



## CARTA DE SERVICIOS CAMPAÑA DE RENTA Y PATRIMONIO 2022

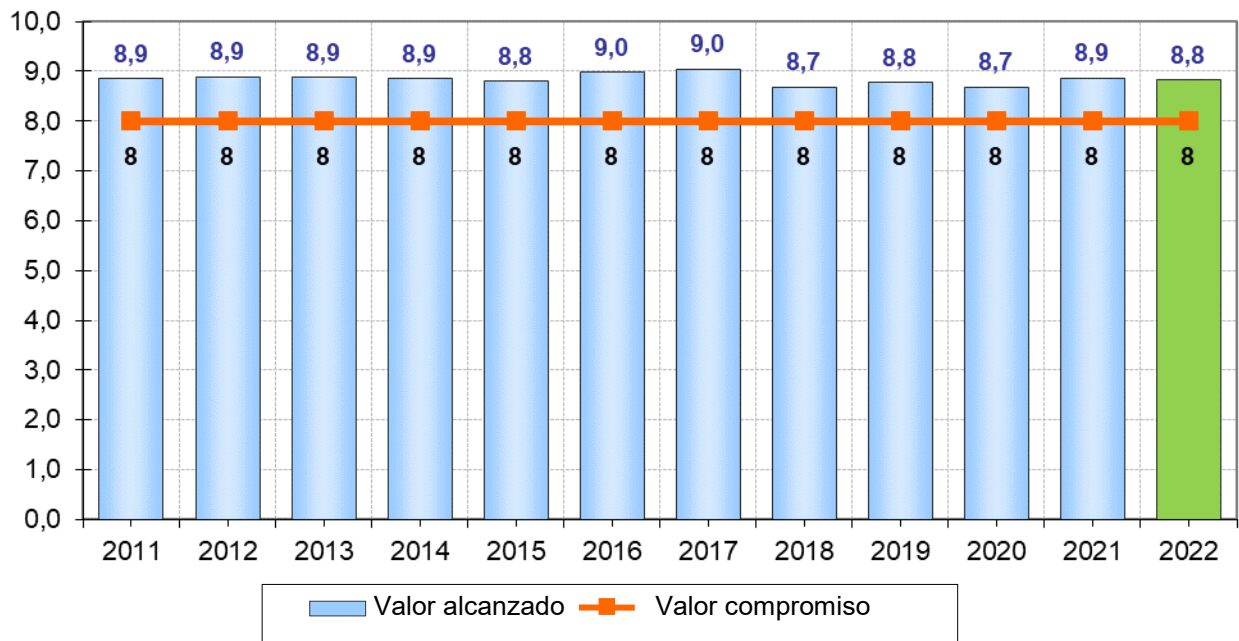
COMPROMISOS		RESULTADOS		
ATENCIÓN A CONTRIBUYENTES	Valor compromiso	Valor alcanzado	Gráf.	Observaciones
Atender con amabilidad y trato correcto, obteniendo un índice favorable de satisfacción.	8	<b>8,83</b>		Se han procesado las respuestas de <b>14.650</b> cuestionarios de satisfacción cumplimentados por contribuyentes. La valoración de esta campaña ha sido de <b>8,78</b> sobre un máximo de 10.
Calidad, exactitud y amplitud de la información dada, obteniendo un índice favorable de satisfacción.	8	<b>8,64</b>		
Atender en la lengua oficial elegida por el contribuyente, obteniendo un índice favorable de satisfacción.	8	<b>9,15</b>		
Garantizar la confidencialidad de los datos obtenidos, obteniendo un índice favorable de satisfacción.	8	<b>8,97</b>		
Reducir el tiempo promedio de espera para la presentación de declaraciones mecanizadas de renta.	10 minutos	<b>7 min. y 3 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>99,7%</b>		De las 67.250 llamadas recibidas sólo se han perdido 173. Media diaria de llamadas: 1.102 atendidas y 2,8 perdidas
Reducir el tiempo promedio de contestación a las consultas tributarias formuladas por escrito.	10 días	<b>10,9 días</b>		Este año: 355 consultas. Año anterior: 311 y 8,7 días.
Reducir el tiempo promedio de contestación a las quejas y sugerencias formuladas por escrito.	3 días	<b>0,8 días</b>		Este año: 23 quejas y sugerencias. Año anterior: 20 y 0,8 días.
Publicar en la web información general con antelación al inicio de la campaña.	40 días	<b>43 días</b>		
Publicar en la web información fiscal con antelación al inicio de la campaña.	30 días	<b>29 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>40 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.	01-12-2022	<b>16-11-2022</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>13 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>40 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>67,0%</b>		Se han enviado 269.344 propuestas, un 5,0% más que el año anterior.
Conseguir que el 80% de las propuestas de autoliquidación de renta remitidas sean aceptadas.	80%	<b>83,3%</b>		
Conseguir que un 90% de las propuestas remitidas sean presentadas en sus mismos términos.	90%	<b>87,0%</b>		
Abonar las devoluciones en el plazo de 3 días hábiles desde su aceptación.	98%	<b>99,8%</b>		Nº devoluciones: 163.337. Plazo promedio: 1,47 días.
RENDA MECANIZADA	Valor compromiso	Valor alcanzado	Gráf.	Observaciones
Abonar las devoluciones en el plazo de 3 días hábiles desde su presentación.	98%	<b>98,9%</b>		Nº devoluciones: 54.789. Plazo promedio: 1,30 días.
RENDA INTERNET	Valor compromiso	Valor alcanzado	Gráf.	Observaciones
Abonar el 95% de las devoluciones en el plazo de 10 días hábiles.	95%	<b>99,4%</b>		
Abonar todas las devoluciones antes del 15-10-2023.	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.

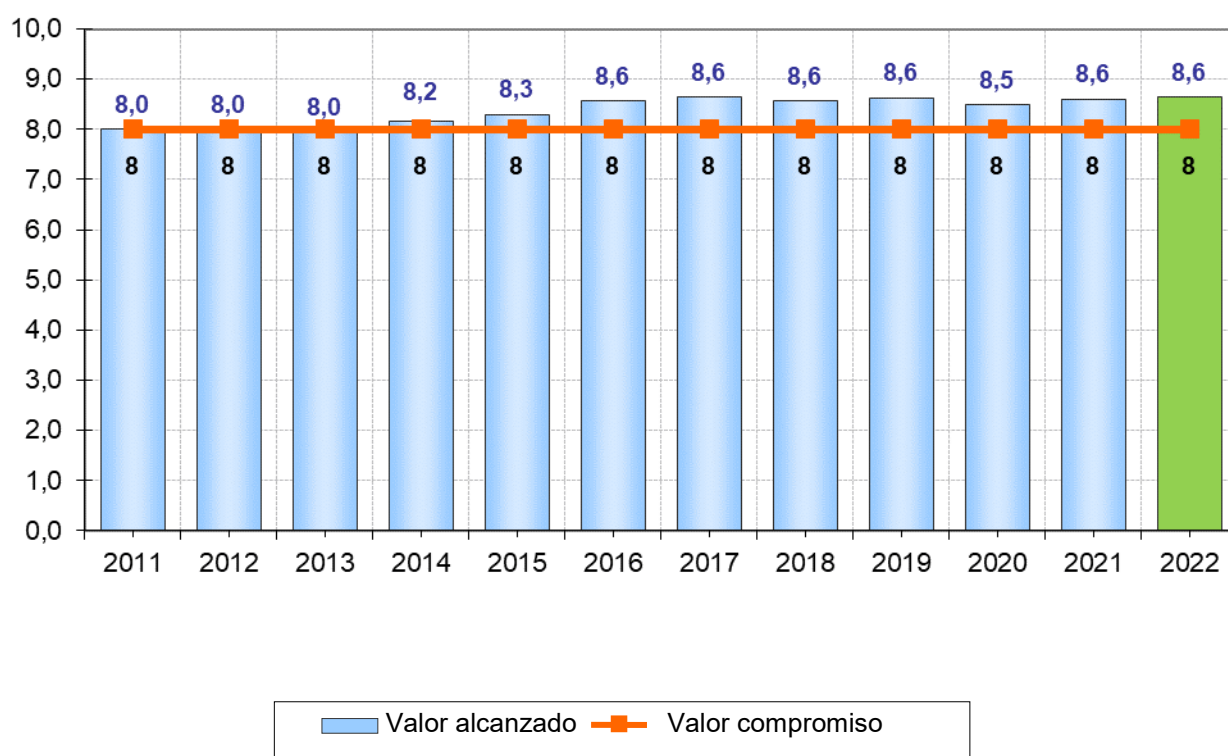
Unidad de medida: índice de satisfacción



