

# Informe de seguimiento de la carta de servicios 2024

AGENCIA TRIBUTARIA DE ANDALUCÍA

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma> indicando el código de VERIFICACIÓN

|              |                                |            |
|--------------|--------------------------------|------------|
| FIRMADO POR  | JOSE FRANCISCO PARRA SOLER     | 28/03/2025 |
| VERIFICACIÓN | Pk2jmY47G66PXVMGEANP42Y9Y6FLVN | PÁG. 1/21  |



## ÍNDICE

|                                                                                                                                                  |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| I. INTRODUCCIÓN.....                                                                                                                             | 3  |
| II. CUMPLIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS.....                                                                                                   | 4  |
| III. ANÁLISIS DE RESULTADOS E INDICADORES.....                                                                                                   | 10 |
| Indicador 1.1. Plazo de comunicación de novedades en el portal web.....                                                                          | 10 |
| Indicador 2.1. Acciones de comunicación.....                                                                                                     | 10 |
| Indicador 3.1. Solicitudes de información tributaria atendidas por CIYAT.....                                                                    | 11 |
| Indicador 3.2. Abandono en llamadas.....                                                                                                         | 11 |
| Indicador 4.1. Actualización de las preguntas frecuentes.....                                                                                    | 11 |
| Indicador 5.1. Actualización de los contenidos del asistente virtual.....                                                                        | 12 |
| Indicador 6.1. Demora en cita previa de consulta de expedientes.....                                                                             | 12 |
| Indicador 7.1. Tiempo de espera en las oficinas para la consulta de un expediente concreto.....                                                  | 12 |
| Indicador 8.1. Tiempo de tramitación del servicio de confección de modelos del Impuesto de Sucesiones y Donaciones.....                          | 12 |
| Indicador 9.1. Nivel de satisfacción en el servicio prestado.....                                                                                | 13 |
| Indicador 10.1. Autoliquidaciones del Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados presentadas telemáticamente..... | 13 |
| Indicador 10.2. Autoliquidaciones del Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones presentadas telemáticamente.....                                    | 13 |
| Indicador 11.1. Acciones de comunicación relacionadas con la colaboración social.....                                                            | 14 |
| Indicador 12.1. Demora en cita previa de presentación de documentación.....                                                                      | 14 |
| Indicador 13.1. Tiempo de espera en las oficinas para presentación de documentación.....                                                         | 14 |
| Indicador 14.1. Demora en cita previa de obtención de certificados de estar al corriente.....                                                    | 15 |
| Indicador 15.1. Tiempo de espera en las oficinas para obtención de certificados.....                                                             | 15 |
| Indicador 16.1. Pagos telemáticos de autoliquidaciones.....                                                                                      | 15 |
| Indicador 17.1. Tiempo de tramitación de los expedientes de fraccionamiento.....                                                                 | 15 |
| IV. CONCLUSIÓN.....                                                                                                                              | 19 |



## I. 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 publicó 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 15.3 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.

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                |            |                                                                                       |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN |                                |            |  |
| FIRMADO POR                                                                                                                                                                                                                                                                                    | JOSE FRANCISCO PARRA SOLER     | 28/03/2025 |                                                                                       |
| VERIFICACIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Pk2jmY47G66PXVMGEANP42Y9Y6FLVN | PÁG. 3/21  |                                                                                       |

