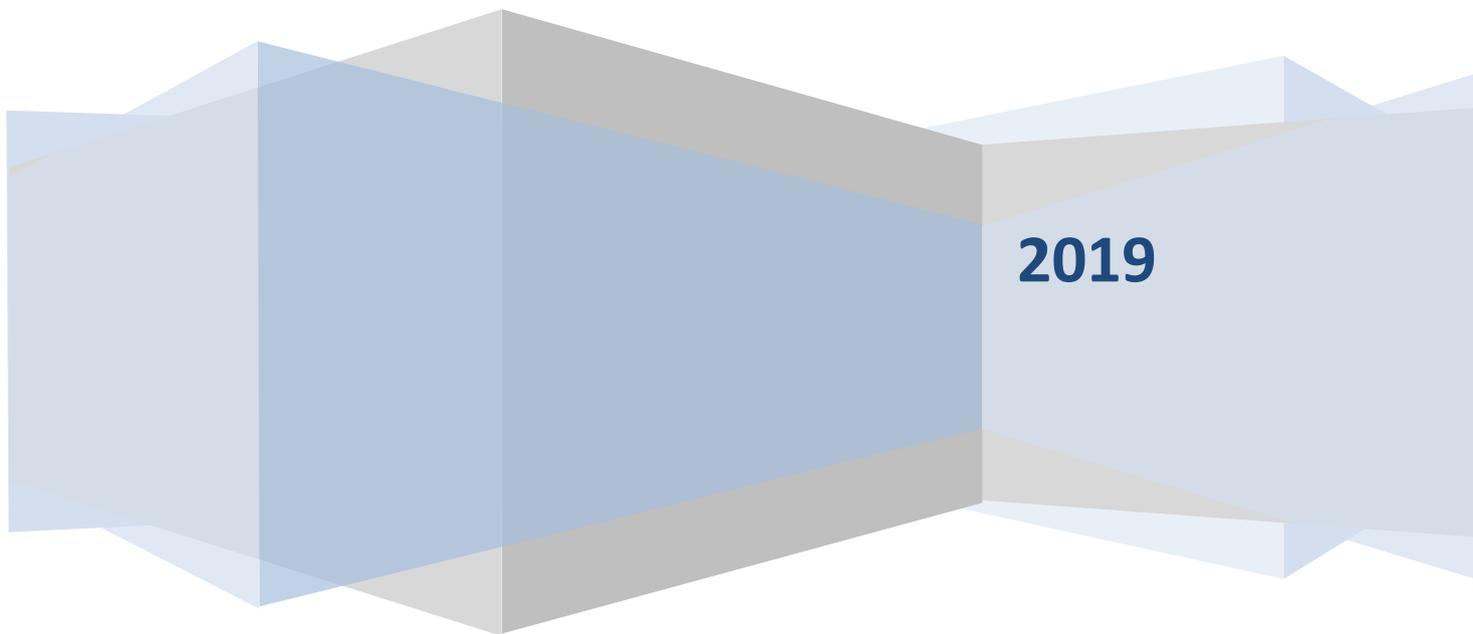




INFORME DE SEGUIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS **2019**

Agencia Tributaria de Andalucía



Es copia auténtica de documento electrónico

FIRMADO POR	DOMINGO MORENO MACHUCA	27/03/2020	PÁGINA 1/24
VERIFICACIÓN	Pk2jm2S9LYSR7BW9WP74R2BETCQR9W	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



Sumario

1.INTRODUCCIÓN..... 3

2.CUMPLIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS..... 4

3.ANÁLISIS DE RESULTADOS E INDICADORES..... 9

Indicador 1.1. Actualización trimestral de la web de la Agencia Tributaria de Andalucía..... 9

Indicador 1.2. Actualización trimestral del apartado Publicidad Activa de la sección de Transparencia del Portal de la Junta de Andalucía..... 10

Indicador 2.1. Reducción de las quejas de carácter tributario..... 11

Indicador 3.1. Actualización de las guías y manuales de los impuestos gestionados por la Agencia Tributaria de Andalucía..... 12

Indicador. 3.2. Porcentaje de contribuyentes que se declaran satisfechos o muy satisfechos respecto al tiempo de espera hasta la finalización de su gestión..... 12

Indicador. 3.3. Porcentaje de contribuyentes que se declaran satisfechos por el tipo de servicio prestado... 13

