





En compliment del que es disposa en el DECRET 41/2016, de 15 d'abril, del Consell, pel qual s'estableix el sistema per a la millora de la qualitat dels serveis 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 2021 a fi de realitzar una valoració global de tots els departaments d'aquest organisme autònom i comprovar el compliment dels objectius del sistema per a la millora de la qualitat en la prestació del servei 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 2021.

QUEIXES (2021)	Número	Percentatge sobre total de queixes
Número total queixes acceptades	57	52,78%
Número total queixes no acceptades	51	47,22%
Nombre de queixes rebudes	108	

Comparativa respecte de l'any anterior.

QUEIXES	2021	2020	Diferència
Número total queixes acceptades	57	51	11,76%
Número total queixes no acceptades	51	52	-1,92%
Nombre de queixes rebudes	108	103	4,85%

#### 1.2 Escrits que no es corresponen amb vertaderes queixes:

El nombre total d'escrits que s'han presentat com a queixes que no han de considerar-se com a tals és de 15.

Els números dels expedients afectats són: 171, 172, 178, 824, 1127, 1165, 1333, 1668, 3307, 3363, 3428, 4030, 4105, 4106 i 4267.



## 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	Número	Percentatge sobre total de queixes
Número total queixes telemàtiques presentades	72	66,67%

## 3. NÚMERO I PERCENTATGE QUEIXES FORA DE TERMINI

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

QUEIXES	Número	Percentatge sobre total de queixes
Número total queixes contestades fora de termini	42	38,89%
Número total queixes telemàtiques contestades fora de termini (*)	25	34,72%

(\*) 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 es deu principalment a dos motius. D'una banda, a causa del retard en l'emissió dels informes necessaris per a la contestació, a causa de la rotació del personal en els departaments responsables d'emetre'ls i per un altre, pel retard en les contestacions, motivat principalment per la falta de personal, per acumulació de tasques i/o permisos.

## 4. ANÀLISI DE QUEIXES PER DEPARTAMENT

Nom Departament	ATV ALACANT
N.º queixes 2021	19
N.º queixes 2020	25



Nom Departament	ATV CASTELLÓ
N.º queixes 2021	3
N.º queixes 2020	3

Nom Departament	ATV VALÈNCIA
N.º queixes 2021	86
N.º queixes 2020	75

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

El major percentatge de les queixes rebudes fa referència a les incidències en el depòsit de les fiances per arrendaments urbans i a problemes relacionats amb els requisits de tramitació. Destaca així mateix, dins de les queixes relacionades amb la informació i assistència, les relacionades amb la dificultat per a emplenar determinats models informàtics.

SITUACIONS/PROCEDIMENTS/TRAMITES AFECTATS	Número	Percentatge sobre total de queixes
Informació i assistència	17	15,74 %
Requisits tramitació	21	19,44 %
Falta de cites prèvies disponibles	4	3,70 %
Temps de tramitació excessius	11	10,19 %
Tracte rebut per personal	3	2,78 %
Retard devolució ingressos indeguts	5	4,63 %
Incidències informàtiques	10	9,26 %
Falta de resposta a consultes	4	3,70 %
Depòsit de fiances d'arrendaments urbans	21	19,44 %
Oficines liquidadores	6	5,56 %
Altres	6	5,56 %

4.2. Accions de millora o correctives empreses:

A) Millora en l'agilitat de l'emissió dels informes dels departaments implicats i en l'anàlisi i redacció de les contestacions, amb l'objectiu de reduir el termini de resposta als contribuents, en la mesura que els recursos personals ho permeten.



