

## **INFORME para la evaluación anual del Programa Anual de Actuación de la Agencia Tributaria Valenciana para el año 2023**

La Agencia Tributaria Valenciana (“ATV”, en adelante), fue creada por la Ley 7/2014, de 22 de diciembre, de medidas fiscales, de gestión administrativa y financiera, y de organización de la Generalitat, como ente que tiene encomendada la aplicación del sistema tributario valenciano. Ello supuso implantar un modelo de organización basado en la consecución de una serie de objetivos estratégicos, y a un nivel más concreto, de objetivos operativos, en su evaluación y control, y en la responsabilidad por los resultados de la actuación.

Para la ordenación de su actividad se establecen, en el artículo 55 de la Ley 7/2014, dos instrumentos de planificación esenciales que habrán de regir la actuación de la Agencia:

- Uno de ámbito plurianual, el Plan Plurianual de Gestión, que tiene por objeto ofrecer a la organización una visión clara de las estrategias a seguir y medidas a tomar en un plazo de vigencia de entre 3 y 5 ejercicios, alineando también la asignación de medios técnicos y humanos con las prioridades identificadas.
- Y otro para cada ejercicio, el Programa Anual de Actuación, que constituye el instrumento en el que se concreta para cada periodo anual la actividad a desarrollar por la Agencia en el marco del Plan Plurianual de Gestión.

El primer Plan Plurianual de Gestión de la ATV, para el periodo 2020-2023, fue aprobado por Resolución de 17 de enero de 2020 del conseller de Hacienda y Modelo Económico [DOGV 27/01/2020], el Programa Anual de Actuación de 2022 fue aprobado por Resolución de 2 de febrero de 2022 del conseller de Hacienda y Modelo Económico [DOGV 22/02/2022].

Una vez concluido el año 2023, y en cumplimiento de lo dispuesto en el apartado VII del Programa Anual de Actuación para el año 2023, la Dirección General de la Agencia elabora el presente informe correspondiente a la evaluación de los resultados alcanzados en el año 2023, cuyo texto se anexa, y lo eleva al Consejo Rector para su evaluación, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 5.7 del Decreto 3/2019, de 18 de enero, del Consell, de aprobación del Estatuto de la Agencia Tributaria Valenciana (“Decreto 3/2019”, en lo sucesivo).

## ANEXO

### Informe anual del Programa Anual de Actuación de la Agencia Tributaria Valenciana para el año 2023.

#### ÍNDICE.

- I. Introducción.
- II. Alcance.
  - A. Nivel de cumplimiento del objetivo estratégico “Posibilitar que la ciudadanía se relacione con la ATV íntegramente por medios electrónicos”.
  - B. Nivel de cumplimiento del objetivo estratégico “Mejorar las condiciones y resultados de la lucha contra el fraude fiscal”.
  - C. Nivel de cumplimiento del objetivo estratégico “Mejorar la gestión de los recursos asignados a la ATV”.
- III. Conclusiones.

#### I. Introducción.

El presente informe se emite en el ejercicio de la función de seguimiento de la ejecución del Programa Anual de Actuación de la Agencia, y de evaluación de los resultados alcanzados en relación con el cumplimiento de sus fines generales, a través de la valoración de la batería de indicadores que fueron definidos en el Plan Plurianual de Gestión, y que permiten cuantificar, en cada periodo anual, el grado de consecución de los objetivos operativos establecidos.

Por otra parte, tal y como prevé el apartado VII del Programa Anual de Actuación de la ATV para el año 2023, corresponde al Consejo Rector, por aplicación de lo dispuesto en el artículo 5.2 del Decreto 3/2019, el seguimiento y control de la ejecución del Programa Anual de Actuación, así como la evaluación de los resultados del mismo, que se llevará a cabo mediante la realización de informes anuales que versarán sobre el contenido del Programa, incluyendo tanto los indicadores asociados a la evolución de los objetivos señalados a alcanzar en el periodo como las acciones identificadas en el Programa.

#### II. Alcance.

El alcance del presente informe abarca la totalidad del ejercicio 2023, acumulando los datos de ejecución y cumplimiento de objetivos del año.

Conforme al apartado III del Plan Plurianual de Gestión 2020-2023, la ATV identifica los siguientes objetivos estratégicos:

1. Posibilitar que la ciutadania se relacione con la Agencia Tributaria Valenciana íntegramente por medios electrónicos.
2. Mejorar las condiciones y resultados de la lucha contra el fraude fiscal.
3. Mejorar la gestión de los recursos asignados a la Agencia Tributaria Valenciana.

Según el apartado IX del citado Plan, los indicadores para medir el grado de consecución de los objetivos estratégicos y su valor objetivo para el ejercicio 2023 son los que se acompañan en el cuadro que figura en la siguiente página del presente documento.

El valor alcanzado en cada uno de los indicadores de cumplimiento, así como el grado de ejecución que lo anterior supone respecto al valor objetivo propuesto, se relaciona a lo largo de los siguientes apartados del presente informe.

A estos efectos, el apartado VIII del Programa Anual de Actuación de la Agencia, dispone que el mismo se podrá modificar como consecuencia de cambios normativos que afecten a los tributos gestionados por la ATV, o de cualquier otra circunstancia que requiera la modificación de aspectos no esenciales de la estructura del Programa Anual de Actuación, que pudieran derivarse, entre otros, de especiales circunstancias económicas, o cualquier otra circunstancia relevante debidamente justificada que se ponga de manifiesto.

INDICADORES DE CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS, PROGRAMAS Y OBJETIVOS OPERATIVOS				
Objetivos estratégicos	Programas	Objetivos Operativos	Indicadores	Previsión resultado 2023
1.- Posibilitar que la ciudadanía se relacione con la ATV íntegramente por medios electrónicos.	1.1.- Implementar la Administración electrónica.	1.1.1.- Eliminar el papel en la presentación de autoliquidaciones y solicitudes.	Porcentaje de modelos presentados sin captura de puntos	100%
		1.1.2.- Incrementar las opciones de presentación telemática de los documentos de entrada.	Porcentaje de modelos que se pueden presentar telemáticos respecto del total de modelos que se pueden presentar	100%
		1.1.3.- Avanzar en el expediente electrónico.	Grado de avance	80%
2.- Mejorar las condiciones y resultados de la lucha contra el fraude fiscal.	2.1.- Estimular el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias.	2.1.1.- Mejorar la asistencia personalizada en el cumplimiento de las obligaciones tributarias, mediante el desarrollo, principalmente, del servicio de cita previa.	Número de asistencias a contribuyentes realizadas mediante el sistema de cita previa	200.000
		2.1.2.- Fomentar la presentación de documentos de entrada por medios telemáticos.	Porcentaje de presentación de documentos telemáticos respecto del total de presentaciones efectuadas	75%
		2.1.3.- Impulsar la información fiscal previa en manos del contribuyente.	Nº de recordatorios de cumplimiento de obligaciones tributarias remitidos a ciudadanos	5.000
		2.1.4.- Incrementar el número de presentaciones realizadas por colaboradores sociales en virtud de convenio respecto al total de presentaciones realizadas por colaboradores sociales.	Porcentaje de presentación de documentos por colaborador social en virtud de convenio con respecto al total de presentaciones realizadas por colaboradores sociales	100%
		2.1.5.- Impulsar la coordinación y la cooperación con el resto de Administraciones para la consecución de los objetivos propuestos.	Número de actuaciones de coordinación y cooperación con otras Administraciones	12
	2.2.- Planificación y control tributario	2.2.1.- Alcanzar el 100% del nivel de cumplimiento del plan de control tributario.	Grado de consecución de los objetivos recogidos en el Plan de Control Tributario	100%
	2.3.- Estrategia de gestión recaudatoria neta.	2.3.1.- Incrementar la recaudación neta derivada de actuaciones de gestión recaudatoria en vía ejecutiva por medios propios.	Porcentaje de providencias de apremio notificados por la ATV respecto del total de providencias de apremio emitidas por la ATV	22%
			Porcentaje de recordatorios de pago remitidos respecto del total de providencias de apremio emitidas por la ATV	20%
		2.3.2.- Reducir del pendiente de cobro en el marco de las competencias de la ATV.	Depuración de las liquidaciones de tributos cedidos dictadas hasta el 30/06/N-2	100%
		2.3.3.- Disminuir los costes de devolución de ingresos indebidos	Demora (en meses) calculada según la relación entre las solicitudes pendientes al final del ejercicio y la media mensual de documentos despachados	1
		2.3.4.- Avanzar en los convenios de colaboración suscritos para la gestión recaudatoria ejecutiva con otros entes administrativos.	Número de diligencias de embargo tramitadas/total enviadas	100 %
			Ingresos obtenidos por otros entes mediante la actuación de la ATV	22%
			Número de convenios suscritos/convenios demandados	100%

