

INFORME DE SEGUIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS 2020

1. INTRODUCCIÓN.....	2
2. CUMPLIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS.....	2
3. ANÁLISIS DE RESULTADOS E INDICADORES.....	7
Indicador 1.1. Actualización trimestral de la web de la Agencia Tributaria de Andalucía.....	7
Indicador 1.2. Actualización trimestral del apartado Publicidad Activa de la sección de Transparencia del Portal de la Junta de Andalucía.....	8
Indicador 2.1. Reducción de las quejas de carácter tributario.....	8
Indicador 3.1. Actualización de las guías y manuales de los impuestos gestionados por la Agencia Tributaria de Andalucía.....	9
Indicador. 3.2. Porcentaje de contribuyentes que se declaran satisfechos o muy satisfechos respecto al tiempo de espera hasta la finalización de su gestión.....	9
Indicador. 3.3. Porcentaje de contribuyentes que se declaran satisfechos por el tipo de servicio prestado.....	10
Indicador 4.1. Número de revisiones sobre preguntas frecuentes.....	10
Indicador 4.2. Plazo medio de incorporación de nueva normativa.....	10
Indicador 5.1. Actualizaciones de contenidos realizados en la página web.....	11
Indicador 6.1. Incremento del número de autoliquidaciones confeccionadas por empleado público respecto al año anterior.....	12
Indicador 6.2. Porcentaje de asistencias telefónicas realizadas por CIYAT respecto al total de asistencias prestadas.....	12
Indicador 7.1. Autoliquidaciones confeccionadas de forma presencial con cita previa en ISD respecto al total de autoliquidaciones presentadas en ISD.....	12
Indicador 8.1. Número de autoliquidaciones presentadas telemáticamente respecto al año anterior.....	13
Indicador 8.2. Número de solicitudes, recursos, reclamaciones y documentación requerida presentados por Internet respecto al año anterior.....	13
Indicador 9.1. Número de convenios firmados o actualizaciones.....	13
Indicador. 9.2. Número de autorizaciones de colaboración social con respecto al año anterior.....	14
Indicador 10.1. Reducción del tiempo medio de recepción y apertura de expedientes en oficinas ATRIAN.....	14
Indicador 11.1. Reducción del tiempo medio en la emisión de certificados por Internet y solicitados presencialmente.....	15
Indicador 12.1. Número de pagos realizados con éxito en la plataforma de pagos respecto al año anterior.....	15
4. CONCLUSIÓN.....	17

FIRMADO POR	DOMINGO JOSE MORENO MACHUCA	07/05/2021	PÁGINA 1/17
VERIFICACIÓN	Pk2jmS5SLCZZYB8LL9YJQFT2XPSGZL	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



1. INTRODUCCIÓN

El artículo 9.2 del Decreto 4/2012, de 17 de enero, por el que se aprueba el Estatuto de la Agencia Tributaria de Andalucía establece que la Agencia elaborará su propia carta de servicios, de acuerdo con las previsiones del contrato de gestión, prestando especial atención a los compromisos de calidad y previendo sistemas de evaluación y, en su caso, programas de mejora de la calidad.

De acuerdo a lo anterior la Agencia publicó en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía de 23 de mayo de 2018 la Resolución de 16 de mayo de 2018, de la Agencia Tributaria de Andalucía, por la que se aprueba la Carta de Servicios de la Agencia Tributaria de Andalucía.

El presente informe se emite de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 10 del Decreto 317/2003, de 18 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios, el sistema de evaluación de la calidad de los servicios y se establecen los Premios a la Calidad de los servicios públicos, que establece que en el primer trimestre del año los órganos, organismos y unidades que cuenten con Carta de Servicios aprobada y publicada, elaborarán un informe detallado sobre la observancia de la misma durante el año anterior, analizando resultados e indicadores y explicando las medidas correctoras o planes de mejora que se propongan aplicar, que serán tenidos en cuenta para la actualización de los compromisos previstos en las Cartas de Servicios.

El informe de seguimiento de las Cartas de Servicios se remitirá por el titular o máximo responsable del órgano, organismo o unidad, a cuyos servicios se refieren aquéllas, a la Dirección General de Organización, Inspección y Calidad de los Servicios a los efectos de lo dispuesto en el artículo 19, y se incluirá en la Memoria anual de cada Consejería.

Por otra parte, el apartado k) del artículo 15.2 del Estatuto de la Agencia establece que corresponde al Director proponer a la Presidencia la aprobación de la carta de servicios y derechos de la Agencia, así como su gestión y seguimiento.

2. CUMPLIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS

El nivel de cumplimiento de la carta de servicios se ha medido utilizando los datos obtenidos de los indicadores definidos para los compromisos adquiridos en los servicios prestados por la Agencia Tributaria de Andalucía durante el ejercicio 2020.

De acuerdo con el apartado 2 del anexo de la Resolución de 16 de mayo de 2018, de la Agencia Tributaria de Andalucía, por la que se aprueba la Carta de Servicios de la Agencia Tributaria de Andalucía, los servicios prestados por la Agencia Tributaria de Andalucía son los siguientes:

Servicios de información

Servicios de información tributaria

Servicios de asistencia tributaria a la ciudadanía

Servicios de recepción de documentos

FIRMADO POR	DOMINGO JOSE MORENO MACHUCA	07/05/2021	PÁGINA 2/17
VERIFICACIÓN	Pk2jmS5SLCZZYB8LL9YJQFT2XPSGZL	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



Expedición de etiquetas identificativas y certificados tributarios

Facilidades para el pago y aplazamiento de deudas

Según el apartado 10 de dicho anexo, los compromisos adquiridos para cada servicio al que se refiere la carta y sus indicadores son:

Servicios de información.