## Atención al contribuyente

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

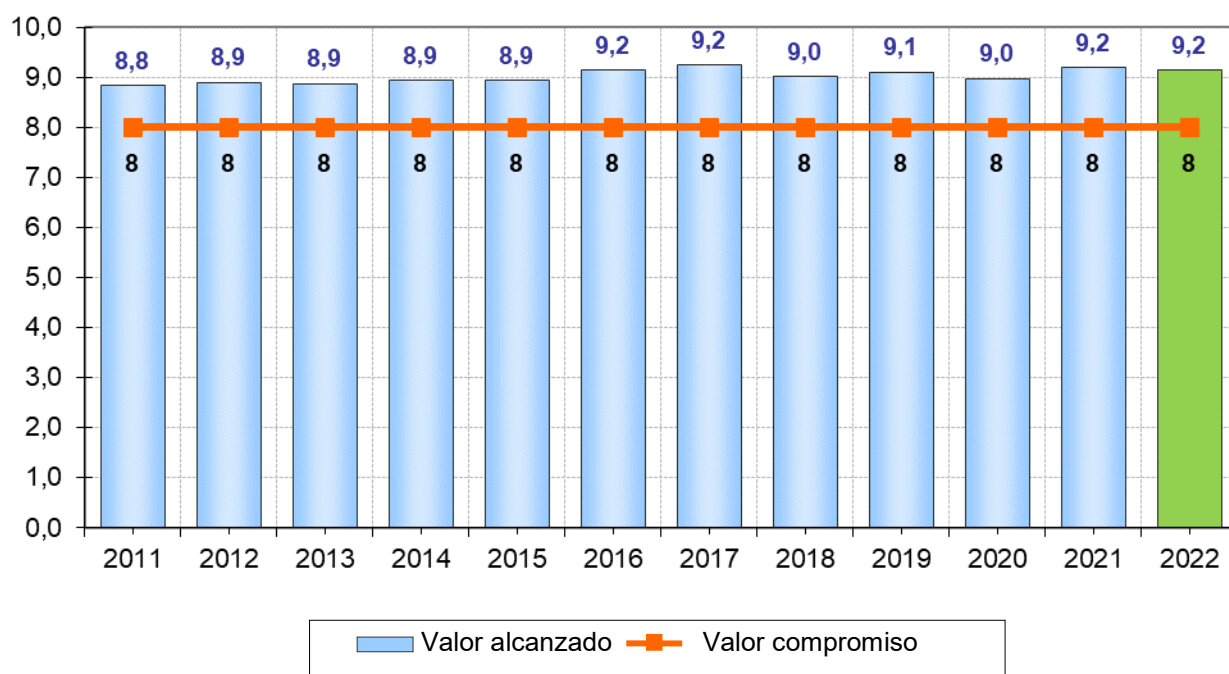
Unidad de medida: índice de satisfacción



## Atención al contribuyente

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

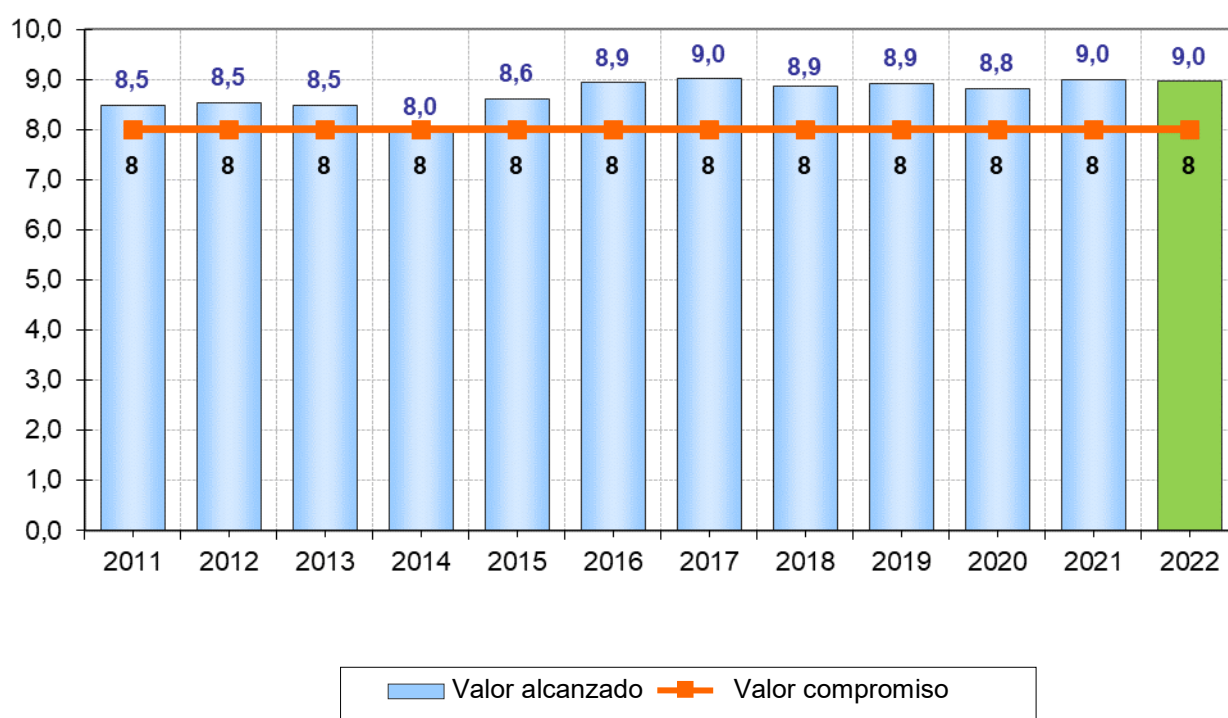
Unidad de medida: índice de satisfacción



