

















CARTA DE SERVICIOS: IMPUESTO SOBRE SOCIEDADES 2017

COMPROMISOS		RESULTADOS		
ATENCIÓN A CONTRIBUYENTES	Valor compromiso	Valor alcanzado	Graf.	Observaciones
<p>Atender de forma adecuada y personalizada de modo que el 70% consideren "buena" o "muy buena" la atención recibida en cuanto a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Trato dispensado e interés mostrado en solucionar. - Calidad, exactitud y amplitud de la información. - Bilingüismo: atención en la lengua oficial elegida. 	70%	<ul style="list-style-type: none"> - 78,68% - 69,33% - 87,54% 	--	Encuesta Bienal: Se han procesado las respuestas de 371 cuestionarios de satisfacción. La valoración general ha sido de 7,55 sobre 10.
Atender en la primera llamada el 95% de las consultas telefónicas que por su complejidad se derivan a la Sección de Sociedades para su resolución.	95%	97,52%		7.377 llamadas de las que se perdieron 171.
A contestar las consultas tributarias formuladas por escrito en un tiempo promedio inferior a 40 días	40 días	36 días		Nº consultas: 115 Plazo legal: 180 días
A contestar las quejas y sugerencias formuladas por escrito en un tiempo promedio inferior a 10 días hábiles	10 días	1,67 días		Nº Quejas: 3 Plazo legal: 30 días
PRODUCTOS ESPECIFICOS	Valor compromiso	Valor alcanzado	Gráf.	Observaciones
Publicar en la web información general con antelación al inicio de la campaña.	60 días	81 días		Fecha de publicación: 11/04/2017
Publicar en la web los impresos (modelos 200 y 220) con antelación al inicio de la campaña.	10 días	16 días		Fecha de publicación: 15/06/2017
Publicar con antelación en la web el programa para elaborar las declaraciones (modelo 200).	40 días	47 días		Fecha de publicación: 15/05/2017
Publicar con antelación en la web las especificaciones técnicas dirigidas a personal especializado para que los ficheros que generen con datos contables puedan ser importados al programa de sociedades.	40 días	73 días		Fecha de publicación: 19/04/2017
Publicar con antelación en la web el manual de divulgación para entidades sin ánimo de lucro.	40 días	73 días		Fecha de publicación: 19/04/2017
GESTIÓN DE DECLARACIONES	Valor compromiso	Valor alcanzado	Gráf.	Observaciones
Abonar en el plazo de 90 días el 75% de las devoluciones correspondientes a las declaraciones presentadas durante el periodo de la campaña anual.	75%	86,14%		Plazo promedio: 73,07 días Plazo legal: 6 meses
A facilitar la presentación de la declaración a quienes durante el último día de la campaña puedan verse afectados por problemas técnicos que impidan su normal transmisión.	--	--	--	Ausencia de incidencias.
A posibilitar la obtención de copias de las declaraciones presentadas en un plazo 3 días a partir de la finalización de la campaña.	3 días	1 día		
A resolver las solicitudes de rectificación de declaraciones en un tiempo promedio inferior a 20 días desde su presentación.	20 días	27,07 días		Nº rectificaciones: 301
A resolver los recursos de reposición que se interpongan contra resoluciones de este impuesto en un tiempo promedio inferior a 30 días desde su presentación.	30 días	13,98 días		Nº recursos: 173
A resolver las solicitudes de rehabilitación en un tiempo promedio inferior a 7 días desde su presentación.	7 días	3,11 días		Nº solicitudes: 151
A realizar actuaciones de requerimiento a no declarantes en el plazo de 90 días tras la finalización de la campaña anual de presentación de declaraciones.	90 días	58 días		Fecha de inicio de requerimientos: 22/09/2017



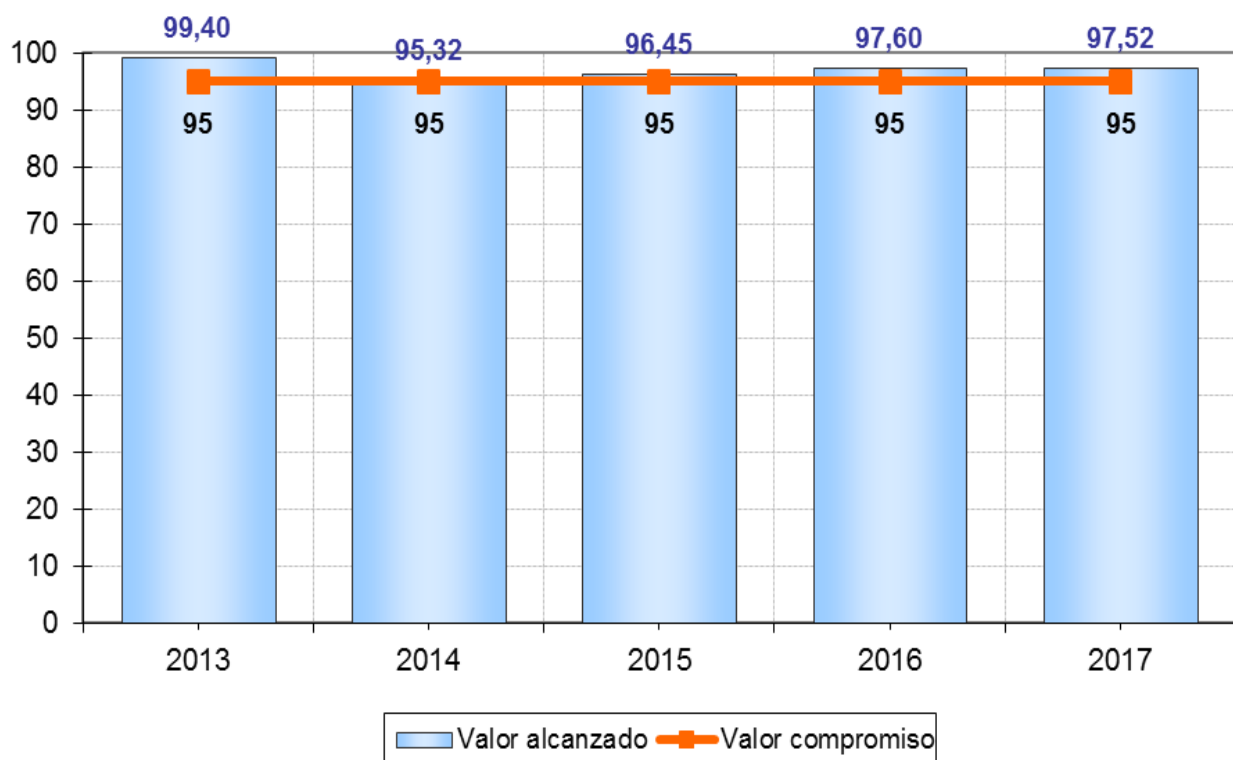
[volver](#)

