



# INFORME DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES

**TESORERÍA**

**2020**

Plan de ✓  
**Calidad**  
BOADILLA DEL MONTE



## ÍNDICE:

1. Indicadores carta de servicios de Tesorería.
2. Indicadores carta de servicios de Recaudación.
3. Toma de datos 2020; gráficas por trimestres.
4. Informe del envío Emailing Plan 6 de Boadilla del Monte.

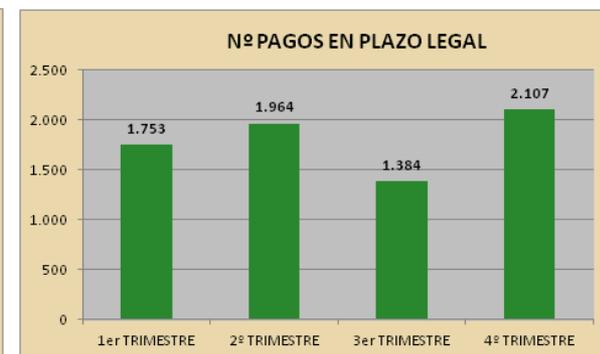
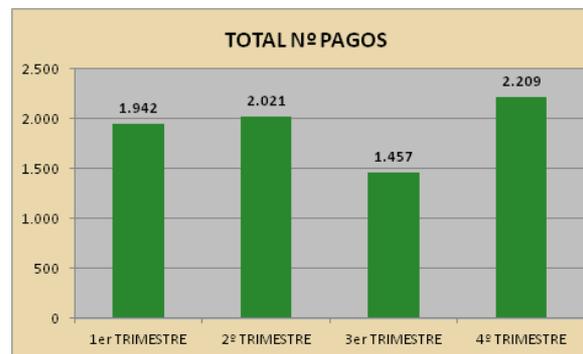
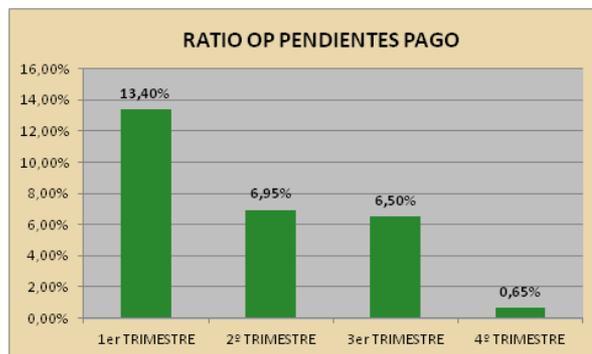
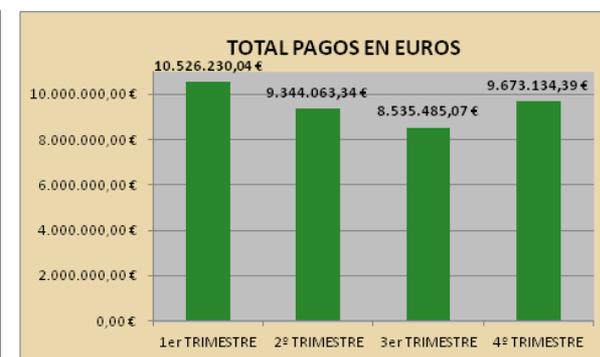
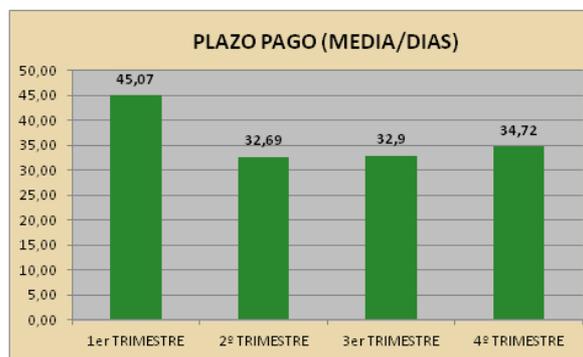
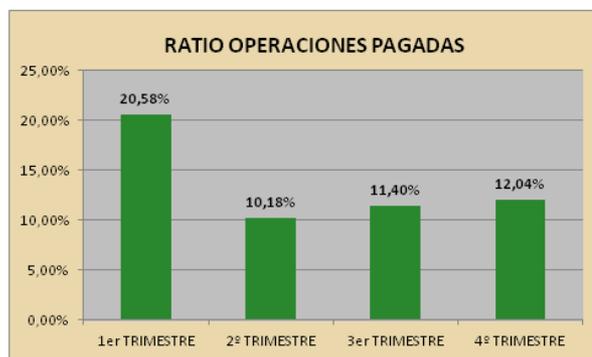
## 1. Indicadores carta de servicios de tesorería

