

## INFORME DE SEGUIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS 2021

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

FIRMADO POR	DOMINGO JOSE MORENO MACHUCA	07/03/2022	PÁGINA 1/17
VERIFICACIÓN	Pk2jmE53HTJ6CVNUSA24L4QX5LQ49N	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



## 1. INTRODUCCIÓN

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

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

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

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

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

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

Por otra parte, el apartado k) del artículo 15.2 del Estatuto de la Agencia establece que corresponde al Director proponer a la Presidencia la aprobación de la carta de servicios y derechos de la Agencia, así como su gestión y seguimiento.

## 2. CUMPLIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS

El nivel de cumplimiento de la carta de servicios se ha medido utilizando los datos obtenidos de los indicadores definidos para los compromisos adquiridos en los servicios prestados por la Agencia Tributaria de Andalucía durante el ejercicio 2021.

FIRMADO POR	DOMINGO JOSE MORENO MACHUCA	07/03/2022	PÁGINA 2/17
VERIFICACIÓN	Pk2jmE53HTJ6CVNUSA24L4QX5LQ49N	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



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

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

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

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



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



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

Los objetivos y ponderaciones pueden resumirse en la siguiente tabla:

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



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

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

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

No obstante hay que indicar que en el presente ejercicio hay tres indicadores que no se han podido medir, por lo que la ponderación de cada compromiso ha sido de 7,14%, y en el caso de los compromisos con dos indicadores se le ha dado una ponderación de 3,57% a cada indicador (7,14/2).



### 3. ANÁLISIS DE RESULTADOS E INDICADORES

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

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

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

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

#### Indicador 2.1. Acciones de comunicación.

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

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

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

Dentro de la generación de contenidos en redes sociales, durante el ejercicio se han publicado siete vídeos de producción propia que se encuentran disponibles en el portal web de la Agencia y en el canal de Youtube de la Consejería de Hacienda y Financiación Europea (la Agencia ha optado por utilizar el canal de Youtube existente a fin de unificar la información de contenido tributario).

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:

El incremento de la presentación y pago por vía telemática.

Difusión de la aprobación del Plan de Control Tributario 2021.

La creación y puesta en funcionamiento del Asistente Virtual Tributario.

FIRMADO POR	DOMINGO JOSE MORENO MACHUCA	07/03/2022	PÁGINA 7/17
VERIFICACIÓN	Pk2jmE53HTJ6CVNUSA24L4QX5LQ49N	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



La difusión del Convenio con la Sociedad Estatal de Correos y Telégrafos.

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

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

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

Según la información proporcionada por CIYAT, durante 2021 se atendieron 122.116 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 2021 ha sido del 23,23%.

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

## **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.

Durante el año 2021 se han dictado dos leyes de gran trascendencia tributaria. En primer lugar, el 10 de julio de 2021 se publica en el Boletín Oficial del Estado la Ley 11/2021, de 9 de julio, de medidas de prevención y lucha contra el fraude fiscal, de transposición de la Directiva (UE) 2016/1164, del Consejo, de 12 de julio de 2016, por la que se establecen normas contra las prácticas de elusión fiscal que inciden directamente en el funcionamiento del mercado interior, de modificación de diversas normas tributarias y en materia de regulación del juego.

En segundo lugar, el 26 de octubre de 2021 se publica en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía la Ley 5/2021, de 20 de octubre, de Tributos Cedidos de la Comunidad Autónoma de Andalucía.

FIRMADO POR	DOMINGO JOSE MORENO MACHUCA	07/03/2022	PÁGINA 8/17
VERIFICACIÓN	Pk2jmE53HTJ6CVNUSA24L4QX5LQ49N	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	





En este caso, la actualización de las preguntas en el portal web de la ATRIAN por la entrada en vigor de ambas leyes se realizó de forma inmediata.

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

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

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

En primer lugar, la actualización de las preguntas frecuentes realizadas al asistente virtual en relación con la Ley 11/2021, de 9 de julio, de medidas de prevención y lucha contra el fraude fiscal, se realizó 3 días después de su entrada en vigor.

En segundo lugar, en el caso de la Ley 5/2021, de 20 de octubre, de Tributos Cedidos de la Comunidad Autónoma de Andalucía, la actualización se realizó de forma inmediata. No obstante, para aquellos cambios que entraban en vigor el 1 de enero de 2022, la actualización se llevó a cabo el día de antes. Y aquellos que entraron en vigor el día 27 de octubre de 2021 pasaron a fase de producción el día 28 de octubre.

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 2021, el número medio de días necesarios para que esté disponible una cita previa para este servicio ha sido inferior a 5 días.

Por tanto, el porcentaje de cumplimiento de este indicador durante 2021 es del 100%.

