

**RESOLUCIÓN de 31 de enero de 2023, del conseller de Hacienda y Modelo Económico, por la que se aprueba el informe anual del Programa anual de actuación de la Agencia Tributaria Valenciana para el año 2022.**

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 2022, y en cumplimiento de lo dispuesto en el apartado VII del Programa Anual de Actuación para el año 2022, la Dirección General de la Agencia elabora el presente informe correspondiente a la evaluación de los resultados alcanzados en el año 2022, cuyo texto se anexa, y lo eleva al Consejo Rector para su valoración, y en su caso, aprobación, 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). Por todo ello, resuelvo:

Aprobar, a propuesta del Consejo Rector, el informe anual del Programa anual de actuación de la Agencia Tributaria Valenciana para el año 2022, cuyo texto se anexa al presente acuerdo.

El conseller de Hacienda y Modelo Económico y Presidente de la Agencia Tributaria Valenciana  
Arcadi España García



## A N E X O

### **Informe anual del Programa Anual de Actuación de la Agencia Tributaria Valenciana para el año 2022.**

#### ÍNDICE.

- I. Introducción.
- II. Alcance.
- III. Nivel de cumplimiento del objetivo estratégico “Posibilitar que la ciudadanía se relacione con la ATV íntegramente por medios electrónicos”.
- IV. Nivel de cumplimiento del objetivo estratégico “Mejorar las condiciones y resultados de la lucha contra el fraude fiscal”.
- V. Nivel de cumplimiento del objetivo estratégico “Mejorar la gestión de los recursos asignados a la ATV”.
- VI. 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 2022, 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 2022, 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 ciudadanía 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 2022 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	Previsión resultado 2022
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.	93%
		1.1.2.- Incrementar las opciones de presentación telemática de los documentos de entrada.	73%
		1.1.3.- Avanzar en el expediente electrónico.	50%
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.	130.000
		2.1.2.- Fomentar la presentación de documentos de entrada por medios telemáticos.	60%
		2.1.3.- Impulsar la información fiscal previa en manos del contribuyente.	3.000
		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.	100%
		2.1.5.- Impulsar la coordinación y la cooperación con el resto de Administraciones para la consecución de los objetivos propuestos.	12
	2.2.- Planificación y control tributario	2.2.1.- Alcanzar el 100% del nivel de cumplimiento del 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.	15%
			14%
		2.3.2.- Reducir del pendiente de cobro en el marco de las competencias de la ATV.	100%
		2.3.3.- Disminuir los costes de devolución de ingresos indebidos	2,43
		2.3.4.- Avanzar en los convenios de colaboración suscritos para la gestión recaudatoria ejecutiva con otros entes administrativos.	100 %
			20%
	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.
3.1.2.- Impulsar las actuaciones de control de calidad de las actuaciones realizadas por la Agencia Tributaria Valenciana.			75 %
3.2.- Culminar desarrollos pendientes de TIRANT		3.2.1.- Avanzar en el desarrollo de determinadas aplicaciones en TIRANT.	90%
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



### III. 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 ([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 2022 del 93%. A fecha 31/12 se ha alcanzado, pues el 95% de los documentos que entran en la ATV lo hacen con captura de datos. Este buen resultado se explica, además de por el mayor consumo digital por parte de la ciudadanía, porque desde el 1 de enero el modelo 600 se cumplimenta exclusivamente on-line. También se han pasado a cumplimentar de esta forma exclusiva 14 modelos de solicitud dirigidos a la ATV (Modelo 620, aplazamientos y descalificación de VPO, entre otros). También ha coadyuvado la mejora del asistente para la cumplimentación del modelo 650, relativo al impuesto sobre sucesiones llevada a cabo en primer semestre del 2021 y la presentación telemática del mismo, que impulsa la presentación íntegra (cumplimentación, pago y presentación) por canal on-line.

