



Ayuntamiento de **Valladolid**

Área de Hacienda y Función Pública

Servicio de Gestión de Ingresos

CARTA DE SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE

SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

AÑO 2013



COMPROMISO DE CALIDAD

INDICADOR

1. Remisión anual del **calendario del contribuyente y guía de tributos municipales** a todos los domicilios.

SEGUIMIENTO DEL COMPROMISO

En el mes de enero de 2013 se han remitido a los domicilios de los contribuyentes 145.000 ejemplares de la "*Guía del Contribuyente 2013*" que contiene el calendario del contribuyente e información general relativa a los distintos tributos municipales.



COMPROMISO DE CALIDAD

INDICADOR

2. El inicio de los periodos de cobranza se anunciará en la prensa local y a través de los medios necesarios para el mejor conocimiento de los contribuyentes, con independencia de los Edictos oficiales.

SEGUIMIENTO DEL COMPROMISO

Además de en los edictos oficiales se ha publicado:

- Inicio del periodo de cobranza del **Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica**: Publicado mediante anuncio en el diario "El Norte de Castilla" del día 7 de febrero de 2013. Se han colocado 14.000 carteles anunciadores en los portales de las viviendas de la ciudad durante los meses de febrero y marzo.
- Inicio del periodo de cobranza del **Impuesto sobre Bienes Inmuebles**: Publicado mediante anuncio en el diario "El Norte de Castilla" del día 9 de abril de 2013. Se han colocado 14.000 carteles anunciadores en los portales de las viviendas de la ciudad durante los meses de abril y mayo.
- **Tasa de prestación del Servicio de Recogida de Residuos**: Se han colocado 14.000 carteles anunciadores en los portales de las viviendas de la ciudad sobre la puesta en marcha de la tasa.
- Publicado mediante anuncio en el diario "El Norte de Castilla" del día 4 de septiembre de 2013 el inicio del periodo de cobranza de:
 - **Impuesto sobre Actividades Económicas.**
 - **Tasas por aprovechamiento especial de la vía pública** por:
 - * Entradas de vehículos a través de las aceras.
 - * Reservas de espacio para el aparcamiento, carga y descarga de mercancías.
 - * Utilización privativa del dominio público mediante la instalación de quioscos en la vía pública.
 - * Cajeros automáticos utilizables desde la vía pública.



COMPROMISO DE CALIDAD

INDICADOR

3. Los puestos de atención ofrecerán un **servicio integral**, garantizando la confidencialidad y confortabilidad de los mismos.

SEGUIMIENTO DEL COMPROMISO

La atención personal e individualizada a cada contribuyente se realiza en un puesto que garantiza la confidencialidad y confortabilidad, ofreciendo un servicio integral concerniente a todos los tributos que le afectan.



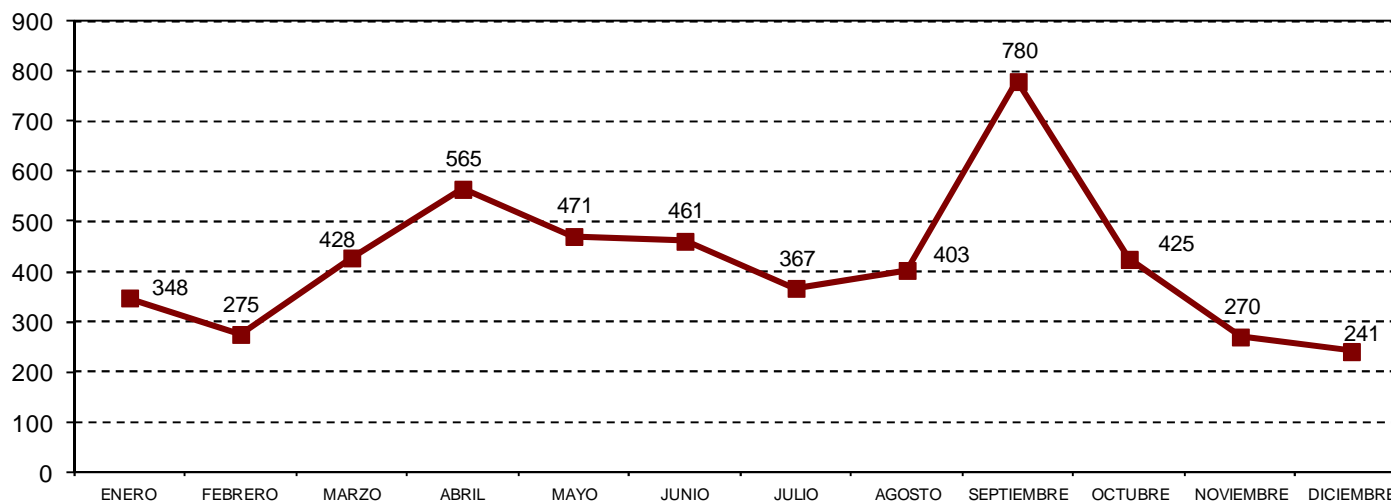
COMPROMISO DE CALIDAD

INDICADOR

4. Se podrá realizar el pago de los tributos mediante tarjeta de crédito en los mismos puestos de atención.

Número de tributos pagados mediante tarjeta de crédito.

