





















## CARTA DE SERVICIOS CAMPAÑA DE RENTA Y PATRIMONIO 2020

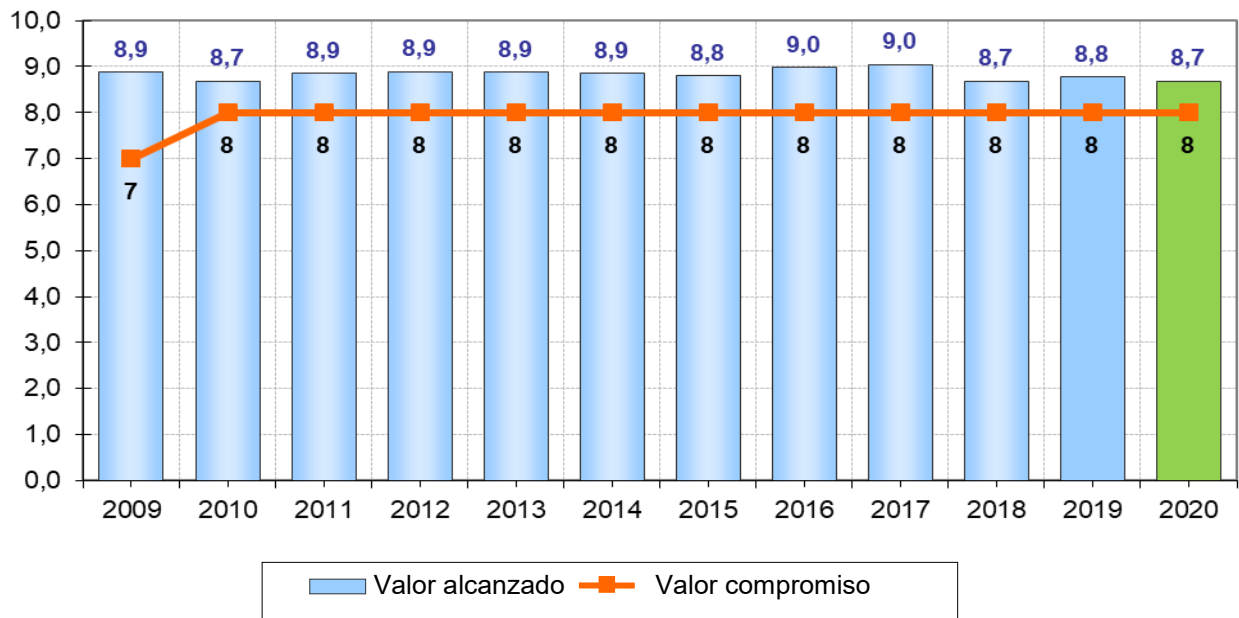
| COMPROMISOS   |                  | RESULTADOS              |   |  |
|---|------------------|-------------------------|---|--|
| ATENCIÓN A CONTRIBUYENTES   | Valor compromiso | Valor alcanzado         | Gráf.   | Observaciones  |
| Atender con amabilidad y trato correcto, obteniendo un índice favorable de satisfacción.  | 8                | <b>8,68</b>             |    | Se han procesado las respuestas de 26.787 cuestionarios de satisfacción cumplimentados por contribuyentes. La valoración de esta campaña ha sido de <b>8,77</b> sobre un máximo de 10. |
| Calidad, exactitud y amplitud de la información dada, obteniendo un índice favorable de satisfacción.   | 8                | <b>8,49</b>             |    |  |
| Atender en la lengua oficial elegida por el contribuyente, obteniendo un índice favorable de satisfacción.  | 8                | <b>8,98</b>             |    |  |
| Garantizar la confidencialidad de los datos obtenidos, obteniendo un índice favorable de satisfacción.  | 8                | <b>8,82</b>             |    |  |
| Reducir el tiempo promedio de espera para la presentación de declaraciones mecanizadas de renta.  | 10 minutos       | <b>6 min. y 41 seg.</b> |    |  |
| Atender en la primera llamada el 99% de las llamadas telefónicas que por su complejidad se derivan a la Sección de Renta y Patrimonio.                                  | 99%              | <b>99,3%</b>            |    | De las 59.012 llamadas recibidas sólo se han perdido 429. Media diaria de llamadas: 1.017 atendidas y 7,4 perdidas   |
| Reducir el tiempo promedio de contestación a las consultas tributarias formuladas por escrito.  | 10 días          | <b>9,1 días</b>         |    | Este año: 390 consultas. Año anterior: 470 y 6,5 días.   |
| Reducir el tiempo promedio de contestación a las quejas y sugerencias formuladas por escrito.   | 3 días           | <b>1,1 días</b>         |    | Este año: 16 quejas y sugerencias. Año anterior: 22 y 1,8 días.  |
| Publicar en la web información general con antelación al inicio de la campaña.  | 40 días          | <b>47 días</b>          |    |  |
| Publicar en la web información fiscal con antelación al inicio de la campaña.   | 30 días          | <b>35 días</b>          |   |  |
| Ampliar en dos días adicionales el plazo de presentación por Internet si durante el último día de campaña existen problemas técnicos que impidan su normal transmisión. | --               | --                      | --  | No ha sido necesaria la ampliación de plazo por ausencia de incidencias.   |
| PRODUCTOS ESPECÍFICOS   | Valor compromiso | Valor alcanzado         | Gráf.   | Observaciones  |
| Publicar en la web el manual de divulgación de renta y patrimonio con antelación al inicio de la campaña.   | 20 días          | <b>42 días</b>          |  |  |
| Publicar en la web una versión de los programas de renta y patrimonio que permitan conocer el resultado de la autoliquidación antes de que finalice el ejercicio.       | 01-12-2020       | <b>18-11-2020</b>       | --  |  |
| Publicar en la web las versiones definitivas de los programas de renta y patrimonio con antelación al inicio de la campaña.   | 6 días           | <b>12 días</b>          |  |  |
| Entregar los diseños de los registros a quienes elaboran los programas de renta y patrimonio para representantes profesionales con antelación al inicio de la campaña   | 30 días          | <b>45 días</b>          |  |  |
| PROPUESTAS DE AUTOLIQUIDACIÓN DE RENTA  | Valor compromiso | Valor alcanzado         | Gráf.   | Observaciones  |
| Enviar al 60% de los contribuyentes su propuesta de autoliquidación de renta.   | 60%              | <b>67,3%</b>            |  | Se han enviado 258.334 propuestas, un 0,2% más que el año anterior.  |
| Conseguir que el 80% de las propuestas de autoliquidación de renta remitidas sean aceptadas.  | 80%              | <b>86,3%</b>            |  |  |
| Conseguir que un 90% de las propuestas remitidas sean presentadas en sus mismos términos.   | 90%              | <b>89,9%</b>            |  |  |
| Abonar las devoluciones en el plazo de 3 días hábiles desde su aceptación.  | 98%              | <b>99,9%</b>            |  | Nº devoluciones: 149.879. Plazo promedio: 1,19 días.   |
| RENTA MECANIZADA  | Valor compromiso | Valor alcanzado         | Gráf.   | Observaciones  |
| Abonar las devoluciones en el plazo de 3 días hábiles desde su presentación.  | 98%              | <b>99,4%</b>            |  | Nº devoluciones: 44.104. Plazo promedio: 1,23 días.  |
| RENTA INTERNET  | Valor compromiso | Valor alcanzado         | Gráf.   | Observaciones  |
| Abonar el 95% de las devoluciones en el plazo de 10 días hábiles.   | 95%              | <b>99,2%</b>            |  |  |
| Abonar todas las devoluciones antes del 15-10-2020.   | 99%              | <b>99,9%</b>            |  | El plazo para abonar la devolución finaliza a los 6 meses de presentar la declaración.   |

## INDICE DE GRÁFICOS

### Atención al contribuyente

Gráfico 1: Atender con amabilidad y trato correcto, obteniendo un índice favorable de satisfacción.

