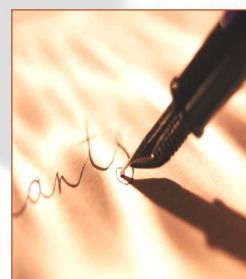


Informe de Seguimiento y Evaluación de la Carta de Servicios 2020

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

Carta de Servicio: O. A. GESTIÓN TRIBUTARIA





1. NIVEL DE CUMPLIMIENTO GENERAL DE LOS COMPROMISOS

El nivel de cumplimiento de los compromisos de la carta de servicios durante el año 2020 se ha visto afectado claramente por la situación provocada por la pandemia COVID19 que ha propiciado cambios en los servicios ofrecidos así como en los estándares de control. En este año se ha alcanzado un 94,83%, porcentaje algo inferior al 98,7% del año pasado, si bien manteniéndose en los niveles sobresalientes alcanzados año a año.

Del total de 21 compromisos establecidos con la ciudadanía y usuarios, 14 se han cumplido en su totalidad y en todas las ocasiones; mientras que en 6 compromisos se han producido incumplimientos puntuales y aislados, detectados por nuestros controles e indicadores, situándose el grado de cumplimiento muy cercano al 100%.

En uno de ellos (el número 21) el incumplimiento ha sido mayor, debido a la incidencia que ha tenido la situación sanitaria padecida desde principios de 2020, en la tramitación de los procedimientos administrativos. Este compromiso se situó en observación desde 2017 y se adoptaron medidas correctivas, si bien deberemos plantearnos en profundidad su revisión en la siguiente publicación del divulgativo.

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, más allá del impacto generalizado que pandemia y crisis sanitaria han tenido sobre la sociedad, la administración y la prestación de servicios en general.

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.

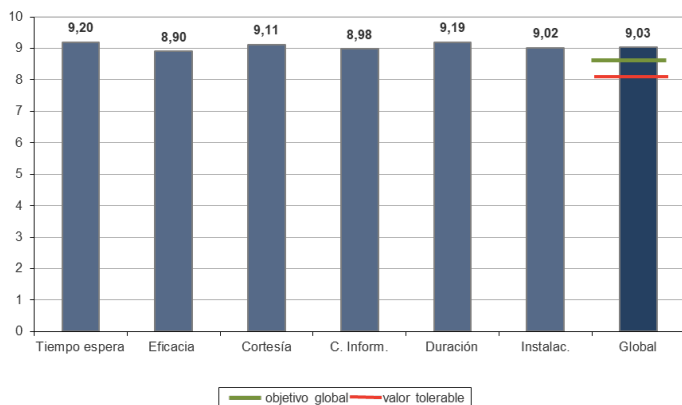
Se había aprobado un nuevo divulgativo de la Carta de Servicios para 2020, si bien debido a la situación provocada por la propagación del virus Covid 19 y la modificación de nuestros servicios, en especial los de Atención a la Ciudadanía, se ha considerado apropiado el posponer hasta 2021, cuando confiamos que la situación quede normalizada, la revisión y publicación de una nueva versión.

1a- Resumen del grado de cumplimiento de los compromisos de la Carta de Servicios durante 2020	
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.	→ 89,46 %
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.	→ 92,37 %
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.	→ 86,00 %
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 para la realización de cualquier trámite.	→ 99 %
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.	→ 95 %
15. Contestaremos todas las consultas que nos plantee por correo electrónico a gestrisam@malaga.eu. en menos de 72 horas	→ 82,22 %
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 comunicaran previamente los elementos identificativos y la fecha de cargo en cuenta.	↑ 100 %
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.	↑ 100 %
20. Las Quejas y Sugerencias que se presenten se contestan de manera completa y motivada antes de 10 días.	↑ 100 %
21. Pagamos a nuestros proveedores en menos de 25 días.	↓ 47,45 %

1b.- Indicadores Generales:

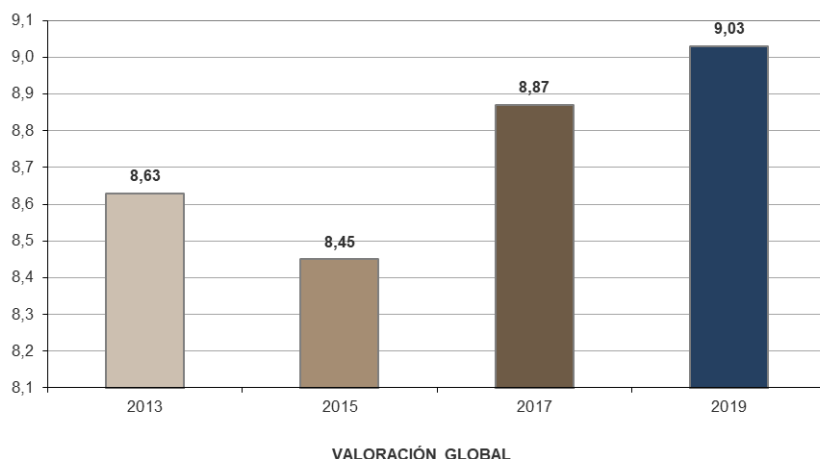
AC-05 - SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO CON LA ATENCIÓN PRESENCIAL

SATISFACCIÓN ATT. PRESENCIAL 2019



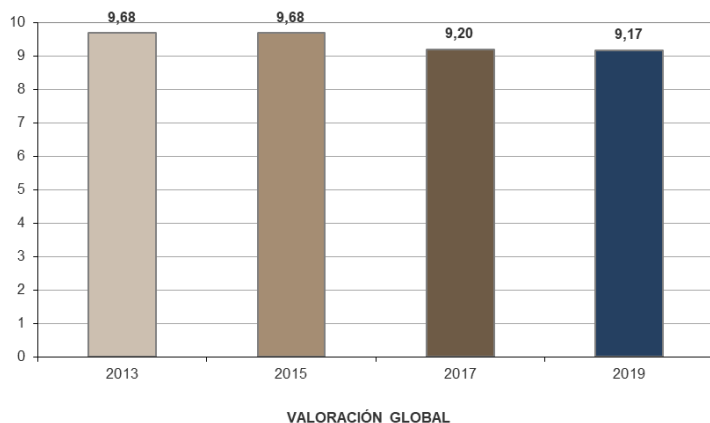
En el 2019 se obtuvieron los mejores datos de toda la serie histórica con un 9.03 de satisfacción general. La media de toda la serie, desde 2003, es de 8.42, lo que implica –por encima de algunas medias coyunturales de cada año- que los usuarios conceden un notable alto a la atención recibida. Debido a la condición bienal del indicador, el próximo análisis a realizar será con las encuestas planificadas para el año 2021.

SATISFACCIÓN ATT. PRESENCIAL



AC-06 - SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO CON LA ATENCIÓN TELEFONICA

