

**INFORME ANUAL DE
QUEJAS, SUGERENCIAS
Y AGRADECIMIENTOS
2022**



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 2022 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

1. NÚMERO Y PORCENTAJE QUEJAS TOTAL

Con relación a las quejas presentadas ante la Agencia Tributaria Valenciana (ATV) durante el ejercicio de referencia:

1.1 Porcentaje respecto del total de quejas presentadas durante el año 2022.

QUEJAS (2021)	Número	Porcentaje sobre total de quejas
Número total quejas aceptadas	50	59,52%
Número total quejas no aceptadas	34	40,47%
Número de quejas recibidas	84	

Comparativa respecto años anteriores.

QUEJAS	2022	2021	2020	Diferencia 2022/21
Número total quejas aceptadas	50	57	51	-12,28%
Número total quejas no aceptadas	34	51	52	-33,33%
Número de quejas recibidas	84	108	103	-22,22%

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 11.

Los números de los expedientes afectados son: 344, 766, 931, 1952, 2193, 2381, 2429, 2671, 2843, 3437 y 3857.



2. NÚMERO Y PORCENTAJE DE QUEJAS PRESENTADAS DE FORMA TELEMÁTICA

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

QUEJAS TELEMÁTICAS	Número	Porcentaje sobre total de quejas
Número total quejas telemáticas presentadas	64	76,19%

Ha habido un aumento de 10 puntos en esta área, un aspecto positivo que achacamos a una remodelación de la web de la ATV en julio de 2022, dando mayor visibilidad a las formas de contacto y en concreto la interposición de quejas:



GENERALITAT
VALENCIANA



Agència Tributària
Valenciana

Estàs en: [Inici](#)

The screenshot displays the website's navigation menu. On the left, under 'Informació tributària', there are sections for 'Catastro', 'Referencia', 'STRO', and 'ANTE CATASTRO'. On the right, under 'Serveis a la ciutadania', there is a list of services: '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, agraiments, enquestes (La teua opinió ens importa)'. A central menu lists various tax categories such as 'Impuestos directos', 'Patrimonio', 'Sucesiones y Donaciones', 'Impuestos indirectos', 'Medioambientales', 'Actividades que inc...', 'Eliminación de resid...', 'Transmisiones patrim...', 'Actos jurídicos docu...', 'Operaciones societa...', 'Transmisiones patri...', 'Tasas y otros ingresos', 'Juego', 'Recargo Casinos', and 'Recargo máquinas'.



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	2022	Porcentaje sobre total de quejas	2021	Variación 2022/21
Número total quejas contestadas fuera de plazo	36	42,85%	42	-14,29%
Número total quejas telemáticas contestadas fuera de plazo (*)	27	32,14%	25	8%

(*) El porcentaje ha de calcularse 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 se debe principalmente al cese en el titular de la oficina de calidad, que propició un periodo de gestión ineficaz, junto al retraso en la emisión de los informes necesarios para la contestación. El primer problema ya ha sido solventado, y el segundo se ha suplido con un preaviso mediante correo electrónico al responsable o cuenta departamental.

4. ANÁLISIS DE QUEJAS POR DEPARTAMENTO

Nombre Departamento	ATV SEDE VALÈNCIA
N.º quejas 2022	72
N.º quejas 2021	86

Nombre Departamento	ATV DELEGACIÓN ALICANTE
N.º quejas 2022	11
N.º quejas 2021	19

Nombre Departamento	ATV DELEGACIÓN CASTELLÓN
N.º quejas 2022	1
N.º quejas 2021	3

Valencia no tiene el tratamiento único de servicios territoriales, y además tiene territorializado algún departamento como Recaudación, por lo que el volumen es proporcionalmente mayor. En Valencia el Dpto. de Gestión Tributaria tuvo 31 quejas (es el responsable de la Oficina de Atención al Contribuyente y de las Oficinas Liquidadoras), 27 el de Informática Tributaria



(responsable del CAU telefónico y las aplicaciones de la web) y 4 Recaudación (responsable de ciertos escenarios de devolución de ingresos indebidos)

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

El mayor porcentaje de las quejas recibidas hace referencia a problemas con información y asistencia, con los requisitos de tramitación, incidencias informáticas y retraso en devoluciones.