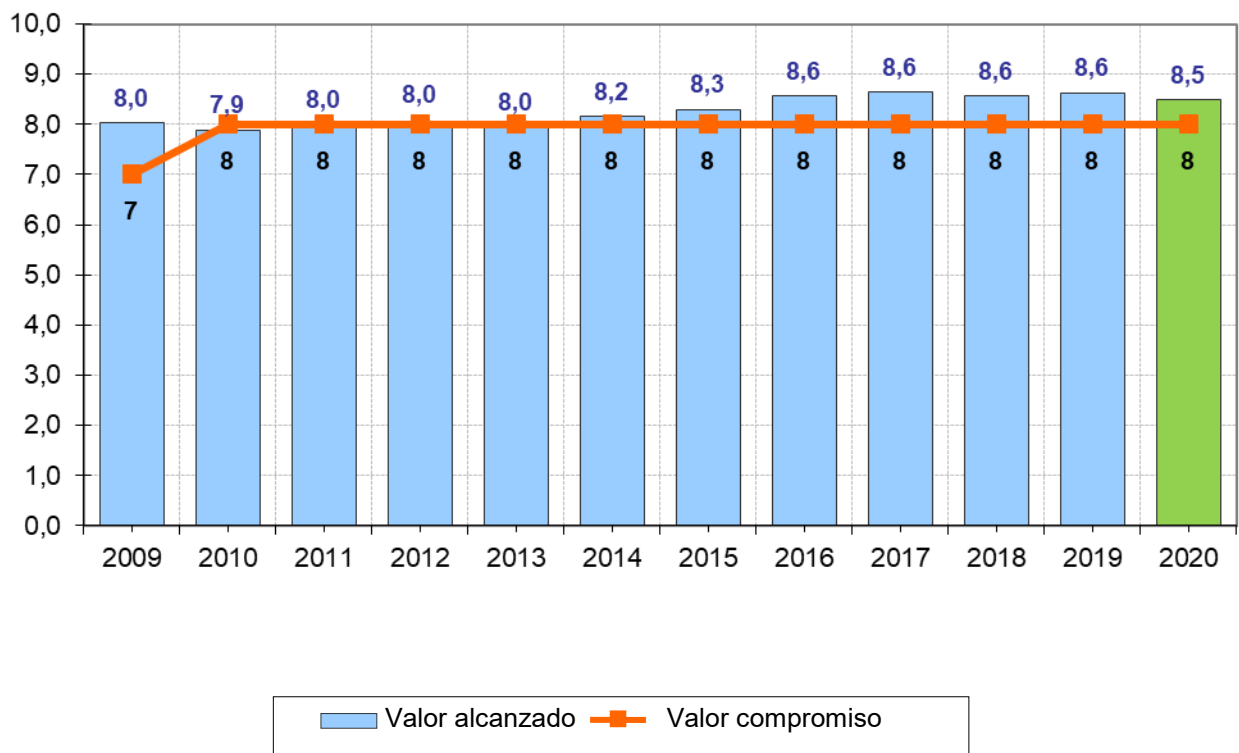
Unidad de medida: índice de satisfacción



## Atención al contribuyente

Gráfico 2: Calidad, exactitud y amplitud de la información suministrada, obteniendo un índice favorable de satisfacción.

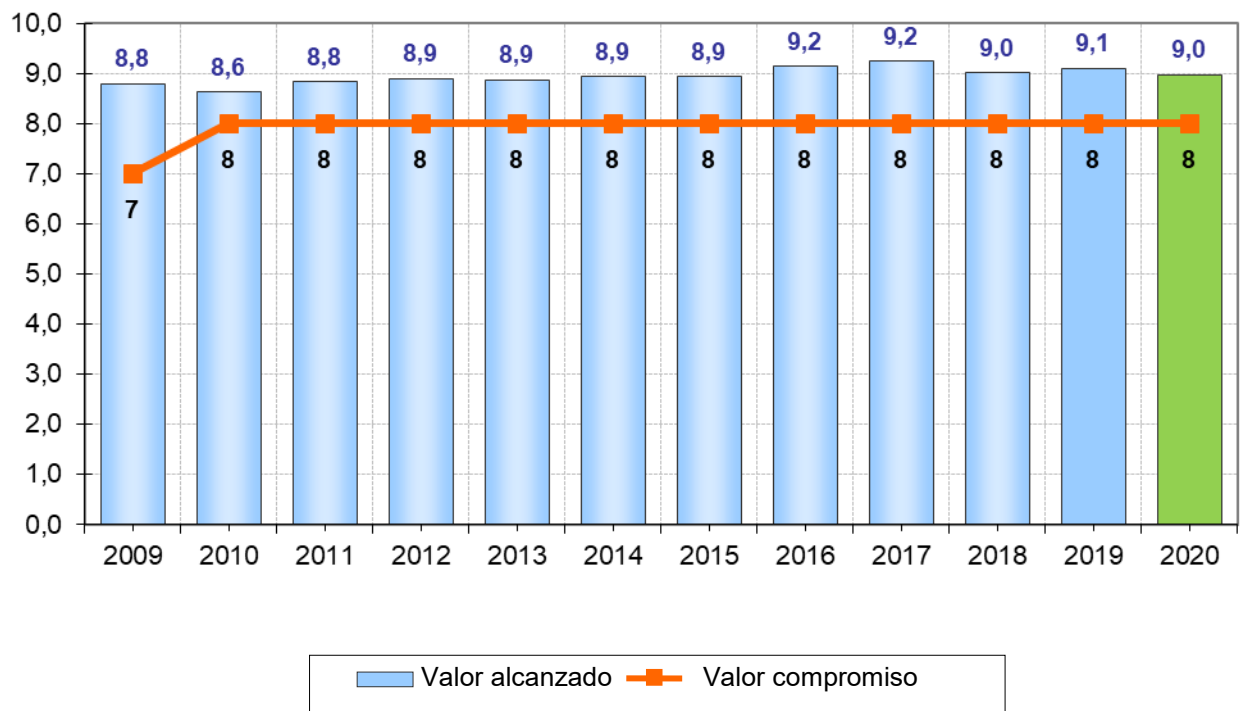
Unidad de medida: índice de satisfacción



## Atención al contribuyente

Gráfico 3: Atender en la lengua oficial elegida por el contribuyente, obteniendo un índice favorable de satisfacción.

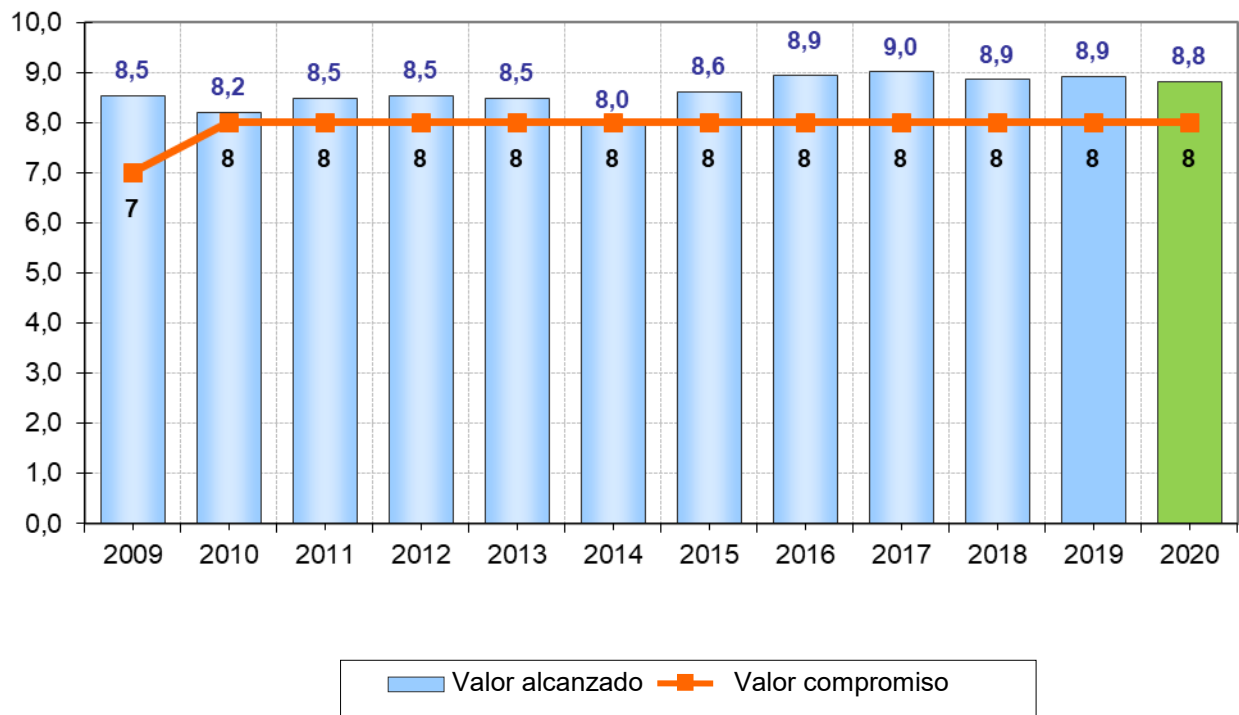
Unidad de medida: índice de satisfacción



## Atención al contribuyente

Gráfico 4: Garantizar la confidencialidad de los datos obtenidos, obteniendo un índice favorable de satisfacción.