## Atención al contribuyente

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

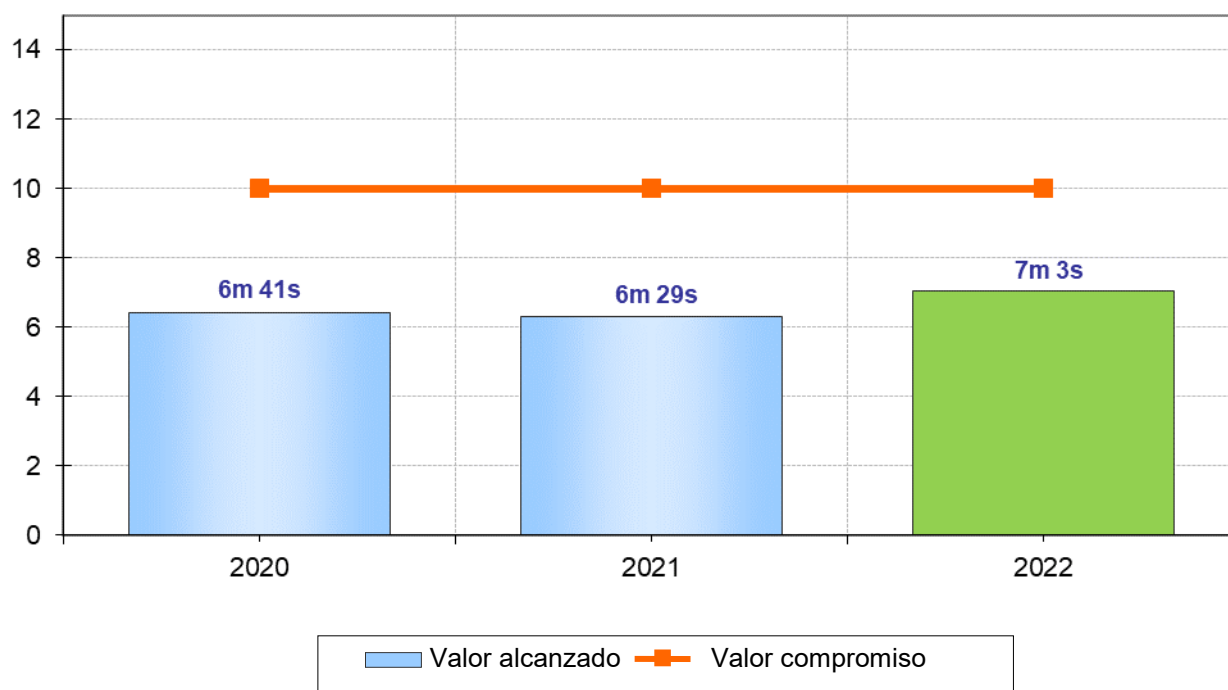
Unidad de medida: índice de satisfacción



