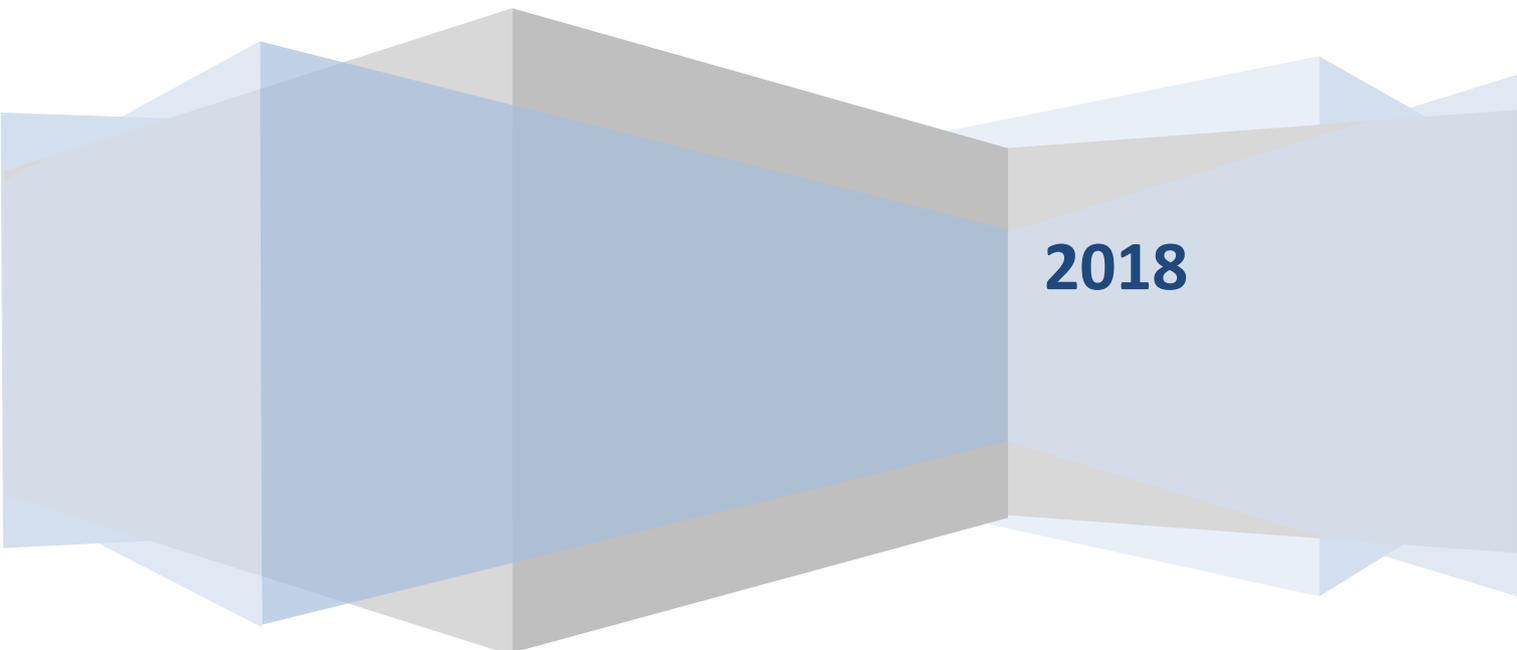




# INFORME DE SEGUIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS **2018**

Servicio de Gestión de la Calidad y Control Interno.  
Agencia Tributaria de Andalucía



**2018**



## Sumario

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

FIRMADO POR	DOMINGO MORENO MACHUCA	13/03/2019	PÁGINA 2/23
VERIFICACIÓN	Pk2jmC98LPY67KGG28Q5ZU3BE3A5JQ	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



## **INFORME DE SEGUIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS DE LA AGENCIA TRIBUTARIA DE ANDALUCÍA EN EL EJERCICIO 2018**

### **1. INTRODUCCIÓN**

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

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

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

El informe de seguimiento de las Cartas de Servicios se remitirá por el titular o máximo responsable del órgano, organismo o unidad, a cuyos servicios se refieren aquéllas, a la Dirección General de Organización,

FIRMADO POR	DOMINGO MORENO MACHUCA	13/03/2019	PÁGINA 3/23
VERIFICACIÓN	Pk2jmC98LPY67KGG28Q5ZU3BE3A5JQ	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



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 2018.