Compromiso 1. Mantener actualizada la información institucional y organizativa de la Agencia Tributaria de Andalucía.

Indicador 1.1. Actualización trimestral de la web de la Agencia Tributaria de Andalucía. Objetivo: 4 actualizaciones anuales.

Indicador 1.2. Actualización trimestral del apartado Publicidad Activa de la sección Transparencia del Portal de la Junta de Andalucía. Objetivo: 4 actualizaciones anuales.

Compromiso 2. Reducir las quejas de carácter tributario presentadas.

Indicador 2.1. Reducción de las quejas de carácter tributario. Objetivo: Reducción 2% anual.

Servicios de información tributaria.

Compromiso 3. Mejora continua del suministro de información tributaria básica por multicanal (presencial, teléfono e Internet).

Indicador 3.1. Actualización de las guías y manuales de los impuestos gestionados por la Agencia Tributaria de Andalucía. Objetivo: 1 vez al año.

Indicador. 3.2. Porcentaje de contribuyentes que se declaran satisfechos o muy satisfechos respecto al tiempo de espera hasta la finalización de su gestión. Objetivo: 75%

Indicador. 3.3. Porcentaje de contribuyentes que se declaran satisfechos por el tipo de servicio prestado. Objetivo: 80%.

Compromiso 4. Ampliación y adaptación de preguntas frecuentes.

Indicador 4.1. Número de revisiones sobre preguntas frecuentes. Objetivo: todas cada 6 meses.

Indicador 4.2. Plazo medio de incorporación de nueva normativa. Objetivo: 1 mes.

Compromiso 5. Mejora continua de los servicios de información tributaria a través de la web de la Agencia Tributaria de Andalucía.

Indicador 5.1. Actualizaciones de contenidos realizados en la página web. Objetivo: 5 actualizaciones al año.

FIRMADO POR	DOMINGO JOSE MORENO MACHUCA	07/05/2021	PÁGINA 3/17
VERIFICACIÓN	Pk2jmS5SLCZZYB8LL9YJQFT2XPSGZL	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



Servicios de asistencia tributaria a la ciudadanía.

Compromiso 6. Mejora de los servicios de asistencia a las personas con obligación tributaria.

Indicador 6.1. Incremento del número de autoliquidaciones confeccionadas por empleado público respecto al año anterior: Objetivo 0,5%.

Indicador 6.2. Porcentaje de asistencias telefónicas realizadas por CIYAT respecto al total de asistencias prestadas: Objetivo 0,5%.

Compromiso 7. Generalización a las invitaciones a la asistencia mediante cita previa en el Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones.

Indicador 7.1. Autoliquidaciones confeccionadas de forma presencial con cita previa en ISD respecto al total de autoliquidaciones presentadas en ISD. Objetivo 10%.

Servicios de recepción de documentos.

Compromiso 8. Potenciar la presentación de documentos por Internet.

Indicador 8.1. Número de autoliquidaciones presentadas telemáticamente respecto al año anterior. Objetivo: Incremento 0,8%.

Indicador 8.2. Número de solicitudes, recursos, reclamaciones y documentación requerida presentados por Internet respecto al año anterior. Objetivo: Incremento 2%.

Compromiso 9. Consolidar la colaboración social en la aplicación de los tributos.

Indicador 9.1. Número de convenios firmados o actualizaciones. Objetivo: 1 convenio o actualización al año.

Indicador 9.2. Número de autorizaciones de colaboración social con respecto al año anterior. Objetivo: Incremento del 5%.

Compromiso 10. Reducción de tiempo en la recepción de documentación y apertura de expedientes.

Indicador 10.1. Reducción del tiempo medio de recepción y apertura de expedientes en oficinas ATRIAN. Objetivo: 5% de reducción del tiempo medio.

Expedición de etiquetas identificativas y certificados tributarios.

Compromiso 11. Reducción de tiempo en la emisión de certificados por cualquier canal.

Indicador 11.1. Reducción del tiempo medio en la emisión de certificados por Internet y solicitados presencialmente. Objetivo: Reducción del tiempo medio respecto al año anterior.

FIRMADO POR	DOMINGO JOSE MORENO MACHUCA	07/05/2021	PÁGINA 4/17
VERIFICACIÓN	Pk2jmS5SLCZZYB8LL9YJQFT2XPSGZL	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



Facilidades para el pago y aplazamiento de deudas.

Compromiso 12. Posibilitar a los contribuyentes pagar deudas mediante todos los medios legales de pago disponibles.

Indicador 12.1. Número de pagos realizados con éxito en la plataforma de pagos respecto al año anterior.
Objetivo: Incremento 5%.

Los objetivos y ponderaciones pueden resumirse en la siguiente tabla:

FIRMADO POR	DOMINGO JOSE MORENO MACHUCA	07/05/2021	PÁGINA 5/17
VERIFICACIÓN	Pk2jmS5SLCZZYB8LL9YJQFT2XPSGZL	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



