

INFORME DE SEGUIMIENTO DE LA CALIDAD Y SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS DE

TESORERÍA 2019

Plan de 
Calidad
BOADILLA DEL MONTE

1.- Emisión de providencia de apremio en un plazo de 3 meses desde la finalización periodo voluntario. Limite admisible superior a 90%.

Se fija un plazo inicial de 3 meses teniendo en cuenta distintas variables: las funcionalidades de la aplicación de ingresos utilizada en la actualidad; el volumen de cargo a ejecutiva fuera de los periodos de voluntaria de tributos periódicos y el plazo de devolución -30 días- de los recibos domiciliados.

No obstante, este plazo inicial deberá reducirse progresivamente en años sucesivos hasta emitir las providencias de apremio al día siguiente de finalizar el periodo voluntario.

El limite admisible de un 90% se establece teniendo en cuenta posibles bajas de personal así como otras eventualidades que puedan surgir.

2.- Notificación de actuaciones realizadas dentro del procedimiento de apremio plazo máximo de 6 meses desde que se dicten. Limite admisible superior a 75%.

Se fija un plazo inicial de 6 meses teniendo en cuenta el proceso de notificación establecido en la normativa administrativa en general y tributaria en particular, que exige notificación personal en el domicilio del interesado y en caso de no poder realizarse publicación en Boletín de anuncio de comparecencia. En la actualidad la publicación en el Boletín se realiza bianualmente por lo que el plazo máximo de notificación se ha fijado en 6 meses.

El limite admisible de un 75% se establece teniendo en cuenta las funcionalidades de la aplicación de ingresos que no permiten una gestión automatizada de parte de las actuaciones realizadas durante el procedimiento ejecutivo. Igualmente debe tenerse en cuenta que durante los meses de julio y agosto no se realizan notificaciones en domicilio salvo casos muy puntuales.

3.- Tramitación de solicitudes de devolución de ingresos, aplazamientos y compensaciones en un plazo máximo de 45 días desde fecha de entrada en Tesorería. Limite admisible superior a 90%.

Se fija un plazo máximo de 45 días teniendo en cuenta que los expedientes se tramitan por relaciones mensuales y la resolución se dicta el último día hábil de cada mes por lo que el plazo medio será, en principio, menor que 45 días.

El limite admisible de un 90% se establece teniendo en cuenta que algunos expedientes pueden exigir informes de otros departamentos o requerimientos al interesado que impliquen ampliación de los plazos de tramitación.

TESORERÍA

4º.- Resolución de recursos contra actos de gestión recaudatoria en un máximo de 30 días desde su presentación. Límite admisible igual o mayor del 90%

Indicadores carta de servicios de tesorería

Nº días de desviación del cumplimiento de plazo Ley Morosidad	Inferior a 3 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 371 Modificaciones se hace directamente sin recogerse el nº
Nº órdenes de embargo de terceros tramitadas	66
Nº compensaciones con deudores de la entidad tramitadas	39
Importe de las compensaciones tramitadas (Formalización Sicalwin)	1.433.519,81€
Nº de días hábiles en poner a disposición de los interesados de garantías financieras desde la orden de devolución/cancelación	1 día
Número trámites y funcionalidades telemáticas activadas en el ejercicio.	Sede Electrónica Tributaria nueva Alta Clave Nueva Pasarela pago

Datos cuantitativos 2019

TESORERÍA

EJERCICIO	2019			
	1º TRIMESTRE	2º TRIMESTRE	3er TRIMESTRE	4º TRIMESTRE
PMP RD 1040/2017	16,06	16,08	11,79	10,19
13RATIO OPERACIONES PAGADAS	16,87	16,03	12,10	12,67
RATIO OP PENDIENTES PAGO	10,94	16,08	8,28	5,78
PLAZO PAGO (MEDIA/DIAS)	30,97	37,31	32,94	35,12
TOTAL Nº PAGOS	1.534	1.983	1.568	1.701
TOTAL PAGOS EN EUROS	7.820.015,35	9.039.640,44	9.880.107,70	6.245.597,26
Nº PAGOS EN PLAZO LEGAL	1.454	1.898	1.363	1.614
IMPORTE PAGOS EN PLAZO	7.543.693,52	8.180.477,89	9.108.902,05	5.602.903,31
Nº PAGOS FUERA PLAZO	80	85	205	87
IMPORTE PAGOS FUERA PLAZO	276.321,83	859.162,55	771.205,65	642.693,95
% Nº PAGOS EN PLAZO	94,78%	95,71%	86,93%	94,89%
% IMPORTE € EN PLAZO	96,47%	90,50%	92,19%	89,71%

13,53 PMP 2019

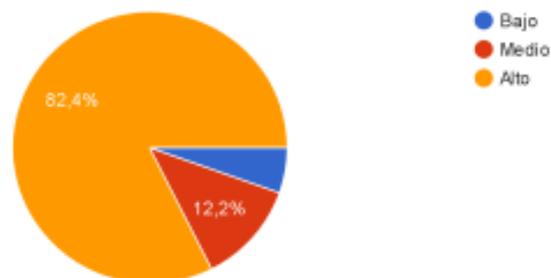
34,085 PLAZO PAGO MOROSIDAD (MEDIA/DIAS)