## Atención al contribuyente

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

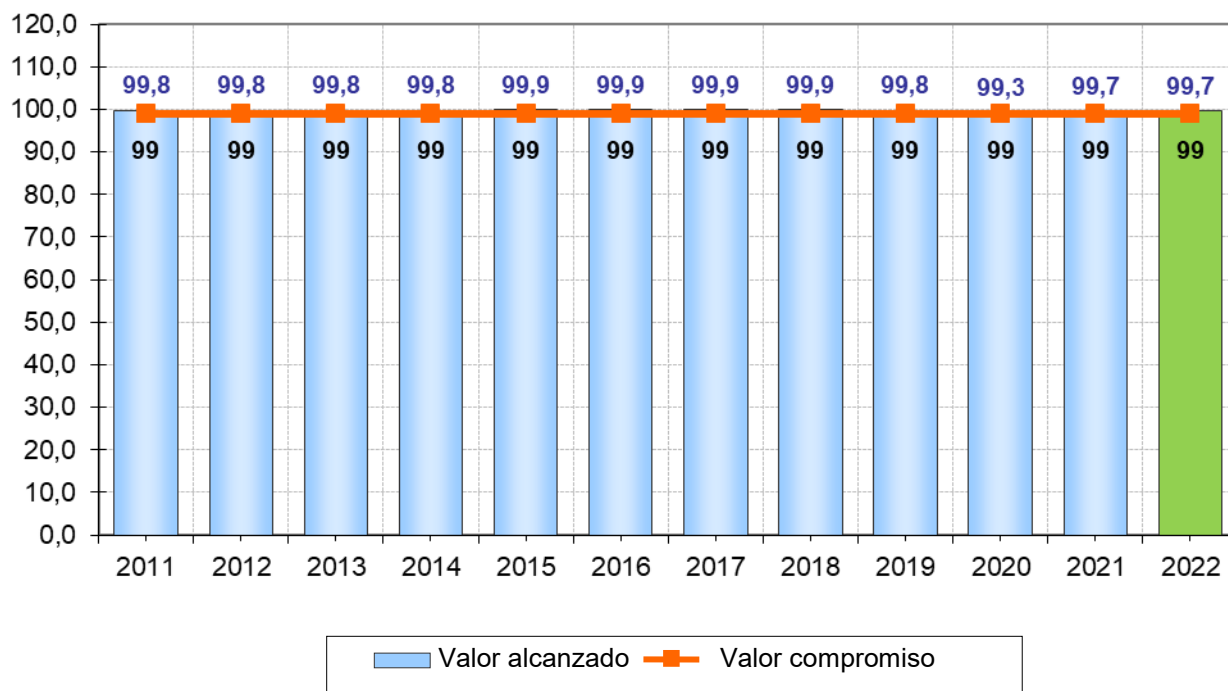
Unidad de medida: minutos



## 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.

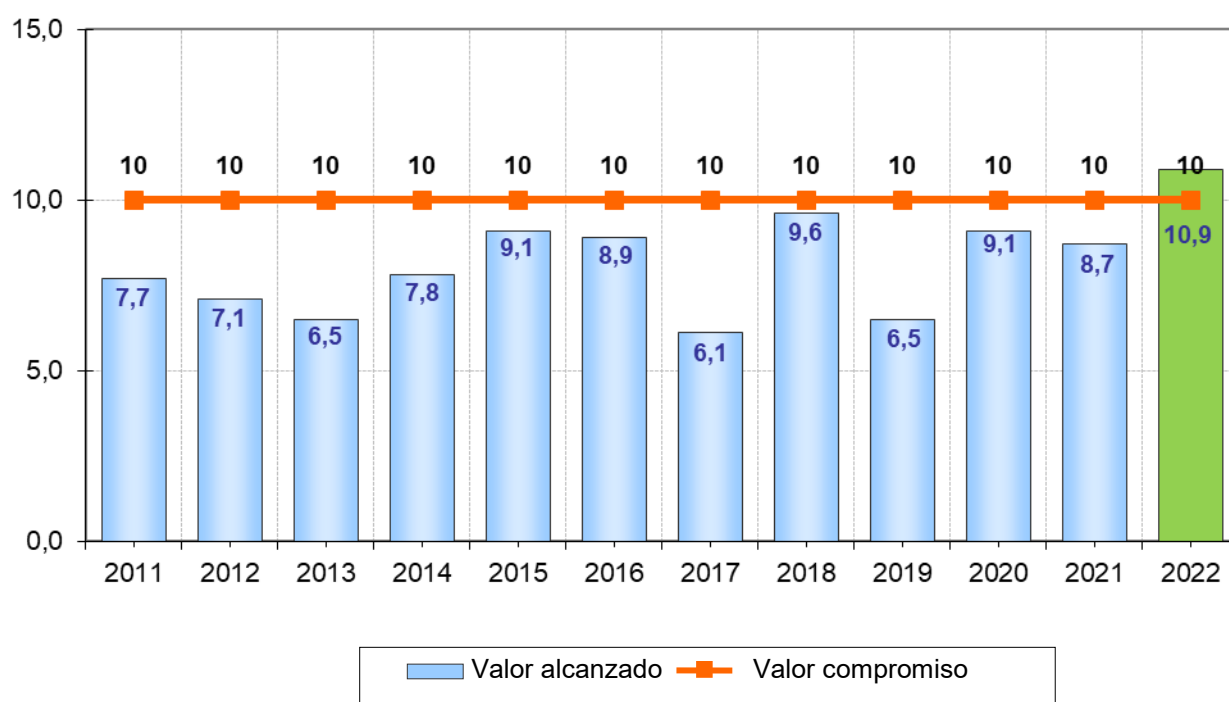
Unidad de medida: porcentaje



## Atención al contribuyente

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

Unidad de medida: días

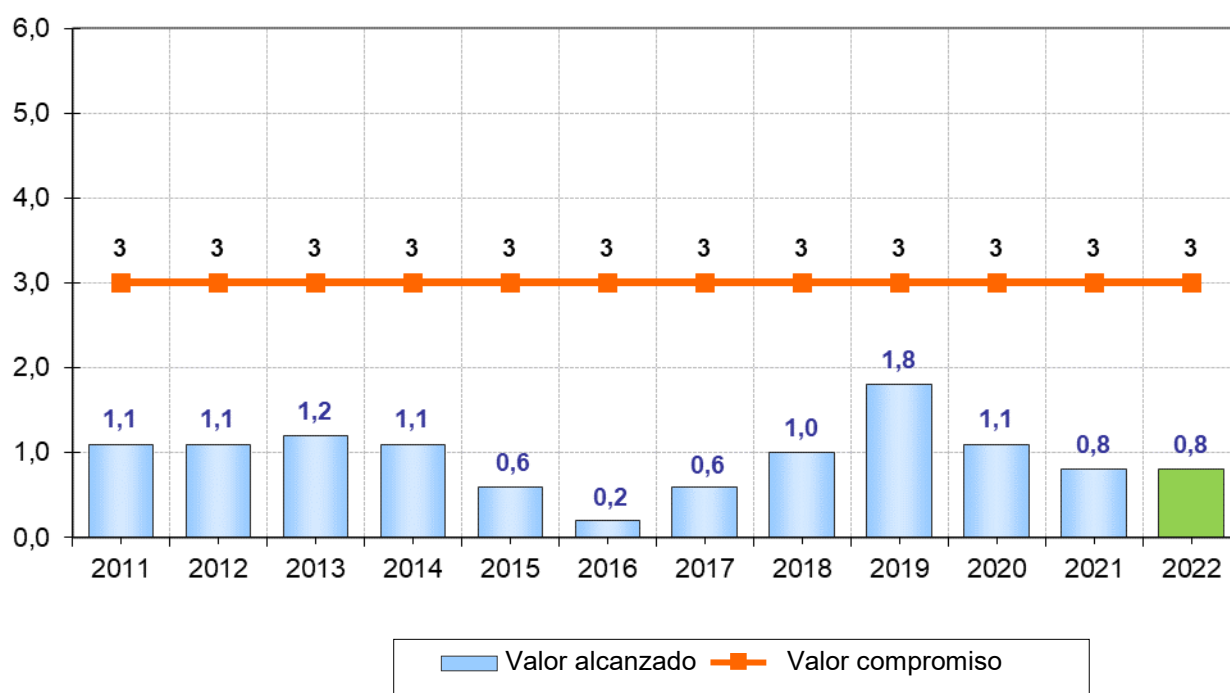




