempo acumulado de espera mensual de personas atendidas ≤ 14 minutos.

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2018
Tiempo acumulado de espera mensual de personas atendidas	24.03	13.37	13.02	24.07	24.38	18.43	22.28	16.12	13.35	15.2	21.27	15.3	$\bar{x} = 18,40$
Cálculo	24,03	13,37	13,02	24,07	24,38	18,43	22,28	16,12	13,35	15,20	21,27	15,30	18,40



18,40

14,00

(Nº de personas atendidas en tiempo > 25 minutos / Nº de personas atendidas en el mes) X 100 = 0

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2018
Nº de personas atendidas en tiempo > 25 minutos	913	342	270	1049	951	562	323	397	414	644	985	384	Σ = 7.234
Nº de personas atendidas en el mes	2640	2336	2420	3139	3236	2863	2167	2048	2192	2851	3159	2183	Σ = 31.234
Cálculo	34,58	14,64	11,16	33,42	29,39	19,63	14,91	19,38	18,89	22,59	31,18	17,59	23,16



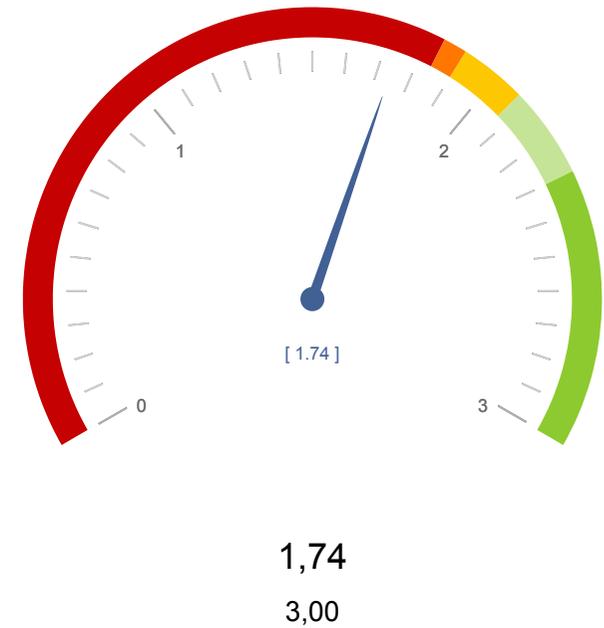
23,16
0,00

Código

2. En los servicios de información (excepto información telefónica y contestación por correo electrónico) el Nivel de Satisfacción Global obtenido de la Encuesta mensual de Satisfacción presencial será superior a 2,3 sobre una puntuación total de 3.

Nivel mensual de Satisfacción Global $\geq 2,3$ sobre 3.

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2018
Nivel mensual de Satisfacción Global	2.26	2.3	2.44	2.53	2.15	2.34	2.37	2.33	2.68	2.68	1.74	2.71	☒ = 1,74
Cálculo	2,26	2,30	2,44	2,53	2,15	2,34	2,37	2,33	2,68	2,68	1,74	2,71	1,74

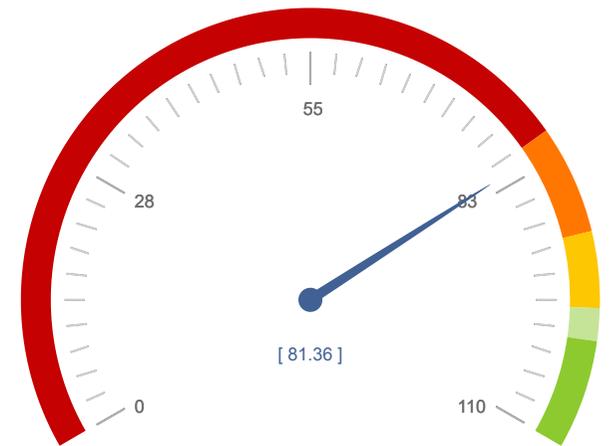


Código

3. La contestación por correo electrónico a las consultas de contribuyentes y profesionales (consultas INFOTRIB) se realizará en un plazo máximo de 7 días naturales.

