



INFORME ANUAL RELATIVO AL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS ASUMIDOS EN LA CARTA DE SERVICIOS DEL ENTE PÚBLICO DE SERVICIOS TRIBUTARIOS DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS 2025

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



ANEXO

Compromiso	Indicador	% de cumplimiento	Cumplimiento	Justificación	Actuaciones de mejora
Reducción en un 5% de los tiempos medios de espera en atención en el Centro de Atención Telefónica Tributaria.	Duración media de la espera según Estadísticas Call Center	Incumplido	2024: 43,08 segundos 2025: 2 minutos 23 segundos	Elevada rotación del personal. Demoras en la cobertura de los puestos vacantes.	Cobertura de todos los puestos vacantes y solicitud de creación de un nuevo puesto en la oficina de Avilés.
Presentación de declaraciones de tributos cedidos por vía electrónica, informática y telemática superior al 90% del total	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%	91,99%		
Tiempo medio de espera en procedimientos no especializados inferior a 13 minutos	Tiempo medio de espera en procedimientos no especializados	100%	7:27 minutos.		
Ampliación de los trámites y actuaciones que pueden realizarse a través de Internet tanto con certificado digital como sin él.	Número de nuevos trámites y actuaciones que pueden realizarse a través de Internet tanto con certificado digital como sin él.	100%	Implementación de pagos a través de tarjeta bancaria y bizum. Se añade el pago telemático del modelo 654: Pólizas de seguros de vida		



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 5 días.
Número de quejas recibidas inferior a 20	Número de quejas	100%	Quejas recibidas: 18