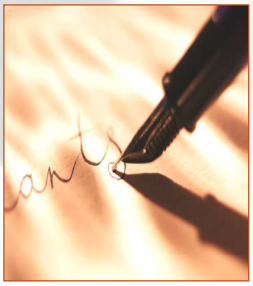
Informe de Seguimiento y Evaluación de la Carta de Servicios 2022

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

Málaga, abril de 2023

1. NIVEL DE CUMPLIMIENTO GENERAL DE LOS COMPROMISOS

El nivel de cumplimiento promedio de los compromisos de la carta de servicios durante el año 2022 ha sido de 99,27% similar al dato del año anterior (99,41%), manteniéndose en niveles sobresalientes año tras año.

Del total de 20 compromisos establecidos con la ciudadanía y usuarios, 16 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 los controles e indicadores. El impacto en clientes u otros grupos de interés en el caso de incumplimiento ha sido escaso o nulo, sin haberse recibido quejas específicas sobre ello.

Dada la naturaleza relevante, unívoca, tangible, cuantificable, invocable y comprobable de 19 de los 20 compromisos (1 es un tiempo medio) es resaltable el alto grado de cumplimiento de dichos compromisos por parte de Gestrisam, muy cercano al 100%.

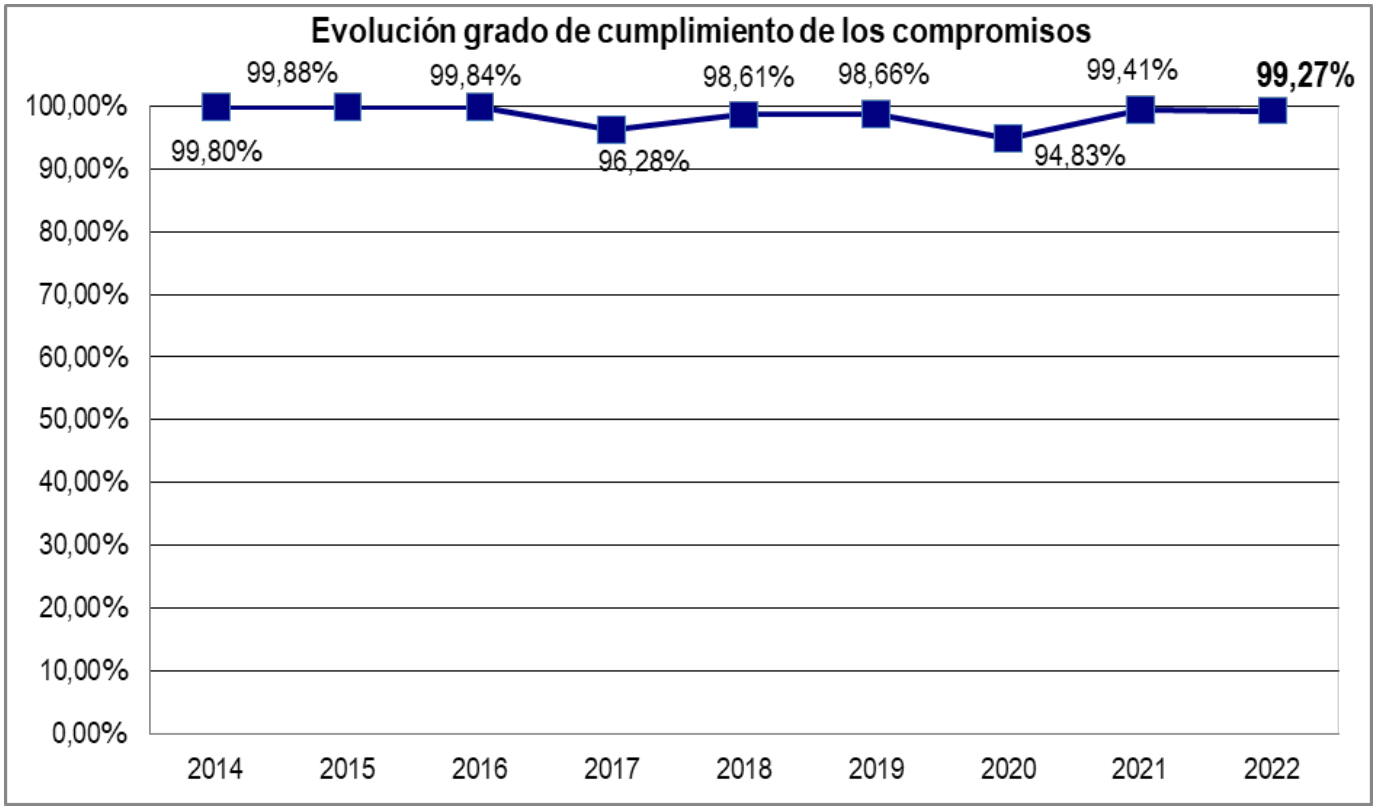
Por otro lado, se aprecia una alta satisfacción de los usuarios en cada uno de los canales disponibles para realizar sus trámites, con valoraciones de 9 sobre 10 y máximas puntuaciones históricas en los canales presencial y telefónico.