(Nº mensual de consultas INFOTRIB contestadas en plazo inferior a 7 días naturales / Nº mensual de consultas contestadas) X 100 = 100

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2018
Nº mensual de consultas INFOTRIB contestadas en plazo inferior a 7 días naturales	0	44	17	17	19	32	87	28	21	41	61	39	Σ = 406
Nº mensual de consultas contestadas	18	60	29	20	32	47	87	29	24	44	65	44	Σ = 499
Cálculo	0	73,33	58,62	85	59,38	68,09	100	96,55	87,50	93,18	93,85	88,64	81,36



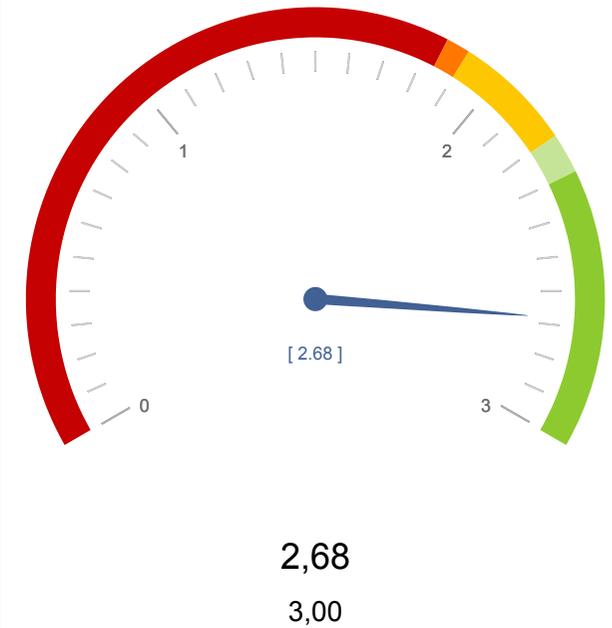
81,36
100,00

Código

4. En los servicios de ayuda para el cumplimiento de las obligaciones tributarias (excepto INCIDENCIAS PACO y el servicio de Prevaloraciones) el Nivel de Satisfacción Global obtenido de la Encuesta mensual de Satisfacción presencial será superior a 2,3 sobre una puntuación total de 3.

Nivel mensual de Satisfacción Global $\geq 2,3$ sobre 3.

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2018
Nivel mensual de Satisfacción Global	2.34	2.18	2.47	2.53	2.49	2.16	2.41	2.51	2.57	2.56	2.35	2.68	☒ = 2,68
Cálculo	2,34	2,18	2,47	2,53	2,49	2,16	2,41	2,51	2,57	2,56	2,35	2,68	2,68



5. El tiempo mensual de realización de las prevaloraciones será inferior a 20 días. Ninguna prevaloración se realizará en tiempo superior a 45 días.

(Tiempo mensual empleado en las prevaloraciones / N° de prevaloraciones mensuales realizadas) < 20 días.

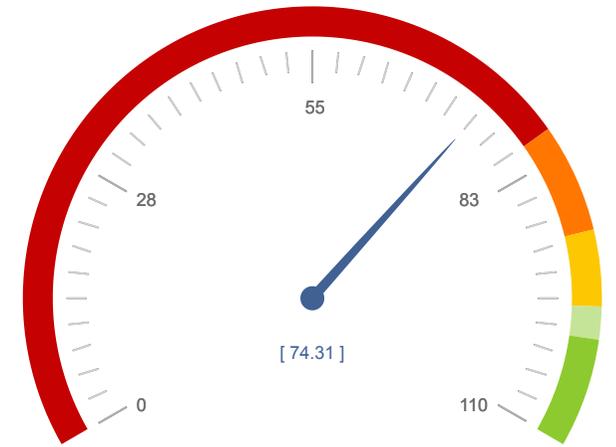
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2018
Tiempo medio en días empleado en las prevaloraciones	29	44	28	23	28	32	40	18	20	12	18	33	$\bar{x} = 27,08$
N° de prevaloraciones mensuales realizadas	49	100	93	95	80	96	101	60	76	91	94	50	$\Sigma = 985$
Cálculo	29	44	28	23	28	32	40	18	20	12	18	33	27,08



