

INFORME DE SEGUIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS 2022

1. INTRODUCCIÓN.....	2
2. CUMPLIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS.....	2
3. ANÁLISIS DE RESULTADOS E INDICADORES.....	7
Indicador 1.1. Plazo de comunicación de novedades en el portal web.....	7
Indicador 2.1. Acciones de comunicación.....	7
Indicador 3.1. Solicitudes de información tributaria atendidas por CIYAT.....	8
Indicador 3.2. Abandono en llamadas.....	8
Indicador 4.1. Actualización de las preguntas frecuentes.....	9
Indicador 5.1. Actualización de los contenidos del asistente virtual.....	9
Indicador 6.1. Demora en cita previa de consulta de expedientes.....	9
Indicador 7.1. Tiempo de espera en las oficinas para la consulta de un expediente concreto.....	10
Indicador 8.1. Tiempo de tramitación del servicio de confección de modelos del Impuesto de Sucesiones y Donaciones.....	10
Indicador 9.1. Nivel de satisfacción en el servicio prestado.....	10
Indicador 10.1. Autoliquidaciones del Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados presentadas telemáticamente.....	11
Indicador 10.2. Autoliquidaciones del Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones presentadas telemáticamente.....	11
Indicador 11.1. Acciones de comunicación relacionadas con la colaboración social.....	11
Indicador 12.1. Demora en cita previa de presentación de documentación.....	12
Indicador 13.1. Tiempo de espera en las oficinas para presentación de documentación.....	13
Indicador 14.1. Demora en cita previa de obtención de certificados de estar al corriente.....	13
Indicador 15.1. Tiempo de espera en las oficinas para obtención de certificados.....	13
Indicador 16.1. Pagos telemáticos de autoliquidaciones.....	14
Indicador 17.1. Tiempo de tramitación de los expedientes de fraccionamiento.....	14
4. CONCLUSIÓN.....	16

FIRMADO POR	DOMINGO JOSE MORENO MACHUCA	09/03/2023	PÁGINA 1/17
VERIFICACIÓN	Pk2jmPVTWMR6A7EF7YAGQVK89NKAV9	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.

No obstante, 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 contribuyentes y profesionales pusieron de manifiesto la necesidad de elaborar una nueva carta, de acuerdo con el procedimiento establecido en el artículo 7 del Decreto 317/2003, de 18 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios, el sistema de evaluación de la calidad y se establecen los Premios a la Calidad de los servicios públicos.

De esta forma en el BOJA número 181 de 20 de septiembre de 2021 se ha publicado la Resolución de 14 de septiembre de 2021, 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 2022.

FIRMADO POR	DOMINGO JOSE MORENO MACHUCA	09/03/2023	PÁGINA 2/17
VERIFICACIÓN	Pk2jmPVTWMMR6A7EF7YAGQVK89NKAV9	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



De acuerdo con el apartado 2 de la Resolución de 14 de septiembre de 2021, 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:

- Información general
- Información tributaria
- Consulta de expedientes y documentos
- Confección de modelos y asistencia tributaria
- Recepción de documentos
- Expedición de certificados tributarios y cartas de pago
- Facilidades para el pago y aplazamiento y fraccionamiento de deudas

Los compromisos adquiridos para cada servicio al que se refiere la carta y sus indicadores son:

SERVICIO	COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES
INFORMACIÓN GENERAL	1. Comunicar en el portal web de la ATRIAN en un plazo no superior a 5 días hábiles las novedades relevantes	1.1. Plazo de comunicación de novedades en el portal web
	2. Realizar 4 acciones de comunicación anuales en asuntos de interés	2.1. Acciones de comunicación
INFORMACIÓN TRIBUTARIA	3. Dimensionar el servicio de información tributaria de acuerdo con la demanda	3.1. Solicitudes de información tributaria atendidas por CIYAT 3.2. Abandono en llamadas
	4. Actualizar y adaptar las preguntas frecuentes en un plazo de 5 días hábiles	4.1. Actualización de las preguntas frecuentes
	5. Disponer de un asistente virtual de información tributaria cuyo contenido se actualice en un plazo máximo de 5 días hábiles	5.1. Actualización de los contenidos del asistente virtual
CONSULTA DE EXPEDIENTES Y DOCUMENTOS	6. Ofrecer cita previa para consulta de expedientes con un máximo de demora de 5 días hábiles	6.1. Demora en cita previa de consulta de expedientes



