



**INFORME ANUAL DE
QUEIXES, SUGGERIMENTS
I AGRAÏMENTS
2023**



En compliment del que es disposa en el DECRET 41/2016, de 15 d'abril, del Consell, pel qual s'establix el sistema per a la millora de la qualitat dels servicis 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 2023 a fi de realitzar una valoració global de tots els departaments d'este organisme autònom i comprovar el compliment dels objectius del sistema per a la millora de la qualitat en la prestació del servici d'informació i assistència a la ciutadania.

INFORME DE QUEIXES

1. NÚMERO 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 2023:

QUEIXES	Núm. queixes	% sobre total de queixes
Núm. total queixes acceptades	53	76,81%
Núm. total queixes no acceptades	16	23,19%
Núm. de queixes rebudes	69	100,00%

Comparativa respecte de l'any anterior:

QUEIXES	2022	2023	Diferència
Núm. total queixes acceptades	50	53	6,00%
Núm. total queixes no acceptades	34	16	-52,94%
Núm. total de queixes rebudes	84	69	-17,86%

1.2 Escrits que no es corresponen amb verdaderes queixes:

El nombre total d'escrits que s'han presentat com a queixes que no han de considerar-se com a tals és de 12.



Els números dels expedients afectats són: 401, 462, 548, 1348, 1722, 1997, 2222, 2372, 2428, 2479, 2528, 3097.

2. NÚMERO 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	Núm.	% sobre total de queixes
Núm. total queixes telemàtiques	33	47,83%

En 2022 el 76,19% de les queixes es van presentar de manera telemàtica, en 2023 este percentatge s'ha reduït en 28 punts percentuals.

Les noves facilitats implementades en 2023 han millorat la informació en mans del ciutadà i facilitat les seues declaracions, per la qual cosa esta xifra unida a la baixada general de les queixes, reflectix una millora en l'assistència a distància. No obstant això, es detecten problemes en modalitat presencial que seran analitzats.



Agència Tributària Valenciana

Estàs en: [Inici](#)

The screenshot shows a website interface with two main sections: 'Informació tributària' and 'Serveis a la ciutadania'. The 'Informació tributària' section includes a search bar, a user profile dropdown, and a list of services such as 'Impuestos directos', 'Patrimonio', 'Sucesiones y Donaciones', etc. The 'Serveis a la ciutadania' section lists various services like 'Sol·licitud de cita prèvia', 'Assistència tècnica/incidències', 'Punts d'atenció al contribuent', 'Pagament', 'Simuladors', 'Preguntes freqüents', 'Representació, certificats i requisits per a presentar', 'Fiances', and 'Suggeriments, queixes, agraïments, enquestes (La teua opinió ens importa)'. The interface is clean and modern, with a red and white color scheme.



3. NÚMERO I PERCENTATGE QUEIXES FORA DE TERMINI

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

QUEIXES	2023	% sobre total de queixes	2022	Variació 2023/22
Núm. total queixes contestades fora de termini	11	15,94%	36	-69,44%
Núm. total queixes telemàtiques contestades fora de termini (*)	3	9,09%	27	-88,89%

(*) 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:

La demora en la contestació de les queixes ha baixat notablement. Les que s'han produït, es deuen a excessius temps en la tramitació preliminar i en els informes intermedis.

L'objectiu per a 2024 és baixar a 0 este indicador amb una major vigilància de terminis intermedis.