INDICADORES DE CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS, PROGRAMAS Y OBJETIVOS OPERATIVOS				
Objetivos estratégicos	Programas	Objetivos Operativos	Indicadores	Previsión resultado 2023
3.- Mejorar la gestión de los recursos asignados a la Agencia Tributaria Valenciana.	3.1.- Impulsar la calidad.	3.1.1.- Alcanzar el 100% de cumplimiento de los compromisos de calidad de los servicios que se ofrecen a la ciudadanía en la Carta de Servicios de la ATV.	Grado de consecución de los objetivos recogidos en la Carta de Servicios	100%
		3.1.2.- Impulsar las actuaciones de control de calidad de las actuaciones realizadas por la Agencia Tributaria Valenciana.	Grado de satisfacción del servicio recibido	80 %
	3.2.- Culminar desarrollos pendientes de TIRANT	3.2.1.-Avanzar en el desarrollo de determinadas aplicaciones en TIRANT.	Grado de realización del circuito (% avance)	95%
	3.3.- Gestionar los recursos humanos.	3.3.1.- Incrementar las horas de formación de los empleados públicos que prestan servicios en la ATV.	Número de horas de formación especializada por empleado y año	25

## II.A. Nivel de cumplimiento del objetivo estratégico «Posibilitar que la ciudadanía se relacione con la ATV íntegramente por medios electrónicos».

Para la consecución del objetivo estratégico de «**Posibilitar que la ciudadanía se relacione con la ATV íntegramente por medios electrónicos**», se diseña el programa de implementación de la administración electrónica, que supone definir un nuevo modelo desde el momento de la recepción de los documentos con trascendencia tributaria, así como transformar la atención a los contribuyentes en una verdadera asistencia, por lo que los esfuerzos deben dirigirse a simplificar la cumplimentación, la precaptura de la información, así como establecer la posibilidad de evaluar el riesgo de cada presentación en el momento mismo de su realización.

En este contexto, el nivel de cumplimiento de los objetivos operativos en los que se desarrolla este primer objetivo estratégico es el siguiente:

### 1.1.1.- Eliminar el papel en la presentación de autoliquidaciones y solicitudes.

Se refiere este objetivo a la desaparición de la cumplimentación manual de los documentos de entrada, para mejorar la calidad de los datos y minimizar errores de transcripción y costes de gestión, pudiendo el ciudadano optar, una vez cumplimentado el modelo on-line, por pagarlo, si procede, y presentarlo telemática o presencialmente. Para ello las actuaciones se centran, principalmente, en mejorar los asistentes de ayuda (tradicionalmente denominados Sar@2 o programa Padre), para hacer más fácil e intuitiva su cumplimentación y confección en línea.

La previsión de este indicador, que mide el porcentaje de modelos que se han presentado con captura de datos volcados directamente por el ciudadano cuando cumplimenta el modelo es, para todo el ejercicio 2023, del 100%. A fecha 31 de diciembre prácticamente se ha alcanzado, pues el 97% de los documentos que entran en la ATV lo hacen con captura de datos, quedando únicamente ciertos modelos menores que no suelen utilizar ciudadanos sino empresas o casos que no han podido ser automatizados. Este buen resultado se explica, además de por el mayor consumo digital por parte de la ciudadanía, porque desde el 15 de septiembre de 2023, los modelos 650 y 651 (de autoliquidación del Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones, en sus dos modalidades, respectivamente) se cumplimentan exclusivamente on-line, siguiendo el proceso emprendido anteriormente con los programas de ayuda de los modelos 600 y 620 (de autoliquidación del Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados, en su modalidad general y para vehículos, respectivamente), y la migración a un sistema web de cumplimentación del resto de modelos. Esto ha posibilitado la eliminación del papel al menos de forma potencial, ya que el ciudadano continúa teniendo en su mano la decisión de imprimir y presentar el modelo en dicho soporte, pero ya con mucha mejor asistencia a su cumplimentación y, por extensión, mejor calidad en los datos.

Indicador	Previsión resultado 2023	Valor a fecha 31/12/2023	Grado de ejecución
Porcentaje de modelos presentados con captura de puntos	100%	97%	97%

### 1.1.2.- Incrementar las opciones de presentación telemática de documentos de entrada.

Como objetivo para el ejercicio 2023 se fijó el establecimiento de la presentación telemática para todos los modelos.

En esta línea, al terminar el año se puede optar por la presentación íntegra telemática, que incluye la cumplimentación con nuevos asistentes, pago si procede y presentación de forma telemática, ya sea de forma individual como por grandes presentadores, cualquiera que sea el tipo de documento en que se formalice la operación, de los siguientes modelos:

- 650 del impuesto sobre sucesiones,
- 651 del impuesto sobre donaciones (ha entrado en producción en el ejercicio 2023),
- 600 del impuesto sobre transmisiones patrimoniales y actos jurídicos documentados,
- 620 del impuesto sobre transmisiones patrimoniales (vehículos),
- 756 de devolución de ingresos indebidos,
- 045 Juego. Tasas fiscales.

En 2023 se ha trabajado en la presentación telemática de los anteriores modelos en caso de solicitar un aplazamiento o fraccionamiento del pago de la deuda resultante de la autoliquidación presentada o de una liquidación practicada por la Administración, así como en la presentación telemática de los nuevos modelos asociados a la fiscalidad para la transición ecológica, aprobada en la Ley 6/2022, de 5 de diciembre.

Por lo que se refiere al registro electrónico de representantes, a fecha de la presente revisión, está operativo para los modelos 600, 620, 650 y 651, el trámite de obtención del certificado de estar al corriente de las deudas tributarias con la Generalitat Valenciana, la declaración informativa por quienes organicen subastas de bienes muebles y el censo de residuos.