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

- Servicios de información
- Servicios de información tributaria
- Servicios de asistencia tributaria a la ciudadanía
- Servicios de recepción de documentos
- Expedición de etiquetas identificativas y certificados tributarios
- Facilidades para el pago y aplazamiento de deudas

FIRMADO POR	DOMINGO MORENO MACHUCA	13/03/2019	PÁGINA 4/23
VERIFICACIÓN	Pk2jmC98LPY67KGG28Q5ZU3BE3A5JQ	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



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

- Servicios de información.
  - Compromiso 1. Mantener actualizada la información institucional y organizativa de la Agencia Tributaria de Andalucía.
    - Indicador 1.1. Actualización trimestral de la web de la Agencia Tributaria de Andalucía. Objetivo: 4 actualizaciones anuales.
    - Indicador 1.2. Actualización trimestral del apartado Publicidad Activa de la sección Transparencia del Portal de la Junta de Andalucía. Objetivo: 4 actualizaciones anuales.
  - Compromiso 2. Reducir las quejas de carácter tributario presentadas.
    - Indicador 2.1. Reducción de las quejas de carácter tributario. Objetivo: Reducción 2% anual.
- Servicios de información tributaria.
  - Compromiso 3. Mejora continua del suministro de información tributaria básica por multicanal (presencial, teléfono e Internet).
    - Indicador 3.1. Actualización de las guías y manuales de los impuestos gestionados por la Agencia Tributaria de Andalucía. Objetivo: 1 vez al año.
    - Indicador. 3.2. Porcentaje de contribuyentes que se declaran satisfechos o muy satisfechos respecto al tiempo de espera hasta la finalización de su gestión. Objetivo: 75%
    - Indicador. 3.3. Porcentaje de contribuyentes que se declaran satisfechos por el tipo de servicio prestado. Objetivo: 80%.
  - Compromiso 4. Ampliación y adaptación de preguntas frecuentes.
    - Indicador 4.1. Número de revisiones sobre preguntas frecuentes. Objetivo: todas cada 6 meses.
    - Indicador 4.2. Plazo medio de incorporación de nueva normativa. Objetivo: 1 mes.

FIRMADO POR	DOMINGO MORENO MACHUCA	13/03/2019	PÁGINA 5/23
VERIFICACIÓN	Pk2jmC98LPY67KGG28Q5ZU3BE3A5JQ	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



- Compromiso 5. Mejora continua de los servicios de información tributaria a través de la web de la Agencia Tributaria de Andalucía.
  - Indicador 5.1. Actualizaciones de contenidos realizados en la página web. Objetivo: 5 actualizaciones al año.
- Servicios de asistencia tributaria a la ciudadanía.
  - Compromiso 6. Mejora de los servicios de asistencia a las personas con obligación tributaria.
    - Indicador 6.1. Incremento del número de autoliquidaciones confeccionadas por empleado público respecto al año anterior: Objetivo 0,5%.
    - Indicador 6.2. Porcentaje de asistencias telefónicas realizadas por CIYAT respecto al total de asistencias prestadas: Objetivo 0,5%.
  - Compromiso 7. Generalización a las invitaciones a la asistencia mediante cita previa en el Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones.
    - Indicador 7.1. Autoliquidaciones confeccionadas de forma presencial con cita previa en ISD respecto al total de autoliquidaciones presentadas en ISD. Objetivo 10%.
- Servicios de recepción de documentos.
  - Compromiso 8. Potenciar la presentación de documentos por Internet.
    - Indicador 8.1. Número de autoliquidaciones presentadas telemáticamente respecto al año anterior. Objetivo: Incremento 0,8%.
    - Indicador 8.2. Número de solicitudes, recursos, reclamaciones y documentación requerida presentados por Internet respecto al año anterior. Objetivo: Incremento 2%.
  - Compromiso 9. Consolidar la colaboración social en la aplicación de los tributos.
    - Indicador 9.1. Número de convenios firmados o actualizaciones. Objetivo: 1 convenio o actualización al año.

