



Informe de Seguimiento y Evaluación de la Carta de Servicios 2017

Área / Departamento: O. A. DE GESTIÓN TRIBUTARIA Y OTROS SERVICIOS DEL
AYUNTAMIENTO DE MÁLAGA

Carta de Servicio: O. A. GESTIÓN TRIBUTARIA



Ofrecemos atención integral en nuestra oficina, por teléfono, web y correo electrónico. En la OMAC de su distrito puede realizar los trámites más frecuentes.

Gestión Tributaria presta sus servicios sin que tenga que desplazarse

- ▶ Envía gratis al domicilio comunicaciones, cartas de pago, avisos de domiciliación, etc.
- ▶ Se coordina y colabora con otras administraciones y entidades financieras
- ▶ Ofrece tramitación electrónica y telefónica.

Trámites al momento en la oficina de Atención

- ▶ Obtener Información. Asesoramos y asistimos
- ▶ Domiciliar sus recibos
- ▶ Obtener duplicados de cartas de pago
- ▶ Pagar y regularizar deudas
- ▶ Solicitar exenciones, bonificaciones y ayudas
- ▶ Aplazar, fraccionar y compensar deudas
- ▶ Obtener justificantes, informes de deudas y de inscripciones tributarias
- ▶ Modificar sus datos
- ▶ Declarar y autoliquidar tributos
- ▶ Obtener volantes e informes históricos de empadronamiento
- ▶ Solicitar, modificar y renovar (extranjeros) el empadronamiento
- ▶ Presentar documentos y solicitudes
- ▶ Solicitar los beneficios del programa 'Gestrisam Solidaria'

Para no desplazarse a otras administraciones:

- ▶ Solicitar el cambio de domicilio del Permiso de Circulación (DGT)
- ▶ Obtener Certificados Catastrales (AEAT)
- ▶ Acreditarse para la Firma Electrónica (FNMT)
- ▶ Presentar documentos por Registro

Para ayudarnos a mejorar puede:

- ▶ Presentar felicitaciones, sugerencias y quejas
- ▶ Presentar alegaciones y recursos
- ▶ Solicitar la devolución de pagos indebidos

Cita previa para gestores administrativos, administradores de fincas y grandes empresas.

Oficina de Atención Integral

Avda. Sor Teresa Prat, 17 (antigua Tabacalera)
29003 Málaga

Horario de atención al público:
De lunes a viernes, de 08:30 a 14:00.
Plusvalías hasta las 13:30.
Por la tarde, los jueves: de 17:00 a 19:00
(excepto del 15/06 al 15/09 y del 24/12 al 6/01)

gestrisam.malaga.eu gestrisam@malaga.eu
Telf: 951 92 92 92 Fax: 951 92 65 14

Líneas de EMT 15 y 16;
Cercanas 1, 3, 10, 19, 27, 31 y 40



Puede informarse también en ...

málaga24h

malaga24h.malaga.eu

010

Teléfono Municipal
de Información

Número de teléfono alternativo 951 926 010
Correo electrónico: info@malaga.eu

Área de Gobierno

Economía, Hacienda y Recursos Humanos
Organismo Autónomo de Gestión Tributaria y
otros Servicios del Ayuntamiento de Málaga

Ayuntamiento de Málaga



Gestión Tributaria Organismo Autónomo

Ayuntamiento de Málaga
Gestión Tributaria

CARTA DE SERVICIOS

Nuestra misión

Gestión Tributaria es el organismo responsable de la gestión, inspección y recaudación de los tributos municipales y de otros ingresos de derecho público, así como de la gestión del padrón de habitantes de Málaga, las sanciones a la Ley de Seguridad Vial y Ordenanzas de Convivencia.

Gestión Tributaria presta su servicio en base a las normas vigentes en cada momento y a las expectativas de sus grupos de interés, en especial la ciudadanía, promoviendo y facilitándoles la realización de los trámites requeridos en materia tributaria y de empadronamiento.

Gestión Tributaria participa de esta manera en la provisión de los medios económicos necesarios para el continuo desarrollo del municipio de Málaga en beneficio de la ciudadanía.

Valores compartidos

- ▶ Servimos a la ciudadanía
- ▶ Mejoramos continuamente
- ▶ Nos comportamos éticamente
- ▶ Garantizamos la confidencialidad
- ▶ Respetamos la legalidad
- ▶ Actuamos con transparencia
- ▶ Fomentamos la participación
- ▶ Impulsamos las TIC
- ▶ Respetamos el medioambiente
- ▶ Nos comprometemos con la igualdad
- ▶ Trabajamos con solidaridad
- ▶ Nos esforzamos con motivación y satisfacción

Servicios prestados

Gestionamos y asesoramos en tributos municipales, padrón de habitantes, sanciones por infracciones de tráfico (multas) y para la Garantía de la Convivencia Ciudadana y la Protección del Espacio Urbano.

