





















CARTA DE SERVICIOS CAMPAÑA DE RENTA Y PATRIMONIO 2006 –CONTRIBUYENTES

COMPROMISOS		RESULTADOS		
ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE	Valor compromiso	Valor alcanzado	Gráf.	Observaciones
Atender con amabilidad y trato correcto, obteniendo un índice favorable de satisfacción	7	8,48	 1	Se han procesado las respuestas de 2.554 cuestionarios de satisfacción cumplimentados por contribuyentes. La valoración general de esta campaña ha sido de 8,07 sobre un máximo sobre 10
Calidad, exactitud y amplitud de la información suministrada, obteniendo un índice favorable de satisfacción	7	7,68	 2	
Atender en la lengua oficial elegida por el contribuyente, obteniendo un índice favorable de satisfacción	7	8,48	 3	
Garantizar la confidencialidad de los datos obtenidos, obteniendo un índice favorable de satisfacción	7	8,27	 4	
Reducir el tiempo promedio de espera de las consultas presenciales en la sede central de la Hacienda Foral	10 minutos	4 min. y 23 seg.	 5	
Reducir el tiempo promedio de contestación a las consultas tributarias formuladas por escrito	25 días	10,8 días	 6	Nº de consultas tributarias formuladas por escrito: 228
Contestar el 95% de las quejas y sugerencias en el plazo de 15 días	95 %	97,6 %	 7	Nº de quejas presentadas: 42 Plazo promedio: 3,5 días
Publicar en la web información general con antelación al inicio de la campaña	40 días	44 días	 8	
Publicar en la web información fiscal on-line con antelación al inicio de la campaña	20 días	33 días	 9	
Ampliar en dos días adicionales el plazo de presentación de las declaraciones 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 los impresos (modelos 109 y 714) con antelación al inicio de la campaña	20 días	23 días	 10	
Publicar en la web el manual de divulgación con antelación al inicio de la campaña	20 días	26 días	 11	
Publicar en la web una versión del programa de renta que permita conocer el resultado de la autoliquidación antes de que finalice el ejercicio	15-12-06	12-12-06		
Publicar en la web las versiones definitivas de los programas de renta y patrimonio con antelación al inicio de la campaña	6 días	8 días	 12	
PROPUESTAS DE AUTOLIQUIDACIÓN DE RENTA	Valor compromiso	Valor alcanzado	Gráf.	Observaciones
Enviar a uno de cada tres contribuyentes su propuesta de autoliquidación de renta	33 %	43,7 %	 13	Se han enviado 159.105 propuestas, incrementándose en un 11,2 % respecto del año anterior
Conseguir que el 75% de las propuestas de autoliquidación de renta remitidas sean aceptadas	75 %	82,4 %	 14	
Conseguir que un 85% de las propuestas de autoliquidación de renta remitidas sean presentadas en sus mismos términos	85 %	90,6 %	 15	
Abonar las devoluciones en el plazo de 3 días hábiles desde su aceptación	98 %	99,86 %	 16	Nº de devoluciones: 95.812 Plazo promedio: 1,25 días
RENTA MECANIZADA	Valor compromiso	Valor alcanzado	Gráf.	Observaciones
Tramitar en un tiempo inferior a 20 minutos el 80% de las declaraciones de renta mecanizada	80 %	78,91 %	 17	Nº de declaraciones: 99.533 Tiempo promedio: 14m. 53sg.
Abonar las devoluciones en el plazo de 3 días hábiles desde su aceptación	98 %	98,61 %	 18	Nº de devoluciones: 84.919 Plazo promedio: 1,43 días
RENTA Y PATRIMONIO DISQUETE, INTERNET Y TELEMÁTICA	Valor compromiso	Valor alcanzado	Gráf.	Observaciones
Abonar el 85% de las devoluciones en el plazo de 10 días hábiles desde la recepción de la documentación en la sede central de Hacienda	85 %	88,50 %	 19	
Abonar el 95% de las devoluciones antes del 15-10-07	95 %	97,68 %	 20	El plazo legal para el abono de las devoluciones finaliza el 26-12-07

INDICE DE GRÁFICOS

Atención al contrayente

Gráfico 1: Atender con amabilidad y trato correcto, obteniendo un índice favorable de satisfacción

