



**INFORME ANUAL DE
QUEJAS, SUGERENCIAS
Y AGRADECIMIENTOS
2023**



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 2023 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 2023:

QUEJAS	N.º quejas	% sobre total de quejas
N.º total quejas aceptadas	53	76,81%
N.º total quejas no aceptadas	16	23,19%
N.º de quejas recibidas	69	100,00%

Comparativa respecto del año anterior:

QUEJAS	2022	2023	Diferencia
N.º total quejas aceptadas	50	53	6,00%
N.º total quejas no aceptadas	34	16	-52,94%
N.º total de quejas recibidas	84	69	-17,86%

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 12.



Los números de los expedientes afectados son: 401, 462, 548, 1348, 1722, 1997, 2222, 2372, 2428, 2479, 2528, 3097.

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	N.º	% sobre total de quejas
N.º total quejas telemáticas	33	47,83%

En 2022 el 76,19% de las quejas se presentaron de forma telemática, en 2023 este porcentaje se ha reducido en 28 puntos porcentuales.

Las nuevas facilidades implementadas en 2023 han mejorado la información en manos del ciudadano y facilitado sus declaraciones, por lo que esta cifra unida a la bajada general de las quejas, refleja una mejoría en la asistencia a distancia. Sin embargo, se detectan problemas en modalidad presencial que serán analizados.



Agència Tributària Valenciana

Estàs en: [Inici](#)

The screenshot displays a website interface with two main sections: 'Informació tributària' and 'Serveis a la ciutadania'. The 'Informació tributària' section includes a search bar, a user login status, and a list of tax-related services such as 'Impuestos directos', 'Patrimonio', 'Sucesiones y Donaciones', 'Donaciones', 'Sucesiones', 'Impuestos indirectos', 'Medioambientales', 'Actividades que inc...', 'Eliminación de resid...', 'Transmisiones patrimon...', 'Actos jurídicos docu...', 'Operaciones socia...', 'Transmisiones patri...', 'Tasas y otros ingresos', 'Juego', 'Recargo Casinos', and 'Recargo máquinas'. The 'Serveis a la ciutadania' section lists various 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, agraïments, enquestes (La teua opinió ens importa)'. The interface also features a 'Catastro' section with a search bar and a 'STRO' section with a search bar and a 'ANTE CATASTRO' section with a search bar.



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	2023	% sobre total de quejas	2022	Variación 2023/22
N.º total quejas contestadas fuera de plazo	11	15,94%	36	-69,44%
N.º total quejas telemáticas contestadas fuera de plazo (*)	3	9,09%	27	-88,89%

(*) 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 ha bajado notablemente. Las que se han producido, se deben a excesivos tiempos en la tramitación preliminar y en los informes intermedios.

El objetivo para 2024 es bajar a 0 este indicador con una mayor vigilancia de plazos intermedios.

4. ANÁLISIS DE QUEJAS POR DEPARTAMENTO

Nombre Departamento	ATV SEDE VALÈNCIA
N.º quejas 2022	72
N.º quejas 2023	55

Nombre Departamento	ATV DELEGACIÓN ALICANTE
N.º quejas 2022	11
N.º quejas 2023	11

