



CARTA DE SERVICIOS IVA Impuesto sobre el Valor Añadido - 2021

| 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 | 39,89 días | | Se han recibido 271 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 | 0 actualizaciones | -- | Actualizaciones web: <ul style="list-style-type: none">• Apartado SII, Brexit, ...• Creación nuevo apartado comercio electrónico. |
| 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% | 93,62% | | Se han atendido 24.598 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 3.480 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% | 100% | | Durante el 2021 se han recibido 5 quejas. El tiempo promedio de contestación ha sido de 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% | 91,17% | | 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% | 75,15% | | 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 | 21,75 días | | 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 | 24,83 días | | 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 | 27,75 días | | 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.

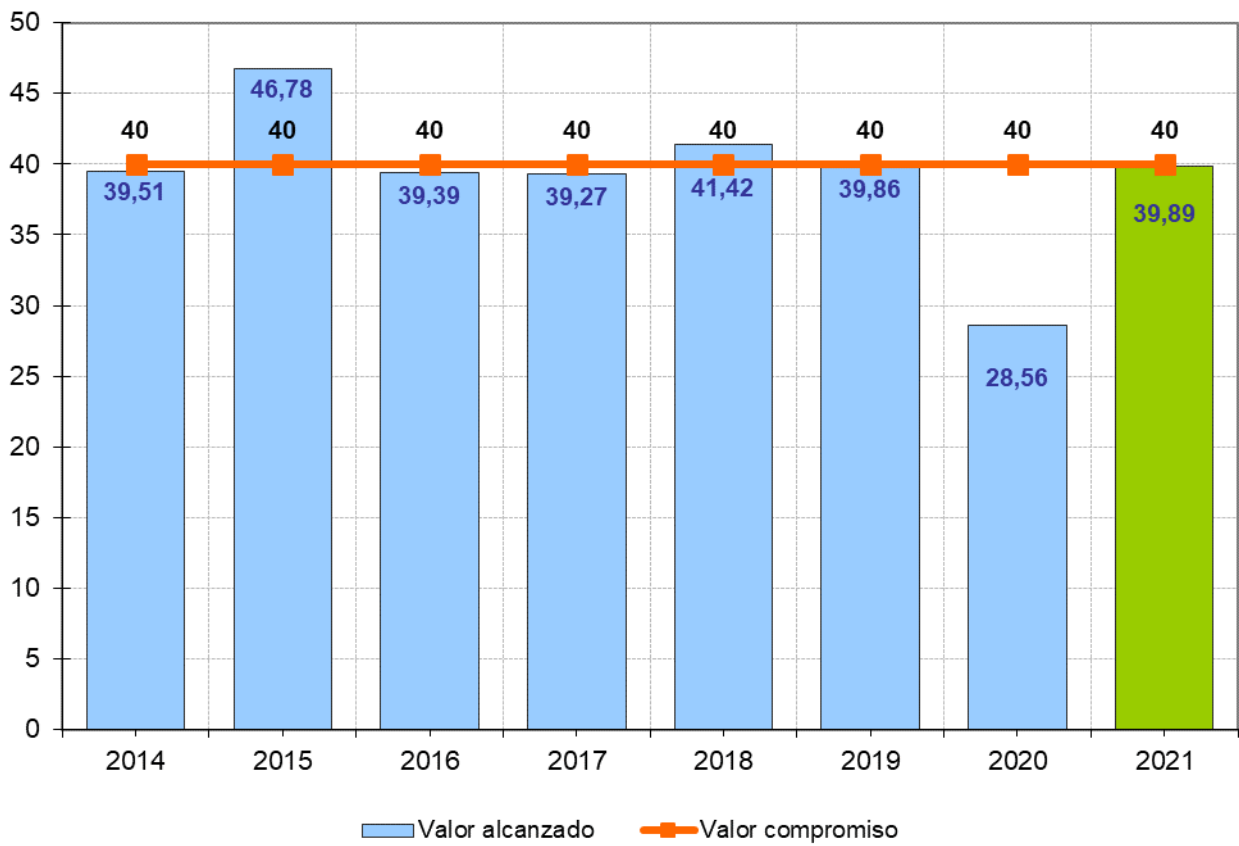




Gráfico 2:

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.

