



Ayuntamiento de
Pamplona

Iruñeko
Udala

AYUNTAMIENTO DE PAMPLONA

INDICADORES DE CARTAS DE SERVICIO

Oficina de Atención al Contribuyente

SEGUIMIENTO Años 2014,2015,2017,2018

OFICINA DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE

Nº	SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	2014		Evolución	2015		Evolución	2017		Evolución	2018		Evolución
				VALOR OBJETIVO	VALOR REAL		VALOR REAL	VALOR REAL		VALOR REAL	VALOR REAL				
1.1	Información en materia tributaria	Atender amablemente, utilizando un lenguaje claro y comprensible.	Nº incidencias / quejas sobre la atención prestada (amabilidad y lenguaje utilizado).		0	→	0	→	0	→	1	↑			
1.2		Actualizar las habilidades y conocimientos del personal para lograr mejor atención al contribuyente.	Nº incidencias/quejas relacionadas con la atención prestada.		3	↓	1	↑	0	↑	0	→			
1.3		Si no se pudiera dar respuesta inmediata, se gestionará la atención departamental.	Nº incidencias por no haber obtenido respuesta (ni de forma inmediata ni a través del propio departamento).		0	→	0	→	0	→	0	→			
2.1	Gestión y tramitación de impuestos municipales	Resolver trámites de gestión directa en el momento.	Número de trámites gestionados. <i>(Personas atendidas)</i>		31.085		30.872		28.690		30.170	↑			
3.1	Emisión de volantes/documentos compulsas de información de carácter tributario	Emitir aquellos volantes/documentos compulsas solicitados que puedan ser emitidos de forma inmediata.	Nº de volantes emitidos por la Oficina de Atención al Contribuyente		10.803		9.965		8.843		8.775	↓			
3.2		Para los certificados que no se puedan emitir de forma inmediata, se realizará el envío al departamento emisor.	Nº de certificados emitidos desde departamento emisor.		7.432		7.110		9.213		8.921	↓			
4.1	Servicios de información, tramitación y gestión en materia tributaria	Garantizar una disponibilidad mínima del 60% en los puestos de atención al público durante el horario de atención; en período estival el mínimo garantizado será del 40%.	% disponibilidad de puestos cubiertos.	60%	52%	↓	62%	↑	62%	↑	62%	→			
4.2		La atención será ágil siendo el tiempo medio de atención será igual o menor a 12 minutos	Tiempo medio de atención.	12'	8' 4"	↑	7' 54"	↑	8' 16"	↓	8' 02"	↑			
4.3		El tiempo medio de espera de será igual o inferior a 10 minutos.	Tiempo medio de espera.	10'	7' 14"	↑	5' 18"	↑	4' 30"	↑	5' 26"	↓			

Emisión de certificados por departamento/s entre fechas

Fecha desde: 01/01/2017

Fecha hasta: 31/12/2017

Departamento/s: Oficina de Atención al Contribuyente - Área de Economía Local Sostenible