Nombre Departamento	ATV DELEGACIÓN CASTELLÓN
N.º quejas 2022	1
N.º quejas 2023	3

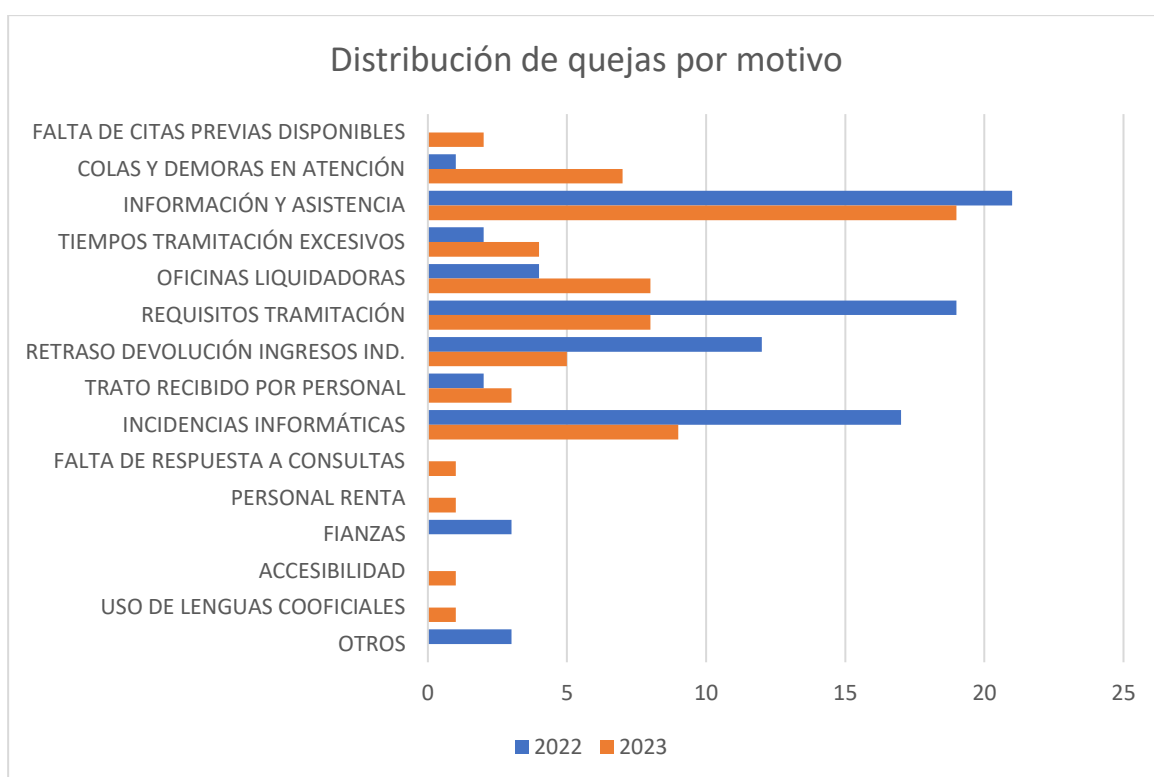
Valencia no tiene el tratamiento de servicio territorial, y además tiene territorializado el departamento de Recaudación, por lo que el volumen es proporcionalmente mayor a la ciudadanía que territorialmente corresponde.



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, incidencias informáticas, requisitos de tramitación, gestiones en las oficinas liquidadoras y colas y demoras. En conjunto estas situaciones representan casi el 75% de las quejas recibidas.

4.2. Evolución:



4.3. Acciones de mejora o correctivas emprendidas:

Acciones de mejora relacionadas con la COVID-19: No aplica, ya durante todo el año la cita previa no ha sido obligatoria, pero sí recomendable, lo que ha generado algunas situaciones indeseables en servicios de asistencia que por su especificidad y especialización requieren más tiempo y recursos y no es posible atender en cada momento. No obstante, se va a remarcar la no obligatoriedad, y siempre se ha dado la opción de esperar.



Acciones de mejora innovadoras: (1) La implantación de chatbots, así como nuevos programas de asistencia y en 2024 una primera versión de aplicación de la inteligencia artificial en la resolución de dudas, redujeron las quejas en 2023 y son medidas a tomar en el ejercicio 2024.

Acciones de mejora encaminadas a aumentar y/u optimizar los recursos humanos: (2) La implantación generalizada en las Oficinas Liquidadoras de la cita previa, así como su participación en el servicio “la ATV le llama” trata aparte de la mejora en la atención ciudadana, la optimización de recursos, pudiendo emplear recursos en este servicio que en otras circunstancias dependen únicamente de tareas presenciales con volumen cambiante.

Acciones de mejora encaminadas a la simplificación administrativa:

Implementar nuevos trámites telemáticos o mejorar los existentes: (3) Tras la demanda detectada, se va a ampliar la asistencia a la cumplimentación de modelos al modelo 651.

Cita previa: (4) Se va a simplificar la página de información de solicitud, con el objetivo de facilitar su lectura y no dejar duda alguna sobre su carácter opcional y condiciones.

