



Informe de Seguimiento y Evaluación de la Carta de Servicios 2018

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

Carta de Servicio: O. A. GESTIÓN TRIBUTARIA



Gestión Tributaria
Organismo Autónomo





1. NIVEL DE CUMPLIMIENTO GENERAL DE LOS COMPROMISOS

El nivel de cumplimiento de los compromisos de la carta de servicios durante el año 2018 ha sido muy bueno en su conjunto, alcanzando el **98,6%**, superando el 96,3% del año pasado, evidenciando niveles sobresalientes en la prestación de los servicios, mantenidos en el tiempo.

Del total de 21 compromisos establecidos con la ciudadanía y usuarios, 17 se han cumplido en su totalidad y en todas las ocasiones; mientras que en 4 compromisos se han producido incumplimientos puntuales y aislados, detectados por nuestros controles e indicadores, situándose el grado de cumplimiento muy cercano al 100%. Uno de ellos (el número 21) se situó en observación desde el año pasado y se adoptaron medidas correctivas, evolucionando su resultado satisfactoriamente, si bien deberemos plantearnos su revisión en la siguiente publicación del divulgativo (divulgativo por motivos de prudencia y oportunidad económica).

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

Analizadas exhaustivamente las Quejas y Sugerencias presentadas durante 2018, 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, que continúa sus trabajos en 2019.

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.

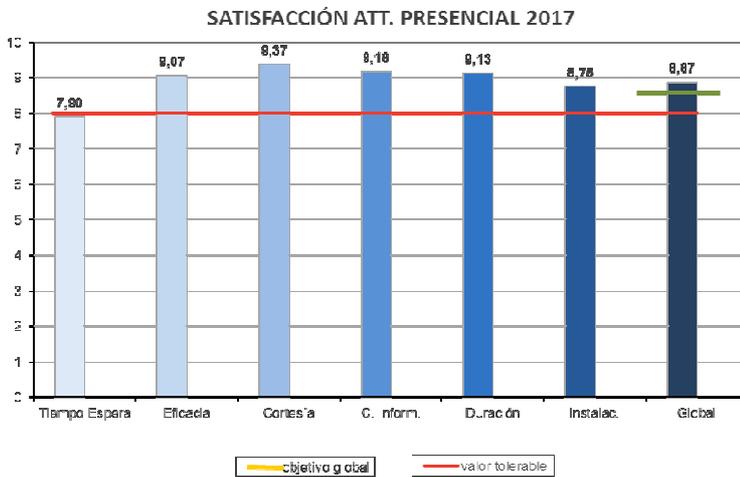


1a- Resumen del grado de cumplimiento de los compromisos de la Carta de Servicios durante 2018	
Compromiso	cumplimiento
1. Dispone de completa información e impresos para la realización de cualquier trámite.	↑ 100 %
2. Le informamos del número de personas que están pendientes de atender mediante la información 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 dejamos su consulta a través de mensaje de voz indicando un teléfono de contacto. Le devolveremos su llamada en menos de 48 horas.	⇒ 99,21 %
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.	↑ 100 %
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.	↑ 100 %
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	⇒ 94,28 %
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.	⇒ 78,35%

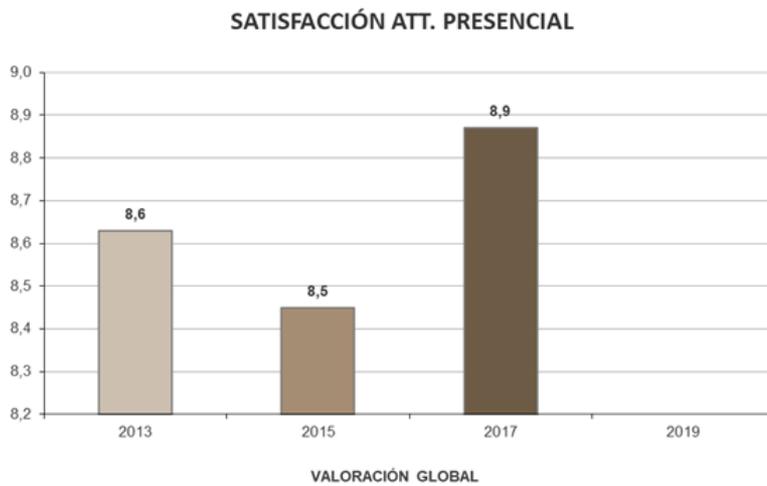


1b.- Indicadores Generales:

AC-05 - SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO CON LA ATENCIÓN PRESENCIAL



En el 2017 se obtuvieron los mejores datos de toda la serie histórica 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. Debido a la condición bienal del indicador, el próximo análisis a realizar será con las encuestas planificadas para el año 2019.