INDICE DE GRÁFICOS

Atención a contribuyentes

Gráfico 1: Atender en la primera llamada el 95% de las consultas telefónicas que por su complejidad se derivan a la Sección de Sociedades para su resolución.

Unidad de medida: porcentaje



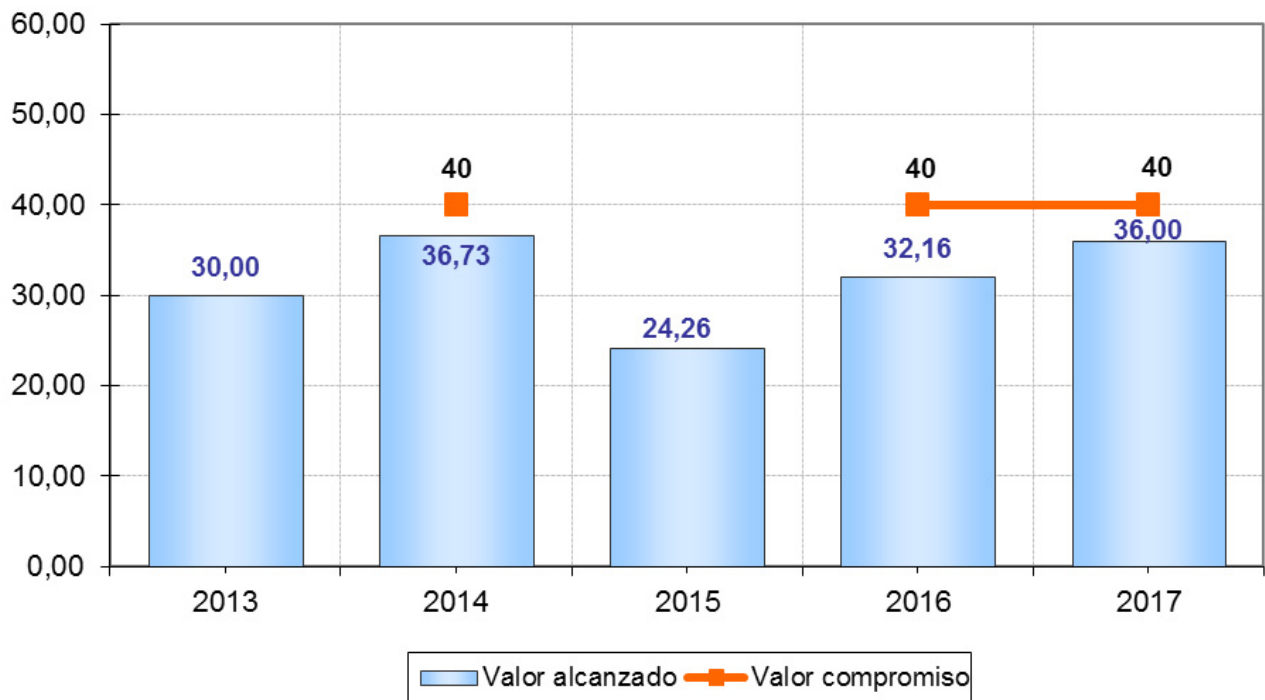


[volver](#)

Atención a contribuyentes

Gráfico 2: Atender las consultas tributarias formuladas por escrito en un tiempo promedio inferior a 40 días.

