

INFORME NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS OFRECIDOS EN LA CARTA DE SERVICIOS EN 2019.

- **Evaluación continúa de los servicios mediante un Cuadro de Mando Integral como instrumento que garantice un eficaz Seguimiento, Control y Consecución de Objetivos, mediante los indicadores de Resultados de gestión en los municipios.**

Se ha establecido un Cuadro de Mando como instrumento de la Dirección Estratégica, donde están incluidos los siguientes objetivos estratégicos:

Fomento de las actuaciones de Recaudación ejecutiva e inspección como vía para aumentar la capacidad económica de los municipios.

Fomento del enfoque de la Gestión encaminada a la atención y satisfacción de los Clientes.

Enfoque orientado a resultados de la Gestión Tributaria:

- a) Mejora de resultados globales de Recaudación Voluntaria.
- b) Mejora, adecuación y aumento de todos los padrones contributivos.

Promover niveles de Excelencia en la Organización mediante la implantación de Proyectos de Calidad y Mejora Continua.

Maximizar los resultados de la gestión Financiera-Presupuestaria.

Aumento y diversificación de las Competencias del Organismo.

- **Línea telefónica directa de atención al ciudadano para la provincia de Jaén con horario de 9 a 15 horas, de lunes a viernes; la existencia de esta línea se comunica al ciudadano a través de la publicidad del Organismo, de la carta de Servicios, de la Memoria Anual y de toda la documentación emitida por la Oficina de Atención al Contribuyente.**

Existe la línea telefónica 902 07 99 07, donde se han contabilizado durante el año 2019 un total de 41.757 atenciones tributarias por teléfono.

- **Atención al ciudadano personalizada y especializada por materias, con oficinas de atención al contribuyente ubicadas en las dependencias de los Servicios Centrales del Organismo y en las diferentes Unidades Territoriales que cubre todos los partidos judiciales de la provincia.**

Existen Oficinas especializadas en Atención al Contribuyente con las siguientes ubicaciones:

- Dependencias Servicios Centrales, Jaén. Ctra. Córdoba s/n.

- Oficina de Alcalá la Real. Centro Comercial Abierto, C/ Veracruz 2 2º.
- Oficina de Andujar. C/ Pintor Luis Aldehuela, 8.
- Oficina de Baeza. C/ Julio Burell, 37.
- Oficina de Cazorla. Plaza Andalucía, 11 bajo.
- Oficina de La Carolina. Avda. de la Ilustración, 18 bajo.
- Oficina de Linares. Prolongación de Tetuán, 5 bajo.
- Oficina de Úbeda. C/ Picasso, 6 Bajo
- Oficina de Villacarrillo. C/ Méndez Núñez, 77
- Oficina Delegada de Torredonjimeno. C/ San Pedro, 7.
- Oficina Delegada de Bailén. Plaza de la Constitución, 1
- Oficina Delegada de Orcera. Pza. La Iglesia s/n.
- Oficina Delegada de Alcaudete. C/ General Baena, 3 (Operativa a partir de 2019)
- **Sistema de Cita Previa en nuestra Oficina de Atención al Contribuyente.**

Hay establecido una línea directa de Atención al ciudadano: 902 07 99 07.

CITA PREVIA: <https://ofsgt.dipujaen.es/ovt/>

- **Adecuación del tiempo medio de espera a un máximo de 10 minutos.**

El tiempo medio de espera de los contribuyentes ha estado siempre por debajo de los 10 minutos.

- **Cuentas específicas de correo electrónico para atención al ciudadano atendidas por el personal de la Oficina de Atención al Contribuyente de Servicios Centrales.**

Hay establecidos las siguientes direcciones de correo electrónico, seguido de la oficina encargada de su atención y contestación:

☒ infotributaria@dipujaen.es (personal de Oficina Atención al Contribuyente).

☒ urejaen@dipujaen.es (personal de la URE de Jaén).

☒ utalcala@dipujaen.es (personal de la Oficina de Alcalá la Real).

