



RESOLUCIÓ de 9 de novembre de 2022, del conseller d'Hisenda i Model Econòmic, per la qual s'aprova l'informe semestral del Programa anual d'actuació de l'Agència Tributària Valenciana per a l'any 2022.

L'Agència Tributària Valenciana ("ATV", d'ara en avant), va ser creada per la Llei 7/2014, de 22 de desembre, de mesures fiscals, de gestió administrativa i financera, i d'organització de la Generalitat, com a ens que té encomanada l'aplicació del sistema tributari valencià. Això va suposar implantar un model d'organització basat en la consecució d'una sèrie d'objectius estratègics, i a un nivell més concret, d'objectius operatius, en la seua avaluació i control, i en la responsabilitat pels resultats de l'actuació.

Per a l'ordenació de la seua activitat s'estableixen, en l'article 55 de la Llei 7/2014, dos instruments de planificació essencials que hauran de regir l'actuació de l'Agència:

- Un d'àmbit pluriennal, el Pla Pluriennal de Gestió, que té per objecte oferir a l'organització una visió clara de les estratègies a seguir i mesures a prendre en un termini de vigència d'entre 3 i 5 exercicis, alineant també l'assignació de mitjans tècnics i humans amb les prioritats identificades.
- I un altre per a cada exercici, el Programa Anual d'Actuació, que constitueix l'instrument en el qual es concreta per a cada període anual l'activitat a desenvolupar per l'Agència en el marc del Pla Pluriennal de Gestió.

El primer Pla Pluriennal de Gestió de l'ATV, per al període 2020-2023 va ser aprovat per Resolució de 17 de gener de 2020 del Conseller d'Hisenda i Model Econòmic [DOGV 27/01/2020], i el Programa Anual d'Actuació de 2022 va ser aprovat per Resolució de 2 de febrer de 2022 del Conseller d'Hisenda i Model Econòmic [DOGV 22.02.2022].

Una vegada conclòs el primer semestre de l'any 2022, i en compliment del que es disposa en l'apartat VII del Programa anual d'actuació per a l'any 2022, la Direcció General de l'Agència ha elaborat l'informe corresponent a l'avaluació dels resultats aconseguits en el primer semestre de l'any 2022.

Per tot això, i de conformitat amb el que es disposa en l'article 5, apartats 2.a) i 7.a) del Decret 3/2019, de 18 de gener, del Consell, d'aprovació de l'Estatut de l'Agència Tributària Valenciana (Decret 3/2019, en endavant), resolc:

Aprovar, a proposta del Consell Rector, l'informe semestral del Programa anual d'actuació de l'Agència Tributària Valenciana per a l'any 2022, el text del qual s'annexa al present acord.



València, 9 de novembre de 2022.

El conseller d'Hisenda i Model Econòmic i president de l'Agència Tributària Valenciana: Arcadi España García.



A N N E X

l'informe semestral del Programa Anual d'Actuació de l'Agència Tributària Valenciana per a l'any 2022.

ÍNDEX.

- I. Introducció.
- II. Abast.
- III. Nivell de compliment de l'objectiu estratègic "Possibilitar que la ciutadania es relacione amb la *ATV íntegrament per mitjans electrònics".
- IV. Nivell de compliment de l'objectiu estratègic "Millorar les condicions i resultats de la lluita contra el frau fiscal".
- V. Nivell de compliment de l'objectiu estratègic "Millorar la gestió dels recursos assignats a la *ATV".
- VI. Conclusions.

I. Introducció.

El present informe s'emet en l'exercici de la funció de seguiment de l'execució del Programa Anual d'Actuació de l'Agència, i d'avaluació dels resultats aconseguits en relació amb el compliment dels seus fins generals, a través de la valoració de la bateria d'indicadors que van ser definits en el Pla Pluriennal de Gestió, i que permeten quantificar, en cada període anual, el grau de consecució dels objectius operatius establits.