27,08
20,00

(Nº de prevaloraciones mensuales en tiempo inferior a 45 días / Nº de prevaloraciones mensuales realizadas) X 100 = 100.

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2018
Nº de prevaloraciones mensuales en tiempo inferior a 45 días	30	43	76	76	64	48	38	57	74	91	93	42	$\Sigma = 732$
Nº de prevaloraciones mensuales realizadas	49	100	93	95	80	96	101	60	76	91	94	50	$\Sigma = 985$
Cálculo	61,22	43	81,72	80	80	50	37,62	95	97,37	100	98,94	84	74,31



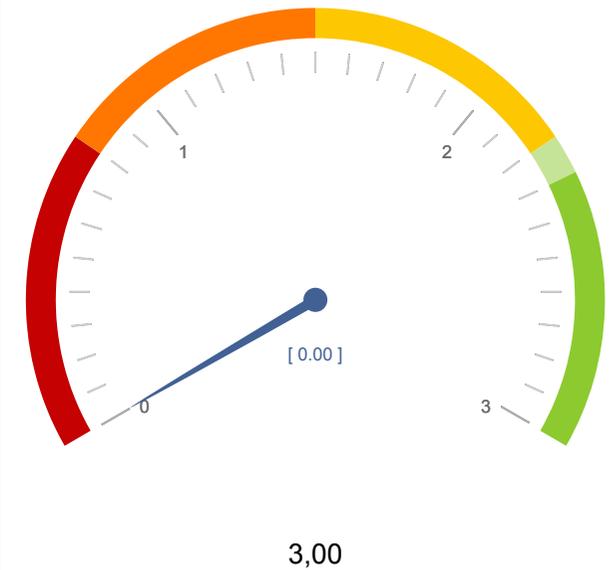
74,31
100,00

Código

6. En el servicio de prevaloraciones el Nivel de Satisfacción Global obtenido de la Encuesta mensual de Satisfacción presencial será superior a 2,3 sobre una puntuación total de 3.

Nivel mensual de Satisfacción Global \geq 2,3 sobre 3.

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2018
Nivel mensual de Satisfacción Global	<input type="text"/>	=											
Cálculo													



7. El tiempo medio mensual de respuesta a las incidencias que se plantean en la herramienta PACO (INCIDENCIAS PACO) será de 2 días. Ninguna respuesta se realizará en plazo superior a 7 días.

(Tiempo mensual de respuesta de incidencias) \leq 2 días

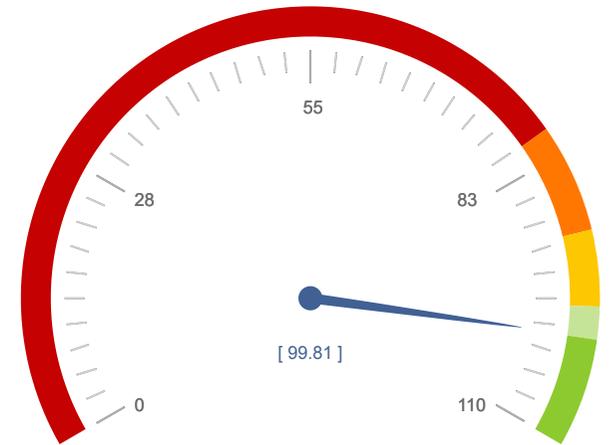
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2018
Tiempo mensual de respuesta de incidencias	0.18	0.42	0.32	0.33	0.19	0.37	0.28	0.57	0.29	0.45	0.98	0.81	☒ = 0,98
Cálculo	0,18	0,42	0,32	0,33	0,19	0,37	0,28	0,57	0,29	0,45	0,98	0,81	0,98