Indicador	Previsión resultado 2023	Valor a fecha 31/12/2023	Grado de ejecución
Porcentaje de modelos que se pueden presentar telemáticos respecto del total de modelos que se pueden presentar	100%	82%	82%

### 1.1.3.- Avanzar en el expediente electrónico.

La medición de este objetivo se efectúa sobre la base de una serie de hitos que, a nivel conceptual, pueden englobarse en i) digitalización de los registros, ii) notificación electrónica, iii) expediente electrónico. De cara a evaluar el cumplimiento de este objetivo, y dada la relevancia de cada una de las fases en el grado de avance en el expediente electrónico, se ha considerado oportuno ponderar las mismas en el sentido de atribuir un 20% de relevancia a la digitalización de los registros, un 20% a la notificación electrónica, y el 60% restante a la consecución íntegra del expediente electrónico.

En cuanto al primer hito, si bien los registros de entrada de la ATV y sus Delegaciones en Castellón y Alicante se digitalizaron en el ejercicio 2020, durante el ejercicio 2023 ha entrado en funcionamiento el Registro Electrónico Tributario, creado en virtud de la Orden 9/2022, de 13 de octubre, de la Conselleria de Hacienda y Modelo Económico, que entró en vigor el 26/01/2023. El mismo permite digitalizar los documentos que se registran de entrada en las Oficinas Liquidadoras de Distrito Hipotecario.

En relación con la notificación electrónica, durante el ejercicio 2021 se puso en marcha el sistema de doble notificación (papel y electrónica) y se efectuaron los desarrollos encaminados al inicio del sistema de notificación electrónica en aquellos supuestos previstos legalmente. En el ejercicio 2022 se habilitó el censo de notificaciones electrónicas, ya sea en nombre propio o como representante, pudiendo definir días de no depósito para periodos vacacionales. Durante 2023 se han notificado por este sistema 131.680 documentos, de los que hasta el 28% se notificaron electrónicamente por ser el primer medio accedido, que progresivamente va ganando preferencia entre los ciudadanos.

Respecto al tercero de los hitos, en 2023 se ha estado trabajando en la implementación de la arquitectura del expediente electrónico siguiendo los estándares establecidos por la Administración del Estado, al objeto de alcanzar el objetivo al final del ejercicio. Con ello se dará cumplimiento a la Recomendación 5ª del Informe que rinde la Inspección General del Ministerio de Hacienda respecto al ejercicio 2021 a la Comunidad Valenciana, referente a la presentación telemática de reclamaciones económico-administrativas y envío del expediente electrónico al TEAR, que se espera implantar en el primer trimestre de 2024. Al respecto, en su Informe de Auditoría de Sistemas de Información de la ATV del ejercicio 2022, la Sindicatura de Cuentas concluye que se han realizado avances al respecto, y que es necesario continuar trabajando en esta línea. Pese a que en un primer momento será el único escenario disponible, este desarrollo podrá ser aprovechado para otras administraciones.

Indicador	Previsión resultado 2023	Valor a fecha 31/12/2023	Grado de ejecución
Grado de avance	80%	70%	88%

## II.B. Nivel de cumplimiento del objetivo estratégico «Mejorar las condiciones y resultados de la lucha contra el fraude fiscal».

El segundo de los objetivos estratégicos, «Mejorar las condiciones y resultados de la lucha contra el fraude fiscal», se orienta a perseguir y combatir el fraude fiscal en cualquiera de sus modalidades, y requiere una respuesta de la Administración organizada, permanente, coordinada, planificada y adecuadamente dimensionada. En esta línea, la estrategia de lucha contra el fraude fiscal se diseña desde una triple perspectiva: prevención, control y cooperación, y para su consecución se definen en el Plan Plurianual de Gestión 2020-2023 tres programas estratégicos, que a su vez se desglosan en determinados objetivos operativos, cuyo nivel de cumplimiento es el siguiente:



### 2.1.1.- Mejorar la asistencia personalizada en el cumplimiento de las obligaciones tributarias, mediante el desarrollo, principalmente, del servicio de cita previa.

Las actuaciones planificadas para el 2023 relacionadas con el estímulo del cumplimiento voluntario y la prevención del incumplimiento de las obligaciones tributarias, incluyen un conjunto de servicios de información y ayuda al contribuyente, en su mayor parte, por Internet (a través de su *portal web*), sin renunciar a la asistencia personalizada, presencial, telefónica, y por correo electrónico. A través de esta asistencia personalizada multicanal se pretende no solamente asistir en la presentación de las autoliquidaciones, sino también en la información previa para el correcto cumplimiento de las obligaciones tributarias.

Así, durante el ejercicio 2023 se ha enfocado la asistencia telefónica de la Agencia en el sistema de cita previa (“La ATV le llama”), para atender la demanda de los ciudadanos que escogen este canal, ofreciendo, en una primera fase, información general sobre los principales tributos que se gestionan desde la Agencia, así como asistencia en la cumplimentación y presentación de modelos de autoliquidación de los citados impuestos, y en una segunda fase, la asistencia prestada por el centro de atención al usuario (CAU). De esta forma, el ciudadano agenda una cita en el sistema, y el personal de la ATV es quien le llama el día y hora señalada, garantizando de esta forma el servicio y evitando llamadas sin contestación. Busca ofrecer un servicio de la máxima calidad, y por ello se ha dotado exclusivamente con personal especializado en cada uno de los impuestos que se ofrecen, y utiliza un software de Contact Center en la nube que agiliza y optimiza la gestión y organización del trabajo. Ello garantiza la unidad de criterio en las respuestas en todo el territorio valenciano, además de que evita desplazamientos y presencia física del ciudadano que así lo elige. Desde su puesta en marcha progresiva, durante el 2022 se efectuaron 3.405 llamadas, y durante 2023 se quintuplicó la cifra hasta las 15.035 llamadas.

Cabe destacar que la ATV ha implementado diferentes mejoras en este servicio durante el año 2023, entre ellas la posibilidad de solicitar cita previa con solo una hora de antelación siempre y cuando haya citas disponibles, o la configuración de equipos especializados en cada uno de los modelos tributarios, que serán los encargados de atender las llamadas de la ciudadanía. Esto significa que, si necesita realizar una consulta o ser asistido en la cumplimentación de algún modelo tributario, puede ser atendido en el mismo día. De esta manera, la ATV garantiza una rápida y eficiente atención a los contribuyentes.

En relación con el canal presencial, durante el 2023 se ha completado el servicio de asistencia y cumplimentación al modelo 650 en las sedes de la ATV, y se ha continuado trabajando para ampliar dicho servicio al modelo 651, y de ambos modelos en los 65 centros gestores con los que cuenta la Agencia a lo largo de todo el territorio.

Por otra parte, se han estado realizando los trabajos necesarios para la puesta en producción de la consulta interactiva del estado de una deuda, lo que permitirá al ciudadano hacer desde la misma web las consiguientes acciones lógicas, tales como pagar o aplazar la deuda.

Asimismo, y pese a no ser estrictamente atención personalizada, también se han puesto en marcha y a disposición de los contribuyentes, herramientas interactivas que permiten la asistencia

automatizada, activa y guiada, como el canal en línea “chatbot 600”, que asiste directamente en la web sobre las cuestiones más preguntadas por la ciudadanía y en la cumplimentación del modelo de autoliquidación, tal como lo hace el ya existente “chatbot 620” en relación con la tributación asociada a la transmisión de vehículos.