D'altra banda, tal com preveu l'apartat VII del Programa Anual d'Actuació de l'ATV per a l'any 2022, correspon al Consell Rector, per aplicació del que es disposa en l'article 5.2 del Decret 3/2019, el seguiment i control de l'execució del Programa Anual d'Actuació, així com l'avaluació dels resultats d'aquest, que se durà a terme mitjançant la realització d'informes semestrals que versaran sobre el contingut del Programa, incloent tant els indicadors associats a l'evolució dels objectius assenyalats a aconseguir en el període com les accions identificades en el Programa.

II. Abast.



L'abast del present informe abasta el primer semestre de l'exercici 2022, acumulant les dades d'execució i compliment d'objectius del citat període.

Conforme a l'apartat III del Pla Pluriennal de Gestió 2020-2023, l'ATV identifica els següents objectius estratègics:

1. Possibilitar que la ciutadania es relacione amb l'Agència Tributària Valenciana íntegrament per mitjans electrònics.
2. Millorar les condicions i resultats de la lluita contra el frau fiscal.
3. Millorar la gestió dels recursos assignats a l'Agència Tributària Valenciana.

Segons l'apartat IX del citat Pla, els indicadors per a mesurar el grau de consecució dels objectius estratègics i el seu valor objectiu per a l'exercici 2022 són els que s'acompanyen en el quadre que figura en la següent pàgina del present document.

El valor aconseguit en cadascun dels indicadors de compliment, així com el grau d'execució que l'anterior suposa respecte al valor objectiu proposat, es relaciona al llarg dels següents apartats del present informe.

A aquest efecte, l'apartat VIII del Programa Anual d'Actuació de l'Agència, disposa que el mateix es podrà modificar a conseqüència de canvis normatius que afecten els tributs gestionats per l'ATV, o de qualsevol altra circumstància que requereisca la modificació d'aspectes no essencials de l'estructura del Programa Anual d'Actuació, que pogueren derivar-se, entre altres, d'especials circumstàncies econòmiques, o qualsevol altra circumstància rellevant degudament justificada que es pose de manifest.

Per a la consecució d'aquests objectius estratègics, l'ATV planificarà la seua activitat en els pròxims anys conformement a diferents programes associats a cada objectiu estratègic, tenint en compte la incerta evolució en el 2022 del panorama macroeconòmic.

La relació d'objectius i programes és la següent:



III. Nivell de compliment de l'objectiu estratègic “Possibilitar que la ciutadania es relacione amb l'ATV íntegrament per mitjans electrònics”.

Per a la consecució de l'objectiu estratègic de «**Possibilitar que la ciutadania es relacione amb l'ATV íntegrament per mitjans electrònics**», es dissenya el programa d'implementació de l'administració electrònica, que suposa definir un nou model des del moment de la recepció dels documents amb transcendència tributària, així com transformar l'atenció als contribuents en una vertadera assistència, per la qual cosa els esforços han de dirigir-se a simplificar l'emplenament, la precaptura de la informació, així com establir la possibilitat d'avaluar el risc de cada presentació en el moment mateix de la seua realització.

En aquest context, el nivell de compliment dels objectius operatius en els quals es desenvolupa aquest primer objectiu estratègic és el següent:

1.1.1.- Eliminar el paper en la presentació d'autoliquidacions i sol·licituds.

Es refereix aquest objectiu a la desaparició de l'emplenament manual dels documents d'entrada, per a millorar la qualitat de les dades i minimitzar errors de transcripció i costos de gestió, podent el ciutadà optar, una vegada emplenat el model en línia per pagar-lo, si escau, i presentar-lo telemàtica o presencialment.

Per a això les actuacions se centren principalment a millorar els assistents d'ajuda (*Sar@2 o programa Pare), per a fer més fàcil i intuïtiva el seu emplenament i confecció en línia.

