

**CUMPLIMIENTO OBJETIVOS CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE DE ALBACETE**

1º trimestre 2023

|   | Servicio                                | Modalidad de prestación   | Usuario / cliente | Compromisos de Calidad                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Indicadores                                                                                                                                                                                                                                                           | Forma de cálculo                                      | Herramienta de medición                                                                                             | Estándar                     | Periodicidad | RESULTADOS |
|---|-----------------------------------------|---------------------------|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|--------------|------------|
| 1 | Asistencia y atención al contribuyente. | Presencial                | Ciudadanía        | Será atendido en un tiempo medio inferior a 25 minutos desde que obtenga número.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Porcentaje de personas usuarias atendidas en un tiempo medio inferior a 25 minutos                                                                                                                                                                                    | Tiempo de espera en minutos.                          | Sistema de gestión de turnos                                                                                        | 80%                          | Trimestral   | 97%        |
| 2 | Asistencia y atención al contribuyente. | Presencial                | Ciudadanía        | La atención será personalizada y adecuada a cada persona. Nos comprometemos a obtener de media al menos 4 puntos sobre 5 en la encuesta realizada al efecto.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Puntuación media obtenida en la encuesta de satisfacción.                                                                                                                                                                                                             | Encuesta de satisfacción                              | Registro de personas usuarias encuestadas que consideran personalizada y adecuada la atención recibida.             | Igual o superior a 4 sobre 5 | Anual        | 4,56       |
| 3 | Asistencia y atención al contribuyente. | Presencial                | Ciudadanía        | El trato será cortés.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Número de personas insatisfechas con el trato recibido                                                                                                                                                                                                                | Quejas presentadas por incumplimiento del compromiso. | Registro de quejas y sugerencias                                                                                    | cinco al año por oficina     | Trimestral   | 0          |
| 4 | Asistencia y atención al contribuyente. | Presencial                | Ciudadanía        | Siempre conocerá la identidad de la persona que le atiende.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Porcentaje de personas usuarias que encuentran disponible la identificación de la persona que le atiende.                                                                                                                                                             | Encuesta de satisfacción                              | Registro de personas usuarias encuestadas que encuentran disponible la identificación de la persona que le atiende. | 100%                         | Anual        | 100%       |
| 5 | Asistencia y atención al contribuyente. | Presencial                | Ciudadanía        | La excelencia en la gestión y prestación de los servicios será una prioridad. Trabajaremos para conseguir un mínimo de 4 sobre 5 en la encuesta de satisfacción.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Puntuación mínima obtenida en la encuesta de satisfacción.                                                                                                                                                                                                            | Encuesta de satisfacción                              | Registro de personas usuarias encuestadas que puntúan con más de un 4 la prestación del servicio                    | 4                            | Anual        | 4,93       |
| 6 | Información tributaria.                 | Telefónica/pr<br>esencial | Ciudadanía        | La información se dará en el acto bien directamente o bien remitiéndola a la persona que disponga de ella. En ningún caso deberá volver a llamar o a acudir al centro. En caso de ser preciso, se le pedirá que facilite un medio de contacto para atender su demanda de información.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Número de personas insatisfechas por incumplimiento del compromiso                                                                                                                                                                                                    | Quejas presentadas por incumplimiento del compromiso  | Registro de quejas y sugerencias                                                                                    | cinco al año por oficina     | Trimestral   | 0          |
|   |                                         | Presencial:<br>en el acto |                   | Le atenderemos en el momento cuando solicite ser asistido en la cumplimentación de modelos correspondientes al Impuesto de Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados y modalidad de donaciones del ISD, siempre que la competencia para liquidar el impuesto corresponda a la oficina donde se solicite la asistencia. Cuando debido a la complejidad del caso no sea posible prestar la asistencia en el momento (por elevado número de interesados, hechos imponderables, etc.) nos comprometemos a poner el documento de autoliquidación a disposición del contribuyente en el plazo máximo de dos días. | Porcentaje de usuarios atendidos en el acto en ITPyAJD y modalidad de donaciones del ISD que corresponden a esa oficina.<br>Porcentaje de usuarios que no han podido ser atendidos en el acto y han recibido el documento de autoliquidación en el plazo de dos días. | Registro                                              | Registro de atenciones presenciales cumplimentación de modelos ITPyAJD y modalidad de donaciones del ISD.           | 100%                         | Trimestral   | 100        |