Unidad de medida: días



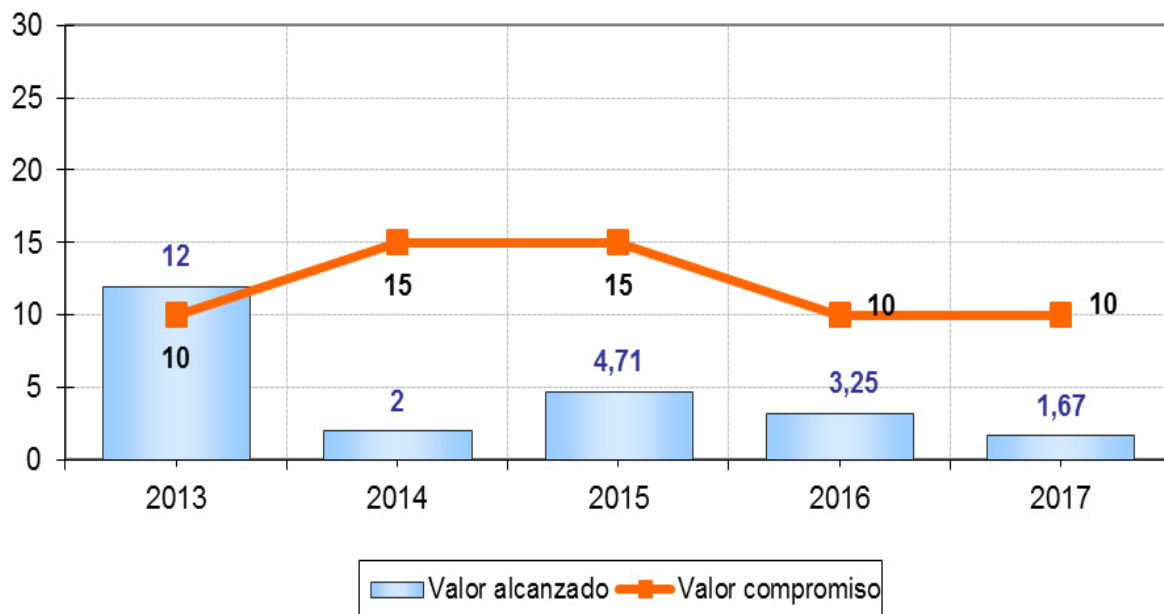


[volver](#)

Atención a contribuyentes

Gráfico 3: Contestar las quejas y sugerencias formuladas por escrito en un tiempo promedio inferior a 10 días hábiles.

Unidad de medida: días



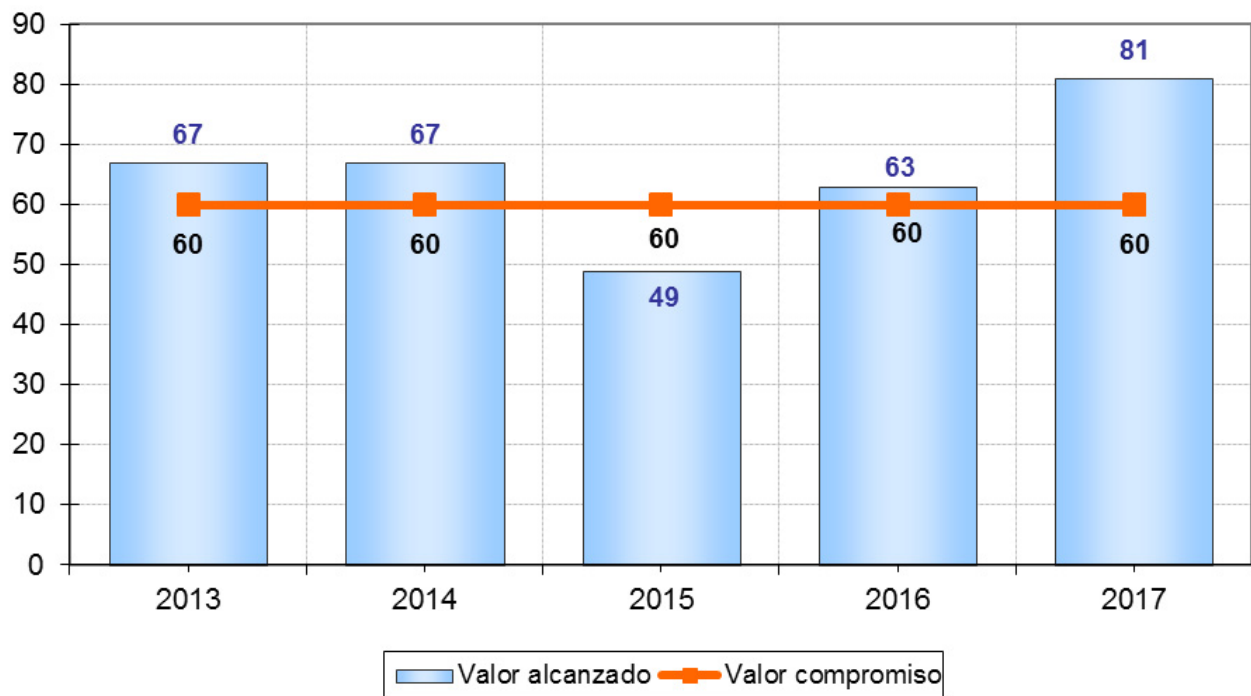


[volver](#)

Productos específicos

Gráfico 4: Publicar en la web información general con antelación al inicio de la campaña.