0,98
2,00

(Nº de respuestas mensuales (INCIDENCIAS PACO) en tiempo igual o inferior a 7 días/Nº mensual de respuestas) X 100 = 100

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2018
Nº de respuestas mensuales (INCIDENCIAS PACO) en tiempo igual o inferior a 7 días	91	33	63	48	41	38	49	29	22	29	45	38	$\Sigma = 526$
Nº mensual de respuestas-	91	33	64	48	41	38	49	29	22	29	45	38	$\Sigma = 527$
Cálculo	100	100	98,44	100	100	100	100	100	100	100	100	100	99,81



99,81
100,00

8. El tiempo medio en la resolución de los expedientes de devolución de ingresos indebidos medido mensualmente será inferior a 5 meses con un tiempo máximo de 6 meses.

(Tiempo mensual de devoluciones resueltas / Nº total devoluciones resueltas) ≤ 5 meses.

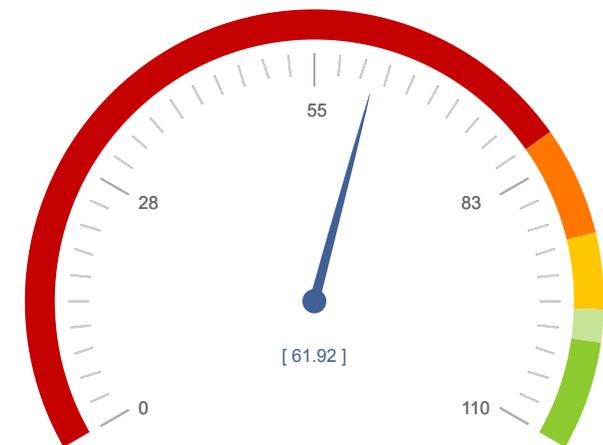
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2018
Tiempo mensual de devoluciones resueltas	114	172	144	178	158	150	130	70	241	332	282	408	Σ = 2.379
Nº devoluciones resueltas	310	191	339	365	382	347	385	266	252	353	262	382	Σ = 3.834
Cálculo	0,37	0,90	0,42	0,49	0,41	0,43	0,34	0,26	0,96	0,94	1,08	1,07	0,62



0,62
5,00

(Nº de expedientes de devolución en plazo igual o inferior a 180 días / Nº de expedientes de devolución resuletos) X 100 = 100.

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2018
Nº de expedientes de devolución en plazo igual o inferior a 180 días	247	116	238	245	268	241	304	105	170	199	119	122	$\Sigma = 2.374$
Nº de expedientes de devolución resuletos	310	191	339	365	382	347	385	266	252	353	262	382	$\Sigma = 3.834$
Cálculo	79,68	60,73	70,21	67,12	70,16	69,45	78,96	39,47	67,46	56,37	45,42	31,94	61,92



61,92
100,00

9. El tiempo medio mensual por autorizar la instalación de máquinas recreativas en bares y cafeterías concedidas será menor a 23 días con un tiempo máximo de 30 días.

(Tiempo total de autorizaciones resueltas de máquinas recreativas / N° autorizaciones mensuales resueltas) ≤ 23 días