FIRMADO POR	DOMINGO JOSE MORENO MACHUCA	07/03/2022	PÁGINA 9/17
VERIFICACIÓN	Pk2jmE53HTJ6CVNUSA24L4QX5LQ49N	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



## 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.

No se pueden proporcionar datos para este indicador, ya que las medidas COVID-19 han obligado a la desactivación de los terminales en los cuales se confirma la entrada en las oficinas.

## 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 2021 el tiempo medio para la tramitación del servicio de confección de los modelos ha sido inferior a 5 días.

Por tanto, el porcentaje de cumplimiento de este indicador durante 2021 es del 100%.

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

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

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

De acuerdo con dichos datos, el nivel de satisfacción de los usuarios durante 2021 ha alcanzado una puntuación de 4,41 sobre un máximo de 5.

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

FIRMADO POR	DOMINGO JOSE MORENO MACHUCA	07/03/2022	PÁGINA 10/17
VERIFICACIÓN	Pk2jmE53HTJ6CVNUSA24L4QX5LQ49N	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



## **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 2021.

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 2021 fue del 92,89%.

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 2021.

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 2021 fue del 95,48%.

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

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

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

FIRMADO POR	DOMINGO JOSE MORENO MACHUCA	07/03/2022	PÁGINA 11/17
VERIFICACIÓN	Pk2jmE53HTJ6CVNUSA24L4QX5LQ49N	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



En el ejercicio 2021 se ha producido un importante cambio en el modelo de gestión de la Colaboración Social. A partir del 31 de enero de 2021 las autorizaciones individuales para la colaboración social perdieron su vigencia, instrumentándose la misma a través de convenios con los consejos, colegios y asociaciones profesionales del sector. Con el objetivo de acometer la adaptación al cambio, se han realizado diversas acciones de comunicación que nos permitieran difundir y facilitar entre el sector de profesionales tributarios el acceso a las novedades y herramientas de presentación y pago en nombre de terceros.

1. Mantenimiento de información, procedimientos y novedades en la página WEB.
2. Catálogo de preguntas frecuentes. En el ejercicio 2021 se ha realizado una revisión y actualización de las FAQs dirigidas a los colaboradores sociales.
3. Acciones formativas e informativas en sesiones presenciales y por TEAMS. Se han realizado diversas actuaciones tanto formativas como informativas por distintos canales de comunicación realizadas por las Gerencias Provinciales y en colaboración con Servicios Centrales.
4. Vídeos Tutoriales. Dentro de las actividades programadas para el ejercicio, se han elaborado y publicado siete vídeos tutoriales, de contenido específico para la colaboración social y de contenido genérico.
5. Campañas específicas de comunicación. Durante el ejercicio se ha considerado hacer 4 campañas comunicando noticias relevantes a través de los Consejos, Colegios y Asociaciones.
6. Otros canales de comunicación. Se ha utilizado la propia Plataforma de Pago y Presentación telemática a través de mensajes emergentes para informar de noticias relevantes al colectivo de colaboradores sociales.

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 2021 el tiempo medio para la obtención de cita previa ha sido inferior a 5 días.

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

FIRMADO POR	DOMINGO JOSE MORENO MACHUCA	07/03/2022	PÁGINA 12/17
VERIFICACIÓN	Pk2jmE53HTJ6CVNUSA24L4QX5LQ49N	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



## 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.

No se pueden proporcionar datos para este indicador, ya que las medidas COVID-19 han obligado a la desactivación de los terminales en los cuales se confirma la entrada en las oficinas.

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

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

Durante el año 2021 el tiempo medio para la obtención de cita previa ha sido inferior a 5 días.

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.

No se pueden proporcionar datos para este indicador, ya que las medidas COVID-19 han obligado a la desactivación de los terminales en los cuales se confirma la entrada en las oficinas.

## 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.

FIRMADO POR	DOMINGO JOSE MORENO MACHUCA	07/03/2022	PÁGINA 13/17
VERIFICACIÓN	Pk2jmE53HTJ6CVNUSA24L4QX5LQ49N	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



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 2021 alcanzó el 93,54%.

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 3,8 meses, por lo que se han superado los 3 meses.

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

De conformidad con lo anterior, los resultados obtenidos en el ejercicio 2021 pueden resumirse en la siguiente tabla:

INDICADORES	FÓRMULA DE CÁLCULO	ESTÁNDAR	% DE CUMPLIMIENTO	PONDERACIÓN*	RESULTADO
1.1. Plazo de comunicación de novedades en el portal web	Número máximo de días que se tarda en comunicar las novedades en el portal web de la ATRIAN	5	100%	7,14%	7,14%
2.1. Acciones de comunicación	Número de acciones anuales de comunicación realizadas a través de las redes sociales o notas de prensa	4	100%	7,14%	7,14%
3.1. Solicitudes de información tributaria atendidas por CIYAT	Número de solicitudes de información tributaria anuales atendidas por CIYAT	Superior a 60.000	100%	3,57%	3,57%
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	0%	3,57%	0%
4.1. Actualización de las preguntas frecuentes	Número máximo de días que se tarda en actualizar las preguntas frecuentes tras una modificación normativa	5	100%	7,14%	7,14%