FIRMADO POR	DOMINGO MORENO MACHUCA	13/03/2019	PÁGINA 6/23
VERIFICACIÓN	Pk2jmC98LPY67KGG28Q5ZU3BE3A5JQ	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



- Indicador. 9.2. Número de autorizaciones de colaboración social con respecto al año anterior.  
Objetivo: Incremento del 5%.
  
- Compromiso 10. Reducción de tiempo en la recepción de documentación y apertura de expedientes.
  - Indicador 10.1. Reducción del tiempo medio de recepción y apertura de expedientes en oficinas ATRIAN. Objetivo: 5% de reducción del tiempo medio.
  
- Expedición de etiquetas identificativas y certificados tributarios.
  - Compromiso 11. Reducción de tiempo en la emisión de certificados por cualquier canal.
    - Indicador 11.1. Reducción del tiempo medio en la emisión de certificados por Internet y solicitados presencialmente. Objetivo: Reducción del tiempo medio respecto al año anterior.
  
- Facilidades para el pago y aplazamiento de deudas.
  - Compromiso 12. Posibilitar a los contribuyentes pagar deudas mediante todos los medios legales de pago disponibles.
    - Indicador 12.1. Número de pagos realizados con éxito en la plataforma de pagos respecto al año anterior. Objetivo: Incremento 5%.

Los objetivos y ponderaciones pueden resumirse en la siguiente tabla:

FIRMADO POR	DOMINGO MORENO MACHUCA	13/03/2019	PÁGINA 7/23
VERIFICACIÓN	Pk2jmC98LPY67KGG28Q5ZU3BE3A5JQ	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



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



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

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

### **3. ANÁLISIS DE RESULTADOS E INDICADORES**

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

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

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

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

Adicionalmente, se han modificado las Preguntas Frecuentes (FAQs) relativas al Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones y se incluyó nuevo contenido sobre protección de datos de carácter personal.

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

FIRMADO POR	DOMINGO MORENO MACHUCA	13/03/2019	PÁGINA 9/23
VERIFICACIÓN	Pk2jmC98LPY67KGG28Q5ZU3BE3A5JQ	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



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

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

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

Se comprueba que en 2018 se han incorporado al Portal de Transparencia toda la información exigida por la Ley de Transparencia Pública de Andalucía de forma continua, no sólo al vencimiento del trimestre.

En este sentido, se han incorporado al Portal todas las actualizaciones, consistentes en:

- Información jurídica. Instrucciones y Circulares.
- Planes aprobados.
- Informes de seguimiento de la planificación.
- Estructura organizativa.
- Información económico-presupuestaria.

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

### **Indicador 2.1. Reducción de las quejas de carácter tributario**

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

FIRMADO POR	DOMINGO MORENO MACHUCA	13/03/2019	PÁGINA 10/23
VERIFICACIÓN	PK2jmC98LPY67KGG28Q5ZU3BE3A5JQ	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



Teniendo en cuenta que las quejas pueden entrar a través de diferentes órganos se ha realizado una división en función del órgano a través del que se tramita la queja estableciendo 3 bloques:

- Defensor del Pueblo Andaluz y Estatal. En 2017 entraron 7 quejas provenientes del Defensor del Pueblo Estatal y 16 del Defensor del Pueblo Andaluz. En 2018 3 del Defensor del Pueblo Estatal y 16 del Defensor del Pueblo Andaluz. Por tanto existe una disminución del 17,39% de las quejas que provienen de estos órganos.
- Oficina para la Defensa del Contribuyente. En 2017 entraron 218 quejas o sugerencias y en 2018 259. Por tanto existe un aumento del número de quejas que provienen de la Oficina para la Defensa del Contribuyente del 2017 al 2018. Dicho aumento se encuentra motivado por la implantación en el mes de julio del nuevo sistema de cita previa y las dificultades derivadas de la implantación del mismo en sus primeras fases.
- Otros Órganos (Gabinete de la Consejería de Hacienda, Industria y Energía, Gabinete de la Consejería de Presidencia Administración Pública e Interior e Inspección General de los Servicios). En 2017 tuvieron entrada 2 quejas que provenían del Gabinete de la actual Consejería de Hacienda, Industria y Energía, 5 del Gabinete de la actualmente denominada Consejería de Presidencia, Administración Pública e Interior y una de la Inspección General de los Servicios. En 2018 entraron 7 quejas que provenían del Gabinete de la actual Consejería de Hacienda, Industria y Energía, ninguna del Gabinete de la actualmente denominada Consejería de Presidencia, Administración Pública e Interior y dos de la Inspección General de los Servicios. Por tanto existe un aumento de las quejas provenientes de otros órganos.

De acuerdo a lo expuesto el porcentaje de cumplimiento de este indicador es del 33,33%.

FIRMADO POR	DOMINGO MORENO MACHUCA	13/03/2019	PÁGINA 11/23
VERIFICACIÓN	Pk2jmC98LPY67KGG28Q5ZU3BE3A5JQ	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



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

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

Se actualizaron en enero de 2018 las guías del Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones para incluir las últimas medidas en materia de tributos cedidos, en concreto lo establecido en la Disposición final segunda de la Ley del Presupuesto de la Comunidad Autónoma de Andalucía para el año 2018 y actualizar enlaces además de para mejorar el formato.

Adicionalmente, se ha actualizado la guía del Canon de mejora de infraestructura de hidráulicas de depuración de interés de la Comunidad Autónoma en enero y diciembre de 2018 para incluir las últimas medidas en materia de tributos cedidos, en concreto lo establecido en la Disposición final séptima de la Ley del Presupuesto de la Comunidad Autónoma de Andalucía para el año 2018.

Finalmente, se han actualizado las guías actuaciones previas a la autoliquidación del Impuesto y la Guía de Confección de las autoliquidaciones correspondientes al Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones.

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

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

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

FIRMADO POR	DOMINGO MORENO MACHUCA	13/03/2019	PÁGINA 12/23
VERIFICACIÓN	Pk2jmC98LPY67KGG28Q5ZU3BE3A5JQ	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



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

De acuerdo a los datos obtenidos el 84,04% de los ciudadanos encuestados se declaró en 2018 satisfecho o muy satisfecho respecto al tiempo de espera hasta la finalización de su gestión.

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

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

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

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

De acuerdo a los datos obtenidos el 92,02% de los ciudadanos encuestados se declaró en 2018 satisfecho por el tipo de servicio prestado.

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

**Indicador 4.1. Número de revisiones sobre preguntas frecuentes.**

El objetivo establecido es la revisión de todas las preguntas frecuentes existentes en la web de la Agencia Tributaria de Andalucía cada seis meses.