Compromisos

En la oficina de atención integral

1. Dispone de completa información e impresos para la realización de cualquier trámite.
2. Le informamos del número de personas que están pendientes de atender mediante la información incluida en su ticket del sistema de turno informatizado.
3. Esperará menos de 15 minutos de media en ser atendido.
4. Con cita previa esperará menos de 10 minutos en ser atendido.
5. Si solicita un "trámite al momento" lo tramitamos al instante.
6. Las instalaciones y todos los puestos de atención son accesibles a personas con movilidad reducida, adicionalmente se atiende en inglés y en lenguaje de signos.

Por teléfono

7. Le atenderán personas y no máquinas, informándole, asistiéndole y tramitando sus requerimientos.
8. En el caso de que nuestros operadores estén atendiendo otras llamadas, puede marcar su número de teléfono y le devolveremos la llamada en menos de 48 horas.
9. Fuera del horario de atención, puede dejarnos su consulta a través de mensaje de voz indicando un teléfono de contacto. Le devolveremos su llamada en menos de 48 horas.
10. Los documentos de pago, justificantes de pago y de domiciliación que nos solicite se tramitarán para enviar a su domicilio fiscal en menos de 24 horas.
11. Si nos solicita un volante de empadronamiento se lo enviamos al domicilio en menos de 48 horas.

Por Internet

12. Tiene todos los servicios disponibles ininterrumpidamente.
13. Tiene completa información actualizada e impresos para la realización de cualquier trámite.
14. Puede realizar al instante sus trámites más frecuentes, entre otros, obtención de cartas de pago, justificantes de pago, informes de deudas y de inscripciones tributarias, domiciliaciones de recibos, pagos, solicitudes de ayudas y beneficios fiscales, comunicación de cambios de domicilio y volantes de empadronamiento.
15. Contestaremos todas las consultas que nos plantee por correo electrónico a gestrisam@malaga.eu. en menos de 72 horas.

16. Se publican durante el mes de enero los calendarios fiscales anuales y el calendario de días inhábiles a efectos de cálculos de plazos.

Recibos domiciliados

17. Los recibos domiciliados se cargan en cuenta a partir del último día del periodo voluntario de pago, teniendo las siguientes ventajas adicionales: el cargo en cuenta en el IBI se podrá realizar hasta en seis plazos; en la Tasa de Entrada de Vehículos, IAE y BAE, en dos plazos; en el IVTM al menos dos meses después de la finalización del periodo voluntario de pago y en el caso de contribuyentes con recibos de más de 300 euros de importe, se cargan en dos plazos.
18. En los recibos domiciliados se comunicaran previamente los elementos identificativos y la fecha de cargo en cuenta.

Recibos no domiciliados

19. Las cartas de pago de los recibos no domiciliados se envían al domicilio antes de los últimos quince días hábiles del periodo voluntario de recaudación.

Quejas y sugerencias

20. Las Quejas y Sugerencias que se presenten se contestan de manera completa y motivada antes de 10 días.

Proveedores

21. Pagamos a nuestros proveedores en menos de 25 días.

Para asegurar el cumplimiento de nuestros compromisos y la óptima prestación de servicios, disponemos de un completo sistema de controles, indicadores y objetivos que puede ser consultado en nuestras oficinas.



Gestrisam tiene certificado por AENOR su sistema de gestión (ISO 9001) con alcance completo. Es Premio Nacional a la Excelencia en la Gestión Pública y Sello de Oro +500 en el modelo europeo de excelencia EFQM. Primera organización con la Carta de Servicios certificada por la Agencia Estatal de Evaluación.



Sistema de Quejas y Sugerencias



Si tiene cualquier percepción sobre nuestros servicios que no corresponda a las expectativas que tenga de él o quiera aportar sugerencias que nos permitan mejorar, ponemos a su disposición el sistema de Quejas y Sugerencias.



1. NIVEL DE CUMPLIMIENTO GENERAL DE LOS COMPROMISOS

El nivel de cumplimiento de los compromisos de la carta de servicios durante el año 2017 ha sido muy bueno en su conjunto, alcanzando el **96,3%**.

Los indicadores generales del nivel de prestación de servicios evolucionan favorablemente, presentando resultados sobresalientes mantenidos en el tiempo. Destaca la mejora de los resultados de la encuesta de satisfacción presencial.

Del total de 21 compromisos establecidos con la ciudadanía y usuarios, 15 se han cumplido en su totalidad y en todas las ocasiones; en 5 compromisos se han producido incumplimientos puntuales y aislados, detectados por nuestros controles e indicadores, situándose el grado de cumplimiento muy cercano al 100%.; y en uno se ha detectado un incumplimiento significativo, lo que ha provocado situar el compromiso en observación y la adopción de acciones correctivas.