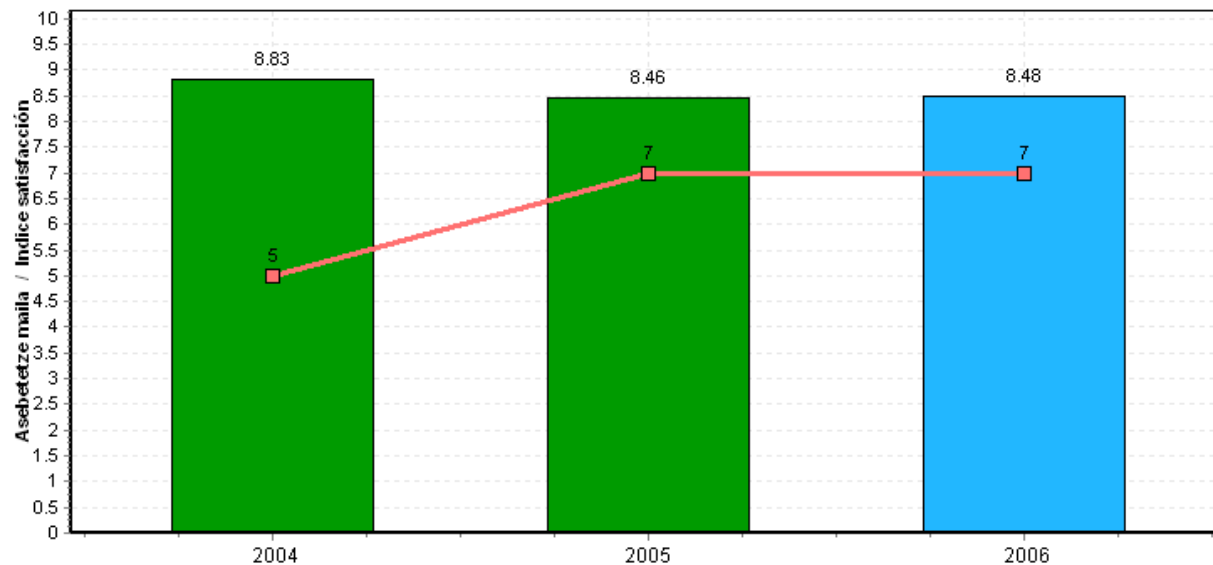


Gráfico 2: Calidad, exactitud y amplitud de la información suministrada, obteniendo un índice favorable de satisfacción

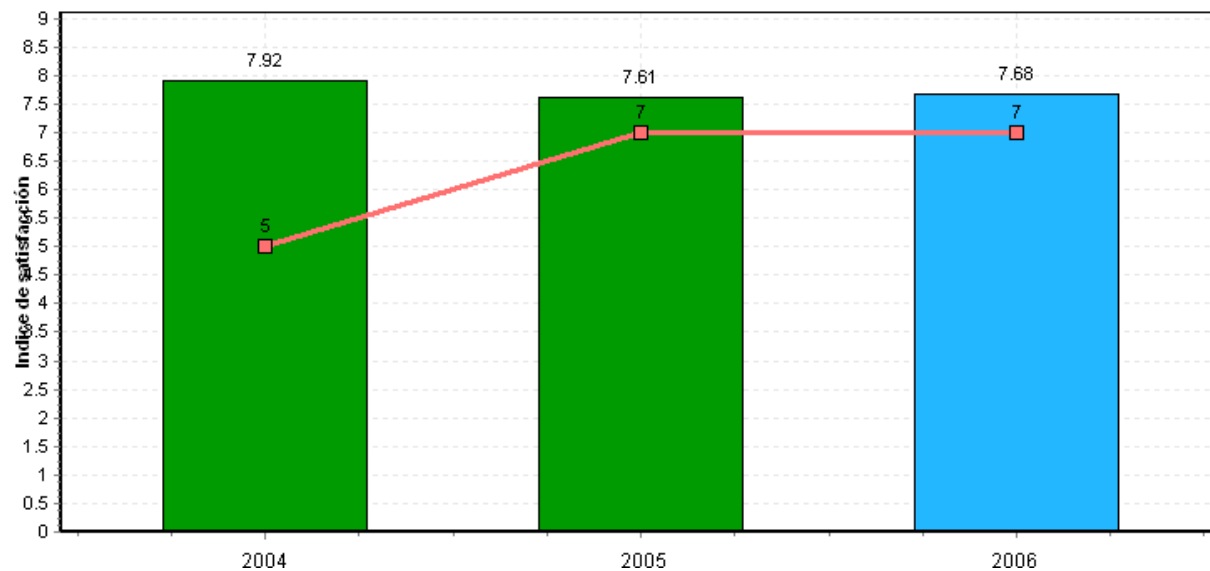


Gráfico 3: Atender en la lengua oficial elegida por el contribuyente, obteniendo un índice favorable de satisfacción

