



### CARTA DE SERVICIOS IVA Impuesto sobre el Valor Añadido - 2019

COMPROMISOS		RESULTADOS		
ATENCIÓN A CONTRIBUYENTES	Valor compromiso	Valor alcanzado	Gráf.	Observaciones
Contestar las consultas tributarias formuladas por escrito en un tiempo promedio de 40 días.	40 días	<b>39,86 días</b>		Se han recibido 189 consultas. Plazo legal de contestación es de 180 días.
Mantener permanentemente actualizada la base de datos de consultas relativas al impuesto del IVA en la Web.	4 actualizaciones	<b>6 actualizaciones</b>	--	
Atender en la primera llamada el 90% de las consultas telefónicas que por su complejidad se derivan a la sección de IVA para su resolución.	90%	<b>96%</b>		Se han atendido 24.015 llamadas.
Remitir información de sus obligaciones tributarias a cada nueva persona empresaria dada de alta en el censo del IVA.	4 comunicaciones	4 comunicaciones	--	Se han realizado comunicaciones a 3.714 nuevas personas empresarias.
Contestar el 90% de las quejas y sugerencias formuladas por escrito en un tiempo inferior a 15 días hábiles (plazo máx. 30 días hábiles).	90%	<b>100%</b>		Durante el 2019 se han recibido 5 quejas. El tiempo promedio de contestación ha sido de 7,8 días hábiles.
PRESENTACIÓN DE DECLARACIONES	Valor compromiso	Valor alcanzado		Observaciones
Tramitar el 85% de las devoluciones mensuales correspondientes a las personas contribuyentes inscritas en el registro de devoluciones mensuales en un plazo de 2 meses.	85%	<b>85,99%</b>		El plazo legal de devolución es de 6 meses.
Tramitar el 75% de las devoluciones anuales de las personas contribuyentes inscritas en el registro de devoluciones mensuales en un plazo de 3 meses.	75%	<b>76,05%</b>		El plazo legal de devolución es de 6 meses.
Resolver las modificaciones de las declaraciones solicitadas por la persona contribuyente una vez finalizado el plazo de presentación en un tiempo promedio inferior a 1 mes.	< 1 mes	<b>22,42 días</b>		El plazo legal de resolución es de 6 meses.
Resolver en un tiempo promedio de 1 mes las devoluciones de ingresos indebidos solicitados.	1 mes	<b>26,58 días</b>		El plazo legal de resolución es de 6 meses.
Resolver los recursos de reposición formulados en un tiempo promedio inferior a 1 mes.	< 1 mes	<b>30,25 días</b>		El plazo legal de resolución es de 3 meses.



Gráfico 1:

Tiempo promedio de respuesta a las consultas tributarias formuladas por escrito

Unidad de medida: Días.