|    |                                                                                                                  |                             |                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                  |                                                       |                                                                                   |                          |            |      |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|--------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|------------|------|
| 7  | Asistencia en la cumplimentación de documentos tributarios.                                                      | Presencial: con cita previa | Ciudadanía, excepto profesionales y personas jurídicas | Una vez concertada la cita previa para cumplimentación de modelos correspondientes al ISD modalidad sucesiones y siempre que la competencia para liquidar el impuesto corresponda a la oficina donde se solicite la asistencia, proporcionaremos la autoliquidación correspondiente para su pago y presentación en el plazo máximo de 30 días naturales desde que el contribuyente haya aportado toda la documentación necesaria. Además, esta documentación debe haber sido puesta a disposición del servicio de asistencia dentro de los cinco primeros meses del plazo de presentación legalmente establecido. | Porcentaje de autoliquidaciones en las que se ha cumplido el plazo máximo establecido.                                           | Registro                                              | Registro de cita previa para cumplimentación de modelos ISD modalidad sucesiones. | 95%                      | Trimestral | 100% |
| 8  | Recepción y devolución sellada de documentos tributarios para su inscripción en registros oficiales              | Presencial                  | Ciudadanía                                             | Cuando la persona interesada se persone en el servicio con la documentación necesaria, la recepción y devolución sellada de documentos tributarios se realizará en el acto.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Número de personas insatisfechas por la no realización en el acto de la recepción y devolución sellada de documentos tributarios | Quejas presentadas por incumplimiento del compromiso. | Registro de quejas y sugerencias                                                  | cinco al año por oficina | Trimestral | 0    |
| 9  | Recepción masiva y devolución de documentos tributarios                                                          | Presencial                  | Ciudadanía                                             | La recepción de documentos tributarios se realizará en el acto. La devolución al interesado se realizará en el plazo máximo de 15 días desde su recepción.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Porcentaje de documentos en que se ha cumplido el plazo máximo establecido.                                                      | Registro                                              | Registro de documentos recepcionados.                                             | 95%                      | Trimestral | 98%  |
| 10 | Recepción, remisión a Oficina Liquidadora competente y devolución de documentos tributarios a persona interesada | Presencial                  | Ciudadanía                                             | La recepción de documentos tributarios se realizará en el acto. La remisión a oficina competente y devolución a la persona interesada se realizará en el plazo máximo de un mes desde su recepción.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Porcentaje de expedientes en que se ha cumplido el plazo máximo establecido.                                                     | Registro                                              | Registro de documentos remitidos.                                                 | 95%                      | Trimestral | 100% |

|    |                                                                                                                                     |                       |                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                     |                                                       |                                                                                       |                          |            |      |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|--------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|------------|------|
| 11 | Registro de entrada de documentos dirigidos a cualquier Administración Pública.                                                     | Presencial/telemático | Ciudadanía                                             | Los documentos presentados para su registro de entrada se remitirán a la unidad de destino dentro del siguiente día hábil.                                                                                                                      | Porcentaje de documentos presentados para su registro que se remiten a la unidad de destino en el plazo establecido | Registro                                              | Registro de documentos presentados para su registro                                   | 100%                     | Trimestral | 100% |
| 12 | Expedición de certificados de estar al corriente de pago de obligaciones tributarias.                                               | Presencial/telemático | Ciudadanía                                             | Cuando la persona interesada se persone en el servicio, expediremos el certificado en el acto. En el caso de que la solicitud sea telemática, el expediente será expedido y remitido al domicilio fiscal del interesado al día siguiente hábil. | Porcentaje de certificados expedidos a quienes los hayan solicitado en el plazo establecido.                        | Registro                                              | Registro de certificados expedidos de estar al corriente de obligaciones tributarias. | 100%                     | Trimestral | 100% |
| 13 | Información y certificación de datos catastrales y de cartografía digital (PIC).                                                    | Presencial            | Ciudadanía                                             | Cuando la persona interesada se persone en el servicio, la información y certificación de datos catastrales y de cartografía digital, se realizará en el acto.                                                                                  | Número de personas insatisfechas por incumplimiento del compromiso.                                                 | Quejas presentadas por incumplimiento del compromiso. | Registro de quejas y sugerencias                                                      | cinco al año por oficina | Trimestral | 0    |
| 14 | Tramitación y obtención de certificados digitales.                                                                                  | Presencial            | Ciudadanía, excepto profesionales y personas jurídicas | Cuando la persona interesada se persone en el servicio, la tramitación y obtención de certificados digitales Se realizará en el acto.                                                                                                           | Número de personas insatisfechas por incumplimiento del compromiso.                                                 | Quejas presentadas por incumplimiento del compromiso. | Registro de quejas y sugerencias                                                      | cinco al año por oficina | Trimestral | 0    |
| 15 | Expedición de certificados de no ser declarante del Impuesto sobre el Patrimonio para solicitud de subvenciones.                    | Presencial/telemático | Ciudadanía                                             | Nos comprometemos a expedir el certificado de no ser declarante del impuesto sobre el Patrimonio para la solicitud de subvenciones como máximo al día siguiente hábil al de su solicitud.                                                       | Porcentaje de certificados expedidos a las personas interesadas en el plazo establecido.                            | Registro                                              | Registro de documentos expedidos (o enviados) el día siguiente hábil.                 | 100%                     | Trimestral | 100% |
| 16 | Presentación de quejas y sugerencias sobre el funcionamiento de cualquier servicio de la Administración de la Junta de Comunidades. | Presencial            | Ciudadanía                                             | Tramitaremos las quejas y sugerencias de forma inmediata, estableciendo como plazo máximo el siguiente día hábil al de su presentación.                                                                                                         | Porcentaje de quejas y sugerencias tramitadas en el plazo establecido.                                              | Registro                                              | Registro de documentos enviados el día siguiente hábil.                               | 100%                     | Trimestral | 100% |