SERVICIO	COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES
	7. Atender las citas presenciales de consulta de expediente concreto con un tiempo de espera en las oficinas no superior a 10 minutos	7.1. Tiempo de espera en las oficinas para la consulta de expediente concreto
CONFECCIÓN DE MODELOS Y ASISTENCIA TRIBUTARIA.	8. Realizar la Confección de los modelos del Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones en un plazo no superior a 5 días hábiles	8.1. Tiempo de tramitación del servicio de confección de modelos del Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones
	9. Mantener un nivel de satisfacción por encima de 3,5 en un intervalo de 1 a 5 en el servicio prestado	9.1. Nivel de satisfacción en el servicio prestado
RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS.	10. Posibilitar y potenciar la presentación de documentos por Internet	10.1. Autoliquidaciones del Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados presentadas telemáticamente 10.2. Autoliquidaciones del Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones presentadas telemáticamente
	11. Consolidar la colaboración social en la aplicación de los tributos	11.1. Acciones de comunicación relacionadas con la colaboración social
	12. Ofrecer cita previa para presentación de documentación con un máximo de demora de 5 días hábiles	12.1. Demora en cita previa de presentación de documentación
	13. Atender las citas presenciales de presentación de documentación con un tiempo de espera en las oficinas no superior a 10 minutos	13.1. Tiempo de espera en las oficinas para presentación de documentación
EXPEDICIÓN DE CERTIFICADOS TRIBUTARIOS Y CARTAS DE PAGO.	14. Ofrecer cita previa para obtención de certificados con un máximo de demora de 5 días hábiles	14.1. Demora en cita previa de obtención de certificados de estar al corriente
	15. Atender las citas presenciales de obtención de certificados con un tiempo de espera en las oficinas no superior a 10 minutos	15.1. Tiempo de espera en las oficinas para obtención de certificados.
FACILIDADES PARA EL PAGO Y APLAZAMIENTO DE DEUDAS.	16. Posibilitar a los contribuyentes pagar deudas sin necesidad de desplazamiento	16.1. Pagos telemáticos de autoliquidaciones



SERVICIO	COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES
	17. Resolver las solicitudes de fraccionamiento solicitadas en un plazo no superior a 3 meses	17.1. Tiempo de tramitación de los expedientes de fraccionamiento

Los objetivos y ponderaciones pueden resumirse en la siguiente tabla:

INDICADORES	FÓRMULA DE CÁLCULO	ESTÁNDAR	PONDERACIÓN
1.1. Plazo de comunicación de novedades en el portal web	Número máximo de días que se tarda en comunicar las novedades en el portal web de la ATRIAN	5	5,88%
2.1. Acciones de comunicación	Número de acciones anuales de comunicación realizadas a través de las redes sociales o notas de prensa	4	5,88%
3.1. Solicitudes de información tributaria atendidas por CIYAT	Número de solicitudes de información tributaria anuales atendidas por CIYAT	Superior a 60.000	2,94%
3.2. Abandono en llamadas	Tasa de Abandono= número de llamadas que no han sido atendidas con respecto al total de llamadas realizadas.	Inferior al 15%, salvo campañas o circunstancias excepcionales	2,94%
4.1. Actualización de las preguntas frecuentes	Número máximo de días que se tarda en actualizar las preguntas frecuentes tras una modificación normativa	5	5,88%
5.1. Actualización de los contenidos del asistente virtual	Número máximo de días que se tarda en actualizar el asistente virtual tras una modificación normativa	5	5,88%
6.1. Demora en cita previa de consulta de expedientes	Número medio de días necesarios para que esté disponible una cita previa para este servicio	5	5,88%
7.1. Tiempo de espera en las oficinas para la consulta de expediente concreto	Tiempo medio de espera para este servicio desde que el contribuyente acude a la oficina a la hora asignada en su cita previa hasta que es llamado	10 minutos	5,88%
8.1. Tiempo de tramitación del servicio de confección de modelos del Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones	Tiempo medio de tramitación para el servicio de confección de modelos del ISD desde que el contribuyente proporciona la documentación necesaria para la confección del modelo hasta que el empleado lo confecciona y lo pone a su disposición	5	5,88%
9.1. Nivel de satisfacción en el servicio prestado	Media del nivel de satisfacción en el servicio prestado en la encuesta de satisfacción de usuarios	Superior a 3,5	5,88%