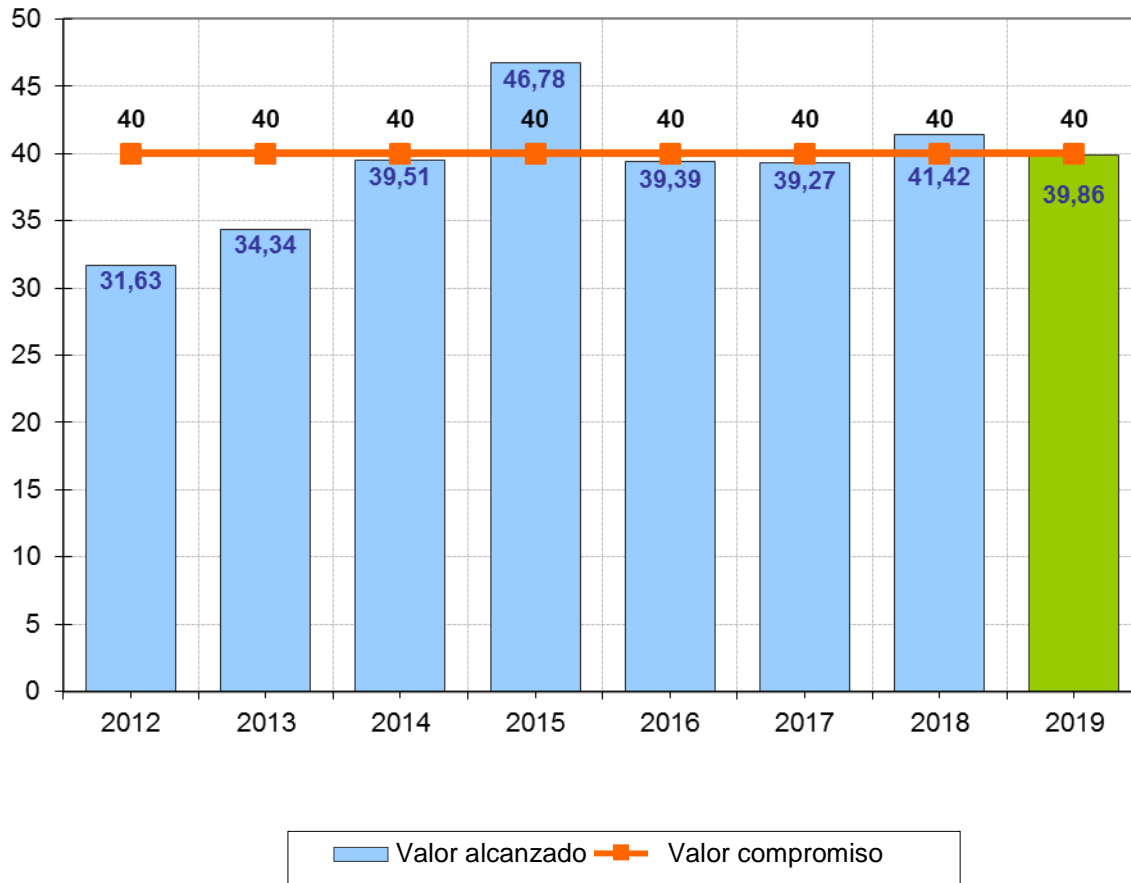


Gráfico 2:

Atender en la primera llamada el 90% de las llamadas telefónicas que por su complejidad se derivan a la Sección de IVA

Unidad de medida: Porcentaje.