II. 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 2024.

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                            |

| SERVICIO                                       | COMPROMISOS DE CALIDAD                                                                                                                | INDICADORES                                                                                                 |
|------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| INFORMACIÓN TRIBUTARIA                         | 3. Dimensionar el servicio de información tributaria de acuerdo con la demanda                                                        | 3.1. Solicitudes de información tributaria atendidas por CIYAT<br>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                                                  |
|                                                | 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                                                       |
| CONSULTA DE EXPEDIENTES Y DOCUMENTOS           | 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 |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                |            |                                                                                       |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN |                                |            |  |
| FIRMADO POR                                                                                                                                                                                                                                                                                    | JOSE FRANCISCO PARRA SOLER     | 28/03/2025 |                                                                                       |
| VERIFICACIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                   | PK2jmY47G66PXVMGEANP42Y9Y6FLVN | PÁG. 5/21  |                                                                                       |

| SERVICIO                                 | COMPROMISOS DE CALIDAD                                                                                                               | INDICADORES                                                                                                                                                                                                                         |
|------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS.                 | 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                                                                                                                                                                                  |
|                                          | 10. Posibilitar y potenciar la presentación de documentos por Internet                                                               | 10.1. Autoliquidaciones del Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados presentadas telemáticamente<br>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                                                                                                                                                                        |
| EXPEDICIÓN DE CERTIFICADOS TRIBUTARIOS Y | 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                                                                                                                                                           |
|                                          | 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                                                                                                                                                      |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                |            |                                                                                       |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN |                                |            |  |
| FIRMADO POR                                                                                                                                                                                                                                                                                    | JOSE FRANCISCO PARRA SOLER     | 28/03/2025 |                                                                                       |
| VERIFICACIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                   | PK2jmY47G66PXVMGEANP42Y9Y6FLVN | PÁG. 6/21  |                                                                                       |

| SERVICIO                                                                  | COMPROMISOS DE CALIDAD                                                                                                           | INDICADORES                                                            |
|---------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|
| CARTAS DE PAGO.<br><br>FACILIDADES PARA EL PAGO Y APLAZAMIENTO DE DEUDAS. | 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. |
|                                                                           | 16. Posibilitar a los contribuyentes pagar deudas sin necesidad de desplazamiento                                                | 16.1. Pagos telemáticos de autoliquidaciones                           |
|                                                                           | 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                 | 6,67%       |
| 2.1. Acciones de comunicación                                  | Número de acciones anuales de comunicación realizadas a través de las redes sociales o notas de prensa | 4                 | 6,67%       |
| 3.1. Solicitudes de información tributaria atendidas por CIYAT | Número de solicitudes de información tributaria anuales atendidas por CIYAT                            | Superior a 60.000 | 3,33%       |



| INDICADORES                                                                                                 | FÓRMULA DE CÁLCULO                                                                                                                                                                                                                            | ESTÁNDAR                                                       | PONDERACIÓN |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|-------------|
| 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 | 3,33%       |
| 4.1. Actualización de las preguntas frecuentes                                                              | Número máximo de días que se tarda en actualizar las preguntas frecuentes tras una modificación normativa                                                                                                                                     | 5                                                              | N/A         |
| 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                                                              | N/A         |
| 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                                                              | 6,67%       |
| 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                                                     | 6,67%       |
| 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                                                              | 6,67%       |
| 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                                                 | 6,67%       |



| 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%        | 3,33%       |
| 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%        | 3,33%       |
| 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          | 6,67%       |
| 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          | 6,67%       |
| 13.1. Tiempo de espera en las oficinas para la 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 | 6,67%       |
| 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          | 6,67%       |
| 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 | 6,67%       |



| INDICADORES                                                       | FÓRMULA DE CÁLCULO                                                                                                                    | ESTÁNDAR        | PONDERACIÓN |
|-------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------|
| 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% | 6,67%       |
| 17.1. Tiempo de tramitación de los expedientes de fraccionamiento | Tiempo medio de resolución de los expedientes de fraccionamiento en el ejercicio.                                                     | 3               | 6,67%       |

Para medir el grado de cumplimiento de la carta de servicios se observa que aunque están reflejados los 17 compromisos adquiridos tal y como aparecen enumerados en la carta, para el año 2024 no son de aplicación dos de ellos, en particular los compromisos de calidad números 4 y 5 sobre los que operan los indicadores 4.1, actualización de preguntas frecuentes, y el 5.1 de actualización de contenidos del asistente virtual. El motivo es que durante 2024 no se han producido modificaciones normativas por lo que no es posible asumir ni cumplir ambos compromisos.