La previsió d'aquest indicador, que mesura el percentatge de models que s'han presentat amb captura de dades bolcades directament pel ciutadà quan emplena el model, és per a tot l'exercici 2022 del 93%. A 30/06 ja s'ha aconseguit, perquè el 93,37% dels documents que entren en l'ATV ho fan amb captura de dades. Aquest bon resultat s'explica, a més de per el major consum digital per part de la ciutadania, perquè des de l'1 de gener el model 600 s'emplena exclusivament en línia. També s'han passat a emplenar d'aquesta manera exclusiva 14 models de sol·licitud dirigits a l'ATV (ajornaments i desqualificació de VPO, entre altres). També ha coadjuvat la millora de l'assistent per a l'emplenament del model 650, relatiu a l'impost sobre successions duta a terme en primer semestre del 2021 i la presentació telemàtica d'aquest, que impulsa la presentació íntegra (emplenament, pagament i presentació) per canal en línia.

Indicador	Previsió resultat 2022	Valor a data 30/06/2022	Grau d'execució
Percentatge de models presentats *con captura de punts	93%	93,37%	100,4%

1.1.2.- Incrementar les opcions de presentació telemàtica de documents d'entrada.



Durant el primer semestre del 2022, es pot optar per la presentació íntegra telemàtica, que inclou l'emplenament amb nous assistents, pagament si escau i presentació de manera telemàtica, ja siga de manera individual com per grans presentadors, qualsevol que siga el tipus de document en què es formalitze l'operació, dels següents models:

- 650 de l'impost sobre successions,
- 600 de l'impost sobre transmissions patrimonials i actes jurídics documentats,
- 620 de l'impost sobre transmissions patrimonials (vehicles) i
- 756 de devolució d'ingressos indeguts
- 045 Joc. Taxes fiscals.

En tant es desenvolupa l'opció de presentació íntegra telemàtica del model 651, relatiu a l'impost sobre donacions, planificada per a finals d'aquest exercici, segueix habilitat el registre electrònic de la Generalitat Valenciana (conegut com a "tràmit Z") per a permetre la presentació d'autoliquidacions, sempre que el document en què es formalitze l'operació siga notarial. Aquesta mesura es va adoptar durant el període de restriccions de mobilitat imposades durant l'estat d'alarma, i a causa de l'elevat ús que li ha donat la ciutadania, s'ha optat pel seu manteniment, en tant es culminen els desenvolupaments necessaris per a la presentació íntegra telemàtica automatitzada de l citat model.

Pel que fa al registre electrònic de representants, a data de la present revisió, està operatiu per al model 620, el 600, el 650, el tràmit d'obtenció del certificat d'estar al corrent dels deutes tributaris amb la GVA i la declaració informativa pels qui organitzen subhastes de béns mobles

Indicador	Previsió resultat 2022	Valor a data 30/06/2022	Grau d'execució
Percentatge de models que es poden presentar telemàtics respecte del total de models que es poden presentar	73%	76,92%	105,4%

1.1.3.- Avançar en l'expedient electrònic.

El mesurament d'aquest objectiu s'efectua sobre la base d'una sèrie de fites que, a nivell conceptual, poden englobar-se en i) digitalització dels registres, ii) notificació electrònica, iii) expedient electrònic. De cara a avaluar el compliment d'aquest objectiu, i donada la rellevància de cadascuna de les fases en el grau d'avanç en l'expedient electrònic, s'ha considerat oportú ponderar les mateixes en el sentit d'atribuir un 20% de rellevància a la digitalització dels registres, un 20% a la notificació electrònica, i el 60% restant a la consecució íntegra de l'expedient electrònic.



Doncs bé, plaura el compliment d'aquest objectiu operatiu, l'actuació programada per a l'exercici 2022 és la posada en marxa del sistema de notificació electrònica en aquells supòsits previstos legalment, durant la primer a part de l'any s'han estat efectuant els desenvolupaments encaminats a això.