INDICADORES	FÓRMULA DE CÁLCULO	ESTÁNDAR	PONDERACIÓN
10.1. Autoliquidaciones del Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados presentadas telemáticamente	Porcentaje de autoliquidaciones de ITPAJD presentadas telemáticamente en el ejercicio respecto al total de autoliquidaciones de ITPAJD presentadas en ese ejercicio.	80%	2,94%
10.2. Autoliquidaciones del Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones presentadas telemáticamente	Porcentaje de autoliquidaciones de ISD presentadas telemáticamente en el ejercicio respecto al total de autoliquidaciones de ISD presentadas en ese ejercicio.	75%	2,94%
11.1. Acciones de comunicación relacionadas con la colaboración social	Número de acciones de comunicación anuales realizadas en el ejercicio dirigidas a los colaboradores sociales por distintos canales	4	5,88%
12.1. Demora en cita previa de presentación de documentación	Número medio de días necesarios para que esté disponible una cita previa para este servicio	5	5,88%
13.1. Tiempo de espera en las oficinas para presentación de documentación	Tiempo medio de espera para este servicio desde que el contribuyente acude a la oficina a la hora asignada en su cita previa hasta que es llamado	10 minutos	5,88%
14.1. Demora en cita previa de obtención de certificados de estar al corriente	Número medio de días necesario para que esté disponible una cita previa para este servicio	5	5,88%
15.1. Tiempo de espera en las oficinas para obtención de certificados	Tiempo medio de espera para este servicio desde que el contribuyente acude a la oficina a la hora asignada en su cita previa hasta que es llamado	10 minutos	5,88%
16.1. Pagos telemáticos de autoliquidaciones	Porcentaje de pagos telemáticos de autoliquidaciones en el ejercicio respecto a pagos totales de autoliquidaciones en este ejercicio.	Superior al 50%	5,88%
17.1. Tiempo de tramitación de los expedientes de fraccionamiento	Tiempo medio de resolución de los expedientes de fraccionamiento en el ejercicio.	3	5,88%

Para medir el grado de cumplimiento de la carta de servicios se ha otorgado la misma ponderación a cada uno de los 17 compromisos adquiridos.

Dentro de cada compromiso a cada indicador se le ha dado la misma ponderación. En el caso de los compromisos con dos indicadores se le ha dado una ponderación de 2,94% a cada indicador (5,88/2).



3. ANÁLISIS DE RESULTADOS E INDICADORES

Indicador 1.1. Plazo de comunicación de novedades en el portal web.

El objetivo de este primer indicador es comunicar en el portal web de la ATRIAN en un plazo no superior a 5 días hábiles las novedades relevantes que afecten a las relaciones con los contribuyentes.

Dada la importancia de este canal de comunicación con los contribuyentes se ha realizado un importante esfuerzo para comunicar las novedades con celeridad por este medio. De acuerdo con la información aportada por el Departamento de Innovación Tecnológica y Análisis de la Información el plazo medio de comunicación de las novedades en dicho portal web es de un día.

Por tanto, de acuerdo con lo expuesto, el porcentaje de cumplimiento del mencionado indicador es del 100%.

Indicador 2.1. Acciones de comunicación.

El objetivo de este segundo indicador es la realización anual de al menos 4 acciones de comunicación de asuntos de interés para la ciudadanía a través de las redes sociales o a través de notas de prensa.

El principal canal de comunicación de la Agencia Tributaria de Andalucía es el Portal web.

Dentro del portal web encontramos información institucional, servicios, información tributaria y diversos enlaces a los distintos servicios o páginas relacionadas con la aplicación de los tributos. En el inicio de la página se reserva un espacio de actualidad en continua renovación, se han publicado más de 4 noticias relevantes.

La Agencia ha colaborado en la edición y publicación de notas de prensa relacionadas con la actividad de la aplicación de los tributos. Destacamos por su interés:

Difusión de la aprobación del Plan de Control Tributario 2022.

Dentro de la generación de contenidos en redes sociales, durante el ejercicio se han publicado cuatro vídeos de producción propia que se encuentran disponibles en el portal web de la Agencia y en el canal de Youtube de la Consejería de Economía, Hacienda y Fondos Europeos (la Agencia ha optado por utilizar el canal de Youtube existente a fin de unificar la información de contenido tributario). Destacamos por su interés:

Instrucciones para presentar el modelo 046.