Nº días de desviación del cumplimiento de plazo Ley Morosidad	Inferior a 5 días de media
Nº días de desviación del cumplimiento de plazo de periodo medio de pago a proveedores	0
Nº días hábiles de plazo de pago desde remisión ADO, salvo retención justificada.-	5 días media
Nº de días hábiles respuesta a consultas formuladas por escrito.	2 días media
Número de altas/modificaciones Fichas Terceros cursadas	Altas 988 Modificaciones no registra
Nº órdenes de embargo de terceros tramitadas	44
Nº compensaciones con deudores de la entidad tramitadas	27
Importe de las compensaciones tramitadas Datos formalización aplicación gestión de ingresos	109.764,63 €
Nº de días hábiles en poner a disposición de los interesados de garantías financieras desde la orden de devolución/cancelación	1 día

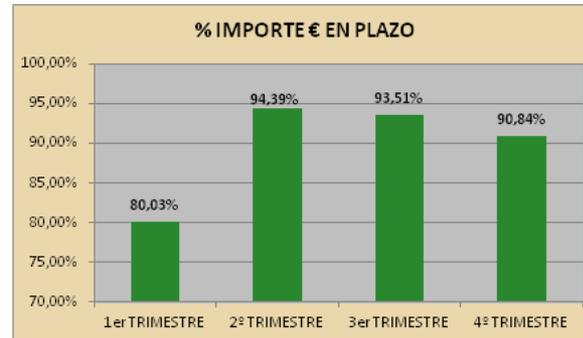
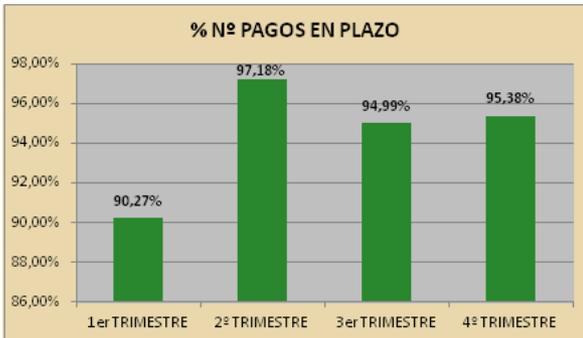
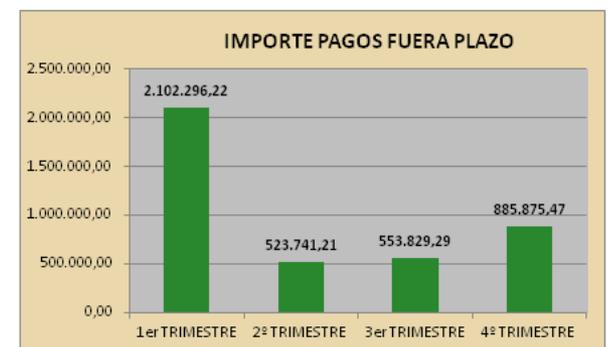
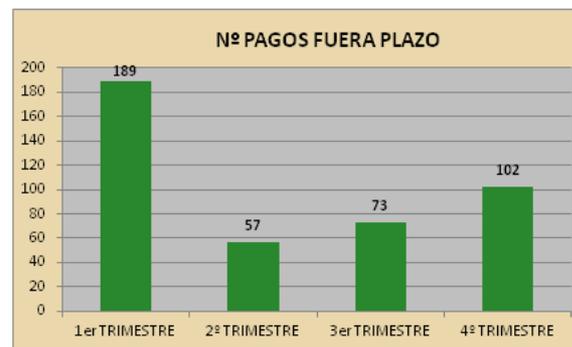
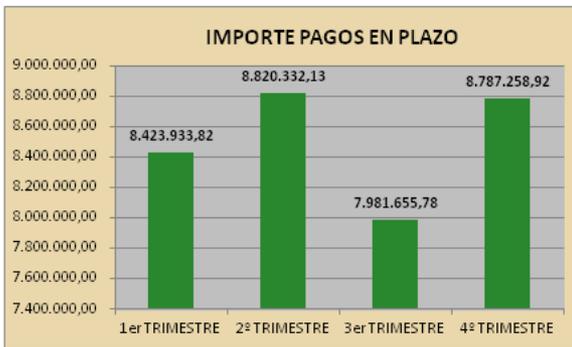
## 2. Indicadores carta de servicios de Recaudación