4. ANÀLISI DE QUEIXES PER DEPARTAMENT

Nom Departament	ATV SEU VALÈNCIA
Núm. queixes 2022	72
Núm. queixes 2023	55

Nom Departament	ATV DELEGACIÓ ALACANT
Núm. queixes 2022	11
Núm. queixes 2023	11

Nom Departament	ATV DELEGACIÓ CASTELLÓ
Núm. queixes 2022	1
Núm. queixes 2023	3

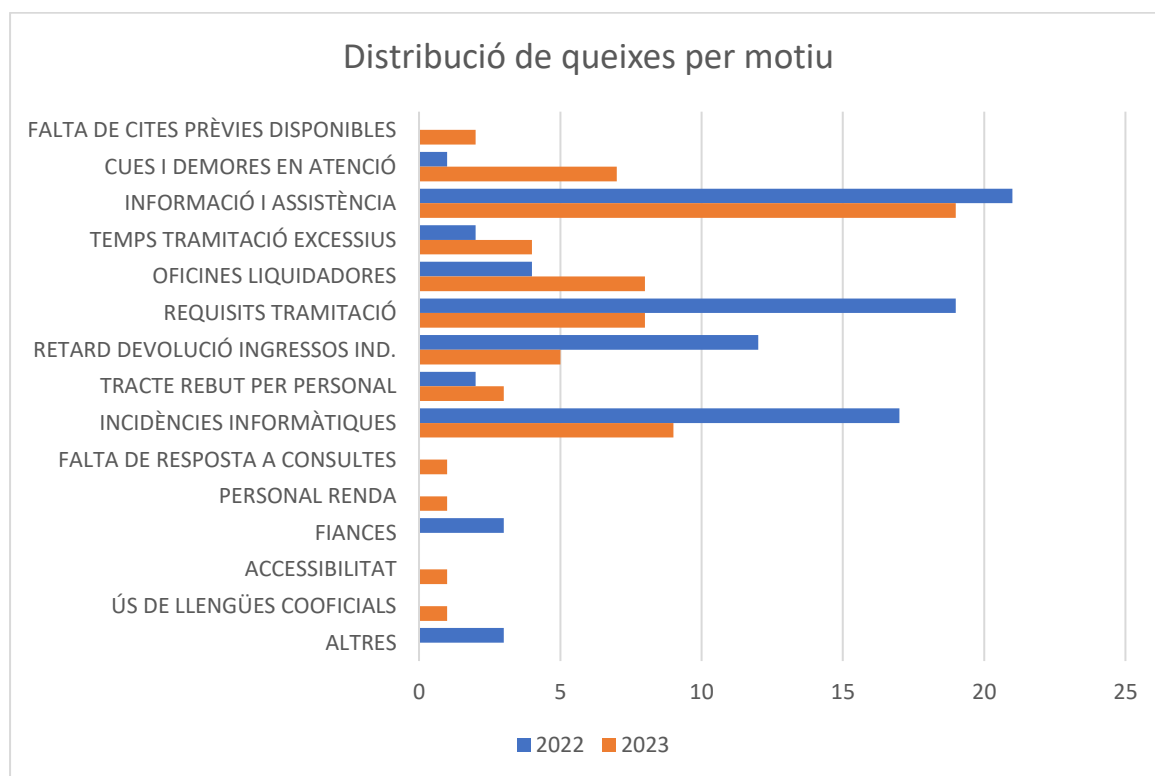
València no té el tractament de servici territorial, i a més té territorialitzat el departament de Recaptació, per la qual cosa el volum és proporcionalment major a la ciutadania que territorialment correspon.



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

La major part de les queixes rebudes fa referència a problemes amb informació i assistència, incidències informàtiques, requisits de tramitació, gestions en les oficines liquidadores i cues i demores. En conjunt estes situacions representen quasi el 75% de les queixes rebudes.

4.2. Evolució:



4.3. Accions de millora o correctives empreses:

Accions de millora relacionades amb la COVID-19: No aplica, ja durant tot l'any la cita prèvia no ha sigut obligatòria, però sí recomanable, la qual cosa ha generat algunes situacions indesitjables en servicis d'assistència que per la seua especificitat i especialització requereixen més temps i recursos i no és possible atendre a cada moment. No obstant això, es remarcarà la no obligatorietat, i sempre s'ha donat l'opció d'esperar.



Accions de millora innovadores: (1) La implantació de xatbots, així com nous programes d'assistència i en 2024 una primera versió d'aplicació de la intel·ligència artificial en la resolució de dubtes, van reduir les queixes en 2023 i són mesures a prendre en l'exercici 2024.