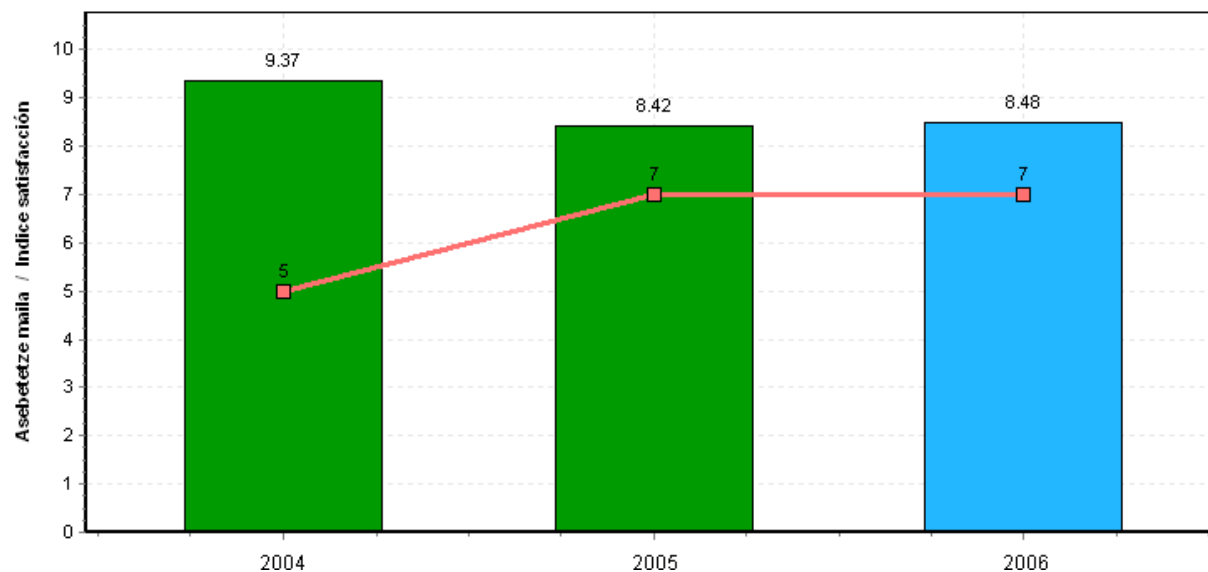


Gráfico 4: Garantizar la confidencialidad de los datos obtenidos, obteniendo un índice favorable de satisfacción

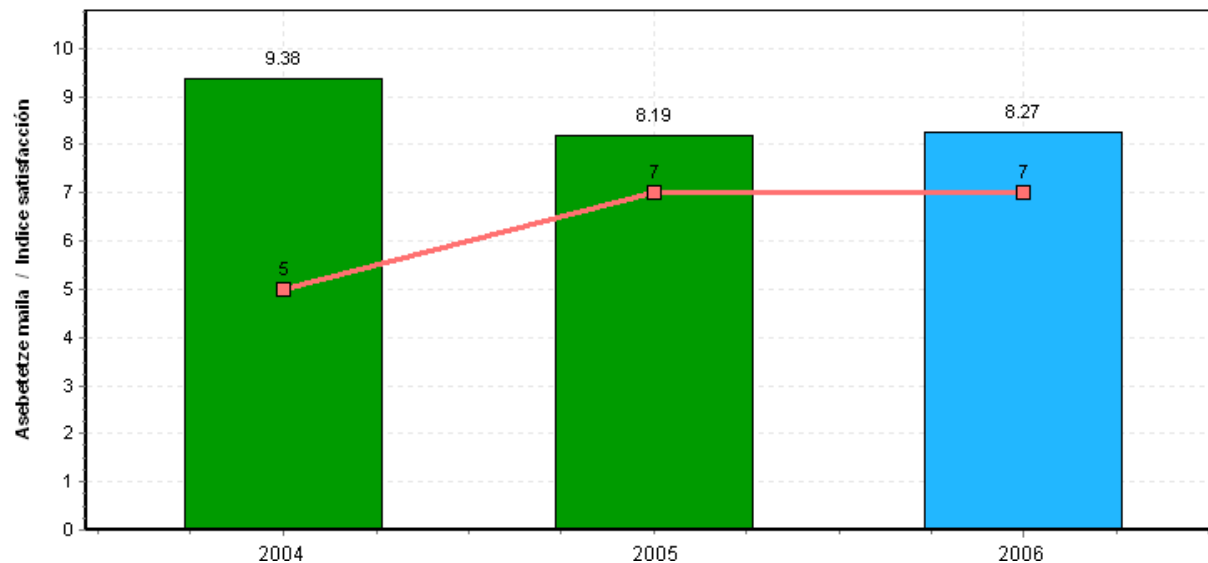


Gráfico 5: Reducir el tiempo promedio de espera de las consultas presenciales en la sede central de la Hacienda Foral