B) Per a millorar l'atenció al contribuent, en l'exercici 2022 l'ATV té com a objectiu, entre altres, la millora de l'assistència personalitzada en el compliment de les obligacions tributàries, desplegant un ampli conjunt de serveis d'informació i ajuda al contribuent, en la seua major part, per Internet (a través del seu portal web). Si bé, la fi última és que Internet es convertisca en el principal canal de comunicació amb els contribuents, es pretén l'assistència personalitzada multicanal, per a la presentació d'autoliquidacions, l'emplenament de les mateixes i l'obtenció d'informació, tant general per a l'adequat compliment de les obligacions tributàries, com a particular sobre l'estat d'un deute o d'un procediment que estiga sent tramitat en l'agència. Per a continuar afavorint el compliment voluntari, així com per a agilitar els procediments en curs, s'impulsarà la implementació de canals de comunicació alternatius al tracte presencial que garantisquen l'assistència personalitzada al contribuent, amb totes les garanties previstes en la normativa aplicable, sense perjudici del manteniment dels ja existents. En l'exercici 2022, els esforços aniran dirigits al canal telefònic. També a fi d'estimular el compliment voluntari, a través d'una millor assistència al contribuent en el sentit de facilitar-li el pagament, en el 2022 s'habilitaran totes les oficines de Correus d'Espanya com a punts de pagament dels tributs i altres ingressos de dret públic que es gestionen des de l'ATV, de manera tal que amb el model de declaració-liquidació degudament emplenat o amb la carta de pagament corresponent es podrà acudir a les oficines de Correus informatitzades i efectuar l'operació de gir d'ordre d'ingrés en compte, a costa de l'usuari.

C) D'altra banda, es pretén impulsar l'esforç invertit per l'ATV en la seua digitalització fomentant l'ús dels serveis oferits en aquest sentit, els quals han de ser àgils, intuïtius, coneguts i compresos, per a garantir que el servei ha arribat al ciutadà, amb l'objectiu de fomentar la presentació de documents per mitjans telemàtics.

Es desenvoluparan durant l'exercici 2022 les següents actuacions:

Posar a la disposició de les persones contribuents les eines interactives que permeten l'assistència automatitzada, activa i guiada. Durant 2022 s'implementarà el Chatbot en relació amb el model 600 de l'Impost sobre Transmissions Patrimonials i Actes Jurídics Documentats

Estendre l'ús dels sistemes d'ajuda i de presentació telemàtica mitjançant el seguiment i actualització contínua del contingut de la pàgina web i del Gestor Únic de Continguts (GUC), per a millorar i incrementar l'ús dels sistemes informàtics d'ajuda en la presentació de les autoliquidacions.

Publicitar els avanços realitzats des de l'ATV en un llenguatge comprensible i pròxim al ciutadà perquè siguen coneguts, compresos i utilitzats.

## 5. DADES GLOBSALS ANÀLISIS QUEIXES

### 5.1. Accions de millora o correctives dutes a terme.

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



ACCIONS DE MILLORA	Número
Núm. Total d'accions dutes a terme	3
Pendents de dur a terme	1
S'ha constituït algun grup de millora (sí/no)	SI

B) Breu calendari de les accions de millora o correctius pendents de dur a terme, en el seu cas.

La mesura C) especificada en l'apartat 4.2 d'aquest informe està inclosa en el Programa Anual d'Actuació de l'Agència Tributària Valenciana per a l'any 2022.

## 5.2. Nombre total de queixes agrupades per procediment.

QUEIXES PER PROCEDIMENT	Número	Percentatge sobre total de queixes
Informació i assistència	17	15,74 %
Requisits tramitació	21	19,44 %
Falta de cites prèvies disponibles	4	3,70 %
Temps de tramitació excessius	11	10,19 %
Tracte rebut per personal	3	2,78 %
Retard devolució ingressos indeguts	5	4,63 %
Incidències informàtiques	10	9,26 %
Falta de resposta a consultes	4	3,70 %
Depòsit de fiances d'arrendaments urbans	21	19,44 %
Oficines liquidadores	6	5,56 %
Altres	6	5,56 %
<b>TOTAL</b>		<b>100,00%</b>

## 6. VALORACIÓ FINAL I CONCLUSIONS.

La major part de les queixes rebudes fan referència a problemes relacionats amb els requisits de tramitació, principalment per la dificultat a l'hora d'emplenar i presentar els models de liquidació dels Impostos de Transmissions Patrimonials i Actes Jurídics Documentats i per Successions i Donacions.



