

INFORME ANUAL RELATIVO AL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS ASUMIDOS EN LA CARTA DE SERVICIOS DEL ENTE PÚBLICO DE SERVICIOS
TRIBUTARIOS DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS 2022

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 30 de marzo de 2023

El Director General

Fdo: Carlos Franco García

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.	37%	Tramitaciones 47.869 en 2021 frente a 47.079 en 2022. Pagos 182.015 en 2021 frente a 187.054 en 2022.	El incremento fue del 1,85%. El número de solicitudes de devolución de ingresos a través de internet se redujo en 548, debido a la reducción de la cifra total de solicitudes de devolución que pasó de 6.071 en 2021 a 5.058 en 2022.	
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 2021 4.299 contribuyentes. En 2022 4.558.		
Tiempo medio de espera en procedimientos no especializados inferior a 13 minutos.	Tiempo medio de espera en procedimientos no especializados.	100%	33 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%	Presentación del modelo 620 sin certificado digital cuando el presentador es el sujeto pasivo y hace pago telemático. Incorporación de autocaravanas y motos náuticas a la presentación telemática y al cálculo de las valoraciones del 620. Gestión de notificaciones electrónicas desde el área personal de la Sede electrónica. Solicitud de beneficios fiscales en el impuesto sobre vehículos de tracción mecánica" (Modelo		

031) para ciudadanos y
colaboradores autorizados.

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 10 días.
Número de quejas recibidas inferior a 20.	Número de quejas.	100%	Quejas recibidas: 14