Accions de millora encaminades a augmentar i/o optimitzar els recursos humans: (2) La implantació generalitzada en les Oficines Liquidadores de la cita prèvia, així com la seua participació en el servei "l'ATV li crida" tracta a banda de la millora en l'atenció ciutadana, l'optimització de recursos, podent emprar recursos en este servei que en altres circumstàncies depenen únicament de tasques presencials amb volum canviant.

Accions de millora encaminades a la simplificació administrativa:

Implementar nous tràmits telemàtics o millorar els existents: (3) Vista la demanda detectada, s'ampliarà l'assistència a l'emplenament de models al model 651.

Cita prèvia: (4) Se simplificarà la pàgina d'informació de sol·licitud, amb l'objectiu de facilitar la seua lectura i no deixar cap dubte sobre el seu caràcter opcional i condicions.

Accions de millora en procediments interns: (5) S'incidirà molt més en els temps de demora en tramitacions de devolucions, que han generat, encara per circumstàncies alienes a este organisme, retards en estes. Així mateix, s'aclarirà el procediment d'informació del ciutadà en esta mena de sol·licituds.

Millora d'aplicacions: (6) Es van millorar les aplicacions d'emplenament dels models 650 i 651, eliminant l'emplenament manual (que donava lloc a transcripcions errònies) i guiant de forma molt més efectiva al ciutadà. Amb este sistema es possibilita implantar un servei d'atenció presencial i telefònica per a estos models.

Millora de la informació a la ciutadania: (7) S'habilitarà un sistema d'obtenció de cartes de pagament pendents, de manera que qualsevol persona podrà, si el seu certificat d'estar al corrent deutes és desfavorable, obtindre una carta de pagament i liquidar el deute de manera immediata i obtindre més àgilment el seu certificat favorable.

5. DADES GLOBALES ANÀLISIS QUEIXES

5.1. Accions de millora o correctives dutes a terme:

- A) Número total d'accions correctives o de millora dutes a terme a conseqüència de queixes, o aquelles pendents de dur a terme.

ACCIONS DE MILLORA	Núm.
Núm. Total d'accions	7
Pendents de dur a terme	4
S'ha constituït algun grup de millora (sí/no)	SI



B) Breu calendari de les accions de millora o correctives pendents de dur a terme, si és el cas.

Les mesures 3 i 4 seran implantades al febrer de 2024.

La mesura 5 serà implantada en el primer semestre de 2024.

La mesura 6 es va implantar definitivament al febrer de 2024 per a tots els centres dependents de l'ATV.

La mesura 7 està previst que pugui ser habilitada en el segon semestre de 2024.

5.2. Número total de queixes agrupades per procediment:

SITUACIONS / PROCEDIMENTS / TRÀMITS AFFECTATS	Núm.	% sobre total de queixes
Informació i assistència	19	27,54%
Incidències informàtiques	9	13,04%
Requisits tramitació	8	11,59%
Oficines liquidadores	8	11,59%
Cues i demores	7	10,14%
Retard devolució ingressos indeguts	5	7,25%
Temps de tramitació excessius	4	5,80%
Tracte rebut per personal	3	4,35%
Falta de cites prèvies disponibles	2	2,90%
Falta de resposta a consultes	1	1,45%
Personal renda	1	1,45%
Accessibilitat	1	1,45%
Ús de llengües cooficials	1	1,45%

6. VALORACIÓ FINAL I CONCLUSIONS

La major part de les queixes rebudes fan referència a problemes en la informació i assistència, fonamentalment presencial. S'ha detectat una percepció d'obligatorietat en la cita prèvia que encara que no s'esmenta en la web ni en cap sistema, pot haver quedat com a herència de l'etapa COVID. I en els casos en què no hi ha cita, diverses queixes han sigut pel temps d'espera, o l'elecció de nou potser mal transmesa d'o bé esperar (amb la lògica preferència dels ciutadans amb cita) o sol·licitar cita l'endemà. Una cosa similar ocorre en servicis accessoris, com són els d'assistència, on l'especialitzat del servici no obliga però sí és molt recomanable tindre cita.