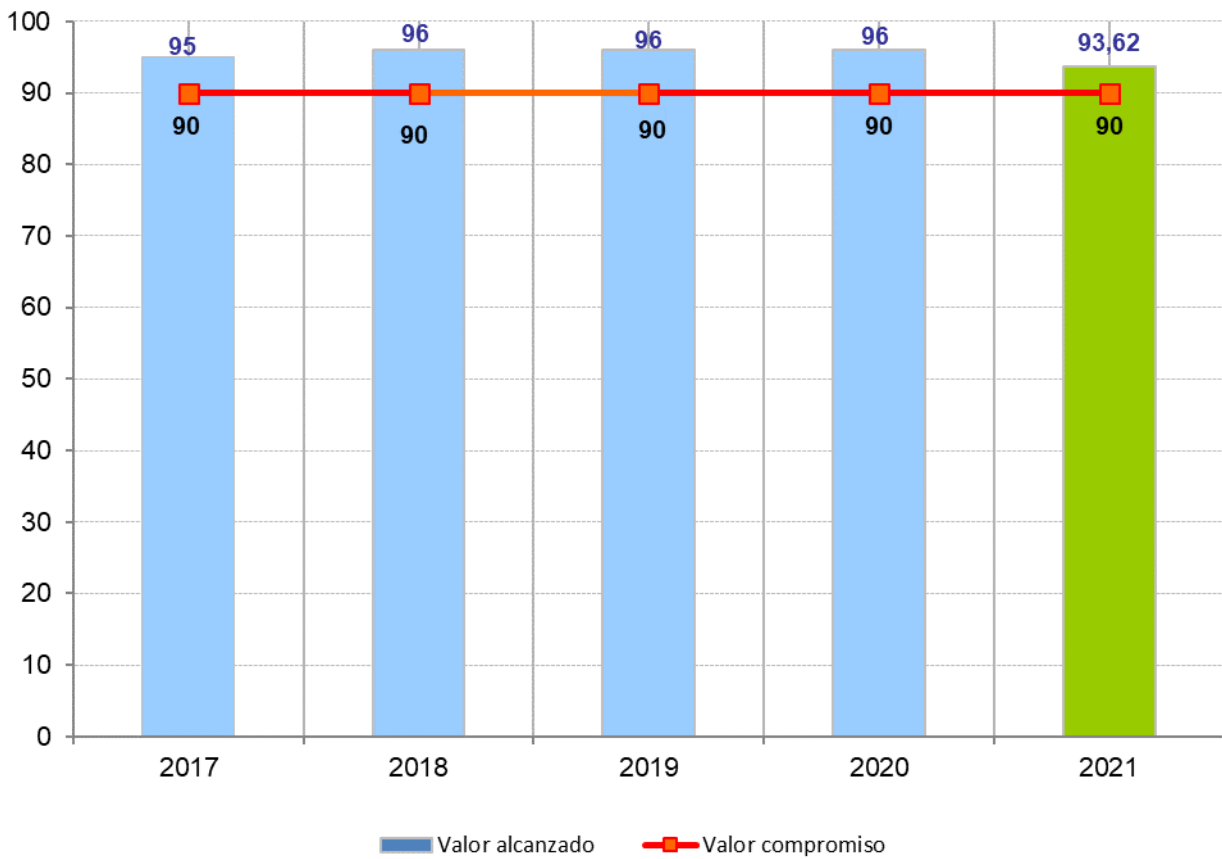




Gráfico 3:

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

Unidad de medida: Porcentaje.