**CUMPLIMIENTO OBJETIVOS CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE DE ALBACETE**

2º trimestre 2023

|   | Servicio                                | Modalidad de prestación   | Usuario / cliente | Compromisos de Calidad                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Indicadores                                                                                                                                                                                                                                                           | Forma de cálculo                                      | Herramienta de medición                                                                                             | Estándar                     | Periodicidad | RESULTADOS |
|---|-----------------------------------------|---------------------------|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|--------------|------------|
| 1 | Asistencia y atención al contribuyente. | Presencial                | Ciudadanía        | Será atendido en un tiempo medio inferior a 25 minutos desde que obtenga número.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Porcentaje de personas usuarias atendidas en un tiempo medio inferior a 25 minutos                                                                                                                                                                                    | Tiempo de espera en minutos.                          | Sistema de gestión de turnos                                                                                        | 80%                          | Trimestral   | 96%        |
| 2 | Asistencia y atención al contribuyente. | Presencial                | Ciudadanía        | La atención será personalizada y adecuada a cada persona. Nos comprometemos a obtener de media al menos 4 puntos sobre 5 en la encuesta realizada al efecto.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Puntuación media obtenida en la encuesta de satisfacción.                                                                                                                                                                                                             | Encuesta de satisfacción                              | Registro de personas usuarias encuestadas que consideran personalizada y adecuada la atención recibida.             | Igual o superior a 4 sobre 5 | Anual        | 4,9        |
| 3 | Asistencia y atención al contribuyente. | Presencial                | Ciudadanía        | El trato será cortés.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Número de personas insatisfechas con el trato recibido                                                                                                                                                                                                                | Quejas presentadas por incumplimiento del compromiso. | Registro de quejas y sugerencias                                                                                    | cinco al año por oficina     | Trimestral   | 0          |
| 4 | Asistencia y atención al contribuyente. | Presencial                | Ciudadanía        | Siempre conocerá la identidad de la persona que le atiende.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Porcentaje de personas usuarias que encuentran disponible la identificación de la persona que le atiende.                                                                                                                                                             | Encuesta de satisfacción                              | Registro de personas usuarias encuestadas que encuentran disponible la identificación de la persona que le atiende. | 100%                         | Anual        | 100%       |
| 5 | Asistencia y atención al contribuyente. | Presencial                | Ciudadanía        | La excelencia en la gestión y prestación de los servicios será una prioridad. Trabajaremos para conseguir un mínimo de 4 sobre 5 en la encuesta de satisfacción.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Puntuación mínima obtenida en la encuesta de satisfacción.                                                                                                                                                                                                            | Encuesta de satisfacción                              | Registro de personas usuarias encuestadas que puntúan con más de un 4 la prestación del servicio                    | 4                            | Anual        | 4,9        |
| 6 | Información tributaria.                 | Telefónica/pr<br>esencial | Ciudadanía        | La información se dará en el acto bien directamente o bien remitiéndola a la persona que disponga de ella. En ningún caso deberá volver a llamar o a acudir al centro. En caso de ser preciso, se le pedirá que facilite un medio de contacto para atender su demanda de información.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Número de personas insatisfechas por incumplimiento del compromiso                                                                                                                                                                                                    | Quejas presentadas por incumplimiento del compromiso  | Registro de quejas y sugerencias                                                                                    | cinco al año por oficina     | Trimestral   | 0          |
|   |                                         | Presencial:<br>en el acto |                   | Le atenderemos en el momento cuando solicite ser asistido en la cumplimentación de modelos correspondientes al Impuesto de Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados y modalidad de donaciones del ISD, siempre que la competencia para liquidar el impuesto corresponda a la oficina donde se solicite la asistencia. Cuando debido a la complejidad del caso no sea posible prestar la asistencia en el momento (por elevado número de interesados, hechos imponderables, etc.) nos comprometemos a poner el documento de autoliquidación a disposición del contribuyente en el plazo máximo de dos días. | Porcentaje de usuarios atendidos en el acto en ITPyAJD y modalidad de donaciones del ISD que corresponden a esa oficina.<br>Porcentaje de usuarios que no han podido ser atendidos en el acto y han recibido el documento de autoliquidación en el plazo de dos días. | Registro                                              | Registro de atenciones presenciales cumplimentación de modelos ITPyAJD y modalidad de donaciones del ISD.           | 100%                         | Trimestral   | 100        |