Indicador	Previsió resultat 2022	Valor a data 30/06/2022	Grau d'execució
Grau d'avanç	50%	41%	82%

IV. Nivell de compliment de l'objectiu estratègic Millorar les condicions i resultats de la lluita contra el frau fiscal.

El segon dels objectius estratègics, **Millorar les condicions i resultats de la lluita contra el frau fiscal**, s'orienta a perseguir i combatre el frau fiscal en qualsevol de les seues modalitats, i requereix una resposta de l'Administració organitzada, permanent, coordinada, planificada i adequadament dimensionada. En aquesta línia, l'estratègia de lluita contra el frau fiscal es dissenya des d'una triple perspectiva: prevenció, control i cooperació, i per a la seua consecució es defineixen en el Pla Pluriennal de Gestió 2020-2023 tres programes estratègics, que al seu torn es desglossen en determinats objectius operatius, el nivell de compliment dels quals és el següent:

2.1.1.- Millorar l'assistència personalitzada en el compliment de les obligacions tributàries

Les actuacions planificades per al 2022 relacionades amb l'estímul del compliment voluntari i la prevenció de l'incompliment de les obligacions tributàries, inclouen un conjunt de serveis d'informació i ajuda al contribuent, en la seua major part, per Internet (a través del seu portal web), sense renunciar a l'assistència personalitzada, presencial, telefònica, i per correu electrònic. A través d'aquesta assistència personalitzada multicanal es pretén no solament assistir en la presentació de les autoliquidacions, sinó també en la informació prèvia per al correcte compliment de les obligacions tributàries. L'objectiu en el 2022 es va concretar en el canal telefònic.

Així durant el 2022 s'ha organitzat l'assistència telefònica de l'Agència amb sistema de cita prèvia (ATV li crida), per a atendre la demanda dels ciutadans que trien aquest canal oferint, en una primera fase, informació general sobre els principals tributs que es gestionen des de l'Agència, així com assistència en l'emplenament i presentació de models d'autoliquidació dels citats impostos.

De manera tal que el ciutadà s'agenda una cita amb el funcionari, qui li diu el dia i hora assenyalada, garantint d'aquesta manera el servei i evitant anomenades sense contestació. Busca oferir un servei de la màxima qualitat, i per això s'ha dotat exclusivament amb personal especialitzat en cadascun dels impostos que s'ofereixen, i utilitza un programari de Contact Center en el núvol que agilita i optimitza la gestió i organització del treball. Això garanteix a més l'unitat de criteri en les respostes en tot el territori valencià, a més de que evita desplaçaments i presència física del ciutadà que així ho tria.



En aquest punt de proliferació de canals d'atenció a la ciutadania, per a diferenciar l'assistència presencial de l'assistència digital, entesa aquesta última com la que es presta per canals en línia, ja siga web, assistents virtuals, telèfon, e-mail..., es defineix el Sistema d'Atenció Virtual Integral (SAVI) com un 'taulell virtual' de l'Agència Tributària per a prestar de forma personalitzada no presencial, els serveis d'informació i assistència que habitualment s'ofereixen en una oficina física. Arranca multicanal, però amb tendència cap a la omnicanalitat aprofitant les diferents eines telemàtiques que permet la tecnologia actual.

En relació amb el canal presencial, durant el primer semestre del 2022 s'ha posat en marxa també l'assistència - amb sistema de cita prèvia- per a la presentació del model 600 sempre que es complisquen els requisits que s'exigeixen per a l'accés a aquest servei, en els 65 centres gestors amb els quals compta l'Agència al llarg de tot el territori. Al llarg de l'exercici s'incorporarà aquest servei també per als models 650 de successions i 651 de l'impost sobre donacions.

Així mateix es va planificar, en la línia de millorar l'assistència al contribuent en el sentit de facilitar-li el pagament de tributs, habilitar les oficines de Correus d'Espanya com a punts de pagament dels tributs i altres ingressos de dret públic gestionats des de l'ATV. S'ha habilitat aquest servei durant el primer semestre del 2022.