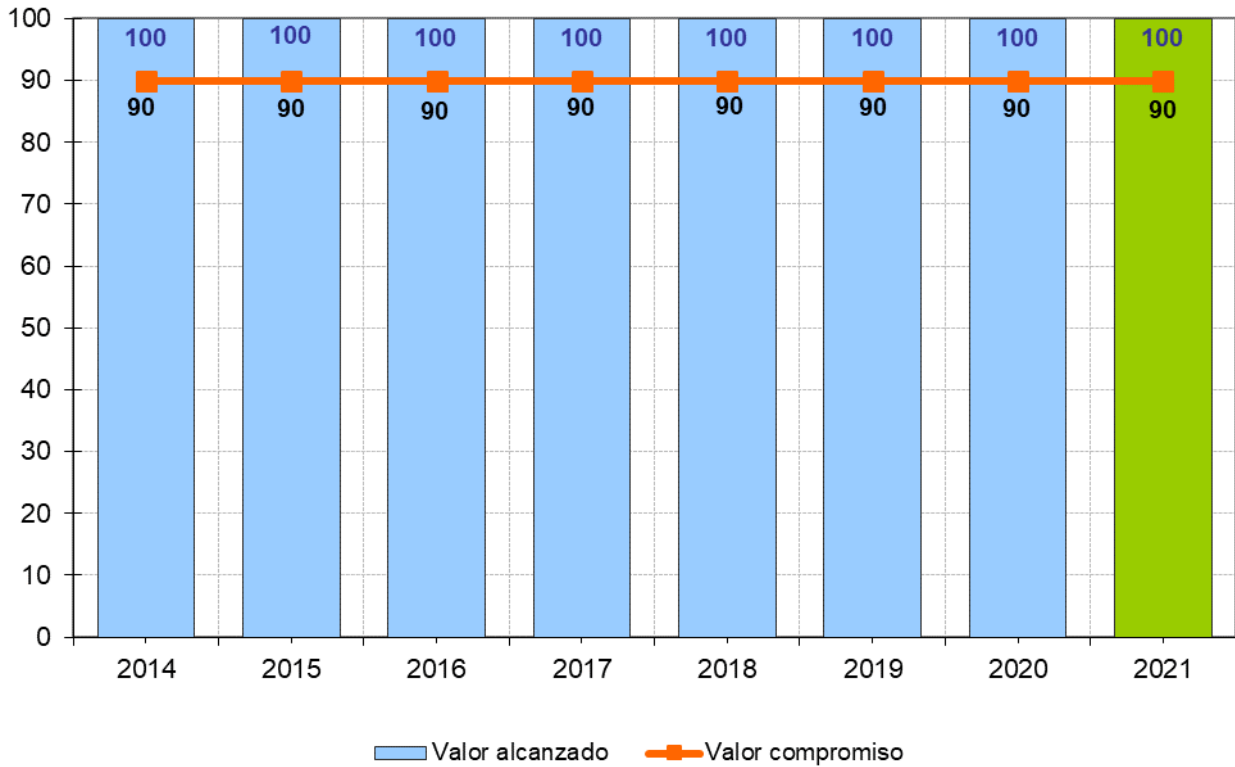




Gráfico 4:

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.