FIRMADO POR	DOMINGO MORENO MACHUCA	13/03/2019	PÁGINA 13/23
VERIFICACIÓN	Pk2jmC98LPY67KGG28Q5ZU3BE3A5JQ	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



Se han realizado dichas revisiones y se han producido actualizaciones con respecto a lo siguiente:

- La entrada en vigor del Decreto Legislativo 1/2018, de 19 de junio, por el que se aprueba el Texto Refundido de las disposiciones dictadas por la Comunidad Autónoma de Andalucía en materia de tributos cedidos.
- La Instrucción 1/2018 , de 12 de marzo, de la dirección de la Agencia Tributaria de Andalucía, sobre gestión de aplazamientos y fraccionamientos de pago.
- La Orden HAC/1375/2018, de 17 diciembre, por la que se aprueban los precios medios de venta aplicables en la gestión del Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados, Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones e Impuesto Especial sobre Determinados Medios de Transporte.
- Ley de presupuestos Generales del Estado para 2018 relativa al interés de demora.
- Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos Personales y garantía de los derechos digitales.

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

#### **Indicador 4.2. Plazo medio de incorporación de nueva normativa**

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

La incorporación de las novedades relativas a normativa tributaria sustantiva es responsabilidad de la Dirección General de Tributos, Financiación, Relaciones Financieras con las Corporaciones locales y Juego. Se

FIRMADO POR	DOMINGO MORENO MACHUCA	13/03/2019	PÁGINA 14/23
VERIFICACIÓN	Pk2jmC98LPY67KGG28Q5ZU3BE3A5JQ	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



ha comprobado que dicho órgano incorpora la nueva normativa en menos de un mes. La Agencia Tributaria de Andalucía utiliza para su web un enlace a la web de la Consejería de Hacienda, Industria y Energía.

La 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 se publicó en la web de la Agencia dentro del plazo del mes.

Adicionalmente, se publicó dentro del plazo de un mes el Contrato de Gestión 2018-2021 de la Agencia Tributaria de Andalucía.

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

#### **Indicador 5.1. Actualizaciones de contenidos realizados en la página web**

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

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

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

FIRMADO POR	DOMINGO MORENO MACHUCA	13/03/2019	PÁGINA 15/23
VERIFICACIÓN	Pk2jmC98LPY67KGG28Q5ZU3BE3A5JQ	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



Adicionalmente, se han modificado las Preguntas Frecuentes (FAQs) relativas al Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones y se incluyó nuevo contenido sobre protección de datos de carácter personal.

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

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

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

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

En el ejercicio 2017 fueron 121.853 autoliquidaciones y en el 2018 fueron 130.526 autoliquidaciones, por tanto el incremento ha sido del 7,12%.

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

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

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

FIRMADO POR	DOMINGO MORENO MACHUCA	13/03/2019	PÁGINA 16/23
VERIFICACIÓN	Pk2jmC98LPY67KGG28Q5ZU3BE3A5JQ	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



En el ejercicio 2017 fueron 268.712 asistencias telefónicas y en el 2018 284.232 asistencias telefónicas, por tanto el incremento ha sido del 5,77%.

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

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

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

En 2017 dicho porcentaje fue del 13,90% y en 2018 fue del 15,75%. Por tanto, el incremento es del 13,31% anual.

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

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

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

En 2017 el número de autoliquidaciones presentadas telemáticamente fue 474.992 y en 2018 fue 538.446. Por tanto, el incremento es del 13,36% anual.

FIRMADO POR	DOMINGO MORENO MACHUCA	13/03/2019	PÁGINA 17/23
VERIFICACIÓN	Pk2jmC98LPY67KGG28Q5ZU3BE3A5JQ	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



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

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

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

En 2017 el número de recursos, reclamaciones y documentación requerida presentados por Internet fue 233 y en 2018 fue 507. Por tanto, el incremento es del 117,60% anual.

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

**Indicador 9.1. Número de convenios firmados o actualizaciones**

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

En 2018 se realizaron los siguientes:

- Adenda 2018 al Convenio con los Registradores de la Propiedad de Andalucía, para establecer las condiciones en que las Oficinas Liquidadoras de Distrito Hipotecario, a cargo de los Registradores de la Propiedad del ámbito territorial de la Junta de Andalucía, ejercerán las funciones atribuidas por Decreto 106/1999, de 4 de mayo.