Indicador	Previsión resultado 2022	Valor a fecha 31/12/2022	Grado de ejecución
Porcentaje de modelos presentados con captura de puntos	93%	95%	102%



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

Durante el 2022, 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,
- 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 2022 ha entrado en producción la presentación telemática del modelo 650 para la autoliquidación del impuesto sobre sucesiones.

A finales del ejercicio finalizaron los desarrollos necesarios para la presentación telemática del modelo 651 para la autoliquidación del impuesto sobre donaciones. De forma tal que, en enero de 2023 los contribuyentes podrán presentar de forma telemática, que incluye la cumplimentación, pago, si procede, y la presentación del modelo 651 de impuesto sobre donaciones.

Así mismo, en diciembre de 2022 se ha puesto en marcha el trámite telemático para la presentación de alegaciones y contestación a requerimientos, de forma que la documentación presentada por este trámite se clasifica de forma automática en el registro departamental del departamento que corresponde, al objeto de reducir tiempos de tramitación y carga administrativa.

Durante los días que ha estado en funcionamiento este nuevo servicio (desde 14/12/22), hasta el 31/12/2022, se han producido 227 registros de entrada por este nuevo trámite, de los cuales el 50% se han clasificado automáticamente en el registro departamental correspondiente, con el consiguiente ahorro del recursos humanos implicados en la tarea.

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

<b>Indicador</b>	<b>Previsión resultado 2022</b>	<b>Valor a fecha 31/12/2022</b>	<b>Grado de ejecución</b>
Porcentaje de modelos que se pueden presentar telemáticos respecto del total de modelos que se pueden presentar	73%	76,92%	105%



### 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.

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, y pudiendo definir días de no depósito para periodos vacacionales. Durante este periodo se han notificado por este sistema 22.696 documentos.

Indicador	Previsión resultado 2022	Valor a fecha 31/12/2022	Grado de ejecución
Grado de avance	50%	50%	100%

## IV. 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 2022 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. El objetivo en el 2022 se concretó en el canal telefónico.

Así durante el 2022 se ha organizado la asistencia telefónica de la Agencia con sistema de cita previa (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.

De forma tal que el ciudadano se agenda una cita con el funcionario, 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 además 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 le 2022, se han efectuado 3.405 llamadas, en las que en un 85,31% se ha solucionado la solicitud del consultante.

En este punto de proliferación de canales de atención a la ciudadanía, para diferenciar la asistencia presencial de la asistencia digital, entendida esta última como la que se presta por canales en línea, ya sea web, asistentes virtuales, teléfono, e-mail..., se define el Sistema de Atención Virtual Integral (SAVI) como un 'mostrador virtual' de la Agencia Tributaria para prestar de forma personalizada no presencial, los servicios de información y asistencia que habitualmente se ofrecen en una oficina física. Arranca multicanal, pero con tendencia hacia la omnicanalidad aprovechando las distintas herramientas telemáticas que permite la tecnología actual.

En relación con el canal presencial, durante el 2022 se ha puesto en marcha también, con sistema de cita previa, la asistencia para la presentación del modelo 600 siempre que se cumplan los requisitos que se exigen para el acceso a este servicio, en los 65 centros gestores con los que cuenta la Agencia a lo largo de todo el territorio. Así mismo, se presta asistencia presencial con cita previa para la cumplimentación y presentación del modelo 620 en las sedes de la ATV.

Adicionalmente, con el objeto de facilitar la presentación de los modelos en las Oficinas Liquidadoras, se ha habilitado un servicio de cita previa, de forma que el contribuyente o el colaborador social pueda organizarse y asegurar su atención.

Así mismo se planificó, en la línea de mejorar la asistencia al contribuyente en el sentido de facilitarle el pago de tributos, habilitar las oficinas de Correos de España como puntos de pago de los tributos y demás ingresos de derecho público gestionados desde la ATV. Se ha habilitado este servicio en el primer semestre del 2022.





No obstante las diferentes actuaciones fijadas en este objetivo operativo, el indicador que se emplea para medir este objetivo operativo es el de asistencias personalizadas. El compromiso en 2022 es atender por los centros gestores de la ATV, de forma personalizada, al menos, a 130.000 contribuyentes.

