

**Agència Tributària Valenciana**

Gregorio Gea, 14 - 46009 València  
atv.gva.es



**INFORME ANUAL DE  
QUEJAS, SUGERENCIAS  
Y AGRADECIMIENTOS  
2024**

En cumplimiento de lo dispuesto en el DECRETO 41/2016, de 15 de abril, del Consell, por el que se establece el sistema para la mejora de la calidad de los servicios públicos y la evaluación de los planes y programas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental (DOGV número 7764 de 20.04.2016) se emite informe sobre quejas, sugerencias y agradecimientos presentados durante el año 2024 con el objeto de realizar una valoración global de todos los departamentos de este organismo autónomo y comprobar el cumplimiento de los objetivos del sistema para la mejora de la calidad en la prestación del servicio de información y asistencia a la ciudadanía.

## INFORME DE QUEJAS

### DEPARTAMENTO: AGENCIA TRIBUTARIA VALENCIANA (ATV)

#### 1. NÚMERO Y PORCENTAJE QUEJAS TOTAL.

##### 1.1 Quejas presentadas ante la Agencia Tributaria Valenciana (ATV) durante el año 2024:

QUEJAS	Nº quejas	% sobre total quejas
Nº total quejas aceptadas	44	54,32%
Nº total quejas no aceptadas	37	45,68%
Nº total de quejas recibidas	81	100,00%

Comparativa respecto del año anterior.

QUEJAS	2023	2024	Diferencia
Nº total quejas aceptadas	53	44	-16,98%
Nº total quejas no aceptadas	16	37	131,25%
Nº total de quejas recibidas	69	81	17,39%

##### 1.2 Escritos que no se corresponden con verdaderas quejas:

El número total de escritos que se han presentado como quejas que no deben considerarse como tales es de 9.

Los números de los expedientes afectados son: 297, 342, 1681, 1721, 3186, 3399, 3527, 3528, 5485.

#### 2. NÚMERO Y PORCENTAJE QUEJAS TELEMÁTICAS.

Con relación a las quejas presentadas de forma telemática ante la Agencia Tributaria Valenciana (ATV) durante el año 2024:

QUEJAS TELEMÁTICAS	Nº	% sobre total quejas
Nº total quejas telemáticas	47	58,02%

En 2023 el 47,83% de las quejas se presentaron de forma telemática, en 2024 este porcentaje se ha incrementado en 10 puntos porcentuales.

### 3. NÚMERO Y PORCENTAJE QUEJAS FUERA DE PLAZO.

#### 3.1. Número total de quejas que no han cumplido el plazo de respuesta de un mes.

QUEJAS	Nº	% sobre total quejas
Nº total quejas contestadas fuera de plazo	2	2,47%
Nº total quejas telemáticas contestadas fuera de plazo (*)	0	0,00%

(\*) El porcentaje se calcula sobre el total de quejas telemáticas presentadas.

#### 3.2. Descripción de los motivos por los que se han producido retrasos en la contestación a las quejas que están fuera de plazo.

La demora en la contestación de las quejas ha bajado notablemente, y el tiempo medio de respuesta ha sido de 14,3 días. Las dos quejas que se contestaron fuera de plazo se deben a excesivos tiempos en la tramitación preliminar y en los informes intermedios.

El objetivo para 2025 es bajar a 0 este indicador con una mayor vigilancia de plazos intermedios.