SERVICIO	COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES	METODOLOGÍA DE CÁLCULO	OBJETIVO	PONDERACIÓN
SERVICIOS DE INFORMACIÓN Información institucional y organizativa de la Agencia Tributaria de Andalucía por diversos canales	1. Mantener actualizada la información institucional y organizativa	1.1. Actualización trimestral de la web ATRIAN	Se comprobarán las actualizaciones realizadas en el periodo	4 actualizaciones anuales	4,17%
		1.2. Actualización trimestral del apartado Publicidad Activa de la sección de Transparencia del Portal de la Junta de Andalucía	Se comprobarán las actualizaciones en el Portal de Transparencia	4 actualizaciones anuales	4,17%
	2. Reducción de quejas de carácter tributario presentadas	2.1. Reducción de las quejas de carácter tributario en un 2% anual	Comparativa del número de quejas admitidas a trámite por la Oficina para la Defensa del Contribuyente, Defensor del Pueblo Estatal, Defensor del Pueblo Andaluz y procedentes de otras instancias, respecto al ejercicio anterior	Reducción 2% anual	8,33%
SERVICIOS DE INFORMACIÓN TRIBUTARIA Información especializada de carácter tributario prestada por la Agencia Tributaria de Andalucía	3. Mejora continua del suministro de información tributaria básica por multicanal (presencial, teléfono e Internet)	3.1. Actualización de guías y manuales de los impuestos gestionados por la Agencia Tributaria de Andalucía	Se comprobarán las actualizaciones realizadas de las guías y manuales de impuestos	Actualización 1 vez al año	2,78%
		3.2. Porcentaje de contribuyentes que se declaran satisfechos o muy satisfechos respecto al tiempo de espera hasta la finalización de su gestión	Datos procedentes de encuesta anual de satisfacción de usuarios ATRIAN	75% de ciudadanos satisfechos o muy satisfechos	2,78%
		3.3. Porcentaje de contribuyentes que se declaran satisfechos por el tipo de servicio prestado	Datos procedentes de encuesta anual de satisfacción de usuarios ATRIAN	80% de ciudadanos satisfechos	2,78%
	4. Ampliación y adaptación de preguntas frecuentes	4.1. Número de revisiones de preguntas frecuentes	Se comprobarán todas las revisiones de las preguntas frecuentes existentes en la web y su revisión	Todas cada 6 meses	4,17%
		4.2. Plazo medio de incorporación de nueva normativa	Comprobación que la nueva normativa tributaria u organizativa de la Agencia se incorpora a la web dentro del plazo de un mes	1 mes	4,17%
	5. Mejora continua de la web de la Agencia	5.1. Actualizaciones de contenidos realizadas en la página	Comprobación de que los contenidos de la página web de la Agencia se actualizan	5 actualizaciones al año	8,33%
SERVICIOS DE ASISTENCIA A LA CIUDADANÍA Servicios de asistencia a los contribuyentes en la confección de declaraciones, autoliquidaciones y otros modelos de solicitud, por distintos canales y mediante cita previa de forma presencial	6. Mejora de los servicios de asistencia a los contribuyentes	6.1. Incremento del número de autoliquidaciones confeccionadas por empleado público respecto al año anterior	Tasa de variación de las autoliquidaciones presentadas asistidas por empleado público respecto al ejercicio anterior	Incremento del 0,5% al año	4,17%
		6.2. Porcentaje de asistencias telefónicas realizadas por CIYAT respecto al total recibidas	Datos procedentes de informe de CIYAT. Incremento en el número de asistencias según porcentaje	Incremento del 0,5% al año	4,17%
	7. Generalización a las invitaciones de asistencia mediante cita previa en el Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones	7.1. Autoliquidaciones confeccionadas de forma presencial con cita previa en ISD respecto al total de autoliquidaciones presentadas en ISD	Datos obtenidos del Sistema Unificado de Recursos	Incremento del 10% al año	8,33%
SERVICIOS DE RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS Servicios conducentes a facilitar a los ciudadanos la presentación de declaraciones, autoliquidaciones, comunicaciones, solicitudes y otra documentación de carácter tributario	8. Potenciar la presentación de documentos por Internet	8.1. Número de autoliquidaciones presentadas telemáticamente respecto al año anterior	Datos obtenidos del Sistema Unificado de Recursos	Incremento del 0,8% al año	4,17%
		8.2. Número de solicitudes, recursos, reclamaciones y documentación requerida presentados por Internet respecto al año anterior.	Datos obtenidos del Sistema Unificado de Recursos	Incremento del 2% al año	4,17%
	9. Consolidar la colaboración social en la aplicación de los tributos	9.1. Número de convenios firmados o actualizaciones de los mismos realizadas	Análisis de los convenios o actualizaciones realizadas en la Agencia	1 convenio o actualización realizada al año	4,17%
		9.2. Número de autorizaciones de colaboración social con respecto al año anterior	Datos procedentes de registro de autorizaciones de colaboración social	Incremento del 5% al año	4,17%
	10. Reducción de tiempo de recepción de documentación y apertura de expedientes	10.1. Reducción del tiempo medio de recepción y apertura de expedientes en oficinas ATRIAN	Datos de tiempo medio de recepción de documentos obtenidos del sistema de gestión de colas	Reducción del tiempo medio en un 5% respecto al año anterior	8,33%
EXPEDICIÓN DE ETIQUETAS IDENTIFICATIVAS Y CERTIFICADOS TRIBUTARIOS Facilitar a la ciudadanía y empresas la obtención de etiquetas identificativas y certificados tributarios por cualquier canal	11. Reducción de tiempo en la emisión de certificados por cualquier canal	11.1. Reducción del tiempo medio de emisión de certificados por Internet y presencialmente	Datos de tiempo medio de emisión de certificados obtenidos del sistema de gestión de colas	Reducción del tiempo medio en un respecto al año anterior	8,33%
FACILIDADES PARA EL PAGO Y APLAZAMIENTOS DE DEUDAS Facilitar el pago por todos los medios legales disponibles, así como el aplazamiento y fraccionamiento para un pago con mayor comodidad	12. Posibilitar a los contribuyentes pagar deudas mediante todos los medios legales disponibles	12.1. Número de pagos realizados con éxito en la plataforma de pagos, respecto al año anterior	Datos obtenidos del Sistema Unificado de Recursos	Incremento del 5% al año	8,33%



Para medir el grado de cumplimiento de la carta de servicios se ha otorgado la misma ponderación a cada uno de los 12 compromisos adquiridos.