<b>Indicador</b>	<b>Previsión resultado 2022</b>	<b>Valor a fecha 31/12/2022</b>	<b>Grado de ejecución</b>
Número de asistencias personalizadas a contribuyentes	130.000	157.607	121%

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

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. El objetivo a alcanzar durante el 2022 es el 60%. El valor alcanzado es del 60,69%, lo que supone un grado de cumplimiento del 101%.

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). Desde la puesta en marcha en enero del ejercicio de la presentación telemática del modelo 650, un 19,63% de las presentaciones por este impuesto se han hecho de forma íntegra telemáticamente; en el modelo 600, un 64,12% de la presentación ha sido telemática; y en el modelo 620, un 97,89% de la presentación ha sido telemática.

Como labor de comunicación y difusión de estos hitos, con la finalidad de extender el conocimiento de su existencia y con ello su utilización por los usuarios, cabe mencionar la celebración durante el 2022 de las sesiones quinta y sexta del Observatorio fiscal de la Comunitat Valenciana, celebrada el 22/06/22 y el 17/11/2022 entre asociaciones y colegios profesionales del ámbito tributario, las organizaciones sociales y empresariales representativas de colectivos y agentes del ámbito tributario a que se refiere el artículo 4.2.d) del Decreto 53/2020, de creación del Observatorio fiscal de la Comunitat Valenciana. (DOGV 06.05.2020 nº 8805) y administración tributaria de la Comunitat Valenciana.

En ellas se expusieron las medidas tributarias en el ámbito de la Comunitat Valenciana del ejercicio 2022, la planificación estratégica de la Agencia Tributaria Valenciana para el mismo ejercicio, el ya mencionado servicio SAVI, el nuevo trámite para formular alegaciones y contestar requerimientos y se creó un grupo de trabajo para la participación de los agentes fiscales valencianos en el testeo del nuevo asistente para la cumplimentación del modelo 651 relativo al impuesto sobre donaciones. Así mismo 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. Es de destacar el diálogo que se produce en dicho foro, donde la Agencia recoge las inquietudes de los asistentes y las traduce en mejoras de servicios.

Los resultados han sido los siguientes:

<b>Indicador</b>	<b>Previsión resultado 2022</b>	<b>Valor a fecha 31/12/2022</b>	<b>Grado de ejecución</b>
Porcentaje de presentación de documentos telemáticos respecto del total de presentaciones efectuadas	60%	60,69%	101%

#### 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 la misma 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 a 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 fija para el 2022 el objetivo de alcanzar 3.000 recordatorios.

<b>Indicador</b>	<b>Previsión resultado 2022</b>	<b>Valor a fecha 31/12/2022</b>	<b>Grado de ejecución</b>
Número de recordatorios de cumplimiento de obligaciones tributarias remitidos a ciudadanos	3.000	3.634	121%

#### 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 actualmente vigentes susceptibles de ser habilitados en el marco del Convenio por el volumen de su presentación, son el modelo 600, tanto con documentos notariales como no notariales, 620, 650 y 651. Actualmente los convenios permiten la presentación por esta vía de los modelos 620, 600 (tanto con documentos notariales como no notariales) y 650.

Otra actuación fijada para el ejercicio, es mejorar los canales de comunicación con los colaboradores sociales con la finalidad de hacer efectiva esa colaboración social que permita la correcta realización 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, entre otras acciones, se ha reforzado el canal telefónico como medio de comunicación mas directo. En concreto, se ha redimensionado el Centro de Atención al Usuario (CAU) en el último trimestre del año.