TESORERÍA

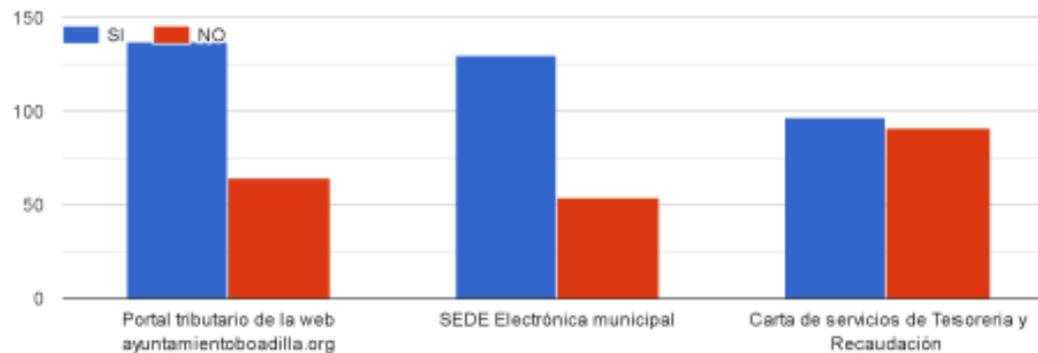
Estadísticas generales de las encuestas a día 30-05-2019.

Valore el grado de satisfacción con este nuevo servicio de envío electrónico de recibos personalizados:

222 respuestas

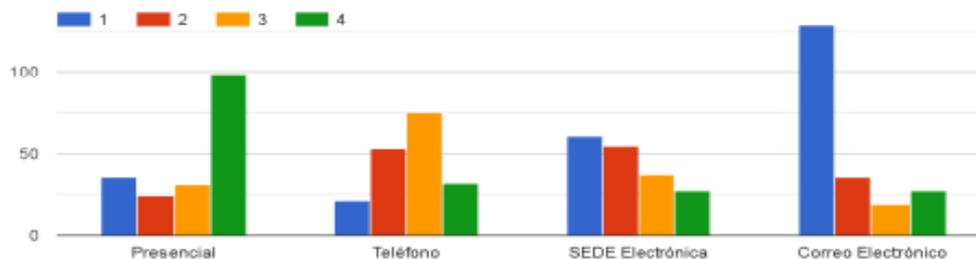


¿Conoce los servicios tributarios a su disposición?



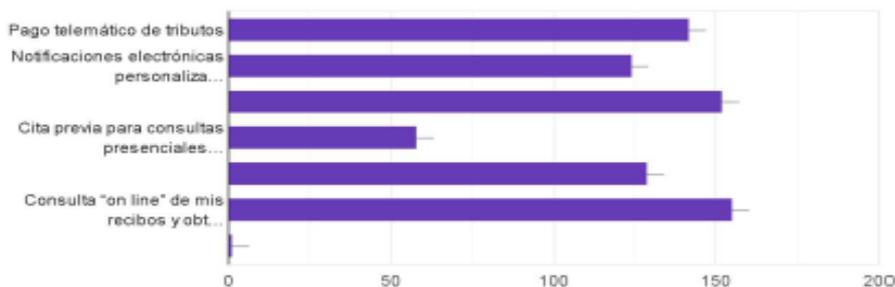
TESORERÍA

Ordene del 1 al 4 la forma de contacto preferente con la Recaudación municipal, siendo 1 el que prefiere en primer lugar:



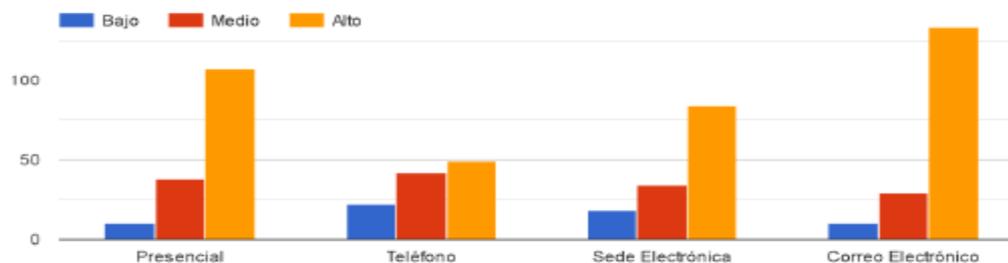
Seleccione, de entre los siguientes servicios, los que considere de mayor utilidad.

218 respuestas



TESORERÍA

¿Cuál ha sido el nivel de satisfacción en las gestiones realizadas con la oficina de Recaudación Municipal?