Con esa perspectiva, se estableció un ambicioso objetivo de 200.000 atenciones en 2023, un 54% más que en 2022 (130.000), pero que no ha podido ser alcanzado por la falta de demanda en ciertos servicios, achacable en parte a la gran mejora en los sistemas de cumplimentación, que han reducido la necesidad de la cita presencial.

Indicador	Previsión resultado 2023	Valor a fecha 31/12/2023	Grado de ejecución
Número de asistencias personalizadas a contribuyentes	200.000	177.129	88,56%

#### 2.1.2.- Fomentar la presentación de documentos de entrada por medios telemáticos.

A través de este objetivo se pretende impulsar el esfuerzo invertido en la digitalización de la ATV fomentando el empleo de los servicios ofrecidos en este sentido, los cuales deben ser ágiles, intuitivos, conocidos y comprendidos, pues solo así puede garantizarse que el servicio ha llegado al ciudadano.

Claramente, la mejor forma de incentivar la presentación telemática es ampliar las opciones de presentación por esta vía de los documentos de entrada (medido en el objetivo 1.1.2), si bien estos hitos deben ir acompañados de otras actuaciones de comunicación y difusión de los avances implementados, para que sean conocidos, comprendidos y utilizados por el usuario, señal del grado de éxito de los desarrollos. Ello es precisamente lo que se pretendió con la celebración de las sesiones séptima y octava del Observatorio fiscal de la Comunitat Valenciana, que tuvieron lugar, respectivamente, el 21/06/23 y el 27/11/2023, entre agentes fiscales y administración tributaria de la Comunitat Valenciana. En la primera de ellas se expusieron las medidas tributarias en el ámbito de la Comunitat Valenciana del ejercicio 2023, la planificación estratégica de la Agencia Tributaria Valenciana para el mismo ejercicio, y se analizaron y valoraron las propuestas recibidas por parte de todos los agentes fiscales, relacionadas tanto con la normativa tributaria como con el funcionamiento de la Agencia. En la octava sesión del Observatorio Fiscal se comentaron las principales novedades tributarias que afectaban al ejercicio 2023 y las que se presumía que iban a entrar en vigor en 2024, motivadas principalmente por la Ley de Medidas del año en cuestión, se informó de las actuaciones llevadas a cabo por la Agencia en el primer semestre del año, y se valoraron las propuestas recibidas por los miembros del órgano.

Adicionalmente a lo anterior, la ATV se esfuerza por conseguir que todas las novedades fiscales, así como aquellas otras de índole más práctica implementadas por la Agencia (principalmente en lo que se refiere a aspectos informáticos), lleguen al mayor número de ciudadanos posible, para lo que continuamente lleva a cabo publicaciones de noticias en su página web que permiten a los contribuyentes disponer de la información actualizada que necesitan para cumplir con sus obligaciones tributarias.

El indicador que mide este objetivo operativo indica el número de documentos de entrada que se han presentado de forma telemática respecto del total que se han presentado en la Agencia. El objetivo por alcanzar durante el 2023 es el 75%. A 31/12/2023 el valor alcanzado es del 69%, lo que supone un grado de cumplimiento del 92%, no cumpliendo así el objetivo pero con la salvedad de tener ya las herramientas básicas ya disponibles, por lo que queda ya a criterio del ciudadano.

Indicador	Previsión resultado 2023	Valor a fecha 31/12/2023	Grado de ejecución
Porcentaje de presentación de documentos telemáticos respecto del total de presentaciones efectuadas	75%	69%	92%

### 2.1.3.- Impulsar la información fiscal previa en manos del contribuyente.

Se trata de mejorar la accesibilidad a la información necesaria para que la ciudadanía pueda cumplir sus obligaciones tributarias, ya que el adecuado e inmediato conocimiento de esta evita errores y previene incumplimientos. En la misma línea, la transparencia es un valor estratégico que genera certidumbre y seguridad a los contribuyentes.

Las actuaciones por realizar para la consecución de este objetivo operativo se concretan en remitir a los potenciales obligados tributarios recordatorios masivos del cumplimiento de obligaciones tributarias, incluyendo información necesaria para el cumplimiento de las mismas. Se fijó para el 2023 el objetivo de alcanzar 5.000 recordatorios.

Indicador	Previsión resultado 2023	Valor a fecha 31/12/2023	Grado de ejecución
Número de recordatorios de cumplimiento de obligaciones tributarias remitidos a ciudadanos	5.000	5.740	115%

#### 2.1.4.- Incrementar el número de presentaciones realizadas por colaboradores sociales en virtud de convenio.

La figura del colaborador social es muy importante para mejorar la difusión de servicios y utilidades que la Administración ofrece a la ciudadanía, y una de sus principales vías para lograrlo es a través de los convenios con colegios profesionales, otras corporaciones de Derecho Público y asociaciones profesionales del ámbito tributario. Se trata de garantizar que la información en general y las novedades adoptadas en particular lleguen, a través de ellos, a los contribuyentes que representan, facilitando de esta forma el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.

Los modelos susceptibles de ser habilitados en el marco del convenio con colaboradores sociales por el volumen de su presentación ya lo están en este último ejercicio de planificación plurianual. Se trata de los modelos 600, 620, 650 y 651, este último en enero del 2023. Por tanto, las actuaciones a desarrollar durante el 2023 se han centrado en mejorar los canales de comunicación con los colectivos firmantes de convenios con la finalidad de hacer efectiva esa colaboración social que permita el correcto cumplimiento de las obligaciones tributarias. Mediante las sesiones del observatorio fiscal se garantiza la comunicación con los profesionales del ámbito tributario; sin embargo, se está trabajando para el incremento y mejora de dicha comunicación, reforzado el canal telefónico como medio de comunicación más directo.

Cabe destacar, igualmente, el gran esfuerzo de desarrollo en la ATV para poner en marcha todos los sistemas simplificados y la firma de multitud de convenios, que en especial a partir de 2021 (en torno a 80 desde entonces) han tenido un crecimiento exponencial.

Indicador	Previsión resultado 2023	Valor a fecha 31/12/2023	Grado de ejecución
Porcentaje de modelos que los colaboradores sociales pueden presentar mediante convenio respecto de todos aquellos que son susceptibles de convenio	100%	100%	100%

#### 2.1.5.- Impulsar la coordinación y cooperación con el resto de administraciones para la consecución de los objetivos propuestos.

Desde la ATV se está impulsando la colaboración con otras Administraciones Públicas con la finalidad de intercambiar información que le sea útil para el ejercicio de su cometido.

En este sentido, se han mantenido reuniones con otros órganos o entidades de la Generalitat con el fin de intercambiar información útil para el cometido de la Agencia, se han planificado

actuaciones conjuntas con la AEAT y se ha mantenido el contacto entre Comunidades Autónomas, entre otras muchas actuaciones que han permitido a la Agencia avanzar en el cumplimiento de sus objetivos.

Entre las actuaciones realizadas en este ejercicio, cabe destacar, además de los Consejos Superiores para la dirección y coordinación tributaria y los Grupos de Trabajo del Consejo Superior, los siguientes:

- Reuniones relacionadas con la auditoría y consiguiente certificación del Esquema Nacional de Seguridad (ENS) que se alcanzó en el último trimestre.
- Avance en el convenio de ejecutiva con la Federación Valenciana de Municipios y Provincias (FVMP) que entre otras cosas ha permitido la incorporación de nuevos ayuntamientos al sistema, que se unen al de Valencia.
- Puesta en marcha del nuevo sistema económico financiero de la Generalitat Valenciana, NEFIS, que permitirá avanzar en la integración contable de todos los entes de esta.
- Pruebas de Concepto de Inteligencia Artificial y analítica avanzada.
- Análisis de datos tributarios mediante Business Intelligence, mejorando tanto la gestión interna y el control de procesos, como la información pública.
- Puesta en marcha de un nuevo Espacio Tributario Colaborativo que servirá de intercambio de información tributaria entre las distintas CCAA, en un espacio de diálogo a través de foros de debate y de puesta en común de información de índole variada.
- Reuniones relacionadas con la tramitación y gestión de las ayudas asociadas al programa “Bono Cesta de la Compra”.

