



INDICADORES DE LA CARTA DE SERVICIOS 2023*

Actualización de la información contenida en la página web del Portal Tributario	
Número de días transcurridos desde la entrada en vigor de la norma hasta su publicación en el Portal Tributario	0 días
Número de quejas recibidas en relación con la no actualización del Portal Tributario diariamente	0 quejas
Ofrecer servicios ininterrumpidos a través del Portal Tributario	
Número de quejas recibidas sobre interrupciones de servicios prestados a través del Portal	0 quejas
Potenciar la utilización del Portal Tributario	
Número de actuaciones, medios programados para potenciar la utilización del Portal Tributario	2 actuaciones
Número de accesos al Portal Tributario	654.545 accesos
Prestar información a los obligados tributarios de forma presencial, telefónica o por correo electrónico en 24 horas	
Vía correo electrónico	2.720 correos atendidos
Vía telefónica	60.077 llamadas atendidas
Presencialmente	s.d.
Aumentar el número de publicaciones anuales de información dirigidas al contribuyente en el Portal Tributario	
Número de nuevas publicaciones anuales de información dirigidas al contribuyente en el Portal Tributario	335 publicaciones nuevas
Extender el sistema de presentación y pago de declaraciones a través de la Oficina Virtual tributaria ubicada en al Sede Electrónica de la Junta de Extremadura	
Número de nuevos conceptos tributarios anuales que se puedan tramitar por vía telemática	10 nuevos conceptos
Número de declaraciones/autoliquidaciones presentadas a través de Sede Electrónica	60.777 presentaciones





INDICADORES DE LA CARTA DE SERVICIOS 2023*

Impulsar la interacción electrónica con el ciudadano (notificación electrónica y disponibilidad del expediente desde la Sede)	
Número de expedientes electrónicos abiertos y disponibles en la Sede Electrónica (Carpeta ciudadana)	46.780 expedientes
Incrementar anualmente la participación de otros organismos públicos, entidades, asociaciones y corporaciones empresariales, profesionales, sindicales y sociales para ofrecer la prestación de servicios personalizados por internet con la finalidad de hacerlos accesibles a un mayor número de ciudadanos	
Número de convenios firmados o renovados	4
Número de colaboradores habilitados para prestar servicios a través de internet	507
Impulsar el uso de los medios de pago electrónico	
Número de conceptos, por modelo, disponibles para el pago electrónico	5 nuevos conceptos
Número de pagos efectuados por medios electrónicos	455.632 pagos anuales
Prestar asistencia en la confirmación de borradores y confección de declaraciones en la campaña anual del IRPF	
Número de declaraciones elaboradas por personal de la Junta en la campaña de renta	8.181
Medir el grado de satisfacción del contribuyente con el Área Tributaria de la Junta de Extremadura	
% de encuestas realizadas sobre el total de consultas presenciales realizadas	85
Número de quejas recibidas en relación con los servicios prestados presencialmente	9

*Los indicadores anteriores hacen referencia al periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre del 2023.

