

**INFORME ANUAL DE
QUEIXES, SUGGERIMENTS
I AGRAÏMENTS
2019**



En compliment del que es disposa en el DECRET 41/2016, de 15 d'abril, del Consell, pel qual s'estableix el sistema per a la millora de la qualitat dels serveis públics i l'avaluació dels plans i programes en l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental (DOGV número 7764 de 20.04.2016) s'emet informe sobre queixes, suggeriments i agraïments presentats durant l'any 2019 a fi de realitzar una valoració global de tots els departaments d'aquest organisme autònom i comprovar el compliment dels objectius del sistema per a la millora de la qualitat en la prestació del servei d'informació i assistència a la ciutadania.

INFORME DE QUEIXES

1. NOMBRE I PERCENTATGE QUEIXES TOTAL

En relació amb les queixes presentades davant l'Agència Tributària Valenciana (ATV) durant l'exercici de referència:

1.1 Percentatge respecte del total de queixes presentades durant l'any 2019.

QUEIXES (2019)	Nombre	Percentatge sobre total de queixes.
Nombre total queixes acceptades	52	28,11%
Nombre total queixes no acceptades	133	71,89%
Nombre de queixes rebudes	185	

Comparativa respecte de l'any anterior.

QUEIXES	2019	2018	Diferència
Nombre total queixes acceptades	52	80	- 35%
Nombre total queixes no acceptades	133	53	150,94%
Nombre de queixes rebudes	185	133	39,10%

1.2 Escrits que no es corresponen amb vertaderes queixes:

No s'ha detectat cap escrit presentat en aquest sentit.



2. NOMBRE I PERCENTATGE DE QUEIXES PRESENTADES DE MANERA TELEMÀTICA

En relació amb les queixes presentades de manera telemàtica davant l'Agència Tributària Valenciana (ATV) durant l'exercici de referència:

QUEIXES TELEMÀTIQUES	Nombre	Percentatge sobre total de queixes.
Nombre total queixes telemàtiques presentades	45	24,32%

3. NOMBRE I PERCENTATGE QUEIXES FORA DE TERMINI

3.1. Nombre total de queixes que no han complit el termini de resposta d'un mes.

QUEIXES	Nombre	Percentatge sobre total de queixes.
Nombre total queixes contestades fora de termini	98	52,97%
Nombre total queixes telemàtiques contestades fora de termini (*)	38	84,44%

(*) El percentatge ha de calcular-se sobre el total de queixes telemàtiques presentades.

3.2. Descripció dels motius pels quals s'han produït retards en la contestació a les queixes que estan fora de termini.

Els retards en la contestació de les queixes s'han degut principalment, d'una banda, per demores en l'emissió dels informes a causa de la rotació del personal en els departaments responsables d'emetre'ls, i d'altra banda, en la redacció de les contestacions a causa de la falta de personal, per acumulació de tasques i/o permisos.

4. ANÀLISI DE QUEIXES PER DEPARTAMENT

Nom Departament	ATV ALACANT
N.º queixes 2019	37
N.º queixes 2018	35

Nom Departament	ATV CASTELLÓ
N.º queixes 2019	8
N.º queixes 2018	5

Nom Departament	ATV VALÈNCIA
N.º queixes 2019	140
N.º queixes 2018	93



4.1. Descripció de les situacions de fons que provoquen les queixes amb identificació dels procediments o tràmits afectats:

El major percentatge de les queixes rebudes fa referència a problemes d'informació, assistència, cues i/o demores en l'atenció i per requisits de tramitació, en la seua majoria, relacionats amb dificultats per a emplenar determinats models tributaris o per a aconseguir cites prèvies.

4.2. Accions de millora o correctives empreses:

A) Millora en l'agilitat de l'emissió dels informes dels departaments implicats i en l'anàlisi i redacció de les contestacions, amb l'objectiu de reduir el termini de resposta als contribuents, en la mesura que els recursos personals ho permeten.

B) Per a millorar l'atenció al contribuent, en l'exercici 2020, l'ATV té com a objectiu, entre altres, la millora de l'assistència personalitzada en el compliment de les obligacions tributàries, mitjançant el desenvolupament de cita prèvia, desplegant un ampli conjunt de serveis d'informació i ajuda al contribuent, en la seua major part, a través del nostre portal web.

C) D'altra banda, es pretén impulsar l'esforç invertit per l'ATV en la seua digitalització fomentant l'ús dels serveis oferits en aquest sentit, els quals han de ser àgils, intuïtius, coneguts i compresos, per a garantir que el servei ha arribat al ciutadà, amb l'objectiu de fomentar la presentació de documents per mitjans telemàtics.

Es desenvoluparan durant l'exercici 2020 les següents actuacions:

Estendre l'ús dels sistemes d'ajuda i de presentació telemàtica mitjançant el seguiment i actualització contínua del contingut de la pàgina web i del Gestor Únic de Continguts (GUC), per a millorar i incrementar l'ús dels sistemes informàtics d'ajuda en la presentació de les autoliquidacions.