Indicador	Previsión resultado 2023	Valor a fecha 31/12/2023	Grado de ejecución
Número de actuaciones de coordinación y cooperación con otras Administraciones	12	55	458%

Así mismo se incluyó como actuación concreta dentro de este objetivo operativo redefinir la colaboración con Oficinas Liquidadoras de Distrito Hipotecario. Durante el ejercicio se ha realizado un proceso de revisión integral de la gestión llevada a cabo por las Oficinas Liquidadoras, que llevaba vigente más de 25 años y que no se correspondía en gran parte con el actual sistema de gestión, con una gran presencia de sistemas de presentación telemática e integración directa de datos a partir de suministros automatizados por parte de terceros, y que, además, a corto plazo, y por mor de la necesaria adaptación a las obligaciones impuestas por la normativa general del procedimiento administrativo, va a tener que incorporarse plenamente a la implantación de expedientes íntegramente electrónicos. En este escenario se han revisado tanto las funciones realizadas como la retribución asociada a las mismas. Así, este proceso de revisión culminó con la aprobación de dos instrumentos jurídicos, que son un Decreto regulador de las funciones atribuidas a las Oficinas Liquidadoras y una Orden reguladora del sistema retributivo, acorde con las nuevas funciones atribuidas, ambos consensuados con los representantes de los Registradores de la Comunitat Valenciana.

Por su parte, en la Orden se opta por un sistema retributivo que prima la remuneración objetiva, vinculada a las tareas efectivamente desarrolladas en el desempeño de sus funciones, de acuerdo con la planificación estratégica y la definición de los objetivos generales fijados desde la Agencia Tributaria Valenciana.

### 2.2.1.- Alcanzar el 100% del nivel de cumplimiento del Plan de Control Tributario.

El objetivo en 2023 es alcanzar el valor del 100%, definiendo el indicador asociado al mismo como el grado de consecución de los objetivos recogidos en el Plan de Control Tributario anual.

Cabe decir que el nivel de cumplimiento del Plan de Control Tributario no es del todo satisfactorio, lo que en parte se atribuye a los magníficos datos de ejercicios anteriores, que en especial en la labor inspectora han tenido un efecto disuasorio en un limitado grupo de contribuyentes. Hay que tener en cuenta que en las actuaciones inspectoras, en relación con el cumplimiento de los requisitos para la aplicación de los beneficios fiscales, se comprueba y verifica, después de un análisis exhaustivo de la documentación aportada por los contribuyentes, si los mismos se han aplicado correctamente. Esto puede dar lugar a que después de todo el procedimiento de inspección, en el caso de que se hayan aplicado correctamente los beneficios fiscales, no sea necesario modificar la declaración original del impuesto y por lo tanto no se genere un ingreso en relación con ese procedimiento.

Pues bien, en muchas de las actuaciones de control realizadas en el ejercicio 2023 se ha comprobado la correcta aplicación de la normativa que regula los beneficios fiscales. El hecho de haber impulsado y facilitado desde la Agencia una mayor información fiscal previa en manos del contribuyente, ha estimulado el cumplimiento voluntario y ha permitido que gran parte de la ciudadanía pueda cumplir correctamente sus obligaciones tributarias.

El nivel de cumplimiento del Plan de Control Tributario ha sido el que se refleja a continuación:

Indicador	Previsión resultado 2023	Valor a fecha 31/12/2023	Grado de ejecución
Grado de consecución de los objetivos recogidos en el Plan de Control Tributario	100%	80%	80%

### 2.3.1.- Incrementar la recaudación neta derivada de actuaciones de gestión recaudatoria en vía ejecutiva por medios propios.

A través de los dos indicadores asociados a este objetivo, que a continuación se detallan, se evalúa el importe de la recaudación que la ATV realiza por medios propios, sin acudir a agentes recaudadores externos, computando, a estos efectos, la recaudación ejecutiva neta por medios propios obtenida en el ejercicio corriente respecto a la recaudación ejecutiva neta por medios ajenos obtenida en el mismo periodo temporal.

Se pretende, por tanto, un aumento significativo de la eficacia recaudatoria respecto a actuaciones no incluidas en el Convenio para la recaudación en vía ejecutiva entre la Generalitat Valenciana y la AEAT (Resolución de 10 de octubre de 2006, del Departamento de Recaudación de la AEAT y Adenda al Convenio de 31 de octubre de 2017), intensificando las actuaciones desarrolladas directamente por el Departamento de Recaudación.

Durante 2021 se inició la implantación de una nueva herramienta informática para automatizar la emisión y seguimiento tanto de recordatorios de pago como de las providencias de apremio que hiciera posible la emisión masiva y controlada de providencias de apremio y de recordatorios de pago. Durante los ejercicios 2022 y 2023, se ha continuado con el desarrollo del módulo correspondiente a la gestión integral automatizada de las providencias de apremio, lo que ha supuesto una mejora en la efectividad de dichas actuaciones.

Indicador	Previsión resultado 2023	Valor a fecha 31/12/2023	Grado de ejecución
Porcentaje de providencias de apremio notificadas por la ATV respecto del total de providencias de apremio emitidas por la ATV	22%	26%	117%

Indicador	Previsión resultado 2023	Valor a fecha 31/12/2023	Grado de ejecución
Porcentaje de recordatorios de pago remitidos respecto del total de providencias de apremio emitidas por la ATV	20%	25%	126%

### 2.3.2.- Reducir el pendiente de cobro en el marco de las competencias de la ATV.

La actuación operativa asociada pretende la depuración del pendiente de cobro de tributos cedidos, dentro de los plazos de prescripción, para detectar y llevar a cabo posibles actuaciones de reactivación de créditos. Con esta finalidad, se continúa con la labor iniciada en el año 2017, circunscribiéndola, materialmente, a los tributos cedidos, y, temporalmente, a aquellos ejercicios en los que sería viable la reactivación del crédito público, por no haber operado el instituto de la prescripción.

Indicador	Previsión resultado 2023	Valor a fecha 31/12/2023	Grado de ejecución
Depuración de las liquidaciones de tributos cedidos	100%	142%	142%

### 2.3.3.- Disminuir los costes de devolución de ingresos indebidos.

Las acciones previstas para el cumplimiento de este objetivo operativo implican, de una parte, actuaciones preventivas sobre el control de los supuestos de litigiosidad y, de otra parte, actuaciones de gestión y recaudación relacionadas con la demora en las resoluciones, para minimizar los costes monetarios asociados (intereses de demora), así como los tiempos de espera de los ciudadanos.

