

**CUADRO DE INDICADORES: CARTA DE SERVICIOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE TRIBUTOS**

COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES	ESTANDAR	AÑO 2022	AÑO 2023	PERIODICIDAD	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN UTILIZADOS
Atender las llamadas telefónicas en un tiempo medio de espera inferior a 5 minutos.	Porcentaje de llamadas atendidas en un tiempo medio de espera de 5 minutos.	100%	100%	99,97%	Anual	Aplicación que gestiona las llamadas telefónicas.
Mantener por debajo del 1% las quejas sobre el funcionamiento de los servicios en relación con el número de personas atendidas.	Porcentaje de quejas recibidas sobre el funcionamiento de los servicios en relación con el número de personas atendidas.	≤1%	0,12%	0,05%	Anual	Aplicación SUQUE y QUENDA.
Resolver las solicitudes de aplazamientos o fraccionamientos en periodo voluntario en el plazo de 1 mes en el caso de deudas inferiores a 30.000 euros y de 5 meses en el caso de deudas superiores a 30.000 euros. El plazo se inicia desde la fecha de entrada de la solicitud en la Unidad.	Porcentaje de solicitudes de aplazamientos o fraccionamientos de deudas inferiores a 30.000 euros resueltas en 1 mes.	100%	79%	67,4%	Anual	GIAP.
	Porcentaje de solicitudes de aplazamientos o fraccionamientos de deudas superiores a 30.000 euros resueltas en 5 meses.	100%	90%	73%	Anual	GIAP.
Resolver las solicitudes de aplazamientos o fraccionamientos en vía ejecutiva en 3 meses en el caso de deudas inferiores a 30.000 euros y de 5 meses en el caso de deudas superiores a 30.000 euros. El plazo se inicia desde la fecha de entrada de la solicitud en la S.G. de Recaudación.	Porcentaje de solicitudes de deudas inferiores a 30.000€ en periodo ejecutivo resueltas en 3 meses.	100%	88,59%	96%	Anual	ÁREA para deudas en ejecutiva.
	Porcentaje de solicitudes de deudas superiores a 30.000€ en periodo ejecutivo resueltas en 5 meses.	100%	72,97%	75,76%	Anual	ÁREA para deudas en ejecutiva.
Emitir el certificado de inexistencia de deudas en un plazo máximo de 4 días desde la presentación de peticiones cumplimentadas correctamente.	Porcentaje de certificados emitidos en plazo igual o inferior a 4 días desde la presentación de peticiones cumplimentadas correctamente en relación con el total de solicitudes.	100%	100%	100%	Anual	Base de datos en Excel.
Resolver las solicitudes de reembolso de coste de garantías en un plazo inferior a seis meses.	Porcentaje de reembolsos tramitados en plazo inferior a seis meses, en relación con las solicitudes presentadas.	90%	100%	100%	Anual	Base de datos.
Resolver y enviar al interesado la valoración previa no inmediata en el plazo máximo de 10 días hábiles desde la entrada de la solicitud.	Tiempo medio de tramitación del total de solicitudes de valoraciones previas no inmediatas inferior al compromiso adquirido.	< 10 días hábiles	3 días	3 días	Anual	BITA.