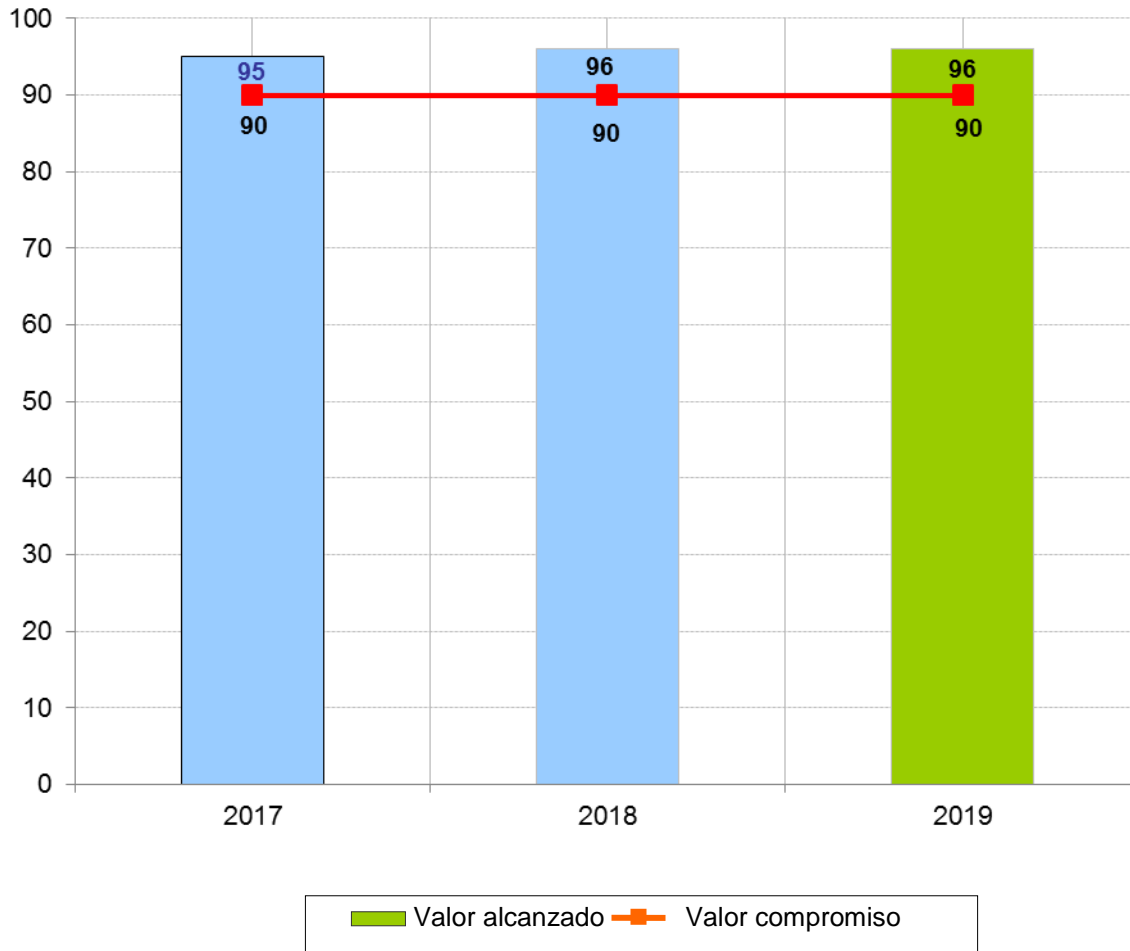




Gráfico 3:

Porcentaje de respuestas en plazo a quejas y sugerencias formuladas por escrito

Unidad de medida: Porcentaje.

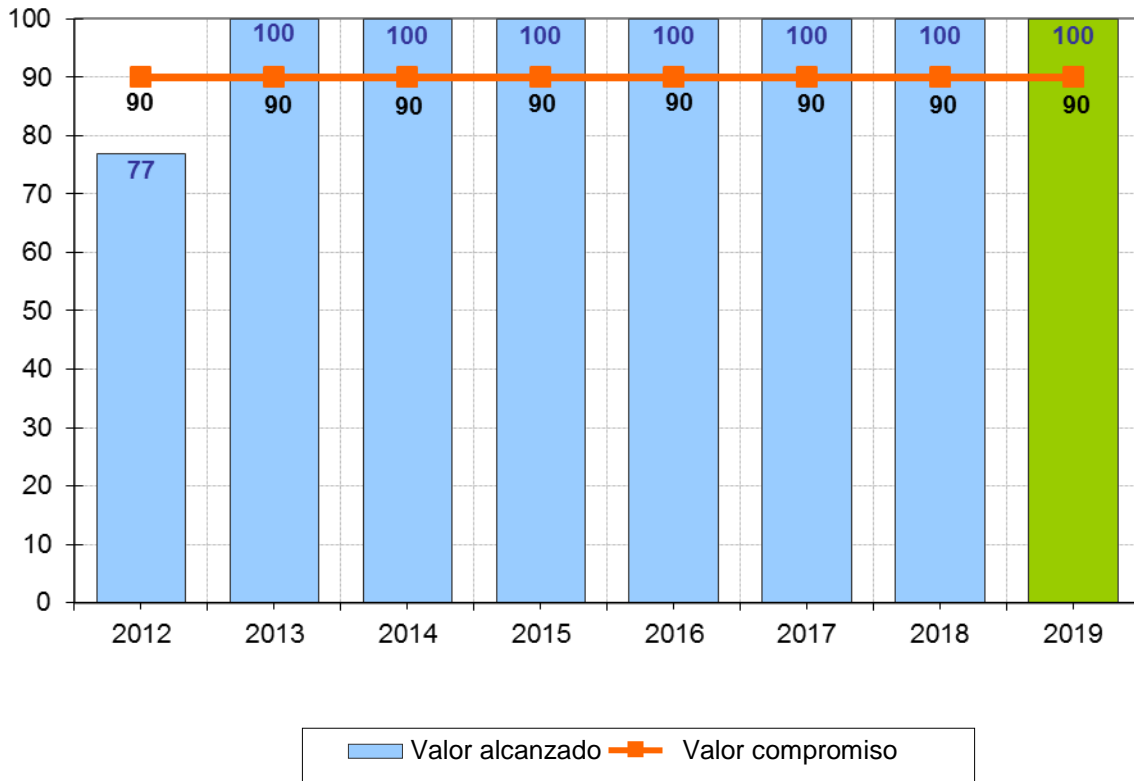




Gráfico 4:

Porcentaje de tramitación en plazo de las devoluciones mensuales correspondientes a las personas contribuyentes inscritas en el registro de devoluciones mensuales

Unidad de medida: Porcentaje.