### 4. ANÁLISIS DE QUEJAS POR DEPARTAMENTO.

Nombre Departamento	ATV SEDE VALÈNCIA
Nº quejas 2023	55
Nº quejas 2024	55

Nombre Departamento	ATV DELEGACIÓN ALICANTE
Nº quejas 2023	11
Nº quejas 2024	23

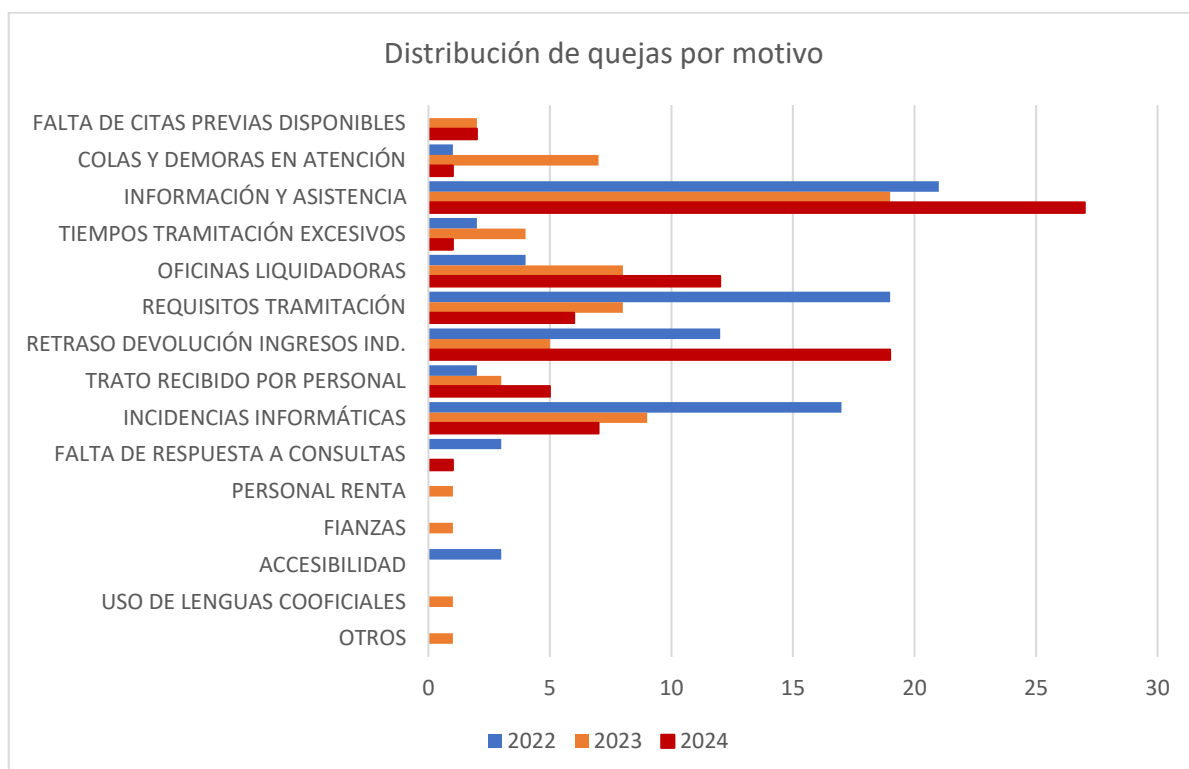
Nombre Departamento	ATV DELEGACIÓN CASTELLÓN
Nº quejas 2023	3
Nº quejas 2024	3

Valencia no tiene el tratamiento de servicio territorial, y además tiene territorializado el departamento de Recaudación, por lo que el volumen es proporcionalmente mayor a la ciudadanía que territorialmente corresponde.

#### 4.1. Descripción de las situaciones de fondo que provocan las quejas con identificación de los procedimientos o trámites afectados:

La mayor parte de las quejas recibidas hace referencia a problemas con información y asistencia, retrasos en la devolución de ingresos indebidos y gestiones en las oficinas liquidadoras. En conjunto estas situaciones representan casi el 72% de las quejas recibidas.

#### 4.2. Evolución:



#### 4.3. Acciones de mejora o correctivas emprendidas:

Acciones de mejora innovadoras:

- Mejora generalizada de los chatbots con la incorporación de la inteligencia artificial, así como la extensión del servicio La ATV le llama, ha reducido la necesidad de acudir presencialmente.
- Habilitación de nuevos sistemas de pago, así como la presentación telemática tras pago presencial, sistema muy demandado por colaboradores sociales y que agiliza la declaración.
- Presentación telemática de un recurso de reposición o de una reclamación económico-administrativa tanto en nombre propio como mediante representante.
- Cuadro de mando para la optimización de oferta y demanda en cita previa.

Acciones de mejora encaminadas a aumentar y/u optimizar los recursos humanos:

- La creación de la figura del agente tributario finalmente estabiliza la situación del personal del grupo C1, especializado en gestión tributaria y con mejores conocimientos tanto para el desempeño diario como para la atención al público.
- Sistema de alertas en devoluciones de ingresos, en función del tipo de expediente origen, centro gestor y análisis de los usuarios implicados.