En la revisión anual del Programa Anual de Actuación del ejercicio 2021, a fecha 31/12/2021, la demora en meses de la devolución de ingresos indebidos fue de 4,05. Como objetivo en el ejercicio 2022, se fijó bajar esta demora hasta 2,43 meses, cifra que se rebajó aún más debido a un volumen inesperado de solicitudes de devolución en materia de tributación sobre el juego, provocadas por el cierre hostelero a causa de la situación generada como consecuencia de la COVID, que por su especial similitud pudieron tramitarse de forma extremadamente ágil y producir una bajada ficticia. A fecha de la presente revisión, 31/12/2023, los datos son los que se reflejan a continuación:

Indicador	Previsión resultado 2023	Valor a fecha 31/12/2023	Grado de ejecución
Demora (en meses) calculada según la relación entre las solicitudes pendientes al final del ejercicio y la media mensual de documentos despachados	1	3,2	31%

### 2.3.4.- Avanzar en los convenios de colaboración suscritos para la gestión recaudatoria ejecutiva con otros entes administrativos.

Este objetivo operativo se mide a través de tres indicadores. Los dos primeros reflejan la gestión recaudatoria ejecutiva que la ATV realiza para otros entes administrativos. El tercero refleja precisamente la adhesión de esos otros entes administrativos a la gestión.

En cuanto al primero de los indicadores, durante el ejercicio 2023 se han recibido de los diferentes Ayuntamientos adheridos al convenio de colaboración para la gestión recaudatoria ejecutiva un total de 105.024 diligencias de embargo, habiéndose tramitado la totalidad, por lo que el grado de ejecución de este indicador es el del 100%.

Indicador	Previsión resultado 2023	Valor a fecha 31/12/2023	Grado de ejecución
Número de diligencias de embargo tramitadas/total enviadas	100%	100%	100%



Al respecto, cabe resaltar el crecimiento exponencial que ha tenido el número de trabas registradas y tramitadas desde el Departamento de Recaudación, habiendo pasado de 37.649 en 2021, a 66.529 en 2022, y a un total de 105.024 trabas tramitadas en el año 2023 (la totalidad de las recibidas).

Respecto al segundo de los indicadores que miden el grado de ejecución de este objetivo operativo, “Ingresos obtenidos por otros entes mediante la actuación de la ATV”, a fecha 31/12/23 el valor del indicador es del 8,04%, cifra similar a la obtenida en el ejercicio anterior. Ello supone que se han embargado finalmente 2.621.593,05 euros sobre una carga total de 32.618.586,51 euros.

Indicador	Previsión resultado 2023	Valor a fecha 31/12/2023	Grado de ejecución
Ingresos obtenidos por otros entes mediante la actuación de la ATV	22%	8,04%	36,55%

Por último, en relación con el tercero de los indicadores asociados a este objetivo operativo, “Número de convenios suscritos / número de convenios demandados”, se optó por la suscripción de un convenio marco que agilice los procesos recaudatorios bajo un modelo común, entre la Generalitat y las diferentes entidades locales, en materia de embargos por deudas correspondientes a ingresos de derecho público a realizar fuera de sus respectivos ámbitos de competencia territorial. Tras la experiencia acumulada en el ejercicio 2022, en 2023 han proseguido las reuniones con la Federación Valenciana de Municipios y Provincias (FVMP) y los diferentes municipios interesados en la adhesión al Convenio, para exponer los requisitos jurídicos y técnicos necesarios para proceder a las futuras adhesiones, lo que finalmente se tradujo en la incorporación de Paiporta, Canet d'En Berenguer, El Campello, L'Ènova y Macastre, de los que se han hecho actuaciones de los tres primeros, uniéndose a la operativa ya consolidada de Valencia.

Por tanto, este indicador refleja el número de adhesiones al convenio marco, respecto de los municipios que han solicitado la adhesión. En el convenio suscrito se establece que las entidades locales interesadas deberán solicitar la adhesión, siendo valoradas las solicitudes por la Comisión de Seguimiento. Al cierre del ejercicio, todas las solicitudes de adhesión se han tramitado, con la consiguiente adhesión al convenio, por lo que el grado de ejecución asciende al 100%.

Indicador	Previsión resultado 2023	Valor a fecha 31/12/2023	Grado de ejecución
Número de convenios suscritos / número de convenios demandados	100%	100%	100%

## II.C Nivel de cumplimiento del objetivo estratégico «Mejorar la gestión de los recursos asignados a la ATV».

Finalmente, para la consecución del objetivo estratégico «**Mejorar la gestión de los recursos asignados a la ATV**», se propone continuar optimizando el empleo de los recursos que se ponen a disposición de la Agencia y orientar a las personas que prestan servicio en la misma hacia la obtención de mejores resultados, manteniendo el alto nivel de satisfacción de la ciudadanía por los servicios prestados. El nivel de cumplimiento de los objetivos operativos marcados a estos efectos se detalla a continuación:

### 3.1.1.- Alcanzar el 100% de cumplimiento de los compromisos de calidad de los servicios que se ofrecen a la ciudadanía en la Carta de Servicios de la ATV.

El indicador establecido para este objetivo operativo mide el grado de consecución de los objetivos de calidad establecidos en la Carta de Servicios, fijándose como objetivo alcanzar el 100%.

Tras la evaluación realizada de la Carta de Servicios se ha concluido que el nivel de cumplimiento de los compromisos adquiridos es del 99%. Ese 1% restante abarca un problema técnico menor en relación con el cumplimiento del grado de accesibilidad de la web, en proceso de solventarse, y la puntuación dada por los usuarios de las herramientas de valoración, que pese a mejorar, no ha alcanzado el 100% de satisfacción.

Indicador	Previsión resultado 2023	Valor a fecha 31/12/2023	Grado de ejecución
Grado de consecución de los objetivos recogidos en la Carta de Servicios	100%	99%	99%

### 3.1.2.- Impulsar las actuaciones de control de calidad de las actuaciones realizadas por la ATV.

Para el ejercicio 2023 se fijó como indicador asociado a este objetivo operativo el grado de satisfacción del servicio público prestado por la ATV y percibido por la ciudadanía, con un valor objetivo a alcanzar del 80%. Para ello, se han elaborado encuestas online para conocer el nivel de satisfacción de los contribuyentes por la información y asistencia recibida, encuestas que se efectúan por un sistema continuo y online, por lo que se recalcula su definición y valor objetivo.

Pese a cumplir el objetivo, se realizar periódicamente extracciones de los datos de las encuestas que junto al análisis de quejas proporcionan claras muestras de las debilidades detectadas, que se han traducido en un aumento de la dotación de asistencia a incidencias técnicas, mayor claridad en el proceso de solicitud de cita y aumento de la información sobre solicitudes de devolución.

Indicador	Previsión resultado 2023	Valor a fecha 31/12/2023	Grado de ejecución
Grado de satisfacción del servicio recibido	80%	83%	103%

Además de las encuestas, también se han planificado dos actuaciones más referentes a la calidad del servicio prestado:

- Reducir el número de quejas aceptadas en todo el año, que son las que afectan al servicio prestado, a 75. A 31/12/2023 el número de quejas aceptadas fue de 53.
- Implementar progresivamente un sistema de cumplimiento normativo en la ATV que permita detectar riesgos jurídicos asociados a la actividad pública que desde la misma se presta, y asegurar el establecimiento de protocolos y controles necesarios para evitar o minimizar las consecuencias de su comisión. En este sentido, durante el año 2023 se ha estado trabajando en el Mapa de riesgos, el Código ético y la Declaración institucional.