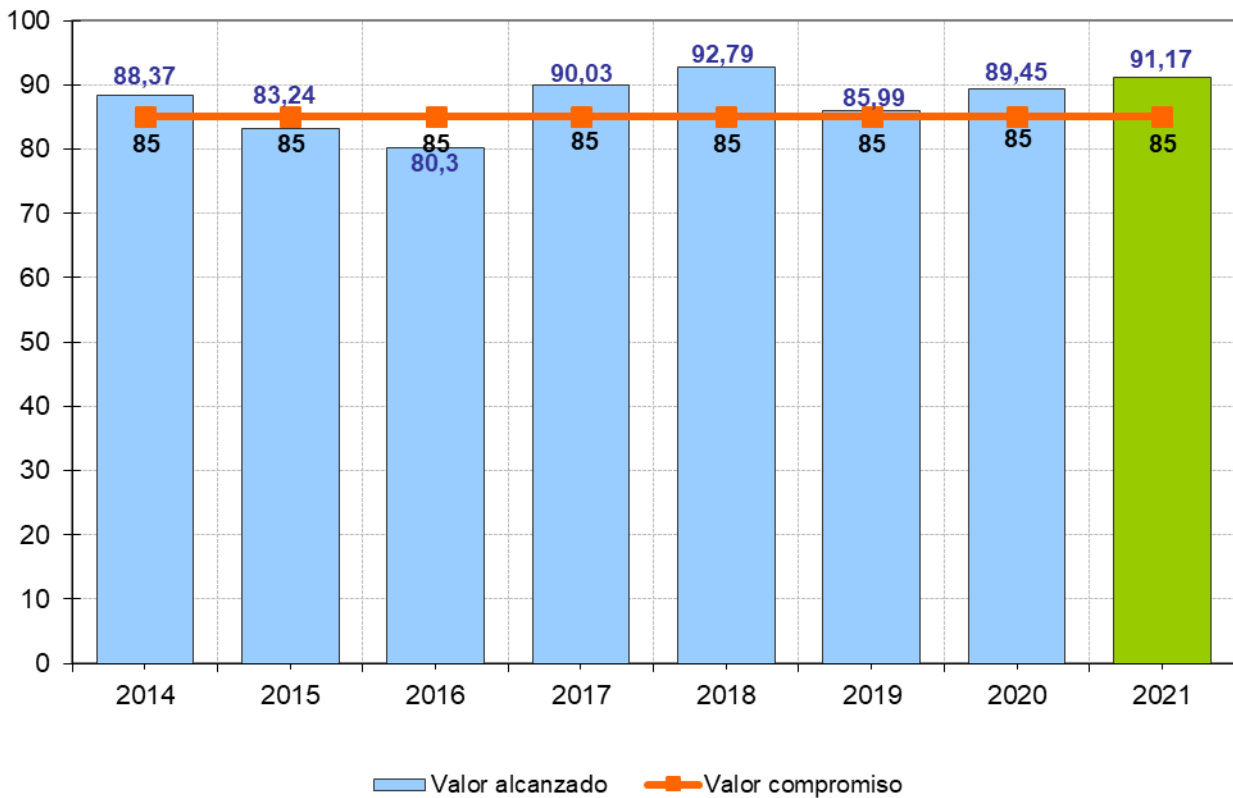


Gráfico 5:

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

Unidad de medida: Porcentaje.

