



## INDICADORES DE LA CARTA DE SERVICIOS 2020\*

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	0 quejas
Ofrecer servicios ininterrumpidos a través del Portal Tributario	
Número de quejas recibidas sobre interrupciones de servicios prestados a través del Portal	2 quejas
Potenciar la utilización del Portal Tributario	
Número de actuaciones, medios programados para potenciar la utilización del Portal Tributario	4 actuaciones
Número de accesos al Portal Tributario respecto del año anterior	42.748 accesos
Prestar información a los obligados tributarios de forma presencial, telefónica o por correo electrónico en 24 horas	
Vía correo electrónico	2.156 correos atendidos
Vía telefónica	62.627 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	167 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	1 nuevo concepto
Número de declaraciones/autoliquidaciones presentadas a través de Sede Electrónica	23.798 presentaciones





### INDICADORES DE LA CARTA DE SERVICIOS 2020\*

Impulsar la incorporación de nuevas Entidades Colaboradoras para el pago telemático	
Número de actuaciones, solicitudes e incorporaciones relacionadas con la incorporación de nuevas entidades colaboradoras	4
Incrementar la participación de otros organismos públicos, entidades, asociaciones, corporaciones y profesionales para la prestación de servicios por internet	
Número de actuaciones realizadas de oficio	0
Número de acuerdos y convenios suscritos para prestar servicios a través de internet	162
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	4.942
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	s.d.
Número de quejas recibidas en relación con los servicios prestados presencialmente	16

\*Los indicadores anteriores hacen referencia al periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre del 2020.