Unidad de medida: días



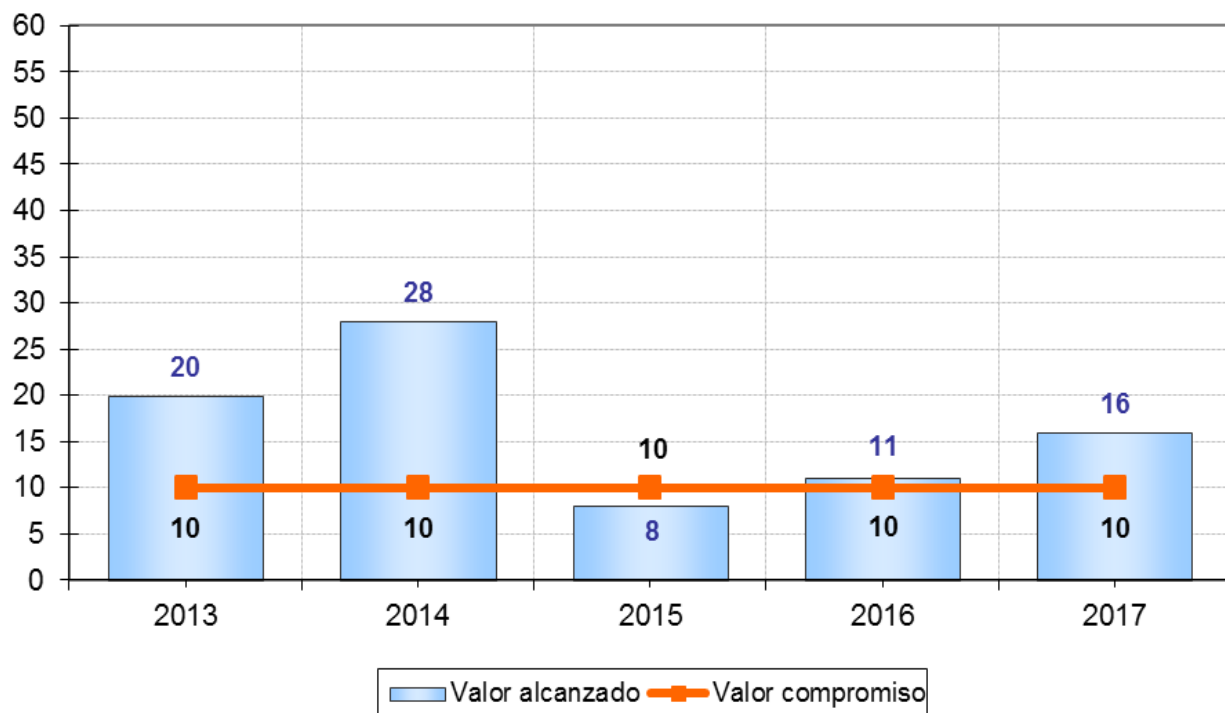


[volver](#)

Productos específicos

Gráfico 5: Publicar en la web los impresos (modelos 200 y 220) con antelación al inicio de la campaña.

Unidad de medida: días



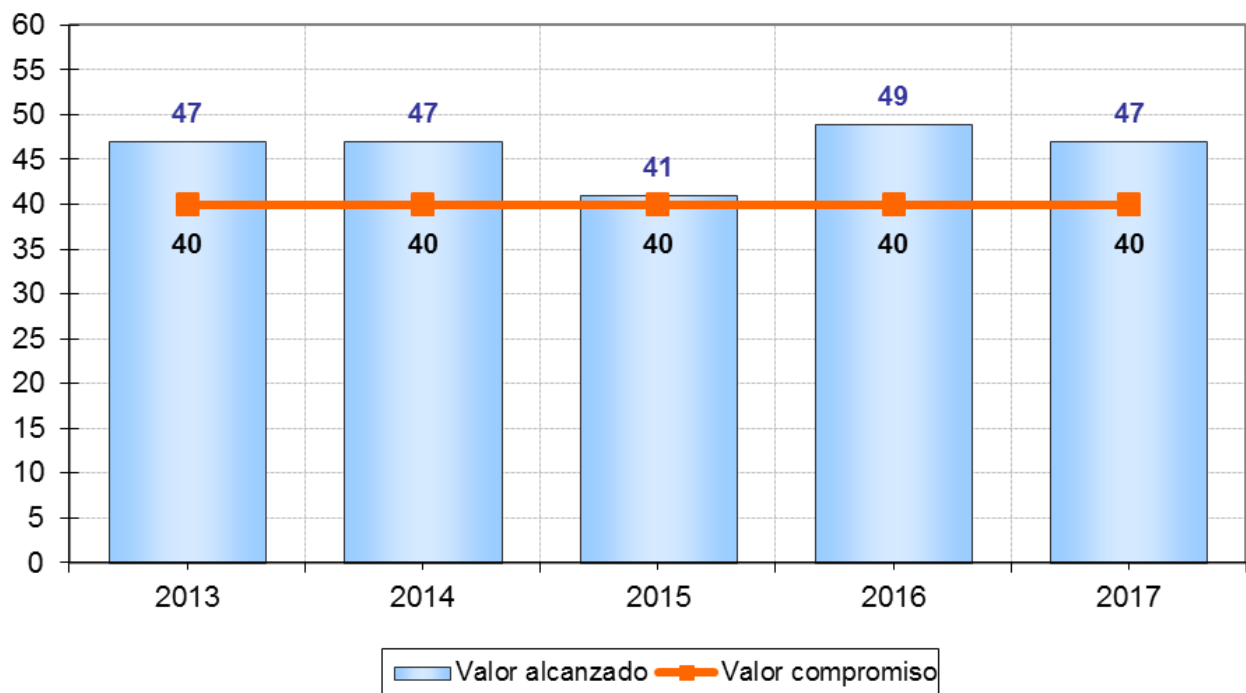


[volver](#)

Productos específicos

Gráfico 6: Publicar con antelación en la web el programa para elaborar las declaraciones (modelo 200).

