

**INFORME ANUAL RELATIVO AL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS ASUMIDOS EN LA
CARTA DE SERVICIOS DEL ENTE PÚBLICO DE SERVICIOS TRIBUTARIOS DEL PRINCIPADO DE
ASTURIAS 2021**

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 la fecha de la firma

La Vicepresidenta

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 60.776 en 2020 frente a 47869 en 2021. Pagos 140.764 en 2020 frente a 182.015 en 2021.		
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 2020 2.696 contribuyentes. En 2021 4.299.	Ha habido un cambio de criterio en la forma de medir el compromiso. Hasta la fecha se venía computando la atención a través del correo de cita previa, única manera automatizada de medir este servicio. A raíz de la implantación de la cita previa obligatoria como consecuencia de la pandemia los resultados obtenidos de esa forma no se pueden comparar de forma homogénea. Desde 2020 se puede extraer información de las presentaciones realizadas desde el servicio de cita previa, que es un dato más relevante y objetivo.	
Tiempo medio de espera en procedimientos no especializados inferior a 13 minutos.	Tiempo medio de espera en procedimientos no especializados.	100%	1 minutos 25 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%	Nueva pasarela de pago para cumplimiento de normativa PSD2, con sistema de doble verificación, que permite incrementar la seguridad en los pagos telemáticos de tributos. Integración de la sede electrónica con Cl@ve. Habilitando los siguientes métodos de identificación a través de Cl@ve: Certificado		

electrónico/DNle, acceso PIN 24 horas y Cl@ve permanente.
Pago telemático de recibos mediante código QR.
Presentación electrónica de autoliquidación 029 de IIVTNU y 021 y 022 de solicitud de beneficios fiscales para IBI e IAE.

Los contribuyentes obtendrán las devoluciones tributarias que les correspondan en el plazo medio de 25 días.	Plazo medio transcurrido desde la fecha de alta de la solicitud de devolución hasta la orden de pago. No se computarán las dilaciones causadas por el contribuyente.	100%	Plazo medio de tramitación 8 días.		
Número de quejas recibidas inferior a 20.	Número de quejas.	100%	Quejas recibidas: 16		