Domiciliación Tasa fiscal sobre el Juego.

FIRMADO POR	DOMINGO JOSE MORENO MACHUCA	09/03/2023	PÁGINA 7/17
VERIFICACIÓN	Pk2jmPVTWMR6A7EF7YAGQVK89NKAV9	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



Domiciliación Tasa fiscal sobre el Juego. Máquinas recreativas.

Instrucciones para presentar una queja o sugerencia.

Asimismo, la Agencia ha publicado en Twitter las siguientes noticias, que destacamos por su interés:

Visita del entonces Consejero a Gerencia Provincial en Málaga (en fecha 18/05/2022).

Fraccionamiento de deudas (en fecha 20/09/2022).

Visita de la actual Consejera a la Gerencia Provincial en Málaga (en fecha 30/09/2022).

Jornadas Tributarias autonómicas en Murcia (en fecha 06/10/2022).

Por tanto, de acuerdo con lo expuesto, el porcentaje de cumplimiento del mencionado indicador es del 100%.

Indicador 3.1. Solicitudes de información tributaria atendidas por CIYAT.

El objetivo de este indicador es atender por el Centro de Información y Atención Tributaria (CIYAT) un número mínimo de 60.000 solicitudes telefónicas de información tributaria al año, para así dimensionar el servicio de información tributaria de acuerdo con la demanda.

Según la información proporcionada por CIYAT, durante 2022 se atendieron 100.564 solicitudes, por lo que el porcentaje de cumplimiento de este indicador es del 100%.

Indicador 3.2. Abandono en llamadas.

El objetivo establecido es no superar el 15% de tasa de abandono -salvo campañas o circunstancias excepcionales-, entendida dicha tasa como el número de llamadas que no han sido atendidas con respecto al total de llamadas realizadas.

Según la información aportada por CIYAT, la tasa de abandono durante 2022 ha sido del 10,77%.

Según lo expuesto, el porcentaje de cumplimiento de este indicador es del 100%.

FIRMADO POR	DOMINGO JOSE MORENO MACHUCA	09/03/2023	PÁGINA 8/17
VERIFICACIÓN	Pk2jmPVTWMR6A7EF7YAGQVK89NKAV9	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



Indicador 4.1. Actualización de las preguntas frecuentes.

El objetivo de este indicador es actualizar y adaptar en un plazo máximo de 5 días hábiles las preguntas frecuentes del portal web de acuerdo con las modificaciones normativas.

Para aquellos cambios que entraban en vigor el 1 de enero de 2022, de la Ley 5/2021, de 20 de octubre, de Tributos Cedidos de la Comunidad Autónoma de Andalucía la actualización se llevó a cabo con anterioridad.

En consecuencia, el cumplimiento de este indicador es del 100%.

Indicador 5.1. Actualización de los contenidos del asistente virtual.

El objetivo establecido es disponer de un asistente virtual de información tributaria cuyo contenido se actualice de acuerdo a las modificaciones normativas en un plazo máximo de 5 días hábiles.

Para aquellos cambios que entraban en vigor el 1 de enero de 2022, de la Ley 5/2021, de 20 de octubre, de Tributos Cedidos de la Comunidad Autónoma de Andalucía la actualización se llevó a cabo el día de antes.

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

Indicador 6.1. Demora en cita previa de consulta de expedientes.

El objetivo de este indicador es ofrecer cita previa para consulta de expedientes con una demora máxima de 5 días hábiles.

En el año 2022, el número medio de días necesarios para que esté disponible una cita previa para este servicio ha sido inferior a 5 días.

Por tanto, el porcentaje de cumplimiento de este indicador durante 2022 es del 100%.

FIRMADO POR	DOMINGO JOSE MORENO MACHUCA	09/03/2023	PÁGINA 9/17
VERIFICACIÓN	Pk2jmPVTWMR6A7EF7YAGQVK89NKAV9	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



Indicador 7.1. Tiempo de espera en las oficinas para la consulta de un expediente concreto.

El objetivo fijado es atender las citas presenciales de consulta de un expediente concreto con un tiempo de espera en las oficinas no superior a 10 minutos, contados desde que el contribuyente acude a su oficina a la hora asignada en su cita previa hasta que es llamado.