☒ utandujar@dipujaen.es (personal de la Oficina de Andujar).

☒ utbaeza@dipujaen.es (personal de la Oficina de Baeza).

☒ utcazorla@dipujaen.es (personal de la Oficina de Cazorla)

☒ utlacarolina@dipujaen.es (personal de la Oficina de La Carolina).

✉ utlinares@dipujaen.es (personal de la Oficina de Linares).

✉ utubeda@dipujaen.es (personal de la Oficina de Úbeda).

✉ utvillacarrillo@dipujaen.es (personal de la Oficina de Villacarrillo).

• Resolución de consultas tributarias y órdenes de domiciliaciones bancarias presentadas por correo electrónico en el plazo medio de 24 horas. Tramitación de correcciones de errores físicos presentados por correo electrónico en el plazo medio de 24 horas.

En nuestras direcciones de correo electrónico infotributaria@dipujaen.es y infocorreos@dipujaen.es han tenido entrada en el ejercicio 2019 un total de 4.340 correos electrónicos donde nos presentan consultas tributarias, órdenes de domiciliación bancarias y cambio de domicilio fiscal, con el siguiente desglose:

- 1.450 han sido órdenes de domiciliaciones bancarias de distintos tributos.
- 2.364 han sido consultas que nos han planteado dudas tributarias a través de este medio y aportación de documentación.
- 49 correcciones de cambio de domicilio de notificación.
- 441 entradas electrónicas presentando solicitudes y aportación de documentación.
- 36 correos de registro

Con un plazo medio de contestación de 24 horas.

Se puede observar una disminución de entradas en 2019 en gran parte por el buen funcionamiento que ha tenido la atención telefónica en el 2019. Se han domiciliado, cambiado direcciones y resuelto muchas consultas gracias a la atención telefónica con la siguiente disminución de correos electrónicos. Además, cada vez más ciudadanos tienen certificados digitales y los utiliza para, ellos mismos, cambiar sus datos y domiciliaciones por la Oficina Virtual produciéndose consecuentemente un aumento muy significativo de los accesos y trámites realizados por la misma.

• Procedimiento para la tramitación de quejas y reclamaciones con contestación a los interesados en el plazo medio de 12 días.

Se han tramitado 48 reclamaciones de cliente, en el plazo medio de 15 días.

• Campañas informativas de períodos de pago en voluntaria en prensa, radio, televisión, a través de cartelería y dípticos informativos.

Se realizan a lo largo del año dos campañas informativas para divulgar la fecha en que empieza y termina cada uno de los dos periodos de pago voluntario. Campaña que se realiza en prensa, radio, televisión, así como por cartelería y dípticos.

- **Compromiso de que los avisos de pago en voluntaria lleguen al ciudadano en los primeros 10 días del período de pago.**

Todos los avisos de pago estaban entregados por parte de Correos en la primera semana del periodo de pago voluntario.

- **Resoluciones de aplazamientos y fraccionamientos de pago en el plazo de dos meses.**

En este apartado se han tramitado 2.261 expedientes, el plazo medio de resolución ha sido de 15 días.

- **Inclusión del nuevo titular catastral en el padrón del ejercicio siguiente al de la presentación del modelo 901.**

Pendiente formalización de la realización de cargos de alteraciones de titularidad catastral de 2019 en la nueva aplicación SIT.

- **Fraccionamiento de pago automáticos en “Actas de Inspección” y liquidaciones de ingreso directos de IBU.**

Los fraccionamientos se realizan previa solicitud, y por Resolución desde Asistencia Jurídica.

- **Tramitación y resolución inmediata de las siguientes gestiones:**

Pago de deudas

Correcciones de datos físicos

Anulación de valores

Actualizaciones direcciones notificación

Autoliquidación del IVTM.

Domiciliaciones bancarias. Durante el ejercicio 2019 se han grabado en la Oficina Virtual/Oficina de Atención al Ciudadano 3.738 órdenes de domiciliación de recibos.