No obstant això les diferents actuacions fixades en aquest objectiu operatiu, l'indicador que s'empra per a mesurar aquest objectiu operatiu és el d'assistències personalitzades. El compromís en 2022 és atendre pels centres gestors de l'ATV, de forma personalitzada, al menys, a 130.000 contribuents.

Indicador	Previsió resultat 2022	Valor a data 30/06/2022	Grau d'execució
Nombre d'assistències personalitzades a contribuents	130.000	61.503	47,43%

2.1.2.- Fomentar la presentació de documents d'entrada per mitjans telemàtics.

L'indicador que mesura aquest objectiu operatiu indica el nombre de documents d'entrada que s'han presentat de manera telemàtica respecte del total que s'han presentat. L'objectiu a aconseguir durant el 2022 és el 60%. A 30/06/2022 el valor aconseguït és del 57,39%, la qual cosa suposa un grau de compliment del 95,7% a meitat de l'exercici.

Clarament, la millor manera d'incentivar la presentació telemàtica és àmpliar les opcions de presentació per aquesta via dels documents d'entrada (mesurat en l'objectiu 1.1.2). Des del a posada en marxa al gener de l'exercici de la presentació telemàtica del model 650 a 30/06, un 22% de les presentacions per aquest impost s'han fet de manera íntegra telemàticament. En el model 600, a la data d'anàlisi, un 65% de la presentació era també telemàtica.

Estus fites han d'anar acompanyats d'altres actuacions de comunicació i difusió dels avanços implementats, perquè siguin coneguts, compresos i utilitzats per l'usuari, senyal del grau d'èxit dels desenvolupaments, i això



és precisament el que pretén mesurar aquest indicador, com ara la celebració de la cinquena sessió del 5a Observatori fiscal de la Comunitat Valenciana, celebrada el 22/06/22, entre agents fiscals i administració tributària de la Comunitat Valenciana. En ella es van exposar les mesures tributàries en l'àmbit de la Comunitat Valenciana de l'exercici 2022, la planificació estratègica de l'Agència Tributària Valenciana per al mateix exercici, el ja esmentat servei SAVI i es va crear un grup de treball per a la participació dels agents fiscals valencians en el testatge del nou assistent per a l'emplenament del model 651 relatiu a l'impost sobre donacions. Així mateix es van analitzar i van valorar les propostes rebudes per part de tots els agents fiscals relacionades tant amb la normativa tributària com amb el funcionament de l'Agència.

Els resultats han sigut els següents:

Indicador	Previsió resultat 2022	Valor a data 30/06/2022	Grau d'execució
Percentatge de presentació de documents telemàtics respecte del total de presentacions efectuades	60%	57,39%	95,7%

2.1.3.- Impulsar la informació fiscal prèvia en mans del contribuent.

Es tracta de millorar l'accessibilitat a la informació necessària perquè la ciutadania pugua complir les seues obligacions tributàries, ja que l'adequat i immediat coneixement de la mateixa evita errors i prevé incompliments. En la mateixa línia, la transparència és un valor estratègic que genera certitud i seguretat al us contribuents.

Les actuacions a realitzar per a la consecució d'aquest objectiu operatiu es concreten en remetre als potencials obligats tributaris recordatoris massius del compliment d'obligacions tributàries, incloent informació necessària per al compliment d'aquestes. Se fixa per al 2022 l'objectiu d'aconseguir 3.000 recordatoris.

Indicador	Previsió resultat 2022	Valor a data 30/06/2022	Grau d'execució
Nombre de recordatoris de compliment d'obligacions tributàries remesos a ciutadans	3.000	283	9,4%



2.1.4.- Incrementar el nombre de presentacions realitzades per col·laboradors socials en virtut de conveni.