De acuerdo al protocolo COVID-19, en el ejercicio 2022, no se activaron los quioscos en los que el contribuyente debía confirmar su llegada hasta el mes de octubre, por lo que solo se dispone de datos a partir de esa fecha, siendo el tiempo medio de espera inferior a 10 minutos.

Por tanto, el porcentaje de cumplimiento de este indicador durante 2022 es del 100%.

Indicador 8.1. Tiempo de tramitación del servicio de confección de modelos del Impuesto de Sucesiones y Donaciones.

El objetivo de este indicador es realizar la confección de los modelos del Impuesto de Sucesiones y Donaciones solicitada por el interesado en un plazo no superior a 5 días hábiles, contados desde que el contribuyente proporciona la documentación necesaria para la confección del mismo hasta que el empleado lo pone a su disposición.

Durante el año 2022 el tiempo medio para la tramitación del servicio de confección de los modelos ha sido inferior a 5 días.

Por tanto, el porcentaje de cumplimiento de este indicador durante 2022 es del 100%.

Indicador 9.1. Nivel de satisfacción en el servicio prestado.

El objetivo de este indicador es mantener una puntuación del nivel de satisfacción del usuario con el servicio prestado superior a 3,5 en un intervalo de 1 a 5 puntos.

Los datos han sido extraídos de la aplicación Lime Survey para la gestión de encuestas.

De acuerdo con dichos datos, el nivel de satisfacción de los usuarios durante 2022 ha alcanzado una puntuación de 4,81 sobre un máximo de 5.

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

FIRMADO POR	DOMINGO JOSE MORENO MACHUCA	09/03/2023	PÁGINA 10/17
VERIFICACIÓN	Pk2jmPVTWMR6A7EF7YAGQVK89NKAV9	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



Indicador 10.1. Autoliquidaciones del Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados presentadas telemáticamente.

El objetivo de este indicador es posibilitar y potenciar la presentación de las autoliquidaciones por Internet, consiguiendo que al menos el 80% de las presentaciones correspondientes al Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados (ITPAJD) se realice telemáticamente.

El resultado obtenido expresa el porcentaje de autoliquidaciones del ITPAJD presentadas telemáticamente respecto al total de autoliquidaciones de dicho impuesto presentadas en el año 2022.

De acuerdo con la información aportada por el Departamento de Innovación Tecnológica y Análisis de la Información, el porcentaje de presentación telemática de autoliquidaciones del ITPAJD en 2022 fue del 94,72%.

En consecuencia, el porcentaje de cumplimiento de este indicador es del 100%.

Indicador 10.2. Autoliquidaciones del Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones presentadas telemáticamente.

El objetivo establecido es posibilitar y potenciar la presentación de las autoliquidaciones por Internet, consiguiendo que al menos el 75% de las presentaciones correspondientes al Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones (ISD) se realice telemáticamente.

El resultado obtenido expresa el porcentaje de autoliquidaciones del ISD presentadas telemáticamente respecto al total de autoliquidaciones de dicho impuesto presentadas en el año 2022.

De acuerdo con la información aportada por el Departamento de Innovación Tecnológica y Análisis de la Información, el porcentaje de presentación telemática de autoliquidaciones del ISD en 2022 fue del 97,65%.

En consecuencia, el grado de cumplimiento de este indicador es del 100%.

Indicador 11.1. Acciones de comunicación relacionadas con la colaboración social.

La finalidad de este indicador es consolidar la colaboración social en la aplicación de los tributos, mediante la realización de un mínimo de 4 acciones de comunicación anuales a través de distintos canales, y dirigidas a los colaboradores sociales.

FIRMADO POR	DOMINGO JOSE MORENO MACHUCA	09/03/2023	PÁGINA 11/17
VERIFICACIÓN	Pk2jmPVTWMR6A7EF7YAGQVK89NKAV9	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



Durante el año 2022 se han realizado las siguientes acciones de comunicación dirigidas a los colaboradores sociales por distintos canales:

- Notas de prensa: El Impuesto de Transmisión Patrimonial de Vehículos de Cataluña y Andalucía ya se puede pagar en todas las oficinas de Correos de España.

- E-mail con contenido para difusión a los Profesionales Tributarios a través de los Colegios, Consejos y Asociaciones. Durante el ejercicio se ha considerado hacer 4 campañas comunicando noticias relevantes a través de los Consejos, Colegios y Asociaciones:

Ampliación de modelos disponibles en la Plataforma telemática de pago y presentación en la Agencia Tributaria de Andalucía. Se informa de la incorporación de los modelos 601 y 615 (en fecha 24/01/2022).