<b>Indicador</b>	<b>Previsión resultado 2022</b>	<b>Valor a fecha 31/12/2022</b>	<b>Grado de ejecución</b>
Porcentaje de modelos que los colaboradores sociales pueden presentar mediante convenio respecto de todos aquellos que son susceptibles de convenio	100%	80%	80%

#### 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, entre otros:



- La colaboración con el Catastro para la tramitación de los expedientes con valor de referencia;
- La tramitación con la Jefatura Central de tráfico para la firma de un Convenio entre el citado organismo autónomo y la Comunitat Valenciana, para el intercambio de información de datos del registro de vehículos de la Dirección General de Tráfico;
- La colaboración con las administraciones sectoriales correspondientes para mejorar la gestión y control de los Impuestos Medioambientales y el Impuesto sobre viviendas vacías;
- La coordinación con el Centro de Evaluación de Personas con Diversidad Funcional perteneciente a la Dirección Territorial de Igualdad y Políticas Inclusivas en cuanto al contenido de los certificados emitidos al objeto de aplicar los beneficios fiscales que correspondan.

<b>Indicador</b>	<b>Previsión resultado 2022</b>	<b>Valor a fecha 31/12/2022</b>	<b>Grado de ejecución</b>
Número de actuaciones de coordinación y cooperación con otras Administraciones	12	43	358%

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 lleva vigente más de 25 años y que no se corresponde 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 la misma. Este proceso de revisión culmina con la propuesta, al menos, 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 2022 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.



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

<b>Indicador</b>	<b>Previsión resultado 2022</b>	<b>Valor a fecha 31/12/2022</b>	<b>Grado de ejecución</b>
Grado de consecución de los objetivos recogidos en el Plan de Control Tributario	100%	111,5%	111%

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, 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 el ejercicio 2022, 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.

<b>Indicador</b>	<b>Previsión resultado 2022</b>	<b>Valor a fecha 31/12/2022</b>	<b>Grado de ejecución</b>
Porcentaje de providencias de apremio notificadas por la ATV respecto del total de providencias de apremio emitidas por la ATV	15%	23,65%	158%

<b>Indicador</b>	<b>Previsión resultado 2022</b>	<b>Valor a fecha 31/12/2022</b>	<b>Grado de ejecución</b>
Porcentaje de recordatorios de pago remitidos respecto del total de providencias de apremio emitidas por la ATV	14%	16,61%	119%



### 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.

<b>Indicador</b>	<b>Previsión resultado 2022</b>	<b>Valor a fecha 31/12/2022</b>	<b>Grado de ejecución</b>
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 Plan 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 Plan Anual del ejercicio 2022, se fijó bajar esta demora hasta 2,43 meses. A fecha de la presente revisión, 31/12/2022, la demora ha bajado hasta 0,84 meses, lo que supone una reducción de los tiempos de espera por parte del contribuyente con el consiguiente ahorro de intereses de demora por parte de la Administración.

<b>Indicador</b>	<b>Previsión resultado 2022</b>	<b>Valor a fecha 31/12/2022</b>	<b>Grado de ejecución</b>
Demora (en meses) calculada según la relación entre las solicitudes pendientes al final del ejercicio y la media mensual de documentos despachados	2,43	0,84	100 %



#### 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.

Durante el ejercicio 2022 se han recibido del Ayuntamiento, 66.529 diligencias de embargo, de las cuales se han tramitado durante este ejercicio 66.485 diligencias. Esto supone la tramitación del 99,93% de las diligencias recibidas.

El grado de ejecución de este indicador es el que a continuación se indica:

<b>Indicador</b>	<b>Previsión resultado 2022</b>	<b>Valor a fecha 31/12/2022</b>	<b>Grado de ejecución</b>
Número de diligencias de embargo tramitadas/total enviadas	100%	99,93%	99%

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”, el valor del indicador es del 10,04% de las diligencias firmadas.

<b>Indicador</b>	<b>Previsión resultado 2022</b>	<b>Valor a fecha 31/12/2022</b>	<b>Grado de ejecución</b>
Ingresos obtenidos por otros entes mediante la actuación de la ATV	20%	10,04%	50%

Por último, en relación con el tercero de los indicadores asociados a este objetivo operativo, “Número de convenios suscritos / número de convenios demandados”, se ha optado 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. Durante la primera parte del año se han mantenido reuniones con la Federación valenciana de municipios y provincias (FVMP), y los diferentes municipios interesados en la adhesión al Convenio para exponerlos requisitos jurídicos y técnicos necesarios para proceder a las futuras adhesiones.