Unidad de medida: índice de satisfacción



## Atención al contribuyente

Gráfico 5: Reducir el tiempo promedio de espera para la presentación de declaraciones mecanizadas de renta.

Unidad de medida: minutos

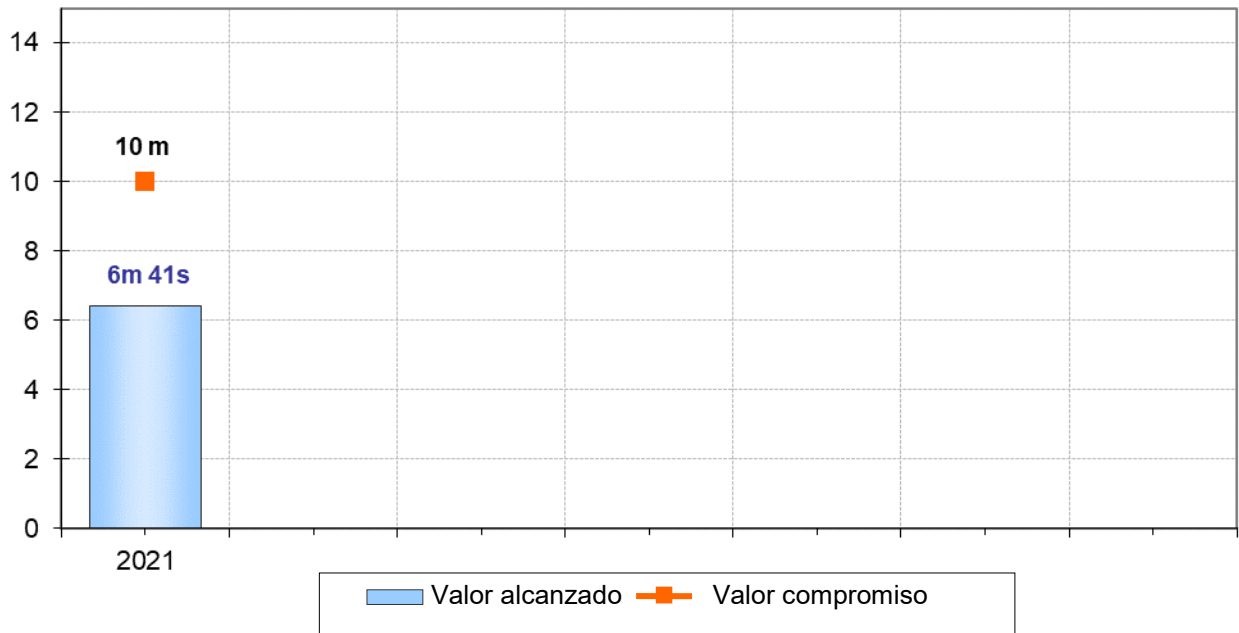
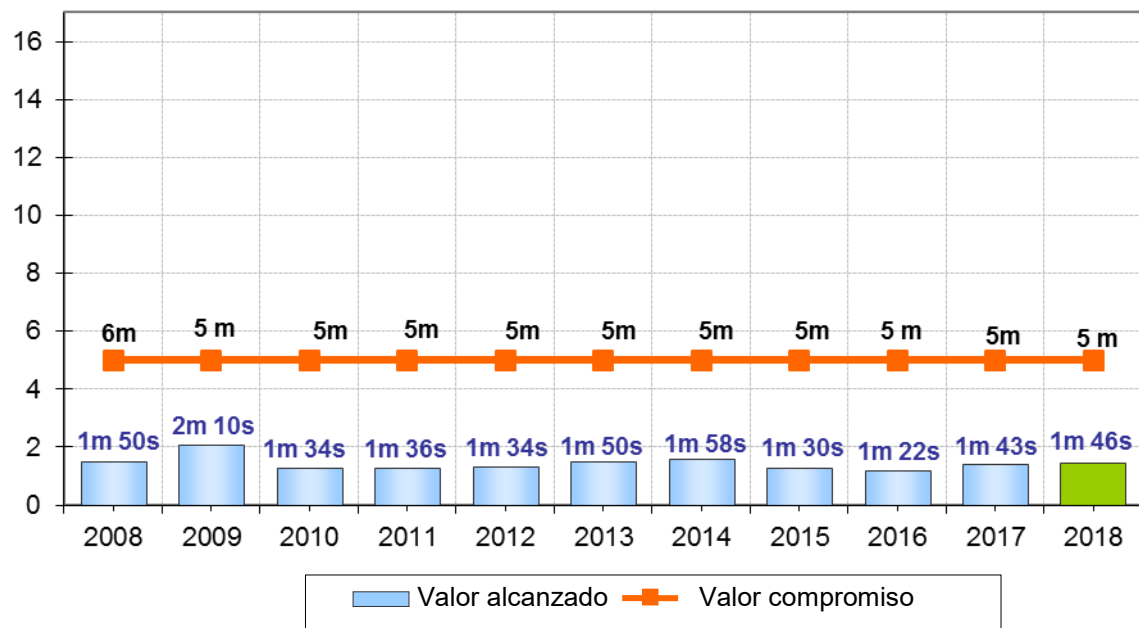


Gráfico 5: Reducir el tiempo promedio de espera de las consultas presenciales en la sede central de la Hacienda Foral.

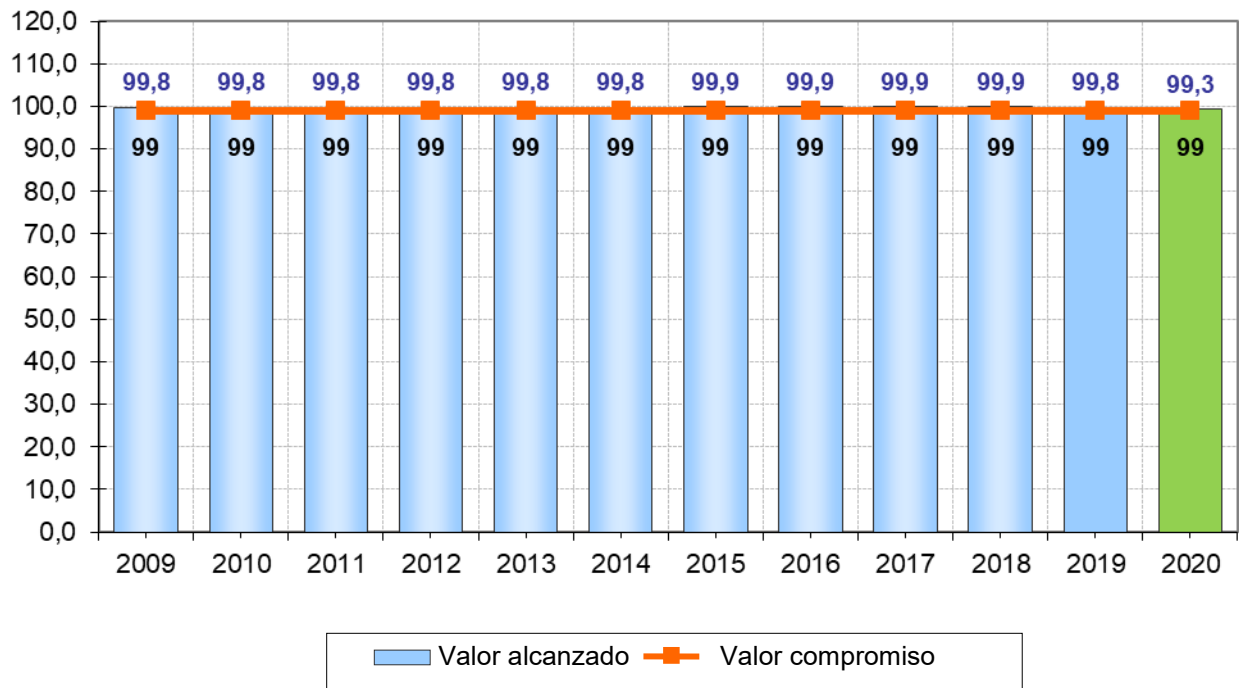
Unidad de medida: minutos



## Atención al contribuyente

Gráfico 6: Atender en la primera llamada el 99% de las llamadas telefónicas que por su complejidad se derivan a la Sección de Renta y Patrimonio.

