



**INFORME ANUAL RELATIVO AL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS ASUMIDOS EN LA CARTA DE SERVICIOS DEL ENTE PÚBLICO DE SERVICIOS TRIBUTARIOS DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS 2023**

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 actualización de la Carta de Servicios del Ente Público de Servicios Tributarios del Principado de Asturias se aprobó por Resolución de 20 de diciembre de 2022, de la Consejería de Hacienda (BOPA 27-IV-2023).

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, en su caso, de las actuaciones de mejora que se prevean realizar.

Oviedo, a la fecha de la firma

El Director General

P.S. LA VICEPRESIDENTA



## ANEXO

Compromiso	Indicador	% de cumplimiento	Cumplimiento	Justificación	Actuaciones de mejora
<b>Reducción en un 5% de los tiempos medios de espera en atención en el Centro de Atención Telefónica Tributaria.</b>	Duración media de la espera según Estadísticas Call Center	100%	2022: 127,51 segundos 2023: 62,69 segundos		
<b>Presentación de declaraciones de tributos cedidos por vía electrónica, informática y telemática superior al 90% del total</b>	Porcentaje de presentación de declaraciones por vía electrónica, informática y telemáticas con respecto del total, de acuerdo con el Sistema de Indicadores de Gestión de Tributos Cedidos del Ministerio de Hacienda y Función Pública	100%	92,64%		
<b>Tiempo medio de espera en procedimientos no especializados inferior a 13 minutos</b>	Tiempo medio de espera en procedimientos no especializados	100%	7:31 minutos.		
<b>Ampliación de los trámites y actuaciones que pueden realizarse a través de Internet tanto con certificado digital como sin él.</b>	Número de nuevos trámites y actuaciones que pueden realizarse a través de Internet tanto con certificado digital como sin él.	100%	Nuevo servicio de contestación a requerimientos mediante CSV. Acceso desde la Sede electrónica, por parte de los interesados, a los documentos que figuran en sus expedientes:		



documentos de comparecencia y/o justificantes de presentación, documentación que ha aportado telemáticamente, documentos que se le han notificado desde STPA.  
Mejora en las notificaciones electrónicas: acceso único a varios documentos notificados conjuntamente

**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 6 días.

**Número de quejas recibidas inferior a 20**

Número de quejas

100%

Quejas recibidas: 15