FIRMADO POR	DOMINGO MORENO MACHUCA	13/03/2019	PÁGINA 18/23
VERIFICACIÓN	Pk2jmC98LPY67KGG28Q5ZU3BE3A5JQ	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



- Convenio de colaboración social entre la Agencia Tributaria de Andalucía y el Consejo Andaluz de Colegios Oficiales de Gestores Administrativos para la presentación y pago de autoliquidaciones.
- Instrumento jurídico de adhesión a Encomienda Marco de Gestión del Servicio de Notificaciones Electrónicas de la FNMT.

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

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

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

En 2017 se realizaron 499 y en 2018 841 autorizaciones de colaboración social, por lo que el incremento interanual es del 68,54%.

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

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

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

FIRMADO POR	DOMINGO MORENO MACHUCA	13/03/2019	PÁGINA 19/23
VERIFICACIÓN	Pk2jmC98LPY67KGG28Q5ZU3BE3A5JQ	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



Según los datos proporcionados por el coordinador de las Unidades de Información y Asistencia al Contribuyente el tiempo medio de recepción y apertura de expediente en oficinas ATRIAN en 2017 fue de 20 minutos y 39 segundos.

En el ejercicio 2018 hay que tener en cuenta la implantación del nuevo sistema de cita previa a partir del mes de julio que precisamente persigue disminuir los tiempo de espera y mejorar la eficiencia de los recursos humanos de la administración tributaria. Por tanto hay que diferenciar entre antes del sistema de cita previa y después. Antes de la implantación de dicho sistema el tiempo medio fue de 24 minutos y 11 segundos.

Después de la implantación del sistema de cita previa el dato proporcionado es el tiempo medio asignado a las citas. En 2018 fue de 9 minutos y 53 segundos.

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

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

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

Según los datos proporcionados por el coordinador de las Unidades de Información y Asistencia al Contribuyente el tiempo medio de emisión de certificados en oficinas ATRIAN en 2017 fue de 15 minutos y 33 segundos.

FIRMADO POR	DOMINGO MORENO MACHUCA	13/03/2019	PÁGINA 20/23
VERIFICACIÓN	Pk2jmC98LPY67KGG28Q5ZU3BE3A5JQ	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



En el ejercicio 2018 hay que tener en cuenta la implantación del nuevo sistema de cita previa a partir del mes de julio que precisamente persigue disminuir los tiempo de espera y mejorar la eficiencia de los recursos humanos de la administración tributaria. En este sentido, antes de la implantación de dicho sistema el tiempo medio fue de 17 minutos y 23 segundos y después de la implantación del sistema de cita previa el dato proporcionado es el tiempo medio asignado a las citas. En 2018 fue de 9 minutos y 53 segundos.

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

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

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

El número de pagos realizado en la plataforma de pagos y presentación telemática en 2017 fue de 766.293 y en 2018 de 943.782. Por tanto el incremento en 2018 es del 23,16%.

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

De acuerdo con lo anterior, los resultados obtenidos en el ejercicio 2018 pueden resumirse en la siguiente tabla:

FIRMADO POR	DOMINGO MORENO MACHUCA	13/03/2019	PÁGINA 21/23
VERIFICACIÓN	Pk2jmC98LPY67KGG28Q5ZU3BE3A5JQ	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