|    |                                                                                                                  |                             |                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                  |                                                       |                                                                                   |                          |            |      |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|--------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|------------|------|
| 7  | Asistencia en la cumplimentación de documentos tributarios.                                                      | Presencial: con cita previa | Ciudadanía, excepto profesionales y personas jurídicas | Una vez concertada la cita previa para cumplimentación de modelos correspondientes al ISD modalidad sucesiones y siempre que la competencia para liquidar el impuesto corresponda a la oficina donde se solicite la asistencia, proporcionaremos la autoliquidación correspondiente para su pago y presentación en el plazo máximo de 30 días naturales desde que el contribuyente haya aportado toda la documentación necesaria. Además, esta documentación debe haber sido puesta a disposición del servicio de asistencia dentro de los cinco primeros meses del plazo de presentación legalmente establecido. | Porcentaje de autoliquidaciones en las que se ha cumplido el plazo máximo establecido.                                           | Registro                                              | Registro de cita previa para cumplimentación de modelos ISD modalidad sucesiones. | 95%                      | Trimestral | 100% |
| 8  | Recepción y devolución sellada de documentos tributarios para su inscripción en registros oficiales              | Presencial                  | Ciudadanía                                             | Cuando la persona interesada se persone en el servicio con la documentación necesaria, la recepción y devolución sellada de documentos tributarios se realizará en el acto.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Número de personas insatisfechas por la no realización en el acto de la recepción y devolución sellada de documentos tributarios | Quejas presentadas por incumplimiento del compromiso. | Registro de quejas y sugerencias                                                  | cinco al año por oficina | Trimestral | 0    |
| 9  | Recepción masiva y devolución de documentos tributarios                                                          | Presencial                  | Ciudadanía                                             | La recepción de documentos tributarios se realizará en el acto. La devolución al interesado se realizará en el plazo máximo de 15 días desde su recepción.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Porcentaje de documentos en que se ha cumplido el plazo máximo establecido.                                                      | Registro                                              | Registro de documentos recepcionados.                                             | 95%                      | Trimestral | 97%  |
| 10 | Recepción, remisión a Oficina Liquidadora competente y devolución de documentos tributarios a persona interesada | Presencial                  | Ciudadanía                                             | La recepción de documentos tributarios se realizará en el acto. La remisión a oficina competente y devolución a la persona interesada se realizará en el plazo máximo de un mes desde su recepción.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Porcentaje de expedientes en que se ha cumplido el plazo máximo establecido.                                                     | Registro                                              | Registro de documentos remitidos.                                                 | 95%                      | Trimestral | 100% |

|    |                                                                                                                                     |                       |                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                     |                                                       |                                                                                       |                          |            |      |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|--------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|------------|------|
| 11 | Registro de entrada de documentos dirigidos a cualquier Administración Pública.                                                     | Presencial/telemático | Ciudadanía                                             | Los documentos presentados para su registro de entrada se remitirán a la unidad de destino dentro del siguiente día hábil.                                                                                                                      | Porcentaje de documentos presentados para su registro que se remiten a la unidad de destino en el plazo establecido | Registro                                              | Registro de documentos presentados para su registro                                   | 100%                     | Trimestral | 100% |
| 12 | Expedición de certificados de estar al corriente de pago de obligaciones tributarias.                                               | Presencial/telemático | Ciudadanía                                             | Cuando la persona interesada se persone en el servicio, expediremos el certificado en el acto. En el caso de que la solicitud sea telemática, el expediente será expedido y remitido al domicilio fiscal del interesado al día siguiente hábil. | Porcentaje de certificados expedidos a quienes los hayan solicitado en el plazo establecido.                        | Registro                                              | Registro de certificados expedidos de estar al corriente de obligaciones tributarias. | 100%                     | Trimestral | 100% |
| 13 | Información y certificación de datos catastrales y de cartografía digital (PIC).                                                    | Presencial            | Ciudadanía                                             | Cuando la persona interesada se persone en el servicio, la información y certificación de datos catastrales y de cartografía digital, se realizará en el acto.                                                                                  | Número de personas insatisfechas por incumplimiento del compromiso.                                                 | Quejas presentadas por incumplimiento del compromiso. | Registro de quejas y sugerencias                                                      | cinco al año por oficina | Trimestral | 0    |
| 14 | Tramitación y obtención de certificados digitales.                                                                                  | Presencial            | Ciudadanía, excepto profesionales y personas jurídicas | Cuando la persona interesada se persone en el servicio, la tramitación y obtención de certificados digitales Se realizará en el acto.                                                                                                           | Número de personas insatisfechas por incumplimiento del compromiso.                                                 | Quejas presentadas por incumplimiento del compromiso. | Registro de quejas y sugerencias                                                      | cinco al año por oficina | Trimestral | 0    |
| 15 | Expedición de certificados de no ser declarante del Impuesto sobre el Patrimonio para solicitud de subvenciones.                    | Presencial/telemático | Ciudadanía                                             | Nos comprometemos a expedir el certificado de no ser declarante del impuesto sobre el Patrimonio para la solicitud de subvenciones como máximo al día siguiente hábil al de su solicitud.                                                       | Porcentaje de certificados expedidos a las personas interesadas en el plazo establecido.                            | Registro                                              | Registro de documentos expedidos (o enviados) el día siguiente hábil.                 | 100%                     | Trimestral | 100% |
| 16 | Presentación de quejas y sugerencias sobre el funcionamiento de cualquier servicio de la Administración de la Junta de Comunidades. | Presencial            | Ciudadanía                                             | Tramitaremos las quejas y sugerencias de forma inmediata, estableciendo como plazo máximo el siguiente día hábil al de su presentación.                                                                                                         | Porcentaje de quejas y sugerencias tramitadas en el plazo establecido.                                              | Registro                                              | Registro de documentos enviados el día siguiente hábil.                               | 100%                     | Trimestral | 100% |