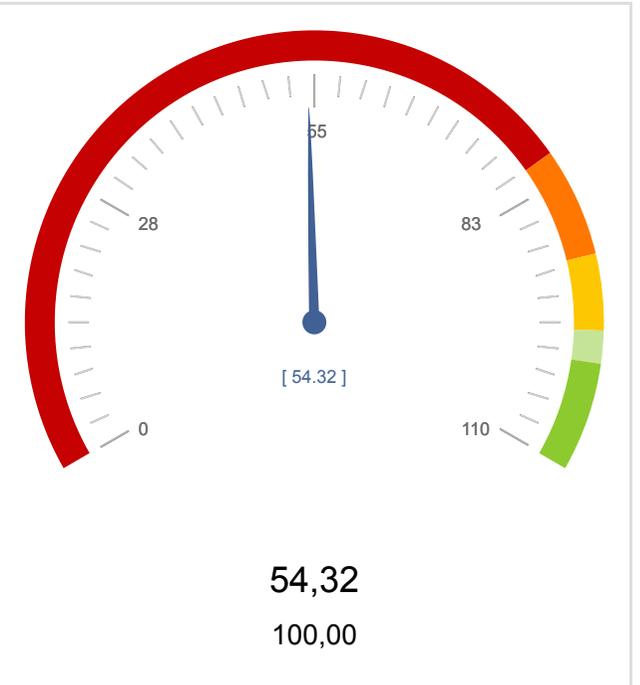
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2018
Tiempo total mensual de las autorizaciones mensuales resueltas en plazo máximo de 30 días	21	14	13.77	7.65	7.16	40	46	50	87	59	52	42	$\Sigma = 439,58$
N° autorizaciones mensuales resueltas	30	34	49	26	6	23	29	16	12	34	52	48	$\Sigma = 359$
Cálculo	0,70	0,41	0,28	0,29	1,19	1,74	1,59	3,13	7,25	1,74	1	0,88	1,22



1,22
23,00

(Nº Autorizaciones mensuales en plazo inferior a 30 días/ Nº de autorizaciones mensuales realizadas)X 100 = 100

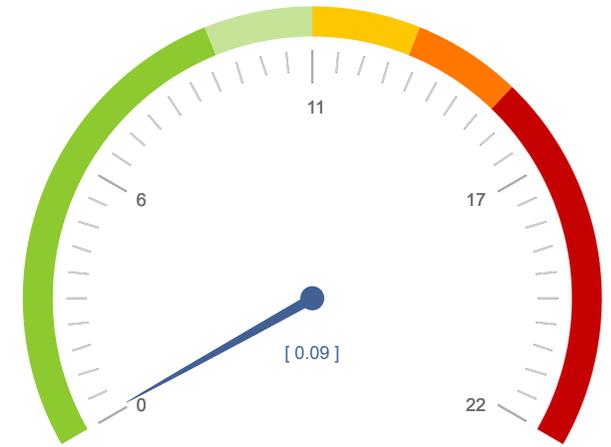
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2018
Nº Autorizaciones mensuales en plazo inferior a 30 días	30	29	46	25	6	9	11	4	2	12	20	1	Σ = 195
Nº de autorizaciones mensuales realizadas	30	34	49	26	6	23	29	16	12	34	52	48	Σ = 359
Cálculo	100	85,29	93,88	96,15	100	39,13	37,93	25	16,67	35,29	38,46	2,08	54,32



10. Tiempo medio mensual de canje de máquinas recreativas concedidas será menor a 11 días, pero no sobrepasará los 20 días.

(Tiempo mensual de canjes resueltas / N° autorizaciones mensuales de canjes resueltas) ≤ 11 días

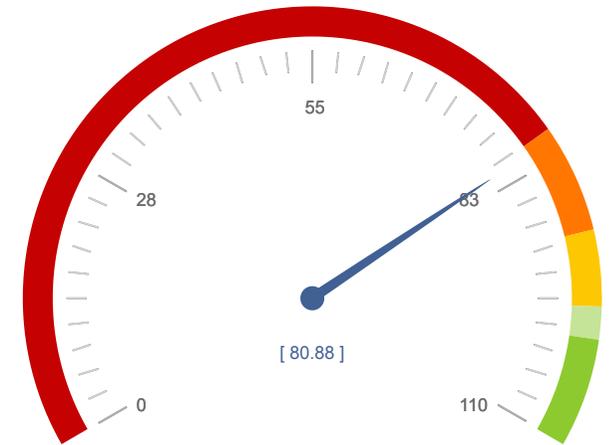
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2018
Tiempo mensual de canjes resueltas	22	12.11	7.59	8.1	7.4	5.17	11.26	24	19	11.1	6	7.97	$\Sigma = 141,70$
N° autorizaciones mensuales de canjes resueltas	145	257	147	139	151	113	97	111	126	142	108	75	$\Sigma = 1.611$
Cálculo	0,15	0,05	0,05	0,06	0,05	0,05	0,12	0,22	0,15	0,08	0,06	0,11	0,09