Indicador 4.1. Número de revisiones sobre preguntas frecuentes..... 13

Indicador 4.2. Plazo medio de incorporación de nueva normativa..... 13

Indicador 5.1. Actualizaciones de contenidos realizados en la página web..... 14

Indicador 6.1. Incremento del número de autoliquidaciones confeccionadas por empleado público respecto al año anterior..... 15

Indicador 6.2. Porcentaje de asistencias telefónicas realizadas por CIYAT respecto al total de asistencias prestadas..... 16

Indicador 7.1. Autoliquidaciones confeccionadas de forma presencial con cita previa en ISD respecto al total de autoliquidaciones presentadas en ISD..... 16

Indicador 8.1. Número de autoliquidaciones presentadas telemáticamente respecto al año anterior..... 16

Indicador 8.2. Número de solicitudes, recursos, reclamaciones y documentación requerida presentados por Internet respecto al año anterior..... 17

Indicador 9.1. Número de convenios firmados o actualizaciones..... 17

Indicador. 9.2. Número de autorizaciones de colaboración social con respecto al año anterior..... 18

Indicador 10.1. Reducción del tiempo medio de recepción y apertura de expedientes en oficinas ATRIAN... 18

Indicador 11.1. Reducción del tiempo medio en la emisión de certificados por Internet y solicitados presencialmente..... 20

Indicador 12.1. Número de pagos realizados con éxito en la plataforma de pagos respecto al año anterior. 21

4.CONCLUSIÓN..... 23

FIRMADO POR	DOMINGO MORENO MACHUCA	27/03/2020	PÁGINA 2/24
VERIFICACIÓN	Pk2jm2S9LYSR7BW9WP74R2BETCQR9W	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



INFORME DE SEGUIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS DE LA AGENCIA TRIBUTARIA DE ANDALUCÍA EN EL EJERCICIO 2019

1. INTRODUCCIÓN

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

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

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

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

*Informe de Seguimiento de la carta de Servicios
Ejercicio 2019*

FIRMADO POR	DOMINGO MORENO MACHUCA	27/03/2020	PÁGINA 3/24
VERIFICACIÓN	Pk2jm2S9LYSR7BW9WP74R2BETCQR9W	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



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 2019.

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

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.

FIRMADO POR	DOMINGO MORENO MACHUCA	27/03/2020	PÁGINA 4/24
VERIFICACIÓN	Pk2jm2S9LYSR7BW9WP74R2BETCQR9W	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



- Indicador 1.1. Actualización trimestral de la web de la Agencia Tributaria de Andalucía. Objetivo: 4 actualizaciones anuales.
- Indicador 1.2. Actualización trimestral del apartado Publicidad Activa de la sección Transparencia del Portal de la Junta de Andalucía. Objetivo: 4 actualizaciones anuales.
- Compromiso 2. Reducir las quejas de carácter tributario presentadas.
 - Indicador 2.1. Reducción de las quejas de carácter tributario. Objetivo: Reducción 2% anual.
- Servicios de información tributaria.
- Compromiso 3. Mejora continua del suministro de información tributaria básica por multicanal (presencial, teléfono e Internet).
 - Indicador 3.1. Actualización de las guías y manuales de los impuestos gestionados por la Agencia Tributaria de Andalucía. Objetivo: 1 vez al año.
 - Indicador. 3.2. Porcentaje de contribuyentes que se declaran satisfechos o muy satisfechos respecto al tiempo de espera hasta la finalización de su gestión. Objetivo: 75%
 - Indicador. 3.3. Porcentaje de contribuyentes que se declaran satisfechos por el tipo de servicio prestado. Objetivo: 80%.
- Compromiso 4. Ampliación y adaptación de preguntas frecuentes.
 - Indicador 4.1. Número de revisiones sobre preguntas frecuentes. Objetivo: todas cada 6 meses.
 - Indicador 4.2. Plazo medio de incorporación de nueva normativa. Objetivo: 1 mes.
- Compromiso 5. Mejora continua de los servicios de información tributaria a través de la web de la Agencia Tributaria de Andalucía.
 - Indicador 5.1. Actualizaciones de contenidos realizados en la página web. Objetivo: 5 actualizaciones al año.