## Atención al contribuyente

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

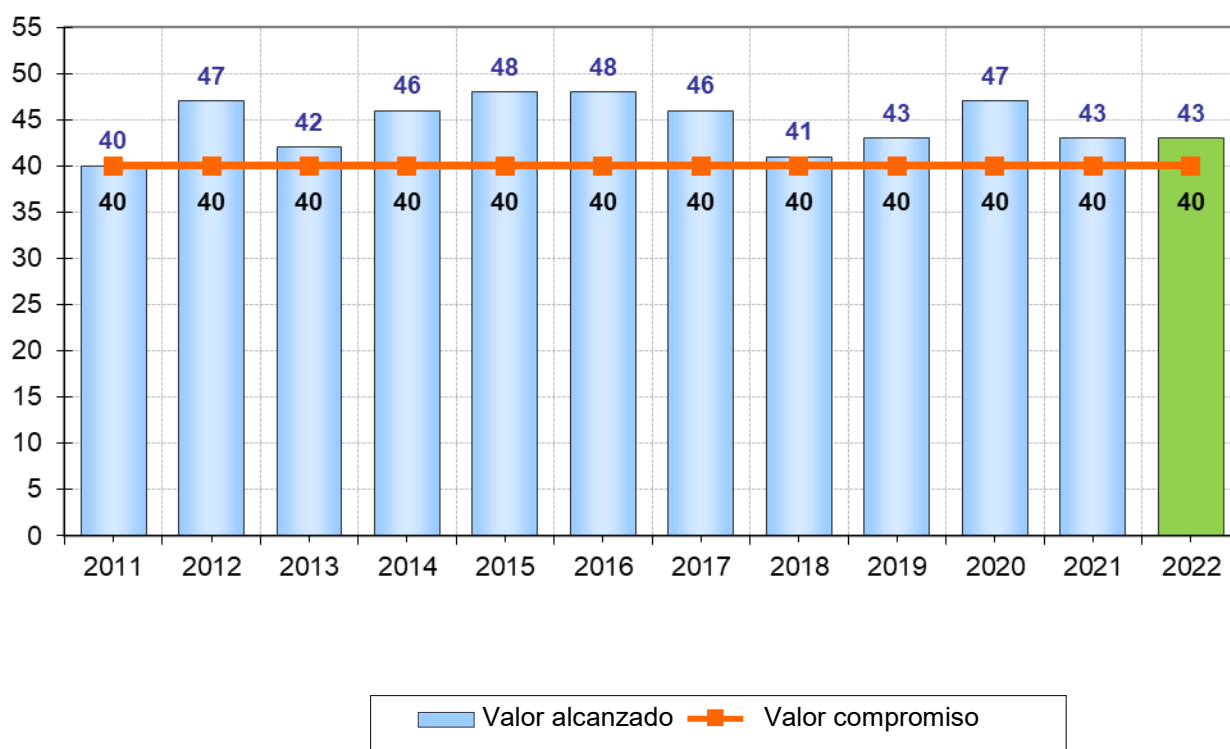
Unidad de medida: días



## Atención al contribuyente

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

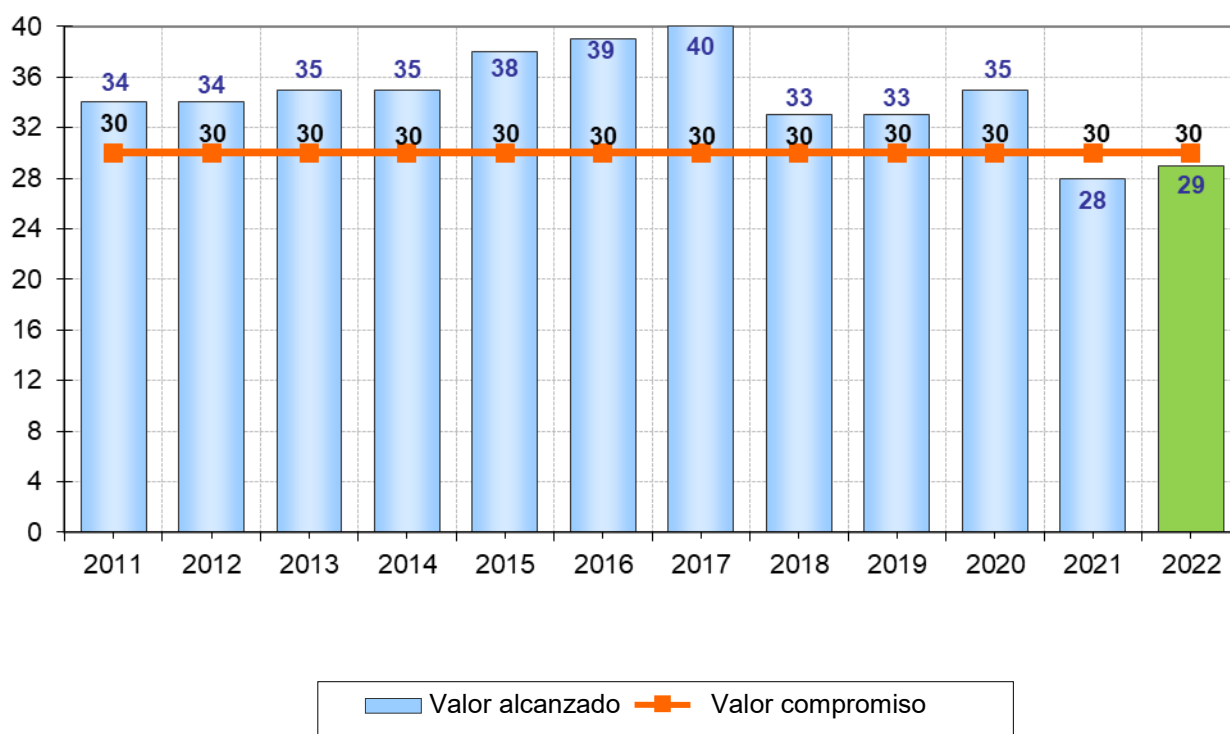
Unidad de medida: días



## Atención al contribuyente

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