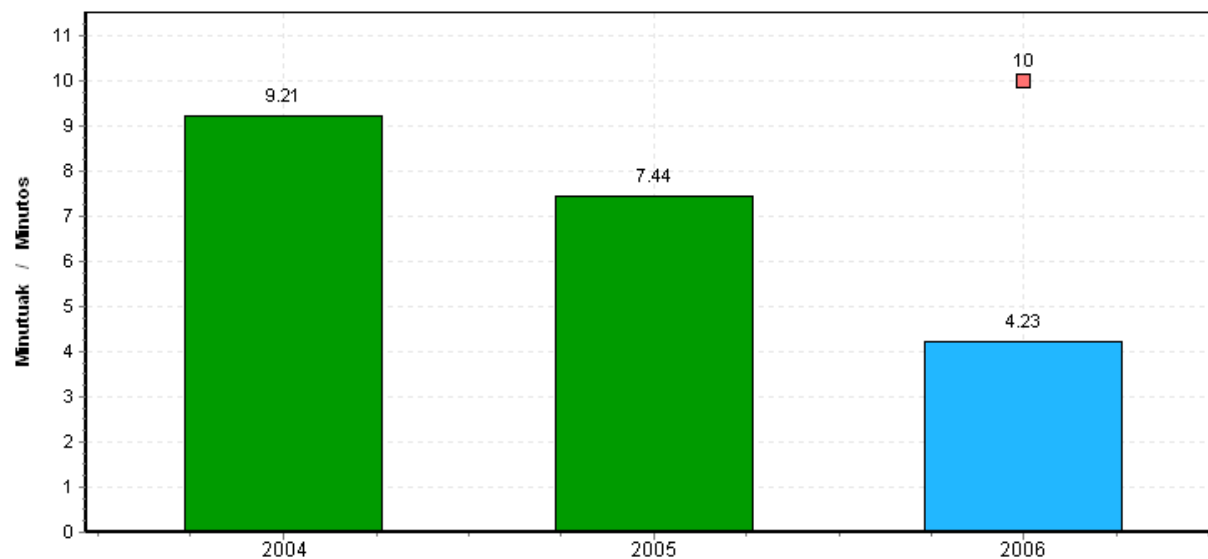


Gráfico 6: Reducir el tiempo promedio de contestación a las consultas tributarias formuladas por escrito