La figura del col·laborador social és molt important per a millorar la difusió de serveis i utilitats que l'Administració ofereix a la ciutadania, i una de les seues principals vies per a aconseguir-lo és a través dels convenis amb col·legis professionals, altres corporacions de Dret Públic i associacions professionals de l'àmbit tributari. Es tracta de garantir que la informació en general i les novetats adoptades en particular arriben, a través d'ells, als contribuents que representen, facilitant d'aquesta manera el compliment de les seues obligacions tributàries. Els models actualment vigents susceptibles de ser conveniats pel volum de la seua presentació, són el model 600, 620, 650 i 651.

C*omo actuació a realitzar en el 2022 es va fixar conveniar el model 651, l'últim dels susceptibles de ser conveniats, per la qual cosa a 31/12 s'haurà aconseguit el 100% d'aquest objectiu operatiu. Actuació que es realitzarà en el segon semestre.

Una altra actuació fixada per a l'exercici és millorar els canals de comunicació amb els intermediaris fiscals amb la finalitat de fer efectiva aqueixa col·laboració social que permeta la correcta realització de les obligacions tributàries. A això atén el reforç del canal telefònic al qual ja s'ha fet referència, si bé encara queden moltes accions a realitzar amb la comunicació amb els col·laboradors socials .

Indicador	Previsió resultat 2022	Valor a data 30/06/2022	Grau d'execució
Percentatge de models que els col·laboradors socials poden presentar mitjançant conveni respecte de tots aquells que són susceptibles de conveni	100%	80%	80%

2.1.5.- Impulsar la coordinació i cooperació amb la resta d'administracions per a la consecució dels objectius proposats.

Des de l'ATV s'està impulsant la col·laboració amb altres Administracions Públiques amb la finalitat d'intercanviar informació que li siga útil per a l'exercici de la seua comesa.

En aquest sentit, s'han mantingut reunions amb altres òrgans o entitats de la Generalitat amb la finalitat d'intercanviar informació útil per a la comesa de l'Agència, s'han planificat actuacions conjuntes amb la *AEAT i s'ha mantingut el contacte entre Comunitats Autònomes, entre moltes altres actuacions que han permès a l'Agència avançar en el compliment dels seus objectius.

Indicador	Previsió resultat 2022	Valor a data 30/06/2022	Grau d'execució
------------------	-------------------------------	--------------------------------	------------------------



Nombre d'actuacions de coordinació i cooperació amb altres Administracions	12	33	275%
--	----	----	------

Així mateix es va incloure com a actuació concreta dins d'aquest objectiu operatiu redefinir la col·laboració amb Oficines Liquidadores de Districte Hipotecari. D*urante tot l'exercici s'estan celebrant les oportunes reunions amb els representants de les Oficines Liquidadors i treballant en les eines jurídiques i informàtiques necessàries per a això.

2.2.1.- Aconseguir el 100% del nivell de compliment del Pla de Control Tributari.

L'objectiu en 2022 és aconseguir el valor del 100%, definint l'indicador associat al mateix com el grau de consecució dels objectius recollits en el Pla de Control Tributari anual.

El nivell de compliment del Pla de Control Tributari, a data 30 de juny de 2022, ha sigut el que es reflecteix a continuació:

Indicador	Previsió resultat 2022	Valor a data 30/06/2022	Grau d'execució
Grau de consecució dels objectius recollits en el Pla de Control Tributari	100%	63,27%	63,3%

2.3.1.- Incrementar la recaptació neta derivada d'actuacions de gestió recaptatòria en via executiva per mitjans propis.

A través dels dos indicadors associats a aquest objectiu, que a continuació es detallen, s'avalua l'import de la recaptació que l'ATV realitza per mitjans propis, sense acudir a agents recaptadors externs, computant, a aquest efecte, la recaptació executiva neta per mitjans propis obtinguda en l'exercici corrent respecte a la recaptació executiva neta per mitjans aliens obtinguda en el mateix període temporal.