Conforme a lo indicado en el párrafo anterior, la ponderación se ha realizado en base a los 15 compromisos adquiridos restantes, otorgándose la misma ponderación a cada uno de ellos. No obstante, en los compromisos con dos indicadores se le ha dado una ponderación de 3,33% a cada indicador (6,67/2).

### III. 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 uno o dos días.

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.

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                |            |                                                                                       |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN |                                |            |  |
| FIRMADO POR                                                                                                                                                                                                                                                                                    | JOSE FRANCISCO PARRA SOLER     | 28/03/2025 |                                                                                       |
| VERIFICACIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Pk2jmY47G66PXVMGEANP42Y9Y6FLVN | PÁG. 10/21 |                                                                                       |

La Agencia ha realizado las siguientes acciones de comunicación durante el ejercicio 2024

- Nota sobre las directrices del Plan de Control Tributario 2024 (publicado por la Consejería el 06/01/24).
- Nota sobre la atención singular a colectivos con necesidades especiales. “La Agencia Tributaria de Andalucía pone en marcha una ventanilla de atención para personas mayores” (publicado el 25/05/2024)
- Nota sobre Atención singular a colectivos con necesidades especiales. “Una ventanilla para facilitar a los mayores las gestiones ante la Agencia Tributaria de Andalucía” (publicado el 22/07/2024).
- Nota sobre las directrices del Plan de Control Tributario. “La Agencia Tributaria de Andalucía refuerza las actuaciones de asesoría y prevención del fraude fiscal. (31/12/24).

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.

Para dimensionar el servicio de información tributaria de acuerdo con la demanda, el propósito de este indicador es que el Centro de Información y Atención Tributaria (CIYAT) atienda un número mínimo de 60.000 solicitudes telefónicas de información tributaria al año.

Según la información proporcionada por CIYAT, durante 2024 se atendieron 125.694 solicitudes, por lo que el porcentaje de cumplimiento de este indicador es del 100%.

Indicador 3.2. Abandono en llamadas.

El objetivo de este indicador aspira a 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 2024 ha sido del 18,27% por lo que el porcentaje de cumplimiento de este indicador es del 0%.

Como medida correctora se propone enviar un comunicado a la Agencia Digital de Andalucía para indicarle el nivel de cumplimiento del indicador referente a este compromiso con el fin de que adopte las medidas oportunas para la mejora del servicio.

Indicador 4.1. Actualización de las preguntas frecuentes.

El dato a medir es el número de días, con un máximo de 5 días hábiles, que supone adaptar las preguntas frecuentes del portal web, a las modificaciones normativas aprobadas.

Debido a que en 2024 no se han producido cambios normativos que afecten a materia tributaria recogida en las preguntas frecuentes, no es posible la medición de este indicador.

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                |            |                                                                                       |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN |                                |            |  |
| FIRMADO POR                                                                                                                                                                                                                                                                                    | JOSE FRANCISCO PARRA SOLER     | 28/03/2025 |                                                                                       |
| VERIFICACIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                   | PK2jmY47G66PXVMGEANP42Y9Y6FLVN | PÁG. 11/21 |                                                                                       |

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.

La aplicación de este indicador no se puede verificar pues está supeditado, como en el caso anterior, a la entrada en vigor de novedades normativas en 2024.

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

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

En el año 2024, el número medio de días necesarios para que esté disponible una cita previa para este servicio ha sido de 3,1 días.

Por tanto, el porcentaje de cumplimiento de este indicador durante 2024 es del 100%.

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

La meta fijada para este indicador 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.

Durante el ejercicio 2024, el tiempo medio de espera ha sido de 6 minutos.

Por tanto, el porcentaje de cumplimiento de este indicador durante 2024 es del 100,00%.