INDICADORES	FÓRMULA DE CÁLCULO	ESTÁNDAR	% DE CUMPLIMIENTO	PONDERACIÓN*	RESULTADO
5.1. Actualización de los contenidos del asistente virtual	Número máximo de días que se tarda en actualizar el asistente virtual tras una modificación normativa	5	100%	7,14%	7,14%
6.1. Demora en cita previa de consulta de expedientes	Número medio de días necesarios para que esté disponible una cita previa para este servicio	5	100%	7,14%	7,14%
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	Sin datos	0%	Sin datos
8.1. Tiempo de tramitación del servicio de confección de modelos del Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones	Tiempo medio de tramitación para el servicio de confección de modelos del ISD desde que el contribuyente proporciona la documentación necesaria para la confección del modelo hasta que el empleado lo confecciona y lo pone a su disposición	5	100%	7,14%	7,14%
9.1. Nivel de satisfacción en el servicio prestado	Media del nivel de satisfacción en el servicio prestado en la encuesta de satisfacción de usuarios	Superior a 3,5	100%	7,14%	7,14%
10.1. Autoliquidaciones del Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados presentadas telemáticamente	Porcentaje de autoliquidaciones de ITPAJD presentadas telemáticamente en el ejercicio respecto al total de autoliquidaciones de ITPAJD presentadas en ese ejercicio.	80%	100%	3,57%	3,57%
10.2. Autoliquidaciones del Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones presentadas telemáticamente	Porcentaje de autoliquidaciones de ISD presentadas telemáticamente en el ejercicio respecto al total de autoliquidaciones de ISD presentadas en ese ejercicio.	75%	100%	3,57%	3,57%
11.1. Acciones de comunicación relacionadas con la colaboración social	Número de acciones de comunicación anuales realizadas en el ejercicio dirigidas a los colaboradores sociales por distintos canales	4	100%	7,14%	7,14%
12.1. Demora en cita previa de presentación de documentación	Número medio de días necesarios para que esté disponible una cita previa para este servicio	5	100%	7,14%	7,14%
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	Sin datos	0%	Sin datos



INDICADORES	FÓRMULA DE CÁLCULO	ESTÁNDAR	% DE CUMPLIMIENTO	PONDERACIÓN*	RESULTADO
14.1. Demora en cita previa de obtención de certificados de estar al corriente	Número medio de días necesario para que esté disponible una cita previa para este servicio	5	100%	7,14%	7,14%
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	Sin datos	0%	Sin datos
16.1. Pagos telemáticos de autoliquidaciones	Porcentaje de pagos telemáticos de autoliquidaciones en el ejercicio respecto a pagos totales de autoliquidaciones en este ejercicio.	Superior al 50%	100%	7,14%	7,14%
17.1. Tiempo de tramitación de los expedientes de fraccionamiento	Tiempo medio de resolución de los expedientes de fraccionamiento en el ejercicio.	3 meses	0%	7,14%	0%
<b>NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS</b>					<b>89,29%</b>

\* Las ponderaciones se han modificado en 2021 porque hay tres indicadores que no se han podido medir por falta de datos debido a la aplicación del protocolo COVID.

## 4. CONCLUSIÓN

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

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

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 2021 es del 89,29%.

FIRMADO POR	DOMINGO JOSE MORENO MACHUCA	07/03/2022	PÁGINA 16/17
VERIFICACIÓN	Pk2jmE53HTJ6CVNUSA24L4QX5LQ49N	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	





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

-La tasa del abandono en llamadas, que ha superado el nivel máximo fijado del 15%. En este indicador la alta demanda de información y atención telefónica a través de CIYAT, por encima de las 50.000 llamadas mensuales ha propiciado que la tasa media de abandono anual de 2021 alcance el 23,23%.

-El tiempo de tramitación de los expedientes de fraccionamiento. Si bien el dato no es malo, ya que no se ha llegado a 4 meses (3,8) y hay que tener en cuenta que el plazo máximo legal es de 6 meses, se han superado los 3 meses establecidos como compromiso de plazo de resolución.

Por otro lado hay que indicar que en el presente informe no se han podido medir algunos indicadores por falta de datos; en concreto aquellos referidos a los tiempos de espera, ya que, como se ha mencionado, el protocolo COVID ha obligado a desactivar los terminales situados en las oficinas tributarias.

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 2021.

EL DIRECTOR

FIRMADO POR	DOMINGO JOSE MORENO MACHUCA	07/03/2022	PÁGINA 17/17
VERIFICACIÓN	Pk2jmE53HTJ6CVNUSA24L4QX5LQ49N	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	