**CUMPLIMIENTO OBJETIVOS CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE DE ALBACETE**

1º trimestre 2023

|   | Servicio                                | Modalidad de prestación   | Usuario / cliente | Compromisos de Calidad                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Indicadores                                                                                                                                                                                                                                                           | Forma de cálculo                                      | Herramienta de medición                                                                                             | Estándar                     | Periodicidad | RESULTADOS |
|---|-----------------------------------------|---------------------------|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|--------------|------------|
| 1 | Asistencia y atención al contribuyente. | Presencial                | Ciudadanía        | Será atendido en un tiempo medio inferior a 25 minutos desde que obtenga número.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Porcentaje de personas usuarias atendidas en un tiempo medio inferior a 25 minutos                                                                                                                                                                                    | Tiempo de espera en minutos.                          | Sistema de gestión de turnos                                                                                        | 80%                          | Trimestral   | 97%        |
| 2 | Asistencia y atención al contribuyente. | Presencial                | Ciudadanía        | La atención será personalizada y adecuada a cada persona. Nos comprometemos a obtener de media al menos 4 puntos sobre 5 en la encuesta realizada al efecto.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Puntuación media obtenida en la encuesta de satisfacción.                                                                                                                                                                                                             | Encuesta de satisfacción                              | Registro de personas usuarias encuestadas que consideran personalizada y adecuada la atención recibida.             | Igual o superior a 4 sobre 5 | Anual        | 4,56       |
| 3 | Asistencia y atención al contribuyente. | Presencial                | Ciudadanía        | El trato será cortés.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Número de personas insatisfechas con el trato recibido                                                                                                                                                                                                                | Quejas presentadas por incumplimiento del compromiso. | Registro de quejas y sugerencias                                                                                    | cinco al año por oficina     | Trimestral   | 0          |
| 4 | Asistencia y atención al contribuyente. | Presencial                | Ciudadanía        | Siempre conocerá la identidad de la persona que le atiende.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Porcentaje de personas usuarias que encuentran disponible la identificación de la persona que le atiende.                                                                                                                                                             | Encuesta de satisfacción                              | Registro de personas usuarias encuestadas que encuentran disponible la identificación de la persona que le atiende. | 100%                         | Anual        | 100%       |
| 5 | Asistencia y atención al contribuyente. | Presencial                | Ciudadanía        | La excelencia en la gestión y prestación de los servicios será una prioridad. Trabajaremos para conseguir un mínimo de 4 sobre 5 en la encuesta de satisfacción.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Puntuación mínima obtenida en la encuesta de satisfacción.                                                                                                                                                                                                            | Encuesta de satisfacción                              | Registro de personas usuarias encuestadas que puntúan con más de un 4 la prestación del servicio                    | 4                            | Anual        | 4,93       |
| 6 | Información tributaria.                 | Telefónica/pr<br>esencial | Ciudadanía        | La información se dará en el acto bien directamente o bien remitiéndola a la persona que disponga de ella. En ningún caso deberá volver a llamar o a acudir al centro. En caso de ser preciso, se le pedirá que facilite un medio de contacto para atender su demanda de información.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Número de personas insatisfechas por incumplimiento del compromiso                                                                                                                                                                                                    | Quejas presentadas por incumplimiento del compromiso  | Registro de quejas y sugerencias                                                                                    | cinco al año por oficina     | Trimestral   | 0          |
|   |                                         | Presencial:<br>en el acto |                   | Le atenderemos en el momento cuando solicite ser asistido en la cumplimentación de modelos correspondientes al Impuesto de Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados y modalidad de donaciones del ISD, siempre que la competencia para liquidar el impuesto corresponda a la oficina donde se solicite la asistencia. Cuando debido a la complejidad del caso no sea posible prestar la asistencia en el momento (por elevado número de interesados, hechos imponderables, etc.) nos comprometemos a poner el documento de autoliquidación a disposición del contribuyente en el plazo máximo de dos días. | Porcentaje de usuarios atendidos en el acto en ITPyAJD y modalidad de donaciones del ISD que corresponden a esa oficina.<br>Porcentaje de usuarios que no han podido ser atendidos en el acto y han recibido el documento de autoliquidación en el plazo de dos días. | Registro                                              | Registro de atenciones presenciales cumplimentación de modelos ITPyAJD y modalidad de donaciones del ISD.           | 100%                         | Trimestral   | 100        |