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

El compromiso a cumplir es 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 2024 el tiempo medio para la tramitación del servicio de confección de los modelos ha sido de 1 día.

Por tanto, el porcentaje de cumplimiento de este indicador durante 2024 es del 100%.

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                |            |                                                                                       |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN |                                |            |  |
| FIRMADO POR                                                                                                                                                                                                                                                                                    | JOSE FRANCISCO PARRA SOLER     | 28/03/2025 |                                                                                       |
| VERIFICACIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Pk2jmY47G66PXVMGEANP42Y9Y6FLVN | PÁG. 12/21 |                                                                                       |

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 2024 ha alcanzado una puntuación de 4,52 sobre un máximo de 5.

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

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 2024.

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 2024 fue del 96,05%.

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 2024.

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 2024 fue del 99,32%.

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

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                |            |                                                                                       |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN |                                |            |  |
| FIRMADO POR                                                                                                                                                                                                                                                                                    | JOSE FRANCISCO PARRA SOLER     | 28/03/2025 |                                                                                       |
| VERIFICACIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Pk2jmY47G66PXVMGEANP42Y9Y6FLVN | PÁG. 13/21 |                                                                                       |

#### 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.

Durante el año 2024 se han realizado las siguientes acciones de comunicación dirigidas a las colaboradoras sociales por distintos canales:

- Campaña a Colaboradores Sociales, difusión correo electrónico y guía: Para fomentar el uso de los modelos de presentación 264, 255,270,271 y DOM que están a disposición de los profesionales en la Oficina Virtual de la ATRIAN (06/06/2024). Publicación en FAQ de los errores/problemas frecuentes que se dan en la Plataforma de Pago y Presentación
- Correo electrónico informativo sobre la nueva carta de pago única modelo 909, acompañado de nota informativa remitido el 21 de febrero de 2024.
- Correo electrónico informativo sobre la exigencia de utilización de certificado digital en la confección del modelo 621, se remitió en fecha 8 de marzo de 2024.
- Correo electrónico informativo sobre la implementación de novedades derivadas de la Orden 22 de marzo de 2024 relacionadas con la generación de NRC en el pago con tarjeta, modelo 909 y aplicación diaria de ingresos en SUR, remitido el 6 de junio de 2024.

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

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

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

Durante el año 2024 el tiempo medio para la obtención de cita previa para este servicio ha sido de 1,52 días, por tanto inferior a 5 días hábiles.

En consecuencia, este indicador se ha cumplido en un 100%.

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

Este indicador tiene como objetivo 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.

Durante el ejercicio 2024 el tiempo medio de espera para este servicio ha sido de 9 minutos, por tanto, el porcentaje de cumplimiento de este indicador es del 100%.

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                               |            |                                                                                       |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN |                               |            |  |
| FIRMADO POR                                                                                                                                                                                                                                                                                    | JOSE FRANCISCO PARRA SOLER    | 28/03/2025 |                                                                                       |
| VERIFICACIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                   | PK2jmY47G66PXMGEANP42Y9Y6FLVN | PÁG. 14/21 |                                                                                       |

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 ejercicio 2024 el tiempo medio para la obtención de cita previa para este servicio ha sido de 1,56 días, por tanto inferior a 5 días hábiles.

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.

La finalidad establecida con este indicador 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.

Durante el ejercicio 2024, el tiempo medio de espera ha sido de 4 minutos, por tanto, inferior a 10 minutos, por lo que el cumplimiento de este indicador durante 2024 es del 100%.

Indicador 16.1. Pagos telemáticos de autoliquidaciones.

El objetivo consiste en 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 2024 alcanzó el 97,95%.

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 69 días, por lo que no se han superado los 3 meses.