Unidad de medida: días



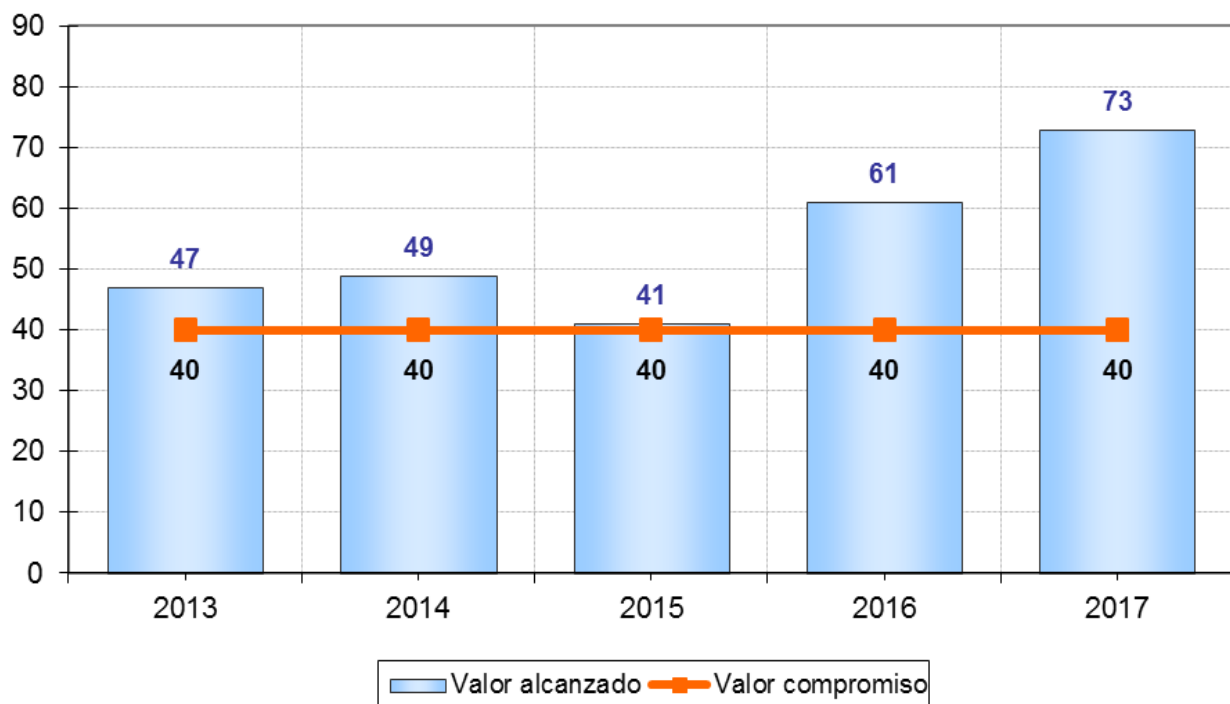


[volver](#)

Productos específicos

Gráfico 7: Publicar con antelación en la web las especificaciones técnicas dirigidas a personal especializado para que los ficheros que generen con datos contables puedan ser importados al programa de sociedades.

Unidad de medida: días



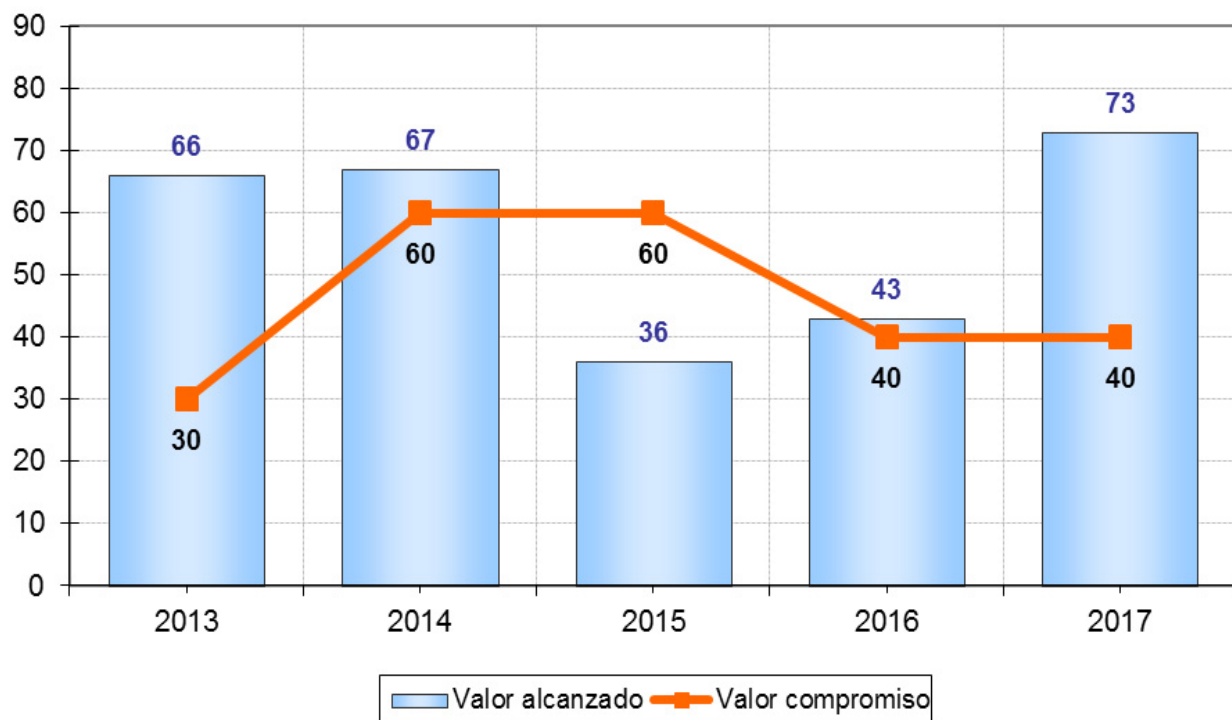


[volver](#)

Productos específicos

Gráfico 8: Publicar con antelación en la web el manual de divulgación para entidades sin ánimo de lucro.