Acciones de mejora encaminadas a la simplificación administrativa:

- Se ha habilitado un sistema de obtención de cartas de pago pendientes, de manera que cualquier persona puede, si su certificado de estar al corriente de deudas es desfavorable, obtener una carta de pago y liquidar la deuda de forma inmediata, y obtener más ágilmente su certificado favorable.

## 5. DATOS GLOBALES ANÁLISIS QUEJAS

### 5.1. Acciones de mejora o correctivas llevadas a cabo.

- A) Número total de acciones correctivas o de mejora llevadas a cabo como consecuencia de quejas, o aquellas pendientes de llevar a cabo.

ACCIONES DE MEJORA	Nº
Nº Total de acciones llevadas a cabo	7
Pendientes de llevar a cabo	2
Se ha constituido algún grupo de mejora (sí/no)	no

- B) Breve calendario de las acciones de mejora o correctivas pendientes de llevar a cabo, en su caso.

En el primer semestre de 2025 debe estar habilitada la presentación de aplazamientos y fraccionamientos para el modelo 600, modalidad TP, lo que permitirá avanzar posteriormente en el resto de modelos según resultados.

### 5.2. Número total de quejas agrupadas por procedimiento.

QUEJAS POR PROCEDIMIENTO	Nº	% sobre total quejas
Información y asistencia	27	33,33%
Retraso devolución ingresos indebidos	19	23,46%
Oficinas liquidadoras	12	14,81%
Incidencias informáticas	7	8,64%
Requisitos tramitación	6	7,41%
Trato recibido por personal	5	6,17%

QUEJAS POR PROCEDIMIENTO	Nº	% sobre total quejas
Falta de citas previas disponibles	2	2,47%
Colas y demoras	1	1,23%
Tiempos de tramitación excesivos	1	1,23%
Falta de respuesta a consultas	1	1,23%

## 6. VALORACIÓN Y CONCLUSIONES FINALES.

La mayor parte de las quejas recibidas hacen referencia a problemas en la información y asistencia, fundamentalmente presencial. Persiste la percepción de obligatoriedad en la cita previa que aunque no se menciona en la web ni en ningún sistema, puede haber quedado como herencia de la etapa COVID. Y en los casos en que no hay cita, varias quejas han sido por el tiempo de espera, o la elección de nuevo quizá mal transmitida de o bien esperar (con la lógica preferencia de los ciudadanos con cita) o solicitar cita al día siguiente. Algo similar ocurre en servicios accesorios, como son los de asistencia, donde lo especializado del servicio hace que sea muy recomendable tener cita, aunque no sea obligatoria.

Se ha incrementado el número de quejas por retrasos en la devolución de ingresos indebidos, aunque en muchos casos se referían a procedimientos que aún no habían agotado su plazo de resolución.

Se observa un aumento considerable de las quejas en Alicante, que tras analizar resulta en un aumento de quejas no aceptadas, entre las cuales hay conflictos personales en los que el personal de la ATV no tuvo mal comportamiento, o por dilación en plazos que aún estaba en el plazo legal estipulado. No ha habido cambios en personal, instalaciones o seguridad por lo que no se espera se mantenga la situación en 2025. Hay que tener en cuenta que se reflejan las quejas de oficinas liquidadoras de la provincia, que aunque para ciertos asuntos dependen de ella, es en Valencia donde se realiza el mayor control e inspección. Es por tanto un aumento circunstancial dado el gran número total de oficinas liquidadoras existentes: 62.

Por último, se ha reducido significativamente el número de quejas cuya resolución supera el plazo máximo establecido de un mes. Además, el tiempo medio de respuesta se ha situado en 14,3 días, frente a los 19,7 días en 2023. Dada la evolución observada en los tiempos de tramitación de las quejas, se estima que en 2025 será posible responder todas las quejas dentro del plazo establecido.