Publicitar els avanços realitzats des de l'ATV en un llenguatge comprensible i pròxim al ciutadà perquè siguen coneguts, compresos i utilitzats.

5. DADES GLOBALES ANÀLISIS QUEIXES

5.1. Accions de millora o correctives dutes a terme.

A) Nombre total d'accions correctives o de millora dutes a terme com a conseqüència de queixes, o aquells pendents de dur a terme.

ACCIONS DE MILLORA	Nombre
N.º Total d'accions dutes a terme	3
Pendents de dur a terme	1
S'ha constituït algun grup de millora (sí/no)	SI



B) Breu calendari de les accions de millora o correctius pendents de dur a terme, en el seu cas.

La mesura C) especificada en l'apartat 4.2 d'aquest informe està inclosa en el Programa Anual d'Actuació de l'Agència Tributària Valenciana per a l'any 2020.

5.2. Nombre total de queixes agrupades per procediment .

QUEIXES PER PROCEDIMENT	Nombre	Percentatge sobre total de queixes.
INFORMACIÓ, ASSISTÈNCIA, CUES I DEMORES EN L'ATENCIÓ	80	43,24%.
REQUISITS TRAMITACIÓ	50	27,02%.
OFICINES LIQUIDADORES	17	9,19%
TRACTE PERSONAL	14	7,57%
INFRAESTRUCTURES	11	5,95%
RETARD EN DEVOLUCIÓ D'INGRESSOS INDEGUTS	7	3,78%
ALTRES	6	3,25%.
TOTAL	185	

6. VALORACIÓ I CONCLUSIONS FINALS.

La majoria de les queixes fan referència a informació, assistència, cues i demores en l'atenció i a requisits de tramitació, principalment a la dificultat a l'hora d'emplenar i presentar els models de liquidació dels impostos de Transmissions Patrimonials i Actes Jurídics Documentats i per Successions i Donacions.

Com s'ha indicat anteriorment, amb les mesures de millora en l'assistència personalitzada, el desplegament del conjunt de serveis d'informació i ajuda al contribuent a través del nostre portal web i amb la constant millora de la pàgina web de l'ATV, que permetrà a l'augment d'emplenament online de les autoliquidacions, es pretén acostar l'administració al ciutadà i evitar, en la mesura que siga possible, desplaçaments innecessaris i demores en l'atenció presencial.

Quant als terminis de resolució, superen en un elevat percentatge el termini màxim per a resoldre'ls, establert en un mes, termini màxim que considerem excessivament ajustat, ja que en nombroses ocasions és necessari sol·licitar els informes a diversos departaments.



SUGGERIMENTS

1. NOMBRE TOTAL SUGGERIMENTS.

En relació amb els suggeriments presentats davant l'Agència Tributària Valenciana (ATV) durant l'exercici de referència:

SUGGERIMENTS	Nombre	Percentatge sobre total suggeriments
Nombre total suggeriments acceptats	6	100%
Nombre total suggeriments no acceptats	0	0%
Nombre total de suggeriments rebuts	6	

2. NOMBRE I PERCENTATGE DE SUGGERIMENTS PRESENTATS DE MANERA TELEMÀTICA

SUGGERIMENTS TELEMÀTICS	Nombre	Percentatge sobre total suggeriments
Nombre total suggeriments telemàtics	0	0%

3. NOMBRE I PERCENTATGE DE SUGGERIMENTS FORA DE TERMINI.

3.1. Nombre total de suggeriments que no han complit el termini de resposta d'un mes.

SUGGERIMENTS	Nombre	Percentatge sobre total suggeriments
Nombre total suggeriments fora de termini	4	66,66%
Nombre total suggeriments telemàtics contestats fora de termini (*)	0	0%

(*) El percentatge ha de calcular-se sobre el total de suggeriments telemàtics presentats.

3.2. Descripció dels motius pels quals s'han produït retards en la contestació als suggeriments que estan fora de termini.

Els retards en la contestació dels suggeriments, s'han degut principalment, d'una banda, per demores en l'emissió dels informes a causa de la rotació del personal en els departaments responsables



d'emetre'ls, i d'altra banda, en la redacció de les contestacions a causa de la falta de personal, per acumulació de tasques i/o permisos.

4. ANÀLISI DE SUGGERIMENTS PER DEPARTAMENT.

Agrupació dels grups de suggeriments més significatius per Direcció General, Subdirecció, Servei, Servei Territorial, així com breu explicació dels motius de fons dels suggeriments, la seua evolució i les mesures empreses o justificació del perquè no s'adopten.