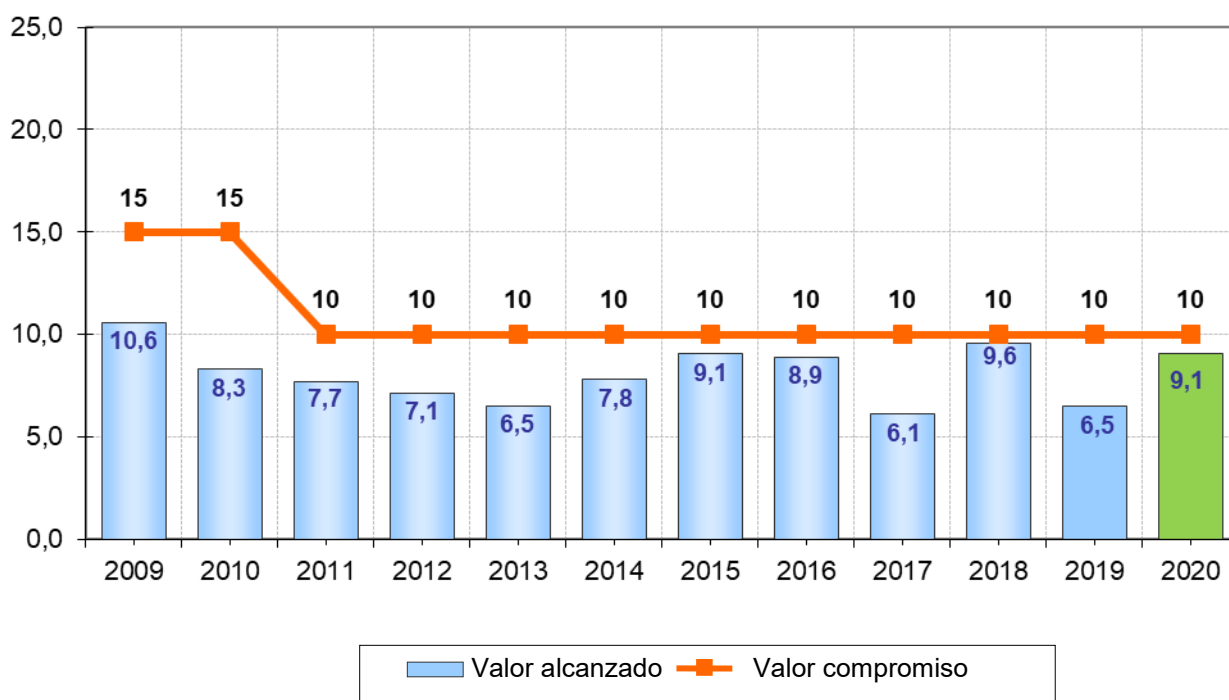
Unidad de medida: porcentaje



## Atención al contribuyente

Gráfico 7: Reducir el tiempo promedio de contestación a las consultas tributarias formuladas por escrito.

Unidad de medida: días

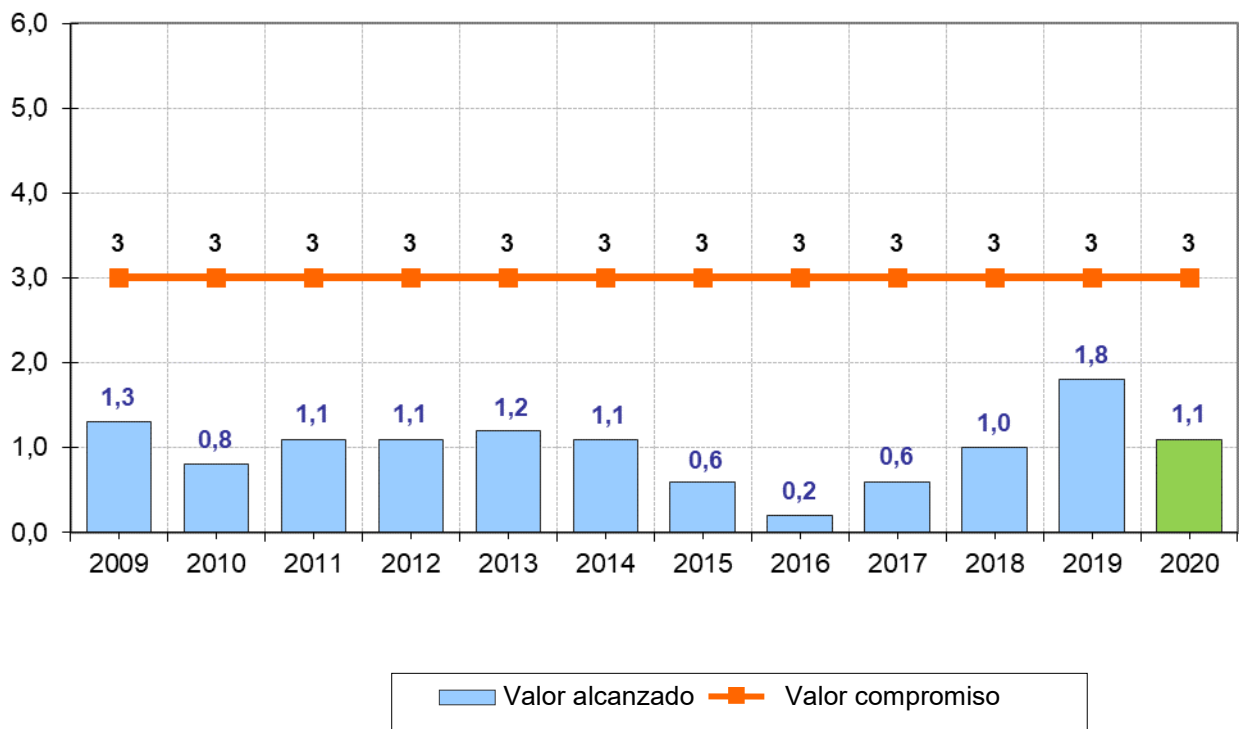




## Atención al contribuyente

Gráfico 8: Reducir el tiempo promedio de contestación a las quejas y sugerencias formuladas por escrito.