Dentro de cada compromiso a cada indicador se le ha dado la misma ponderación.

3. ANÁLISIS DE RESULTADOS E INDICADORES

Indicador 1.1. Actualización trimestral de la web de la Agencia Tributaria de Andalucía

El objetivo de este primer indicador es la realización de al menos 4 actualizaciones anuales en la web de la Agencia Tributaria de Andalucía.

Para el cálculo del resultado obtenido se han comprobado las actualizaciones realizadas en el periodo.

De acuerdo a la información aportada por el Departamento de Innovación Tecnológica y Análisis de la Información se han actualizado trimestralmente los datos de las estadísticas oficiales y el contenido de información de la página de inicio se modificó al menos con periodicidad trimestral.

En concreto se han realizado al menos las siguientes actualizaciones:

Se ha sustituido el anterior portal por uno nuevo. Tanto en el anterior portal como en el nuevo se han realizado actualizaciones.

Por destacar algunas, en el anterior portal se incluyó una página con la información específica relativa a las medidas que se adoptaron durante el estado de alarma decretado el día 14 de marzo, esta página se convirtió en sección del nuevo portal.

El nuevo portal, tras su implantación, se actualizó para incluir una sección con las medidas COVID que estuvo publicada hasta que finalizó su vigencia.

Se ha creado en la oficina virtual una sección específica para colaboración social que se ha actualizado cada vez que se han suscrito nuevos convenios. Se han añadido dos páginas para incluir la documentación relativa a los servicios destinados a notarios y registradores.

Se introdujo el servicio para la reconsideración de aplazamientos.

Se han publicado diversos contenidos de carácter informativo en relación con el cambio del modelo de colaboración social.

De acuerdo a lo expuesto el porcentaje de cumplimiento de este indicador es del 100%.

FIRMADO POR	DOMINGO JOSE MORENO MACHUCA	07/05/2021	PÁGINA 7/17
VERIFICACIÓN	Pk2jmS5SLCZZYB8LL9YJQFT2XPSGZL	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



Indicador 1.2. Actualización trimestral del apartado Publicidad Activa de la sección de Transparencia del Portal de la Junta de Andalucía.

El objetivo de este segundo indicador es la realización de al menos 4 actualizaciones anuales en la sección de transparencia del portal de la Junta de Andalucía.

Para el cálculo del resultado obtenido se han comprobado las actualizaciones realizadas en el periodo.

El 8 de mayo se publicó la instrucción 1/2020 de la dirección de la Agencia y el 16 de septiembre se han publicado la instrucciones números 2, 3, 4 y 5/2020.

El 2 de enero se ha publicado el convenio con los registradores de la propiedad, y desde enero a diciembre se han publicado 40 convenios de colaboración social.

De acuerdo a lo expuesto el porcentaje de cumplimiento de este indicador es del 100%.

Indicador 2.1. Reducción de las quejas de carácter tributario

Se ha establecido como objetivo la reducción en un 2% anual de las quejas de carácter tributario.

Teniendo en cuenta que las quejas pueden tener entrada a través de diferentes órganos, se han obtenido los siguientes datos en función del órgano a través del que se tramita la queja:

2019: ODC:204. D.pueblo=1 DPA= 6. Gabinete CHIE=13. Insp Serv=2 Total 2019=226

2020: ODC: 306. D. Pueblo=0 DPA=13. Gabinete CHIE=18. Insp Serv=0 Total 2020=337

Defensor del Pueblo Andaluz y Estatal. En 2019 se formuló 1 queja proveniente del Defensor del Pueblo Estatal y 6 quejas del Defensor del Pueblo Andaluz. En 2020 no se formuló ninguna queja en el Defensor del Pueblo Estatal y se formularon 13 en el Defensor del Pueblo Andaluz. Por tanto existe un incremento del 85,71% de las quejas que provienen de estos órganos.

Oficina para la Defensa del Contribuyente. En 2019 tuvieron entrada 204 quejas o sugerencias y en 2020 tuvieron entrada 306. Por tanto existe una aumento considerable del número de quejas que provienen de la Oficina para la Defensa del Contribuyente del 2019 al 2020.

Otros Órganos (Gabinete de la Consejería de Hacienda y Financiación Europea, Gabinete de la Consejería de Presidencia, Administración Pública e Interior e Inspección General de los Servicios). En 2019 tuvieron entrada 8 quejas que provenían del Gabinete de la entonces Consejería de Hacienda, Industria y Energía y 2 quejas de la Inspección General de los Servicios. En 2020 entraron 13 quejas que provenían del Gabinete de la Consejería de Hacienda y Financiación Europea y ninguna de la Inspección General de los Servicios. Por tanto existe un aumento del 30% en las quejas provenientes de “otros órganos”.

FIRMADO POR	DOMINGO JOSE MORENO MACHUCA	07/05/2021	PÁGINA 8/17
VERIFICACIÓN	Pk2jmS5SLCZZYB8LL9YJQFT2XPSGZL	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



Si se analiza de forma global, el total de quejas que se formularon durante el ejercicio 2019 ascienden a 226, mientras que durante 2020 se presentaron 337. Por tanto existe un aumento anual de las quejas de carácter tributario del 49,11%.

De acuerdo a lo expuesto el porcentaje de cumplimiento de este indicador es del 0%.

Indicador 3.1. Actualización de las guías y manuales de los impuestos gestionados por la Agencia Tributaria de Andalucía.

El objetivo establecido es una actualización anual de las guías y manuales de los impuestos gestionados por la Agencia Tributaria de Andalucía.