## SUGERENCIAS

### 1. NÚMERO TOTAL SUGERENCIAS.

Con relación a las sugerencias presentadas ante la Agencia Tributaria Valenciana (ATV) durante el año 2024:

SUGERENCIAS	Nº sugerencias	% sobre total sugerencias
Nº total sugerencias aceptadas	7	100,00%
Nº total sugerencias no aceptadas	0	0,00%
Nº total de sugerencias recibidas	7	

### 2. NÚMERO Y PORCENTAJE SUGERENCIAS TELEMÁTICAS.

SUGERENCIAS TELEMÁTICAS	Nº	% sobre total sugerencias
Nº total sugerencias telemáticas	7	100,00%

### 3. NÚMERO Y PORCENTAJE DE SUGERENCIAS FUERA DE PLAZO.

#### 3.1. Número total de sugerencias que no han cumplido el plazo de respuesta de un mes.

SUGERENCIAS	Nº	% sobre total sugerencias
nº total sugerencias fuera de plazo	1	14,29%
nº total sugerencias telemáticas contestadas fuera de plazo (*)	1	14,29%

(\*) El porcentaje se calcula sobre el total de sugerencias telemáticas presentadas.

#### 3.2. Descripción de los motivos por los que se han producido retrasos en la contestación a las sugerencias que están fuera de plazo.

La sugerencia contestada fuera de plazo estaba relacionada con una tasa de la Conselleria de Sanidad y se presentó ante dicha conselleria. No fue hasta más de un mes después que la sugerencia entró en el registro de la ATV, donde se le dio respuesta en un plazo de 12 días.



#### 4. ANÁLISIS DE SUGERENCIAS POR DEPARTAMENTO.

Nombre Departamento	<b>ATV SEDE VALÈNCIA</b>
Nº sugerencias 2023	5
Nº sugerencias 2024	6

Nombre Departamento	<b>ATV DELEGACIÓN ALICANTE</b>
Nº sugerencias 2023	0
Nº sugerencias 2024	1

Nombre Departamento	<b>ATV DELEGACIÓN CASTELLÓN</b>
Nº sugerencias 2023	1
Nº sugerencias 2024	0

#### Motivos:

##### **ATV – Valencia:**

2024/1929	Sugiere que se pueda solicitar online el fraccionamiento o aplazamiento de los modelos 600, 650 y 651
2024/1968	Sugiere que se implemente un trámite telemático específico para la presentación de autoliquidaciones complementarias
2024/3458	Sugiere ampliar el plazo de pago y presentación de los modelos 600 y 651
2024/3574	Sugiere que el convenio de colaboración social sirva también para presentar recursos o reclamaciones
2024/3732	Sugiere diversas mejoras para facilitar el acceso a los trámites telemáticos
2024/3924	Sugiere que se incremente el tamaño del código de barras del modelo 046

##### **ATV – Alicante:**

2024/873	Sugiere que la presentación online de modelos tributarios admita el pago fuera de la plataforma de pago de la GVA
----------	---

Evolución: Continúa la tendencia ascendente en el número de sugerencias recibidas en la ATV, con 7 sugerencias en 2024 frente a las 6 recibidas en 2023 y las 2 recibidas en 2022.

#### Acciones de mejora:

Varias de las sugerencias incidieron en aspectos en desarrollo en el momento de recibirse, de las que destacan:

- Pago en ventanilla o fuera de la plataforma que permita posteriormente presentar telemáticamente, y que fue puesto en marcha y anunciado dos meses después.
- Posibilidad de solicitar aplazamiento y fraccionamiento de forma telemática, desarrollo previsto para el primer semestre de 2025 en uno de los modelos más utilizado, el 600.
- Mejoras en la cobertura del convenio de colaboración, que ha permitido por ejemplo presentar las ayudas de vehículos por la dana.

Otros desarrollos están en agenda, pero la disponibilidad presupuestaria no permitirá abordarlo en el corto plazo, si bien sí en el medio:

- Presentación telemática de autoliquidaciones complementarias.

## 5. DATOS GLOBALES ANÁLISIS SUGERENCIAS

### 5.1. Acciones de mejora o correctivas llevadas a cabo.

A) Número total de acciones correctivas o de mejora llevadas a cabo como consecuencia de sugerencias, o aquellas pendientes de llevar a cabo.