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 en solicitar la



adhesión deberán solicitarlo cumplimentando el Anexo I. Las solicitudes serán valoradas por la Comisión de Seguimiento. En la sesión del 26-10-2022, la comisión de seguimiento aceptó la solicitud de adhesión de las 30 entidades locales que lo había solicitado por considerar que cumplían los requisitos técnicos necesarios y gozaban de capacidad informática suficiente. Asimismo, a nivel operativo, acordó encomendar a la FVMP que se encargara de la coordinación con dichos centros gestores para la recogida de la documentación pendiente ( Ficha cuestionario, Acuerdo del órgano de Gobierno y Anexo I cumplimentado). Al cierre del ejercicio solo 5 entidades habían presentado la documentación de forma completa y correcta, por lo que se les expidió en Anexo II y se incorporaron de forma efectiva al sistema.

Conviene en este punto recordar que el Ayuntamiento de València ya opera de forma habitual desde hace tiempo, por lo que son realmente 6 las entidades locales efectivamente adheridas al convenio.

Indicador	Previsión resultado 2022	Valor a fecha 31/12/2022	Grado de ejecución
Número de convenios suscritos / número de convenios demandados	100%	16,67%	16%

#### V. 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 98%. Este valor, siendo excelente, se ha resentido por la falta de integración en la presentación telemática de modelo 651, prevista para enero de 2023, así como de modelos de juego destinados a profesionales que está previsto sean integrados en este próximo ejercicio.





Por otra parte, gracias a una auditoría de accesibilidad web, se mejoró sustancialmente este aspecto del portal de la ATV, quedando pendiente un elemento que se solventará con la migración de la infraestructura de portales web de la Generalitat Valenciana, previsto para 2023.

<b>Indicador</b>	<b>Previsión resultado 2022</b>	<b>Valor a fecha 31/12/2022</b>	<b>Grado de ejecución</b>
Grado de consecución de los objetivos recogidos en la Carta de Servicios	100%	98,03%	98%

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

Para el ejercicio 2022 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 75%.

<b>Indicador</b>	<b>Previsión resultado 2022</b>	<b>Valor a fecha 31/12/2022</b>	<b>Grado de ejecución</b>
Número de encuestas de satisfacción realizadas anualmente	75%	84,60%	113%

El grado de satisfacción medio obtenido es del 84,60%, siendo el objetivo, al menos del 75%, lo que supone un grado de cumplimiento del objetivo fijado del 113%.

Además de las encuestas, en cuanto a la calidad del servicio prestado, cabe destacar la reducción de quejas que afectan al servicio prestado. A 31/12/2022 el número de quejas es de 84, de las cuales 50 han sido aceptadas y 34 no aceptadas, frente a las 108 quejas de 2021.

Dicha mejora se debe a la implantación del SAVI y a que con efectos 01/01/2022 se han telematizado y reenviado las quejas relativas al depósito de la fianza por arrendamientos urbanos, cuya gestión estaba asumiendo la Agencia por falta de cobertura de los puestos de la Dirección Territorial de Hacienda y Modelo Económico, pero cuya competencia no le era propia.

En el Programa Anual de Actuación de la Agencia Tributaria Valenciana para el año 2022, se hizo referencia a la actuación de suscribir un Plan de Integridad Pública de la ATV en el marco de las directrices marcadas por la Agencia Valenciana Antifraude, y efectuar una consultoría sobre la adecuación de los sistemas de la ATV a las exigencias impuestas por el Esquema Nacional de Seguridad (ENS), en ejecución de las recomendaciones efectuadas por la Sindicatura de Comptes.



Durante el primer semestre se definieron las acciones necesarias para ello, y comenzaron los trámites para la contratación de una empresa externa para que lleve a cabo la consultoría. Nos obstante, dicha contratación se ha visto frustrada por causas ajenas a la Agencia, y se han comenzado los trámites para la nueva contratación.