En 2020 se han revisado todas las guías.

Adicionalmente se ha incluido en el nuevo portal una sección específica de información para cada uno de los impuestos gestionados por la ATRIAN.

De acuerdo a lo expuesto el porcentaje de cumplimiento de este indicador es del 100%.

Indicador. 3.2. Porcentaje de contribuyentes que se declaran satisfechos o muy satisfechos respecto al tiempo de espera hasta la finalización de su gestión.

El objetivo establecido es alcanzar el 75% de ciudadanos satisfechos o muy satisfechos respecto al tiempo de espera hasta la finalización de su gestión.

Se han obtenido los datos de la aplicación Lime Survey para la gestión de encuestas.

De acuerdo a los datos obtenidos el 85,92% de los ciudadanos encuestados se declaró en 2020 satisfecho o muy satisfecho respecto al tiempo de espera hasta la finalización de su gestión.

Por tanto el porcentaje de cumplimiento de este indicador es del 100%.

FIRMADO POR	DOMINGO JOSE MORENO MACHUCA	07/05/2021	PÁGINA 9/17
VERIFICACIÓN	Pk2jmS5SLCZZYB8LL9YJQFT2XPSGZL	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



Indicador. 3.3. Porcentaje de contribuyentes que se declaran satisfechos por el tipo de servicio prestado.

El objetivo establecido es alcanzar el 80% de ciudadanos satisfechos por el tipo de servicio prestado.

Se han obtenido los datos de la aplicación Lime Survey para la gestión de encuestas.

De acuerdo a los datos obtenidos el 87,06% de los ciudadanos encuestados se declaró en 2020 satisfecho por el tipo de servicio prestado.

Por tanto el porcentaje de cumplimiento de este indicador es del 100%.

Indicador 4.1. Número de revisiones sobre preguntas frecuentes.

El objetivo establecido es la revisión cada seis meses de todas las preguntas frecuentes existentes en la web de la Agencia Tributaria de Andalucía. Para ello se creó en el año 2020 un grupo de coordinación ATRIAN-DGTFCLJ (Dirección General de Tributos, Financiación, Relaciones Financieras con las Corporaciones Locales y Juego).

En dicho año se ha realizado la revisión íntegra de las preguntas frecuentes de Sucesiones, de Donaciones y de ITPAJD y se han añadido un gran número de ellas.

Por tanto el porcentaje de cumplimiento de este indicador durante 2020 es del 100%.

Indicador 4.2. Plazo medio de incorporación de nueva normativa

El objetivo establecido consiste en que la nueva normativa tributaria u organizativa se incorpore a la web de la Agencia Tributaria de Andalucía en el plazo de un mes.

La Agencia Tributaria de Andalucía utiliza para su web un enlace a la web de la Consejería de Hacienda, Industria y Energía.

La incorporación de las novedades relativas a normativa tributaria sustantiva es responsabilidad de la Dirección General de Tributos, Financiación, Relaciones Financieras con las Corporaciones locales y Juego. Se ha comprobado que dicho órgano incorpora la nueva normativa en menos de un mes.

FIRMADO POR	DOMINGO JOSE MORENO MACHUCA	07/05/2021	PÁGINA 10/17
VERIFICACIÓN	Pk2jmS5SLCZZYB8LL9YJQFT2XPSGZL	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



No obstante, en el anterior portal se incorporaron las normas dictadas con anterioridad al mes de mayo. En concreto se incorporó la normativa correspondiente a las medidas normativas encaminadas a paliar los efectos causados por la COVID-19.

Por tanto el porcentaje de cumplimiento de este indicador es del 100%.

Indicador 5.1. Actualizaciones de contenidos realizados en la página web

El objetivo de este indicador es la realización de al menos 5 actualizaciones anuales en la web de la Agencia Tributaria de Andalucía.

Para el cálculo del resultado obtenido se han comprobado las actualizaciones realizadas en el periodo.

Se ha sustituido el anterior portal por uno nuevo. Tanto en el anterior portal como en el nuevo se han realizado actualizaciones.

Por destacar algunas, en el anterior portal se incluyó una página con la información específica relativa a las medidas que se adoptaron durante el estado de alarma decretado el día 14 de marzo, esta página se convirtió en sección del nuevo portal.

El nuevo portal, tras su implantación, se actualizó para incluir una sección con las medidas COVID que estuvo publicada hasta que finalizó su vigencia.

Se ha creado en la oficina virtual una sección específica para colaboración social que se ha actualizado cada vez que se han suscrito nuevos convenios. Se han añadido dos páginas para incluir la documentación relativa a los servicios destinados a notarios y registradores.

Se introdujo el servicio para la reconsideración de aplazamientos.

Se han publicado diversos contenidos de carácter informativo en relación con el cambio del modelo de colaboración social.

De acuerdo a lo expuesto el porcentaje de cumplimiento de este indicador es del 100%.

FIRMADO POR	DOMINGO JOSE MORENO MACHUCA	07/05/2021	PÁGINA 11/17
VERIFICACIÓN	Pk2jmS5SLCZZYB8LL9YJQFT2XPSGZL	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



Indicador 6.1. Incremento del número de autoliquidaciones confeccionadas por empleado público respecto al año anterior.

El objetivo de este indicador es el incremento del 0,5% anual en las autoliquidaciones presentadas asistidas por empleado público.

Para el cálculo del resultado del indicador se ha comprobado la tasa de variación de las autoliquidaciones presentadas asistidas por empleado público respecto al ejercicio anterior.

En el ejercicio 2019 fueron 100.854 autoliquidaciones y en el 2020 fueron 99.409 autoliquidaciones. Hay que tener en cuenta que en 2020 hemos estado sin actividad tres meses, por lo que habría que prorratear el número de presentaciones a través de empleado público en 9 meses en lugar de en 12.

