

# Informe de seguimiento de la carta de servicios 2023

AGENCIA TRIBUTARIA DE ANDALUCÍA

FIRMADO POR	DOMINGO JOSE MORENO MACHUCA	05/03/2024	PÁGINA 1/21
VERIFICACIÓN	Pk2jmJS94THSEYYSFTLHACL5YUMN79	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN.....3

II. CUMPLIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS.....4

III. ANÁLISIS DE RESULTADOS E INDICADORES.....10

    Indicador 1.1. Plazo de comunicación de novedades en el portal web.....10

    Indicador 2.1. Acciones de comunicación.....10

    Indicador 3.1. Solicitudes de información tributaria atendidas por CIYAT.....11

    Indicador 3.2. Abandono en llamadas.....11

    Indicador 4.1. Actualización de las preguntas frecuentes.....11

    Indicador 5.1. Actualización de los contenidos del asistente virtual.....12

    Indicador 6.1. Demora en cita previa de consulta de expedientes.....12

    Indicador 7.1. Tiempo de espera en las oficinas para la consulta de un expediente concreto.....12

    Indicador 8.1. Tiempo de tramitación del servicio de confección de modelos del Impuesto de Sucesiones y Donaciones.....12

    Indicador 9.1. Nivel de satisfacción en el servicio prestado.....13

    Indicador 10.1. Autoliquidaciones del Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados presentadas telemáticamente.....13

    Indicador 10.2. Autoliquidaciones del Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones presentadas telemáticamente.....13

    Indicador 11.1. Acciones de comunicación relacionadas con la colaboración social.....14

    Indicador 12.1. Demora en cita previa de presentación de documentación.....14

    Indicador 13.1. Tiempo de espera en las oficinas para presentación de documentación.....14

    Indicador 14.1. Demora en cita previa de obtención de certificados de estar al corriente.....15

    Indicador 15.1. Tiempo de espera en las oficinas para obtención de certificados.....15

    Indicador 16.1. Pagos telemáticos de autoliquidaciones.....15

    Indicador 17.1. Tiempo de tramitación de los expedientes de fraccionamiento.....15

IV. CONCLUSIÓN.....19

FIRMADO POR	DOMINGO JOSE MORENO MACHUCA	05/03/2024	PÁGINA 2/21
VERIFICACIÓN	Pk2jmJS94THSEYYSFTLHACL5YUMN79	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

I. INTRODUCCIÓN

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

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

No obstante, los cambios producidos por la firma del nuevo convenio con los Registradores de la Propiedad, la implantación de la administración electrónica, los cambios normativos y las nuevas formas de relación con los contribuyentes y profesionales pusieron de manifiesto la necesidad de elaborar una nueva carta, de acuerdo con el procedimiento establecido en el artículo 7 del Decreto 317/2003, de 18 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios, el sistema de evaluación de la calidad y se establecen los Premios a la Calidad de los servicios públicos.

De esta forma en el BOJA número 181 de 20 de septiembre de 2021 se publicó la Resolución de 14 de septiembre de 2021, de la Agencia Tributaria de Andalucía, por la que se aprueba la Carta de Servicios de la Agencia Tributaria de Andalucía.

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

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

Por otra parte, el apartado k) del artículo 15.2 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.

FIRMADO POR	DOMINGO JOSE MORENO MACHUCA	05/03/2024	PÁGINA 3/21
VERIFICACIÓN	Pk2jmJS94THSEYYSFTLHACL5YUMN79	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

II. CUMPLIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS

El nivel de cumplimiento de la carta de servicios se ha medido utilizando los datos obtenidos de los indicadores definidos para los compromisos adquiridos en los servicios prestados por la Agencia Tributaria de Andalucía durante el ejercicio 2023.