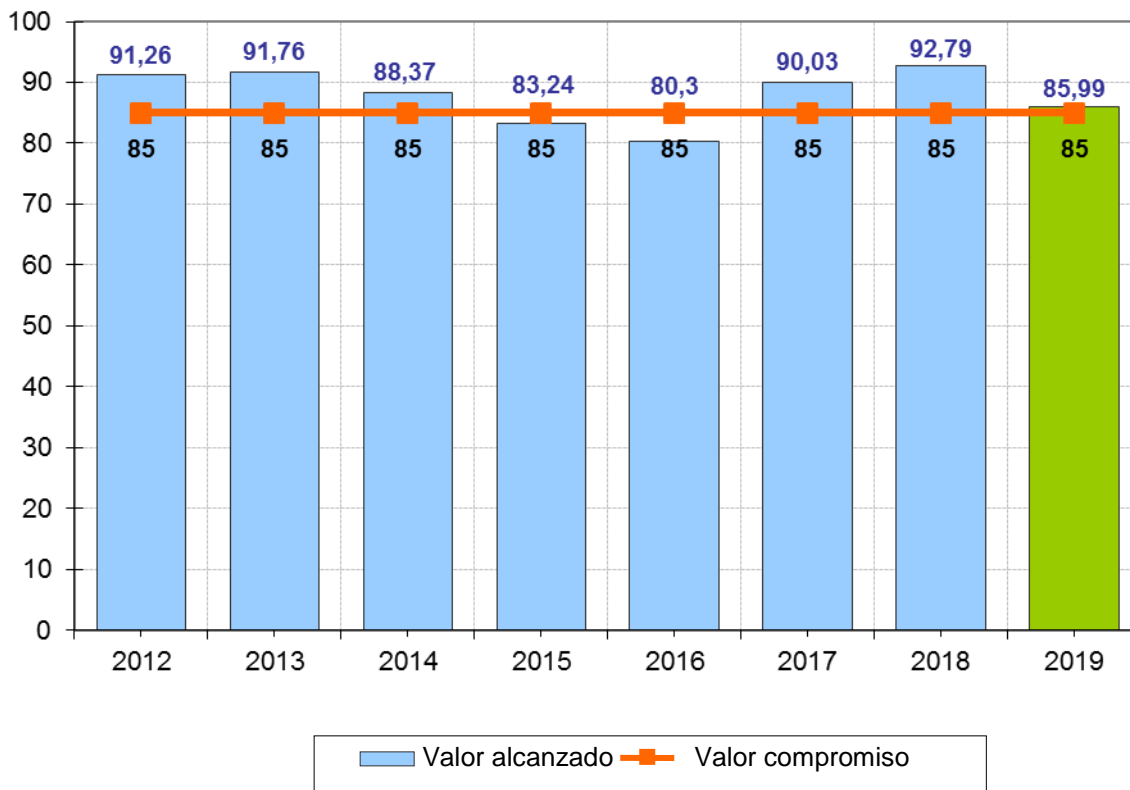


Gráfico 5:

Porcentaje de tramitación en plazo de las devoluciones anuales de las personas contribuyentes inscritas en el registro de devoluciones mensuales

Unidad de medida: Porcentaje.