De acuerdo a lo expuesto el porcentaje de cumplimiento de este indicador es del 100%.

Indicador 6.2. Porcentaje de asistencias telefónicas realizadas por CIYAT respecto al total de asistencias prestadas.

El objetivo de este indicador es el incremento del 0,5% anual en las asistencias telefónicas realizadas por el Centro de Información y Atención Tributaria (CIYAT) respecto al total de asistencias prestadas.

En el ejercicio 2019 fueron 73.974 asistencias a la confección telefónicas y se realizaron 248.457 llamadas, lo que determina un porcentaje del 29,77% y en el 2020 han sido 60.090 asistencias a la confección telefónicas y se realizaron 236.031 llamadas, lo que determina un porcentaje del 25,46%.

De acuerdo a lo expuesto el porcentaje de cumplimiento de este indicador es del 0%.

Indicador 7.1. Autoliquidaciones confeccionadas de forma presencial con cita previa en ISD respecto al total de autoliquidaciones presentadas en ISD.

El objetivo de este indicador consiste en un incremento de un 10% al año de las autoliquidaciones confeccionadas correspondientes al ISD de forma presencial con cita previa respecto al total de autoliquidaciones presentadas en este impuesto.

FIRMADO POR	DOMINGO JOSE MORENO MACHUCA	07/05/2021	PÁGINA 12/17
VERIFICACIÓN	Pk2jmS5SLCZZYB8LL9YJQFT2XPSGZL	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



Existe el dato del número de autoliquidaciones de ISD confeccionadas por empleado público pero no se dispone del dato de si se han confeccionado con cita presencial o no. Asimismo se señala que desde marzo no se hacen confecciones presenciales. Este indicador se va a suprimir en la nueva carta de servicios que se está elaborando.

Indicador 8.1. Número de autoliquidaciones presentadas telemáticamente respecto al año anterior

El objetivo de este indicador consiste en un incremento de un 0,8% anual del número de autoliquidaciones presentadas telemáticamente respecto a las del año anterior.

Si incluimos únicamente autoliquidaciones de gestión de la ATRIAN el porcentaje de presentación telemática fue del 48% en 2019 y del 72% en 2020.

De acuerdo a lo expuesto, el porcentaje de cumplimiento de este indicador es del 100%.

Indicador 8.2. Número de solicitudes, recursos, reclamaciones y documentación requerida presentados por Internet respecto al año anterior.

El objetivo de este indicador consiste en un incremento de un 2% anual del número de solicitudes, recursos, reclamaciones y documentación requerida presentados por Internet respecto al año anterior.

El porcentaje de presentaciones telemáticas en 2019 fue del 7% mientras que en 2020 fue del 23%.

De acuerdo a lo expuesto el porcentaje de cumplimiento de este indicador es del 100%.

Indicador 9.1. Número de convenios firmados o actualizaciones

El objetivo de este indicador consiste en la firma o actualización de un convenio al año.

Durante 2020 se han firmado multitud de convenios, como: Consejo General de Colegios de Gestores Administrativos de España, Consejo Andaluz de Colegios de Mediadores de Seguros, Consejo Andaluz de Agentes de la Propiedad Inmobiliaria, Consejo Andaluz de Procuradores de los Tribunales de Andalucía, Asociación Española de Asesores Fiscales y Gestores Tributarios (ASEFIGET), Asociación de Técnicos Profesionales Tributarios de Huelva (ATPTH), Asociación Española de Asesores Financieros y Tributarios (AEAFT), Asociación Europea de Asesores de Empresa (AEDAE), Agrupación de Asesorías de

FIRMADO POR	DOMINGO JOSE MORENO MACHUCA	07/05/2021	PÁGINA 13/17
VERIFICACIÓN	Pk2jmS5SLCZZYB8LL9YJQFT2XPSGZL	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



Empresas(ADADE), Asociación del Club del Asesor (ADECLA), Asociación Profesional de Expertos Técnicos Inmobiliarios(APETI), Asociación Profesional de Técnicos Tributarios y Asesores Fiscales de Andalucía (APTTA), Asociación Profesional de Asesorías de PYMES (ASESORLEX), Asociación Nacional de Profesionales del Asesoramiento Tributario (ANPAT), Asociación de Asesores de Empresas en Internet (LASASESORIAS), Consejo Andaluz de Colegios Oficiales de Graduados Sociales, Colegio Oficial de Ingenieros Agrónomos de Andalucía, Colegio de Abogados de Almería, Colegio de Abogados de Antequera. Colegio de Abogados de Cádiz, Colegio de Abogados de Córdoba, Colegio de Abogados de Granada, Colegio de Abogados de Huelva, Colegio de Abogados de Jaén, Colegio de Abogados de Jerez, Colegio de Abogados de Lucena, Colegio de Abogados de Málaga, Colegio de Abogados de Sevilla, Consejo General de Economistas de España, Colegio de Economistas de Almería, Colegio de Economistas de Cádiz, Colegio de Economistas de Córdoba, Colegio de Economistas de Granada, Colegio de Economistas de Huelva, Colegio de Economistas de Jaén, Colegio de Economistas de Málaga, Colegio de Economistas de Sevilla

De acuerdo a lo expuesto el porcentaje de cumplimiento de este indicador es del 100%.

Indicador. 9.2. Número de autorizaciones de colaboración social con respecto al año anterior

El objetivo de este indicador es el incremento del 5% anual del número de autorizaciones de colaboración social con respecto al año anterior.

En 2019 se realizaron 1.296 autorizaciones de colaboración social, mientras que en 2.020 se realizaron 3.275, por lo que el incremento interanual es del 152,70%.