|    |                                                                                                                  |                             |                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                  |                                                       |                                                                                   |                          |            |      |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|--------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|------------|------|
| 7  | Asistencia en la cumplimentación de documentos tributarios.                                                      | Presencial: con cita previa | Ciudadanía, excepto profesionales y personas jurídicas | Una vez concertada la cita previa para cumplimentación de modelos correspondientes al ISD modalidad sucesiones y siempre que la competencia para liquidar el impuesto corresponda a la oficina donde se solicite la asistencia, proporcionaremos la autoliquidación correspondiente para su pago y presentación en el plazo máximo de 30 días naturales desde que el contribuyente haya aportado toda la documentación necesaria. Además, esta documentación debe haber sido puesta a disposición del servicio de asistencia dentro de los cinco primeros meses del plazo de presentación legalmente establecido. | Porcentaje de autoliquidaciones en las que se ha cumplido el plazo máximo establecido.                                           | Registro                                              | Registro de cita previa para cumplimentación de modelos ISD modalidad sucesiones. | 95%                      | Trimestral | 100% |
| 8  | Recepción y devolución sellada de documentos tributarios para su inscripción en registros oficiales              | Presencial                  | Ciudadanía                                             | Cuando la persona interesada se persone en el servicio con la documentación necesaria, la recepción y devolución sellada de documentos tributarios se realizará en el acto.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Número de personas insatisfechas por la no realización en el acto de la recepción y devolución sellada de documentos tributarios | Quejas presentadas por incumplimiento del compromiso. | Registro de quejas y sugerencias                                                  | cinco al año por oficina | Trimestral | 0    |
| 9  | Recepción masiva y devolución de documentos tributarios                                                          | Presencial                  | Ciudadanía                                             | La recepción de documentos tributarios se realizará en el acto. La devolución al interesado se realizará en el plazo máximo de 15 días desde su recepción.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Porcentaje de documentos en que se ha cumplido el plazo máximo establecido.                                                      | Registro                                              | Registro de documentos recepcionados.                                             | 95%                      | Trimestral | 98%  |
| 10 | Recepción, remisión a Oficina Liquidadora competente y devolución de documentos tributarios a persona interesada | Presencial                  | Ciudadanía                                             | La recepción de documentos tributarios se realizará en el acto. La remisión a oficina competente y devolución a la persona interesada se realizará en el plazo máximo de un mes desde su recepción.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Porcentaje de expedientes en que se ha cumplido el plazo máximo establecido.                                                     | Registro                                              | Registro de documentos remitidos.                                                 | 95%                      | Trimestral | 100% |



|    |                                                                                                                                     |                       |                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                     |                                                       |                                                                                       |                          |            |      |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|--------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|------------|------|
| 11 | Registro de entrada de documentos dirigidos a cualquier Administración Pública.                                                     | Presencial/telemático | Ciudadanía                                             | Los documentos presentados para su registro de entrada se remitirán a la unidad de destino dentro del siguiente día hábil.                                                                                                                      | Porcentaje de documentos presentados para su registro que se remiten a la unidad de destino en el plazo establecido | Registro                                              | Registro de documentos presentados para su registro                                   | 100%                     | Trimestral | 100% |
| 12 | Expedición de certificados de estar al corriente de pago de obligaciones tributarias.                                               | Presencial/telemático | Ciudadanía                                             | Cuando la persona interesada se persone en el servicio, expediremos el certificado en el acto. En el caso de que la solicitud sea telemática, el expediente será expedido y remitido al domicilio fiscal del interesado al día siguiente hábil. | Porcentaje de certificados expedidos a quienes los hayan solicitado en el plazo establecido.                        | Registro                                              | Registro de certificados expedidos de estar al corriente de obligaciones tributarias. | 100%                     | Trimestral | 100% |
| 13 | Información y certificación de datos catastrales y de cartografía digital (PIC).                                                    | Presencial            | Ciudadanía                                             | Cuando la persona interesada se persone en el servicio, la información y certificación de datos catastrales y de cartografía digital, se realizará en el acto.                                                                                  | Número de personas insatisfechas por incumplimiento del compromiso.                                                 | Quejas presentadas por incumplimiento del compromiso. | Registro de quejas y sugerencias                                                      | cinco al año por oficina | Trimestral | 0    |
| 14 | Tramitación y obtención de certificados digitales.                                                                                  | Presencial            | Ciudadanía, excepto profesionales y personas jurídicas | Cuando la persona interesada se persone en el servicio, la tramitación y obtención de certificados digitales Se realizará en el acto.                                                                                                           | Número de personas insatisfechas por incumplimiento del compromiso.                                                 | Quejas presentadas por incumplimiento del compromiso. | Registro de quejas y sugerencias                                                      | cinco al año por oficina | Trimestral | 0    |
| 15 | Expedición de certificados de no ser declarante del Impuesto sobre el Patrimonio para solicitud de subvenciones.                    | Presencial/telemático | Ciudadanía                                             | Nos comprometemos a expedir el certificado de no ser declarante del impuesto sobre el Patrimonio para la solicitud de subvenciones como máximo al día siguiente hábil al de su solicitud.                                                       | Porcentaje de certificados expedidos a las personas interesadas en el plazo establecido.                            | Registro                                              | Registro de documentos expedidos (o enviados) el día siguiente hábil.                 | 100%                     | Trimestral | 100% |
| 16 | Presentación de quejas y sugerencias sobre el funcionamiento de cualquier servicio de la Administración de la Junta de Comunidades. | Presencial            | Ciudadanía                                             | Tramitaremos las quejas y sugerencias de forma inmediata, estableciendo como plazo máximo el siguiente día hábil al de su presentación.                                                                                                         | Porcentaje de quejas y sugerencias tramitadas en el plazo establecido.                                              | Registro                                              | Registro de documentos enviados el día siguiente hábil.                               | 100%                     | Trimestral | 100% |

