



# INFORME DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES

## GESTIÓN TRIBUTARIA

2020

Plan de ✓  
**Calidad**  
BOADILLA DEL MONTE



## ÍNDICE:

1. Motivación selección indicadores
2. Toma de datos 2020

## 1. Motivación selección indicadores

**Los indicadores relacionados con el área de gestión Tributaria se estructuran en tres bloques:**

### **Gestión de padrón IBI**

Del total de recibos que forman parte del padrón anual de referencia, se procede a como máximo a la anulación por errores imputables a la Administración Tributaria Municipal del **5%** de los mismos.

### **Gestión padrón IVTM**

Del total de recibos que forman parte del padrón anual de referencia, se procede, como máximo a la anulación por errores imputables a la Administración Tributaria Municipal del **5%** de los mismos.

### **Tramitación revisión tributaria devolución ingresos**

Del total de las solicitudes presentadas en la periodicidad fijada, se procede a completar la tramitación por el Área, como mínimo el **70%** de los expedientes.

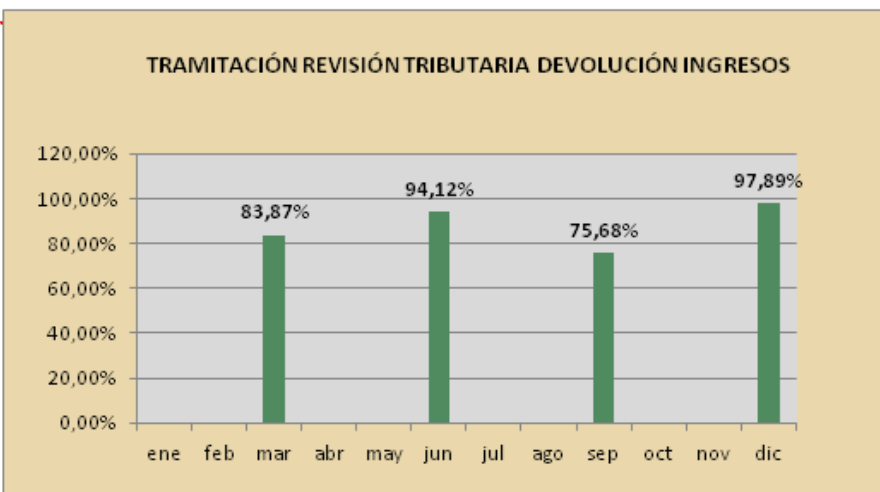
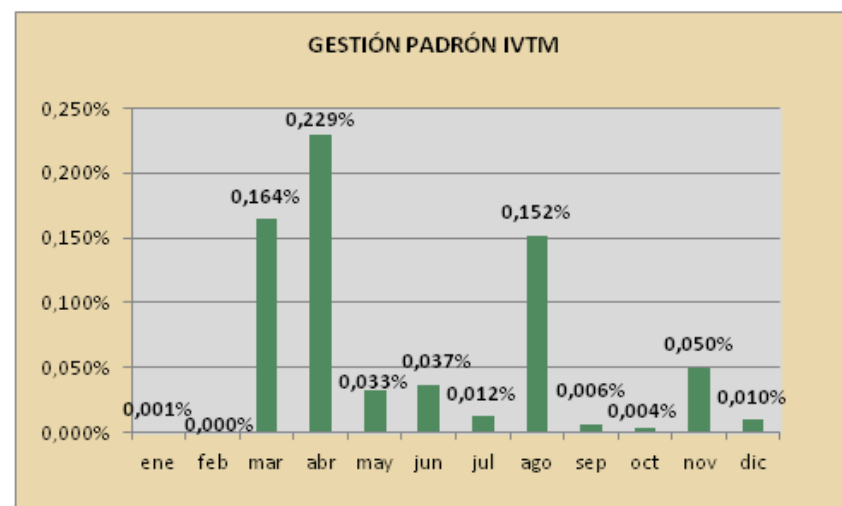
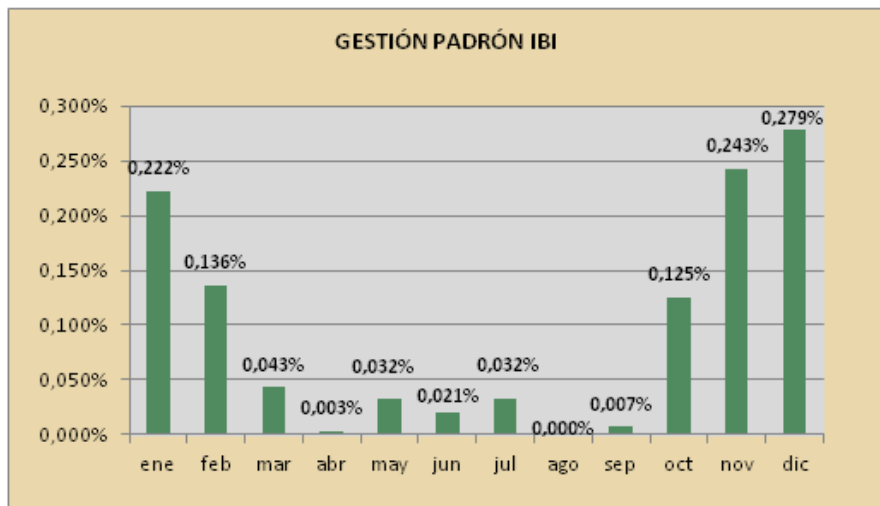
## 2. Toma de datos 2020