De acuerdo a lo expuesto el porcentaje de cumplimiento de este indicador es del 100%.

Indicador 10.1. Reducción del tiempo medio de recepción y apertura de expedientes en oficinas ATRIAN.

El objetivo de este indicador es la reducción de un 5% del tiempo medio de recepción y apertura de expedientes respecto al año anterior en las oficinas de la Agencia Tributaria de Andalucía.

Este indicador está basado en el sistema Qmatic, anterior al modelo de cita previa. No se dispone en el nuevo sistema de gestión de citas de una herramienta que permita medir el tiempo transcurrido entre la hora de la cita asignada y la hora en la que se llama al ciudadano y detectar posibles retrasos, por lo que este indicador no se puede medir. Se ha solicitado su desarrollo.

FIRMADO POR	DOMINGO JOSE MORENO MACHUCA	07/05/2021	PÁGINA 14/17
VERIFICACIÓN	Pk2jmS5SLCZZYB8LL9YJQFT2XPSGZL	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



Indicador 11.1. Reducción del tiempo medio en la emisión de certificados por Internet y solicitados presencialmente.

El objetivo de este indicador es la reducción de un 5% del tiempo medio de emisión de certificados por Internet y solicitados presencialmente respecto al año anterior.

No se dispone en el nuevo sistema de gestión de citas una herramienta que permita medir el tiempo medio en la emisión de certificados por internet y solicitados presencialmente, por lo que este indicador no se puede medir.

Indicador 12.1. Número de pagos realizados con éxito en la plataforma de pagos respecto al año anterior

El objetivo de este indicador es el incremento del 5% al año del número de pagos realizado con éxito en la plataforma de pago y presentación telemática respecto al año anterior.

En la plataforma se realizaron en 2020 un total de 1.138.262 de pagos, lo que supone un incremento de 206.064 pagos respecto de los realizados en 2019. Si incluimos los ingresos tributarios, excluidas las tasas, se realizaron 1.001.720 ingresos, frente a 901.094 realizados en el año 2019.

De acuerdo a lo expuesto el porcentaje de cumplimiento de este indicador es del 100%.

De conformidad con lo anterior, los resultados obtenidos en el ejercicio 2019 pueden resumirse en la siguiente tabla:

FIRMADO POR	DOMINGO JOSE MORENO MACHUCA	07/05/2021	PÁGINA 15/17
VERIFICACIÓN	Pk2jmS5SLCZZYB8LL9YJQFT2XPSGZL	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