Unidad de medida: días



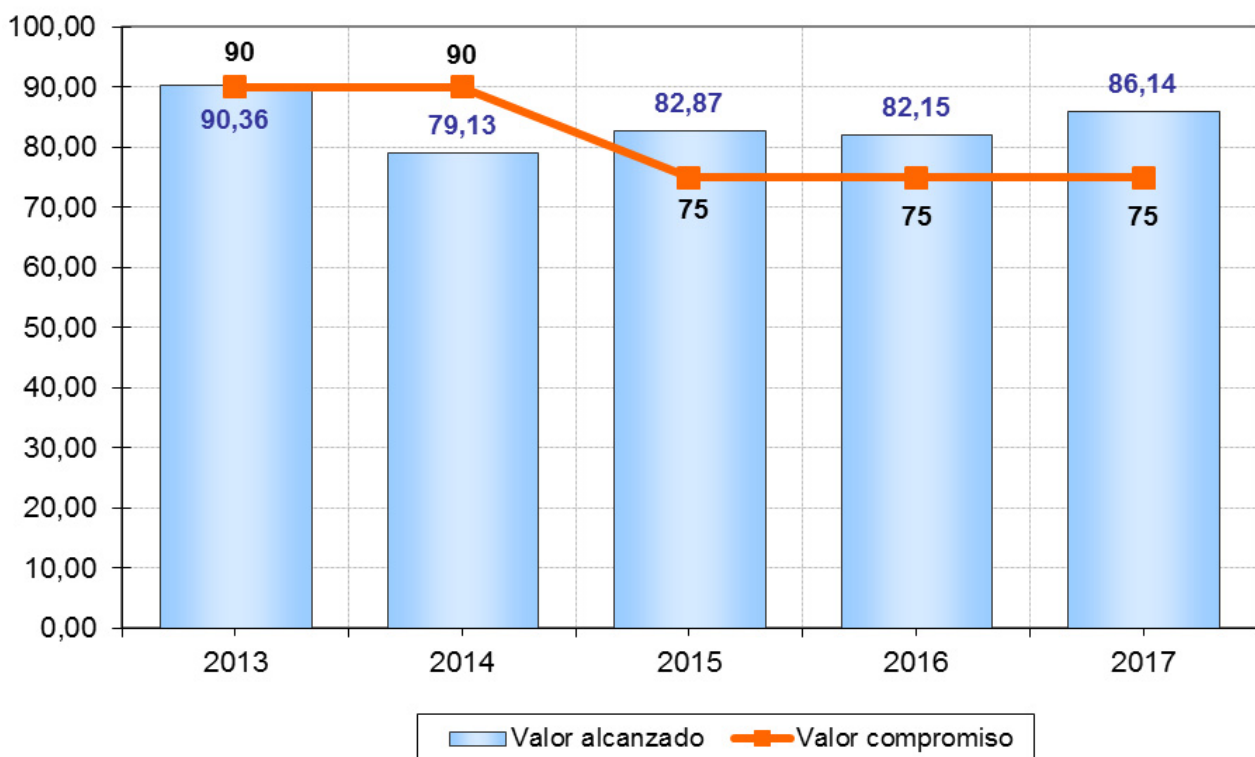


[volver](#)

Gestión de declaraciones

Gráfico 9: Abonar en el plazo de 90 días el 75% de las devoluciones correspondientes a las declaraciones presentadas durante el periodo de la campaña anual.

Unidad de medida: porcentaje



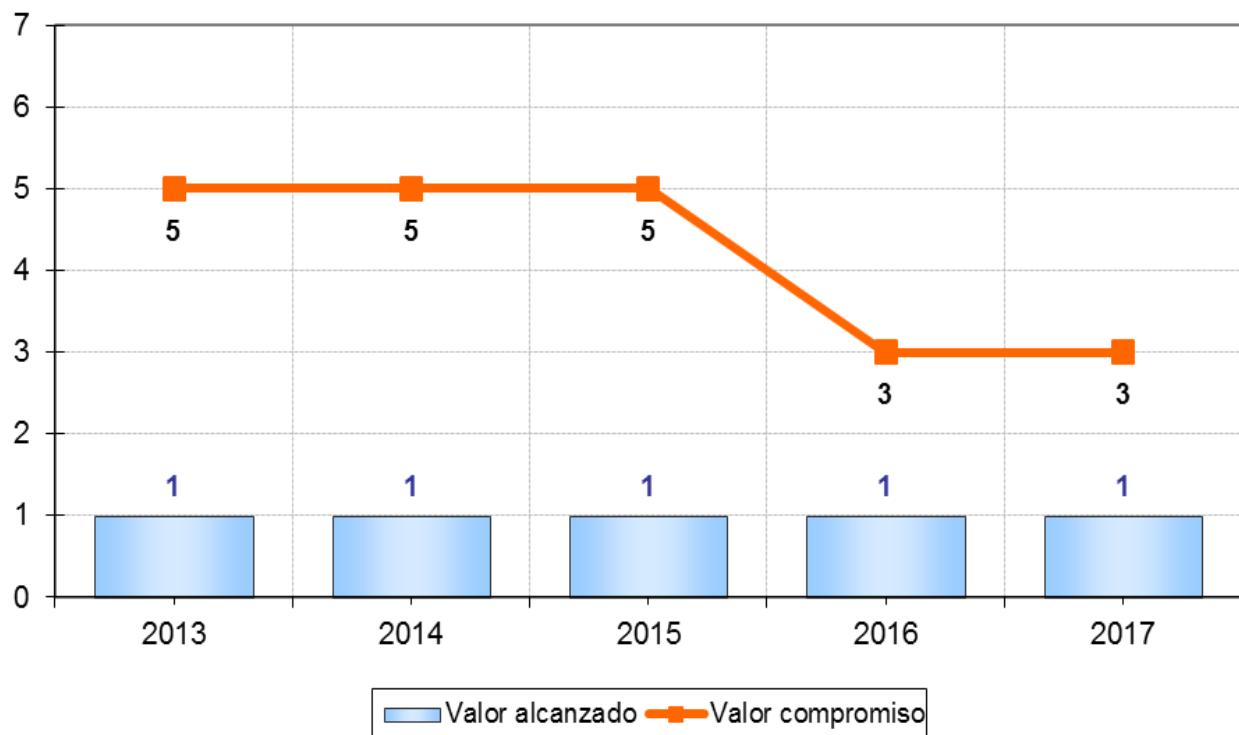


[volver](#)

Gestión de declaraciones

Gráfico 10: Facilitar la obtención de copias de las declaraciones presentadas en un plazo de 5 días a partir de la finalización de la campaña.