Les queixes de base informàtica s'han reduït considerablement després de la millora del CAU, però han pogut haver-hi fallades en les quals el contribuent no va contemplar eixe servici i va acudir a la queixa.

Els requisits de tramitació, encara que solen ser queixes no acceptades, es van minimitzar augmentant la informació en la web, però hi ha assumptes com la representació o els terminis que són ineludibles per llei.

Finalment, s'ha reduït significativament el número queixes la resolució de les quals supera el termini màxim d'un mes establert. A més, el temps mitjà de resposta s'ha situat en 19,7 dies, enfront dels 36,1 dies en 2022. Donada l'evolució observada en els temps de tramitació de les queixes, s'estima que en 2024 serà possible respondre totes les queixes dins del termini establert.



SUGGERIMENTS

1. NÚMERO TOTAL SUGGERIMENTS

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

SUGGERIMENTS	Núm.	% sobre total suggeriments
Núm. total suggeriments acceptats	6	100,00%
Núm. total suggeriments no acceptats	0	0,00%
Núm. total de suggeriments rebuts	6	

2. NÚMERO I PERCENTATGE DE SUGGERIMENTS PRESENTATS DE MANERA TELEMÀTICA

SUGGERIMENTS TELEMÀTICS	Núm.	% sobre total suggeriments
Núm. total suggeriments telemàtics	4	66,67%

3. NÚMERO I PERCENTATGE DE SUGGERIMENTS FORA DE TERMINI

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

SUGGERIMENTS	Núm.	% sobre total suggeriments
Núm. total suggeriments fora de termini	0	0%
Núm. 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:

No aplica.



4. ANÀLISI DE SUGGERIMENTS PER DEPARTAMENT

Nom Departament	ATV SEU VALÈNCIA
Núm. suggeriments 2022	2
Núm. suggeriments 2023	5

Nom Departament	ATV DELEGACIÓ CASTELLÓ
Núm. suggeriments 2022	0
Núm. suggeriments 2023	1

Motius:

ATV – València:

2023/259	Suggestir no notificar en paper quan s'ha donat d'alta en el registre telemàtic
2023/283	Suggestir que l'autoritzat en l'escriptura puga presentar models sense estar donat d'alta en col·legi professional
2023/532	Suggestir que es tinga per col·laboradors als agents immobiliaris inscrits en el registre d'agents intermediaris
2023/1072	Suggestir que es millore l'horari d'atenció en les oficines de bancs i caixes col·laboradores de l'ATV
2023/3221	Suggestir que es puguen presentar telemàticament liquidacions amb justificant de pagament fet en finestra del banc

ATV – Castelló:

2023/1317	Suggestir millorar l'accessibilitat física de l'edifici
-----------	---

Evolució: L'increment en el nombre de suggeriments és una excel·lent notícia que dona mostra de la major presència a nivell ciutadà d'una administració tradicionalment més complicada o orientada a actors especialitzats.

Accions de millora: Excepte una, les accions proposades lamentablement responen a limitacions tècniques o legals insalvables en el moment de produir-se.



La notificació sense paper, s'estava ja treballant des de 2022 però depén d'un registre que sense estar complet no pot produir-se.

L'autorització de representació mitjançant escriptura no pot inserir-se en el nostre sistema degut a les limitacions tecnològiques de les escriptures notariales, que presenten una certa elaboració no automatitzada i no inserixen en les fitxes esta circumstància. És desig de l'administració incorporar-ho, però no tenim la competència.

La resta de suggeriments o bé es pot resoldre mitjançant la firma d'un conveni, o depén d'organismes externs o entitats privades alienes (entitats financeres, malgrat la qual cosa s'ha mitigat amb la introducció de facilitats a distància, com Bizum recentment).

El problema d'accessibilitat comunicat a Castelló va ser implantat seguint els passos de contractació establits.