SERVICIO	COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES	METODOLOGÍA DE CÁLCULO	OBJETIVO	GRADO DE EJECUCIÓN	PONDERACIÓN	RESULTADO
SERVICIOS DE INFORMACIÓN Información institucional y organizativa de la Agencia Tributaria de Andalucía por diversos canales	1. Mantener actualizada la información institucional y organizativa	1.1. Actualización trimestral de la web ATRIAN	Se comprobarán las actualizaciones realizadas en el período	4 actualizaciones anuales	100,00%	4,17%	4,17%
		1.2. Actualización trimestral del apartado Publicidad Activa de la sección de Transparencia del Portal de la Junta de Andalucía	Se comprobarán las actualizaciones en el Portal de Transparencia	4 actualizaciones anuales	100,00%	4,17%	4,17%
	2. Reducción de quejas de carácter tributario presentadas	2.1. Reducción de las quejas de carácter tributario en un 2% anual	Comparativa del número de quejas admitidas a trámite por la Oficina para la Defensa del Contribuyente, Defensor del Pueblo Estatal, Defensor del Pueblo Andaluz y procedentes de otras instancias, respecto al ejercicio anterior	Reducción 2% anual	0,00%	8,33%	0,00%
SERVICIOS DE INFORMACIÓN TRIBUTARIA Información especializada de carácter tributario prestada por la Agencia Tributaria de Andalucía	3. Mejora continua del suministro de información tributaria básica por multicanal (presencial, teléfono e Internet)	3.1. Actualización de guías y manuales de los impuestos gestionados por la Agencia Tributaria de Andalucía	Se comprobarán las actualizaciones realizadas de las guías y manuales de impuestos	Actualización 1 vez al año	100,00%	2,78%	2,78%
		3.2. Porcentaje de contribuyentes que se declaran satisfechos o muy satisfechos respecto al tiempo de espera hasta la finalización de su gestión	Datos procedentes de encuesta anual de satisfacción de usuarios ATRIAN	75% de ciudadanos satisfechos o muy satisfechos	100,00%	2,78%	2,78%
		3.3. Porcentaje de contribuyentes que se declaran satisfechos por el tipo de servicio prestado	Datos procedentes de encuesta anual de satisfacción de usuarios ATRIAN	80% de ciudadanos satisfechos	100,00%	2,78%	2,78%
	4. Ampliación y adaptación de preguntas frecuentes	4.1. Número de revisiones de preguntas frecuentes	Se comprobarán todas las revisiones de las preguntas frecuentes existentes en la web y su revisión	Todas cada 6 meses	100,00%	4,17%	4,17%
		4.2. Plazo medio de incorporación de nueva normativa	Comprobación que la nueva normativa tributaria u organizativa de la Agencia se incorpora a la web dentro del plazo de un mes	1 mes	100,00%	4,17%	4,17%
	5. Mejora continua de la web de la Agencia	5.1. Actualizaciones de contenidos realizadas en la página	Comprobación de que los contenidos de la página web de la Agencia se actualizan	5 actualizaciones al año	100,00%	8,33%	8,33%
SERVICIOS DE ASISTENCIA A LA CIUDADANÍA Servicios de asistencia a los contribuyentes en la confección de declaraciones, autoliquidaciones y otros modelos de solicitud, por distintos canales y mediante cita previa de forma presencial	6. Mejora de los servicios de asistencia a los contribuyentes	6.1. Incremento del número de autoliquidaciones confeccionadas por empleado público respecto al año anterior	Tasa de variación de las autoliquidaciones presentadas asistidas por empleado público respecto al ejercicio anterior	Incremento del 0,5% al año	100,00%	4,17%	4,17%
		6.2. Porcentaje de asistencias telefónicas realizadas por CIYAT respecto al total recibidas	Datos procedentes de informe de CIYAT. Incremento en el número de asistencias según porcentaje	Incremento del 0,5% al año	0,00%	4,17%	0,00%
	7. Generalización a las invitaciones de asistencia mediante cita previa en el Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones	7.1. Autoliquidaciones confeccionadas de forma presencial con cita previa en ISD respecto al total de autoliquidaciones presentadas en ISD	Datos obtenidos del Sistema Unificado de Recursos	Incremento del 10% al año	100,00%	8,33%	8,33%
SERVICIOS DE RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS Servicios conducentes a facilitar a los ciudadanos la presentación de declaraciones, autoliquidaciones, comunicaciones, solicitudes y otra documentación de carácter tributario	8. Potenciar la presentación de documentos por Internet	8.1. Número de autoliquidaciones presentadas telemáticamente respecto al año anterior	Datos obtenidos del Sistema Unificado de Recursos	Incremento del 0,8% al año	100,00%	4,17%	4,17%
		8.2. Número de solicitudes, recursos, reclamaciones y documentación requerida presentados por Internet respecto al año anterior.	Datos obtenidos del Sistema Unificado de Recursos	Incremento del 2% al año	100,00%	4,17%	4,17%
	9. Consolidar la colaboración social en la aplicación de los tributos	9.1. Número de convenios firmados o actualizaciones de los mismos realizadas	Análisis de los convenios o actualizaciones realizadas en la Agencia	1 convenio o actualización realizada al año	100,00%	4,17%	4,17%
		9.2. Número de autorizaciones de colaboración social con respecto al año anterior	Datos procedentes de registro de autorizaciones de colaboración social	Incremento del 5% al año	100,00%	4,17%	4,17%
	10. Reducción de tiempo de recepción de documentación y apertura de expedientes	10.1. Reducción del tiempo medio de recepción y apertura de expedientes en oficinas ATRIAN	Datos de tiempo medio de recepción de documentos obtenidos del sistema de gestión de colas	Reducción del tiempo medio en un 5% respecto al año anterior	100,00%	8,33%	8,33%
EXPEDICIÓN DE ETIQUETAS IDENTIFICATIVAS Y CERTIFICADOS TRIBUTARIOS Facilitar a la ciudadanía y empresas la obtención de etiquetas identificativas y certificados tributarios por cualquier canal	11. Reducción de tiempo en la emisión de certificados por cualquier canal	11.1. Reducción del tiempo medio de emisión de certificados por Internet y presencialmente	Datos de tiempo medio de emisión de certificados obtenidos del sistema de gestión de colas	Reducción del tiempo medio en un respecto al año anterior	100,00%	8,33%	8,33%
FACILIDADES PARA EL PAGO Y APLAZAMIENTOS DE DEUDAS Facilitar el pago por todos los medios legales disponibles, así como el aplazamiento y fraccionamiento para un pago con mayor comodidad	12. Posibilitar a los contribuyentes pagar deudas mediante todos los medios legales disponibles	12.1. Número de pagos realizados con éxito en la plataforma de pagos, respecto al año anterior	Datos obtenidos del Sistema Unificado de Recursos	Incremento del 5% al año	100,00%	8,33%	8,33%
NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS							87,52%



4. CONCLUSIÓN

Del análisis y evaluación realizados, con la ponderación de los indicadores establecida, se concluye que el nivel de ejecución de la Carta de Servicios para 2020 es del 87,52%.

El grado de ejecución de los objetivos para la gran mayoría de indicadores ha sido del 100% salvo para el caso de reducción de quejas de carácter tributario y el porcentaje de asistencias telefónicas realizadas por CIYAT respecto al total de asistencias prestadas.

Por otro lado, hay que indicar que en el presente informe no se han podido medir algunos indicadores por falta de datos, debido principalmente a un cambio en la forma en la que se prestan los servicios por parte de la Agencia Tributaria de Andalucía. Asimismo, en informes de seguimiento de ejercicios anteriores ya se había puesto de manifiesto la necesidad de modificar algunos indicadores debido a su confusa definición.

Finalmente, los cambios producidos por la firma del nuevo convenio con los Registradores de la Propiedad, la implantación de la administración electrónica, los cambios normativos y las nuevas formas de relación con los ciudadanos han puesto de manifiesto la necesidad de elaborar un estudio detallado de los servicios que se ofrecen en la actualidad por parte de la Agencia Tributaria de Andalucía y de los compromisos e indicadores asociados a los mismos.

Para la elaboración de dicha tarea se ha creado un grupo de trabajo con personas de diferentes departamentos de la Agencia, que ha abordado la realización de una nueva carta de servicios.

La nueva carta de servicios se encuentra en la actualidad pendiente de la aprobación de la Secretaría General para la Administración Pública, por lo que se espera la publicación de la misma en el presente ejercicio 2021.

EL DIRECTOR

FIRMADO POR	DOMINGO JOSE MORENO MACHUCA	07/05/2021	PÁGINA 17/17
VERIFICACIÓN	Pk2jmS5SLCZZYB8LL9YJQFT2XPSGZL	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	