En lo que se refiere al Esquema Nacional de Seguridad, tras la consultoría llevada a cabo durante el presente ejercicio se ha procedido a la elaboración del plan de adecuación del sistema, con vistas a efectuar la implantación de seguridad en el siguiente año y de esta forma poder certificar el sistema conforme al Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad.

En todo caso, estas políticas alcanzan los sistemas directamente gestionados por la ATV, en este caso Tirant, quedando otras aplicaciones para una futura certificación por parte de la DGTIC.

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

Durante el ejercicio 2022 se ha seguido trabajando en las actuaciones propuestas en el Programa Anual.

En concreto se pueden destacar como actuaciones de desarrollo de la aplicación:

- La mejora y desarrollo de las pantallas del procedimiento de aplazamiento de la deuda, para introducir los vencimientos de la deuda desde esta pantalla.
- La realización de mejoras y creación de circuito de sanciones para el modelo 045, tasa fiscal sobre el juego. Máquinas o aparatos automáticos.

<b>Indicador</b>	<b>Previsión resultado 2022</b>	<b>Valor a fecha 31/12/2022</b>	<b>Grado de ejecución</b>
Grado de realización del circuito (% avance)	90%	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 2022 la cifra de 25 horas por empleado de formación especializada.

Durante el ejercicio 2022 se ha producido formación a razón de 37 horas por empleado, lo que supone una mejora respecto de las horas de formación por empleado en 2021, que fue de 17 horas.

<b>Indicador</b>	<b>Previsión resultado 2022</b>	<b>Valor a fecha 31/12/2022</b>	<b>Grado de ejecución</b>
Número de horas de formación especializada por empleado y año	25	37	148%



## VI. Conclusiones.

El grado de cumplimiento total del Programa Anual ha sido de un 97%, 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 ha sido una realidad durante el 2022 en aquellos supuestos previstos legalmente.

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 del plan 'la ATV le llama', que ha supuesto eliminar la incidencia histórica con el Servicio de información telefónico 012 de la GVA y reducir los desplazamientos físicos a las oficinas de atención al contribuyente. Desde su puesta en marcha progresiva y en piloto solo en algunos centros gestores durante el 2022, se han efectuado 3.405 llamadas, en las que en un 85,31% se ha solucionado la solicitud del consultante. En 2023 funcionará a pleno rendimiento en todos nuestros centros gestores. A todo ello se une la mayor dotación del Centro de Atención al Usuario (CAU), completando así la asistencia por el canal telefónico.

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 otras consellerías, entre otras, son actuaciones que, junto a las propias labores de selección y carga, han permitido cumplir el Plan de Control Tributario en un 111,5%, a pesar de la inestabilidad de la plantilla consecuencia de las mejoras de empleo de la GVA. Resulta destacable 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. En este escenario se han revisado tanto las funciones realizadas como la retribución asociada a la misma, buscando en todo momento eficientar la colaboración, lo que se espera redundará en un 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.



Finalmente, como ente administrativo que es, la Agencia también se preocupa en **mejorar la gestión de los recursos públicos que tiene asignados**, y en este sentido durante el 2022 se ha trabajado en la calidad de los servicios, alcanzando casi el 84,6% de satisfacción de la ciudadanía en los servicios ofertados en los diferentes canales, medido a través de la puesta en marcha en el mismo ejercicio de encuestas de satisfacción;

