**Agència Tributària Valenciana**
**Subdirecció General**
Gregorio Gea, 14 · 46009 València

GENERALITAT VALENCIANA
Conselleria d'Hisenda i Model Econòmic

Agència Tributària Valenciana

# INFORME ANUAL DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y AGRADECIMIENTOS 2021

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 2021 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 2021.

| QUEJAS (2021) | Número | Porcentaje sobre total de quejas |
|---|---|---|
| Número total quejas aceptadas | 57 | 52,78% |
| Número total quejas no aceptadas | 51 | 47,22% |
| Número de quejas recibidas | 108 | |

Comparativa respecto del año anterior.

| QUEJAS | 2021 | 2020 | Diferencia |
|---|---|---|---|
| Número total quejas aceptadas | 57 | 51 | 11,76% |
| Número total quejas no aceptadas | 51 | 52 | -1,92% |
| Número de quejas recibidas | 108 | 103 | 4,85% |

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 15.

Los números de los expedientes afectados son: 171, 172, 178, 824, 1127, 1165, 1333, 1668, 3307, 3363, 3428, 4030, 4105, 4106 y 4267.

## 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 | 72 | 66,67% |

## 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 | 42 | 38,89% |
| Número total quejas telemáticas contestadas fuera de plazo (*) | 25 | 34,72% |

(*) 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 a dos motivos. Por una parte, a causa del retraso en la emisión de los informes necesarios para la contestación, debido a la rotación del personal en los departamentos responsables de emitirlos y por otro, por el retraso en las contestaciones, motivado principalmente por la falta de personal, por acumulación de tareas y/o permisos.

## 4. ANÁLISIS DE QUEJAS POR DEPARTAMENTO

| Nombre Departamento | ATV ALICANTE |
|---|---|
| N.º quejas 2021 | 19 |
| N.º quejas 2020 | 25 |

| Nombre Departamento | ATV CASTELLÓN |
|---|---|
| N.º quejas 2021 | 3 |
| N.º quejas 2020 | 3 |

| Nombre Departamento | ATV VALÈNCIA |
|---|---|
| N.º quejas 2021 | 86 |
| N.º quejas 2020 | 75 |

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 las incidencias en el depósito de las fianzas por arrendamientos urbanos y a problemas relacionados con los requisitos de tramitación. Destaca así mismo, dentro de las quejas relacionadas con la información y asistencia, las relacionadas con la dificultad para rellenar determinados modelos informáticos.

| SITUACIONES/PROCEDIMIENTOS/TRAMITES AFECTADOS | Número | Porcentaje sobre total de quejas |
|---|---|---|
| Información y asistencia | 17 | 15,74 % |
| Requisitos tramitación | 21 | 19,44 % |
| Falta de citas previas disponibles | 4 | 3,70 % |
| Tiempos de tramitación excesivos | 11 | 10,19 % |
| Trato recibido por personal | 3 | 2,78 % |
| Retraso devolución ingresos indebidos | 5 | 4,63 % |
| Incidencias informáticas | 10 | 9,26 % |
| Falta de respuesta a consultas | 4 | 3,70 % |
| Depósito de fianzas de arrendamientos urbanos | 21 | 19,44 % |
| Oficinas liquidadoras | 6 | 5,56 % |
| Otros | 6 | 5,56 % |

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 2022 la ATV tiene como objetivo, entre otros, la mejora de la asistencia personalizada en el cumplimiento de las obligaciones tributarias, desplegando un amplio conjunto de servicios de información y ayuda al contribuyente, en su mayor parte, por Internet (a través de su portal web). Si bien el fin último es que Internet se convierta en el principal canal de comunicación con los contribuyentes, se pretende la asistencia