FIRMADO POR	DOMINGO MORENO MACHUCA	27/03/2020	PÁGINA 5/24
VERIFICACIÓN	Pk2jm2S9LYSR7BW9WP74R2BETCQR9W	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



- Servicios de asistencia tributaria a la ciudadanía.
 - Compromiso 6. Mejora de los servicios de asistencia a las personas con obligación tributaria.
 - Indicador 6.1. Incremento del número de autoliquidaciones confeccionadas por empleado público respecto al año anterior: Objetivo 0,5%.
 - Indicador 6.2. Porcentaje de asistencias telefónicas realizadas por CIYAT respecto al total de asistencias prestadas: Objetivo 0,5%.
 - Compromiso 7. Generalización a las invitaciones a la asistencia mediante cita previa en el Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones.
 - Indicador 7.1. Autoliquidaciones confeccionadas de forma presencial con cita previa en ISD respecto al total de autoliquidaciones presentadas en ISD. Objetivo 10%.
- Servicios de recepción de documentos.
 - Compromiso 8. Potenciar la presentación de documentos por Internet.
 - Indicador 8.1. Número de autoliquidaciones presentadas telemáticamente respecto al año anterior. Objetivo: Incremento 0,8%.
 - Indicador 8.2. Número de solicitudes, recursos, reclamaciones y documentación requerida presentados por Internet respecto al año anterior. Objetivo: Incremento 2%.
 - Compromiso 9. Consolidar la colaboración social en la aplicación de los tributos.
 - Indicador 9.1. Número de convenios firmados o actualizaciones. Objetivo: 1 convenio o actualización al año.
 - Indicador. 9.2. Número de autorizaciones de colaboración social con respecto al año anterior. Objetivo: Incremento del 5%.

FIRMADO POR	DOMINGO MORENO MACHUCA	27/03/2020	PÁGINA 6/24
VERIFICACIÓN	Pk2jm2S9LYSR7BW9WP74R2BETCQR9W	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



- 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	27/03/2020	PÁGINA 7/24
VERIFICACIÓN	Pk2jm2S9LYSR7BW9WP74R2BETCQR9W	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



Agencia Tributaria de Andalucía
CONSEJERÍA DE HACIENDA, INDUSTRIA Y ENERGÍA

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



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

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

3. ANÁLISIS DE RESULTADOS E INDICADORES

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

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

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

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

En concreto se han realizado al menos las siguientes actualizaciones:

-Página de inicio y <https://agenciatributariadeandalucia.chap.junta-andalucia.es/agenciatributariadeandalucia/ov/modelos/confeccion/600.htm> Presentación íntegra por medios electrónicos de documentos privados y públicos no notariales.

- Página de inicio y https://agenciatributariadeandalucia.chap.junta-andalucia.es/colaboracion_renta.htm

Colaboración de la Administración tributaria de la Junta de Andalucía en la Campaña de Renta 2018.

- Novedades página de inicio. Posibilidad de presentar prórroga del plazo de presentación de Sucesiones por medios electrónicos.

- Sustitución del enlace del contenido “Quejas y sugerencias a la Administración Tributaria”.

- Actualización registro de actividades.

- https://agenciatributariadeandalucia.chap.junta-andalucia.es/faq_ata/faq.htm Modificación FAQs por las medidas fiscales Decreto-Ley 1/2019.

FIRMADO POR	DOMINGO MORENO MACHUCA	27/03/2020	PÁGINA 9/24
VERIFICACIÓN	Pk2jm2S9LYSR7BW9WP74R2BETCQR9W	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



- <https://agenciatributariadeandalucia.chap.junta-andalucia.es/ov/pagos/pagos.htm> Modificación medios de pago.
- Inclusión en oficina virtual de presentación de documentación y contestación a requerimientos.
- Cambio página de inicio: aviso supresión servicio de caja.
- Cambio página de inicio: información carpeta ciudadana.
- Cambio página de inicio: cambio logo.
- Cambios extinción convenio Oficinas Liquidadoras.

Trimestralmente:

- Actualización contenido de estadísticas https://agenciatributariadeandalucia.chap.junta-andalucia.es/info_trib/estadisticas/estadisticas_actual.htm

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

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 2019 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.

FIRMADO POR	DOMINGO MORENO MACHUCA	27/03/2020	PÁGINA 10/24
VERIFICACIÓN	Pk2jm2S9LYSR7BW9WP74R2BETCQR9W	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



- 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.