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

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                |            |                                                                                       |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN |                                |            |  |
| FIRMADO POR                                                                                                                                                                                                                                                                                    | JOSE FRANCISCO PARRA SOLER     | 28/03/2025 |                                                                                       |
| VERIFICACIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                   | PK2jmY47G66PXVMGEANP42Y9Y6FLVN | PÁG. 15/21 |                                                                                       |

De conformidad con lo anterior, los resultados obtenidos en el ejercicio 2024 pueden resumirse en la siguiente tabla:

| INDICADORES                                                    | FÓRMULA DE CÁLCULO                                                                                           | ESTÁNDAR                                                       | DATO ANUAL                                   | % 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                                                              | 1 ó 2                                        | 100%              | 6,67%       | 6,67%     |
| 2.1. Acciones de comunicación                                  | Número de acciones anuales de comunicación realizadas a través de las redes sociales o notas de prensa       | 4                                                              | 5                                            | 100%              | 6,67%       | 6,67%     |
| 3.1. Solicitudes de información tributaria atendidas por CIYAT | Número de solicitudes de información tributaria anuales atendidas por CIYAT                                  | Superior a 60.000                                              | 125.694                                      | 100%              | 3,33%       | 3,33%     |
| 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 | 18,27                                        | 0,00%             | 3,33%       | 0,00%     |
| 4.1. Actualización de las preguntas frecuentes                 | Número máximo de días que se tarda en actualizar las preguntas frecuentes tras una modificación normativa    | 5                                                              | No ha habido modificaciones normativas (N/A) | N/A               | N/A         | N/A       |

| INDICADORES                                                                                                                                                                                                                                                                       | FÓRMULA DE CÁLCULO                                                                                                                                                                                                                            | ESTÁNDAR       | DATO ANUAL                                   | % DE CUMPLIMIENTO | PONDERACIÓN | RESULTADO |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|----------------------------------------------|-------------------|-------------|-----------|
| 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              | No ha habido modificaciones normativas (N/A) | N/A               | N/A         | N/A       |
| 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              | 3,10                                         | 100%              | 6,67%       | 6,67%     |
| 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     | 6:24                                         | 100,00%           | 6,67%       | 6,67%     |
| 8.1. Tiempo de tramitación del servicio de confección de modelos del ISD desde que el contribuyente proporciona la documentación necesaria para la confección del Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones y modelo hasta que el empleado lo confecciona y lo pone a su disposición | 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              | Promedio anual=1 día                         | 100%              | 6,67%       | 6,67%     |
| 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 | 4,52                                         | 100%              | 6,67%       | 6,67%     |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                |            |                                                                                       |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN |                                |            |  |
| FIRMADO POR                                                                                                                                                                                                                                                                                    | JOSE FRANCISCO PARRA SOLER     | 28/03/2025 |                                                                                       |
| VERIFICACIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                   | PK2jmY47G66PXVMGEANP42Y9Y6FLVN | PÁG. 17/21 |                                                                                       |

| INDICADORES                                                                                                                       | FÓRMULA DE CÁLCULO                                                                                                                                                   | ESTÁNDAR   | DATO ANUAL          | % DE CUMPLIMIENTO | PONDERACIÓN | RESULTADO |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|---------------------|-------------------|-------------|-----------|
| 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%        | 96,05 %             | 100%              | 3,33%       | 3,33%     |
| 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%        | 99,32 %             | 100%              | 3,33%       | 3,33%     |
| 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          | 4                   | 100%              | 6,67%       | 6,67%     |
| 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          | Promedio anual=1,52 | 100%              | 6,67%       | 6,67%     |
| 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 | 9:08                | 100%              | 6,67%       | 6,67%     |



| INDICADORES                                                                    | FÓRMULA DE CÁLCULO                                                                                                                                | ESTÁNDAR        | DATO ANUAL               | % DE CUMPLIMIENTO | PONDERACIÓN | RESULTADO     |
|--------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|--------------------------|-------------------|-------------|---------------|
| 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               | Promedio anual=1,56 días | 100%              | 6,67%       | 6,67%         |
| 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      | 4:19                     | 100%              | 6,67%       | 6,67%         |
| 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% | 97,95 %                  | 100%              | 6,67%       | 6,67%         |
| 17.1. Tiempo de tramitación de los expedientes de fraccionamiento              | Tiempo medio de resolución de los expedientes de fraccionamiento en el ejercicio.                                                                 | 3 meses         | 69 días                  | 100%              | 6,67%       | 6,67%         |
| <b>NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS</b>                          |                                                                                                                                                   |                 |                          |                   |             | <b>96,67%</b> |