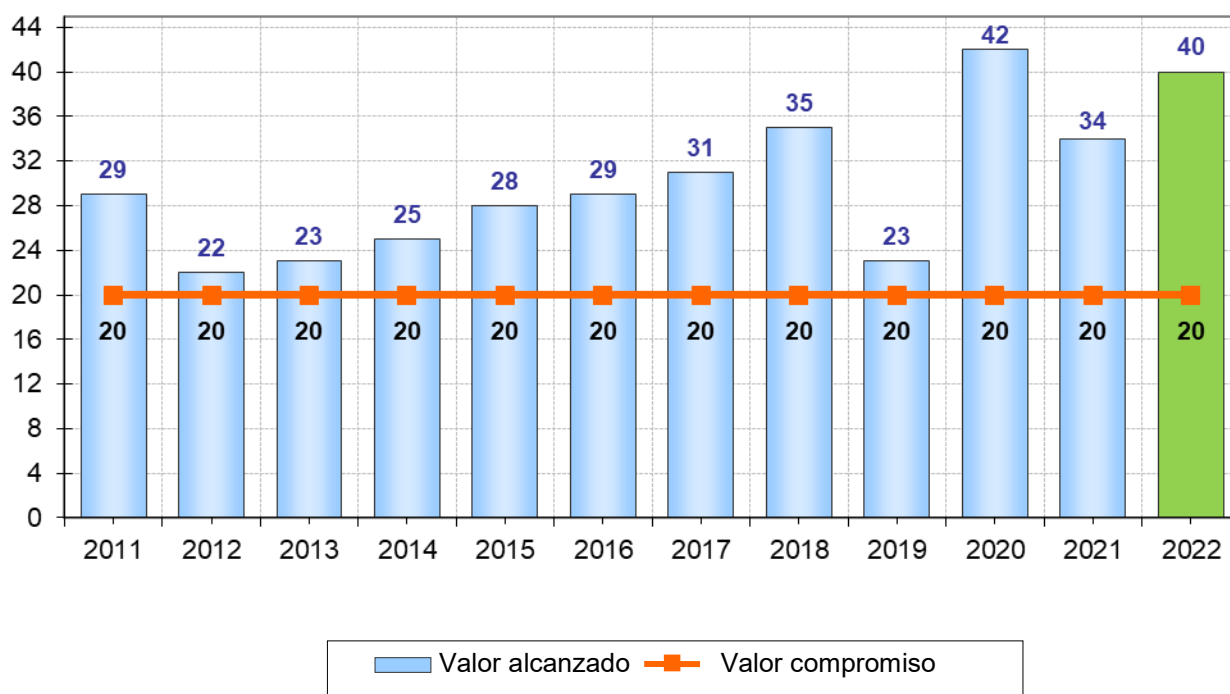
Unidad de medida: días



## Productos específicos

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

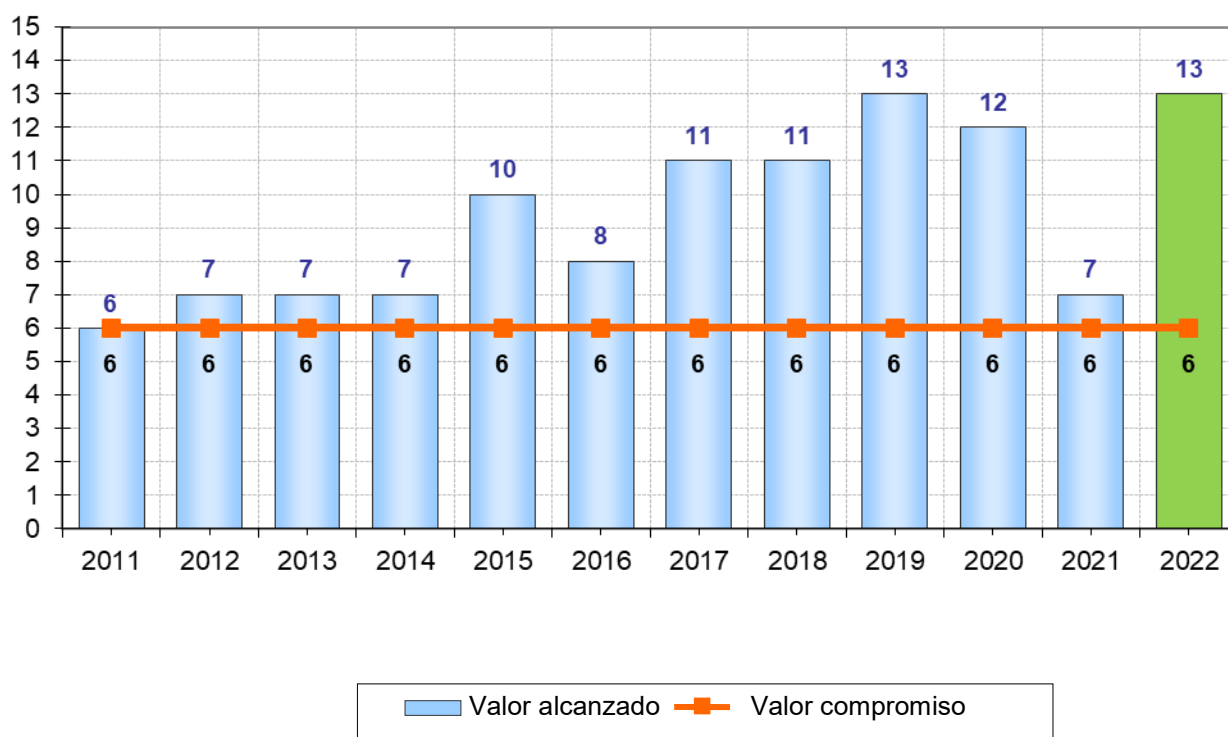
Unidad de medida: días



## 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.

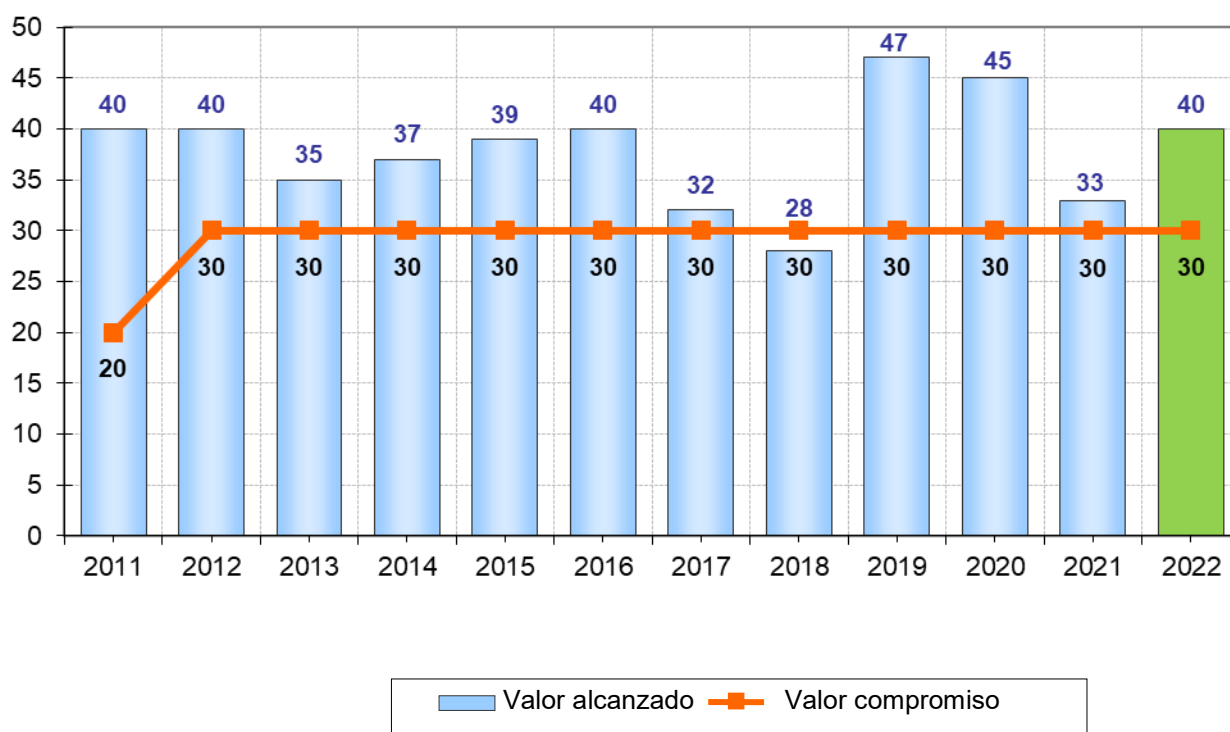
Unidad de medida: días



## 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.

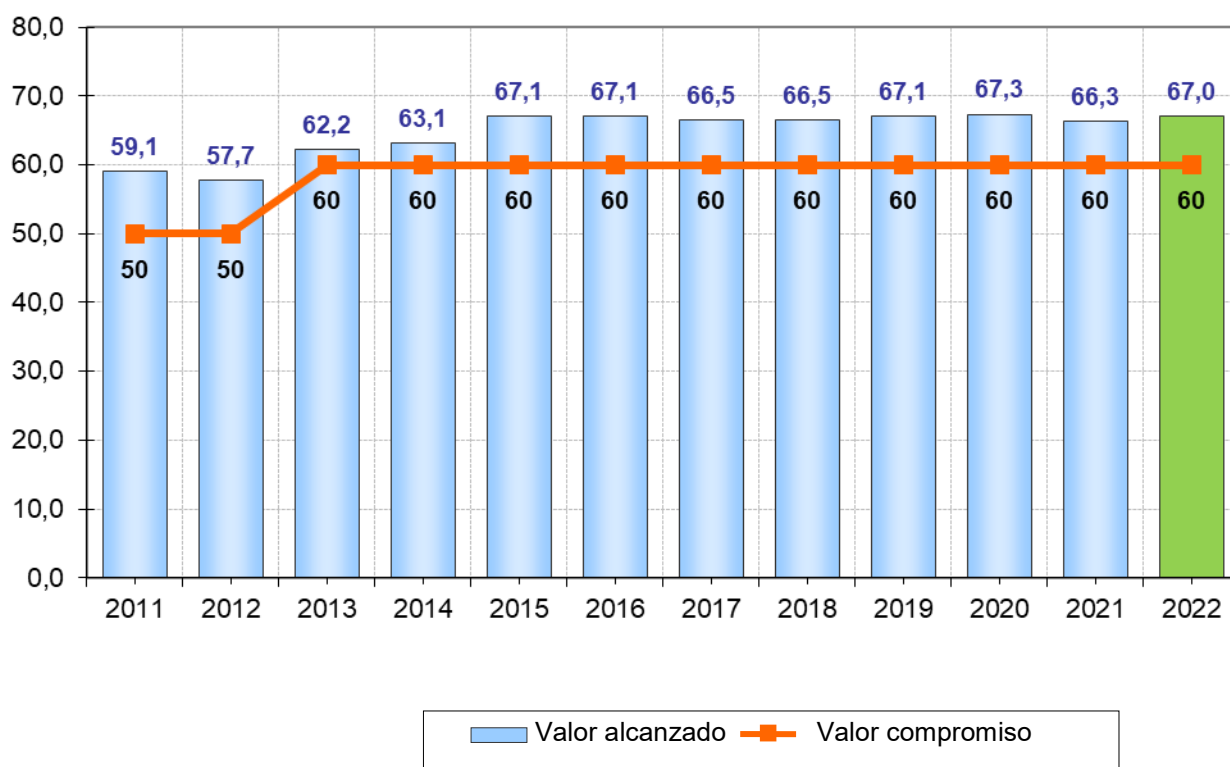