De acuerdo con el apartado 2 de la Resolución de 14 de septiembre de 2021, de la Agencia Tributaria de Andalucía, por la que se aprueba la Carta de Servicios de la Agencia Tributaria de Andalucía, los servicios prestados por la Agencia Tributaria de Andalucía son los siguientes:

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

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

SERVICIO	COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES
INFORMACIÓN GENERAL	1. Comunicar en el portal web de la ATRIAN en un plazo no superior a 5 días hábiles las novedades relevantes	1.1. Plazo de comunicación de novedades en el portal web
	2. Realizar 4 acciones de comunicación anuales en asuntos de interés	2.1. Acciones de comunicación

SERVICIO	COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES
<b>INFORMACIÓN TRIBUTARIA</b>  <b>CONSULTA DE EXPEDIENTES Y DOCUMENTOS</b>  <b>CONFECCIÓN DE MODELOS Y ASISTENCIA TRIBUTARIA.</b>	<b>3.</b> Dimensionar el servicio de información tributaria de acuerdo con la demanda	3.1. Solicitudes de información tributaria atendidas por CIYAT  3.2. Abandono en llamadas
	<b>4.</b> Actualizar y adaptar las preguntas frecuentes en un plazo de 5 días hábiles	4.1. Actualización de las preguntas frecuentes
	<b>5.</b> Disponer de un asistente virtual de información tributaria cuyo contenido se actualice en un plazo máximo de 5 días hábiles	5.1. Actualización de los contenidos del asistente virtual
	<b>6.</b> Ofrecer cita previa para consulta de expedientes con un máximo de demora de 5 días hábiles	6.1. Demora en cita previa de consulta de expedientes
	<b>7.</b> Atender las citas presenciales de consulta de expediente concreto con un tiempo de espera en las oficinas no superior a 10 minutos	7.1. Tiempo de espera en las oficinas para la consulta de expediente concreto
	<b>8.</b> Realizar la Confección de los modelos del Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones en un plazo no superior a 5 días hábiles	8.1. Tiempo de tramitación del servicio de confección de modelos del Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones

FIRMADO POR	DOMINGO JOSE MORENO MACHUCA	05/03/2024	PÁGINA 5/21
VERIFICACIÓN	Pk2jmJS94THSEYYSTLHACL5YUMN79	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

SERVICIO	COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES
RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS.	9. Mantener un nivel de satisfacción por encima de 3,5 en un intervalo de 1 a 5 en el servicio prestado	9.1. Nivel de satisfacción en el servicio prestado
	10. Posibilitar y potenciar la presentación de documentos por Internet	10.1. Autoliquidaciones del Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados presentadas telemáticamente 10.2. Autoliquidaciones del Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones presentadas telemáticamente
	11. Consolidar la colaboración social en la aplicación de los tributos	11.1. Acciones de comunicación relacionadas con la colaboración social
	12. Ofrecer cita previa para presentación de documentación con un máximo de demora de 5 días hábiles	12.1. Demora en cita previa de presentación de documentación
EXPEDICIÓN DE CERTIFICADOS TRIBUTARIOS Y	13. Atender las citas presenciales de presentación de documentación con un tiempo de espera en las oficinas no superior a 10 minutos	13.1. Tiempo de espera en las oficinas para presentación de documentación
	14. Ofrecer cita previa para obtención de certificados con un máximo de demora de 5 días hábiles	14.1. Demora en cita previa de obtención de certificados de estar al corriente

FIRMADO POR	DOMINGO JOSE MORENO MACHUCA	05/03/2024	PÁGINA 6/21
VERIFICACIÓN	Pk2jmJS94THSEYYSTLHACL5YUMN79	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

SERVICIO	COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES
<b>CARTAS DE PAGO.</b>	<b>15.</b> Atender las citas presenciales de obtención de certificados con un tiempo de espera en las oficinas no superior a 10 minutos	15.1. Tiempo de espera en las oficinas para obtención de certificados.
	<b>16.</b> Posibilitar a los contribuyentes pagar deudas sin necesidad de desplazamiento	16.1. Pagos telemáticos de autoliquidaciones
	<b>17.</b> Resolver las solicitudes de fraccionamiento solicitadas en un plazo no superior a 3 meses	17.1. Tiempo de tramitación de los expedientes de fraccionamiento
<b>FACILIDADES PARA EL PAGO Y APLAZAMIENTO DE DEUDAS.</b>		

Los objetivos y ponderaciones pueden resumirse en la siguiente tabla:

INDICADORES	FÓRMULA DE CÁLCULO	ESTÁNDAR	PONDERACIÓN
1.1. Plazo de comunicación de novedades en el portal web	Número máximo de días que se tarda en comunicar las novedades en el portal web de la ATRIAN	5	5,88%
2.1. Acciones de comunicación	Número de acciones anuales de comunicación realizadas a través de las redes sociales o notas de prensa	4	5,88%
3.1. Solicitudes de información tributaria atendidas por CIYAT	Número de solicitudes de información tributaria anuales atendidas por CIYAT	Superior a 60.000	2,94%