SERVICIO	COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES	METODOLOGÍA DE CÁLCULO	OBJETIVO	GRADO DE EJECUCIÓN	PONDERACIÓN	RESULTADO
<b>SERVICIOS DE INFORMACIÓN</b> Información institucional y organizativa de la Agencia Tributaria de Andalucía por diversos canales	1. Mantener actualizada la información institucional y organizativa	1.1. Actualización trimestral de la web ATRIAN	Se comprobarán las actualizaciones realizadas en el periodo	4 actualizaciones anuales	100,00%	4,17%	4,17%
		1.2. Actualización trimestral del apartado Publicidad Activa de la sección de Transparencia del Portal de la Junta de Andalucía	Se comprobarán las actualizaciones en el Portal de Transparencia	4 actualizaciones anuales	100,00%	4,17%	4,17%
	2. Reducción de quejas de carácter tributario presentadas	2.1. Reducción de las quejas de carácter tributario en un 2% anual	Comparativa del número de quejas admitidas a trámite por la Oficina para la Defensa del Contribuyente, Defensor del Pueblo Estatal, Defensor del Pueblo Andaluz y procedentes de otras instancias, respecto al ejercicio anterior	Reducción 2% anual	33,33%	8,33%	2,78%
		3.1. Actualización de guías y manuales de los impuestos gestionados por la Agencia Tributaria de Andalucía	Se comprobarán las actualizaciones realizadas de las guías y manuales de impuestos	Actualización 1 vez al año	100,00%	2,78%	2,78%
<b>SERVICIOS DE INFORMACIÓN TRIBUTARIA</b> Información especializada de carácter tributario prestada por la Agencia Tributaria de Andalucía	3. Mejora continua del suministro de información tributaria básica por multicanal (presencial, teléfono e Internet)	3.2. Porcentaje de contribuyentes que se declaran satisfechos o muy satisfechos respecto al tiempo de espera hasta la finalización de su gestión	Datos procedentes de encuesta anual de satisfacción de usuarios ATRIAN	75% de ciudadanos satisfechos o muy satisfechos	100,00%	2,78%	2,78%
		3.3. Porcentaje de contribuyentes que se declaran satisfechos por el tipo de servicio prestado	Datos procedentes de encuesta anual de satisfacción de usuarios ATRIAN	80% de ciudadanos satisfechos	100,00%	2,78%	2,78%
		4.1. Número de revisiones de preguntas frecuentes	Se comprobarán todas las revisiones de las preguntas frecuentes existentes en la web y su revisión	Todas cada 6 meses	100,00%	4,17%	4,17%
	4. Ampliación y adaptación de preguntas frecuentes	4.2. Plazo medio de incorporación de nueva normativa	Comprobación que la nueva normativa tributaria u organizativa de la Agencia se incorpora a la web dentro del plazo de un mes	1 mes	100,00%	4,17%	4,17%
		5.1. Actualizaciones de contenidos realizadas en la página	Comprobación de que los contenidos de la página web de la Agencia se actualizan	5 actualizaciones al año	100,00%	8,33%	8,33%
<b>SERVICIOS DE ASISTENCIA A LA CIUDADANÍA</b> Servicios de asistencia a los contribuyentes en la confección de declaraciones, autoliquidaciones y otros modelos de solicitud, por distintos canales y mediante cita previa de forma presencial	6. Mejora de los servicios de asistencia a los contribuyentes	6.1. Incremento del número de autoliquidaciones confeccionadas por empleado público respecto al año anterior	Tasa de variación de las autoliquidaciones presentadas asistidas por empleado público respecto al ejercicio anterior	Incremento del 0,5% al año	100,00%	4,17%	4,17%
		6.2. Porcentaje de asistencias telefónicas realizadas por CIYAT respecto al total recibidas	Datos procedentes de informe de CIYAT. Incremento en el número de asistencias según porcentaje	Incremento del 0,5% al año	100,00%	4,17%	4,17%
	7. Generalización a las invitaciones de asistencia mediante cita previa en el impuesto sobre Sucesiones y Donaciones	7.1. Autoliquidaciones confeccionadas de forma presencial con cita previa en el impuesto sobre Sucesiones y Donaciones	Datos obtenidos del Sistema Unificado de Recursos	Incremento del 10% al año	100,00%	8,33%	8,33%