INDICADOR	Límite admisible	Total Año
<b>GESTIÓN PADRÓN IBI</b>	Del total de recibos que forman parte del padrón anual de referencia, se procede, como máximo, a la anulación por errores imputables a la Administración Tributaria Municipal, del 5% de los mismos	<b>1,3560%</b>
<b>GESTIÓN PADRÓN IVTM</b>	Del total de recibos que forman parte del padrón anual de referencia, se procede, como máximo, a la anulación por errores imputables a la Administración Tributaria Municipal, del 5% de los mismos	<b>0,6990%</b>
<b>TRAMITACIÓN REVISIÓN TRIBUTARIA DEVOLUCIÓN</b>	Del total de las solicitudes presentadas en la periodicidad fijada, se procede a completar la tramitación por el Área, como mínimo, del 70% de los expedientes.	<b>87,8900%</b>

Dos de los indicadores definidos para medir la calidad del servicio de gestión tributaria, son referidos al % de errores imputables a la administración tributaria, si bien es un dato muy significativo en cuanto a la calidad en la gestión de servicio, los límites establecidos como óptimos permiten un % mucho más amplio de los que se podría entender como óptimo para el servicio, por lo que se debería replantear dicho límite.

En lo referente a la tramitación de la devoluciones, se finaliza el año con casi un 98% de las devoluciones realizadas, realizando como media anual casi un 88% de las devoluciones frente a las solicitudes presentadas.

## 2. Toma de datos 2020: evolución mensual.



En cuanto a la evolución mensual cabe destacar:

-Gestión padrón IBI: se observa que los datos nos muestran una "U", donde los picos están en los primeros y últimos meses del año y los meses centrales son prácticamente llanos. Esto puede ser debido a que desde septiembre reciben los recibos y dan cuenta de los errores durante los meses de octubre a diciembre. Enero se caracteriza porque se arrastran errores de diciembre y también por ser el mes en el que se cruzan los datos con catastro, por lo que surgen más errores que subsanar.

-Gestión padrón IVTM: los meses que mayor % muestran son abril, marzo y agosto respectivamente. Siendo los datos del resto de meses casi anecdóticos. Abril es el mes que se pone al cobro y en agosto se llevo a cabo un cruce de oficio de vehículos no aptos para circular.

-Devoluciones : El dato más bajo que se observa de las devoluciones es durante el tercer trimestre, puede ser ocasionado por el periodo vacacional. Cabe destacar que el mes de diciembre se acaba con casi un 98% de las devoluciones tramitadas.