AC-06 - SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO CON LA ATENCIÓN TELEFONICA

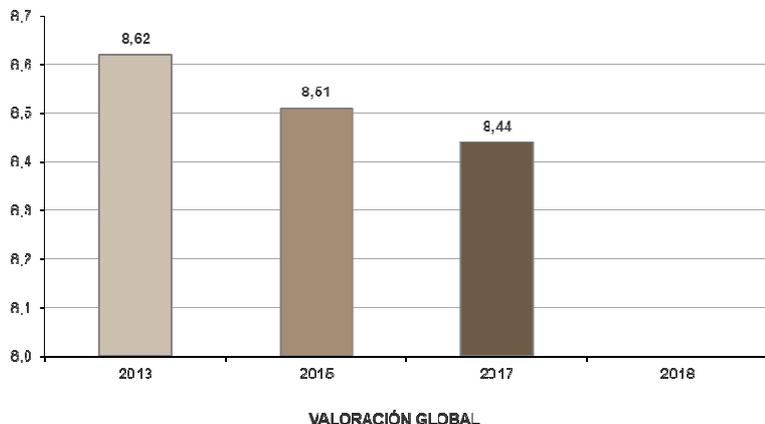


La satisfacción en 2019 de los usuarios telefónicos se situó en 9,17 sobre 10, manteniendo unas valoraciones sobresalientes sostenidas en el tiempo (>9 desde 2007) por lo que se puede concluir que el servicio telefónico prestado es útil y eficaz para la ciudadanía.



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

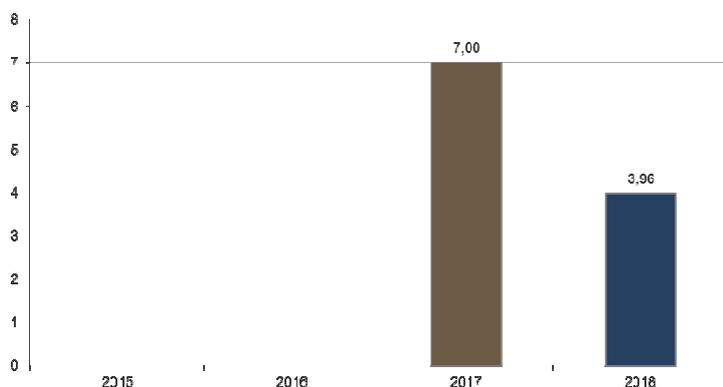
SATISFACCIÓN ATT. TELEMÁTICA



Los resultados obtenidos en 2017 superaron el 8 sobre 10. La tendencia decreciente de los resultados se explica por la tendencia creciente de las expectativas de los usuarios por los avances en la sociedad de la información. En 2019 se obtendrán los próximos resultados.

C-10 - RATIO DE QUEJAS POR NÚMERO DE ATENCIONES.

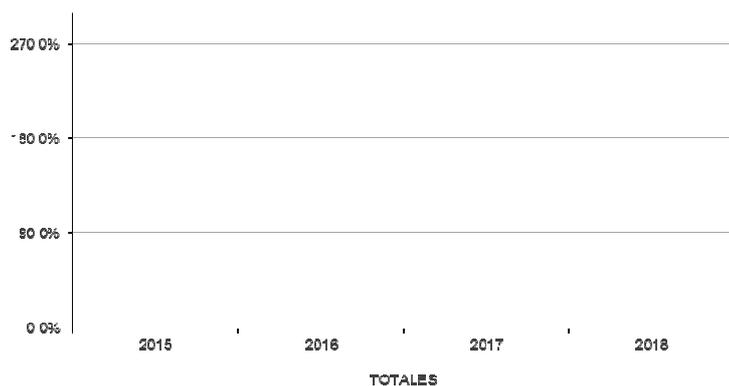
RATIO DE QUEJAS POR NÚMERO DE ATENCIONES



El ratio de quejas sobre el total de atenciones ha disminuido en el año 2018 situándose en 3,96 por cada 100.000 atenciones

C-01 - AUDITORÍAS

Nº NO CONFORMIDADES MAYORES



Un año más, AENOR no ha apreciado no conformidades, ni mayores ni menores en su auditoria del Sistema de Gestión de la Calidad, certificando al OA conforme a la norma ISO 9001.



1c.- Control y análisis de Quejas y Sugerencias:

Analizadas exhaustivamente las Quejas y Sugerencias presentadas durante 2018, se aprecian indicios de posibles incumplimientos puntuales, que una vez analizados, no se evidencian tales.

Los tiempos de gestión y contestación de las quejas y sugerencias siguen en niveles excelentes: 3,9 días naturales, situándose por debajo del objetivo fijado de 4,1 y reduciendo los 4,091 días de media en 2017. Un 96,38% se resolvieron en menos de 10 días.

Ver Anexo "Análisis de Quejas y Sugerencias".

1d.- Control y análisis de Acciones de Mejora (no conformidades y preventivas):

De las Acciones de Mejora presentadas durante el ejercicio 2018, no se evidencia algún posible incumplimiento de los compromisos que figuran en la Carta de Servicios.