0,09
11,00

(Nº autorizaciones mensuales de canjes en plazo inferior a 20 días/ Nº de autorizaciones de canjes mensuales realizadas) X 100 = 100

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2018
Nº autorizaciones mensuales de canjes en plazo inferior a 20 días	106	208	141	124	141	126	82	11	60	132	102	70	$\Sigma = 1.303$
Nº de autorizaciones de canjes mensuales realizadas	145	257	147	139	151	113	97	111	126	142	108	75	$\Sigma = 1.611$
Cálculo	73,10	80,93	95,92	89,21	93,38	111,50	84,54	9,91	47,62	92,96	94,44	93,33	80,88



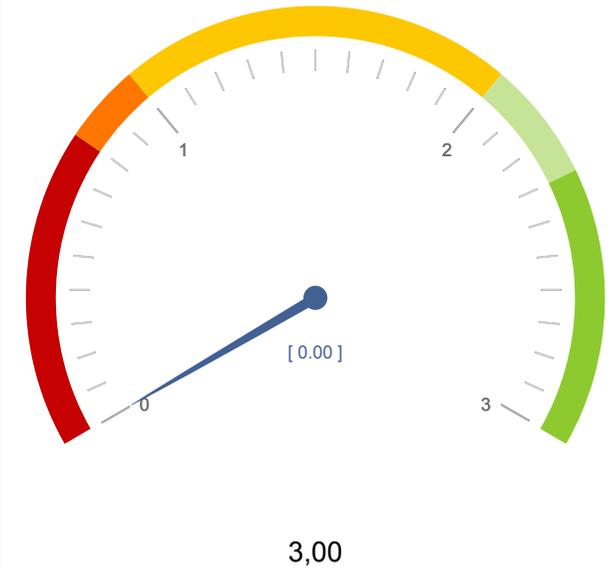
80,88
100,00

Código

11. En el servicio de juego el Nivel de Satisfacción Global obtenido de la Encuesta mensual de Satisfacción presencial será superior a 2,3 sobre una puntuación total de 3.

Nivel mensual de Satisfacción Global $\geq 2,1$ sobre 3.

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2018
Nivel mensual de Satisfacción Global	<input type="text"/> = 0												
Cálculo													

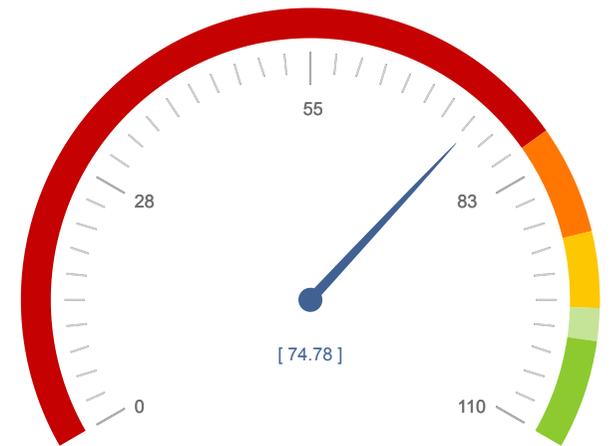


Código

12. Las reclamaciones y quejas serán tramitadas en un plazo de 15 días naturales al Servicio de Atención al Cliente.

(Nº de quejas tramitadas en plazo igual o inferior a 15 días naturales/ Nº de quejas tramitadas) X 100 = 100.