Se aprobó un nuevo divulgativo en 2021, con pequeñas modificaciones en 2022, en el que se recogen los compromisos de Gestrisam, de los que se analiza su cumplimiento en este informe.

En 2022 se elaboraron dos videos divulgativos de la Carta de Servicios, difundidos por la web, así como una colección de diapositivas para su difusión por las pantallas en las oficinas de atención.

Resumen del grado de cumplimiento de los compromisos de la Carta de Servicios durante 2022	
Compromiso	cumplimiento
1. Seguridad sanitaria: medidas higiénicas y de control de aforo. Distancia interpersonal mínima de 2 metros en los puestos de atención individualizada separados por mamparas. CO2<750p/millón.	100 %
2. Organice su tiempo a través del servicio de cita previa.	100 %
3. Tiene a su disposición servicios de atención especializada según tributos.	100 %
4. Esperará menos de 15 minutos de media.	100%
5. Tramitará al instante los "trámites al momento" relacionados "en qué podemos ayudarle".	100 %
6. Atendemos de forma personalizada.	100 %
7. Fuera del horario de atención, puede marcar su opción de consulta en el contestador automático 24 horas y le devolvemos su llamada, sin coste para usted en dos días hábiles.	99,33 %
8. Enviamos los documentos de pago, justificantes de pago, de domiciliación y volantes de empadronamiento que solicite en tres días hábiles.	99,85 %
9. Realizamos avisos por mensajería SMS para citaciones, comunicaciones y requerimientos.	100%
10. Puede realizar al instante todos los trámites habituales 24h/7d.	99,92 %
11. Le asistimos y ayudamos por todos los canales (presencial, telefónico y telemático) a navegar por nuestra página web y en la tramitación por sede electrónica.	100 %
12. Contestamos a sus correos a gestrisam@malaga.eu en 3 días hábiles.	86,28 %
13. El calendario fiscal y de días inhábiles se publican en enero.	100 %
14. Los recibos domiciliados se cargan en cuenta tras el periodo voluntario de pago.	100 %
15. Ventajas: en el IBI hasta 6 plazos; en la Tasa de Entrada de Vehículos e IAE, en dos plazos; en el IVTM dos meses después de la finalización del periodo voluntario de pago y en el caso de tener recibos que sumen más de 300 euros, se cargan en dos plazos.	100 %
16. En los recibos domiciliados comunicamos previamente, por el medio elegido, los elementos identificativos y la fecha del cargo.	100%
17. 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, además de poderse descargar en Web.	100 %
18. Las quejas y sugerencias se contestan de manera completa y motivada antes de 10 días, por correo electrónico (siempre que lo consigne).	100 %
19. Tendremos un periodo medio de pago a proveedores de menos de 25 días, mejorando al menos en 5 días el plazo legal.	100 %
20. El seguimiento de la Carta de Servicios se publica en la Web gestrisam.malaga.eu en el primer semestre de cada año.	100 %
Cumplimiento promedio de los compromisos de la Carta de Servicios de GESTRISAM	**99,27%**

Evolución del Cumplimiento promedio de los compromisos de la Carta de Servicios de GESTRISAM

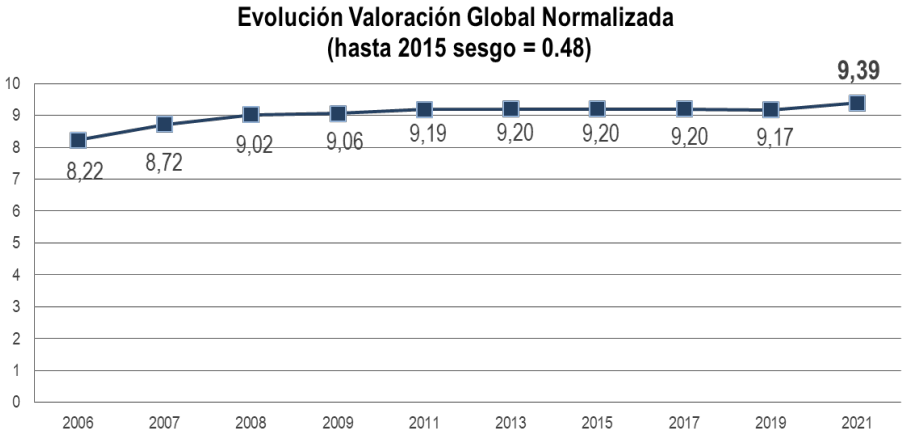


1b.- Indicadores Generales:

AC-05 - SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO CON LA ATENCIÓN PRESENCIAL