SATISFACCIÓN ATT. TELEFÓNICA

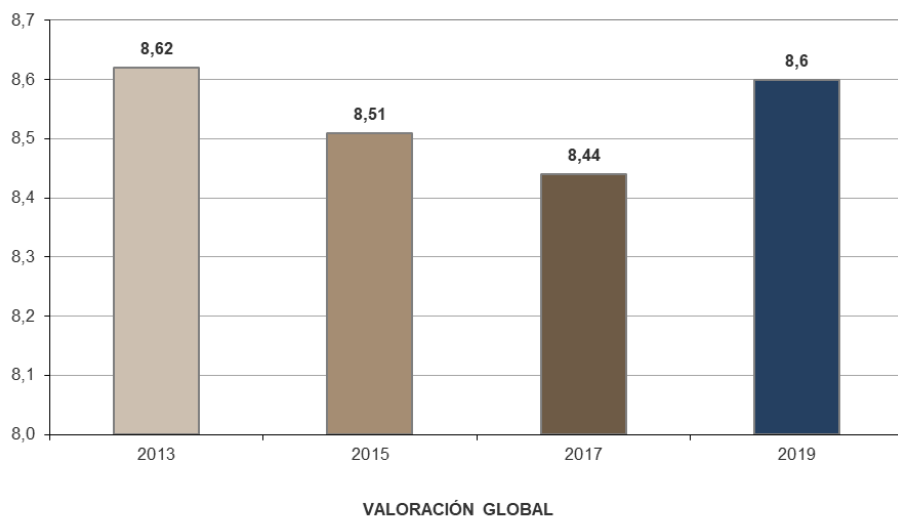


La satisfacción en 2019 de los usuarios telefónicos se situó en 9,17 sobre 10, manteniendo unas valoraciones sobresalientes sostenidas en el tiempo (>9 desde 2007) por lo que se puede concluir que el servicio telefónico prestado es útil y eficaz para la ciudadanía.



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

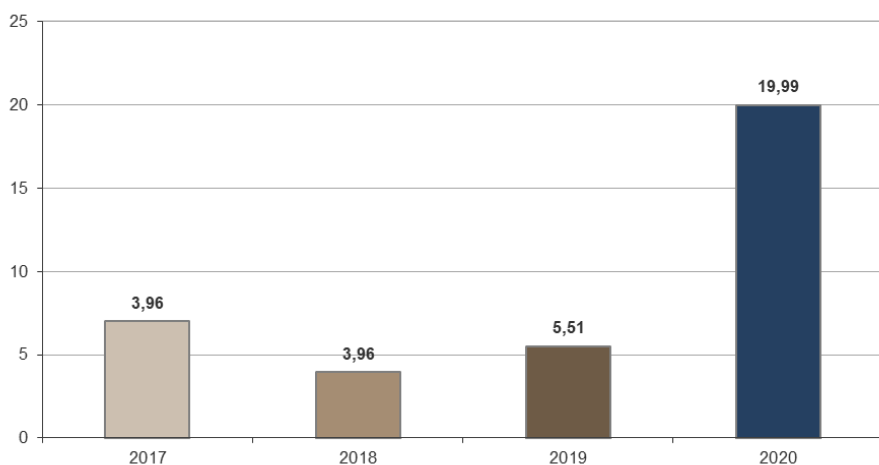
SATISFACCIÓN ATT. TELEMÁTICA



Los resultados obtenidos en 2019 superaron el 8 sobre 10. La anterior tendencia decreciente de los resultados, explicada por la tendencia creciente de las expectativas de los usuarios por los avances en la sociedad de la información, ha cambiado en 2019 alcanzando valores de 2013.

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

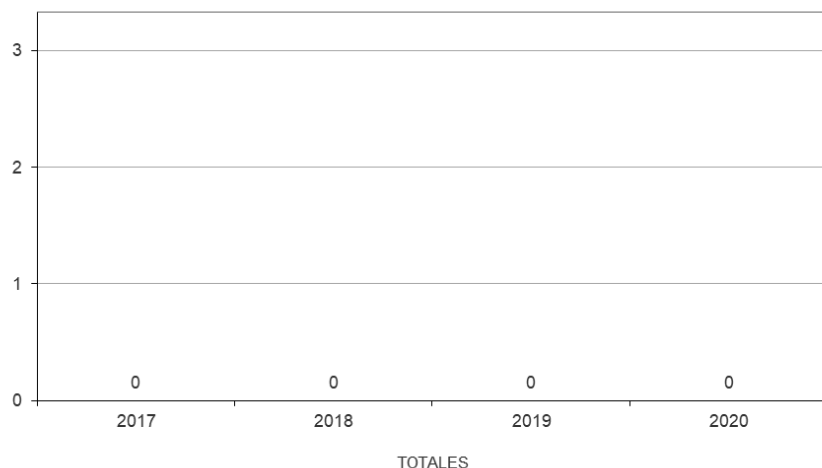
RATIO DE QUEJAS POR NÚMERO DE ATENCIONES



El ratio de quejas sobre el total de atenciones ha aumentado significativamente en el año 2020 situándose en 19,99 por cada 100.000 atenciones. La situación provocada por la pandemia explica este aumento, habiéndose hecho un seguimiento detallado y análisis en profundidad de las Quejas y Sugerencias.

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.