personalizada multicanal, para la presentación de autoliquidaciones, la cumplimentación de las mismas y la obtención de información, tanto general para el adecuado cumplimiento de las obligaciones tributarias, como particular sobre el estado de una deuda o de un procedimiento que esté siendo tramitado en la agencia. Para seguir favoreciendo el cumplimiento voluntario, así como para agilizar los procedimientos en curso, se impulsará la implementación de canales de comunicación alternativos al trato presencial que garanticen la asistencia personalizada al contribuyente, con todas las garantías previstas en la normativa aplicable, sin perjuicio del mantenimiento de los ya existentes. En el ejercicio 2022, los esfuerzos irán dirigidos al canal telefónico. También en aras de estimular el cumplimiento voluntario, a través de una mejor asistencia al contribuyente en el sentido de facilitarle el pago, en el 2022 se habilitarán todas las oficinas de Correos de España como puntos de pago de los tributos y demás ingresos de derecho público que se gestionan desde la ATV, de forma tal que con el modelo de declaración-liquidación debidamente cumplimentado o con la carta de pago correspondiente se podrá acudir a las oficinas de Correos informatizadas y efectuar la operación de giro de orden de ingreso en cuenta, a costa del usuario.

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 2022 las siguientes actuaciones:

Poner a disposición de las personas contribuyentes las herramientas interactivas que permitan la asistencia automatizada, activa y guiada. Durante 2022 se implementará el Chatbot con relación al modelo 600 del Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados

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 |
|---|---|
| N.º 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 2022.

5.2. Número total de quejas agrupadas por procedimiento.

| QUEJAS POR PROCEDIMIENTO | Número | Porcentaje sobre total de quejas |
|---|---|---|
| Información y asistencia | 17 | 15,74 % |
| Requisitos tramitación | 21 | 19,44 % |
| Falta de citas previas disponibles | 4 | 3,70 % |
| Tiempos de tramitación excesivos | 11 | 10,19 % |
| Trato recibido por personal | 3 | 2,78 % |
| Retraso devolución ingresos indebidos | 5 | 4,63 % |
| Incidencias informáticas | 10 | 9,26 % |
| Falta de respuesta a consultas | 4 | 3,70 % |
| Depósito de fianzas de arrendamientos urbanos | 21 | 19,44 % |
| Oficinas liquidadoras | 6 | 5,56 % |
| Otros | 6 | 5,56 % |
| **TOTAL** | | **100,00%** |

## 6. VALORACIÓN FINAL Y CONCLUSIONES.

La mayor parte de las quejas recibidas hacen referencia a problemas relacionados con los requisitos de tramitación, principalmente 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. Como se ha indicado anteriormente, 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 la constante mejora de la página web de la ATV, permitirá al aumento de cumplimentación online de las autoliquidaciones, y se acercará la administración a los ciudadanos y ciudadanas y evitará, en la medida de lo posible, desplazamientos innecesarios y demoras en la atención presencial.

Respecto a las quejas relacionadas con los depósitos de fianzas por arrendamientos urbanos, motivadas principalmente por las dificultades para realizar los ingresos por los horarios establecidos en las entidades bancarias colaboradoras, estará disponible un procedimiento telemático que permitirá realizar el depósito de la fianza y el envío de la documentación necesaria desde cualquier lugar y a cualquier hora sin necesidad de desplazamientos. Es de destacar que, tanto los horarios de atención bancaria como los procedimientos para realizar los trámites no dependen de la ATV. Efectivamente la gestión de los depósitos de fianzas por arrendamientos urbanos se ha estado asumiendo por la Agencia ante la falta de cobertura de los puestos de la Dirección Territorial de Hacienda y Modelo Económico, pero cuya competencia no le era propia. Por lo que si consideramos del total de las quejas aceptadas, las pertenecientes al ámbito estrictamente tributario, que son sobre las que la ATV puede actuar, las aceptadas en el ejercicio 2021 son 36, frente a las tributarias aceptadas en el 2020 que fue de 40 (un 7,5% menor).

Cabe destacar, también con relación a las quejas relacionadas con los depósitos de fianzas por arrendamientos urbanos, que este servicio dejará de prestarse por la ATV en el 2022 al ser competencia de la Conselleria de Hacienda y Modelo Económico, con lo que por nuestra parte se reducirán de manera considerable el número total de quejas.

Por último, en cuanto a la resolución de las quejas que superan el plazo máximo de un mes establecido, consideramos este plazo excesivamente ajustado teniendo en cuenta, que en numerosas ocasiones es necesario solicitar los informes a varios departamentos y faltan medios personales para poder emitirlos en el plazo necesario.