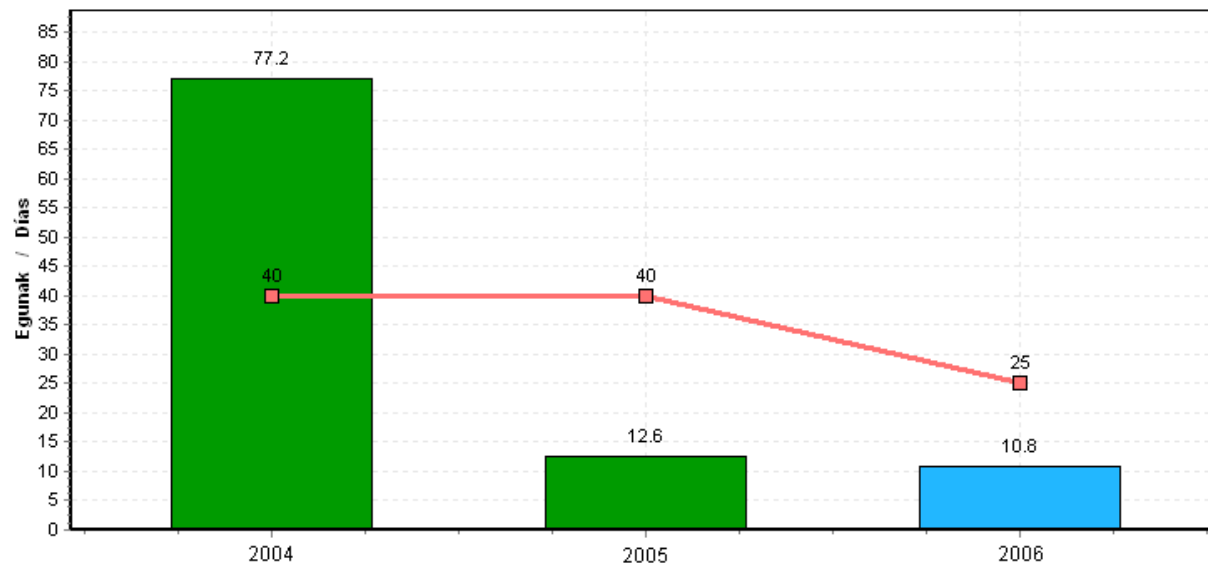


Gráfico 7: Contestar el 95% de las quejas y sugerencias en el plazo de 15 días

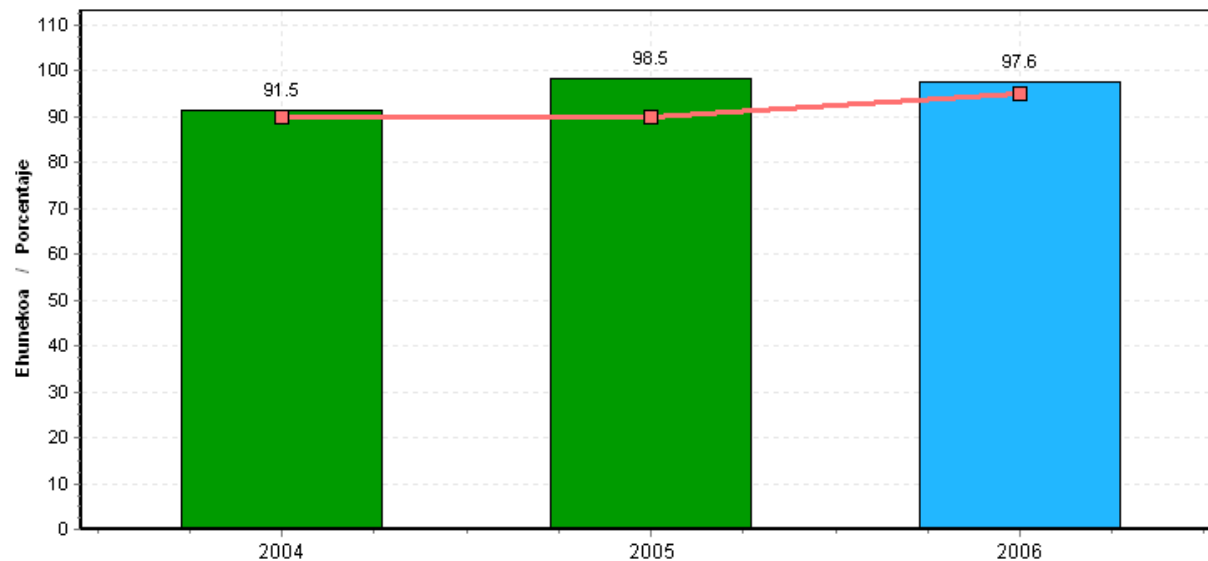


Gráfico 8: Publicar en la web información general con antelación al inicio de la campaña

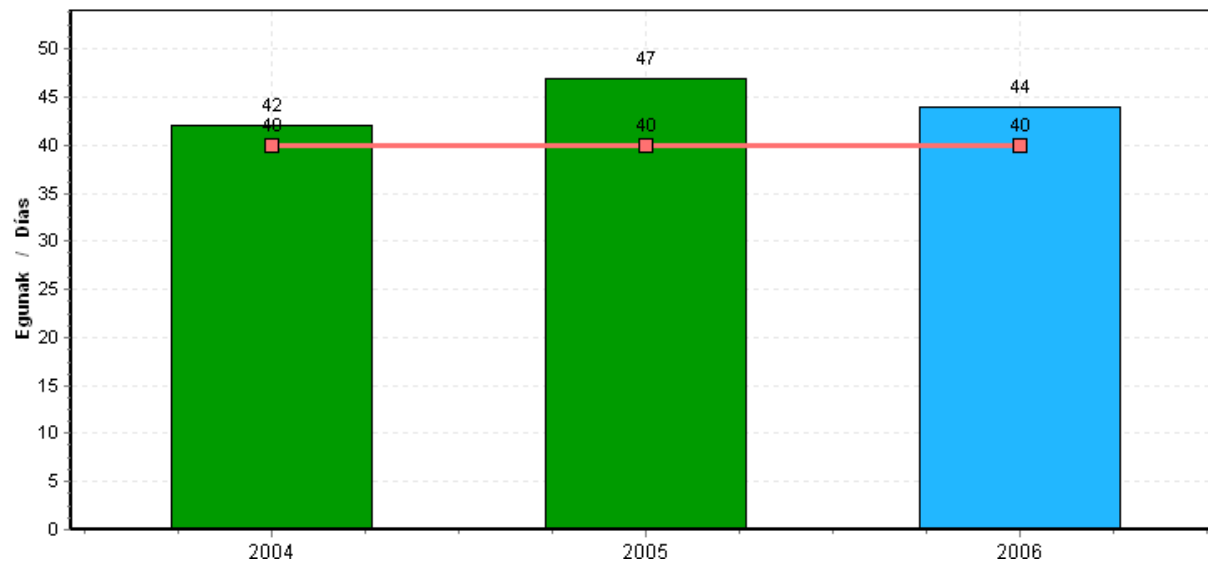


Gráfico 9: Publicar en la web información fiscal on-line con antelación al inicio de la campaña



Productos específicos

Gráfico 10: Publicar en la web los impresos (modelos 109 y 714) con antelación al inicio de la campaña



