

## **INFORME NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS OFRECIDOS EN LA CARTA DE SERVICIOS EN 2021.**

- **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 8:00 a 20:00 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.**

Existen las líneas telefónicas 902 07 99 07 y 953 24 80 82, donde se han contabilizado durante el año 2021 un total de 86.380 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, 12 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 establecida una línea directa de Atención al ciudadano: 902 07 99 07.- 953 24 80 82.

- **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](mailto:infotributaria@dipujaen.es) y [infocorreo@dipujaen.es](mailto:infocorreo@dipujaen.es) (personal de Oficina Atención al Contribuyente).
- [urejaen@dipujaen.es](mailto:urejaen@dipujaen.es) (personal de la URE de Jaén).
- [utalcala@dipujaen.es](mailto: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](mailto:infotributaria@dipujaen.es) han tenido entrada en el ejercicio 2021 un total de 4.806 correos electrónicos donde nos presentan consultas tributarias, órdenes de domiciliación bancarias y cambio de domicilio fiscal, con el siguiente desglose:

- 1.276 han sido órdenes de domiciliaciones bancarias de distintos tributos.
- 3.515 han sido consultas que nos han planteado dudas tributarias a través de este medio y aportación de documentación.
- 15 correcciones de cambio de domicilio de notificación.

Con un plazo medio de contestación de 24 horas.

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

Se han tramitado **72** reclamaciones de cliente, en el plazo medio de **11** 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.

- **Primer periodo de pago voluntario (de 1 de abril ampliado hasta el 6 de septiembre de 2021): Impuestos sobre Bienes Inmuebles de Naturaleza**

Urbana, Vehículos de Tracción Mecánica y Bienes Inmuebles de Características Especiales.

Entre las medidas establecidas en el Real Decreto 926/2020, de 25 de octubre, por el que se declara el estado de alarma para contener la propagación de infecciones causadas por el SARS-Cov-2, estado de alarma que se prorroga hasta las 00:00 horas del día 9 de mayo de 2021 por el Real Decreto 956/2020, de 3 de noviembre, destacan algunas dirigidas a evitar la agrupación de personas sin relación de convivencia y mantener el distanciamiento entre ellas, el cierre total o parcial de actividades no consideradas esenciales, así como reducir la movilidad de las poblaciones, ya que esta favorece de forma importante la circulación del virus SARS-CoV-2 entre los distintos territorios.

Esta situación excepcional requiere que también en el ámbito de la Administración Tributaria Local se lleve a cabo una respuesta proporcionada y ágil, mediante la adopción de determinadas medidas urgentes con la finalidad de evitar mayores perjuicios al interés general.

En consecuencia, y respecto de los tributos e ingresos de Derecho Público no tributarios que gestiona el Organismo Autónomo Local "Servicio Provincial de Gestión y Recaudación" de la Diputación Provincial de Jaén, se considera necesario, proceder a la ampliación del primer período de cobro en voluntaria, así como de determinados plazos y actuaciones adecuándolos a la situación económica actual de la provincia, como se indica en la parte resolutive de la **Resolución número 1515 de 28.01.2021 sobre "Ampliación Plazos Procedimientos Tributarios"**.

- **Segundo periodo de pago voluntario (de 1 de septiembre al 5 de noviembre de 2021):** Impuestos sobre Bienes Inmuebles de Naturaleza Rústica, Actividades Económicas y Arbitrios, Tasas y Precios Públicos.

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

Los avisos de pago de la primera voluntaria se enviaron al ciudadano en el mes de mayo. En la segunda voluntaria se entregaron todos los avisos de pago en la primera semana del periodo de pago voluntario.

- **Tramitación de todos los expedientes de beneficios fiscales de VTM e IBI de manera que queden grabados en el padrón correspondiente antes del inicio de periodo voluntario de pago.**

Se han tramitado un total de 6.123 expedientes de Beneficios Fiscales de VTM e IBI en plazo.

- **Tramitación de recursos de reposición, de actuaciones en voluntaria y en ejecutiva, pendientes a 31 de diciembre de 2020, con especial incidencia de los recursos de IIVTNU.**

Se han tramitado un total de 2.410 expedientes de recursos de reposición (actuaciones voluntaria/ejecutiva) de los que 1269 corresponden a IIVTNU.

- **Resolución de expedientes de devolución pendientes a 31/12/2020, así como todos aquéllos que tengan entrada hasta el 01/09/2021, de manera que se cumpla el plazo de 6 meses establecido por Ley.**

Se han tramitado un total de 3.628 en el plazo medio de 4 meses,

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

En este apartado se han tramitado 1.499 expedientes, el plazo medio de resolución ha sido de 7 días.

- **Inclusión del nuevo titular catastral en el padrón del ejercicio siguiente al de la presentación del modelo 900.**

Las modificaciones de titulares catastrales derivadas de modelos 900 se incluyen en el padrón del siguiente ejercicio fiscal.

- **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 2021 se han grabado en la Oficina Virtual/Oficina de Atención al Ciudadano 7.936 órdenes de domiciliación de recibos.

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

Se han emitido un total de 309 informes de este tipo siendo su plazo de resolución de 5 días.

- Informes Contencioso-administrativo: 161
- Informes jurídicos Organismo/Diputación 14
- Informes jurídicos TEARA: 6
- Informes otras administraciones: 4
- Comunicaciones Ayuntamientos: 117
- Defensor del Pueblo: 7

• **Entregas a cuenta a los Ayuntamientos en la primera quincena 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 2021, ha quedado establecida al día 5 del mes anterior al que correspondía la entrega.

• **Liquidación de ingresos a los ayuntamientos en los 15 días desde la recepción de los ingresos y contabilización de los ingresos correspondientes al periodo que se liquida.**

La liquidación a los Ayuntamientos correspondiente al ejercicio 2020 se ha realizado con fecha 28/01/2021, siendo el plazo de recepción y contabilización de los ingresos del periodo liquidado el 21/01/2021.

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

El cierre del ejercicio del año 2020 fue el día 21/01/2021 por lo que en el primer semestre del año 2021 se han emitido, aprobado y enviado a los Organismos delegantes las Cuentas de gestión del ejercicio 2020, siendo aprobadas en la sesión ordinaria del Consejo Rector del Organismo de fecha 17/02/2021.

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

Durante el ejercicio 2021 se han contabilizado 1021 cuestionarios de satisfacción de clientes en el ámbito de las actuaciones de gestión y recaudación (UT ALCALÁ LA REAL, UT ANDÚJAR, UT BAEZA, UT CAZORLA, UT LINARES, UT ÚBEDA, UT VILLACARRILLO, SERVICIO DE INSPECCIÓN Y OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO):

(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 (Oficina Atención al Ciudadano): 121
- Servicio de Inspección: 100

Unidades Territoriales (UUTT):

- Alcalá la Real: 100
- Andujar: 100
- Baeza: 100
- Cazorla: 100
- 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 4,21**

• **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 a la fecha de la firma