



ADMINISTRACIÓN DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS
SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA
OVIEDO, 28 DE MAYO DE 2018

A/A SANDRA GONZÁLEZ TEJÓN
SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA
DIRECCIÓN GENERAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA
CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

En respuesta a su comunicación relativa a petición de Informe Anual del Cumplimiento de los compromisos asumidos de conformidad con lo previsto en el Decreto 61/2014 de 25 de abril que regula las cartas de servicios en el ámbito de la Administración del Principado de Asturias, se adjunta a este escrito la documentación requerida, consistente en el Informe Anual de Cumplimiento de Compromisos asumidos en la carta de Servicios, firmado por el Director General del Ente Público de Servicios Tributarios del Principado de Asturias.

Oviedo a 28 de mayo de 2018
Coordinadora Organización y Calidad del Ente Público de Servicios Tributarios del
Principado de Asturias



Fdo.: Patricia González Hevia-Aza

INFORME ANUAL RELATIVO AL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS ASUMIDOS EN LA CARTA DE SERVICIOS DEL ENTE PÚBLICO DE SERVICIOS
TRIBUTARIOS DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS 2017

De conformidad con lo con lo previsto en el artículo 9 del Decreto 61/2014, de 25 de junio, por el que se regulan las cartas de servicios en el ámbito de la Administración del Principado de Asturias, durante el primer trimestre de cada año cada órgano elaborará un informe anual relativo a las diferentes cartas de servicios que tenga y analizará el grado de cumplimiento de los compromisos asumidos.

La Carta de Servicios del Ente Público de Servicios Tributarios del Principado de Asturias ha sido aprobada por Resolución de 24 de enero de 2017, de la Consejería de Hacienda y Sector Público (BOPA 15-II-2017).

En el anexo a este documento se informa sobre el grado de cumplimiento de los compromisos asumidos en la citada carta de servicios así como de las actuaciones de mejora que se prevean realizar.

Oviedo, a 27 de marzo de 2018

El Director General



Fdo: Carlos Franco García



ANEXO

Compromiso	Indicador	% de cumplimiento	Cumplimiento	Justificación	Actuaciones de mejora
Aumento en 5% de las tramitaciones a través de internet: obtención de certificados, cartas de pago, pagos telemáticos.	Número de tramitaciones realizadas por internet.	100%	Tramitaciones 48.618 en 2016 frente a 73.611 en 2017. Pagos 103.934 en 2016 frente a 141.136 en 2017.		
Incremento del 5% de la atención a contribuyentes a través del servicio de cita previa.	Número de contribuyentes atendidos por el servicio de cita previa.	100%	En 2016 2.090 contribuyentes. En 2017 3.526.		
Tiempo medio de espera en procedimientos no especializados inferior a 13 minutos.	Tiempo medio de espera en procedimientos no especializados.	100%	Inferior a 8 minutos.		
Ampliación de los trámites y actuaciones que pueden realizarse a través de Internet tanto con certificado digital como siné.	Número de nuevos trámites y actuaciones que pueden realizarse a través de Internet tanto con certificado digital como siné.	100%	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Simulador cálculo cuota IIVTNU. ▪ Obtención modelo 131 		
Los contribuyentes obtendrán las devoluciones tributarias que les correspondan en el plazo medio de 25 días.	Plazo medio transcurrido desde la fecha de alta de la solicitud de devolución hasta la orden de pago. No se computan las dilaciones causadas por el contribuyente.	100%	Plazo medio de tramitación 15 días.		
Número de quejas recibidas inferior a 20.	Número de quejas.		Quejas recibidas: 25	9 de las quejas son contra el procedimiento tributario, no contra la prestación del servicio.	No proceden