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

- Defensor del Pueblo Andaluz y Estatal. En 2018 entraron 3 quejas provenientes del Defensor del Pueblo Estatal y 16 del Defensor del Pueblo Andaluz. En 2019 1 del Defensor del Pueblo Estatal y 6 del Defensor del Pueblo Andaluz. Por tanto existe una disminución del 63,16% de las quejas que provienen de estos órganos.
- Oficina para la Defensa del Contribuyente. En 2018 entraron 259 quejas o sugerencias y en 2019 204. Por tanto existe una disminución considerable del número de quejas que provienen de la Oficina para la Defensa del Contribuyente del 2018 al 2019 del 21,23%.
- 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 2018 tuvieron entrada 7 quejas que provenían del Gabinete de la Consejería de Hacienda, Industria y Energía y dos de la Inspección General de los Servicios. En 2019 entraron 13 quejas que provenían del Gabinete de la Consejería de Hacienda, Industria y Energía y dos de la Inspección General de los Servicios. Por tanto existe un aumento de las quejas provenientes de otros órganos.

Si se analiza de forma global, el total de quejas que se formularon en el ejercicio 2018 ascienden a 287 y en 2019 a 226. Por tanto existe una disminución anual de las quejas de carácter tributario del 21,25%.

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

FIRMADO POR	DOMINGO MORENO MACHUCA	27/03/2020	PÁGINA 11/24
VERIFICACIÓN	Pk2jm2S9LYSR7BW9WP74R2BETCQR9W	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



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 2019 las guías del Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones para incluir las últimas medidas en materia de tributos cedidos, en concreto lo establecido en el Decreto-ley 1/2019, de 9 de abril, por el que se modifica el texto refundido de las disposiciones dictadas por la Comunidad Autónoma de Andalucía en materia de tributos cedidos, aprobado por Decreto Legislativo 1/2018, de 19 de junio, para el impulso y dinamización de la actividad económica mediante la reducción del gravamen de los citados tributos cedidos.

Adicionalmente, se ha actualizado la guía del Canon de mejora de infraestructura de hidráulicas de depuración de interés de la Comunidad Autónoma.

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

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

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

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

De acuerdo a los datos obtenidos el 88,04% de los ciudadanos encuestados se declaró en 2019 satisfecho o muy satisfecho respecto al tiempo de espera hasta la finalización de su gestión.

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

FIRMADO POR	DOMINGO MORENO MACHUCA	27/03/2020	PÁGINA 12/24
VERIFICACIÓN	Pk2jm2S9LYSR7BW9WP74R2BETCQR9W	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



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

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

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

De acuerdo a los datos obtenidos el 91,70% de los ciudadanos encuestados se declaró en 2019 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.

Debido al cambio en el diseño de la web de la Agencia Tributaria de Andalucía, se creó un grupo de contenidos de la web y lenguaje comprensivo, que ha visto condicionada su actividad a la determinación de los criterios a seguir.

Actualmente se ha creado un grupo de trabajo de Información y Asistencia que entre otras cuestiones, está programando la actualización de las mismas.

Por tanto el porcentaje de cumplimiento de este indicador en 2019 es del 0%.

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.

FIRMADO POR	DOMINGO MORENO MACHUCA	27/03/2020	PÁGINA 13/24
VERIFICACIÓN	Pk2jm2S9LYSR7BW9WP74R2BETCQR9W	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



La incorporación de las novedades relativas a normativa tributaria sustantiva es responsabilidad de la Dirección General de Tributos, Financiación, Relaciones Financieras con las Corporaciones locales y Juego. Se ha comprobado que dicho órgano incorpora la nueva normativa en menos de un mes. La Agencia Tributaria de Andalucía utiliza para su web un enlace a la web de la Consejería de Hacienda, Industria y Energía.

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 trimestralmente los datos de las estadísticas oficiales y el contenido de información de la página de inicio se modificó al menos con periodicidad trimestral.