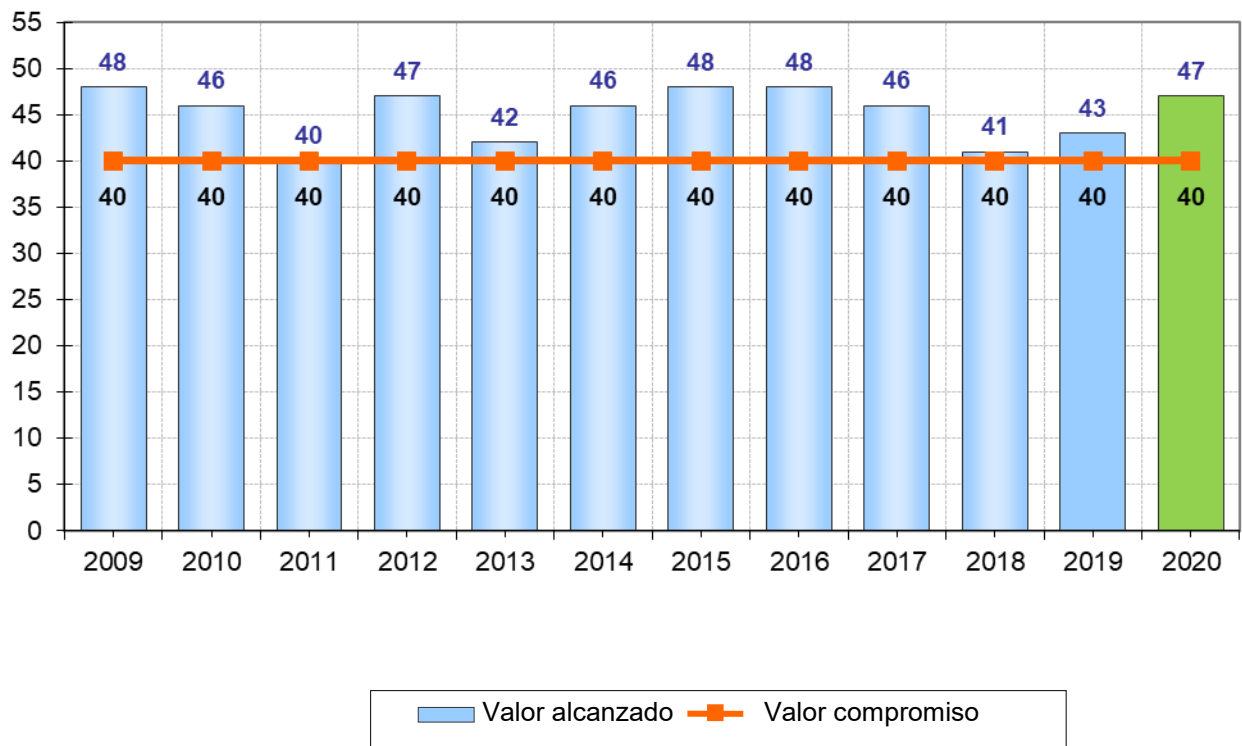
Unidad de medida: días



## Atención al contribuyente

Gráfico 9: Publicar en la web información general con antelación al inicio de la campaña.

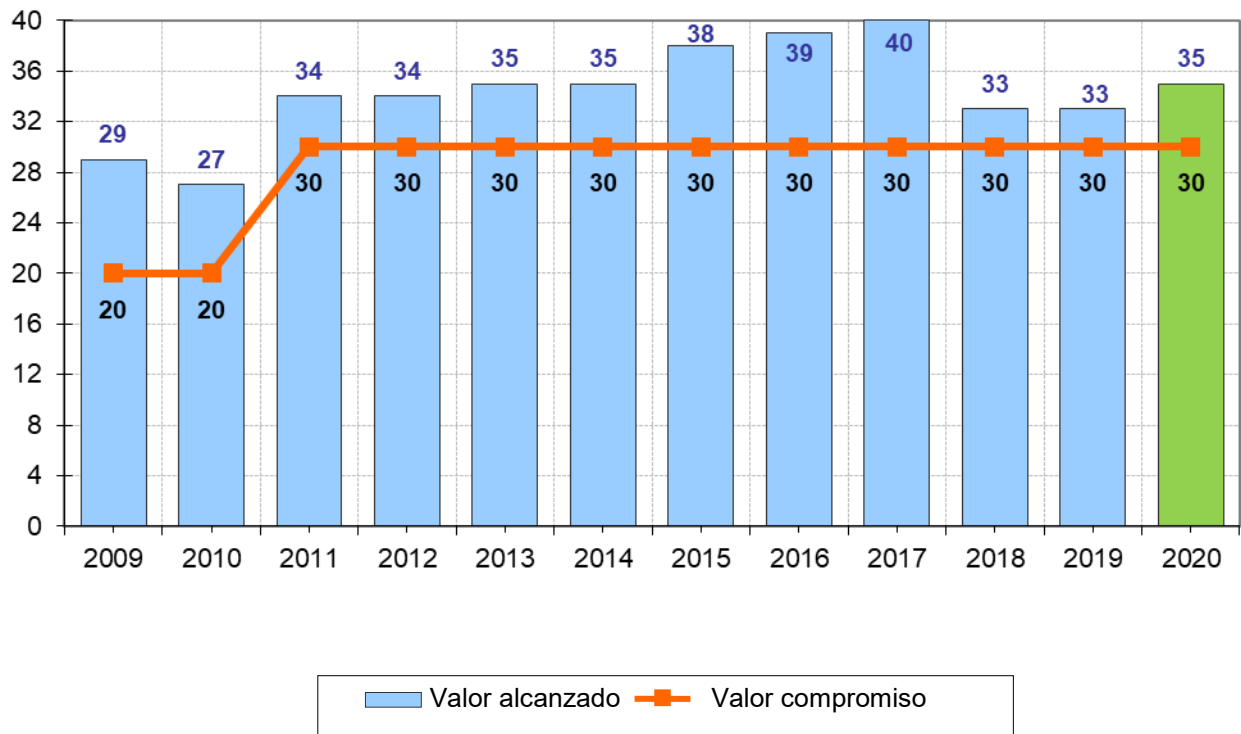
Unidad de medida: días



## Atención al contribuyente

Gráfico 10: Publicar en la web información fiscal con antelación al inicio de la campaña.

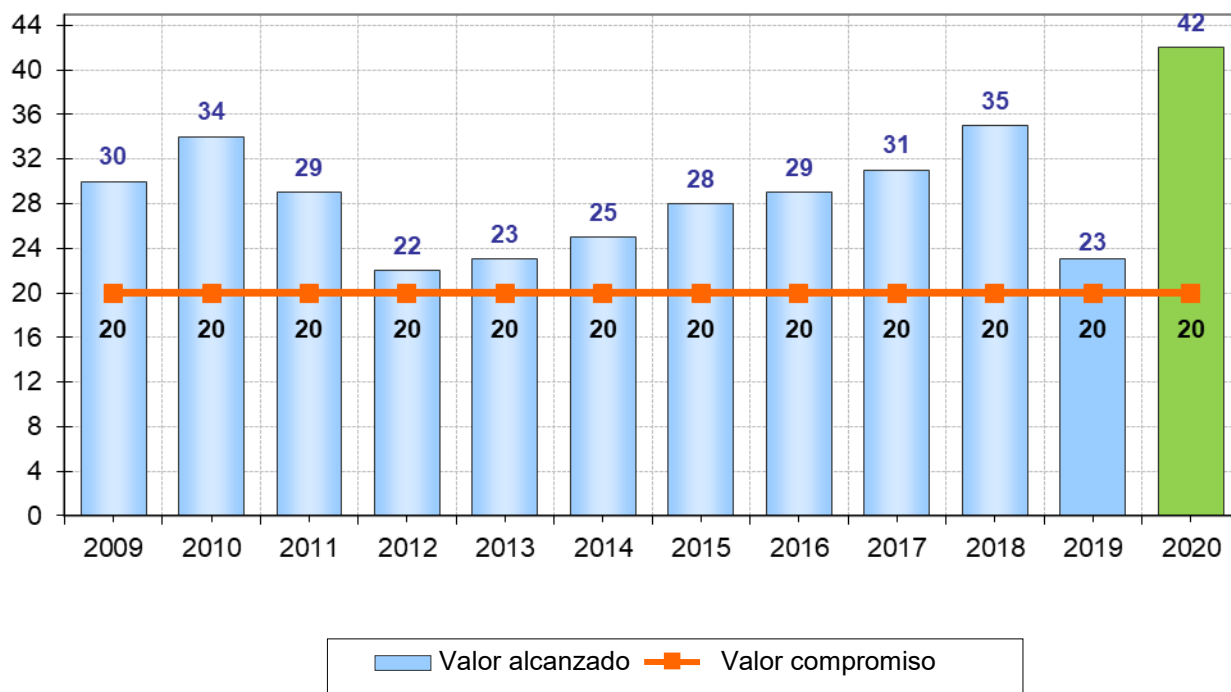
Unidad de medida: días



## Productos específicos

Gráfico 11: Publicar en la web el manual de divulgación con antelación al inicio de la campaña.

