

**CARTA DE SERVICIOS SERVICIO DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE  
SEGUIMIENTO DEL CUMPLIMIENTO DE LOS SERVICIOS Y COMPROMISOS DE CALIDAD  
2026**

Compromiso	Indicadores	Estándar	Resultados				
			Guadalajara				
			1T	2T	3T	4T	Promedio/Total
Será atendido en un tiempo medio inferior a 20 minutos desde que obtenga número.	Porcentaje de personas usuarias atendidas en un tiempo medio inferior a 20 minutos	85%	96,01	96,53			96,27
Será atendido en un tiempo medio inferior a 10 minutos desde que se valide la llegada.	Porcentaje de personas usuarias atendidas en un tiempo medio inferior a 10 minutos	85%	93,00	92,70			92,85
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. (Anual)	Igual o superior a 4 sobre 5					
El trato será amable y cortés.	Número de personas insatisfechas con el trato recibido.	Cuatro al año por oficina.	1	0			1
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. (Anual)	100%					
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. (Anual)	4					
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 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.	Cuatro al año por oficina.	0	0			0
Las consultas en materia tributaria presentadas por correo electrónico, excluidas aquellas a las que se refiere el artículo 88 LGT, las contestaremos en un plazo máximo de tres días hábiles.	Porcentaje de consultas contestadas en plazo respecto del total presentadas.	90%	100,00	100,00			100,00
Le atenderemos en el momento cuando solicite ser asistido en la cumplimentación de modelos correspondientes al ITPAJD e ISD, adquisiciones "inter vivos", siempre que la Oficina sea competente para ello.	Porcentaje de usuarios atendidos en el acto en ITPAJD e ISD, adquisiciones "inter vivos", siempre que la oficina sea competente para ello.	100%	100,00	100,00			100,00
Si no fuera posible cumplimentar en el momento el documento tributario que nos hubiera solicitado correspondiente al ITPAJD e ISD, adquisiciones "inter vivos", nos comprometemos a ponerlo a disposición del contribuyente en el plazo máximo de dos días hábiles.	Porcentaje de usuarios que no han podido ser atendidos en el acto en ITPAJD e ISD, adquisiciones "inter vivos".	100%	100,00	100,00			100,00
Una vez concertada la cita para cumplimentación de modelos correspondientes al ISD, adquisiciones "mortis causa", proporcionaremos la autoliquidación correspondiente, siempre que la Oficina sea competente para ello, para su pago y presentación en el plazo máximo de 20 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.	95%	100,00	100,00			100,00
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.	Cuatro al año por oficina.	0	0			0
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.	95%	100,00	100,00			100,00
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.	95%	100,00	100,00			100,00
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.	100%	100,00	100,00			100,00
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.	100%	100,00	100,00			100,00
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.	Cuatro al año por oficina.	0	0			0
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.	100%	100,00	100,00			100,00
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.	100%	100,00	100,00			100,00