

INFORME ANUAL RELATIVO AL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS ASUMIDOS EN LA CARTA DE SERVICIOS DEL ENTE PÚBLICO DE SERVICIOS  
TRIBUTARIOS DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS 2020

De conformidad con lo con lo previsto en el artículo 9 del Decreto 61/2014, de 25 de junio, por el que se regulan las cartas de servicios en el ámbito de la Administración del Principado de Asturias, durante el primer trimestre de cada año cada órgano elaborará un informe anual relativo a las diferentes cartas de servicios que tenga y analizará el grado de cumplimiento de los compromisos asumidos.

La Carta de Servicios del Ente Público de Servicios Tributarios del Principado de Asturias ha sido aprobada por Resolución de 24 de enero de 2017, de la Consejería de Hacienda y Sector Público (BOPA 15-II-2017), rectificada por Resolución de 22 de febrero de 2017, de la Consejería de Hacienda y Sector Público (BOPA 7-III-2017).

En el anexo a este documento se informa sobre el grado de cumplimiento de los compromisos asumidos en la citada carta de servicios así como de las actuaciones de mejora que se prevean realizar.

Oviedo, a 6 de mayo de 2021

La Vicepresidenta

Fdo: Maria del Mar García Salgado

## ANEXO

Compromiso	Indicador	% de cumplimiento	Cumplimiento	Justificación	Actuaciones de mejora
Aumento en 5% de las tramitaciones a través de internet.	Número de tramitaciones realizadas por internet.	100%	Tramitaciones 28.341 en 2019 frente a 60.776 en 2020. Pagos 113.522 en 2019 frente a 140.764 en 2020.		
Incremento del 5% de la atención a contribuyentes a través del servicio de cita previa.	Número de contribuyentes atendidos por el servicio de cita previa.	100%	En 2019 5.230 contribuyentes. En 2020 13.901.		
Tiempo medio de espera en procedimientos no especializados inferior a 13 minutos.	Tiempo medio de espera en procedimientos no especializados.	100%	3 minutos 47 segundos.		
Ampliación de los trámites y actuaciones que pueden realizarse a través de Internet tanto con certificado digital como sin él.	Número de nuevos trámites y actuaciones que pueden realizarse a través de Internet tanto con certificado digital como sin él.	100%	Presentaciones Telemáticas generalizadas en nombre propio y por colaboradores. Solicitud de cita previa en la sede. Aplazamientos/fraccionamientos COVID Obtención de documentos y respuesta a peticiones de embargo de créditos. Obtención de recibos de juego. Consulta en la información particular de las presentaciones telemáticas realizadas. Acceso a documentos de los expedientes tributarios custodiados en el archivo digital del Ente.		
Los contribuyentes obtendrán	Plazo medio transcurrido desde	100%	Plazo medio de tramitación 7		

las devoluciones tributarias que les correspondan en el plazo medio de 25 días.	la fecha de alta de la solicitud de devolución hasta la orden de pago. No se computarán las dilaciones causadas por el contribuyente.		días.	
Número de quejas recibidas inferior a 20.	Número de quejas.	100%	Quejas recibidas: 27	7 quejas tienen relación con medidas Covid por cierre de las oficinas durante el confinamiento u obligación de acudir con cita previa. 3 quejas por cuestiones ajenas a la gestión del EPSTPA