Unidad de medida: días



## Propuestas de autoliquidación de renta

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

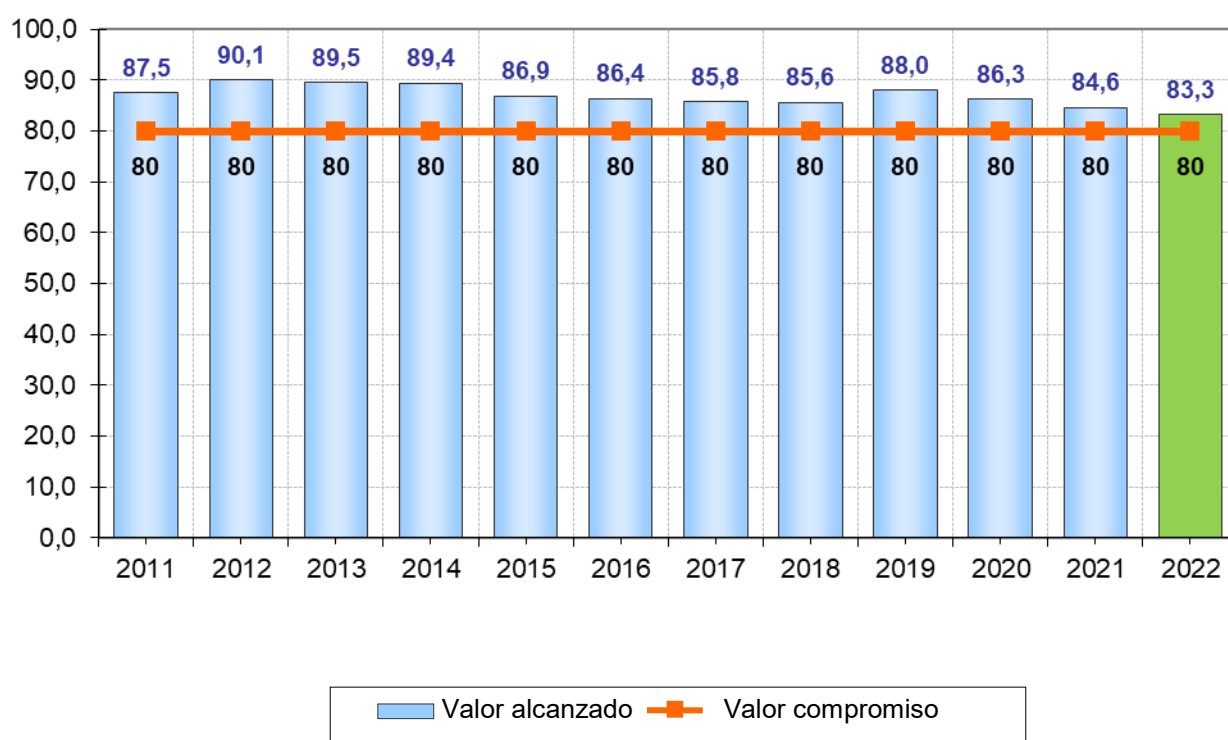
Unidad de medida: porcentaje



## 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

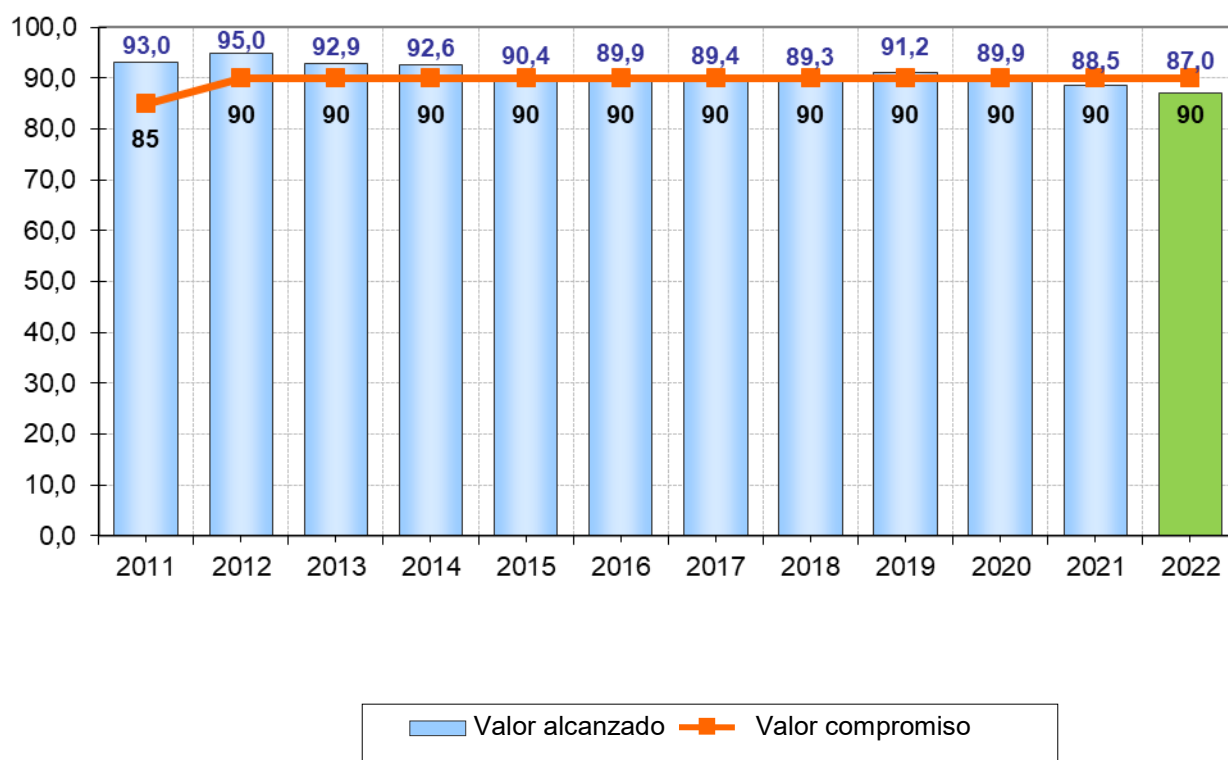




## Propuestas de autoliquidación de renta

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

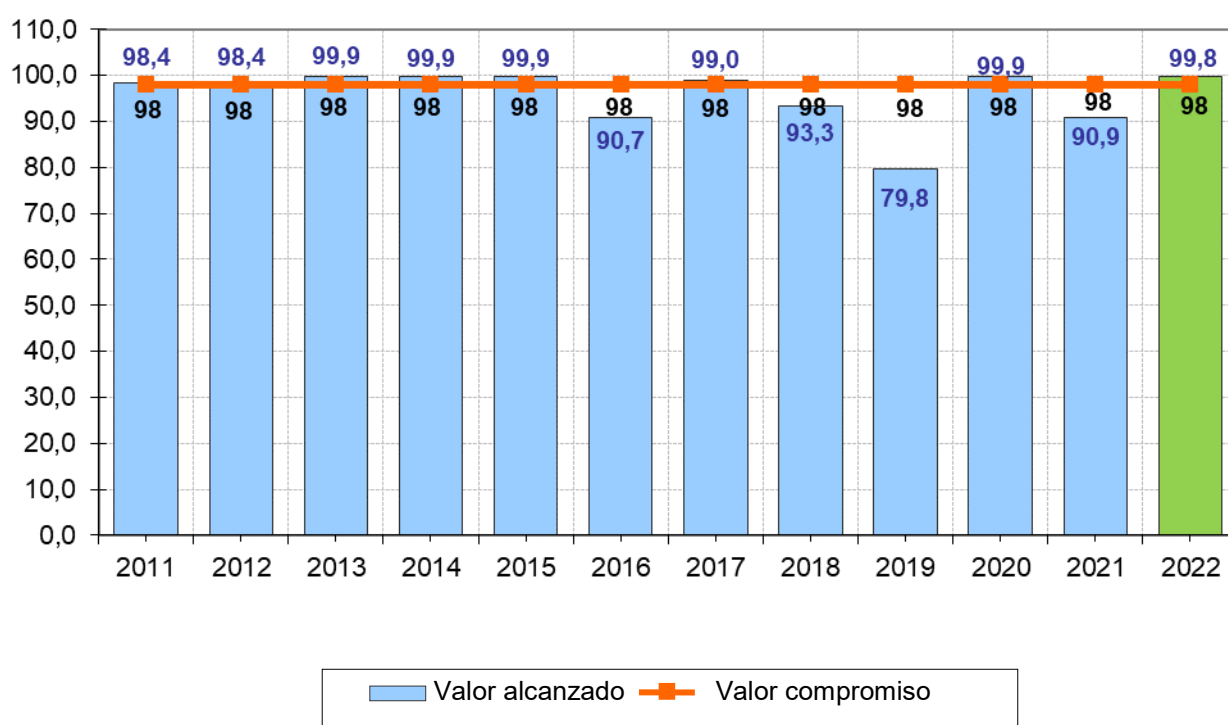