Com s'ha indicat anteriorment, les mesures de millora en l'assistència personalitzada, el desplegament del conjunt de serveis d'informació i ajuda al contribuent a través del nostre portal web i la constant millora de la pàgina web de l'ATV, permetrà a l'augment d'emplenament en línia de les autoliquidacions, i s'acostarà l'administració als ciutadans i ciutadanes i evitarà, en la mesura que siga possible, desplaçaments innecessaris i demores en l'atenció presencial.

Respecte a les queixes relacionades amb els depòsits de fiances d'arrendaments urbans, motivades principalment per les dificultats per a realitzar els ingressos pels horaris establits en les entitats bancàries col·laboradores, estarà disponible un procediment telemàtic que permetrà realitzar el depòsit de la fiança i l'enviament de la documentació necessària des de qualsevol lloc i a qualsevol hora sense necessitat de desplaçaments. És de destacar que, tant els horaris d'atenció bancària com els procediments per a realitzar els tràmits no depenen de l'ATV. Efectivament la gestió dels depòsits de fiances per arrendaments urbans s'ha estat assumint per l'Agència davant la falta de cobertura dels llocs de la Direcció Territorial d'Hisenda i Model Econòmic, però la competència del qual no li era pròpia. Pel que si considerem del total de les queixes acceptades, les pertanyents a l'àmbit estrictament tributari, que són sobre les quals l'ATV pot actuar, les acceptades en l'exercici 2021 són 36, enfront de les tributàries acceptades en el 2020 que va ser de 40 (un 7,5% menor).

Cal destacar, també en relació amb les queixes relacionades amb els depòsits de fiances per arrendaments urbans, que aquest servei deixarà de prestar-se per l'ATV en el 2022 en ser competència de la Conselleria d'Hisenda i Model Econòmic, amb el que per part nostra es reduiran de manera considerable el nombre total de queixes.

Finalment, quant a la resolució de les queixes que superen el termini màxim d'un mes establert, considerem aquest termini excessivament ajustat tenint en compte, que en nombroses ocasions és necessari sol·licitar els informes a diversos departaments i falten mitjans personals per a poder emetre'ls en el termini necessari.



## SUGGERIMENTS

### 1. NÚMERO TOTAL SUGGERIMENTS.

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

SUGGERIMENTS	Número	Percentatge sobre total suggeriments
Nombre total suggeriments acceptats	3	100,00 %
Nombre total suggeriments no acceptats	0	0,00 %
Nombre total de suggeriments rebuts	3	

### 2. NÚMERO I PERCENTATGE DE SUGGERIMENTS PRESENTATS DE MANERA TELEMÀTICA

SUGGERIMENTS TELEMÀTICS	Número	Percentatge sobre total suggeriments
Nombre total de suggeriments telemàtics	2	66,67%

### 3. NÚMERO I PERCENTATGE DE SUGGERIMENTS FORA DE TERMINI.

#### 3.1. Nombre total de suggeriments que no han complert el termini de resposta d'un mes.

SUGGERIMENTS	Número	Percentatge sobre total suggeriments
Nombre total suggeriments fora de termini	1	33,33%
Nombre 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.

Els retards en la contestació dels suggeriments, s'han degut principalment, d'una banda, per demores en l'emissió dels informes a causa de la rotació del personal en els departaments responsables





d'emetre'ls, i d'altra banda, en la redacció de les contestacions a causa de la falta de personal, per acumulació de tasques i/o permisos.