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

FIRMADO POR	DOMINGO JOSE MORENO MACHUCA	05/03/2024	PÁGINA 8/21
VERIFICACIÓN	Pk2jmJS94THSEYYSFTLHACL5YUMN79	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



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

FIRMADO POR	DOMINGO JOSE MORENO MACHUCA	05/03/2024	PÁGINA 9/21
VERIFICACIÓN	Pk2jmJS94THSEYYSFTLHACL5YUMN79	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

INDICADORES	FÓRMULA DE CÁLCULO	ESTÁNDAR	PONDERACIÓN
16.1. Pagos telemáticos de autoliquidaciones	Porcentaje de pagos telemáticos de autoliquidaciones en el ejercicio respecto a pagos totales de autoliquidaciones en este ejercicio.	Superior al 50%	5,88%
17.1. Tiempo de tramitación de los expedientes de fraccionamiento	Tiempo medio de resolución de los expedientes de fraccionamiento en el ejercicio.	3	5,88%

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

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

### III. ANÁLISIS DE RESULTADOS E INDICADORES

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

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

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

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

#### Indicador 2.1. Acciones de comunicación.

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

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

- Campaña de Renta 2022.

- Nota de prensa sobre las directrices del Plan de Control Tributario (publicado por la Consejería el 27/07/23).
- Jornadas Tributarias en Baeza de la Agencia Tributaria de Andalucía.

Dentro de la generación de contenidos en redes sociales, durante el ejercicio 2023 la ATRIAN no ha publicado ningún vídeo tutorial en el portal web de la Agencia ni en el canal de Youtube de la Consejería de Economía, Hacienda y Fondos Europeos. No obstante en dicho canal se ha publicado un video tutorial del modelo 046 relativo a Tasas, precios públicos, sanciones y otros ingresos.

Por tanto, de acuerdo con lo expuesto, el porcentaje de cumplimiento del mencionado indicador es del 75%.

**Indicador 3.1. Solicitudes de información tributaria atendidas por CIYAT.**

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

Según la información proporcionada por CIYAT, durante 2023 se atendieron 118.249 solicitudes, por lo que el porcentaje de cumplimiento de este indicador es del 100%.

**Indicador 3.2. Abandono en llamadas.**

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

Según la información aportada por CIYAT, la tasa de abandono durante 2023 ha sido del 15,34%.

Según lo expuesto, el porcentaje de cumplimiento de este indicador es del 97,80%.

**Indicador 4.1. Actualización de las preguntas frecuentes.**

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

Para aquellos cambios que han entrado en vigor durante 2023, en concreto la Orden HFP/583/2023, de 7 de junio por la que se eleva a 50.000 euros el límite exento de la obligación de aportar garantías en las solicitudes de aplazamiento o fraccionamiento de deudas derivadas de tributos cedidos, la actualización se llevó a cabo en 4 días.

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

FIRMADO POR	DOMINGO JOSE MORENO MACHUCA	05/03/2024	PÁGINA 11/21
VERIFICACIÓN	Pk2jmJS94THSEYYSFTLHACL5YUMN79	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

**Indicador 5.1. Actualización de los contenidos del asistente virtual.**

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

Para aquellos cambios que han entrado en vigor durante 2023, en concreto la Orden HFP/583/2023, de 7 de junio por la que se eleva a 50.000 euros el límite exento de la obligación de aportar garantías en las solicitudes de aplazamiento o fraccionamiento de deudas derivadas de tributos cedidos, la actualización se llevó a cabo en 4 días.

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

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

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

En el año 2023, el número medio de días necesarios para que esté disponible una cita previa para este servicio ha sido inferior a 7,2 días.

Por tanto, el porcentaje de cumplimiento de este indicador durante 2023 es del 69,44%.

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

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

Durante el ejercicio 2023, el tiempo medio de espera ha sido de 20 minutos.

Por tanto, el porcentaje de cumplimiento de este indicador durante 2023 es del 50,00%.