En lo que se refiere a los recursos humanos hay que seguir destacando -como ya se hiciera el ejercicio anterior- la fuga de personal de la Agencia provocada por la política de mejora de empleo llevada a cabo en la GVA, 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. Todo lo cual se está traduciendo en pérdida de personal de carrera especializado en materia fiscal. Por otro lado, las bajas por jubilación de funcionarios del Cuerpo Superior técnico de inspectores de tributos de la Administración de la Generalitat (A1-04), 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. La situación empeora aun más en el 2022, con la aprobación de la Ley 4/2021, de 16 de abril, de la Función Pública Valenciana, que extingue el recién creado Cuerpo C1-20, Agentes Tributarios, del cual se habían creado 10 puestos de trabajo en la ATV. Para mayor sorpresa de la Agencia, como consecuencia del proceso excepcional de estabilización llevado a cabo en la GVA, se deja sin efecto la OPE 2021 en la que estaban incluidos los citados 10 puestos de Agentes Tributarios y, además, 12 puestos del Cuerpo Superior de Inspectores de Tributos, con los cuales se contaba para reforzar los recursos de la ATV.

Así las cosas desde la Agencia no se ha dejado de combatir este mal endémico, y durante el 2022 en concreto:

- Se han reclasificado las plazas pertenecientes a los cuerpos de técnicos superiores y de gestión de tributos A1 y A2. A pesar de ello, la mejora de empleo y la ‘aligeración’ de los procesos selectivos de la administración general siguen provocando el éxodo de personal especializado en materia tributaria.
- De forma pionera dentro de la GVA, y para subsanar la extinción del Cuerpo C1-20, Agentes Tributarios, se ha creado la agrupación de puestos de trabajo (APT C1-01-01) de agentes tributarios, y culminada la formación necesaria para la capacitación técnica requerida, para proceder a su inmediata cobertura.
- Finalmente la Agencia ha solicitado, para su inclusión en la OPE 2023, plazas para los dos cuerpos tributarios y la APT de agentes tributarios.
- Así mismo destacar la creación de 61 puestos para realizar la Campaña de la Renta 2023 (IRPF 2022).

Finalmente destacar 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 retener el talento en la Agencia y dotar las plazas vacantes mediante procesos selectivos continuados en el tiempo.



INDICADORES DE CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS, PROGRAMAS Y OBJETIVOS OPERATIVOS										
Objetivos estratégicos	Programas	Objetivos Operativos	Previsión resultado 2022	Valor indicador 31/12/2022	% 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 autoliquidaciones y solicitudes.	93%	95,00 %	102 %	100 %	100 %	100 %		
		1.1.2.- Incrementar las opciones de presentación telemática de los documentos de entrada.	73%	76,92 %	105 %	100 %				
		1.1.3.- Avanzar en el expediente electrónico.	50%	50,00 %	100 %	100 %				
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.	130.000	157.607	121 %	100 %	96 %	92 %	97 %	
		2.1.2.- Fomentar la presentación de documentos de entrada por medios telemáticos.	60%	60,69 %	101 %	100 %				
		2.1.3.- Impulsar la información fiscal previa en manos del contribuyente.	3.000	3.634	121 %	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%	80,00 %	80 %	80 %				
		2.1.5.- Impulsar la coordinación y la cooperación con el resto de Administraciones para la consecución de los objetivos propuestos.	12	43	358 %	100 %				
	2.2.- Planificación y control tributario	2.2.1.- Alcanzar el 100% del nivel de cumplimiento del plan de control tributario.	100%	111,50 %	111 %	100 %	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.	15%	23,65 %	158 %	100 %	81 %			
			14%	16,61 %	119 %	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	2,43	0,84	100 %	100 %				
		2.3.4.- Avanzar en los convenios de colaboración suscritos para la gestión recaudatoria ejecutiva con otros entes administrativos.	100 %	99,93 %	99 %	99 %				
			20%	10,04 %	50 %	50 %				
	100%	16,67 %	16 %	16 %						
	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%	98,03 %	98 %	98 %	99 %		100 %
			3.1.2.- Impulsar las actuaciones de control de calidad de las actuaciones realizadas por la Agencia Tributaria Valenciana.	75 %	84,60%	113 %	100 %			
3.2.- Culminar desarrollos pendientes de TIRANT		3.2.1.- Avanzar en el desarrollo de determinadas aplicaciones en TIRANT.	90%	100,00 %	111 %	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	37	148 %	100 %	100 %			