Campaña de difusión del Asistente Virtual Tributario (en fecha 07/03/2022).

Se informa del envío de cartas de concienciación fiscal. Plan de educación cívico-tributaria con fines de sensibilización en el ejercicio 2022 (en fecha 09/05/2022).

Se anuncia el inicio de la auditoría 2022 (en fecha 24/06/2022).

Comunicación sobre el resultado de la Auditoría Colaboración Social 2021. Envío de nota sobre buenas prácticas (en fecha 15/07/2022).

Felicitaciones, agradecimiento y ofrecimiento (en fecha 22/12/2022).

- Jornadas y encuentros con profesionales:

Gerencia Provincial en Córdoba informa sobre Valor de Referencia.

Gerencia Provincial en Jaén: Jornadas Colegios de Gestores y otros Colegios profesionales.

Gerencia Provincial en Huelva: Sesiones informativas Colegio Abogados Huelva 12/01/22. Diciembre de 2022. Ronda de sesiones informativas con 6 Colegios Profesionales. Colegio de Economistas de Huelva. Asociación de técnicos profesionales tributarios de Huelva (ATPTH). Colegio de Graduados sociales de Huelva. Colegio de Abogados de Huelva. Colegio de Administradores de Fincas de Huelva.

En consecuencia, el porcentaje de cumplimiento de este indicador es del 100%.

Indicador 12.1. Demora en cita previa de presentación de documentación.

El objetivo establecido es ofrecer cita previa para la presentación de documentos con una demora máxima de 5 días hábiles.

FIRMADO POR	DOMINGO JOSE MORENO MACHUCA	09/03/2023	PÁGINA 12/17
VERIFICACIÓN	Pk2jmPVTWMR6A7EF7YAGQVK89NKAV9	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



Durante el año 2022 el tiempo medio para la obtención de cita previa ha sido inferior a 5 días. Actualmente la demora está en 24 horas para casi la totalidad de las citas previas de presentación de documentación.

En consecuencia, el porcentaje de cumplimiento de este indicador es del 100%.

Indicador 13.1. Tiempo de espera en las oficinas para presentación de documentación.

La finalidad de este indicador es atender las citas presenciales de presentación de documentación con un tiempo de espera en las oficinas no superior a 10 minutos, medido desde que el contribuyente acude a la oficina a la hora asignada en su cita previa hasta que es llamado.

De acuerdo al protocolo COVID-19, en el ejercicio 2022, no se activaron los quioscos en los que el contribuyente debía confirmar su llegada hasta el mes de octubre, por lo que solo se dispone de datos a partir de esa fecha, siendo el tiempo medio de espera inferior a 10 minutos.

Por tanto, el porcentaje de cumplimiento de este indicador durante 2022 es del 100%.

Indicador 14.1. Demora en cita previa de obtención de certificados de estar al corriente.

El objetivo de este indicador es ofrecer cita previa para la obtención de certificados con una demora máxima de 5 días hábiles.

Durante el año 2022 el tiempo medio para la obtención de cita previa ha sido inferior a 5 días, en concreto 24 horas.

Según lo expuesto, el porcentaje de cumplimiento de este indicador es del 100%.

Indicador 15.1. Tiempo de espera en las oficinas para obtención de certificados.

El objetivo establecido es atender las citas presenciales de obtención de certificados con un tiempo de espera en las oficinas no superior a 10 minutos, medido desde que el contribuyente acude a la oficina a la hora asignada en su cita previa hasta que es llamado.

FIRMADO POR	DOMINGO JOSE MORENO MACHUCA	09/03/2023	PÁGINA 13/17
VERIFICACIÓN	Pk2jmPVTWMR6A7EF7YAGQVK89NKAV9	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



De acuerdo al protocolo COVID-19, en el ejercicio 2022, no se activaron los quioscos en los que el contribuyente debía confirmar su llegada hasta el mes de octubre, por lo que solo se dispone de datos a partir de esa fecha, siendo el tiempo medio de espera inferior a 10 minutos.

Por tanto, el porcentaje de cumplimiento de este indicador durante 2022 es del 100%.

Indicador 16.1. Pagos telemáticos de autoliquidaciones.

El objetivo de este indicador es posibilitar a los contribuyentes el pago de deudas sin necesidad de desplazarse a las oficinas, consiguiendo que al menos el 50% de los pagos se realice telemáticamente.