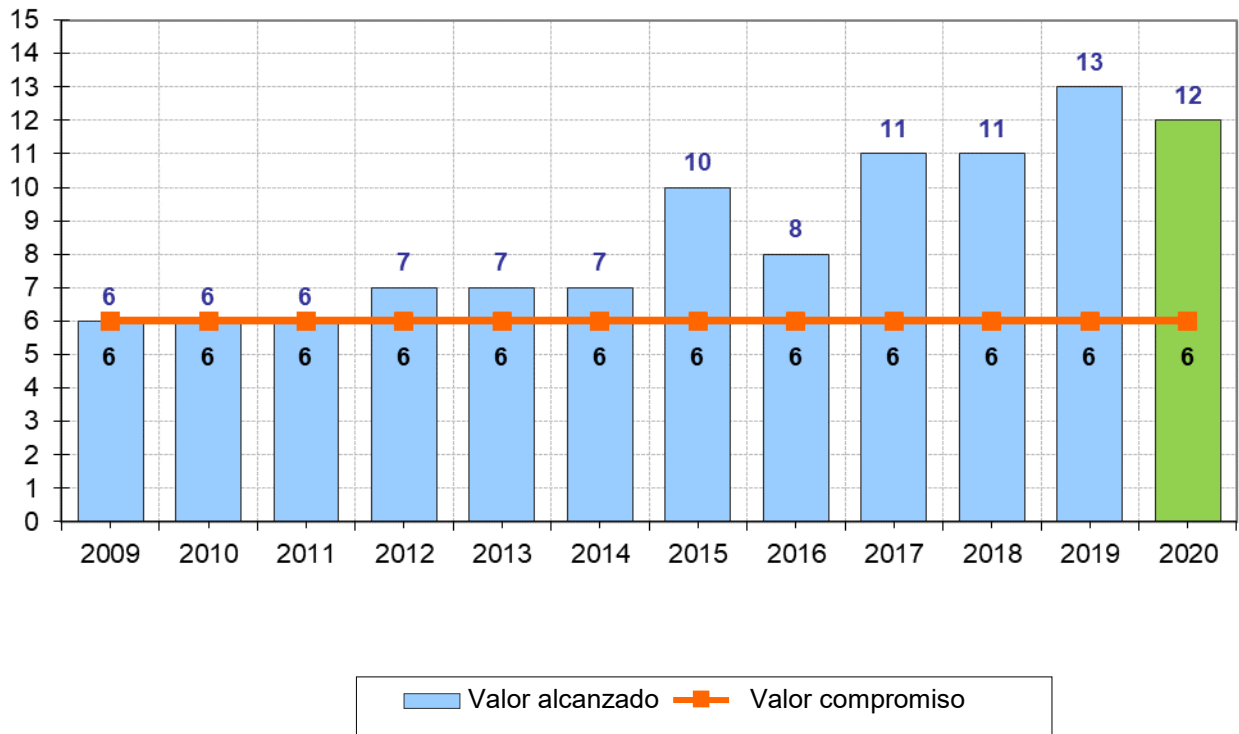
Unidad de medida: días



## Productos específicos

Gráfico 12: Publicar en la web las versiones definitivas de los programas de renta y patrimonio con antelación al inicio de la campaña.

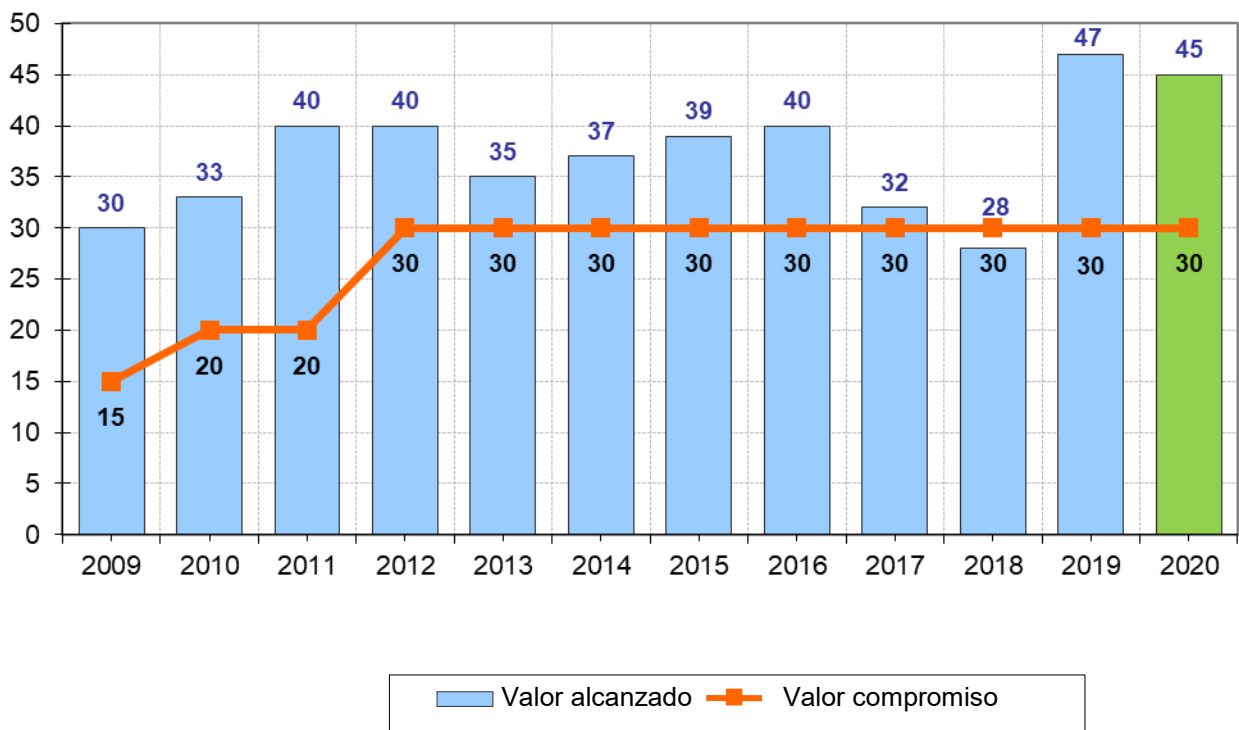
Unidad de medida: días



## Productos específicos

Gráfico 13: Entregar los diseños de los registros a quienes elaboran los programas de renta y patrimonio para representantes profesionales con antelación al inicio de la campaña.

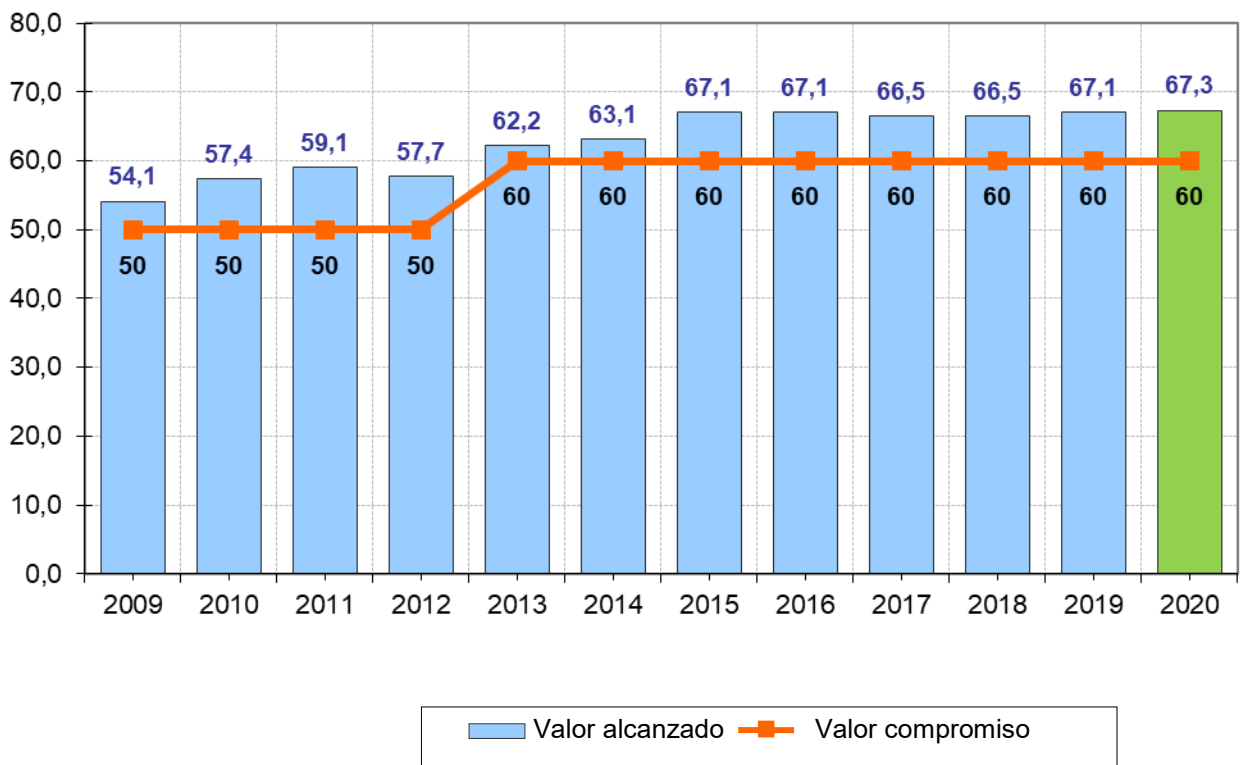
Unidad de medida: días



## Propuestas de autoliquidación de renta

Gráfico 14: Enviar al 60% de las personas contribuyentes su propuesta de autoliquidación de renta.