Es pretén, per tant, un augment significatiu de l'eficàcia recaptatòria respecte a actuacions no incloses en el Conveni per a la recaptació en via executiva entre la Generalitat Valenciana i l'AEAT, intensificant les actuacions desenvolupades directament pel Departament de Recaptació.

Indicador	Previsió resultat 2022	Valor a data 30/06/2022	Grau d'execució
Percentatge de provisions de constreyniment notifiqueuas per l'ATV respecte del total de	15%	19,79%	131,9%



provisions de constrenyiment emeses per l' ATV			
--	--	--	--

Indicador	Previsió resultat 2022	Valor a data 30/06/2022	Grau d'execució
Percentatge de recordatoris de pagament remesos respecte del total de provisions de constrenyiment emeses per l'ATV	14%	15,66%	111,9%

2.3.2.- Reduir el pendent de cobrament en el marc de les competències de la ATV.

L'actuació operativa associada pretén la depuració de l'arracada de cobrament de tributs cedits, dins dels terminis de prescripció, per a detectar i dur a terme possibles actuacions de reactivació de crèdits. Amb aquesta finalitat, se continua amb la labor iniciada l'any 2017, circumscriuint-la, materialment, als tributs cedits, i, temporalment, a aquells exercicis en els quals seria viable la reactivació del crèdit públic, per no haver operat l'institut de la prescripció.

Indicador	Previsió resultat 2022	Valor a data 30/06/2022	Grau d'execució
Depuració de les liquidacions de tributs cedits dictades fins al 30/06/N-2	100%	66%	66%

2.3.3.- Disminuir els costos de devolució d'ingressos indeguts.

Les accions previstes per al compliment d'aquest objectiu operatiu impliquen, d'una part, actuacions preventives sobre el control dels supòsits de litigiosidad i, d'una altra part, actuacions de gestió i recaptació relacionades amb la demora en les resolucions, per a minimitzar els costos monetaris associats (interessos de demora), així com els temps d'espera dels ciutadans.

Després de la revisió anual del Programa 2020 es va estimar ampliar l'àmbit material d'aquest indicador, la qual cosa va implicar reformular el seu valor objectiu, que es va fixar per al 2022 en 2,43 mesos. A data de la present revisió les dades són els següents:



Indicador	Previsió resultat 2022	Valor a data 30/06/2022	Grau d'execució
Demora (en mesos) calculada segons la relació entre les sol·licituds pendents al final de l'exercici i la mitjana mensual de documents despatxats	2,43	1,26	148,1%

2.3.4.- Avançar en els convenis de col·laboració subscrits per a la gestió recaptatòria executiva amb altres ens administratius.

A meitat de l'exercici el grau d'execució d'aquest indicador és el que a continuació s'indica:

Indicador	Previsió resultat 2022	Valor a data 30/06/2022	Grau d'execució
Nombre de diligències d'embargament tramitades	69.000	52.226	75,7%

Respecte al segon dels indicadors que mesuren el grau d'execució d'aquest objectiu operatiu, "Ingressos obtinguts per altres ens mitjançant l'actuació de l'ATV, a data 30 de juny de 2022, el valor de l'indicador és del 75,7% de les diligències signades.

Indicador	Previsió resultat 2022	Valor a data 30/06/2022	Grau d'execució
Ingressos obtinguts per altres ens mitjançant l'actuació de l'ATV	20%	11,23%	56,2%

Finalment, en relació amb el tercer dels indicadors associats a aquest objectiu operatiu, "Nombre de convenis subscrits / nombre de convenis demandats", s'ha optat per la subscripció d'un conveni marc que agilita els processos recaptatoris sota un model comú, entre la Generalitat i les diferents entitats locals, en matèria d'embargaments per deutes corresponents a ingressos de dret públic a realitzar fora dels seus respectius àmbits de competència territorial. Durant la primera part de l'any s'ha mantingut reunions amb la Federació valenciana de municipis i províncies (FVMP), i els diferents municipis interessats en l'adhesió al Conveni per a exposar-los requisits jurídics i tècnics necessaris per a procedir a les futures adhesions.

