



Ayuntamiento  
de Vitoria-Gasteiz  
Vitoria-Gasteizko  
Udala

[www.vitoria-gasteiz.org](http://www.vitoria-gasteiz.org)

## ASUNTO: CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS Y GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS DEL AÑO 2012 DEL SERVICIO DE GESTIÓN TRIBUTARIA.

### CARTA DE SERVICIOS VIGENCIA 01/09/2010 A 30/09/2012

#### COMPROMISOS DE 01/01/2012 AL 30/09/2012

<b>Compromiso adquirido</b> <b>Año 2012</b> <b>Hasta el 30/09/2012</b>	<b>Grado de cumplimiento</b> <b>Año 2012</b> <b>Hasta el 30/09/2012</b>
Aseguramos que los recibos anulados no superan el 1% respecto a todos los emitidos mediante una gestión adecuada de los padrones fiscales de los diferentes impuestos.	Menor al 1% De enero a diciembre: 0,81%
Aplicamos los beneficios fiscales sin necesidad de solicitud en el 95% de los casos.	Mayor al 95% De enero a diciembre: 96,46%
Facilitamos a los herederos, mediante la remisión de carta personalizada, información sobre los trámites específicos que deben realizar, así como sobre las obligaciones relativas al contribuyente fallecido.	100%
Difundimos el calendario del contribuyente en el mes de enero de cada ejercicio.	Sí
Enviamos en un plazo máximo de 3 meses los recibos correspondientes a la compra y venta de viviendas y adquisición por herencias, en el 90% de los casos.	Mayor al 90%. De enero a marzo: 96,34%. De abril a junio: 94,10%. De julio a septiembre: 94,55%.

Ogasun Saila

Zerga Kudeaketarako Zerbitzua

Departamento de  
Hacienda

Servicio de Gestión Tributaria

Dato, 11 - 2. solairua  
Dato, 11 - 2ª. planta  
01005 Vitoria-Gasteiz

Tel.: 945 16 11 32  
Fax: 945 16 17 61

[hacienda@vitoria-gasteiz.org](mailto:hacienda@vitoria-gasteiz.org)  
[www.vitoria-gasteiz.org/hacienda](http://www.vitoria-gasteiz.org/hacienda)



<b>Compromiso adquirido</b> <b>Año 2012</b> <b>Hasta el 30/09/2012</b>	<b>Grado de cumplimiento</b> <b>Año 2012</b> <b>Hasta el 30/09/2012</b>
Facilitamos la domiciliación bancaria de los impuestos de Vehículos sobre Tracción Mecánica, Impuesto sobre Bienes Inmuebles y Tasa de Basuras dados de alta, cuando el contribuyente tenga otro tributo domiciliado.	100%
Devolvemos los recibos reclamados y estimados en un plazo máximo de 60 días naturales, a contar desde la fecha de confirmación del cobro por las entidades bancarias, al menos en el 90% de los casos.	Mayor al 90% De enero a marzo: 99,62%. De abril a junio: 99,60%. De julio a septiembre: 98,98%.
Ponemos a disposición de los ciudadanos el catálogo informativo relativo a los trámites tributarios más relevantes en las Oficinas de Atención al Ciudadano, ASIAC y el Servicio de Gestión Tributaria.	Pendiente de estudio.
Fomentamos la e-administración asegurando un incremento de trámites que se realizan a través de la WEB, respecto a la vía presencial, asegurando que será un 90% del total de las declaraciones de alta tramitadas en el Impuesto de Vehículos de Tracción Mecánica.	Mayor al 90%. De enero a marzo: 93,33%. De abril a junio: 93,45%. De julio a septiembre: 93%.
Facilitamos la difusión en la WEB de las ordenanzas fiscales aprobadas provisionalmente, desde el mismo día de su publicación en el Boletín Oficial del Territorio Histórico, indicando los plazos para presentar alegaciones	Sí El 14/11/2012
Enviamos una carta a los/las ciudadanos/as cuyos recibos tengan que notificarse vía Boletín Oficial, para hacerles saber este hecho, a fin de que puedan cumplir con sus obligaciones tributarias.	100%
Aseguramos un índice de satisfacción general, en el trato recibido y en la resolución de la consulta o trámite realizado por los/las usuarios/as del Servicio de Gestión Tributos de un 8 en una escala de 0-10	Mayor que un 8 Satisfacción general: 9,13. Trato recibido: 9,36. Resolución consulta o trámite: 8,67.
Contestamos a todas las reclamaciones, quejas y o sugerencias recibidas en Gestión Tributaria en veinte días naturales.	Sí

Vitoria-Gasteiz, a 31 de mayo 2013.

**SERVICIO DE GESTIÓN TRIBUTARIA,**