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

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

Durante el año 2023 el tiempo medio para la tramitación del servicio de confección de los modelos ha sido de 3,2 días.

Por tanto, el porcentaje de cumplimiento de este indicador durante 2023 es del 100%.

FIRMADO POR	DOMINGO JOSE MORENO MACHUCA	05/03/2024	PÁGINA 12/21
VERIFICACIÓN	Pk2jmJS94THSEYYSFTLHACL5YUMN79	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

**Indicador 9.1. Nivel de satisfacción en el servicio prestado.**

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

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

De acuerdo con dichos datos, el nivel de satisfacción de los usuarios durante 2023 ha alcanzado una puntuación de 4,62 sobre un máximo de 5.

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

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

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

El resultado obtenido expresa el porcentaje de autoliquidaciones del ITPAJD presentadas telemáticamente respecto al total de autoliquidaciones de dicho impuesto presentadas en el año 2023.

De acuerdo con la información aportada por el Departamento de Innovación Tecnológica y Análisis de la Información, el porcentaje de presentación telemática de autoliquidaciones del ITPAJD en 2023 fue del 95,34%.

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

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

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

El resultado obtenido expresa el porcentaje de autoliquidaciones del ISD presentadas telemáticamente respecto al total de autoliquidaciones de dicho impuesto presentadas en el año 2023.

De acuerdo con la información aportada por el Departamento de Innovación Tecnológica y Análisis de la Información, el porcentaje de presentación telemática de autoliquidaciones del ISD en 2023 fue del 98,39%.

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

FIRMADO POR	DOMINGO JOSE MORENO MACHUCA	05/03/2024	PÁGINA 13/21
VERIFICACIÓN	Pk2jmJS94THSEYYSFTLHACL5YUMN79	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

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

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

Durante el año 2023 se han realizado las siguientes acciones de comunicación dirigidas a las colaboradores sociales por distintos canales:

- Campaña de comunicación sobre el resultado de auditorías y buenas prácticas.
- Campaña de comunicación (vía email) sobre la eliminación del modelo J21.
- Presentación de documentación y solicitudes a través de la Oficina Virtual de la ATRIAN.
- Acción de comunicación conjunta con el Consejo Andaluz de Economistas.
- Vídeo informativo dirigido a Gestores
- Acciones de comunicación Gerencias Provinciales

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

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

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

Durante el año 2023 el tiempo medio para la obtención de cita previa para este servicio ha sido de 2,08 días, por tanto inferior a 5 días hábiles.

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

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

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

Durante el ejercicio 2023 el tiempo medio de espera para este servicio ha sido de 8 minutos, por tanto inferior a 10 minutos.

Por tanto, el porcentaje de cumplimiento de este indicador durante 2023 es del 100%.

FIRMADO POR	DOMINGO JOSE MORENO MACHUCA	05/03/2024	PÁGINA 14/21
VERIFICACIÓN	Pk2jmJS94THSEYYSFTLHACL5YUMN79	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

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

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

Durante el ejercicio 2023 el tiempo medio para la obtención de cita previa para este servicio ha sido de 2,4 días, por tanto inferior a 5 días hábiles.

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

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

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

Durante el ejercicio 2023, el tiempo medio de espera ha sido de 7 minutos, por tanto inferior a 10 minutos.

Por tanto, el porcentaje de cumplimiento de este indicador durante 2023 es del 100%.

**Indicador 16.1. Pagos telemáticos de autoliquidaciones.**

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

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

De acuerdo con la información aportada por el Departamento de Innovación Tecnológica y Análisis de la Información, el porcentaje de pagos telemáticos durante el año 2023 alcanzó el 96,20%.

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

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

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

De acuerdo con la información aportada por el Departamento de Innovación Tecnológica y Análisis de la Información, el tiempo medio para resolver las solicitudes de fraccionamiento ha sido de 80 días, por lo que no se han superado los 3 meses.