El resultado obtenido expresa el porcentaje de pagos telemáticos de autoliquidaciones respecto a pagos totales de autoliquidaciones en este ejercicio.

De acuerdo con la información aportada por el Departamento de Innovación Tecnológica y Análisis de la Información, el porcentaje de pagos telemáticos durante el año 2022 alcanzó el 93,56%.

En consecuencia, el grado de cumplimiento de este indicador es del 100%.

Indicador 17.1. Tiempo de tramitación de los expedientes de fraccionamiento.

El objetivo establecido para este indicador es resolver las solicitudes de fraccionamiento solicitadas en un plazo no superior a 3 meses.

De acuerdo con la información aportada por el Departamento de Innovación Tecnológica y Análisis de la Información, el tiempo medio para resolver las solicitudes de fraccionamiento ha sido de 4 meses, por lo que se han superado los 3 meses.

Según lo expuesto, el porcentaje de cumplimiento de este indicador es del 0%.

De conformidad con lo anterior, los resultados obtenidos en el ejercicio 2022 pueden resumirse en la siguiente tabla:

INDICADORES	FÓRMULA DE CÁLCULO	ESTÁNDAR	% DE CUMPLIMIENTO	PONDERACIÓN	RESULTADO
1.1. Plazo de comunicación de novedades en el portal web	Número máximo de días que se tarda en comunicar las novedades en el portal web de la ATRIAN	5	100%	5,88,%	5,88,%

FIRMADO POR	DOMINGO JOSE MORENO MACHUCA	09/03/2023	PÁGINA 14/17
VERIFICACIÓN	Pk2jmPVTWMR6A7EF7YAGQVK89NKAV9	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



INDICADORES	FÓRMULA DE CÁLCULO	ESTÁNDAR	% DE CUMPLIMIENTO	PONDERACIÓN	RESULTADO
2.1. Acciones de comunicación	Número de acciones anuales de comunicación realizadas a través de las redes sociales o notas de prensa	4	100%	5,88,%	5,88,%
3.1. Solicitudes de información tributaria atendidas por CIYAT	Número de solicitudes de información tributaria anuales atendidas por CIYAT	Superior a 60.000	100%	2,94,%	2,94,%
3.2. Abandono en llamadas	Tasa de Abandono= número de llamadas que no han sido atendidas con respecto al total de llamadas realizadas.	Inferior al 15%, salvo campañas o circunstancias excepcionales	100%	2,94,%	2,94,%
4.1. Actualización de las preguntas frecuentes	Número máximo de días que se tarda en actualizar las preguntas frecuentes tras una modificación normativa	5	100%	5,88%	5,88%
5.1. Actualización de los contenidos del asistente virtual	Número máximo de días que se tarda en actualizar el asistente virtual tras una modificación normativa	5	100%	5,88%	5,88%
6.1. Demora en cita previa de consulta de expedientes	Número medio de días necesarios para que esté disponible una cita previa para este servicio	5	100%	5,88%	5,88%
7.1. Tiempo de espera en las oficinas para la consulta de expediente concreto	Tiempo medio de espera para este servicio desde que el contribuyente acude a la oficina a la hora asignada en su cita previa hasta que es llamado	10 minutos	100%	5,88%	5,88%
8.1. Tiempo de tramitación del servicio de confección de modelos del Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones	Tiempo medio de tramitación para el servicio de confección de modelos del ISD desde que el contribuyente proporciona la documentación necesaria para la confección del modelo hasta que el empleado lo confecciona y lo pone a su disposición	5	100%	5,88%	5,88%
9.1. Nivel de satisfacción en el servicio prestado	Media del nivel de satisfacción en el servicio prestado en la encuesta de satisfacción de usuarios	Superior a 3,5	100%	5,88%	5,88%
10.1. Autoliquidaciones del Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados presentadas telemáticamente	Porcentaje de autoliquidaciones de ITPAJD presentadas telemáticamente en el ejercicio respecto al total de autoliquidaciones de ITPAJD presentadas en ese ejercicio.	80%	100%	2,94%	2,94%