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2018
Nº de quejas tramitadas en plazo igual o inferior a 15 días naturales	13	6	4	5	19	7	18	0	8	1	5	0	Σ = 86
Nº de quejas tramitadas	13	6	4	5	19	7	19	6	14	6	12	4	Σ = 115
Cálculo	100	100	100	100	100	100	94,74	0	57,14	16,67	41,67	0	74,78



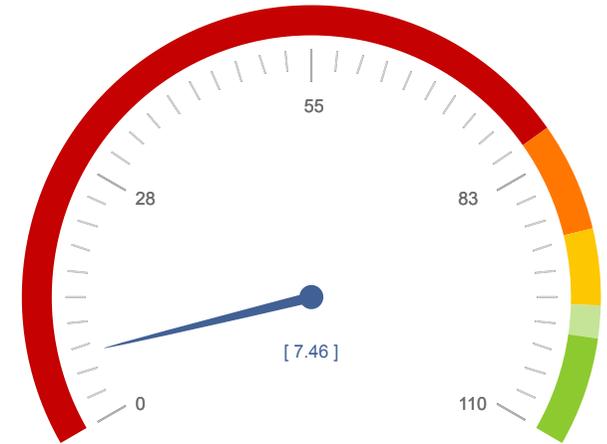
74,78
100,00

Código

13. Las solicitudes de exención o bonificación del Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica se resolverán en el plazo máximo de 30 días desde que el interesado aporte la documentación requerida.

(Número mensual de solicitudes resueltas en el plazo comprometido / Número mensual de solicitudes) X 100 = 100.

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2018
Número mensual de solicitudes resueltas en el plazo comprometido	0	48	13	25	42	41	8	3	2	21	34	28	Σ = 265
Número mensual de solicitudes	2	247	581	371	274	328	136	93	274	317	585	344	Σ = 3.552
Cálculo	0	19,43	2,24	6,74	15,33	12,50	5,88	3,23	0,73	6,62	5,81	8,14	7,46



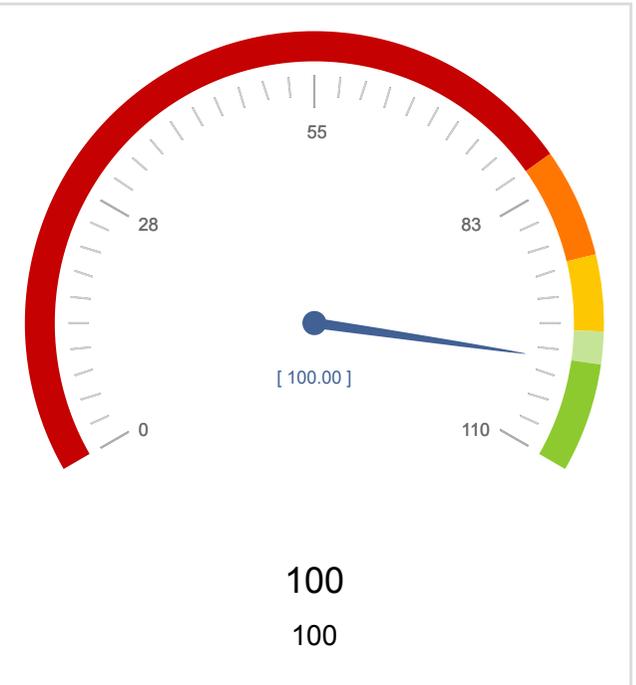
7,46
100,00

Código

14. Los certificados de estar al corriente en el cumplimiento de las obligaciones tributarias con la Administración Regional se emitirán en el momento de la solicitud, siempre que se soliciten a través de la Web o en cualquiera de las Oficinas de la Agencia Tributaria.

(Número de certificados expedidos en el plazo comprometido / Número total de certificados solicitados) X 100 = 100.

