

**INFORME ANUAL DE
QUEJAS, SUGERENCIAS
Y AGRADECIMIENTOS
2019**



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 2019 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 2019.

QUEJAS (2019)	Número	Porcentaje sobre total de quejas
Número total quejas aceptadas	52	28,11%
Número total quejas no aceptadas	133	71,89%
Número de quejas recibidas	185	

Comparativa respecto del año anterior.

QUEJAS	2019	2018	Diferencia
Número total quejas aceptadas	52	80	- 35%
Número total quejas no aceptadas	133	53	150,94%
Número de quejas recibidas	185	133	39,10%

1.2 Escritos que no se corresponden con verdaderas quejas:

No se ha detectado ningún escrito presentado en este sentido.



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	45	24,32%

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	Número	Porcentaje sobre total de quejas
Número total quejas contestadas fuera de plazo	98	52,97%
Número total quejas telemáticas contestadas fuera de plazo (*)	38	84,44%

(*) 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.

Los retrasos en la contestación de las quejas se han debido principalmente, por una parte, por demoras en la emisión de los informes a causa de la rotación del personal en los departamentos responsables de emitirlos, y por otro lado, en la redacción de las contestaciones debido a la falta de personal, por acumulación de tareas y/o permisos.

4. ANÁLISIS DE QUEJAS POR DEPARTAMENTO

Nombre Departamento	ATV ALICANTE
Nº quejas 2019	37
Nº quejas 2018	35

Nombre Departamento	ATV CASTELLÓN
Nº quejas 2019	8
Nº quejas 2018	5

Nombre Departamento	ATV VALÈNCIA
Nº quejas 2019	140
Nº quejas 2018	93



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 de información, asistencia, colas y/o demoras en la atención y por requisitos de tramitación, en su mayoría, relacionados con dificultades para rellenar determinados modelos tributarios o para conseguir citas previas.

4.2. Acciones de mejora o correctivas emprendidas:

A) Mejora en la agilidad de la emisión de los informes de los departamentos implicados y en el análisis y redacción de las contestaciones, con el objetivo de reducir el plazo de respuesta a los contribuyentes, en la medida que los recursos personales lo permitan.

B) Para mejorar la atención al contribuyente, en el ejercicio 2020, la ATV tiene como objetivo, entre otros, la mejora de la asistencia personalizada en el cumplimiento de las obligaciones tributarias, mediante el desarrollo de cita previa, desplegando un amplio conjunto de servicios de información y ayuda al contribuyente, en su mayor parte, a través de nuestro portal web.

C) Por otra parte, se pretende impulsar el esfuerzo invertido por la ATV en su digitalización fomentando el empleo de los servicios ofrecidos en este sentido, los cuales deben ser ágiles, intuitivos, conocidos y comprendidos, para garantizar que el servicio ha llegado al ciudadano, con el objetivo de fomentar la presentación de documentos por medios telemáticos.

Se desarrollarán durante el ejercicio 2020 las siguientes actuaciones:

Extender el uso de los sistemas de ayuda y de presentación telemática mediante el seguimiento y actualización continua del contenido de la página web y del Gestor Único de Contenidos (GUC), para mejorar e incrementar el uso de los sistemas informáticos de ayuda en la presentación de las autoliquidaciones.

Publicitar los avances realizados desde la ATV en un lenguaje comprensible y cercano al ciudadano para que sean conocidos, comprendidos y utilizados.

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
Nº Total de acciones llevadas a cabo	3
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 C) especificada en el apartado 4.2 de este informe está incluida en el Programa Anual de Actuación de la Agencia Tributaria Valenciana para el año 2020.

5.2. Número total de quejas agrupadas por procedimiento.

QUEJAS POR PROCEDIMIENTO	Número	Porcentaje sobre total de quejas
INFORMACIÓN, ASISTENCIA, COLAS Y DEMORAS EN LA ATENCIÓN	80	43,24 %
REQUISITOS TRAMITACIÓN	50	27,02 %
OFICINAS LIQUIDADORAS	17	9,19 %
TRATO PERSONAL	14	7,57 %
INFRAESTRUCTURAS	11	5,95 %
RETRASO EN DEVOLUCIÓN DE INGRESOS INDEBIDOS	7	3,78 %
OTRAS	6	3,25 %
TOTAL	185	

6. VALORACIÓN Y CONCLUSIONES FINALES.

La mayoría de las quejas hacen referencia a información, asistencia, colas y demoras en la atención y a requisitos de tramitación, principalmente a 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.

Como se ha indicado anteriormente, con las medidas de mejora en la asistencia personalizada, el despliegue del conjunto de servicios de información y ayuda al contribuyente a través de nuestro portal web y con la constante mejora de la página web de la ATV, que permitirá al aumento de cumplimentación online de las autoliquidaciones, se pretende acercar la administración al ciudadano y evitar, en la medida de lo posible, desplazamientos innecesarios y demoras en la atención presencial.

En cuanto a los plazos de resolución, superan en un elevado porcentaje el plazo máximo para resolverlos, establecido en un mes, plazo máximo que consideramos excesivamente ajustado, puesto que en numerosas ocasiones es necesario solicitar los informes a varios departamentos.