INDICADORES	FÓRMULA DE CÁLCULO	ESTÁNDAR	% DE CUMPLIMIENTO	PONDERACIÓN	RESULTADO
10.2. Autoliquidaciones del Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones presentadas telemáticamente	Porcentaje de autoliquidaciones de ISD presentadas telemáticamente en el ejercicio respecto al total de autoliquidaciones de ISD presentadas en ese ejercicio.	75%	100%	2,94%	2,94%
11.1. Acciones de comunicación relacionadas con la colaboración social	Número de acciones de comunicación anuales realizadas en el ejercicio dirigidas a los colaboradores sociales por distintos canales	4	100%	5,88%	5,88%
12.1. Demora en cita previa de presentación de documentación	Número medio de días necesarios para que esté disponible una cita previa para este servicio	5	100%	5,88%	5,88%
13.1. Tiempo de espera en las oficinas para presentación de documentación	Tiempo medio de espera para este servicio desde que el contribuyente acude a la oficina a la hora asignada en su cita previa hasta que es llamado	10 minutos	100%	5,88%	5,88%
14.1. Demora en cita previa de obtención de certificados de estar al corriente	Número medio de días necesario para que esté disponible una cita previa para este servicio	5	100%	5,88%	5,88%
15.1. Tiempo de espera en las oficinas para obtención de certificados	Tiempo medio de espera para este servicio desde que el contribuyente acude a la oficina a la hora asignada en su cita previa hasta que es llamado	10 minutos	100%	5,88%	5,88%
16.1. Pagos telemáticos de autoliquidaciones	Porcentaje de pagos telemáticos de autoliquidaciones en el ejercicio respecto a pagos totales de autoliquidaciones en este ejercicio.	Superior al 50%	100%	5,88%	5,88%
17.1. Tiempo de tramitación de los expedientes de fraccionamiento	Tiempo medio de resolución de los expedientes de fraccionamiento en el ejercicio.	3 meses	0%	5,88%	0%
NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS					94,12%

4. CONCLUSIÓN

La Agencia Tributaria de Andalucía tiene entre sus fines fomentar el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias, facilitar el ejercicio de los derechos a los obligados tributarios y reducir al mínimo el coste de tramitación.

La nueva Carta de Servicios viene a confirmar el compromiso con la excelencia en la gestión y evaluación de la calidad en la Agencia Tributaria de Andalucía, de acuerdo con modelos de gestión de relaciones personalizadas y soportado por plataformas informáticas y de comunicaciones de última generación, con el objetivo de ofrecer un alto nivel en la prestación de los servicios.

FIRMADO POR	DOMINGO JOSE MORENO MACHUCA	09/03/2023	PÁGINA 16/17
VERIFICACIÓN	Pk2jmPVTWMMR6A7EF7YAGQVK89NKAV9	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



El Informe de Seguimiento Anual de la Carta de Servicios proporciona información sobre el grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos en la prestación de los servicios tributarios, tanto a los contribuyentes como a los profesionales que operan en el marco de la colaboración social y en el ámbito de la gestoría administrativa o asesoría fiscal. Los resultados obtenidos de los diferentes indicadores constituyen el punto de partida para la mejora del servicio ofrecido a todas las personas físicas y jurídicas en sus relaciones con la Administración Tributaria, poniendo en evidencia aquellos aspectos más deficientes, con el fin de mejorarlos, y aquellos más sobresalientes, con el de potenciarlos.

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 2022 es del 94,12%.

El grado de ejecución de los objetivos para la gran mayoría de indicadores ha sido del 100%, salvo para un indicador:

-El tiempo de tramitación de los expedientes de fraccionamiento. Si bien el dato no es del todo negativo, ya que el tiempo medio es de 4 meses, y hay que tener en cuenta que el plazo máximo legal es de 6 meses, se han superado los 3 meses establecidos como compromiso de plazo de resolución.

Finalmente, hay que destacar el alto grado de cumplimiento de aquellos objetivos basados en las tecnologías de la información y la comunicación, que se refleja en el elevado porcentaje de presentación y pago de autoliquidaciones de forma telemática, superior -en todos los indicadores medidos- al 90% sobre el total de presentaciones y pagos del año 2022. Asimismo destacamos que se adquirió un compromiso ambicioso en los indicadores del tiempo medio de obtención de cita previa que se ha cumplido.

EL DIRECTOR

FIRMADO POR	DOMINGO JOSE MORENO MACHUCA	09/03/2023	PÁGINA 17/17
VERIFICACIÓN	Pk2jmPVTWMR6A7EF7YAGQVK89NKAV9	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	