En concreto se han realizado al menos las siguientes actualizaciones:

- Página de inicio y <https://agenciatributariadeandalucia.chap.junta-andalucia.es/agenciatributariadeandalucia/ov/modelos/confeccion/600.htm> Presentación íntegra por medios electrónicos de documentos privados y públicos no notariales.
- Página de inicio y https://agenciatributariadeandalucia.chap.junta-andalucia.es/colaboracion_renta.htm Colaboración de la Administración tributaria de la Junta de Andalucía en la Campaña de Renta 2018.
- Novedades página de inicio. Posibilidad de presentar prórroga del plazo de presentación de Sucesiones por medios electrónicos.
- Sustitución del enlace del contenido “Quejas y sugerencias a la Administración Tributaria”.
- Actualización registro de actividades.
- https://agenciatributariadeandalucia.chap.junta-andalucia.es/faq_ata/faq.htm Modificación FAQs por las medidas fiscales Decreto-Ley 1/2019.

FIRMADO POR	DOMINGO MORENO MACHUCA	27/03/2020	PÁGINA 14/24
VERIFICACIÓN	Pk2jm2S9LYSR7BW9WP74R2BETCQR9W	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



- <https://agenciatributariadeandalucia.chap.junta-andalucia.es/ov/pagos/pagos.htm> Modificación medios de pago.
- Inclusión en oficina virtual de presentación de documentación y contestación a requerimientos.
- Cambio página de inicio: aviso supresión servicio de caja.
- Cambio página de inicio: información carpeta ciudadana.
- Cambio página de inicio: cambio logo.
- Cambios extinción convenio Oficinas Liquidadoras.

Trimestralmente:

- Actualización contenido de estadísticas https://agenciatributariadeandalucia.chap.junta-andalucia.es/info_trib/estadisticas/estadisticas_actual.htm

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 2018 fueron 131.174 autoliquidaciones y en el 2019 fueron 142.478 autoliquidaciones, por tanto el incremento ha sido del 9%.

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

FIRMADO POR	DOMINGO MORENO MACHUCA	27/03/2020	PÁGINA 15/24
VERIFICACIÓN	Pk2jm2S9LYSR7BW9WP74R2BETCQR9W	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



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

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

En el ejercicio 2018 fueron 77.305 asistencias a la confección telefónicas y se realizaron 219.401 llamadas, lo que determina un porcentaje del 35,23% y en el 2019 73.974 asistencias a la confección telefónicas y se realizaron 248.457 llamadas, lo que determina un porcentaje del 29,77%.

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

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

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

En 2018 dicho porcentaje fue del 15,75% y en 2019 fue del 16,85%. Por tanto, el incremento es del 7,04% anual.

Teniendo en cuenta que el objetivo es el 10% el porcentaje de cumplimiento es del 70,40%.

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 2018 el número de autoliquidaciones presentadas telemáticamente fue 538.509 y en 2019 fue 585.403. Por tanto, el incremento es del 9% anual.

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

FIRMADO POR	DOMINGO MORENO MACHUCA	27/03/2020	PÁGINA 16/24
VERIFICACIÓN	Pk2jm2S9LYSR7BW9wP74R2BETCQR9W	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



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 2018 el número de recursos, reclamaciones y documentación requerida presentados por Internet fue:

-Expedientes: 507

-Documentos: 358

En 2019:

-Expedientes: 6.533

-Documentos: 6.541

Por tanto, el incremento es del 1.411% 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 2019 se realizaron los siguientes:

- Convenio de colaboración social entre la Agencia Tributaria de Andalucía y la Asociación Española de Sociedades de Externalización de Procesos y Servicios para Entidades Financieras y Corporaciones (AEPROSER) para la presentación y pago de autoliquidaciones, así como para la presentación de declaraciones, comunicaciones o cualquier otro documento con trascendencia tributaria mediante la utilización de técnicas y medios electrónicos, informáticos y telemáticos en representación de terceros.

FIRMADO POR	DOMINGO MORENO MACHUCA	27/03/2020	PÁGINA 17/24
VERIFICACIÓN	Pk2jm2S9LYSR7Bw9wP74R2BETCQR9W	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



- Convenio de colaboración social entre la Agencia Tributaria de Andalucía y la Asociación de Asesores Excelentes Fiscales y Laborales (ASOCIAE) para la presentación y pago de autoliquidaciones, así como para la presentación de declaraciones, comunicaciones o cualquier otro documento con trascendencia tributaria mediante la utilización de técnicas y medios electrónicos, informáticos y telemáticos en representación de terceros
- Convenio entre la Agencia Tributaria de Andalucía y el Organismo Autónomo de Gestión Tributaria del Excmo. Ayuntamiento de Málaga en materia de suministro de información para finalidades tributarias
- Adenda 2019 al Convenio de colaboración suscrito entre la Consejería de Economía y Hacienda y 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.

