

INFORME ANUAL RELATIVO AL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS ASUMIDOS EN LA CARTA DE SERVICIOS DEL ENTE PÚBLICO DE SERVICIOS  
TRIBUTARIOS DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS 2018

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 12 de marzo de 2019

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: obtención de certificados, cartas de pago, pagos telemáticos.	Número de tramitaciones realizadas por internet.	100%	Tramitaciones 73.611 en 2017 frente a 78.941 en 2018. Pagos 141.136 en 2017 frente a 228.450 en 2018.		
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 2017 3.526 contribuyentes. En 2018 5.006.		
Tiempo medio de espera en procedimientos no especializados inferior a 13 minutos.	Tiempo medio de espera en procedimientos no especializados.	100%	Inferior a 8 minutos.		
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%	Gestión multas tráfico: : Tramitación telemática de Identificación infractor, obtención de imágenes, pago de multas y obtención de cartas de pago a partir del boletín de denuncia.		
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 15 días.		
Número de quejas recibidas inferior a 20.	Número de quejas.		Quejas recibidas: 20		