5. DADES GLOBALES ANÀLISIS SUGGERIMENTS

5.1. Accions de millora o correctives dutes a terme:

A) Número total d'accions correctives o de millora dutes a terme a conseqüència de suggeriments, o aquelles pendents de dur a terme:

ACCIONS DE MILLORA	Núm.
Núm. Total d'accions dutes a terme	1
Pendents de dur a terme	0
S'ha constituït algun grup de millora (sí/no)	0

B) Breu calendari de les accions de millora o correctives pendents de dur a terme, si és el cas.
No aplica.

5.2. Número total de suggeriments agrupats per procediment:

SUGGERIMENTS PER ASSUMPTE	Núm.	% sobre total
Informació i assistència	5	83,33%
Accessibilitat	1	16,67%
Total	6	100,00%

6. VALORACIÓ FINAL I CONCLUSIONS

La valoració final és positiva. Els suggeriments van en la mateixa direcció que el desenvolupament de l'Agència.



AGRAÏMENTS

1. NÚMERO TOTAL AGRAÏMENTS

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

AGRAÏMENTS	2022	2023	Diferència
Núm. total agraïments	15	24	60,00%

2. NÚMERO I PERCENTATGE AGRAÏMENTS TELEMÀTICS

AGRAÏMENTS TELEMÀTICS	Núm.	% sobre total agraïments
Núm. total agraïments telemàtics	3	12,50%

3. TERMINI MITJÀ DE CONTESTACIÓ DELS AGRAÏMENTS

El termini mitjà de contestació dels agraïments és de **17,83 dies**

4. ANÀLISI D'AGRAÏMENTS PER DEPARTAMENT

Nom Departament	ATV SEU VALÈNCIA
Núm. agraïments 2022	15
Núm. agraïments 2023	17

Nom Departament	ATV DELEGACIÓ ALACANT
Núm. agraïments 2022	0
Núm. agraïments 2023	7

Motius:

ATV – València:



Agraïments a funcionaris de l'Oficina d'Atenció al contribuent (6)
Agraïments a personal funcionari de la campanya de Renda 2022 (5)
Registre: atenció prestada pel personal funcionari de recepció de contribuents (5)
Agraïments per servici SAVI (1)

ATV – Alacant:

Agraïments a funcionaris de l'Oficina d'Atenció al contribuent (3)
Agraïments a personal funcionari de la campanya de Renda 2022 (1)
Registre: atenció prestada pel personal funcionari de recepció de contribuents (2)
Agraïments a funcionaris del Servici de Valoració (1)

Evolució: S'ha produït un notable augment, fruit de la contínua formació dels empleats, així com de les campanyes de col·laboració.

Accions de millora: Es publicarà en la Intranet de l'ATV una ressenya dels agraïments rebuts amb la finalitat d'incidir en què un treball realitzat pot ser sempre millorat.

5. NÚMERO TOTAL D'AGRAÏMENTS AGRUPATS PER ASSUMPTE

AGRAÏMENTS	Núm.	% sobre total agraïments
Atenció rebuda per empleats públics i personal de seguretat	24	100%

6. ES COMUNIQUEN ELS AGRAÏMENTS AL DEPARTAMENT I PERSONES ALS QUALS VAN DIRIGITS?

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



7. S'HA POGUT DETECTAR A TRAVÉS DELS MATEIXOS ALGUNA BONA PRÀCTICA EXPORTABLE A ALTRES DEPARTAMENTS? En cas afirmatiu indicar la millora i a quin departament s'ha aplicat.

S'incidirà a procurar donar un servei tancat al contribuent, això és evitar en la mesura que siga possible la sol·licitud de noves cites, especialment en ciutadans que puguen patir una bretxa digital. Actualment ja es cobrixen les seues necessitats, però si es poden satisfer en un sol acte, sempre serà més òptim.

8. VALORACIÓ FINAL I CONCLUSIONS

La valoració final és positiva. Malgrat els problemes de rotació del personal en els diferents departaments i a l'especial dificultat en l'atenció al públic, especialment en l'equip d'informació i assistència tributària, valorem positivament els agraïments rebuts, que representen que les persones contribuents són conscients de la qualitat dels servicis prestats.