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 2018 se realizaron 841 y en 2019 1.296 autorizaciones de colaboración social, por lo que el incremento interanual es del 54,10%.

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	27/03/2020	PÁGINA 18/24
VERIFICACIÓN	Pk2jm2S9LYSR7BW9WP74R2BETCQR9W	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



Según los datos proporcionados por el coordinador de los Servicios de Relaciones con el Contribuyente todas las Gerencias Provinciales han logrado reducir los tiempos de atención y espera respecto al primer semestre de 2018 en el que estaba en funcionamiento el antiguo sistema de gestión de turnos Qmatic.

En el segundo semestre se implantó el nuevo sistema de gestión de citas previas y se ha mantenido en 2019 el mismo tiempo de atención que en 2018 para cada cita.

Los datos son los siguientes:

DATOS DE ATENCIÓN EN SISTEMA QMATIC

AÑO 2018 (hasta Junio/Julio según GP)

	Almería	Cádiz	Córdoba	Granada	Huelva	Jaén	Jerez	Málaga	Sevilla
Certificados tiempo medio espera	9:34	5:34	4:00	9:38	2:18	SD	6:14	S/D	14:10
Certificados tiempo medio atención	1:12	9:38	12:04 *	5:14	16:44	4:39	8:18	S/D	12:16
Recepción tiempo medio espera	31:34	5:04	4:18	11:14	1:58	1:32	10:58	S/D	14:20
Recepción tiempo medio atención	10:50	25:46	10:40	11:08	19:22	7:04	15:52	S/D	11:46

S/D = Sin datos por pérdida de las copias de seguridad del sistema Qmatic.

AÑO 2019 NUEVO SISTEMA DE CITA PREVIA

	Almería	Cádiz	Córdoba	Granada	Huelva	Jaén	Jerez	Málaga	Sevilla
Minutos asignados a cada cita en 2019	10	10	15	10	10	6	10	8	10

No se dispone en el nuevo sistema de gestión de citas una herramienta que permita medir el tiempo transcurrido entre la hora de la cita asignada y la hora en la que se llama al ciudadano y detectar posibles retrasos. Se ha solicitado su desarrollo.

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.

Los datos son los siguientes:

DATOS DE ATENCIÓN EN SISTEMA QMATIC

AÑO 2018 (hasta Junio/Julio según GP)

	Almería	Cádiz	Córdoba	Granada	Huelva	Jaén	Jerez	Málaga	Sevilla
Certificados tiempo medio espera	9:34	5:34	4:00	9:38	2:18	SD	6:14	S/D	14:10
Certificados tiempo medio atención	1:12	9:38	12:04 *	5:14	16:44	4:39	8:18	S/D	12:16
Recepción tiempo medio espera	31:34	5:04	4:18	11:14	1:58	1:32	10:58	S/D	14:20
Recepción tiempo medio atención	10:50	25:46	10:40	11:08	19:22	7:04	15:52	S/D	11:46

S/D = Sin datos por pérdida de las copias de seguridad del sistema Qmatic.

* Córdoba= No disponen de los tiempos medios de atención en Certificados al no ser un servicio independiente. Se ha consignado el tiempo medio del sistema en el total de servicios.

AÑO 2019 NUEVO SISTEMA DE CITA PREVIA

	Almería	Cádiz	Córdoba	Granada	Huelva	Jaén	Jerez	Málaga	Sevilla
Minutos asignados a cada cita en 2019	10	10	15	10	10	6	10	8	10

Según los datos proporcionados por el coordinador de los Servicios de Relaciones con el Contribuyente, respecto al primer semestre de 2018 en el que estaba en funcionamiento el antiguo sistema de gestión de turnos Qmatic se han reducido los tiempos de atención y espera en las Gerencias de Huelva, Córdoba y Sevilla. En el resto de Gerencias se ha asignado un tiempo total por cita ligeramente superior a la media de atención del primer semestre de 2018 pero ello no implica una mayor demora de atención. Al igual que en el indicador anterior, no se dispone en el nuevo sistema de gestión de citas una herramienta que permita medir



el tiempo transcurrido entre la hora de la cita asignada y la hora en la que se llama al ciudadano y detectar posibles retrasos. Se ha solicitado su desarrollo.