Acciones de mejora en procedimientos internos: (5) Se va a incidir mucho más en los tiempos de demora en tramitaciones de devoluciones, que han generado, aún por circunstancias ajenas a este organismo, retrasos en las mismas. Asimismo, se va a clarificar el procedimiento de información del ciudadano en este tipo de solicitudes.

Mejora de aplicaciones: (6) Se mejoraron las aplicaciones de cumplimentación de los modelos 650 y 651, eliminando la cumplimentación manual (que daba lugar a transcripciones erróneas) y guiando de forma mucho más efectiva al ciudadano. Con este sistema se posibilita implantar un servicio de atención presencial y telefónica para estos modelos.

Mejora de la información a la ciudadanía: (7) Se va a habilitar un sistema de obtención de cartas de pago pendientes, de manera que cualquier persona podrá, si su certificado de estar al corriente 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	N.º
N.º Total de acciones	7
Pendientes de llevar a cabo	4
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.

Las medidas 3 y 4 serán implantada en febrero de 2024.

La medida 5 será implantada en el primer semestre de 2024.

La medida 6 se implantó definitivamente en febrero de 2024 para todos los centros dependientes de la ATV.

La medida 7 está previsto que pueda ser habilitada en el segundo semestre de 2024.

5.2. Número total de quejas agrupadas por procedimiento:

SITUACIONES / PROCEDIMIENTOS / TRÁMITES AFECTADOS	N.º	% sobre total de quejas
Información y asistencia	19	27,54%
Incidencias informáticas	9	13,04%
Requisitos tramitación	8	11,59%
Oficinas liquidadoras	8	11,59%
Colas y demoras	7	10,14%
Retraso devolución ingresos indebidos	5	7,25%
Tiempos de tramitación excesivos	4	5,80%
Trato recibido por personal	3	4,35%
Falta de citas previas disponibles	2	2,90%
Falta de respuesta a consultas	1	1,45%
Personal renta	1	1,45%
Accesibilidad	1	1,45%
Uso de lenguas cooficiales	1	1,45%

6. VALORACIÓN FINAL Y CONCLUSIONES

La mayor parte de las quejas recibidas hacen referencia a problemas en la información y asistencia, fundamentalmente presencial. Se ha detectado una 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 no obliga pero si es muy recomendable tener cita.



Las quejas de base informática se han reducido considerablemente tras la mejora del CAU, pero han podido haber fallos en los que el contribuyente no contempló ese serio y acudió a la queja.

Los requisitos de tramitación, aunque suelen ser quejas no aceptadas, se minimizaron aumentando la información en la web, pero hay asuntos como la representación o los plazos que son ineludibles por ley.

Por último, se ha reducido significativamente el número quejas cuya resolución supera el plazo máximo de un mes establecido. Además, el tiempo medio de respuesta se ha situado en 19,7 días, frente a los 36,1 días en 2022. Dada la evolución observada en los tiempos de tramitación de las quejas, se estima que en 2024 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 ejercicio de referencia:

SUGERENCIAS	N.º	% sobre total sugerencias
N.º total sugerencias aceptadas	6	100,00 %
N.º total sugerencias no aceptadas	0	0,00 %
N.º total de sugerencias recibidas	6	

2. NÚMERO Y PORCENTAJE DE SUGERENCIAS PRESENTADAS DE FORMA TELEMÁTICA

SUGERENCIAS TELEMÁTICAS	N.º	% sobre total sugerencias
N.º total sugerencias telemáticas	4	66,67%

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	N.º	% sobre total sugerencias
N.º total sugerencias fuera de plazo	0	0 %
N.º 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 2022	2
N.º sugerencias 2023	5

Nombre Departamento	ATV DELEGACIÓN CASTELLÓN
N.º sugerencias 2022	0
N.º sugerencias 2023	1

Motivos:

ATV – Valencia:

2023/259	Sugiere no notificar en papel cuando se ha dado de alta en el registro telemático
2023/283	Sugiere que el autorizado en la escritura pueda presentar modelos sin estar dado de alta en colegio profesional
2023/532	Sugiere que se tenga por colaboradores a los agentes inmobiliarios inscritos en el registro de agentes intermediarios
2023/1072	Sugiere que se mejore el horario de atención en las oficinas de bancos y cajas colaboradoras de la ATV
2023/3221	Sugiere que se puedan presentar telemáticamente liquidaciones con justificante de pago hecho en ventanilla del banco

ATV – Castellón:

2023/1317	Sugiere mejorar la accesibilidad física del edificio
-----------	--

Evolución: El incremento en el número de sugerencias es una excelente noticia que da muestra de la mayor presencia a nivel ciudadano de una administración tradicionalmente más complicada u orientada a actores especializados.

Acciones de mejora: Excepto una, las acciones propuestas lamentablemente responden a limitaciones técnicas o legales insalvables en el momento de producirse.



La notificación sin papel, se estaba ya trabajando desde 2022 pero depende de un registro que sin estar completo no puede producirse.

La autorización de representación mediante escritura no puede insertarse en nuestro sistema debido a las limitaciones tecnológicas de las escrituras notariales, que presentan cierta elaboración no automatizada y no insertan en las fichas dicha circunstancia. Es deseo de la administración incorporarlo, pero no tenemos la competencia.

El resto de sugerencias o bien son solventables mediante la firma de un convenio, o depende de organismos externos o entidades privadas ajenas (entidades financieras, pese a lo cual se ha mitigado con la introducción de facilidades a distancia, como Bizum recientemente).

El problema de accesibilidad comunicado en Castellón fue implantado siguiendo los pasos de contratación establecidos.

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	1
Pendientes de llevar a cabo	0
Se ha constituido algún grupo de mejora (sí/no)	0

B) Breve calendario de las acciones de mejora o correctivas pendientes de llevar a cabo, en su caso.
No aplica.

5.2. Número total de sugerencias agrupadas por procedimiento:

SUGERENCIAS POR ASUNTO	N.º	% sobre total
Información y asistencia	5	83,33%
Accesibilidad	1	16,67%
Total	6	100,00%

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 ejercicio de referencia:

AGRADECIMIENTOS	2022	2023	Diferencia
N.º total agradecimientos	15	24	60,00%

2. NÚMERO Y PORCENTAJE AGRADECIMIENTOS TELEMÁTICOS

AGRADECIMIENTOS TELEMÁTICOS	N.º	% sobre total agradecimientos
N.º total agradecimientos telemáticos	3	12,50%

3. PLAZO MEDIO DE CONTESTACIÓN DE LOS AGRADECIMIENTOS

El plazo medio de contestación de los agradecimientos es de **17,83 días**

4. ANÁLISIS DE AGRADECIMIENTOS POR DEPARTAMENTO

Nombre Departamento	ATV SEDE VALÈNCIA
N.º agradecimientos 2022	15
N.º agradecimientos 2023	17

Nombre Departamento	ATV DELEGACIÓN ALICANTE
N.º agradecimientos 2022	0
N.º agradecimientos 2023	7

Motivos:

ATV – València:



Agradecimientos a funcionarios de la Oficina de Atención al contribuyente (6)
Agradecimientos a personal funcionario de la campaña de Renta 2022 (5)
Registro: atención prestada por el personal funcionario de recepción de contribuyentes (5)
Agradecimientos por servicio SAVI (1)

ATV – Alicante:

Agradecimientos a funcionarios de la Oficina de Atención al contribuyente (3)
Agradecimientos a personal funcionario de la campaña de Renta 2022 (1)
Registro: atención prestada por el personal funcionario de recepción de contribuyentes (2)
Agradecimientos a funcionarios del Servicio de Valoración (1)

Evolución: Se ha producido un notable aumento, fruto de la continua formación de los empleados, así como de las campañas de colaboración.

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	N.º	% sobre total agradecimientos
Atención recibida por empleados públicos y personal de seguridad	24	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? En caso afirmativo indicar la mejora y a qué departamento se ha aplicado.

Se va a incidir en procurar 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, siempre va a ser más óptimo.

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 representan que las personas contribuyentes son conscientes de la calidad de los servicios prestados.