Así mismo, se planificó en el ejercicio 2023 la Auditoría orientada a la consecución del cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad, y en este sentido la ATV ha obtenido con fecha 27 de octubre de 2023 el certificado del Esquema Nacional de Seguridad, un documento obligatorio para todas las entidades públicas que acredita que las bases de datos del organismo están protegidas y que se cumple con la legislación. De acuerdo con esta certificación, los sistemas de información gestionados por la ATV que dan soporte a la gestión tributaria y al ejercicio de la potestad sancionadora han sido auditados y encontrados conforme con las exigencias del Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración electrónica. El resultado fue favorable, indicando únicamente algunas salvedades que trataban sobre aspectos de hardware que fueron subsanados con rapidez, y la gestión del estudio de capacidad del sistema Tirant, habiendo sido todas ellas solventadas antes de terminar el año.

Este logro es consecuencia del trabajo que la ATV viene desarrollando en los últimos años para garantizar la máxima protección de la información y establecer un marco de seguridad y mecanismos adecuados en todo lo relacionado con la gestión de la información y datos tributarios.

### 3.2.1.- Avanzar en el desarrollo de determinadas aplicaciones en TIRANT.

Durante el ejercicio 2023 se ha seguido trabajando en las actuaciones propuestas en el Programa Anual.

El sistema Tirant ha seguido evolucionando la gestión de direcciones de notificaciones, con el objetivo de conseguir un aumento de la eficiencia al 95%, así como el módulo de incumplimiento de vencimientos, finalizado al 100%.

Indicador	Previsión resultado 2023	Valor a fecha 31/12/2023	Grado de ejecución
Grado de realización del circuito (% avance)	95%	100%	111%

### 3.3.1.- Incrementar las horas de formación de los empleados públicos que prestan servicios en la ATV.

Este objetivo se mide a través de un indicador que calcula las horas de formación especializada por empleado y año. Se ha establecido para 2023 la cifra de 25 horas por empleado de formación especializada. El resultado alcanzado al cierre del ejercicio es el siguiente:

Indicador	Previsión resultado 2023	Valor a fecha 31/12/2023	Grado de ejecución
Número de horas de formación especializada por empleado y año	25	18,17	73%

## VI. Conclusiones.

El grado de cumplimiento total del Programa Anual ha sido de un 88%, lo que evidencia el compromiso de la organización con los objetivos planificados.

Los esfuerzos realizados en relación con el primer objetivo estratégico relativo a la **digitalización de la Agencia**, para posibilitar a la ciudadanía relacionarse con ella por medios electrónicos, ha supuesto que los contribuyentes durante el 2023 puedan optar por la presentación íntegra telemática de los impuestos gestionado por la Agencia, con nuevos asistentes para la cumplimentación, más completos, intuitivos y on-line (sin necesidad de descargas previas). En relación con el expediente electrónico, el sistema de notificación electrónica se ha consolidado en 2023, con vistas a culminar el censo y poder notificar únicamente por ese medio en los casos legalmente previstos. Lo anterior se traduce en unos magníficos datos, como son que el 97% de los documentos que llegan a la ATV lo hagan con captura de datos; el 82% de los modelos pueden presentarse de forma telemática (entre ellos, los que permiten autoliquidar los tributos de mayor peso, como son el 600, 620, 650 y 651); el documento electrónico ya está implantado en la ATV, y en estos momentos se está trabajando en la implementación del expediente electrónico como medio de transmisión entre administraciones de información relevante a los mismos, con un grado de avance del 88% al cierre del ejercicio.

Por otro lado, la **prevención del fraude** mediante el estímulo del cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias se ha traducido en una reformulación de la asistencia al contribuyente. Se ha definido el Sistema de Asistencia Virtual Integral, para referirse al conjunto de servicios de información y asistencia que se ofrecen por canales diferentes al presencial y que incluyen, de

momento, la web -con información tributaria, asistentes virtuales y oficina virtual-, el teléfono y los correos electrónicos. Se ha potenciado el canal telefónico con la puesta en marcha en 2022, y mejoras en el 2023, del plan “La ATV le llama”, que ha supuesto eliminar la incidencia histórica con el Servicio de información telefónico 012 de la Generalitat Valenciana, y reducir los desplazamientos físicos a las oficinas de atención al contribuyente. Desde su puesta en marcha progresiva en 2022 y su consolidación en 2023 en todos los centros gestores, se han efectuado miles de llamadas, 15.035 en 2023, en las que en un 93% se ha dado respuesta a la solicitud del consultante. En 2023, además, se unió la mayor dotación del Centro de Atención al Usuario (CAU), completando así la asistencia por el canal telefónico.

Asimismo, durante el 2023 se ha completado el servicio de asistencia y cumplimentación al modelo 650 en las sedes de la ATV (en 2024 lo estará en las Oficinas Liquidadoras, de la misma manera que se habrá ampliado al modelo 651, tanto en las sedes de la ATV como en las Oficinas Liquidadoras).

Además de la preventiva, la estrategia de lucha contra el fraude fiscal se diseña desde otras dos perspectivas, la de cooperación y la de control. La realización de actuaciones de colaboración con la AEAT en el suministro de información tributaria para detectar incumplimientos fiscales, así como con otros Departamentos o entes de la Generalitat Valenciana, entre otras, son actuaciones que, junto a las propias labores de selección y carga de expedientes, han permitido cumplir el Plan de Control Tributario en un 80%. Importante es también la contribución que efectúa el Observatorio Fiscal a la hora de informar a los colectivos que en el mismo están representados de todas las novedades fiscales, avances informáticos y otras cuestiones que, a través del citado órgano, se comparten para que de las mismas sean conocedores los contribuyentes.

En cuanto a la potestad de comprobación y control tributario, y siempre bajo la mirada puesta en la necesidad de mitigar el fraude fiscal, la ATV combina dos tipos de actuaciones, las extensivas y las intensivas, para una mayor eficacia de su actuación. Las primeras se realizan en masa con el fin de someter a control las declaraciones que presentan los obligados tributarios mediante el cruce de información y la verificación de datos con la AEAT. El objetivo es detectar y corregir los incumplimientos tributarios reiterados y de menor gravedad y complejidad. Estas actuaciones las lleva a cabo el Departamento de Gestión Tributaria. Por su parte, las actuaciones intensivas, que lleva a cabo el Departamento de Inspección tributaria, están dirigidas a descubrir, regularizar y reprimir las formas más graves y complejas de fraude tributario, así como a comprobar en profundidad el correcto cumplimiento de las obligaciones tributarias. Es de destacar, a estos efectos, los buenos resultados obtenidos, a pesar de la carencia de personal que sufre la Agencia, y que más adelante se comentará.

Debe resaltarse, asimismo, la labor de revisión integral del sistema de colaboración con las Oficinas Liquidadoras de Distrito Hipotecario, para adecuarlo al actual sistema de gestión, con una gran presencia de sistemas de presentación telemática, integración directa de datos a partir de suministros automatizados por parte de terceros y expediente íntegramente electrónico. El nuevo sistema entró en vigor en septiembre de 2023, realizándose desde entonces un seguimiento que ajuste su eficiencia y adecuación de la mejor manera posible, lo que se espera redundará en una mejor consecución de la misión de la agencia.