<b>SERVICIOS DE RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS</b> Servicios conducentes a facilitar a los ciudadanos la presentación de declaraciones, autoliquidaciones, comunicaciones, solicitudes y otra documentación de carácter tributario	8. Potenciar la presentación de documentos por Internet	8.1. Número de autoliquidaciones presentadas telemáticamente respecto al año anterior	Datos obtenidos del Sistema Unificado de Recursos	Incremento del 0,8% al año	100,00%	4,17%	4,17%
		8.2. Número de solicitudes, recursos, reclamaciones y documentación requerida presentados por Internet respecto al año anterior.	Datos obtenidos del Sistema Unificado de Recursos	Incremento del 2% al año	100,00%	4,17%	4,17%
	9. Consolidar la colaboración social en la aplicación de los tributos	9.1. Número de convenios firmados o actualizaciones de los mismos realizadas	Análisis de los convenios o actualizaciones realizadas en la Agencia	1 convenio o actualización realizada al año	100,00%	4,17%	4,17%
		9.2. Número de autorizaciones de colaboración social con respecto al año anterior	Datos procedentes de registro de autorizaciones de colaboración social	Incremento del 5% al año	100,00%	4,17%	4,17%
10. Reducción de tiempo de recepción de documentación y apertura de expedientes	10.1. Reducción del tiempo medio de recepción y apertura de expedientes en oficinas ATRIAN	Datos de tiempo medio de recepción de documentos obtenidos del sistema de gestión de colas	Reducción del tiempo medio en un 5% respecto al año anterior	100,00%	8,33%	8,33%	
<b>EXPEDICIÓN DE ETIQUETAS IDENTIFICATIVAS Y CERTIFICADOS TRIBUTARIOS</b> Facilitar a la ciudadanía y empresas la obtención de etiquetas identificativas y certificados tributarios por cualquier canal	11. Reducción de tiempo en la emisión de certificados por cualquier canal	11.1. Reducción del tiempo medio de emisión de certificados por Internet y presencialmente	Datos de tiempo medio de emisión de certificados obtenidos del sistema de gestión de colas	Reducción del tiempo medio en un 5% respecto al año anterior	100,00%	8,33%	8,33%
<b>FACILIDADES PARA EL PAGO Y APLAZAMIENTOS DE DEUDAS</b> Facilitar el pago por todos los medios legales disponibles, así como el aplazamiento y fraccionamiento para un pago con mayor comodidad	12. Posibilitar a los contribuyentes pagar deudas mediante todos los medios legales disponibles	12.1. Número de pagos realizados con éxito en la plataforma de pagos, respecto al año anterior	Datos obtenidos del Sistema Unificado de Recursos	Incremento del 5% al año	100,00%	8,33%	8,33%
<b>NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS</b>							<b>94,47%</b>



#### **4. CONCLUSIÓN**

Del análisis y evaluación realizados, con la ponderación de los indicadores establecida, se concluye que el nivel de ejecución de la Carta de Servicios para 2018 es del 94,47%.

El grado de ejecución de los objetivos para la gran mayoría de indicadores ha sido del 100% salvo para el caso de las quejas presentadas de carácter tributario.

Un elevado porcentaje de quejas presentadas vienen motivadas por la implantación del nuevo sistema de cita previa. Se han mejorado algunas características del sistema, como la eliminación de la obligatoriedad de obtener cita previa en días anteriores cuando el servicio prestado es la presentación de autoliquidaciones o declaraciones y se ha producido una adaptación progresiva tanto del personal como de los obligados tributarios al nuevo sistema, lo que hace prever que en el siguiente ejercicio disminuya el número de quejas presentadas por dicho motivo.

EL DIRECTOR

FIRMADO POR	DOMINGO MORENO MACHUCA	13/03/2019	PÁGINA 23/23
VERIFICACIÓN	Pk2jmC98LPY67KGG28Q5ZU3BE3A5JQ	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	