

RESULTADOS CARTA DE SERVICIOS CAMPAÑA RENTA Y PATRIMONIO 2005 –CONTRIBUYENTES-

	¿QUÉ SERVICIOS PRESTAMOS?	¿A QUÉ NOS COMPROMETEMOS?	RESULTADOS
ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE	<p>Atención presencial</p> <ul style="list-style-type: none"> - Presentación de declaraciones de renta mecanizada en 12 Oficinas. - Cualquier gestión relacionada con renta y patrimonio: Consultas básicas en las Oficinas Tributarias y todo tipo de consultas en la sede central de la Hacienda Foral. 	<p>A atender al contribuyente de forma adecuada y personalizada, obteniendo un nivel de satisfacción superior a 7 puntos sobre 10:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Trato amable y respetuoso. 2) Calidad, exactitud y amplitud en la información suministrada. 3) Bilingüismo: atención en la lengua oficial elegida por el contribuyente 4) Garantía de confidencialidad de los datos obtenidos. <p>5) A reducir el tiempo promedio de contestación a las consultas tributarias formuladas por escrito, sin que supere los 40 días (plazo legal 180 días).</p> <p>6) A contestar al 90% de las quejas y sugerencias en el plazo de 15 días.</p> <p>A publicar en la web con antelación al inicio de la campaña:</p> <ol style="list-style-type: none"> 7) Información general: 40 días de antelación. 8) Información fiscal on-line: 20 días de antelación. <p>9) A ampliar en dos días adicionales el plazo de presentación de declaraciones por internet si durante el último día de la campaña existen problemas técnicos que impidan su normal transmisión.</p>	<p>1), 2), 3) y 4) Se han procesado las respuestas de los 2.546 cuestionarios de satisfacción cumplimentados por los contribuyentes, 1.246 que presentaron su declaración mediante la modalidad mecanizada y 1.300 que aceptaron la propuesta de autoliquidación. A continuación se indican las puntuaciones obtenidas (siempre sobre un máximo de 10) en las preguntas relacionadas con los compromisos de la carta de servicios:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Trato dispensado: 8,46. 2) Calidad de información: 7,61. 3) Bilingüismo: 8,42. 4) Confidencialidad: 8,19. <p>Valoración general de la campaña de renta y patrimonio: 8,01.</p> <p>5) El tiempo promedio de contestación a las 161 consultas tributarias formuladas por escrito durante la campaña fue de 12,6 días.</p> <p>6) El 98,5% de las 69 quejas y sugerencias fueron contestadas en el plazo señalado. El plazo promedio fue de 3,8 días.</p> <p>7 y 8): Los contenidos de información general y del servicio telemático de información fiscal on-line se publicaron en la web con 47 y 21 días de antelación, respectivamente, al inicio de la campaña.</p> <p>9) No ha sido necesaria la ampliación de plazo por no haberse producido incidencias.</p>
	<p>Atención telefónica (902 100 040)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Información: de 08:00 a 15:00 (de lunes a viernes). - Aceptación de propuestas de autoliquidación: de 08:00 a 20:00 (de lunes a viernes). - Reserva de citas para renta mecanizada: 24 horas (de lunes a domingo). 		
	<p>Atención telemática (www.gipuzkoa.net/ogasuna/renta)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Información general: modalidades de presentación, modelos, manual, normativa, etc. - Información Fiscal on-line: acceso a través de clave operativa a los datos propios de cada contribuyente que se encuentran a disposición de la Hacienda Foral, con posibilidad de importarlos al programa informático para la confección de la declaración. - Otros servicios telemáticos: <ul style="list-style-type: none"> * Programas informáticos de ayuda. * Presentación telemática de declaraciones. * Aceptación de propuestas de autoliquidación. * Reserva de citas para renta mecanizada. * Clave operativa. * Consulta del estado de tramitación de las devoluciones. * Asistencia on-line para dudas informáticas. * Presentación de quejas y sugerencias. 		
	<p>Productos específicos</p> <p>Para la confección de la declaración se encuentran disponibles los siguientes productos en la web y en los estancos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Los impresos de renta (modelo 109) y patrimonio (modelo 714). - El manual de divulgación de renta y patrimonio. - Los programas informáticos de ayuda de renta y patrimonio. 		