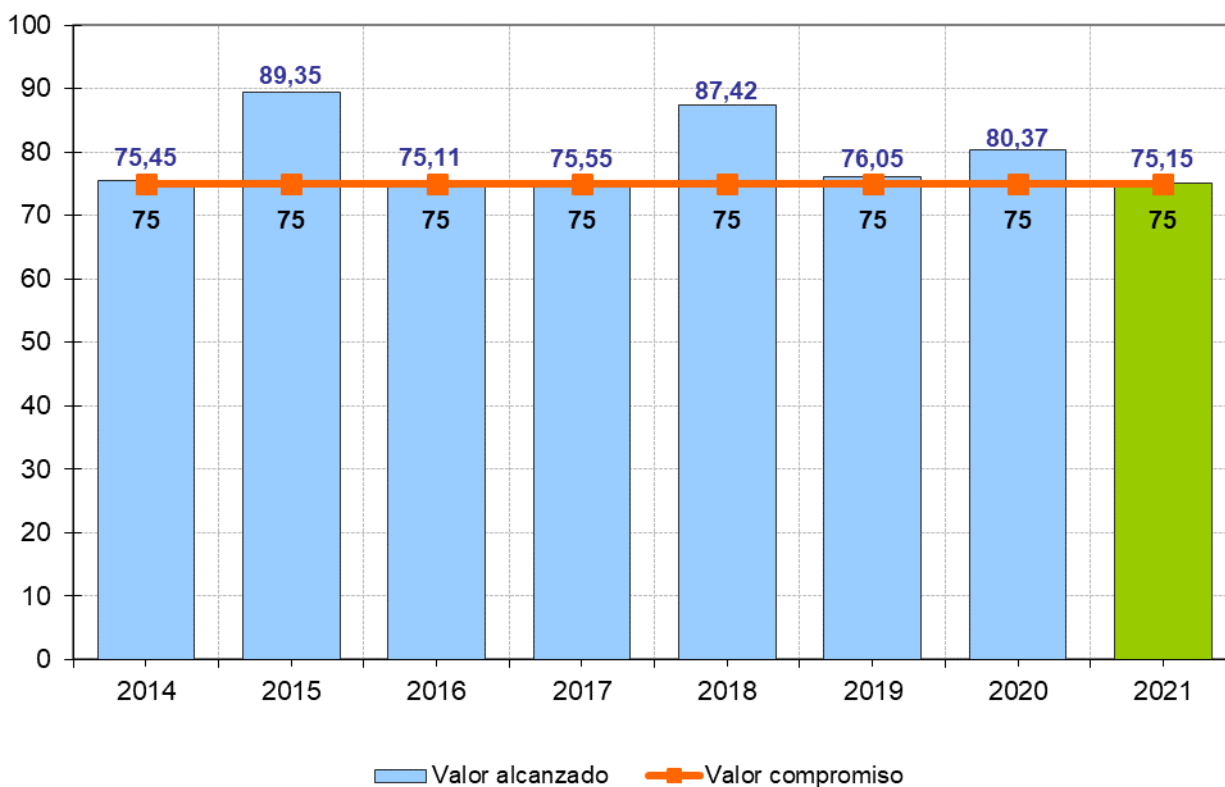




Gráfico 6:

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.