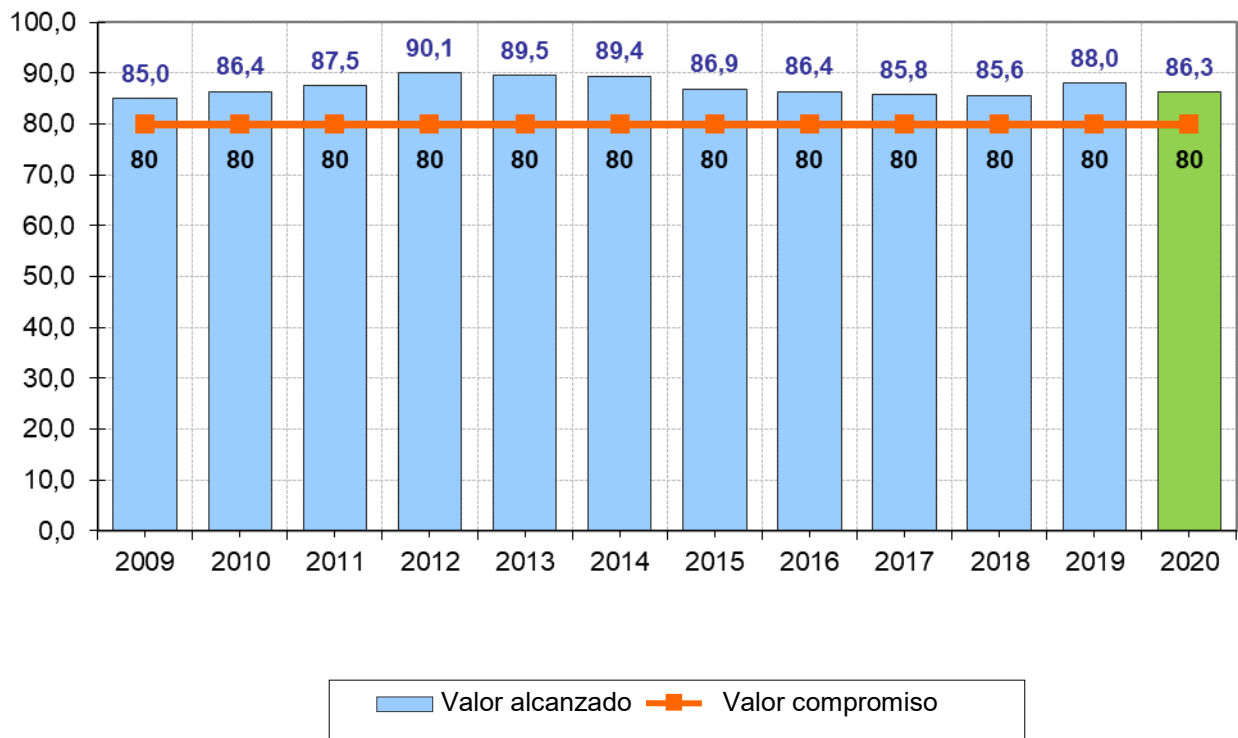
Unidad de medida: porcentaje



## Propuestas de autoliquidación de renta

Gráfico 15: Conseguir que el 80% de las propuestas de autoliquidación de renta remitidas sean aceptadas.

Unidad de medida: porcentaje

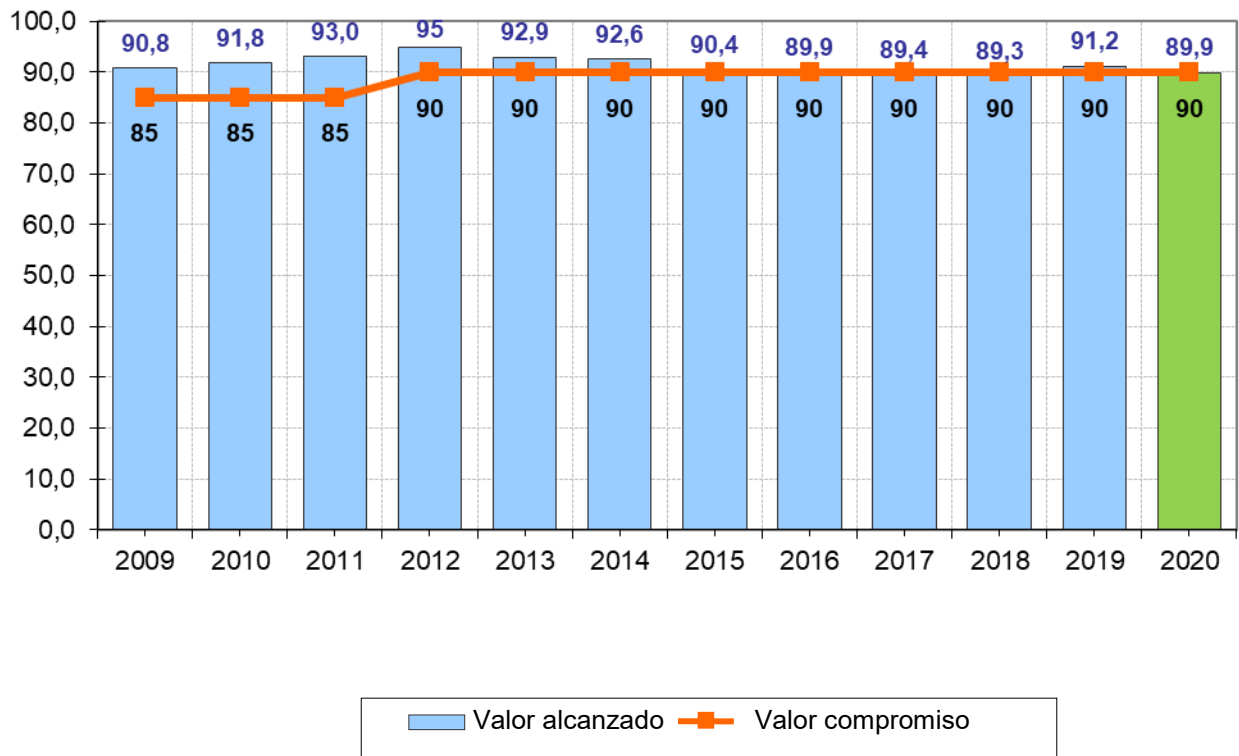




## Propuestas de autoliquidación de renta

Gráfico 16: Conseguir que el 90% de las propuestas de autoliquidación de renta remitidas sean presentadas en sus mismos términos.