Unidad de medida: días



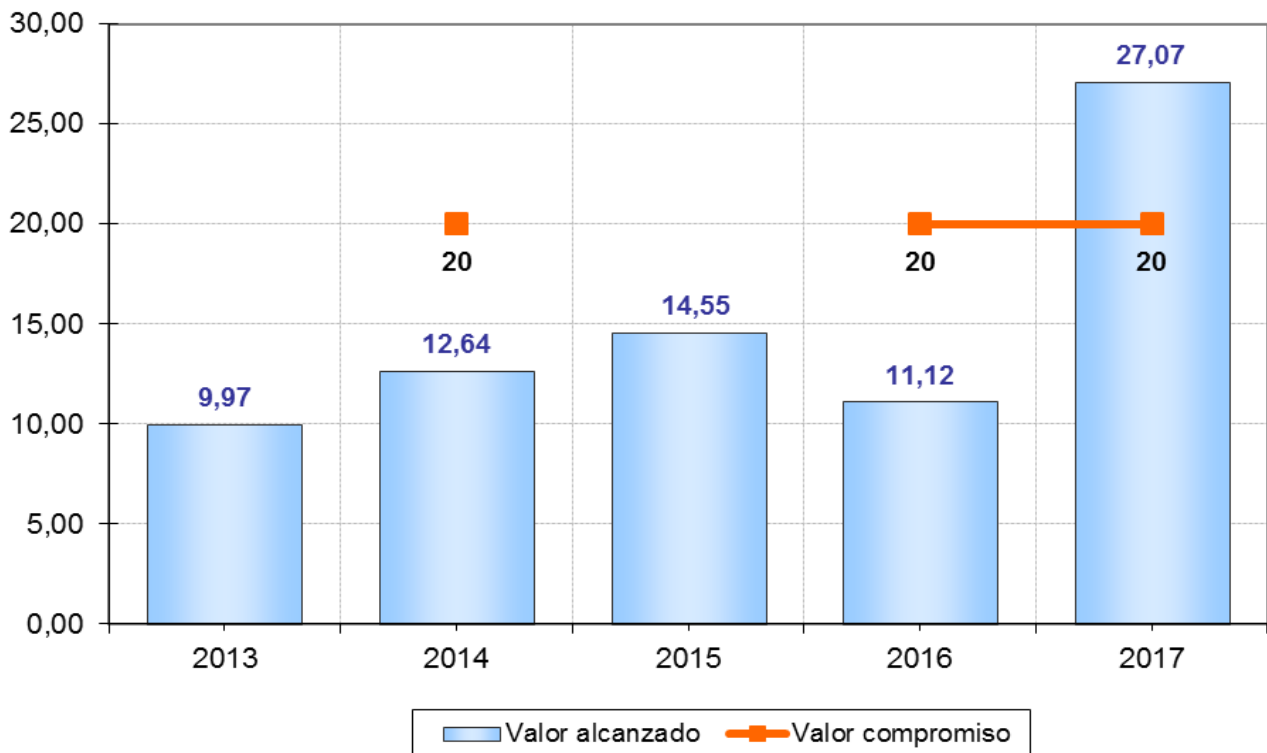


[volver](#)

Gestión de declaraciones

Gráfico 11: A resolver las solicitudes de rectificación de declaraciones en un tiempo promedio inferior a 20 días desde su solicitud.