SITUACIONES/PROCEDIMIENTOS/TRAMITES AFECTADOS	Número	Porcentaje sobre total de quejas
Información y asistencia	21	25 %
Requisitos tramitación	19	22,61 %
Colas y demoras	1	1,19 %
Tiempos de tramitación excesivos	2	2,38 %
Trato recibido por personal	2	2,38 %
Retraso devolución ingresos indebidos	12	14,29 %
Incidencias informáticas	17	20,23 %
Depósito de fianzas de arrendamientos urbanos	3	3,57 %
Oficinas liquidadoras	4	4,76 %
Otros	3	3,57 %

4.2. Acciones de mejora o correctivas emprendidas:

A) Para mejorar la atención al contribuyente, en el ejercicio 2022 se ha puesto en marcha el servicio de asistencia virtual (SAVI), que asiste el contribuyente en la cumplimentación de los modelos más utilizados. Se trata del Servicio de Asistencia Virtual Integral, 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, aprovechando las distintas herramientas telemáticas que permite la tecnología actual, y engloba la asistencia digital, entendida esta última como la que se presta por canales en línea, ya sea web, asistentes virtuales, teléfono, e-mail.

En el 2022 se ha organizado la asistencia telefónica de la Agencia con sistema de cita previa (ATV le llama) en modo piloto, 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 el 2022, se han efectuado 3.405 llamadas, en las que en un 85,31% se ha solucionado la solicitud del consultante. En 2023 se ha implementado en todo el territorio.

En relación con el canal presencial, en el segundo semestre del 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. Esta asistencia presencial en la cumplimentación de modelos se irá ampliando progresivamente en el ejercicio 2023.

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

B) Se ha redimensionado el Centro de Atención al Usuario (CAU), cuya alta demanda provocaba muchas quejas, esto ha permitido liberar gran parte de la carga y pendencia desde el 012.

C) Se está trabajando en herramientas interactivas que permitan a los ciudadanos consultar el estado de sus deudas on line y hacer las consiguientes acciones coherentes, tales como pagar, aplazar u obtener el certificado de estar al corriente. Ello permitirá agilizar la información y asistencia al contribuyente, evitando desplazamientos para este.

D) El portal web de la ATV fue remodelado, poniendo más a la vista los tramites más utilizados y así aumentar la información recibida por el contribuyente.

E) Se van a activar nuevas pantallas de control de devoluciones, que aunque en un primer momento afectan a otras consellerias, impactan en la gestión final que realiza la ATV. En la misma dirección, se han programado con el IVAP cursos de formación.

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	Número
N.º Total de acciones llevadas a cabo	4
Pendientes de llevar a cabo	1
Se ha constituido algún grupo de mejora (sí/no)	SI



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

La medida D) será abordada en 3 cursos a desarrollar en los trimestres 2 a 4 de 2023.

5.2. Número total de quejas agrupadas por procedimiento.

SITUACIONES/PROCEDIMIENTOS/TRAMITES AFECTADOS	Número	Porcentaje sobre total de quejas
Información y asistencia	21	25 %
Requisitos tramitación	19	22,61 %
Colas y demoras	1	1,19 %
Tiempos de tramitación excesivos	2	2,38 %
Trato recibido por personal	2	2,38 %
Retraso devolución ingresos indebidos	12	14,29 %
Incidencias informáticas	17	20,23 %
Depósito de fianzas de arrendamientos urbanos	3	3,57 %
Oficinas liquidadoras	4	4,76 %
Otros	3	3,57 %

6. VALORACIÓN FINAL Y CONCLUSIONES.

La mayor parte de las quejas recibidas hacen referencia a problemas por la dificultad a la hora de cumplimentar y presentar los modelos de liquidación de los Impuestos de Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados y por Sucesiones y Donaciones. Estas dificultades tienen dos componentes:



- Problemas de comprensión que han sido mitigados mediante los sistemas de asistencia antes descritos.
- Incidencias informáticas, en ocasiones por problemas puntuales, que por un problema de capacidad no pudieron ser atendidas al momento. Este aspecto ha sido mejorado ya en el último trimestre de 2022.

Las quejas relacionadas con requisitos de tramitación han sido numerosas, aunque se trataba generalmente de desconocimiento de la ley o de los trámites vigentes.