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	6	100%
Número total sugerencias no aceptadas	0	0%
Número total de sugerencias recibidas	6	

2. NÚMERO Y PORCENTAJE DE SUGERENCIAS PRESENTADAS DE FORMA TELEMÁTICA

SUGERENCIAS TELEMÁTICAS	Número	Porcentaje sobre total sugerencias
Número total sugerencias telemáticas	0	0%

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	4	66,66%
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.

Los retrasos en la contestación de las sugerencias, se han debido principalmente, por una parte, por demoras en la emisión de los informes a causa de la rotación del personal en los departamentos



responsables de emitirlos, y por otro lado, en la redacción de las contestaciones debido a la falta de personal, por acumulación de tareas y/o permisos.

4. ANÁLISIS DE SUGERENCIAS POR DEPARTAMENTO.

Agrupación de los grupos de sugerencias más significativos por Dirección General, Subdirección, Servicio, Servicio Territorial, así como breve explicación de los motivos de fondo de las sugerencias, su evolución y las medidas emprendidas o justificación del porqué no se adoptan.

Nombre Departamento	ATV ALICANTE
Nº quejas 2019	0
Nº quejas 2018	1

Nombre Departamento	ATV CASTELLÓN
Nº quejas 2019	0
Nº quejas 2018	2

Nombre Departamento	ATV VALÈNCIA
Nº quejas 2019	6
Nº quejas 2018	6

Motivos:

ATV – València:

26/02/2019	Sugerencia de estudio de las causas de retrasos en la atención al contribuyente
21/06/2019	Posibilidad de implantar una base de datos de arrendatarios
30/07/2019	Sugerencia de instalación de terminal para confirmar citas
05/08/2019	Sugerencia sobre instrucciones de cumplimentación del modelo 651 D
29/10/2019	Sugerencia sobre sanciones a usuarios
30/12/2019	Sugerencia sobre la modificación del horario publicado en la web de la ATV

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	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	Nº	% sobre total
COLAS Y DEMORAS EN LA ATENCIÓN A USUARIO	2	33,33 %
INFORMACIÓN HORARIOS WEB	1	16,67 %
INSTRUCCIONES CUMPLIMENTACIÓN MODELOS	1	16,67 %
OTROS	2	33,33 %

6. VALORACIÓN FINAL y CONCLUSIONES.

La valoración final es positiva. Teniendo en cuenta la rotación del personal en los distintos departamentos y la especial dificultad en la atención al público en el equipo de información y asistencia tributaria y en el resto de departamentos, se valoran de forma muy positiva las sugerencias recibidas, que indican que los contribuyentes son conscientes de la prestación de un servicio de calidad y que con sus sugerencias contribuyen a la mejora de la atención y de los servicios prestados.



AGRADECIMIENTOS

1. NÚMERO TOTAL AGRADECIMIENTOS.

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

AGRADECIMIENTOS	2019	2018	Diferencia
Número total agradecimientos	74	47	27

2. NÚMERO Y PORCENTAJE AGRADECIMIENTO TELEMÁTICOS.

AGRADECIMIENTOS TELEMÁTICOS	Número	Porcentaje sobre total sugerencias
Número total agradecimientos telemáticos	1	1,35%

3. PLAZO MEDIO DE CONTESTACIÓN DE LOS AGRADECIMIENTOS

El plazo medio de contestación de los agradecimientos es de **18,24 días**

4. ANÁLISIS DE AGRADECIMIENTOS POR DEPARTAMENTO.

Nombre Departamento	ATV ALICANTE
Nº agradecimientos 2019	11
Nº agradecimientos 2018	5

Nombre Departamento	ATV CASTELLÓN
Nº agradecimientos 2019	1
Nº agradecimientos 2018	0

Nombre Departamento	ATV VALÈNCIA
Nº agradecimientos 2019	62
Nº agradecimientos 2018	42



Motivos:

ATV – València:

Oficina de atención al contribuyente: atención prestada por el personal funcionario de mesas (37)
Oficina de atención al contribuyente: atención prestada por el personal funcionario de recepción (16)
Oficina Liquidadora Gandía: atención recibida (1)
Registro ATV: atención recibida por el personal de registro (5)
Sucesiones y Donaciones: atención recibida (1)
Transmisiones Patrimoniales y AJD: atención recibida (1)
Eficacia de los trabajadores de la ATV (1)

ATV – Castellón:

Delegación ATV Castellón: atención recibida en la delegación (1)
--

ATV – Alicante:

Información, recepción y registro: atención recibida (6)
Atención recibida por el personal de la campaña de la Renta (6)

5. NÚMERO TOTAL DE AGRADECIMIENTOS AGRUPADOS POR ASUNTO.

AGRADECIMIENTOS	Número	% sobre total agradecimientos
ATENCIÓN RECIBIDA POR EMPLEADOS PÚBLICOS	74	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. Teniendo en cuenta la rotación del personal en los distintos departamentos y la especial dificultad en la atención al público en el equipo de información y asistencia tributaria y en el resto de departamentos, se valoran de forma muy positiva las sugerencias recibidas, que indican que los contribuyentes son conscientes de la prestación de un servicio de calidad y que con sus sugerencias contribuyen a la mejora de la atención y de los servicios prestados.