Categoría	Documento	Castellano	Euskera	Emitidos
Impuesto de Actividades Económicas	Certificado de Alquileres	18	0	18
	Compulsa de Conceptos de IAE	1205	0	1205
	De propiedades, vehículos e IAE	1244	0	1244
	Declaración Fiscal	109	0	109
Impuesto de Circulación	Corriente Pago	108	0	108
	Corriente Pago Reversible	40	0	40
Propiedades Urbana	Carencia/Tenencia de Bienes de Urbana	828	0	828
	De urbana por referencia catastral	284	0	284
	Local sin actividad	76	0	76
	Rehabilitacion	9	0	9
	Renta	353	0	353
	Titularidad de propiedades	182	0	182
Recibos	Anular recargo/interes	270	0	270
	Bien Privado (alquileres)	11	0	11
	Bien Público (concesiones, aptos. tutelados)	3	0	3
	Contribución Territorial	1882	70	1952
	Impuesto de Actividades Económicas	814	10	824
	Impuesto sobre vehículos de tracción mecánica	1138	36	1174
	Ingreso Directo	3	0	3
	Interes y recargo Liq. Vol. (*)	1	0	1
	Licencia Apertura	2	0	2
	Licencia Obras	6	0	6
	Licencia Ocupación Vía Pública Vallados-Andamio	2	0	2
	Ocupacion Vía Pública - Continuada	29	0	29
	Ocupación Vía Pública - Varios	1	0	1
	Plusvalías	4	0	4
	Prórrogas de concesiones de sepulturas	1	0	1
	Sanciones Medio Ambiente	1	0	1
	Sanciones Seguridad Ciudadana	5	0	5
	Servicio Atención Domiciliaria	2	0	2
	Tarjetas residentes en zonas azules	45	1	46
	Vados (Entrada vehículos y reservas espacio)	20	1	21
Volante de estar al corriente de pago	28	1	29	
Total emitidos		8724	119	8843

Emisión de certificados por departamento/s entre fechas

Fecha desde: 01/01/2018

Fecha hasta: 31/12/2018

Departamento/s: Oficina de Atención al Contribuyente - Área de Economía Local Sostenible

Categoría	Documento	Castellano	Euskera	Emitidos
Impuesto de Actividades Económicas	Certificado de Alquileres	28	0	28
	Compulsas de Conceptos de IAE	1391	0	1391
	De propiedades, vehículos e IAE	656	0	656
	Declaración Fiscal	124	0	124
Impuesto de Circulación	Corriente Pago	104	0	104
	Corriente Pago Reversible	23	0	23
Padrón	Volante de Convivencia	1	0	1
	Volante de Residencia	1	0	1
Propiedades Urbana	Carencia/Tenencia de Bienes de Urbana	1282	0	1282
	De urbana por referencia catastral	206	0	206
	Local sin actividad	84	0	84
	Rehabilitación	15	0	15
	Renta	453	0	453
	Titularidad de propiedades	144	0	144
Recibos	Anular recargo/interes	402	0	402
	Bien Privado (alquileres)	7	0	7
	Contribución Territorial	1719	54	1773
	Eventos en Vía Pública	3	0	3
	Impuesto de Actividades Económicas	866	5	871
	Impuesto sobre vehículos de tracción mecánica	1046	42	1088
	Ingreso Directo	1	0	1
	Licencia Obras	1	0	1
	Ocupación Vía Pública - Continuada	13	0	13
	Ocupación Vía Pública - Varios	6	0	6
	Prórrogas de concesiones de sepulturas	1	0	1
	Sanciones Seguridad Ciudadana	6	0	6
	Servicio Atención Domiciliaria	1	0	1
	Tarjetas residentes en zonas azules	30	0	30
	Vados (Entrada vehículos y reservas espacio)	13	0	13
	Volante de estar al corriente de pago	23	0	23
	Volante justificante de pago ejecutiva	12	0	12
Volante justificante de pago voluntario	12	0	12	
Total emitidos		8674	101	8775

Emisión de certificados por departamento/s entre fechas

Fecha desde: 01/01/2017

Fecha hasta: 31/12/2017

Departamento/s: Departamento de Tributos periódicos - Área de Economía Local Sostenible, Departamento de Tributos no periódicos - Área de Economía Local Sostenible

