

## AYUNTAMIENTO DE MADRID

# 12.-Atención integral al Contribuyente

## Informe de Inspección

Nº EXPEDIENTE: <b>000/0654/CDS/35</b> NORMA DE APLICACIÓN: <b>UNE 93200:2008</b>	Nº INFORME: <b>2</b>	TIPO DE INSPECCIÓN: <b>Cliente</b> <b>Misterioso</b>
-------------------------------------------------------------------------------------	----------------------	---------------------------------------------------------

Fecha/s de realización de la Inspección: **Septiembre 2018**

## 1. DATOS GENERALES

### A. DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

<b>Nombre de la Organización</b>	AYUNTAMIENTO DE MADRID
<b>Dirección</b>	Calle Alcalá, 41. Madrid.

### B .EQUIPO INSPECTOR

<b>Función</b>	<b>Nombre</b>	<b>Iniciales</b>
Inspector	Yolanda SERRANO DE NICOLAS	YSN

### C. SERVICIO OBJETO DE LA INSPECCIÓN

Se ha inspeccionado el contenido de la siguiente Carta de Servicio del Ayuntamiento de Madrid:

**12.-Atención integral al Contribuyente** de la Agencia Tributaria de Madrid, correspondiente al Área de Gobierno de Economía y Hacienda Seguridad y Emergencia, situada en la Calle del Sacramento, 5 28005 Madrid.

### D. INSPECCIÓN REALIZADA EN CUMPLIMIENTO DE

Norma UNE 93200:2008 y el Reglamento Particular A58.01.

### E. REPRESENTANTES DE LA EMPRESA CONTACTADOS DURANTE LA VISITA

Información web relativa a Oficina de Información al Contribuyente en contenido de la Carta de Servicios y contacto con personal de atención a través de teléfonos incluidos en folleto divulgativo y atención presencial.

## 2. RESUMEN DEL INFORME DE INSPECCIÓN

A continuación, se describe la inspección realizada para cada Carta de Servicios, incluyendo un Resumen de la visita y el Seguimiento de los Compromisos, haciendo una pequeña valoración de los aspectos recogidos en el Reglamento Particular de referencia: *Servicio Prestado, Accesibilidad a los servicios, Información ofrecida y Capacidad de Respuesta, Tiempo y plazos, Atención al Cliente e Instalaciones y Equipamiento.*

### **Resumen de la Visita: Alcance y características de la inspección realizada**

Para comprobar el acceso a la información de los servicios recogidos en esta Carta de Servicios, se han realizado las siguientes tareas:

Se ha consultado la página web del ayuntamiento de Madrid, [www.madrid.es/portalcontribuyente](http://www.madrid.es/portalcontribuyente), con el fin de encontrar información relativa a las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente. Encontrándose información sobre el servicio. Se considera correcto.

El servicio prestado se evalúa a través de atención telefónica prestada por el número 010 y presencial, en concreto, se visita la Oficina de Atención Integral al Contribuyente (OAIC) de Hortaleza, situada en la calle Ramón Power, 24.

En primer lugar, la inspectora realiza una llamada al 010, el día 20 de septiembre de 2018, a las 9.20h. A las 9.21 le atiende una operadora, solicito información sobre cómo domiciliar el impuesto del coche, me informa de los pasos a realizar e información necesaria para realizar este trámite. Indicándome que puedo hacer ese trámite en ese mismo momento de manera telefónica, o bien a través de la web, la inspectora indica que lo tiene que pensar y que si se puede acudir a alguna oficina, ya que la operadora no lo indica, contestando que sí, en cualquiera de las oficinas de LíneaMadrid, informando sobre las dos oficinas más cercanas según domicilio, y los horarios de estos centros. (Carretera de Canillas, n 2 y en el Centro Cultural Princesa de Éboli, en San Chinarro). La operadora no indica que la gestión se puede realizar también en las OAIC. En segundo lugar, la inspectora acude a la OAIC de Hortaleza el día 20 de septiembre a las 14.35. La inspectora explica en recepción que quiere información sobre cómo domiciliar el impuesto de bienes inmuebles de su vivienda y trastero. Le entregan un número para ser atendido y pasa a la sala de espera. Le atienden en dos minutos: la persona de información le explica que tiene que acudir a ese mismo centro, pero que para este año ya no se puede, le pregunta si es la titular de la vivienda, indicando la inspectora que es cotitular con su marido, señalándola que tienen que tener una cuenta común. No le indica que este trámite se puede hacer de manera telemática, en el 010 o a través de las oficinas de LíneaMadrid.



**Comentario 1:** Si bien se da una información correcta sobre cómo domiciliar estos pagos, ni en el 010, ni en la OAIC de Hortaleza, dan la información completa respecto a donde realizar estos trámites.

## Seguimiento de los compromisos de la Carta de Servicios

### 1. Servicio prestado

Respecto de los Compromisos anunciados en su Carta de Servicios, cabe citar:

Los **Compromisos 1 y 2** se han visto cumplidos durante la visita realizada, la persona que atiende a la inspectora dispone de la formación requerida, utiliza un lenguaje claro y es atendida en el tiempo establecido.

El **Compromiso 4** no se puede comprobar ya que la inspectora no solicita cita previa.

El **Compromiso 5** se ve cumplido ya que tiempo de atención efectiva es suficiente para facilitar la información solicitada por la inspectora.

El **Compromiso 6** no se ha comprobado ya que la inspectora no ha realizado ninguna gestión telemática.

El **Compromiso 7** se cumple, al menos respecto a la información publicada en el portal del contribuyente.

El **Compromiso 8** respecto a la atención telefónica del 010, se cumple ya que la inspectora es atendida al primer intento

El **Compromiso 9**, no se ha podido comprobar ya que la inspectora fue atendida al primer intento.

El **Compromiso 10**, se cumple ya que el tiempo de espera fue de un minuto.

El **Compromiso 11**, no aplica ya que la inspectora recibió la información solicitada inmediatamente

2. Accesibilidad a los Servicios.

El servicio de las OAIC son accesibles, en concreto, la visitada sita en Calle Ramón Power, 24 se encuentra en planta baja y facilita el acceso a personas con movilidad reducida. Por otro lado, el servicio también se presta con eficacia a través de teléfono lo que permite acceder al mismo cómodamente

3. Información ofrecida y capacidad de respuesta.

La información proporcionada por la persona de atención del 010 es correcta; así como también la proporcionada por la persona de la OAIC visitada, excepto lo comentado respecto a las vías para poder realizar los tramites.

4. Tiempos y plazos.

Se puede afirmar que los tiempos de atención han sido correctos. En la atención presencial, no ha tenido que esperar ni un minuto a ser atendida.

5. Atención al cliente.

En todos los casos, se ha conseguido el objetivo de información y, en términos generales, la atención ofrecida por el personal de las oficinas ha sido correcta.

6. Instalaciones y equipamiento.

Las instalaciones visitadas se encuentran en buen estado de limpieza y conservación.

## CENTROS VISITADOS

DIRECCIONES CENTROS INSPECCIONADOS (EN SU CASO)
-------------------------------------------------

<b>CENTRO 1:</b> OAIC DISTRITO HORTALEZA
------------------------------------------

<b>DIRECCIÓN:</b> Calle Ramón Power 24-Madrid
-----------------------------------------------