#### IV. 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 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.

En la medida en que la Carta de Servicios es el medio idóneo para contrastar la oferta de servicios que se provee por la Agencia Tributaria a los ciudadanos, como destinatarios últimos, el Informe de Seguimiento Anual permite evaluar el nivel efectivo de prestación de los mismos, analizando el grado de cumplimiento de los compromisos asumidos 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 2024 es del 96,67%.

El grado de ejecución de los objetivos para la práctica totalidad de indicadores ha sido del 100%, salvo para el indicador “abandono en llamadas”. El resultado de este indicador es ligeramente superior al compromiso asumido, ya que la tasa de abandono ha sido del 18,27% y el compromiso consiste en no alcanzar al 15%, como ya se aludió en el anterior informe y se reitera en éste, el Centro de Información y Atención tributaria depende de la Agencia Digital de Andalucía (ADA) y no de la ATRIAN, por lo que las medidas a adoptar en cuanto al aumento de la capacidad operativa son limitadas. No obstante, se informará a la ADA del resultado de dicho indicador con la finalidad de que tomen las medidas correctoras oportunas.

Si bien es cierto que no se alcanza el objetivo del porcentaje del 15% del indicador “abandono en llamadas”, que mide el número de llamadas que no han sido atendidas respecto al total de llamadas de información tributaria atendidas por CIYAT, hay que destacar que el número de solicitudes de información tributaria anuales atendidas por este Centro de Información en 2024 ha sido muy superiores respecto de las 60.000 llamadas que se fijaron como objetivo, atendiendo un total de 125.694 llamadas que constituyen más del doble del objetivo propuesto.

Es reseñable la mejora en el nivel de prestación de servicios tributarios realizada en 2024 respecto a 2023, pues en 2023 se cumplieron trece de los diecisiete compromisos adquiridos, y en 2024 han sido dieciséis los compromisos alcanzados, como muestra de nuestro compromiso de mejora continua con la calidad.

Finalmente, hay que resaltar 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

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                |            |                                                                                       |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN |                                |            |  |
| FIRMADO POR                                                                                                                                                                                                                                                                                    | JOSE FRANCISCO PARRA SOLER     | 28/03/2025 |                                                                                       |
| VERIFICACIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Pk2jmY47G66PXVMGEANP42Y9Y6FLVN | PÁG. 20/21 |                                                                                       |

autoliquidaciones de forma telemática, superior -en todos los indicadores medidos- al 95% sobre el total de presentaciones y pagos del año 2024. Asimismo destacamos que se adquirió un compromiso ambicioso en los indicadores del tiempo medio de obtención de cita previa que se vuelven a cumplir en este ejercicio. Por último recalcar que se ha mejorado el tiempo medio de tramitación de los expedientes de fraccionamientos en 2024 por segundo año consecutivo, cumpliendo un indicador muy ambicioso como era no superar los 3 meses, teniendo en cuenta que el plazo legal es de 6 meses y que en 2023 el tiempo medio de resolución fue de 80 días.

EL DIRECTOR



|                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                |            |                                                                                       |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN |                                |            |  |
| FIRMADO POR                                                                                                                                                                                                                                                                                    | JOSE FRANCISCO PARRA SOLER     | 28/03/2025 |                                                                                       |
| VERIFICACIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Pk2jmY47G66PXVMGEANP42Y9Y6FLVN | PÁG. 21/21 |                                                                                       |