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

FIRMADO POR	DOMINGO JOSE MORENO MACHUCA	05/03/2024	PÁGINA 15/21
VERIFICACIÓN	Pk2jmJS94THSEYYSFTLHACL5YUMN79	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

De conformidad con lo anterior, los resultados obtenidos en el ejercicio 2023 pueden resumirse en la siguiente tabla:

INDICADORES	FÓRMULA DE CÁLCULO	ESTÁNDAR	DATO ANUAL	% DE CUMPLIMIENTO	PONDERACIÓN	RESULTADO
1.1. Plazo de comunicación en el portal web	Número máximo de días que se tarda en comunicar las novedades en el portal web de la ATRIAN	5	2	100%	5,88%	5,88%
2.1. Acciones de comunicación	Número de acciones anuales de comunicación realizadas a través de las redes sociales o notas de prensa	4	3	75%	5,88%	4,41%
3.1. Solicitudes de información tributaria atendidas por CIYAT	Número de solicitudes de información tributaria anuales atendidas por CIYAT	Superior a 60.000	118.249	100%	2,94%	2,94%
3.2. Abandono en llamadas	Tasa de Abandono= número de llamadas que no han sido atendidas con respecto al total de llamadas realizadas.	Inferior al 15%, salvo campañas o circunstancias excepcionales	15,34	97,80	2,94%	2,88%
4.1. Actualización de las preguntas frecuentes	Número máximo de días que se tarda en actualizar las preguntas frecuentes tras una modificación normativa	5	4	100%	5,88%	5,88%
5.1. Actualización de los contenidos del asistente virtual	Número máximo de días que se tarda en actualizar el asistente virtual tras una modificación normativa	5	4	100%	5,88%	5,88%



INDICADORES	FÓRMULA DE CÁLCULO	ESTÁNDAR	DATO ANUAL	% DE CUMPLIMIENTO	PONDERACIÓN	RESULTADO
6.1. Demora en cita previa de consulta de expedientes	Número medio de días necesarios para que esté disponible una cita previa para este servicio	5	7,2	69,44%	5,88%	4,08%
7.1. Tiempo de espera en las oficinas para la consulta de expediente concreto	Tiempo medio de espera para este servicio desde que el contribuyente acude a la oficina a la hora asignada en su cita previa hasta que es llamado	10 minutos	20	50,00%	5,88%	2,94%
8.1. Tiempo de tramitación del servicio de confección de modelos del ISD de contribuyente del Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones	Tiempo medio de tramitación para el servicio de confección de modelos del ISD desde que el contribuyente proporciona la documentación necesaria para la confección del modelo hasta que el empleado lo confecciona y lo pone a su disposición	5	3,2	100%	5,88%	5,88%
9.1. Nivel de satisfacción en el servicio prestado	Media del nivel de satisfacción en el servicio prestado en la encuesta de satisfacción de usuarios	Superior a 3,5	4,62	100%	5,88%	5,88%
10.1. Autoliquidaciones del Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados presentadas telemáticamente	Porcentaje de autoliquidaciones de ITPAJD presentadas telemáticamente en el ejercicio respecto al total de autoliquidaciones de ITPAJD presentadas en ese ejercicio.	80%	95,34 %	100%	2,94%	2,94%

INDICADORES	FÓRMULA DE CÁLCULO	ESTÁNDAR	DATO ANUAL	% DE CUMPLIMIENTO	PONDERACIÓN	RESULTADO
10.2. Autoliquidaciones del Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones telemáticamente presentadas	Porcentaje de autoliquidaciones de ISD presentadas y telemáticamente en el ejercicio respecto al total de autoliquidaciones de ISD presentadas en ese ejercicio.	75%	98,39 %	100%	2,94%	2,94%
11.1. Acciones de comunicación relacionadas con la colaboración social	Número de acciones de comunicación anuales realizadas en el ejercicio dirigidas a los colaboradores sociales por distintos canales	4	6	100%	5,88%	5,88%
12.1. Demora en cita previa de presentación documentación	Número medio de días de necesarios para que esté disponible una cita previa para este servicio	5	2,08	100%	5,88%	5,88%
13.1. Tiempo de espera en las oficinas para presentación de documentación	Tiempo medio de espera para este servicio desde que el contribuyente acude a la oficina a la hora asignada en su cita previa hasta que es llamado	10 minutos	8	100%	5,88%	5,88%
14.1. Demora en cita previa de obtención de certificados estar al corriente	Número medio de días necesario para que esté disponible una cita previa para este servicio	5	2,4	100%	5,88%	5,88%
15.1. Tiempo de espera en las oficinas para obtención de certificados	Tiempo medio de espera para este servicio desde que el contribuyente acude a la oficina a la hora asignada en su cita previa hasta que es llamado	10 minutos	7	100%	5,88%	5,88%