#### 4. ANÀLISI DE SUGGERIMENTS PER DEPARTAMENT.

Nom Departament	ATV ALACANT
Núm. suggeriments 2021	1
Núm. suggeriments 2020	3

Nom Departament	ATV CASTELLÓ
Núm. suggeriments 2021	0
Núm. suggeriments 2020	0

Nom Departament	ATV VALÈNCIA
Núm. suggeriments 2021	2
Núm. suggeriments 2020	9

Motius:

##### ATV – Alacant:

2021/2721	Sol·licita que existisca personal de suport per a ajuda en l'emplenament de models
-----------	--

##### ATV – València:

2021/0398	Sol·licita que s'habilite tràmit i pagament telemàtic en model 610
2021/0641	Sol·licita que s'habilite tràmit telemàtic model 600 i que s'estenga a la resta de models.

#### 5. DADES GLOBALES ANÀLISIS SUGGERIMENTS

##### 5.1. Accions de millora o correctives dutes a terme.

A) Nombre total d'accions correctives o de millora dutes a terme a conseqüència de suggeriments, o aquells pendents de dur a terme.



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

## 5.2. Nombre total de suggeriments agrupats per procediment.

SUGGERIMENTS PER ASSUMPTE	N.º	% sobre total
Requisits tramitació	2	66,67%
Informació i assistència	1	33,33%
Total	3	100,00%

## 6. VALORACIÓ FINAL I CONCLUSIONS.

La valoració final és positiva. Tenint en compte la rotació del personal en els diferents departaments i l'especial dificultat en l'atenció al públic en l'equip d'informació i assistència tributària i en la resta de departaments, es valoren de forma molt positiva els suggeriments rebuts, que indiquen que els contribuents són conscients de la prestació d'un servei de qualitat i que amb els seus suggeriments contribueixen a la millora de l'atenció i dels serveis prestats.



## AGRAÏMENTS

### 1. NÚMERO TOTAL AGRAÏMENTS.

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

AGRAÏMENTS	2021	2020	Diferència
Número total agradecimientos	14	21	- 7

### 2. NÚMERO I PERCENTATGE AGRAÏMENT TELEMÀTICS.

AGRAÏMENTS TELEMÀTICS	Número	Percentatge sobre total agraïments
Número total agraïments telemàtics	2	14,29%

### 3. TERMINI MITJÀ DE CONTESTACIÓ DELS AGRAÏMENTS

El termini mitjà de contestació dels agraïments és de **6,5 dies**

### 4. ANÀLISI D'AGRAÏMENTS PER DEPARTAMENT.

Nom Departament	ATV ALACANT
Núm. agraïments 2021	2
Núm. agraïments 2020	1

Nom Departament	ATV CASTELLÓ
Núm. agraïments 2021	1
Núm. agraïments 2020	0

Nom Departament	ATV VALÈNCIA
Núm. agraïments 2021	11
Núm. agraïments 2020	20



**Motius:**

**ATV – València:**

Oficina d'atenció al contribuent: atenció prestada pel personal funcionari de taules (6)
Oficina d'atenció al contribuent: atenció prestada pel personal funcionari de recepció (3)
Registre: atenció prestada pel personal funcionari de registre (2)

**ATV – Castelló:**

Informació, recepció i registre: atenció rebuda per empleats públics (1)
--

**ATV – Alacant:**

Informació, recepció i registre: atenció rebuda per empleats públics (1)
Recaptació: atenció rebuda per empleats públics (1)

**5. NOMBRE TOTAL D'AGRAÏMENTS AGRUPATS PER ASSUMPTE.**

AGRAÏMENTS	Número	% sobre total agraïments
ATENCIÓ REBUDA PER EMPLEATS PÚBLICS	14	100%

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

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



## 7. 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 serveis prestats, malgrat l'escassetat de mitjans disponibles.

Firmat per Sonia Encarnación Díaz Español  
el 16/03/2022 11:53:15  
Càrrec: D.G. de l'Agència Tributària  
Valenciana