**CUMPLIMIENTO OBJETIVOS CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE DE ALBACETE**

4º trimestre 2023

|   | Servicio                                | Modalidad de prestación | Usuario / cliente | Compromisos de Calidad                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Indicadores                                                                                                                                                                                                                                                        | Forma de cálculo                                      | Herramienta de medición                                                                                             | Estándar                     | Periodicidad | RESULTADOS |
|---|-----------------------------------------|-------------------------|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|--------------|------------|
| 1 | Asistencia y atención al contribuyente. | Presencial              | Ciudadanía        | Será atendido en un tiempo medio inferior a 25 minutos desde que obtenga número.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Porcentaje de personas usuarias atendidas en un tiempo medio inferior a 25 minutos                                                                                                                                                                                 | Tiempo de espera en minutos.                          | Sistema de gestión de turnos                                                                                        | 80%                          | Trimestral   | 96%        |
| 2 | Asistencia y atención al contribuyente. | Presencial              | Ciudadanía        | La atención será personalizada y adecuada a cada persona. Nos comprometemos a obtener de media al menos 4 puntos sobre 5 en la encuesta realizada al efecto.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Puntuación media obtenida en la encuesta de satisfacción.                                                                                                                                                                                                          | Encuesta de satisfacción                              | Registro de personas usuarias encuestadas que consideran personalizada y adecuada la atención recibida.             | Igual o superior a 4 sobre 5 | Anual        | 4,85       |
| 3 | Asistencia y atención al contribuyente. | Presencial              | Ciudadanía        | El trato será cortés.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Número de personas insatisfechas con el trato recibido                                                                                                                                                                                                             | Quejas presentadas por incumplimiento del compromiso. | Registro de quejas y sugerencias                                                                                    | cinco al año por oficina     | Trimestral   | 0          |
| 4 | Asistencia y atención al contribuyente. | Presencial              | Ciudadanía        | Siempre conocerá la identidad de la persona que le atiende.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Porcentaje de personas usuarias que encuentran disponible la identificación de la persona que le atiende.                                                                                                                                                          | Encuesta de satisfacción                              | Registro de personas usuarias encuestadas que encuentran disponible la identificación de la persona que le atiende. | 100%                         | Anual        | 100%       |
| 5 | Asistencia y atención al contribuyente. | Presencial              | Ciudadanía        | La excelencia en la gestión y prestación de los servicios será una prioridad. Trabajaremos para conseguir un mínimo de 4 sobre 5 en la encuesta de satisfacción.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Puntuación mínima obtenida en la encuesta de satisfacción.                                                                                                                                                                                                         | Encuesta de satisfacción                              | Registro de personas usuarias encuestadas que puntúan con más de un 4 la prestación del servicio                    | 4                            | Anual        | 4,88       |
| 6 | Información tributaria.                 | Telefónica/presencial   | Ciudadanía        | La información se dará en el acto bien directamente o bien remitiéndola a la persona que disponga de ella. En ningún caso deberá volver a llamar o a acudir al centro. En caso de ser preciso, se le pedirá que facilite un medio de contacto para atender su demanda de información.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Número de personas insatisfechas por incumplimiento del compromiso                                                                                                                                                                                                 | Quejas presentadas por incumplimiento del compromiso  | Registro de quejas y sugerencias                                                                                    | cinco al año por oficina     | Trimestral   | 0          |
|   |                                         | Presencial: en el acto  |                   | Le atenderemos en el momento cuando solicite ser asistido en la cumplimentación de modelos correspondientes al Impuesto de Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados y modalidad de donaciones del ISD, siempre que la competencia para liquidar el impuesto corresponda a la oficina donde se solicite la asistencia. Cuando debido a la complejidad del caso no sea posible prestar la asistencia en el momento (por elevado número de interesados, hechos imponderables, etc.) nos comprometemos a poner el documento de autoliquidación a disposición del contribuyente en el plazo máximo de dos días. | Porcentaje de usuarios atendidos en el acto en ITPyAJD y modalidad de donaciones del ISD que corresponden a esa oficina. Porcentaje de usuarios que no han podido ser atendidos en el acto y han recibido el documento de autoliquidación en el plazo de dos días. | Registro                                              | Registro de atenciones presenciales cumplimentación de modelos ITPyAJD y modalidad de donaciones del ISD.           | 100%                         | Trimestral   | 100        |