Nom Departament	ATV ALACANT
N.º queixes 2019	0
N.º queixes 2018	1

Nom Departament	ATV CASTELLÓ
N.º queixes 2019	0
N.º queixes 2018	2

Nom Departament	ATV VALÈNCIA
N.º queixes 2019	6
N.º queixes 2018	6

Motius:

ATV – València:

26/02/2019	Suggeriment d'estudi de les causes de retards en l'atenció al contribuent
21/06/2019	Possibilitat d'implantar una base de dades d'arrendataris
30/07/2019	Suggeriment d'instal·lació de terminal per a confirmar cites
05/08/2019	Suggeriment sobre instruccions d'emplenament del model 651 D
29/10/2019	Suggeriment sobre sancions a usuaris
30/12/2019	Suggeriment sobre la modificació de l'horari publicat en la web de l'ATV

5. DADES GLOBALES ANÀLISIS SUGGERIMENTS

5.1. Accions de millora o correctives dutes a terme.

A) Nombre total d'accions correctives o de millora dutes a terme com a conseqüència de suggeriments, o aquells pendents de dur a terme.



ACCIONS DE MILLORA	N.º
N.º Total d'accions dutes a terme	0
Pendents de dur a terme	0
S'ha constituït algun grup de millora (sí/no)	0

5.2. Nombre total de suggeriments agrupats per procediment.

SUGGERIMENTS PER ASSUMPTE.	N.º	% sobre total
CUES I DEMORES EN L'ATENCIÓ A USUARI	2	33,33%
INFORMACIÓ HORARIS WEB	1	16,67%
INSTRUCCIONS EMPLENAMENT MODELS	1	16,67%
ALTRES	2	33,33%

6. VALORACIÓ FINAL I CONCLUSIONS.

La valoració final és positiva. Malgrat els problemes de rotació de personal en els diferents departaments i a l'especial dificultat en l'atenció al públic, especialment en l'equip d'informació i assistència tributària, es valoren positivament els agraïments rebuts, que reflecteixen que els contribuents són conscients que es presta un servei de qualitat malgrat l'escassetat de mitjans.



AGRAÏMENTS

1. NOMBRE TOTAL AGRAÏMENTS.

En relació amb els agraïments presentats davant l'Agència Tributària Valenciana (ATV) durant l'exercici de referència:

AGRAÏMENTS	2019	2018	Diferència
Nombre total agraïments	74	47	27

2. NOMBRE I PERCENTATGE AGRAÏMENT TELEMÀTICS.

AGRAÏMENTS TELEMÀTICS	Nombre	Percentatge sobre total suggeriments
Nombre total agraïments telemàtics	1	1,35%.

3. TERMINI MITJÀ DE CONTESTACIÓ DELS AGRAÏMENTS

El termini mitjà de contestació dels agraïments és **de 18,24 dies**

4. ANÀLISI D'AGRAÏMENTS PER DEPARTAMENT.

Nom Departament	ATV ALACANT
N.º agraïments 2019	11
N.º agraïments 2018	5

Nom Departament	ATV CASTELLÓ
N.º agraïments 2019	1
N.º agraïments 2018	0

Nom Departament	ATV VALÈNCIA
N.º agraïments 2019	62
N.º agraïments 2018	42



Motius:

ATV – València:

Oficina d'atenció al contribuent: atenció prestada pel personal funcionari de taules (37)
Oficina d'atenció al contribuent: atenció prestada pel personal funcionari de recepció (16)
Oficina Liquidadora Gandia: atenció rebuda (1)
Registre ATV: atenció rebuda pel personal de registre (5)
Successions i Donacions: atenció rebuda (1)
Transmissions Patrimonials i AJD: atenció rebuda (1)
Eficàcia dels treballadors de l'ATV (1)

ATV – Castelló:

Delegació ATV Castelló: atenció rebuda en la delegació (1)
--

ATV – Alacant:

Informació, recepció i registre: atenció rebuda (6)
Atenció rebuda pel personal de la campanya de la Renda (6)

5. NOMBRE TOTAL D'AGRAÏMENTS AGRUPATS PER ASSUMPTE

AGRAÏMENTS	Nombre	% sobre total agraïments
ATENCIÓ REBUDA PER EMPLEATS PÚBLICS	74	100%

6. ES COMUNIQUEN ELS AGRAÏMENTS ALS DEPARTAMENTS I PERSONES A QUE VAN DIRIGITS?

Se'ls entrega còpia dels agraïments rebuts als responsables dels departaments perquè se'ls done trasllat als funcionaris i funcionàries als quals van dirigits.



7. VALORACIÓ FINAL I CONCLUSIONS.

La valoració final és positiva. Malgrat els problemes de rotació de personal en els diferents departaments i a l'especial dificultat en l'atenció al públic, especialment en l'equip d'informació i assistència tributària, es valoren positivament els agraïments rebuts, que reflecteixen que els contribuents són conscients que es presta un servei de qualitat malgrat l'escassetat de mitjans.