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

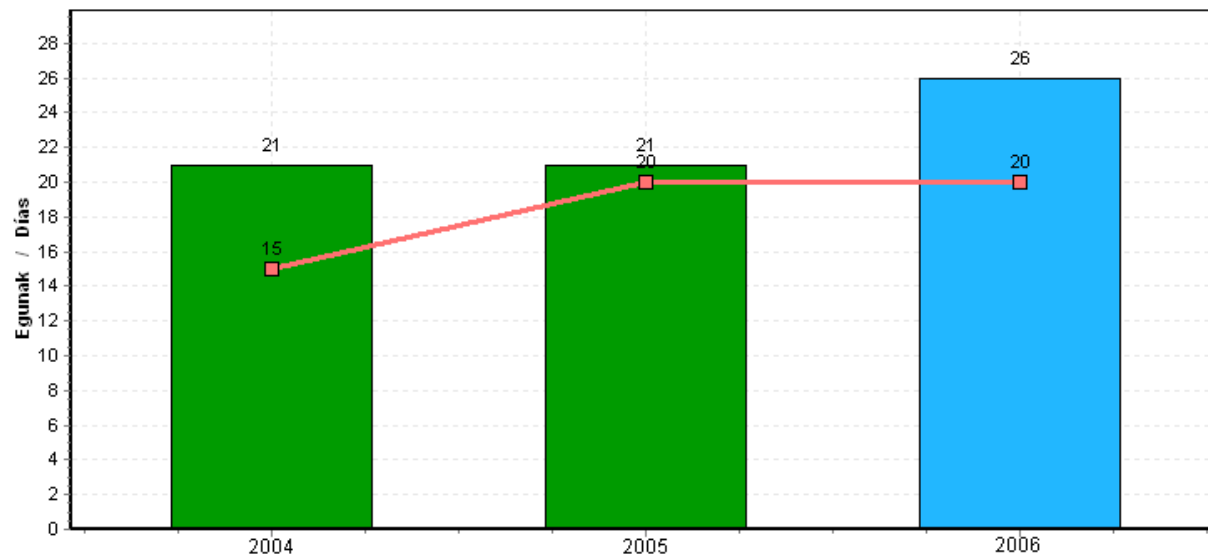
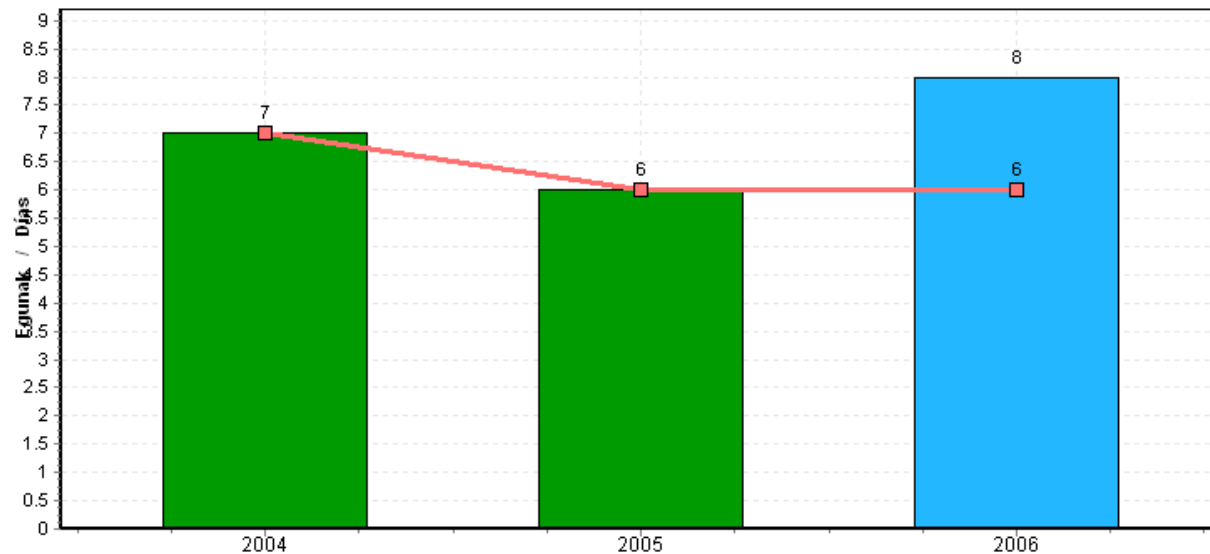


Gráfico 12: Publicar en la web las versiones definitivas de los programas de renta y patrimonio con antelación al inicio de la campaña



Propuestas de autoliquidación de Renta

Gráfico 13: Enviar a uno de cada tres contribuyentes su propuesta de autoliquidación de renta

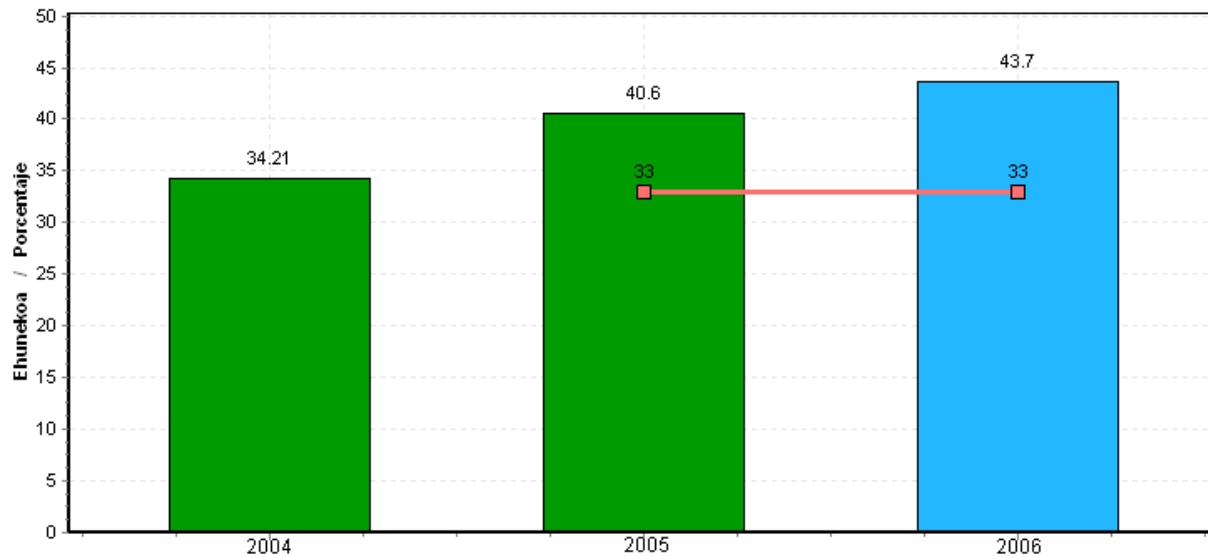


Gráfico 14: Conseguir que el 75% de las propuestas de autoliquidación de renta remitidas sean aceptadas