Unidad de medida: porcentaje



## Propuestas de autoliquidación de renta

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

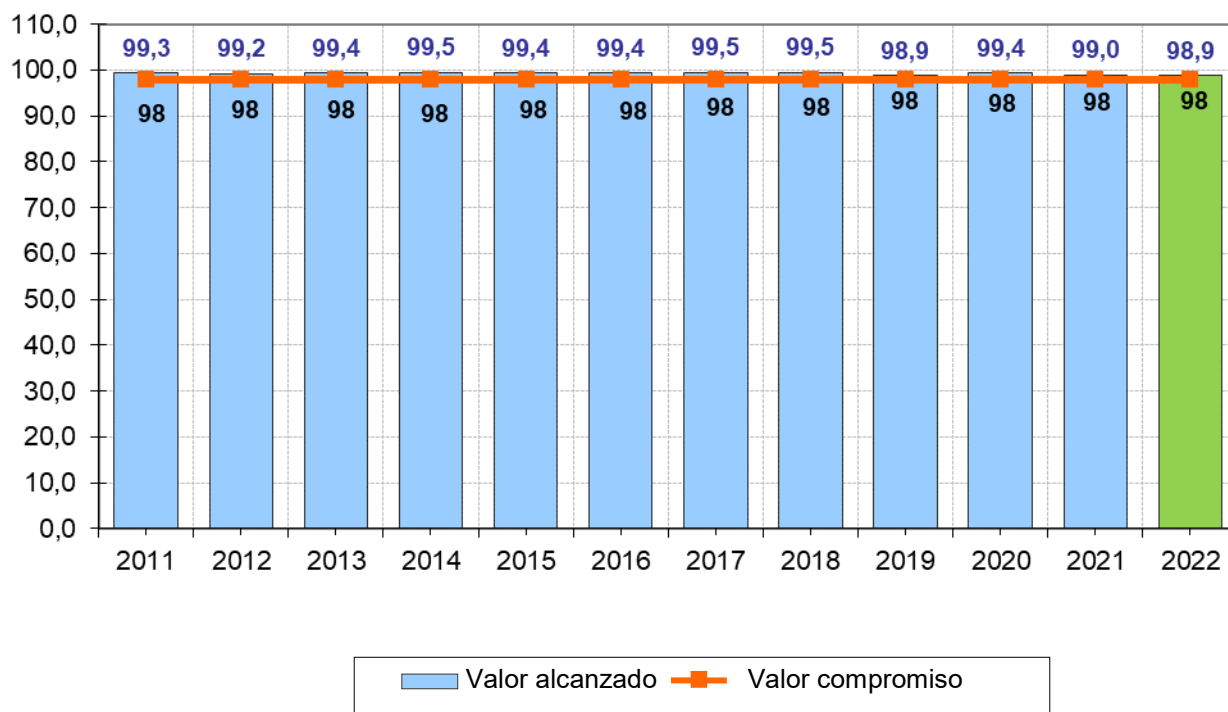
Unidad de medida: porcentaje



## Renta Mecanizada

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

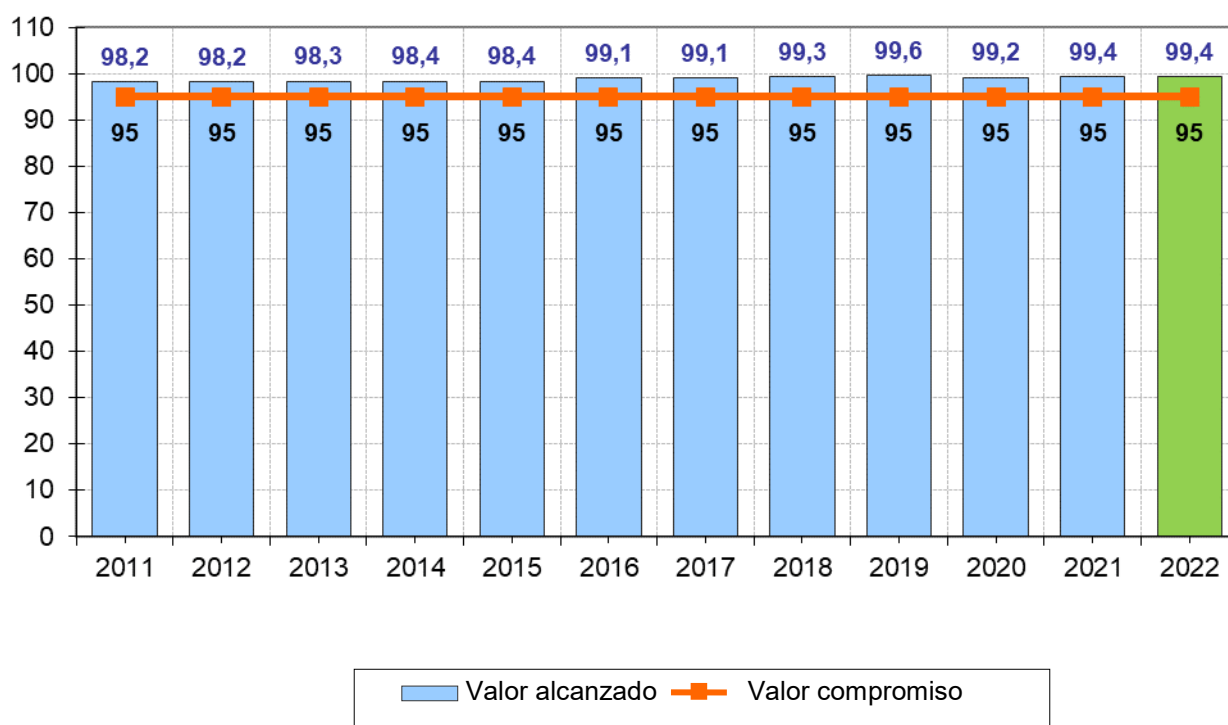
Unidad de medida: porcentaje



## 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