Categoría	Documento	Castellano	Euskera	Emitidos
Impuesto de Actividades Económicas	Certificado de Alquileres	6	0	6
	Compulsa de Conceptos de IAE	134	0	134
	De propiedades, vehículos e IAE	165	0	165
	Declaración Fiscal	254	0	254
Impuesto de Circulación	Corriente Pago	24	0	24
	Corriente Pago Reversible	40	0	40
Padrón	Volante de Convivencia	14	0	14
	Volante de Residencia	4	0	4
	Volante de Residencia con domicilios	4	0	4
Propiedades Urbana	Carencia/Tenencia de Bienes de Urbana	173	0	173
	De urbana por referencia catastral	38	0	38
	Local sin actividad	12	0	12
	Rehabilitacion	40	0	40
	Renta	22	0	22
	Titularidad de propiedades	13	0	13
Recibos	Anular recargo/interes	324	0	324
	Bien Público (concesiones, aptos. tutelados)	1	0	1
	Contribución Territorial	5272	185	5457
	Impuesto de Actividades Económicas	959	7	966
	Impuesto sobre gastos suntuarios (Bingos)	3	0	3
	Impuesto sobre vehículos de tracción mecánica	921	16	937
	Ingreso Directo	4	0	4
	Inspeccion Tributaria	4	0	4
	Investigación Tributaria (no se usa)	1	0	1
	Licencia Apertura	35	1	36
	Licencia Fin de Obra	25	1	26
	Licencia Obras	106	2	108
	Licencia Obras Abreviada (no se usa)	1	0	1
	Licencia Ocupación Vía Pública Vallados-Andamio	22	1	23
	Licencia Zanjas	6	0	6
	Ocupacion Vía Pública - Continuada	82	0	82
	Ocupación Vía Pública - Varios	106	0	106
	Otros Ingresos	1	0	1
	Plusvalías	20	0	20
	Servicios Cementerio	55	6	61
	Tarjetas residentes en zonas azules	7	0	7
	Tasa Aprov. Espec. Empresas explotadoras S.P.	13	0	13
	Vados (Entrada vehículos y reservas espacio)	44	1	45
Volante de estar al corriente de pago	37	1	38	
Total emitidos		8992	221	9213

Emisión de certificados por departamento/s entre fechas

Fecha desde: 01/01/2018

Fecha hasta: 31/12/2018

Departamento/s: Departamento de Tributos periódicos - Área de Economía Local Sostenible, Departamento de Tributos no periódicos - Área de Economía Local Sostenible

Categoría	Documento	Castellano	Euskera	Emitidos
Impuesto de Actividades Económicas	Certificado de Alquileres	4	0	4
	Compulsas de Conceptos de IAE	152	0	152
	De propiedades, vehículos e IAE	120	0	120
	Declaración Fiscal	143	0	143
Impuesto de Circulación	Corriente Pago	36	0	36
	Corriente Pago Reversible	46	0	46
Padrón	Volante de Convivencia	7	0	7
	Volante de Residencia	14	0	14
	Volante de Residencia con domicilios	3	0	3
Propiedades Urbana	Carencia/Tenencia de Bienes de Urbana	43	0	43
	De urbana por referencia catastral	76	0	76
	Local sin actividad	13	0	13
	Rehabilitación	37	0	37
	Renta	23	0	23
	Titularidad de propiedades	37	0	37
Recibos	Anular recargo/interés	368	0	368
	Bien Público (concesiones, aptos. tutelados)	1	0	1
	Contribución Territorial	5383	68	5451
	Impuesto de Actividades Económicas	893	7	900
	Impuesto sobre vehículos de tracción mecánica	815	21	836
	Ingreso Directo	3	0	3
	Licencia Apertura	30	0	30
	Licencia Fin de Obra	6	0	6
	Licencia Obras	121	1	122
	Licencia Obras Abreviada (no se usa)	1	0	1
	Licencia Ocupación Vía Pública Vallados-Andamio	31	0	31
	Licencia Zanjas	5	0	5
	Ocupación Vía Pública - Continuada	91	1	92
	Ocupación Vía Pública - Varios	108	0	108
	Plusvalías	24	0	24
	Servicios Cementerio	6	0	6
	Tarjetas residentes en zonas azules	3	0	3
	Tasa Aprob. Espec. Empresas explotadoras S.P.	40	0	40
	Vados (Entrada vehículos y reservas espacio)	114	0	114
	Volante de estar al corriente de pago	26	0	26
Total emitidos		8823	98	8921