

INFORME ANUAL RELATIVO AL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS ASUMIDOS EN LA CARTA DE SERVICIOS DEL ENTE PÚBLICO DE SERVICIOS  
TRIBUTARIOS DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS 2019

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), rectificada por Resolución de 22 de febrero de 2017, de la Consejería de Hacienda y Sector Público (BOPA 7-III-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 26 de marzo de 2020

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.	Incumplido	Tramitaciones 78.941 en 2018 frente a 67.437 en 2019. Pagos 228.450 en 2018 frente a 204.094 en 2019.	En los indicadores se tienen en cuenta datos condicionados por factores externos (convocatorias de oposiciones y subvenciones y ayudas). En los años anteriores no había variaciones significativas, por lo que no influían en el resultado final.  Si no se tienen en cuenta los pagos del modelo 046 y la obtención de certificados, el % de cumplimiento sería del 100%. Y si se incluyen las demás tramitaciones telemáticas implementadas, resulta que: Tramitaciones 25.042 en 2018 frente a 28.341 en 2019. Pagos 99.191 en 2018 frente a 113.522 en 2019.	El incumplimiento no se debe a factores internos de la organización. A partir del 2020, no se incluirán en los indicadores índices sobre los que la organización no tenga control, porque estén condicionados por factores externos (convocatorias de oposiciones y subvenciones y ayudas). Por esa razón se dejarán de computar los pagos por modelo 046 y la obtención de certificados. En cambio se incluirán tramitaciones significativas como cambios domicilio, domiciliaciones, solicitudes de aplazamientos y fraccionamientos, devoluciones y bonificaciones.
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.	89,6%	En 2018 5.006 contribuyentes. En 2019 5.230.		
Tiempo medio de espera en procedimientos no especializados inferior a 13 minutos.	Tiempo medio de espera en procedimientos no especializados.	100%	Inferior a 6 minutos.		
Ampliación de los trámites y actuaciones que pueden realizarse a través de Internet tanto con certificado digital	Número de nuevos trámites y actuaciones que pueden realizarse a través de Internet tanto con certificado digital	100%	Acceso desde la Sede a Registro Electrónico. Obtención de documentos de pago IDAIMA e IGEC.		

como sin él.	como sin él.		Confeción on line modelo 042. Autoliquidación de la tasa fiscal sobre el juego. Modificación domiciliación bancaria en expedientes aplazados o fraccionados.		
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 computarán las dilaciones causadas por el contribuyente.	100%	Plazo medio de tramitación 14 días.		
Número de quejas recibidas inferior a 20.	Número de quejas.	85%	Quejas recibidas: 23	9 quejas se refieren a la temperatura de la oficina de Gijón que acababa de ser trasladada a un nuevo local.	Las actuaciones de mejora ya han sido implementadas.