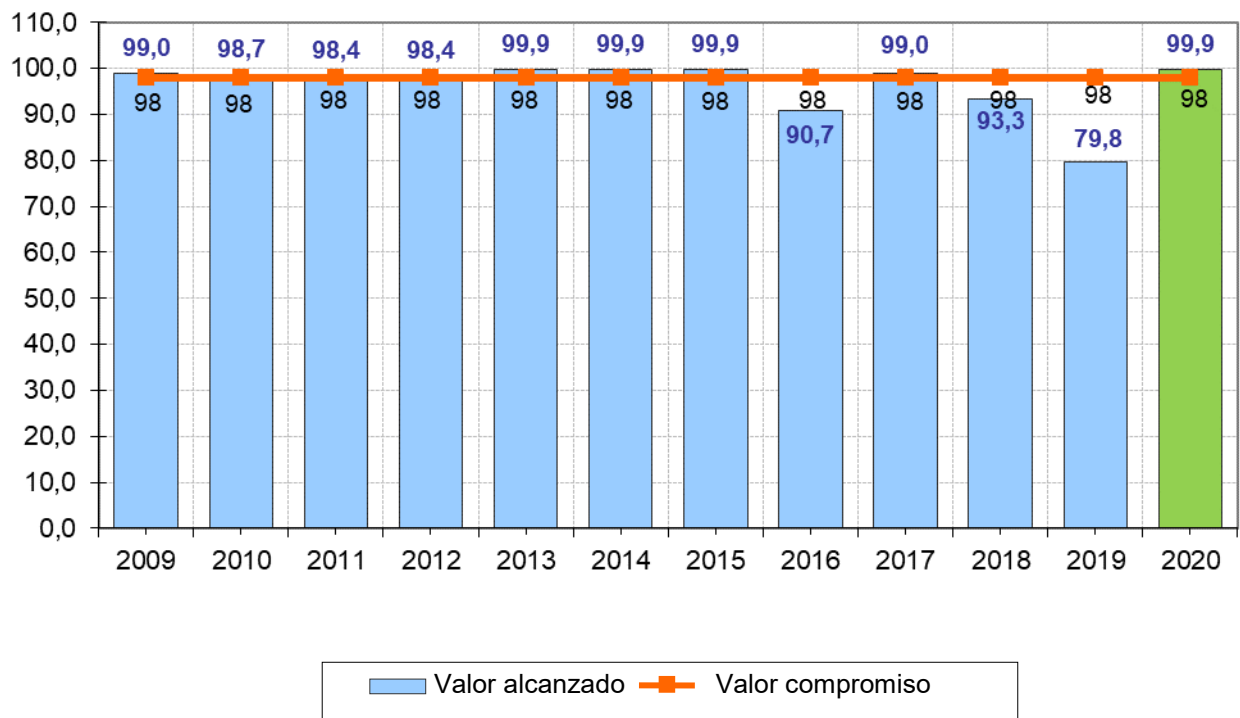
Unidad de medida: porcentaje



## Propuestas de autoliquidación de renta

Gráfico 17: Abonar las devoluciones en el plazo de 3 días hábiles desde su aceptación.

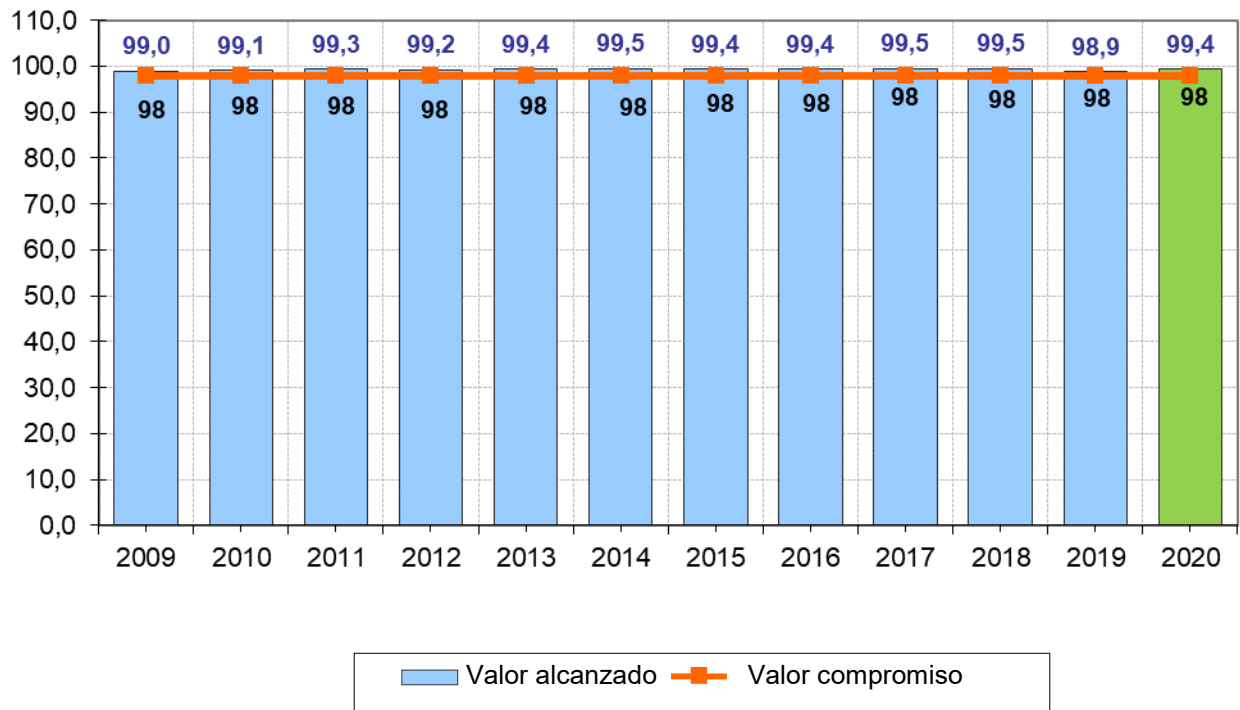
Unidad de medida: porcentaje



## Renta Mecanizada

Gráfico 18: Abonar las devoluciones en el plazo de 3 días hábiles desde su presentación.

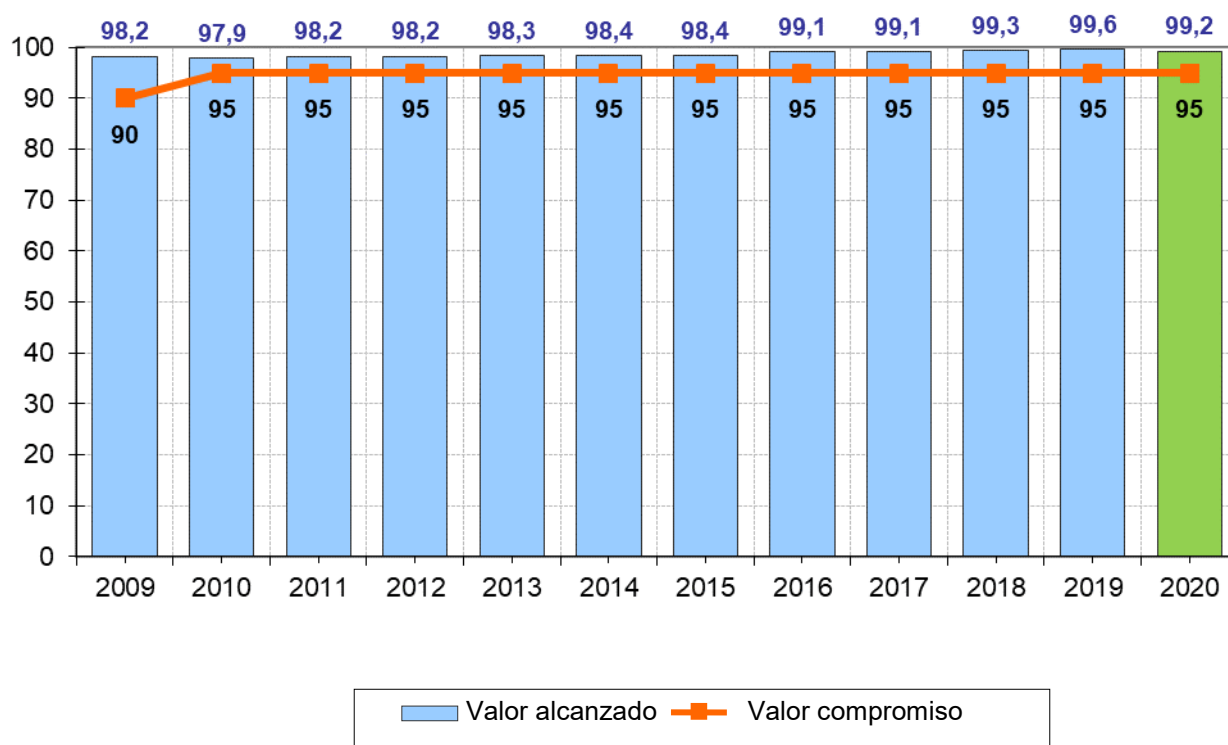
Unidad de medida: porcentaje



## Renta: Internet

Gráfico 19: Abonar el 95% de las devoluciones en el plazo de 10 días hábiles.

Unidad de medida: porcentaje



## Renta: Internet

Gráfico 20: Abonar todas las devoluciones antes del 15 de octubre.

Unidad de medida: porcentaje