FIRMADO POR	DOMINGO JOSE MORENO MACHUCA	05/03/2024	PÁGINA 18/21
VERIFICACIÓN	Pk2jmJS94THSEYYSFTHACL5YUMN79	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

INDICADORES	FÓRMULA DE CÁLCULO	ESTÁNDAR	DATO ANUAL	% DE CUMPLIMIENTO	PONDERACIÓN	RESULTADO
16.1. Pagos telemáticos de autoliquidaciones	Porcentaje de pagos telemáticos de autoliquidaciones en el ejercicio respecto a pagos totales de autoliquidaciones en este ejercicio.	Superior al 50%	96,20 %	100%	5,88%	5,88%
17.1. Tiempo de tramitación de expedientes de fraccionamiento	Tiempo medio de resolución de los expedientes de fraccionamiento en el ejercicio.	3 meses	80 días	100%	5,88%	5,88%
<b>NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS</b>						<b>93,73%</b>

#### IV. CONCLUSIÓN

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

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

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

Del análisis y evaluación realizados, con la ponderación de los indicadores establecida, se concluye que el nivel de ejecución de la Carta de Servicios para 2023 es del 93,73%.

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

-Las acciones de comunicación. La Agencia ha colaborado en la edición y publicación de 3 notas de prensa relacionadas con la actividad de la aplicación de los tributos, y a pesar de que esta cifra no alcanza las 4 acciones de comunicación de asuntos de interés marcadas como referencia en este indicador, el objetivo se ha alcanzado en un 75%.

-El Abandono en llamadas. Si bien el dato no está lejos del compromiso adquirido, ya que la tasa de abandono ha sido del 15,34% y el compromiso consiste en no alcanzar al 15%. Por otro lado, hay que tener en cuenta que el Centro de Información y Atención tributaria depende de la Agencia Digital de Andalucía (ADA) y no de la ATRIAN, por lo que las medidas a adoptar en cuanto al aumento de la capacidad operativa son limitadas. No obstante, se informará a la ADA del resultado de dicho indicador con la finalidad de que tomen las medidas correctoras oportunas.

-Tiempo de espera en las oficinas para la consulta de expediente concreto.

En este caso el dato es de 20 minutos cuando el compromiso adquirido consistía en no superar 10 minutos.

-Demora en la obtención de cita previa para consulta de expedientes.

El tiempo medio de demora en 2023 para la obtención de la cita previa de consulta de expediente es de 7,2 días y el compromiso suponía que no fuera superior a 5 días hábiles. Si bien en 2023 se ha medido desde la perspectiva de la demanda. Es decir, el tiempo medio que ha transcurrido desde el día de obtención de la cita hasta el día en que se presta el servicio. En este caso es frecuente que algunos usuarios no escojan la primera cita que hay disponible porque les conviene realizar el desplazamiento para la consulta de expediente otro día. Por dicha razón en el próximo ejercicio se va a medir desde la perspectiva de la oferta.

Finalmente, hay que destacar el alto grado de cumplimiento de aquellos objetivos basados en las tecnologías de la información y la comunicación, que se refleja en el elevado porcentaje de presentación y pago de autoliquidaciones de forma telemática, superior -en todos los indicadores medidos- al 90% sobre el total de presentaciones y pagos del año 2023. Asimismo destacamos que se adquirió un compromiso ambicioso en los indicadores del tiempo medio de obtención de cita previa que se ha cumplido. Por último destacar que se ha mejorado el tiempo medio de tramitación de los expedientes de fraccionamientos cumpliendo un indicador muy ambicioso como era no superar los 3 meses, teniendo en cuenta que el plazo legal es de 6 meses y que el ejercicio pasado la Agencia no consiguió cumplir este compromiso.

FIRMADO POR	DOMINGO JOSE MORENO MACHUCA	05/03/2024	PÁGINA 20/21
VERIFICACIÓN	Pk2jmJS94THSEYYSFTLHACL5YUMN79	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

EL DIRECTOR



FIRMADO POR	DOMINGO JOSE MORENO MACHUCA	05/03/2024	PÁGINA 21/21
VERIFICACIÓN	Pk2jmJS94THSEYYSFTLHACL5YUMN79	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	