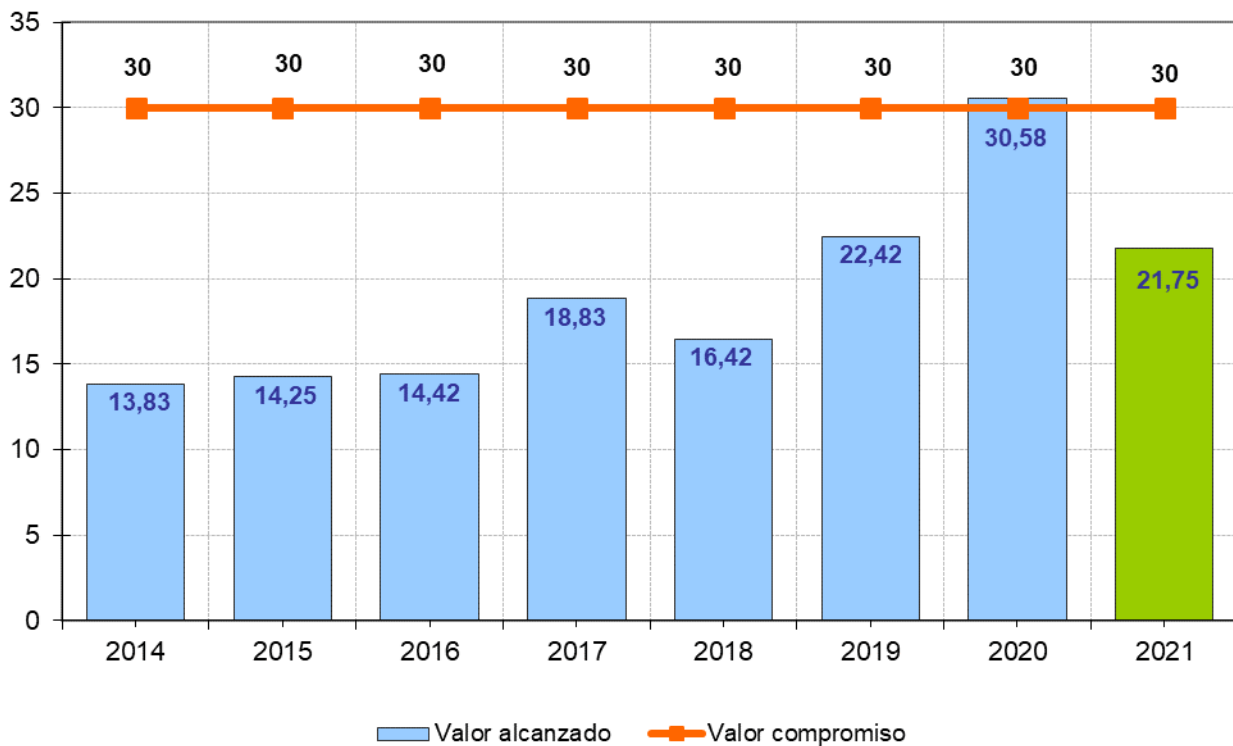




Gráfico 7:

Tiempo promedio de resolución de las devoluciones de ingresos indebidos.

Unidad de medida: días.

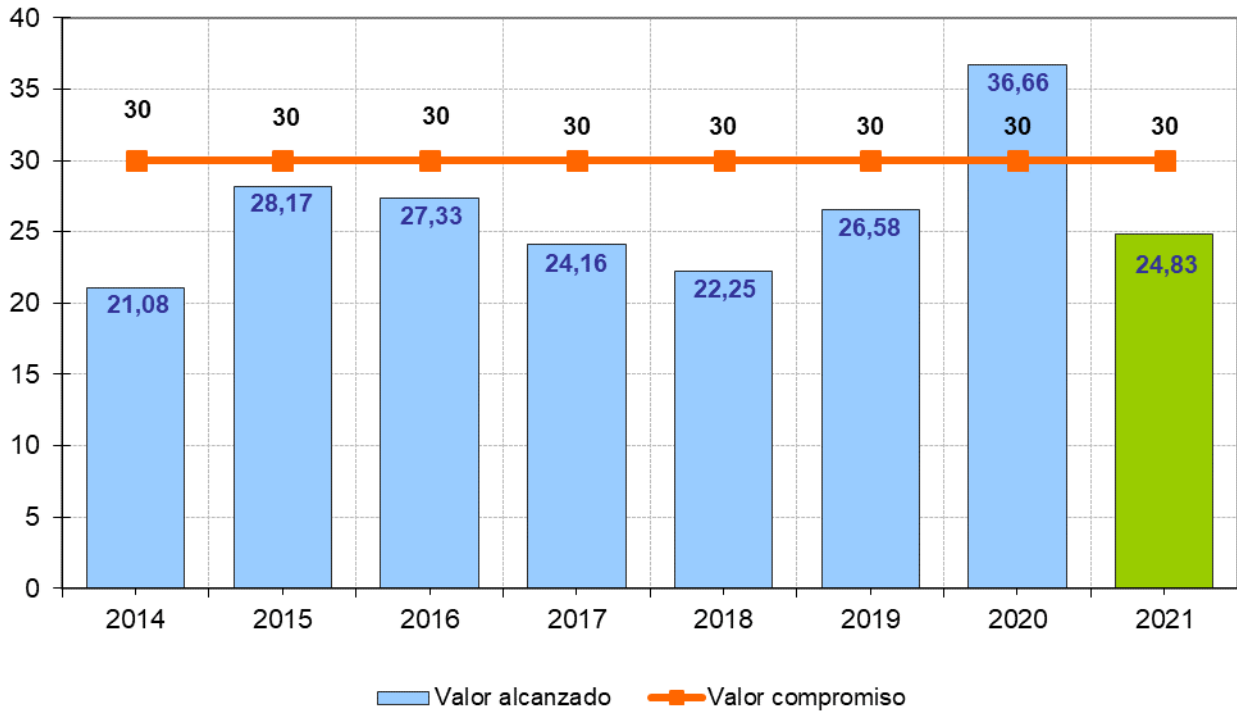




Gráfico 8:

Tiempo promedio de resolución de los recursos de reposición

Unidad de medida: días.