# 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 | 3 | 100,00 % |
| Número total sugerencias no aceptadas | 0 | 0,00 % |
| Número total de sugerencias recibidas | 3 | |

## 2. NÚMERO Y PORCENTAJE DE SUGERENCIAS PRESENTADAS DE FORMA TELEMÁTICA

| SUGERENCIAS TELEMÁTICAS | Número | Porcentaje sobre total sugerencias |
|---|---|---|
| Número total sugerencias telemáticas | 2 | 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 | Número | Porcentaje sobre total sugerencias |
|---|---|---|
| Número total sugerencias fuera de plazo | 1 | 33,33% |
| 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.

| Nombre Departamento | ATV ALICANTE |
|---|---|
| N.º sugerencias 2021 | 1 |
| N.º sugerencias 2020 | 3 |

| Nombre Departamento | ATV CASTELLÓN |
|---|---|
| N.º sugerencias 2021 | 0 |
| N.º sugerencias 2020 | 0 |

| Nombre Departamento | ATV VALÈNCIA |
|---|---|
| N.º sugerencias 2021 | 2 |
| N.º sugerencias 2020 | 9 |

Motivos:

**ATV – Alicante:**

| | |
|---|---|
| 2021/2721 | Solicita que exista personal de apoyo para ayuda en la cumplimentación de modelos |

**ATV – Valencia:**

| | |
|---|---|
| 2021/0398 | Solicita que se habilite trámite y pago telemático en modelo 610 |
| 2021/0641 | Solicita que se habilite trámite telemático modelo 600 y que se extienda al resto de modelos. |

## 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 |
|---|---|---|
| Requisitos tramitación | 2 | 66,67% |
| Información y asistencia | 1 | 33,33% |
| Total | 3 | 100,00% |

## 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.



[redacted]

# AGRADECIMIENTOS

## 1. NÚMERO TOTAL AGRADECIMIENTOS.

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

| AGRADECIMIENTOS | 2021 | 2020 | Diferencia |
|---|---|---|---|
| Número total agradecimientos | 14 | 21 | - 7 |

## 2. NÚMERO Y PORCENTAJE AGRADECIMIENTO TELEMÁTICOS.

| AGRADECIMIENTOS TELEMÁTICOS | Número | Porcentaje sobre total agradecimientos |
|---|---|---|
| Número total agradecimientos telemáticos | 2 | 14,29% |

## 3. PLAZO MEDIO DE CONTESTACIÓN DE LOS AGRADECIMIENTOS

El plazo medio de contestación de los agradecimientos es de **6,5 días**

## 4. ANÁLISIS DE AGRADECIMIENTOS POR DEPARTAMENTO.

| Nombre Departamento | ATV ALICANTE |
|---|---|
| N.º agradecimientos 2021 | 2 |
| N.º agradecimientos 2020 | 1 |

| Nombre Departamento | ATV CASTELLÓN |
|---|---|
| N.º agradecimientos 2021 | 1 |
| N.º agradecimientos 2020 | 0 |

| Nombre Departamento | ATV VALÈNCIA |
|---|---|
| N.º agradecimientos 2021 | 11 |
| N.º agradecimientos 2020 | 20 |

Motivos:

**ATV – València:**

| |
|---|
| Oficina de atención al contribuyente: atención prestada por el personal funcionario de mesas (6) |
| Oficina de atención al contribuyente: atención prestada por el personal funcionario de recepción (3) |
| Registro: atención prestada por el personal funcionario de registro (2) |

**ATV – Castellón:**

| |
|---|
| Información, recepción y registro: atención recibida por empleados públicos (1) |

**ATV – Alicante:**

| |
|---|
| Información, recepción y registro: atención recibida por empleados públicos (1) |
| Recaudación: atención recibida por empleados públicos (1) |

## 5. NÚMERO TOTAL DE AGRADECIMIENTOS AGRUPADOS POR ASUNTO.

| AGRADECIMIENTOS | Número | % sobre total agradecimientos |
|---|---|---|
| ATENCIÓN RECIBIDA POR EMPLEADOS PÚBLICOS | 14 | 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.

Firmat per Sonia Encarnación Díaz Español
el 16/03/2022 11:53:14
Càrrec: D.G. de l'Agència Tributària
Valenciana

GENERALITAT VALENCIANA