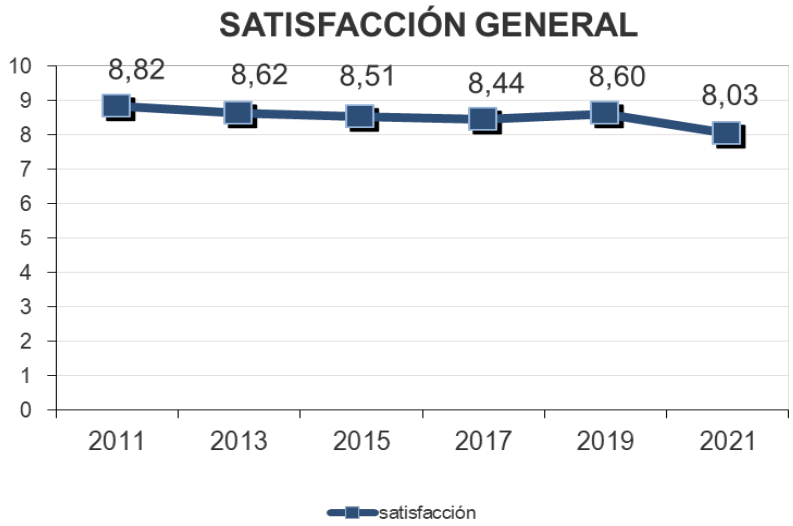
En el 2021 se obtuvieron los mejores datos de toda la serie histórica con un 9.06 de satisfacción general. El objetivo global de toda la serie es de 8.50, y las notas otorgadas a cada uno de los parámetros superan o se quedan muy cerca de 9, lo que implica que los usuarios conceden un sobresaliente a la atención recibida.
Debido a la condición bienal del indicador, el próximo análisis a realizar será con las encuestas planificadas para el año 2023.

AC-06 - SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO CON LA ATENCIÓN TELEFONICA



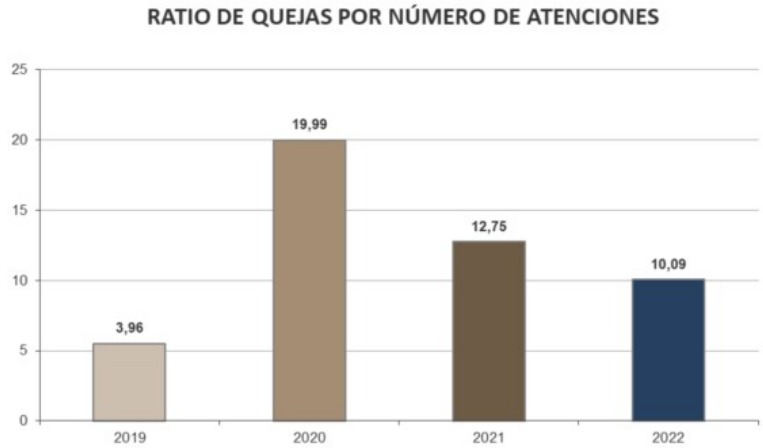
La satisfacción en 2021 de los usuarios telefónicos se situó en 9,39 sobre 10, manteniendo unas valoraciones sobresalientes sostenidas en el tiempo (>9 desde 2008). En 2021 se da un incremento de la puntuación obtenida, por lo que se puede concluir que el servicio telefónico prestado es útil y eficaz para la ciudadanía. Encuesta bienal, siguiente en 2023.

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



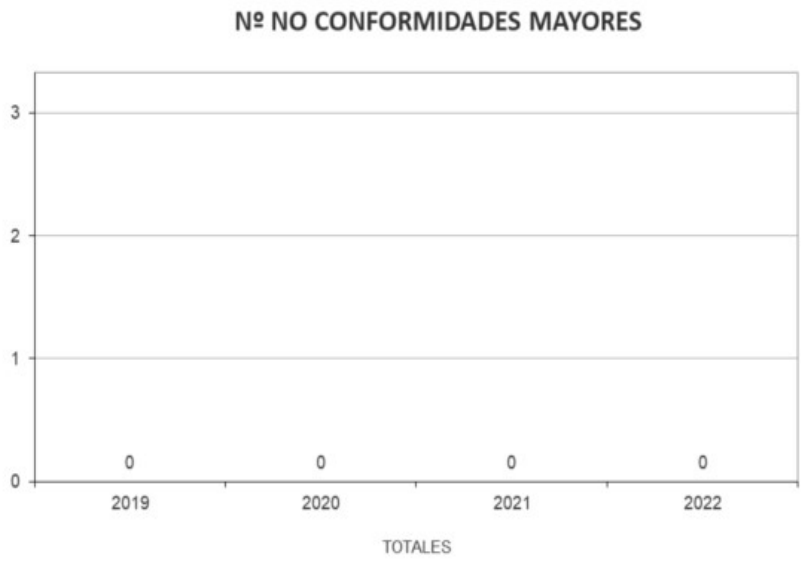
Los resultados obtenidos en 2021 superaron el 8 sobre 10. La tendencia decreciente de los resultados, explicada por las crecientes expectativas de los usuarios, por los avances en la sociedad de la información; los cambios en la sociedad han originado una creciente expectativa de inmediatez de las respuestas, en cualquier caso se sitúan de forma notable por encima del 8 sobre 10.

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



El ratio de quejas sobre el total de atenciones ha disminuido otro año consecutivo situándose en 10,09 por cada 100.000 atenciones. La situación provocada por la pandemia hizo que en el año 2020 la atención fuese algo más complicada y ello derivó en un aumento notable de las quejas, disminuyendo paulatinamente si bien por encima todavía de los niveles prepandémicos.

C-01 - AUDITORÍAS



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.