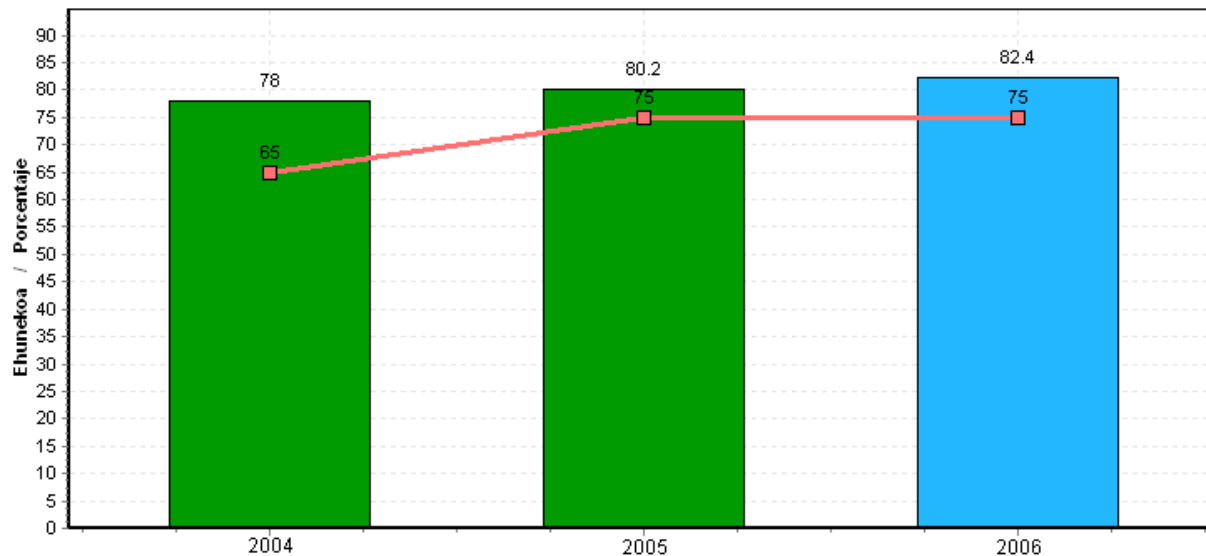
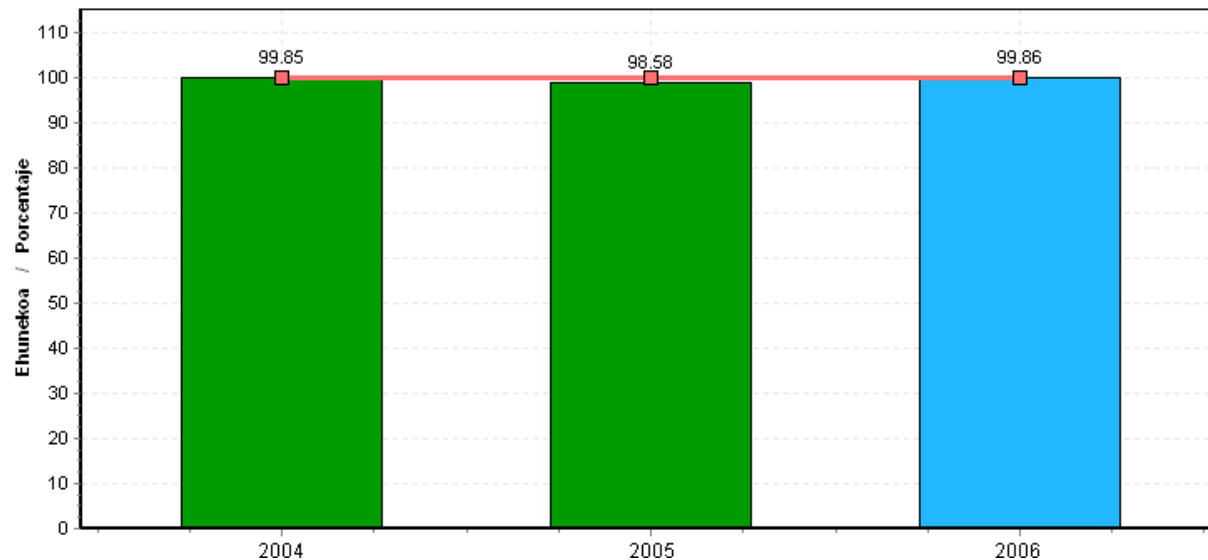


Gráfico 15: Conseguir que un 85% de las propuestas de autoliquidación de renta remitidas sean presentadas en sus mismos términos



Gráfico 16: Abonar las devoluciones (propuestas) en el plazo de 3 días hábiles desde su aceptación



Renta mecanizada

Gráfico 17: Tramitar en un tiempo inferior a 20 minutos el 80% de las declaraciones de renta mecanizada