SEGUIMIENTO DEL COMPROMISO



TOTAL = 5.034



COMPROMISO DE CALIDAD

INDICADOR

5. Se podrán **efectuar telefónicamente, por correo electrónico y por fax las solicitudes de devolución de ingresos indebidos** derivados de errores aritméticos o prorrateos.

SEGUIMIENTO DEL COMPROMISO

Se han tramitado 12 devoluciones de prorrateos.



COMPROMISO DE CALIDAD

INDICADOR

6. Se podrá **concertar telefónicamente cita previa** cuando el contribuyente lo estime necesario, dándose audiencia en el plazo máximo de 48 horas.

SEGUIMIENTO DEL COMPROMISO

Se han concertado 51 citas previas.



COMPROMISO DE CALIDAD

INDICADOR

7. En el plazo máximo de 48 horas, **se remitirán los justificantes de pago de los tributos al domicilio del interesado** que lo hubiere solicitado telefónicamente, o en el mismo día si la solicitud se realiza a través de correo electrónico, página web del Ayuntamiento o fax.

Número de justificantes de pago remitidos por correo en el plazo de 48 horas.

SEGUIMIENTO DEL COMPROMISO

JUSTIFICANTES DE PAGO SOLICITADOS POR TELÉFONO

N.º de justificantes de pago solicitados	66
N.º de justificantes de pago remitidos por correo en menos de 48 horas ⁽¹⁾	66
% de justificantes de pago remitidos por correo en menos de 48 horas	100%

⁽¹⁾ Salvo en aquellos supuestos en que no se ha incorporado el cobro de los recibos por la Tesorería Municipal.



COMPROMISO DE CALIDAD

INDICADOR

7. En el plazo máximo de 48 horas, **se remitirán los justificantes de pago de los tributos al domicilio del interesado** que lo hubiere solicitado telefónicamente, o en el mismo día si la solicitud se realiza a través de correo electrónico, página web del Ayuntamiento o fax.

Número de justificantes de pago solicitados por fax o correo electrónico remitidos en el mismo día.

SEGUIMIENTO DEL COMPROMISO

**JUSTIFICANTES DE PAGO SOLICITADOS A TRAVÉS DE
CORREO ELECTRÓNICO, PÁGINA WEB DEL AYUNTAMIENTO O FAX**

N.º de justificantes de pago solicitados	1.254
N.º de justificantes de pago remitidos por fax o correo electrónico el mismo día ⁽¹⁾	1.254
% de justificantes de pago remitidos por correo en menos de 48 horas	100%

⁽¹⁾ Salvo en aquellos supuestos en que no se ha incorporado el cobro de los recibos por la Tesorería Municipal.



COMPROMISO DE CALIDAD

INDICADOR

8. En el plazo máximo de 48 horas, **se remitirán los duplicados de los recibos de los tributos al domicilio del interesado** que lo hubiere solicitado telefónicamente, a través de correo electrónico, página web del Ayuntamiento o fax.

Número duplicados de recibos enviados en el plazo de 48 horas.

SEGUIMIENTO DEL COMPROMISO

DUPLICADOS DE RECIBOS DE TRIBUTOS

DUPLICADOS DE RECIBOS DE TRIBUTOS	
N.º de duplicados de recibos solicitados	854
N.º de duplicados de recibos remitidos en menos de 48 horas	854
% de duplicados de recibos remitidos en menos de 48 horas	100%



COMPROMISO DE CALIDAD

INDICADOR

9. Cualquier **domiciliación bancaria de sus tributos** o cambios de domicilio fiscal se podrá realizar telefónicamente, a través de correo electrónico, página web del Ayuntamiento o fax.

Número de domiciliaciones de tributos tramitadas por vía telemática.

SEGUIMIENTO DEL COMPROMISO

DOMICILIACIONES BANCARIAS

DOMICILIACIONES BANCARIAS	
Realizadas por la web del Ayuntamiento - Carpeta del Contribuyente	376
Realizadas por teléfono y correo electrónico	6.015
TOTAL	6.391



COMPROMISO DE CALIDAD

INDICADOR

9. Cualquier domiciliación bancaria de sus tributos o **cambios de domicilio fiscal** se podrá realizar telefónicamente, a través de correo electrónico, página web del Ayuntamiento o fax.

Número de cambios de domicilio fiscal tramitados por vía telemática.

SEGUIMIENTO DEL COMPROMISO

CAMBIO DE DOMICILIO FISCAL

Realizados por la web del Ayuntamiento - Carpeta del Contribuyente	50
Realizadas por teléfono y correo electrónico	107
TOTAL	157



COMPROMISO DE CALIDAD

INDICADOR

10. En el plazo máximo de 24 horas, se dará **respuesta a las consultas realizadas por teléfono** que no se hayan contestado en el momento, siempre que el interesado haya facilitado un número de contacto.

SEGUIMIENTO DEL COMPROMISO

Número de respuesta a consultas realizadas dentro de las 24 horas siguientes: 1.579.