ACCIONES DE MEJORA	Nº
Nº Total de acciones llevadas a cabo	3
Pendientes de llevar a cabo	1
Se ha constituido algún grupo de mejora (sí/no)	no

B) Breve calendario de las acciones de mejora o correctivas pendientes de llevar a cabo, en su caso.

No hay programación establecida.

### 5.2. Número total de sugerencias agrupadas por procedimiento.

SUGERENCIAS POR ASUNTO	Nº	% sobre total
Información y asistencia	5	71,43%
Accesibilidad	2	28,57%

## 6. VALORACIÓN FINAL Y CONCLUSIONES.

La valoración final es positiva. Las sugerencias van en la misma dirección que el desarrollo de la Agencia.

## AGRADECIMIENTOS

### 1. NÚMERO TOTAL AGRADECIMIENTOS.

Con relación a los agradecimientos presentados ante la Agencia Tributaria Valenciana (ATV) durante el año 2024:

AGRADECIMIENTOS	2023	2024	Diferencia
Nº total agradecimientos	24	21	-12,5%

### 2. NÚMERO Y PORCENTAJE AGRADECIMIENTO TELEMÁTICOS.

AGRADECIMIENTOS TELEMÁTICOS	Nº
Nº total agradecimientos telemáticos	2

### 3. PLAZO MEDIO DE CONTESTACIÓN DE LOS AGRADECIMIENTOS

El plazo medio de contestación de los agradecimientos es de **5,48 días**

### 4. ANÁLISIS DE AGRADECIMIENTOS POR DEPARTAMENTO.

Nombre Departamento	ATV SEDE VALÈNCIA
Nº agradecimientos 2023	17
Nº agradecimientos 2024	19

Nombre Departamento	ATV DELEGACIÓN ALICANTE
Nº agradecimientos 2023	7
Nº agradecimientos 2024	2

Motivos:

**ATV – València:**

Agradecimientos al personal funcionario de la Oficina de Atención al contribuyente (10)
Registro: agradecimientos al personal funcionario de recepción de contribuyentes (5)
Agradecimientos al personal de la campaña de Renta 2023 (2)
Agradecimientos al personal funcionario del Departamento de Recaudación (2)

**ATV – Alicante:**

Agradecimientos al personal funcionario de la Oficina de Atención al contribuyente (1)
Agradecimientos por servicio SAVI (1)

Evolución: Se ha reducido ligeramente el número de agradecimientos recibidos respecto al año 2023, pero se han superado los 15 agradecimientos recibidos en 2022.

Acciones de mejora: Se publicará en la Intranet de la ATV una reseña de los agradecimientos recibidos con el fin de incidir en que un trabajo realizado puede ser siempre mejorado.

**5. NÚMERO TOTAL DE AGRADECIMIENTOS AGRUPADOS POR ASUNTO.**

AGRADECIMIENTOS	Nº	% sobre total agradecimientos
Atención recibida por empleados públicos y personal de seguridad	21	100%

**6. ¿SE COMUNICAN LOS AGRADECIMIENTOS AL DEPARTAMENTO Y PERSONAS A LOS QUE VAN DIRIGIDOS?**

Se entrega copia de los agradecimientos recibidos a los responsables de los departamentos para que se les dé traslado a los funcionarios y funcionarias a los que van dirigidos.

**7. ¿SE HA PODIDO DETECTAR A TRAVÉS DE LOS MISMOS ALGUNA BUENA PRÁCTICA EXPORTABLE A OTROS DEPARTAMENTOS?**

Se va a continuar procurando dar un servicio cerrado al contribuyente, esto es, evitar en la medida de lo posible la solicitud de nuevas citas, especialmente en ciudadanos que puedan sufrir una brecha digital. Actualmente ya se cubren sus necesidades, pero si se pueden satisfacer en un solo acto, redundará en una mejor atención a los contribuyentes.

**8. VALORACIÓN FINAL Y CONCLUSIONES.**

La valoración final es positiva. A pesar de los problemas de rotación del personal en los diferentes departamentos y a la especial dificultad en la atención al público, especialmente en el equipo de información y asistencia tributaria, valoramos positivamente los agradecimientos recibidos, que muestran que las personas contribuyentes son conscientes de la calidad de los servicios prestados.