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 2018 fue de 739.030 y en 2019 de 929.680. Por tanto el incremento en 2019 es del 26,00%.

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 2019 pueden resumirse en la siguiente tabla:

FIRMADO POR	DOMINGO MORENO MACHUCA	27/03/2020	PÁGINA 21/24
VERIFICACIÓN	Pk2jm2S9LYSR7Bw9wP74R2BETCQR9W	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

SERVICIO	COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES	METODOLOGÍA DE CÁLCULO	OBJETIVO	GRADO DE EJECUCIÓN	PONDERACIÓN	RESULTADO
SERVICIOS DE INFORMACIÓN Información institucional y organizativa de la Agencia Tributaria de Andalucía por diversos canales	1. Mantener actualizada la información institucional y organizativa	1.1. Actualización trimestral de la web ATRIAN	Se comprobarán las actualizaciones realizadas en el 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 Andalúz y procedentes de otras instancias, respecto al ejercicio anterior	Reducción 2% anual	100,00%	8,33%	8,33%
		3. Mejora continua del suministro de información tributaria básica por multicanal (presencial, teléfono e Internet)	3.1. Actualización de guías y manuales de los impuestos gestionados por la Agencia Tributaria de Andalucía	Se comprobarán las actualizaciones realizadas de las guías y manuales de impuestos	Actualización 1 vez al año	100,00%	2,78%
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%	
SERVICIOS DE INFORMACIÓN TRIBUTARIA Información especializada de carácter tributario prestada por la Agencia Tributaria de Andalucía	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	0,00%	4,17%	0,00%
		4.2. Plazo medio de incorporación de nueva normativa	Comprobación que la nueva normativa tributaria u organizativa de la Agencia se incorpora a la web dentro del plazo de un mes	1 mes	100,00%	4,17%	4,17%
	5. Mejora continua de la web de la Agencia	5.1. Actualizaciones de contenidos realizadas en la página	Comprobación de que los contenidos de la página web de la Agencia se actualizan	5 actualizaciones al año	100,00%	8,33%	8,33%
		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%
	7. Generalización a las invitaciones de asistencia mediante cita previa en el Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones		7.1. Autoliquidaciones confeccionadas de forma presencial con cita previa en ISD respecto al total de autoliquidaciones presentadas en ISD	Datos obtenidos del Sistema Unificado de Recursos	Incremento del 10% al año	70,40%	8,33%
		7.2. Porcentaje de asistencias telefónicas realizadas por CIYAT respecto al total recibidas	Datos procedentes de informe de CIYAT. Incremento en el número de asistencias según porcentaje	Incremento del 0,5% al año	0,00%	4,17%	0,00%
SERVICIOS DE ASISTENCIA A LA CIUDADANÍA Servicios de asistencia a los contribuyentes en la confección de declaraciones, autoliquidaciones y otros modelos de solicitud, por distintos canales y mediante cita previa de forma presencial	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%
SERVICIOS DE RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS Servicios conducentes a facilitar a los ciudadanos la presentación de declaraciones, autoliquidaciones, comunicaciones, solicitudes y otra documentación de carácter tributario	9. Consolidar la colaboración social en la aplicación de los tributos	9.1. Número de convenios firmados o actualizaciones de los mismos realizadas	Análisis de los convenios o actualizaciones realizadas en la Agencia	1 convenio o actualización realizada al año	100,00%	4,17%	4,17%
		9.2. Número de autorizaciones de colaboración social con respecto al año anterior	Datos procedentes de registro de autorizaciones de colaboración social	Incremento del 5% al año	100,00%	4,17%	4,17%
	10. Reducción de tiempo de recepción de documentación y apertura de expedientes	10.1. Reducción del tiempo medio de recepción y apertura de expedientes en oficinas ATRIAN	Datos de tiempo medio de recepción de documentos obtenidos del sistema de gestión de colas	Reducción del tiempo medio en un 5% respecto al año anterior	100,00%	8,33%	8,33%
		EXPEDICIÓN DE ETIQUETAS IDENTIFICATIVAS Y CERTIFICADOS TRIBUTARIOS Facilitar a la ciudadanía y empresas la obtención de etiquetas identificativas y certificados tributarios por cualquier canal	11. Reducción de tiempo en la emisión de certificados por cualquier canal	11.1. Reducción del tiempo medio de emisión de certificados por Internet y presencialmente	Datos de tiempo medio de emisión de certificados obtenidos del sistema de gestión de colas	Reducción del tiempo medio en un respecto al año anterior	100,00%
FACILIDADES PARA EL PAGO Y APLAZAMIENTOS DE DEUDAS Facilitar el pago por todos los medios legales disponibles, así como el aplazamiento y fraccionamiento para un pago con mayor comodidad	12. Posibilitar a los contribuyentes pagar deudas mediante todos los medios legales disponibles			12.1. Número de pagos realizados con éxito en la plataforma de pagos, respecto al año anterior	Datos obtenidos del Sistema Unificado de Recursos	Incremento del 5% al año	100,00%
		NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS					