En lo que se refiere a la estrategia de gestión recaudatoria neta, destacan los esfuerzos por disminuir tanto el pendiente de cobro en el marco de las competencias de la ATV, como la demora en la devolución de ingresos indebidos (con la consiguiente reducción de los costes monetarios que ello conlleva, así como los plazos de espera de la ciudadanía). Asimismo, cabe destacar el interés de la Agencia en que la recaudación ejecutiva llevada a cabo por la misma, con personal propio, y sin necesidad de acudir a los servicios que actualmente le presta la AEAT, sea una realidad en el corto plazo.

Finalmente, como ente administrativo que es, la Agencia también se preocupa en **mejorar la gestión de los recursos públicos que tiene asignados**, reforzando su compromiso con la calidad del servicio, lo que se tradujo en un 83% de satisfacción de la ciudadanía, detectado mediante encuestas, y una bajada del 18% de las quejas recibidas. Es un éxito que el nivel de cumplimiento de los servicios que se ofrecen en la carta de servicios de la ATV haya alcanzado, al cierre del ejercicio un 99%.

En lo que se refiere a los recursos humanos hay que seguir destacando la fuga de personal de la Agencia provocada por la política de mejora de empleo llevada a cabo en la Generalitat Valenciana, que hace muy difícil la consolidación de los equipos y la planificación de las tareas a realizar. A ello se añade, por un lado, la inconveniencia de atraer, por el mismo proceso de mejora de empleo, a personal no especializado en materia tributaria, en detrimento de la profesionalización de la Agencia. Por otro lado, las bajas por jubilación de funcionarios del Cuerpo Superior Facultativo de Inspección de Tributos (A1-09), no son repuestas porque los procesos selectivos son intermitentes y dilatados en el tiempo, y cada vez más, de escasa concurrencia debido, entre otras causas, a las diferencias retributivas en comparación con otras administraciones tributarias.

Finalmente cabe mencionar que la primera recomendación de la Sindicatura de Cuentas en su Informe de Auditoría de sistemas de información de la Agencia Tributaria Valenciana, para el ejercicio 2021, de fecha 28/11/2022, es *“adoptar las medidas necesarias para mejorar la dotación de la Agencia, tanto en medios personales como tecnologías de la información”*. Concluye la Sindicatura que *“los recursos humanos y tecnológicos de la ATV son claramente insuficientes para subsanar las deficiencias existentes y mejorar los procedimientos de gestión tributaria y los controles. La situación actual no facilita la gestión y la mejora de la recaudación ni la lucha contra la elusión fiscal”* y cita el Informe anual de la Inspección General del Ministerio de Hacienda y Función Pública, que igualmente incide en esta problemática. Todo lo cual pasa por fidelizar el personal en la Agencia y dotar las plazas vacantes (actualmente, un 30%) mediante procesos selectivos continuados en el tiempo. En el Informe de Auditoría de sistemas de información de la Agencia Tributaria Valenciana para el ejercicio 2022 se recoge de nuevo esta recomendación (séptima, en este caso) al seguir siendo de aplicación, si bien, actualizada para adecuarse a la situación de la ATV a la fecha de la revisión (septiembre de 2023), y en este sentido, la Sindicatura de Cuentas recomienda *“mantener las líneas de trabajo puestas en marcha para mejorar la dotación en cuanto a recursos humanos de la Agencia”*.

INDICADORES DE CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS, PROGRAMAS Y OBJETIVOS OPERATIVOS									
Objetivos estratégicos	Programas	Objetivos Operativos	Previsión resultado 2023	Valor indicador 31/12/2023	% de resultado alcanzado	Indicador Objetivo Operativo	Grado cumplimiento programas	Grado cumplimiento objetivos estratégicos	Grado cumplimiento Plan
1.- Posibilitar que la ciudadanía se relacione con la ATV íntegramente por medios electrónicos.	1.1.- Implementar la Administración electrónica.	1.1.1.- Eliminar el papel en la presentación de auto liquidaciones y solicitudes.	100%	97,00 %	97 %	97 %	89 %	89 %	
		1.1.2.- Incrementar las opciones de presentación telemática de los documentos de entrada.	100%	82,00 %	82 %	82 %			
		1.1.3.- Avanzar en el expediente electrónico.	80%	70,00 %	88 %	88 %			
2.- Mejorar las condiciones y resultados de la lucha contra el fraude fiscal.	2.1.- Estimular el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias.	2.1.1.- Mejorar la asistencia personalizada en el cumplimiento de las obligaciones tributarias, mediante el desarrollo, principalmente, del servicio de cita previa.	200.000	177.129	89 %	89 %	96 %		88 %
		2.1.2.- Fomentar la presentación de documentos de entrada por medios telemáticos.	75%	69,00 %	92 %	92 %			
		2.1.3.- Impulsar la información fiscal previa en manos del contribuyente.	5.000	5.740	115 %	100 %			
		2.1.4.- Incrementar el número de presentaciones realizadas por colaboradores sociales en virtud de convenio respecto al total de presentaciones realizadas por colaboradores sociales.	100%	100,00 %	100 %	100 %			
		2.1.5.- Impulsar la coordinación y la cooperación con el resto de Administraciones para la consecución de los objetivos propuestos.	12	55	458 %	100 %			
	2.2.- Planificación y control tributario	2.2.1.- Alcanzar el 100% del nivel de cumplimiento del plan de control tributario.	100%	79,61 %	80 %	80 %	81 %		
	2.3.- Estrategia de gestión recaudatoria neta.	2.3.1.- Incrementar la recaudación neta derivada de actuaciones de gestión recaudatoria en vía ejecutiva por medios propios.	22%	25,76 %	117 %	100 %			
			20%	25,15 %	126 %	100 %			
		2.3.2.- Reducir del pendiente de cobro en el marco de las competencias de la ATV.	100%	142,00 %	142 %	100 %			
		2.3.3.- Disminuir los costes de devolución de ingresos indebidos	1	3,2	31 %	31 %			
2.3.4.- Avanzar en los convenios de colaboración suscritos para la gestión recaudatoria ejecutiva con otros entes administrativos.		100 %	100,00 %	100 %	100 %				
		22%	8,04 %	37 %	37 %				
	100%	100,00 %	100 %	100 %					

INDICADORES DE CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS, PROGRAMAS Y OBJETIVOS OPERATIVOS

Objetivos estratégicos	Programas	Objetivos Operativos	Previsión resultado 2023	Valor indicador 31/12/2023	% de resultado alcanzado	Indicador Objetivo Operativo	Grado cumplimiento programas	Grado cumplimiento objetivos estratégicos	Grado cumplimiento Plan
3.- Mejorar la gestión de los recursos asignados a la Agencia Tributaria Valenciana.	3.1.- Impulsar la calidad.	3.1.1.- Alcanzar el 100% de cumplimiento de los compromisos de calidad de los servicios que se ofrecen a la ciudadanía en la Carta de Servicios de la ATV.	100%	98,80 %	99 %	99 %	99 %	91 %	
		3.1.2.- Impulsar las actuaciones de control de calidad de las actuaciones realizadas por la Agencia Tributaria Valenciana.	80 %	82,78%	103 %	100 %			
	3.2.- Culminar desarrollos pendientes de TIRANT	3.2.1.-Avanzar en el desarrollo de determinadas aplicaciones en TIRANT.	95%	100,00 %	105 %	100 %	100 %		
	3.3.- Gestionar los recursos humanos.	3.3.1.- Incrementar las horas de formación de los empleados públicos que prestan servicios en la ATV.	25	18,17	73 %	73 %	73 %		