|    |                                                                                                                  |                             |                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                  |                                                       |                                                                                   |                          |            |      |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|--------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|------------|------|
| 7  | Asistencia en la cumplimentación de documentos tributarios.                                                      | Presencial: con cita previa | Ciudadanía, excepto profesionales y personas jurídicas | Una vez concertada la cita previa para cumplimentación de modelos correspondientes al ISD modalidad sucesiones y siempre que la competencia para liquidar el impuesto corresponda a la oficina donde se solicite la asistencia, proporcionaremos la autoliquidación correspondiente para su pago y presentación en el plazo máximo de 30 días naturales desde que el contribuyente haya aportado toda la documentación necesaria. Además, esta documentación debe haber sido puesta a disposición del servicio de asistencia dentro de los cinco primeros meses del plazo de presentación legalmente establecido. | Porcentaje de autoliquidaciones en las que se ha cumplido el plazo máximo establecido.                                           | Registro                                              | Registro de cita previa para cumplimentación de modelos ISD modalidad sucesiones. | 95%                      | Trimestral | 100% |
| 8  | Recepción y devolución sellada de documentos tributarios para su inscripción en registros oficiales              | Presencial                  | Ciudadanía                                             | Cuando la persona interesada se persone en el servicio con la documentación necesaria, la recepción y devolución sellada de documentos tributarios se realizará en el acto.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Número de personas insatisfechas por la no realización en el acto de la recepción y devolución sellada de documentos tributarios | Quejas presentadas por incumplimiento del compromiso. | Registro de quejas y sugerencias                                                  | cinco al año por oficina | Trimestral | 0    |
| 9  | Recepción masiva y devolución de documentos tributarios                                                          | Presencial                  | Ciudadanía                                             | La recepción de documentos tributarios se realizará en el acto. La devolución al interesado se realizará en el plazo máximo de 15 días desde su recepción.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Porcentaje de documentos en que se ha cumplido el plazo máximo establecido.                                                      | Registro                                              | Registro de documentos recepcionados.                                             | 95%                      | Trimestral | 82%  |
| 10 | Recepción, remisión a Oficina Liquidadora competente y devolución de documentos tributarios a persona interesada | Presencial                  | Ciudadanía                                             | La recepción de documentos tributarios se realizará en el acto. La remisión a oficina competente y devolución a la persona interesada se realizará en el plazo máximo de un mes desde su recepción.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Porcentaje de expedientes en que se ha cumplido el plazo máximo establecido.                                                     | Registro                                              | Registro de documentos remitidos.                                                 | 95%                      | Trimestral | 98%  |

|    |                                                                                                                                     |                       |                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                     |                                                       |                                                                                       |                          |            |      |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|--------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|------------|------|
| 11 | Registro de entrada de documentos dirigidos a cualquier Administración Pública.                                                     | Presencial/telemático | Ciudadanía                                             | Los documentos presentados para su registro de entrada se remitirán a la unidad de destino dentro del siguiente día hábil.                                                                                                                      | Porcentaje de documentos presentados para su registro que se remiten a la unidad de destino en el plazo establecido | Registro                                              | Registro de documentos presentados para su registro                                   | 100%                     | Trimestral | 100% |
| 12 | Expedición de certificados de estar al corriente de pago de obligaciones tributarias.                                               | Presencial/telemático | Ciudadanía                                             | Cuando la persona interesada se persone en el servicio, expediremos el certificado en el acto. En el caso de que la solicitud sea telemática, el expediente será expedido y remitido al domicilio fiscal del interesado al día siguiente hábil. | Porcentaje de certificados expedidos a quienes los hayan solicitado en el plazo establecido.                        | Registro                                              | Registro de certificados expedidos de estar al corriente de obligaciones tributarias. | 100%                     | Trimestral | 100% |
| 13 | Información y certificación de datos catastrales y de cartografía digital (PIC).                                                    | Presencial            | Ciudadanía                                             | Cuando la persona interesada se persone en el servicio, la información y certificación de datos catastrales y de cartografía digital, se realizará en el acto.                                                                                  | Número de personas insatisfechas por incumplimiento del compromiso.                                                 | Quejas presentadas por incumplimiento del compromiso. | Registro de quejas y sugerencias                                                      | cinco al año por oficina | Trimestral | 0    |
| 14 | Tramitación y obtención de certificados digitales.                                                                                  | Presencial            | Ciudadanía, excepto profesionales y personas jurídicas | Cuando la persona interesada se persone en el servicio, la tramitación y obtención de certificados digitales Se realizará en el acto.                                                                                                           | Número de personas insatisfechas por incumplimiento del compromiso.                                                 | Quejas presentadas por incumplimiento del compromiso. | Registro de quejas y sugerencias                                                      | cinco al año por oficina | Trimestral | 0    |
| 15 | Expedición de certificados de no ser declarante del Impuesto sobre el Patrimonio para solicitud de subvenciones.                    | Presencial/telemático | Ciudadanía                                             | Nos comprometemos a expedir el certificado de no ser declarante del impuesto sobre el Patrimonio para la solicitud de subvenciones como máximo al día siguiente hábil al de su solicitud.                                                       | Porcentaje de certificados expedidos a las personas interesadas en el plazo establecido.                            | Registro                                              | Registro de documentos expedidos (o enviados) el día siguiente hábil.                 | 100%                     | Trimestral | 100% |
| 16 | Presentación de quejas y sugerencias sobre el funcionamiento de cualquier servicio de la Administración de la Junta de Comunidades. | Presencial            | Ciudadanía                                             | Tramitaremos las quejas y sugerencias de forma inmediata, estableciendo como plazo máximo el siguiente día hábil al de su presentación.                                                                                                         | Porcentaje de quejas y sugerencias tramitadas en el plazo establecido.                                              | Registro                                              | Registro de documentos enviados el día siguiente hábil.                               | 100%                     | Trimestral | 100% |