Informe de Seguimiento de la carta de Servicios
Ejercicio 2019



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 2019 es del 89,21%.

El grado de ejecución de los objetivos para la gran mayoría de indicadores ha sido del 100% salvo para el caso del número de revisiones de preguntas frecuentes, porcentaje de asistencias telefónicas realizadas por CIYAT respecto al total recibidas y autoliquidaciones confeccionadas de forma presencial con cita previa en ISD respecto al total de autoliquidaciones presentadas (70,40%).

Con respecto al número de revisiones de preguntas frecuentes, como se ha indicado anteriormente se ha creado un grupo de trabajo para determinar de que manera se va a realizar la actualización de las mismas, por lo que se prevé que no haya ningún problema para cumplir dicho indicador el año próximo.

Con respecto a los otros dos indicadores cabe señalar lo siguiente:

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

En el punto 10 de la carta de servicios (Compromisos e indicadores) este indicador se define como porcentaje de asistencias telefónicas realizadas por CIYAT respecto al total de asistencias prestadas: Objetivo 0,5%.

Sin embargo, en el cuadro de la carta de servicios se define como porcentaje de asistencias telefónicas realizadas por CIYAT respecto al total recibidas. Objetivo: incremento del 0,5% al año.

Se observa una discrepancia entre ambas definiciones y objetivos, lo que supone que no se haya cumplido el objetivo definido en el cuadro, pero si el definido en el punto 10 de la carta de servicios, por lo que se está estudiando la modificación de este indicador para ejercicios posteriores.

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

FIRMADO POR	DOMINGO MORENO MACHUCA	27/03/2020	PÁGINA 23/24
VERIFICACIÓN	Pk2jm2S9LYSR7BW9wP74R2BETCQR9W	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



Agencia Tributaria de Andalucía
CONSEJERÍA DE HACIENDA, INDUSTRIA Y ENERGÍA

En el punto 10 de la carta de servicios (Compromisos e indicadores) el objetivo para este indicador es “Objetivo 10%”. Por tanto el objetivo parece consistir en que las autoliquidaciones confeccionadas de forma presencial con cita previa en ISD sean al menos el 10% del total autoliquidaciones presentadas en ISD.

Sin embargo en el cuadro de la carta de servicios el objetivo de este indicador es el “Incremento del 10% al año”.

Se aprecia por tanto una disparidad en cuanto al objetivo de este indicador en función de donde aparezca definido. Lo que implica que para que se cumpla el objetivo definido en el cuadro, las autoliquidaciones confeccionadas de forma presencial con cita previa en ISD con respecto al total presentadas en ISD, tienen que aumentar un 10% cada año, lo cual sería inviable mantener en el futuro y supone que este ejercicio a pesar de haber conseguido que las autoliquidaciones confeccionadas mediante asistencia de empleado público presencial en ISD supongan el 16,85% de las autoliquidaciones en ISD presentadas no se haya cumplido el objetivo definido en el cuadro, pero si el definido en el punto 10 de la carta de servicios.

De acuerdo a lo expuesto se está estudiando la modificación de dicho indicador en ejercicios posteriores.

EL DIRECTOR

FIRMADO POR	DOMINGO MORENO MACHUCA	27/03/2020	PÁGINA 24/24
VERIFICACIÓN	Pk2jm2S9LYSR7BW9WP74R2BETCQR9W	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	