Número de adhesiones a sistemas especiales de pago de IBI.	Alta SEP IBI- 687 nuevos planes		
Número de domiciliaciones tramitadas.		ALTAS	MODIF
	IBI	1.428	394
	IVTM	2978	656
	IAE	35	2
Plazo en días de tramitación expedientes de aplazamiento, fraccionamiento, devolución de ingresos y compensaciones.	Fracción/Aplaz-10 días media DII- 30 días media Comp-15 días media		
Plazo en días de resolución de recursos de reposición en materia tributaria	Recursos-30 días media		
Número trámites telemáticos activados	Notific@, PID,SIA, Represent@, Inicio de actuaciones para ser oficina registro en Clave		
Plazo de notificación de providencia de apremio desde su emisión/fin plazo vol	No se aplica Con la declaración de estado de alarma se produjo la suspensión de plazos administrativos operada por los Reales Decretos 463/2020 y 465/2020. Tras levantarse la suspensión están pendientes de notificarse las providencias de apremio por el proceso de implantación de Notific@ postal, que está próximo a concluir.		

## 3. Toma de datos 2020; gráficas por trimestres .



## 3. Toma de datos 2020; gráficas por trimestres .



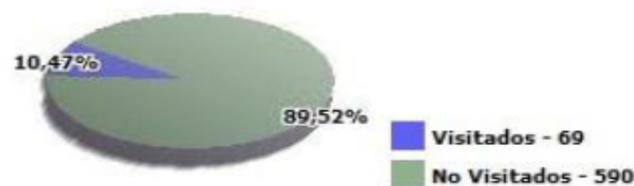
4. Informe del Envío - **EMAILING PLAN 6** de Ayuntamiento Boadilla del Monte  
Lanzado el 13/02/2020 17:04:00 de 1383 destinatarios

## Estadísticas Generales

### Efectividad del lanzamiento



### Efectividad de las Aperturas



Los datos mostrados en los diagramas circulares se expresan por destinatario único, entendiéndose por un mensaje abierto la apertura del mensaje por un destinatario concreto, aunque lo haya abierto más de una vez.



La gráfica de progresión, en cambio, muestran datos no acumulados para poder reflejar la correcta evolución en el tiempo.

## Incidencias



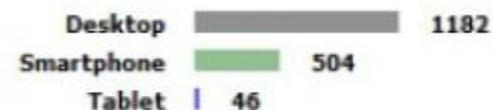
Mostramos las incidencias de envío que afectan a la entrega del presente mensaje y que pueden influir en envíos futuros. Las exclusiones hacen referencia a aquellos destinatarios que han sido excluidos por una solicitud de baja anterior. Las bajas muestran destinatarios que han solicitado no recibir mensajes.

En la gráfica podemos seguir la curva de actividad que nos señala los periodos de tiempo que han concentrado mayores y menores aperturas desde el lanzamiento.

## Por Ubicación Geográfica



## Por Dispositivo



En estas gráficas se ven las aperturas por ubicación nacional y por dispositivo de apertura.

## Estadísticas de visitas a enlaces.



En este apartado se analiza el porcentaje de destinatarios que han visitado al menos un enlace a web en el mensaje. Las visitas (clics) se contabilizan **por destinatario**, es decir, todos los clics de un destinatario cuentan en esta gráfica como uno solo. La gráfica de la derecha muestra la curva de actividad de forma similar a la gráfica equivalente del anterior apartado de aperturas. Aunque ambas gráficas suelen ser similares, las diferencias en la curva nos indicarán el tipo de reacción, por ejemplo, si el mensaje es leído y olvidado, leído y atendido, o leído y guardado en la bandeja de entrada para ser atendido más tarde.

Clicks Por Enlace		
Num. Enlace	Enlace	Visitas %
1	<a href="https://www.ayuntamientoboadilladelmonte.org/sites/default/files/hal9_comunicacion_datos_electronicos.pdf">https://www.ayuntamientoboadilladelmonte.org/sites/default/files/hal9_comunicacion_datos_electronicos.pdf</a>	48 55,81%
2	<a href="https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSe1UfVMwcnrtZSt1-gSQ3o49YTU8HHwtbdLAsVKBg_StYq3A/viewform?c=0&amp;w=1&amp;usp=m ail_form_link">https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSe1UfVMwcnrtZSt1-gSQ3o49YTU8HHwtbdLAsVKBg_StYq3A/viewform?c=0&amp;w=1&amp;usp=m ail_form_link</a>	38 44,18%
<b>Total visitas (clics) a enlaces..</b>		<b>86</b>

Este listado muestra los enlaces incluidos en el mensaje, comenzando por aquellos que más visitas han recibido. El total de visitas (clics) **no coincide** con el total mostrado en la gráfica superior, ya que en este listado no se agrupan los clics por destinatario, sino que se **contabilizan todos** para que los porcentajes sean correctos. Si los enlaces que se pretende potenciar no son los primeros de la lista pueden tomarse medidas en futuros envíos, tales como hacerlos más visibles en el mensaje o situarlos más cerca del principio.