Unidad de medida: días



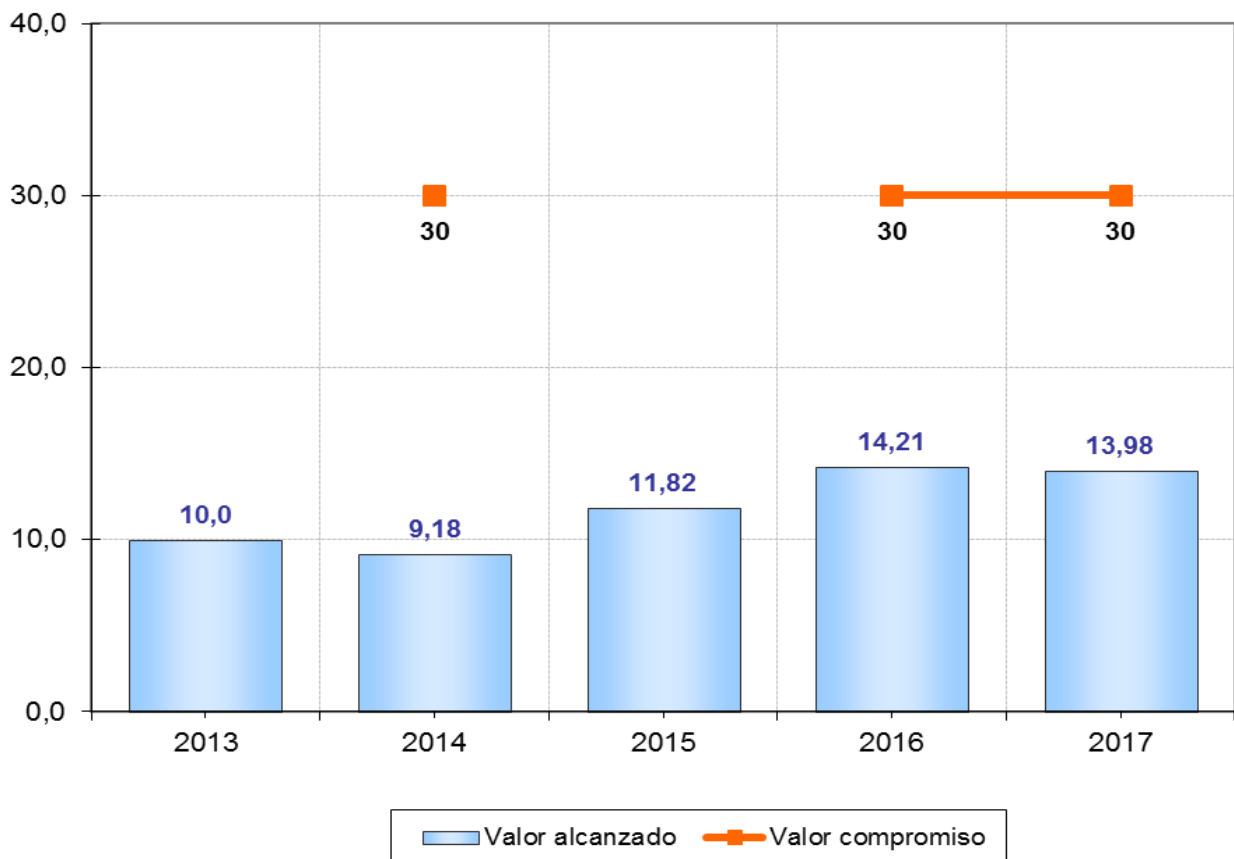


[volver](#)

Gestión de declaraciones

Gráfico 12: A resolver los recursos de reposición que se interpongan contra resoluciones de este impuesto en un tiempo promedio inferior a 30 días desde su presentación.

Unidad de medida: días



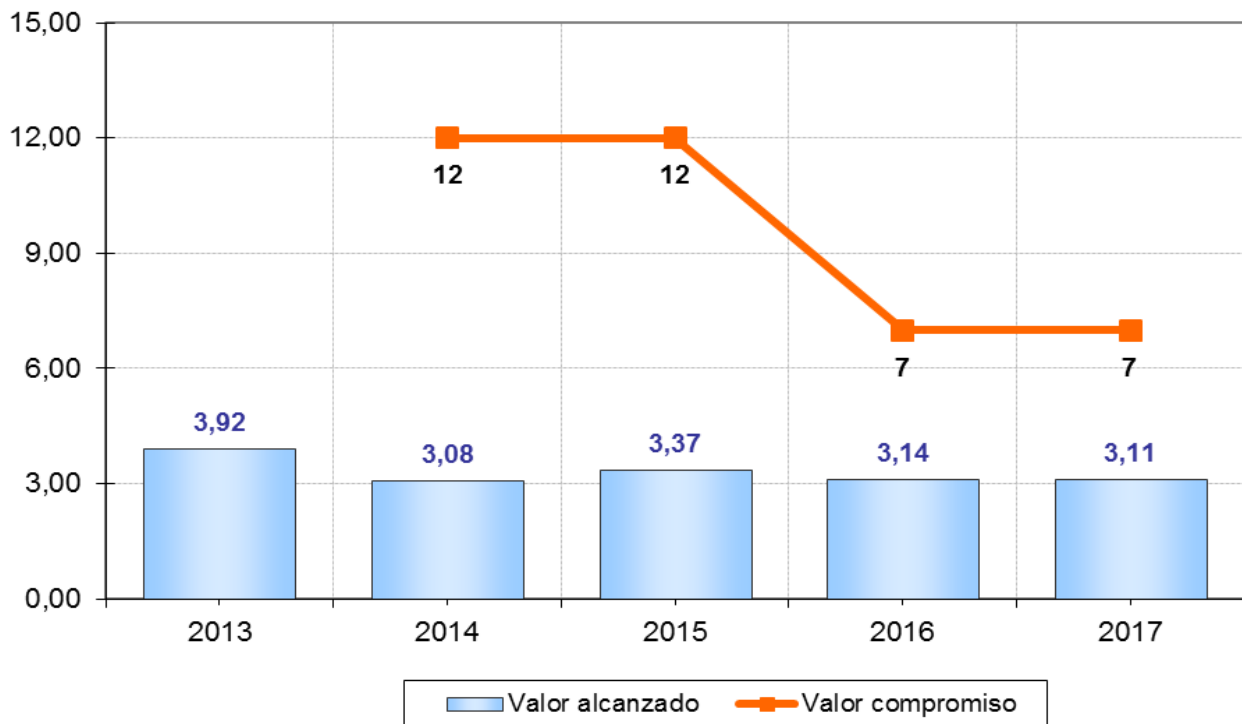


[volver](#)

Gestión de declaraciones

Gráfico 13: A resolver las solicitudes de rehabilitación en un plazo promedio inferior a 12 días desde su presentación.

Unidad de medida: días





[volver](#)

Gestión de declaraciones

Gráfico 14: A realizar actuaciones de requerimiento a no declarantes en el plazo de 90 días tras la finalización de la campaña anual de presentación de declaraciones.

Unidad de medida: días

