

Informe de seguimiento de la carta de servicios 2025

AGENCIA TRIBUTARIA DE ANDALUCÍA

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

FIRMADO POR

JOSE FRANCISCO PARRA SOLER
DIRECTOR AGENCIA TRIBUTARIA DE ANDALUCIA

03/03/2026

VERIFICACIÓN

Pk2jmA7KRfK9YSS6FERLLEZJXHBTla

PÁG. 1/21



ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN.....	3
II. CUMPLIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS.....	4
III. ANÁLISIS DE RESULTADOS E INDICADORES.....	10
Indicador 1.1. Plazo de comunicación de novedades en el portal web.....	10
Indicador 2.1. Acciones de comunicación.....	10
Indicador 3.1. Solicitudes de información tributaria atendidas por CIYAT.....	11
Indicador 3.2. Abandono en llamadas.....	11
Indicador 4.1. Actualización de las preguntas frecuentes.....	12
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

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JOSE FRANCISCO PARRA SOLER DIRECTOR AGENCIA TRIBUTARIA DE ANDALUCIA	03/03/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmA7KRfK9YSS6FERLLEZJXHBTla	PÁG. 2/21	

I. INTRODUCCIÓN

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

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

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

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

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

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

Por otra parte, el apartado k) del artículo 15.3 del Estatuto de la Agencia establece que corresponde al Director proponer a la Presidencia la aprobación de la carta de servicios y derechos de la Agencia, así como su gestión y seguimiento.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JOSE FRANCISCO PARRA SOLER DIRECTOR AGENCIA TRIBUTARIA DE ANDALUCIA	03/03/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmA7KRfK9YSS6FERLLEZJXHBTla	PÁG. 3/21	

II. CUMPLIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS

El nivel de cumplimiento de la carta de servicios se ha medido utilizando los datos obtenidos de los indicadores definidos para los compromisos adquiridos en los servicios prestados por la Agencia Tributaria de Andalucía durante el ejercicio 2025.

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

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

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

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

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

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JOSE FRANCISCO PARRA SOLER DIRECTOR AGENCIA TRIBUTARIA DE ANDALUCIA	03/03/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmA7KRfK9YSS6FERLLEZJXHTLA	PÁG. 5/21	

SERVICIO	COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES
RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS.	9. Mantener un nivel de satisfacción por encima de 3,5 en un intervalo de 1 a 5 en el servicio prestado	9.1. Nivel de satisfacción en el servicio prestado
	10. Posibilitar y potenciar la presentación de documentos por Internet	10.1. Autoliquidaciones del Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados presentadas telemáticamente 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	14. Ofrecer cita previa para obtención de certificados con un máximo de demora de 5 días hábiles	14.1. Demora en cita previa de obtención de certificados de estar al corriente

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JOSE FRANCISCO PARRA SOLER DIRECTOR AGENCIA TRIBUTARIA DE ANDALUCIA	03/03/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmA7KRfK9YSS6FERLLEZJXHBTla	PÁG. 6/21	

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

Los objetivos y ponderaciones pueden resumirse en la siguiente tabla:

INDICADORES	FÓRMULA DE CÁLCULO	ESTÁNDAR	PONDERACIÓN
1.1. Plazo de comunicación de novedades en el portal web	Número máximo de días que se tarda en comunicar las novedades en el portal web de la ATRIAN	5	6,67%
2.1. Acciones de comunicación	Número de acciones anuales de comunicación realizadas a través de las redes sociales o notas de prensa	4	6,67%
3.1. Solicitudes de información tributaria atendidas por CIYAT	Número de solicitudes de información tributaria anuales atendidas por CIYAT	Superior a 60.000	3,33%

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JOSE FRANCISCO PARRA SOLER DIRECTOR AGENCIA TRIBUTARIA DE ANDALUCIA	03/03/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmA7KRfK9YSS6FERLLEZJXHBTla	PÁG. 7/21	

INDICADORES	FÓRMULA DE CÁLCULO	ESTÁNDAR	PONDERACIÓN
3.2. Abandono en llamadas	Tasa de Abandono= número de llamadas que no han sido atendidas con respecto al total de llamadas realizadas.	Inferior al 15%, salvo campañas o circunstancias excepcionales	3,33%
4.1. Actualización de las preguntas frecuentes	Número máximo de días que se tarda en actualizar las preguntas frecuentes tras una modificación normativa	5	N/A
5.1. Actualización de los contenidos del asistente virtual	Número máximo de días que se tarda en actualizar el asistente virtual tras una modificación normativa	5	N/A
6.1. Demora en cita previa de consulta de expedientes	Número medio de días necesarios para que esté disponible una cita previa para este servicio	5	6,67%
7.1. Tiempo de espera en las oficinas para la consulta de expediente concreto	Tiempo medio de espera para este servicio desde que el contribuyente acude a la oficina a la hora asignada en su cita previa hasta que es llamado	10 minutos	6,67%
8.1. Tiempo de tramitación del servicio de confección de modelos del Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones	Tiempo medio de tramitación para el servicio de confección de modelos del ISD desde que el contribuyente proporciona la documentación necesaria para la confección del modelo hasta que el empleado lo confecciona y lo pone a su disposición	5	6,67%
9.1. Nivel de satisfacción en el servicio prestado	Media del nivel de satisfacción en el servicio prestado en la encuesta de satisfacción de usuarios	Superior a 3,5	6,67%