Indicador	Previsió resultat 2022	Valor a data 30/06/2022	Grau d'execució
------------------	-------------------------------	--------------------------------	------------------------



Nombre de convenis subscrits / nombre de convenis demandats	100%	0%	0%
---	------	----	----

V. Nivell de compliment de l'objectiu estratègic Millorar la gestió dels recursos assignats a l'ATV.

Finalment, per a la consecució de l'objectiu estratègic «**Millorar la gestió dels recursos assignats a l'ATV**», es proposa continuar optimitzant l'ús dels recursos que es posen a la disposició de la *Age*ncia i orientar a les persones que presten servei en la mateixa cap a l'obtenció de millors resultats, mantenint l'alt nivell de satisfacció de la ciutadania pels serveis prestats. El nivell de compliment dels objectius operatius marcats a aquest efecte es detalla a continuació:

3.1.1.- Aconseguir el 100% de compliment dels compromisos de qualitat dels serveis que s'ofereixen a la ciutadania en la Carta de Serveis de l'ATV.

L'indicador establert per a aquest objectiu operatiu mesura el grau de consecució dels objectius de qualitat establerts en la Carta de Serveis, fixant-se com a objectiu aconseguir el 100%.

Després de l'avaluació realitzada de la Carta de Serveis s'ha conclòs que el nivell de compliment dels compromisos adquirits és del 99%.

Indicador	Previsió resultat 2022	Valor a data 30/06/2022	Grau d'execució
Grau de consecució dels objectius recollits en la Carta de Serveis	100%	99%	99%

3.1.2.- Impulsar les actuacions de control de qualitat de les actuacions realitzades per l'ATV.

Per a l'exercici 2022 es va fixar com a indicador associat a aquest objectiu operatiu el grau de satisfacció del servei públic prestat per l'ATV i percebut per la ciutadania, amb un valor objectiu a aconseguir del 75%.

Indicador	Previsió resultat 2022	Valor a data 30/06/2022	Grau d'execució
Nombre d'enquestes de satisfacció realitzades anualment	75%	80%	106,7%

El grau de satisfacció medie obtingut és del 80%, sent l'objectiu, almenys del 75%, la qual cosa suposa un grau de compliment de l'objectiu fixat del 106,7%.



A més de les enquestes, també s'han planificat dues actuacions més referents a la qualitat del servei prestat, entre altres:

Subscriure un Pla d'Integritat Pública de l'ATV en el marc de les directrius marcades per l'Agència Valenciana Antifrau. Durant el primer semestre s'han definit i iniciat les accions necessàries per a això.

Efectuar una consultoria sobre l'adequació dels sistemes de l'ATV a les exigències imposades per l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS), en execució de les recomanacions efectuades per la Sindicatura de Comptes. Durant el primer semestre s'ha contractat la consultoria esmentada i iniciat la mateixa amb els tots els departaments de l'ATV involucrats.

3.2.1.- Avançar en el desenvolupament de determinades aplicacions en TIRANT.

Durant l'exercici 2022 s'ha continuat treballant en les actuacions proposades en el Programa Anual.

Indicador	Previsió resultat 2022	Valor a data 30/06/2022	Grau d'execució
Grau de realització del circuit (% avanç)	90%	100%	111,1%

3.3.1.- Incrementar les hores de formació dels empleats públics que presten serveis en l'ATV.

Este objectiu es mesura a través d'un indicador que calcula les hores de formació especialitzada per empleat i any. S'ha establert per a 2022 la xifra de 25 hores per empleat de formació especialitzada.

Indicador	Previsió resultat 2022	Valor a data 30/06/2022	Grau d'execució
Nombre d'hores de formació especialitzada per empleat i any	25	17	68%