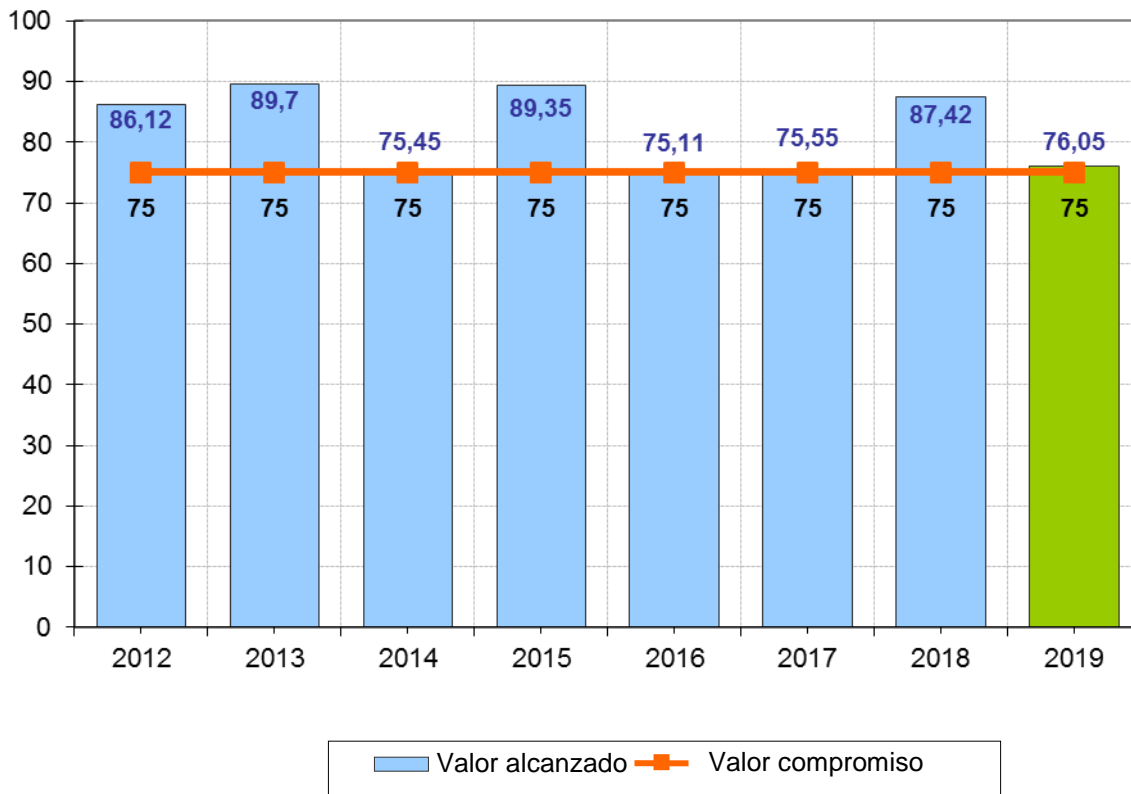


Gráfico 6:

Tiempo promedio de resolución de las modificaciones de las declaraciones solicitadas por la persona contribuyente una vez finalizado el plazo de presentación

Unidad de medida: Días.