Debemos destacar que todos los incumplimientos han sido detectados por nuestros indicadores y controles, y el posible impacto negativo en nuestros grupos de interés de estas situaciones indeseadas ha sido escaso o nulo.

El único incumplimiento significativo, ya mencionado, se refiere al periodo de pago a proveedores en menos de 25 días. Ha sido analizado en profundidad por el departamento responsable de su control, estableciéndose medidas correctivas que esperan surtan efecto en 2018. En cualquier caso, se ha apreciado que el nivel de prestación de servicio resulta ajustado en comparación con el compromiso determinado (que fue reducido en la última edición), por lo que es previsible un reajuste al alza en siguientes ediciones de la Carta de Servicios.

Excluyendo este único incumplimiento relevante, el cumplimiento se sitúa en el **99,4%**.

Analizadas exhaustivamente las Quejas y Sugerencias presentadas durante 2017, no se evidencian incumplimientos invocados de los compromisos, si bien, hemos concluido que debemos continuar atentos a nuevas quejas sobre posibles fallos puntuales de acceso a la web y en domicilios de notificación. Para esta última cuestión se ha impulsado en 2018 un Grupo de Mejora específico.

Dada la naturaleza relevante, unívoco, tangible, cuantificable, invocable y comprobable de 20 de nuestros 21 compromisos (solo 1 es un tiempo medio) es resaltable el alto grado de cumplimiento ya que se hace en el 99,4% de los casos y ciudadanos, con la excepción señalada.

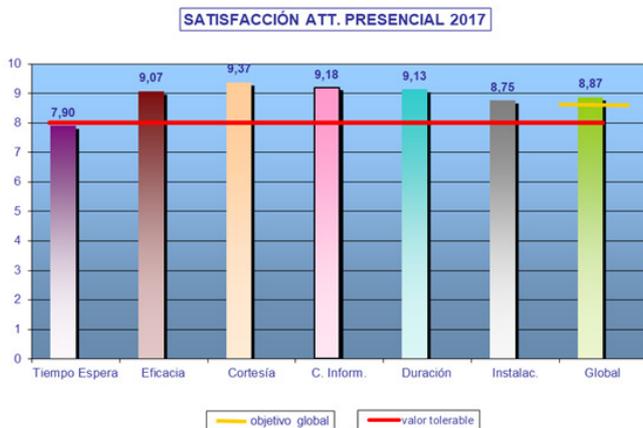


1a- Resumen del grado de cumplimiento de los compromisos de la Carta de Servicios durante 2017	
Compromiso	cumplimiento
1. Dispone de completa información e impresos para la realización de cualquier trámite.	↑ 100 %
2. Le informamos del número de personas que están pendientes de atender mediante la información incluida en su ticket del sistema de turno informatizado.	↑ 100 %
3. Esperará menos de 15 minutos de media en ser atendido.	↑ 100 %
4. Con cita previa esperará menos de 10 minutos en ser atendido.	↑ 100 %
5. Si solicita un "trámite al momento" lo tramitamos al instante.	↑ 100 %
6. Las instalaciones y puestos de atención son accesibles a personas con movilidad reducida, adicionalmente se atiende en inglés y en lenguaje de signos.	↑ 100 %
7. Le atenderán personas y no máquinas, informándole, asistiéndole y tramitando sus requerimientos.	↑ 100 %
8. En el caso de que nuestros operadores estén atendiendo otras llamadas, puede marcar su número de teléfono y le devolveremos la llamada en menos de 48 horas.	↑ 100 %
9. Fuera del horario de atención, puede dejarnos su consulta a través de mensaje de voz indicando un teléfono de contacto. Le devolveremos su llamada en menos de 48 horas.	⇒ 99,89 %
10. Los documentos de pago, justificantes de pago y de domiciliación que nos solicite se tramitarán para enviar a su domicilio fiscal en menos de 24 horas laborables.	⇒ 96,77 %
11. Si nos solicita un volante de empadronamiento se lo enviamos al domicilio en menos de 48 horas.	↑ 100 %
12. Tiene todos los servicios disponibles ininterrumpidamente.	↑ 100 %
13. Tiene completa información actualizada e impresos que le facilitarán la realización de cualquier trámite.	⇒ 98 %
14. Puede realizar al instante sus trámites más frecuentes, entre otros, obtención de cartas de pago, justificantes de pago, informes de deudas y de inscripciones tributarias, domiciliaciones de recibos, pagos, solicitudes de ayudas y beneficios fiscales, comunicación de cambios de domicilios y volantes de empadronamiento.	⇒ 99 %
15. Contestaremos todas las consultas que nos plantee por correo electrónico a gestrisam@malaga.eu. en menos de 72 horas	⇒ 94,81 %
16. Se publican durante el mes de enero los calendarios fiscales anuales y el calendario de días inhábiles a efectos de cómputos de plazos.	↑ 100 %
17. Los recibos domiciliados se cargan en cuenta a partir del último día del periodo voluntario de pago, teniendo las siguientes ventajas adicionales: el cargo en cuenta en el IBI se podrá realizar hasta en seis plazos; en la Tasa de Entrada de Vehículos, IAE y BAE, en dos plazos; en el IVTM al menos dos meses después de la finalización del periodo voluntario de pago y en el caso de contribuyentes con recibos de más de 300 euros de importe, se cargan en dos plazos.	↑ 100 %
18. En los recibos domiciliados se comunicará, previamente al cargo en cuenta, un aviso en el que se indicarán los elementos identificativos y la fecha del cargo.	↑ 100 %
19. Las cartas de pago de los recibos no domiciliados se envían al domicilio de los ciudadanos antes de los últimos quince días hábiles del periodo voluntario de recaudación.	↑ 100 %
20. Las Quejas y Sugerencias que se presenten se contestan de manera completa y motivada antes de 10 días.	↑ 10 0%
21. Pagamos a nuestros proveedores en menos de 25 días. ** En observación **	↓ 33,42%