Finalmente, en relación con esta materia recaudatoria, díganos qué mejoras, a su juicio, deberían abordarse por el Ayuntamiento de Boadilla del Monte.⁴⁹ respuestas

1. Mejor respuesta telefónica
2. Ofrecer al ciudadano todas las posibilidades de pago
3. Actualización a la baja del importe del IBI. Es muy alto.
4. Este recibo del IBI viene sin detalle de valor de suelo, valor construcción y valor catastral, que deberían estar incluidos.
Gracias
5. No me atrevo a sugerir nada al Ayto. de Boadilla pues creo que está dando un gran servicio y una gran atención a sus ciudadanos. Estoy encantado. Con la experiencia de sus funcionarios y lo que están haciendo no me veo capacitado para dar sugerencias. Sigán así. Muchas gracias.
6. para la presentación on line requiere finalmente la presentación física en algún punto del proceso por lo que no es on line 100%
7. Mayor énfasis y visibilidad a las tramitaciones on-line; que se puedan hacer *todos* los procedimientos sin desplazarse a las oficinas
8. Al día de hoy no se me ocurre ninguna mejora importante.

TESORERÍA

9. Poder hacer la transmisión de vehículos.
10. Rebaja IBI
11. S/c
12. Explicación periódica de la utilización de los recursos.
13. Todo está perfecto en mi caso
14. Todo bien.
15. El pago de tributos y recibos es bastante engorroso a veces ya que no se ve bien la pantalla.
16. Debería ser posible que se recordase el PIN cuando no lo recuerdas.
17. Buscar algún tipo de medidas para solucionar los atascos para salir de Boadilla a la hora del trabajo y de los colegios
18. La atención personalizada (presencial/telefónica) la considero necesaria, una máquina no puede resolver determinados problemas o aclarar ciertas dudas que puedan surgir.
19. Estoy satisfecha
20. Nada
21. ninguna
22. Estoy satisfecho como esta actualmente
23. El ajuste por fam numerosa debe implantarse a tiempo. En este año estamos pagando sin la reducción a la espera de que lo tengan implantado
24. No tengo posibilidad de consultar mi recibo sobre el impuesto de circulación a través del email encriptado. Agradecería por favor un método más sencillo de comunicación para gestionar el pago. Muchas gracias de antemano
25. No tengo nada que decir al respecto
26. Implementacion de todos los trámites vía telemática.
27. Fraccionamiento mensual de los recibos
28. Que estamos en España,por favor si es posible todo en español
29. Posiblemente la tramitación de impuestos estatales a través del Ayuntamiento
30. Un solo pago al año que incluya todo y rebajen impuestos. Son confiscatorios.
31. Algunas veces los envíos por email llegan al buzón de "Spam"
32. El Ayuntamiento se aleja cada día más de la ciudadanía. Ha creado barreras cómodas para la gestión y distantes del ciudadano. Retornen a una forma de gestión más cercana y menos imperativa. Los gestores del Ayuntamiento, antes cercanos, hoy viven en lejanas galaxias. ¿Porqué no se acercan más al ciudadano?
33. Estar mas actualizados y saber si alguien ha pagado ya o no antes de volverle loco con una cosa que ya está pagada .Ejem el impuesto de traccion mecánica.Me mandan un correo para algo que ya está pagado hace un mes?????
34. Pagar el IBI en 12 meses, además de reducirlo, es un escandalo los valores catastrales utilizados para su calculo
35. Están bien
36. Pago mucho Ibi, demasiado para dónde vivo, que es fuera de la M-50. La mejora sería una bajada. Es un verdadero abuso.
37. rebaja del ivtm a vehiculos eco (pagamos por cilindrada)

TESORERÍA

38. Tal vez cita previa en los actos presenciales
 39. Más agilidad en los trámites. Contacto más directo con alguien responsable, sin necesidad de presentar un escrito en el Ayuntamiento
 40. El tema de los PINES o CERTIFICACIONES INFORMÁTICAS, cuando uno cambia de ordenador se desactivan completamente y es un problema.
 41. Anticipación
 42. PUES CREO QUE AHORA MISMO, ESTA MUY BIEN, GRACIAS
 43. La atención Telefono
 44. Presencial, deberían dejar de hablar por teléfono con sus amigos en horario de trabajo, entrar y salir a sus horas y no con 15 min de margen en el mejor de los casos.
 45. Por correo electrónico o por internet deberían leer las solicitudes de la gente antes de mandar una respuesta standard para marcar la casilla de respondido y por teléfono deberían respetar también los horarios y no tener las llamadas en espera hasta que se pasen automáticamente al departamento erróneo
 46. Que hubiese un teléfono para consultas pero uno de verdad de esos que cuando llamas alguien te atiende e intenta ayudar.
 47. Poder dividir el pago los en mas meses sin recargo
-
48. ESTA BIEN
 49. Cambios de titularidad de coches y de carnet de conducir

ENCUESTAS DE CALIDAD EVOLUCION 2018-2019: Mejora de porcentaje de nivel de satisfacción del servicio de envío electrónico de recibos personalizados, pasando el nivel alto de 70,9% a 82,4% y mejora del porcentaje de contribuyentes que conocen los servicios tributarios de recaudación