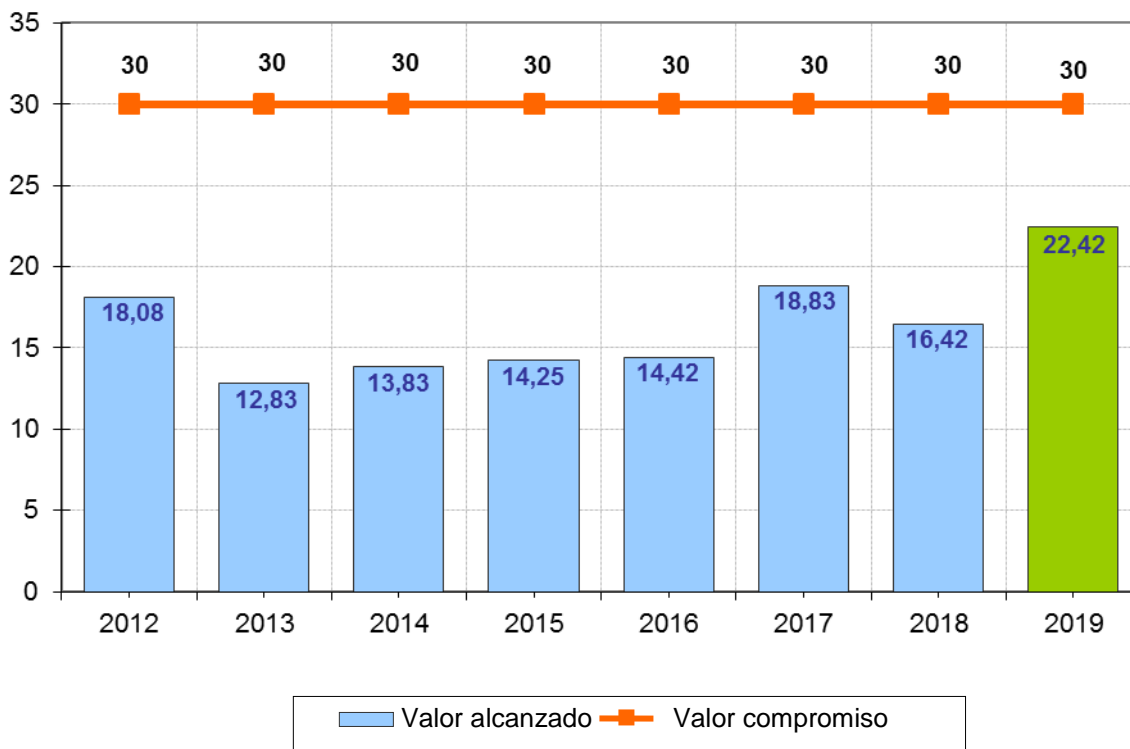


Gráfico 7:

Tiempo promedio de resolución de las devoluciones de ingresos indebidos.

Unidad de medida: días.

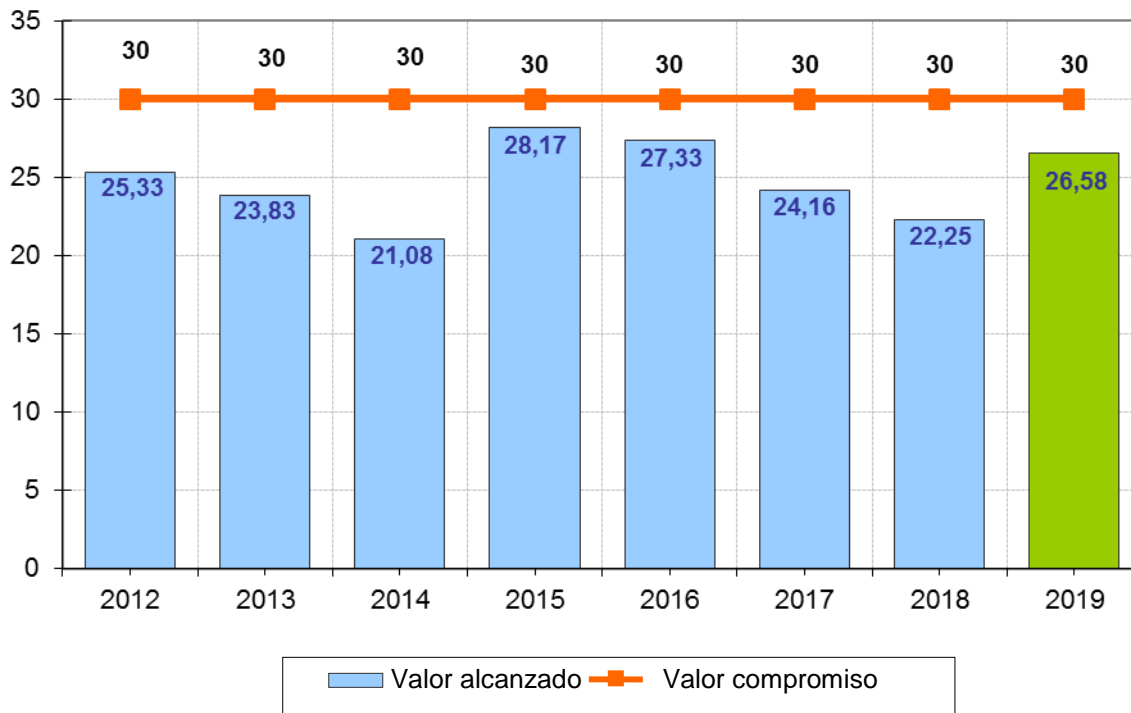




Gráfico 8:

Tiempo promedio de resolución de los recursos de reposición

Unidad de medida: días.