1b.- Indicadores Generales:

AC-05 - SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO CON LA ATENCIÓN PRESENCIAL.



Este año nos encontramos con los mejores datos de toda la serie histórica. 2017 está por encima de todos los demás, con un 8.87 de satisfacción general. La media de toda la serie, desde 2003, es de 8.36, lo que implica –por encima de algunas medias coyunturales de cada año- que los usuarios conceden un notable alto a la atención recibida.



AC-06 - SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO CON LA ATENCIÓN TELEFÓNICA.



En esta encuesta de 2017 se ha modificado la metodología de trabajo de campo utilizada hasta 2015 eliminando los sesgos de la anterior. Esta nueva metodología incrementa la relevancia, integridad y fiabilidad de los resultados obtenidos. La satisfacción en 2017 de los usuarios telefónicos se sitúa en 9,2 sobre 10, manteniendo unas valoraciones sobresalientes sostenidas en el tiempo (>9 desde 2007), debiendo concluirse que el servicio telefónico prestado es útil y eficaz para la ciudadanía.

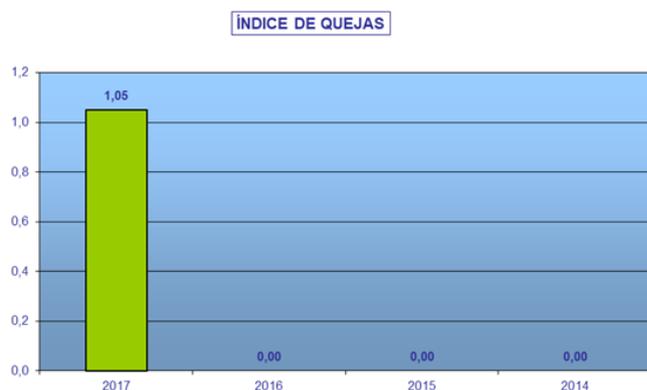


AC-14 - SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO CON LA ATENCIÓN TELEMÁTICA.



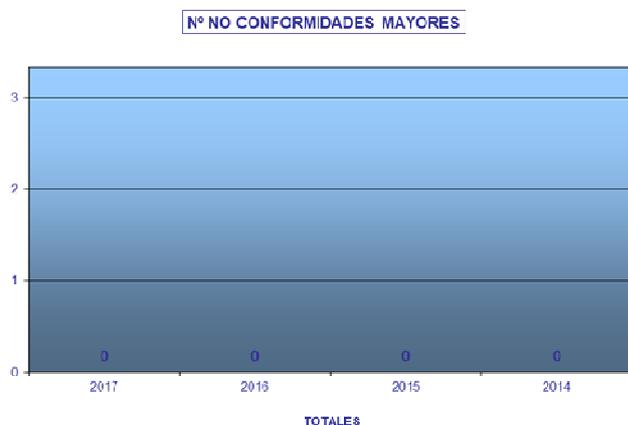
- Los resultados obtenidos superan el 8 sobre 10 de forma continuada y mantenida año tras año, siendo sobresalientes.
- La tendencia decreciente de los resultados se explica por la creciente de las expectativas de los usuarios por los avances en la sociedad de la información.

C-10 - ÍNDICE DE QUEJAS POR ATENCIÓN RECIBIDA.



El número de quejas y sugerencias recibidas (143) y su distribución entre las diferentes áreas del organismo se mantiene estable, similar a años anteriores, con pequeñas variaciones atribuibles a su dispersión habitual.

C-01 AUDITORÍAS



Un año más, AENOR no ha apreciado no conformidades, ni mayores ni menores