MODALIDADES DE PRESENTACIÓN	<p>Propuestas de autoliquidación de renta</p> <p>Antes del inicio de la campaña se enviarán por correo más de 100.000 propuestas de autoliquidación. Los contribuyentes que las reciban, si están de acuerdo con las mismas, pueden aceptarlas por teléfono o por internet, sin necesidad de realizar ninguna otra gestión. El año pasado se enviaron 118.433 propuestas y se aceptaron 92.367 (56.323 por teléfono y 36.044 por internet). La selección de los contribuyentes a los que se envía la propuesta de autoliquidación depende, entre otros factores, de la tipología de las rentas obtenidas y de los gastos y deducciones a que se tienen derecho. A través de la web de campaña se puede conocer si un contribuyente tiene o no una propuesta y, en caso afirmativo, se puede acceder a la misma.</p>	<p>A publicar en la web con antelación al inicio de la campaña:</p> <ol style="list-style-type: none"> 10) Los impresos (modelos 109 y 714): 20 días de antelación. 11) El manual de divulgación: 20 días de antelación. 12) El programa de renta a mediados de diciembre para conocer el resultado de la autoliquidación antes de que finalice el ejercicio 13) Las versiones definitivas de los programas de renta y patrimonio: 6 días de antelación. 	<p>10), 11) y 13) Publicación en la web con los siguientes días de antelación al inicio de la campaña: impresos (29 días), manual (20 días), y versiones definitivas de los programas de renta y patrimonio (6 días).</p> <p>12) La versión inicial del programa de renta se publicó en la web el 13 de diciembre de 2005.</p>
	<p>Renta mecanizada</p> <p>Uno de los 100 técnicos de la Hacienda Foral le ayudará a presentar su declaración en alguna de las 12 Oficinas de Renta Mecanizada habilitadas al efecto.</p> <p>Es necesario reservar cita previa, antes del 17/06/06, por teléfono o por internet.</p>	<p>14) A enviar a uno de cada tres contribuyentes su propuesta de autoliquidación de renta.</p> <p>15) A conseguir que el 75% de las propuestas de autoliquidación de renta remitidas sean aceptadas.</p> <p>16) A conseguir que el 80% de las propuestas de autoliquidación remitidas sean presentadas en sus mismos términos.</p> <p>17) A abonar las devoluciones en el plazo de 3 días hábiles desde su aceptación.</p>	<p>14) Propuestas enviadas 143.058. Año anterior 118.433. Incremento del 20,8%. Se ha remitido la propuesta de autoliquidación al 40,6% de los contribuyentes.</p> <p>15) Porcentaje de aceptación: 80,2%. El del año anterior: 78,0%.</p> <p>16) El 90,0% de las declaraciones se presentaron mediante cualquiera de las modalidades de presentación, en idénticos términos a los de la propuesta.</p> <p>17) Devoluciones: en 1 día (79,45%), en 2 días (11,71%) y en 3 días (7,42%). Porcentaje de devoluciones en 3 días: 98,58% (85.348 devoluciones de las 86.580 devoluciones totales). Tiempo promedio devolución: 1,31 días.</p>
	<p>Renta y patrimonio: disquete, internet y telemática</p> <p>Disquete e Internet particulares: Los programas informáticos de ayuda (disponibles en la web y en los estancos) permiten la transmisión por internet de la declaración o su presentación mediante la entrega de un disquete.</p> <p>Telemática asesores y entidades financieras: Presentación de la declaración por internet a través de intermediarios.</p>	<p>18) A tramitar en un tiempo inferior a 20 minutos el 80% de las declaraciones de renta mecanizada.</p> <p>19) A abonar las devoluciones en el plazo de 3 días hábiles desde su presentación.</p> <p>20) A abonar el 80% de las devoluciones en el plazo de 10 días hábiles desde la recepción de la documentación en la sede central de Hacienda.</p> <p>A abonar el 90% de las devoluciones antes del 15/10/06.</p> <p>El plazo legal para abonar las devoluciones finaliza el 26/12/06.</p>	<p>18) El 81,04% de las declaraciones mecanizadas ha sido tramitado en menos de 20 minutos. Tiempo promedio de atención: 14 minutos y 18 segundos.</p> <p>19) Devoluciones: en 1 día (66,04%), en 2 días (30,22%) y en 3 días (0,79%). Porcentaje de devoluciones en 3 días: 97,05% (84.720 devoluciones de las 87.288 devoluciones totales). Tiempo promedio devolución: 1,41 días.</p>
	<p>Todas las modalidades</p> <p>Renta: mecanizada, propuestas, disquete, internet, telemática y papel.</p> <p>Patrimonio: disquete, internet, telemática y papel.</p> <p>La modalidad papel consiste en la presentación de los impresos correspondientes (109 de renta y 714 de patrimonio) que se encuentran en la web y en los estancos.</p>	<p>21) A realizar los cargos en cuenta, en los supuestos en los que se domicilie el pago de la deuda:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El 30/06/06, una vez finalizada la campaña, la cuota de patrimonio o la de renta (pago único o primer pago si se realizan dos pagos) - El 10/11/06, último día, el 2º pago de renta si se realizan dos pagos. 	<p>21) Sin reclamaciones presentadas por realizar los cargos con antelación a las fechas señaladas.</p>