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2018
Número de certificados expedidos en el plazo comprometido	343	336	361	303	353	333	271	46	498	839	485	706	$\Sigma = 4.874$
Número total de certificados solicitados	343	336	361	303	353	333	271	46	498	839	485	706	$\Sigma = 4.874$
Cálculo	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

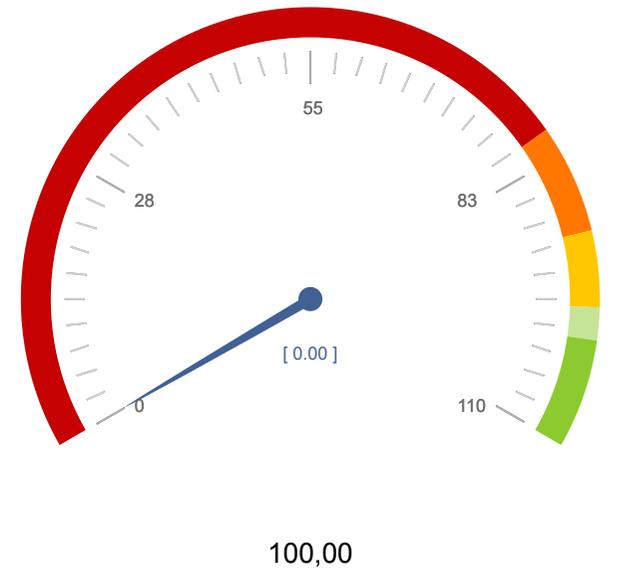


Código

15. Los certificados catastrales emitidos desde los PIC (Puntos de Información Catastral) ubicados en las Oficinas de la Agencia tributaria se expedirán en el momento de su solicitud, siempre que se acredite la titularidad catastral.

(Nº mensual de certificados expedidos en el plazo comprometido / nº mensual de certificados) X 100 = 100.

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2018
Nº mensual de certificados expedidos en el plazo comprometido	<input type="text"/>	Σ = 0											
Nº mensual de certificados	<input type="text"/>	Σ = 0											
Cálculo													

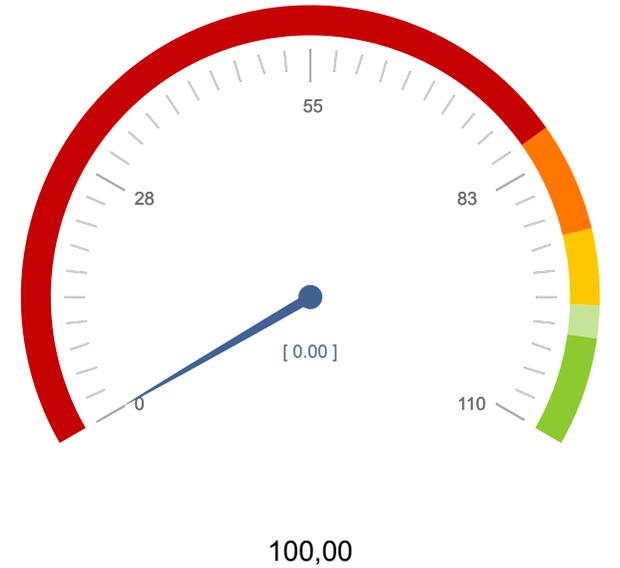


Código

16. Los certificados de estar al corriente en el pago del IBI (Impuesto sobre Bienes Inmuebles), necesarios para la transmisión del inmueble, se emitirán en el momento de su solicitud para los contribuyentes que lo soliciten en cualquiera de las Oficinas de la Agencia Tributaria.

(Nº mensual de certificados expedidos en el plazo comprometido / nº mensual de certificados) X 100 = 100

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2018
Nº mensual de certificados expedidos en el plazo comprometido	<input type="text"/>	Σ = 0											
Nº mensual de certificados	<input type="text"/>	Σ = 0											
Cálculo													



Nº de compromisos listados: 16

