

INFORME DE SEGUIMIENTO DE LA CALIDAD Y SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS DE

GESTION TRIBUTARIA 2019

GESTIÓN TRIBUTARIA

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.

GESTIÓN TRIBUTARIA

AÑO 2019		GESTIÓN TRIBUTARIA	
Num	INDICADOR	Límite admisible	Total Año
1	GESTIÓN PADRÓN IBI	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	0,4460%
2	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	0,9160%
3	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, del 70% de los expedientes.	74,1900%

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 bajar los límites y ajustarlos más a los datos obtenidos.

GESTIÓN TRIBUTARIA