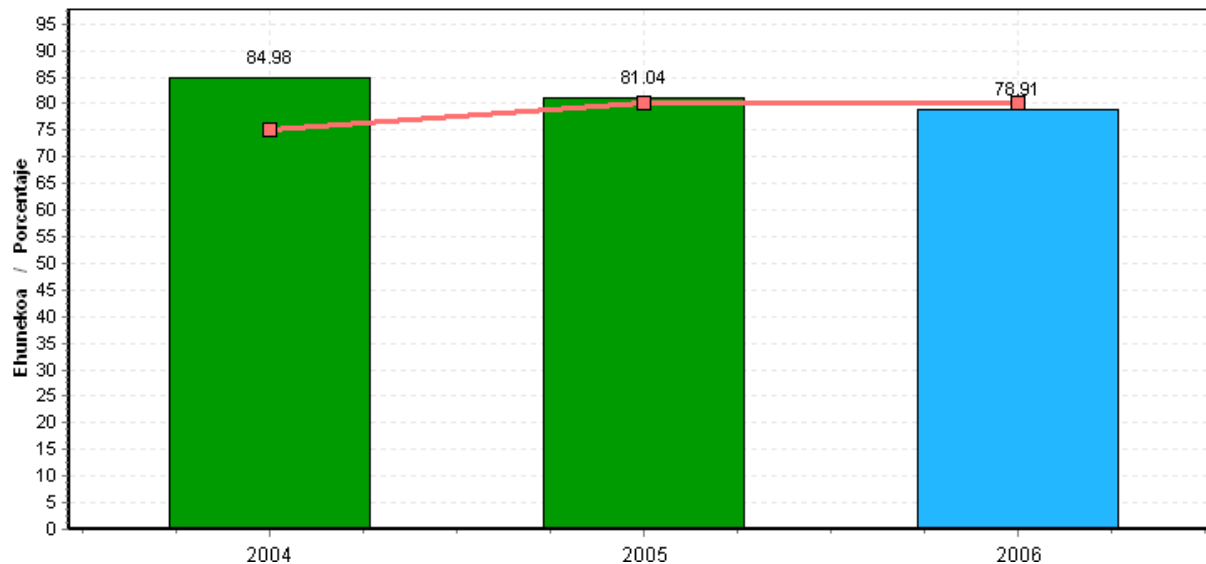
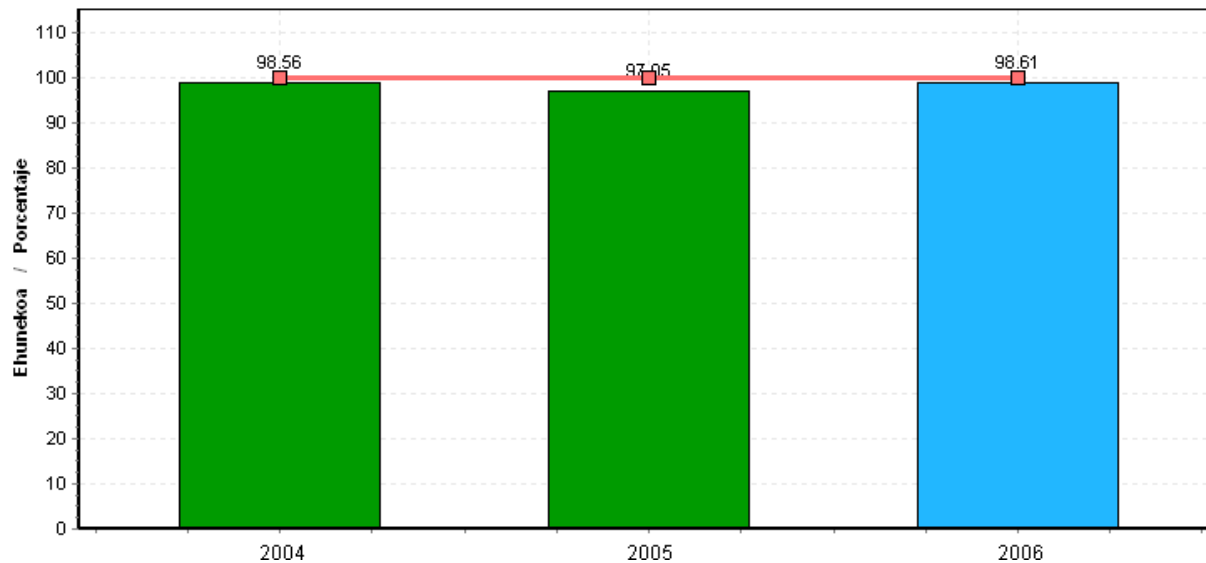


Gráfico 18: Abonar las devoluciones (mecanizada) en el plazo de 3 días hábiles desde su aceptación



Renta y Patrimonio: disquete, internet y telemática

Gráfico 19: Abonar el 85% de las devoluciones (telemática, internet y disquete) en el plazo de 10 días hábiles desde la recepción de la documentación en la sede central de Hacienda



Gráfico 20: Abonar el 95% de las devoluciones antes del 15-10-07