Con relación a las quejas relacionadas con los depósitos de fianzas por arrendamientos urbanos, en el último tercio del año se ha trasladado a la Dirección Territorial de Hacienda, donde en todo caso se puso en marcha un nuevo sistema de cumplimentación que pretende mejorar la asistencia.

Por último, en cuanto a la resolución de las quejas que superan el plazo máximo de un mes establecido, se ha aumentado la dotación de personal de la Oficina de Calidad y Estadísticas Tributarias, por lo que se pretende rebajar este porcentaje al mínimo, estimando un 10% frente al casi 43% actual.



SUGERENCIAS

1. NÚMERO TOTAL SUGERENCIAS.

Con relación a las sugerencias presentadas ante la Agencia Tributaria Valenciana (ATV) durante el ejercicio de referencia:

SUGERENCIAS	Número	Porcentaje sobre total sugerencias
Número total sugerencias aceptadas	2	100,00 %
Número total sugerencias no aceptadas	0	0,00 %
Número total de sugerencias recibidas	2	

2. NÚMERO Y PORCENTAJE DE SUGERENCIAS PRESENTADAS DE FORMA TELEMÁTICA

SUGERENCIAS TELEMÁTICAS	Número	Porcentaje sobre total sugerencias
Número total sugerencias telemáticas	1	50%

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	Número	Porcentaje sobre total sugerencias
Número total sugerencias fuera de plazo	0	0 %
Número total sugerencias telemáticas contestadas fuera de plazo (*)	0	0%

(*) El porcentaje ha de calcularse 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.

No aplica.



4. ANÁLISIS DE SUGERENCIAS POR DEPARTAMENTO.

Nombre Departamento	ATV SEDE VALÈNCIA
N.º sugerencias 2021	2
N.º sugerencias 2020	2

Motivos:

ATV – Valencia:

2022/569	Sugiere que se habilite una línea de atención telefónica directa con técnicos tributarios
2022/1018	Sugiere más asistencia telefónica y atención presencial para resolver procedimientos

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	N.º
N.º Total de acciones llevadas a cabo	0
Pendientes de llevar a cabo	0
Se ha constituido algún grupo de mejora (sí/no)	0

5.2. Número total de sugerencias agrupadas por procedimiento.

SUGERENCIAS POR ASUNTO	N.º	% sobre total
Información y asistencia	2	100%
Total	2	100,00%



6. VALORACIÓN FINAL Y CONCLUSIONES.

La valoración final es positiva. Ambas sugerencias ya estaban siendo desarrolladas por lo que indica que la dirección tomada era correcta.

No obstante, se sigue trabajando en mejorar la visibilidad de las opciones de contacto.



AGRADECIMIENTOS

1. NÚMERO TOTAL AGRADECIMIENTOS.

Con relación a los agradecimientos presentados ante la Agencia Tributaria Valenciana (ATV) durante el ejercicio de referencia:

AGRADECIMIENTOS	2022	2021	Diferencia
Número total agradecimientos	15	14	+ 1

2. NÚMERO Y PORCENTAJE AGRADECIMIENTO TELEMÁTICOS.

AGRADECIMIENTOS TELEMÁTICOS	Número	Porcentaje sobre total agradecimientos
Número total agradecimientos telemáticos	0	0%

3. PLAZO MEDIO DE CONTESTACIÓN DE LOS AGRADECIMIENTOS

El plazo medio de contestación de los agradecimientos es de **12,13 días**

4. ANÁLISIS DE AGRADECIMIENTOS POR DEPARTAMENTO.

Nombre Departamento	ATV SEDE VALÈNCIA
N.º agradecimientos 2022	15
N.º agradecimientos 2021	11

Motivos:

ATV – València:

Agradecimientos a funcionarios de la Oficina de Atención al contribuyente (6)
Agradecimientos a personal funcionario de la campaña de Renta 2021 (8)
Registro: atención prestada por el personal funcionario de recepción de contribuyentes (1)



5. NÚMERO TOTAL DE AGRADECIMIENTOS AGRUPADOS POR ASUNTO.

AGRADECIMIENTOS	Número	% sobre total agradecimientos
ATENCIÓN RECIBIDA POR EMPLEADOS PÚBLICOS Y PERSONAL DE SEGURIDAD	15	100%

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

Se les 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. 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 representan que las personas contribuyentes son conscientes de la calidad de los servicios prestados, pese a la escasez de medios disponibles.