- **Resolución de expedientes de derivación de responsabilidad en el plazo de 2 meses.**

Se han tramitado un total de 19 expedientes, en un plazo medio de resolución de 22 días.

- **Emisión de informes jurídicos en el plazo de 15 días.**

Se han emitido un total de 339 informes de este tipo siendo su plazo de resolución de 3 días.

Informes Defensor del Pueblo: 9. Plazo medio de resolución: 2 días

Informes personación concurso acreedores (Servicio de Asistencia Jurídica): 44

Informe insinuación de créditos: 7. Plazo medio de resolución: 2 días desde la publicación BOE Auto del concurso.

Comunicación créditos contra la masa: 37. Plazo medio de resolución: 4 días desde conocimiento del devengo nuevos débitos.

☒ Informes personación concurso acreedores (Unidad de Embargos Masivos): 196

Informe insinuación de créditos: 53. Plazo medio de resolución: 3 días desde la publicación BOE Auto del concurso.

Comunicación créditos contra la masa: 143. Plazo medio de resolución: 6 días desde conocimiento del devengo nuevos débitos

☒ Informes relativos a recursos contencioso-administrativos: 70. Plazo medio de emisión: 3 días

☒ Informes jurídicos solicitados por Gerencia, Ayuntamientos y otras dependencias del Organismo: 9. Plazo medio de resolución: 2 días

☒ Informes solicitados por Juzgados: 6. Plazo medio de resolución: 2 días

☒ Informes para Tribunales Económico-Administrativos: 4. Plazo medio de emisión: 3 días

☒ Informes para Registradores: 1. Plazo medio de emisión: 3 días

☒ Comunicaciones con Diputación: 43. Plazo medio de emisión: 3 días

• **Entregas a cuenta a los Ayuntamientos el día 20 del mes anterior a aquel al que corresponda la entrega.**

La media en que se han realizado las entregas a Cuenta a los Ayuntamientos durante el ejercicio 2019, ha quedado establecida al día 6,42 del mes anterior al que correspondía la entrega.

• **Liquidación de ingresos a los ayuntamientos en los diez días siguientes al cierre de cada uno de los periodos voluntarios de pago.**

Dentro del ejercicio 2019 se han realizado 2 liquidaciones de ingresos a los Ayuntamientos, realizándose con fecha 01.03.2020.

• **Emisión de las cuentas de la gestión recaudatoria en el primer semestre del ejercicio inmediatamente posterior.**

En el primer semestre del año 2019 se han emitido, aprobado y enviado a los Organismos delegantes las Cuentas de gestión del ejercicio 2018 (aprobadas en la sesión ordinaria del Consejo Rector del Organismo de fecha 20/03/2019).

- **Conocer las expectativas de nuestros clientes mediante el estudio y medición de cuestionarios de satisfacción.**

Durante el ejercicio 2019 se han contabilizado 899 cuestionarios de satisfacción de clientes en el ámbito de las actuaciones de gestión y recaudación:

(Objetivo 1.000 Cuestionarios de Ciudadanos presentados, 50 Cuestionarios por semestre y por cada una de las Unidades)

-Servicios Centrales:

Servicio de Gestión y Recaudación (Ofic.At.Ciudadano): 100

Servicio de Inspección: 50

-UUTT:

Alcalá la Real: 100

Andujar: 99

Baeza: 100

Cazorla: 50

La Carolina 100

Linares: 100

Úbeda: 100

Villacarrillo: 100

Número de Informes anuales: 1 Informe Total Anual y 1 informe semestral cada 50 cuestionarios por unidad.

Resultados encuestas: Nivel muy bueno/excelente 4,06.

- **Buzones de quejas y sugerencias en todos los puntos de atención del Organismo.**

En todas las oficinas de Atención al ciudadano que hay establecidas en los emplazamientos de nuestras unidades administrativas, hay ubicado un Buzón de Quejas y Sugerencias que esta atendido por el personal de la oficina.

Jaén 11 de febrero de 2019