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JOSE FRANCISCO PARRA SOLER DIRECTOR AGENCIA TRIBUTARIA DE ANDALUCIA	03/03/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmA7KRFK9YSS6FERLLEZJXHBTLA	PÁG. 8/21	

INDICADORES	FÓRMULA DE CÁLCULO	ESTÁNDAR	PONDERACIÓN
10.1. Autoliquidaciones del Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados presentadas telemáticamente	Porcentaje de autoliquidaciones de ITPAJD presentadas telemáticamente en el ejercicio respecto al total de autoliquidaciones de ITPAJD presentadas en ese ejercicio.	80%	3,33%
10.2. Autoliquidaciones del Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones presentadas telemáticamente	Porcentaje de autoliquidaciones de ISD presentadas telemáticamente en el ejercicio respecto al total de autoliquidaciones de ISD presentadas en ese ejercicio.	75%	3,33%
11.1. Acciones de comunicación relacionadas con la colaboración social	Número de acciones de comunicación anuales realizadas en el ejercicio dirigidas a los colaboradores sociales por distintos canales	4	6,67%
12.1. Demora en cita previa de presentación de documentación	Número medio de días necesarios para que esté disponible una cita previa para este servicio	5	6,67%
13.1. Tiempo de espera en las oficinas para la presentación de documentación	Tiempo medio de espera para este servicio desde que el contribuyente acude a la oficina a la hora asignada en su cita previa hasta que es llamado	10 minutos	6,67%
14.1. Demora en cita previa de obtención de certificados de estar al corriente	Número medio de días necesario para que esté disponible una cita previa para este servicio	5	6,67%
15.1. Tiempo de espera en las oficinas para obtención de certificados	Tiempo medio de espera para este servicio desde que el contribuyente acude a la oficina a la hora asignada en su cita previa hasta que es llamado	10 minutos	6,67%

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JOSE FRANCISCO PARRA SOLER DIRECTOR AGENCIA TRIBUTARIA DE ANDALUCIA	03/03/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmA7KRfK9YSS6FERLLEZJXHBTla	PÁG. 9/21	

INDICADORES	FÓRMULA DE CÁLCULO	ESTÁNDAR	PONDERACIÓN
16.1. Pagos telemáticos de autoliquidaciones	Porcentaje de pagos telemáticos de autoliquidaciones en el ejercicio respecto a pagos totales de autoliquidaciones en este ejercicio.	Superior al 50%	6,67%
17.1. Tiempo de tramitación de los expedientes de fraccionamiento	Tiempo medio de resolución de los expedientes de fraccionamiento en el ejercicio.	3	6,67%

Para medir el grado de cumplimiento de la carta de servicios se observa que, aunque están reflejados los 17 compromisos adquiridos tal y como aparecen enumerados en la carta, para el año 2025 no son de aplicación dos de ellos, en particular los compromisos de calidad números 4 y 5 sobre los que operan los indicadores 4.1, actualización de preguntas frecuentes, y el 5.1 de actualización de contenidos del asistente virtual. El motivo es que durante 2025 no se han producido modificaciones normativas de relevancia que hagan necesario actualizar las preguntas frecuentes o los contenidos del asistente virtual tributario.

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

III. ANÁLISIS DE RESULTADOS E INDICADORES

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

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

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

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JOSE FRANCISCO PARRA SOLER DIRECTOR AGENCIA TRIBUTARIA DE ANDALUCIA	03/03/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmA7KRfK9YSS6FERLLEZJXHBTla	PÁG. 10/21	

La Agencia ha realizado las siguientes acciones de comunicación durante el ejercicio 2025

- Aviso “error en las notificaciones de la campaña de autocorrección” (publicado en enero de 2025).
- Publicación del Plan Anual de Contratación de la ATRIAN 2025 (febrero de 2025)
- Nota informativa: Consulta de las transferencias realizadas en la Oficina Virtual de la ATRIAN. (Marzo 2025).
- Aviso: Webinar sobre el contenido de la web ATRIAN “Semana Administración Abierta SAA2025” (mayo 2025).
- Anuncio: Celebración sorteo público para las designaciones de los peritos terceros en los procesos de TPC (diciembre 2025).
- Propuesta de Nota de prensa a la Consejería sobre la Directrices del Plan de control Tributario.
- Nota de prensa de Consejería “la ATRIAN refuerza la lucha contra el fraude y apela al cumplimiento voluntario” (Facebook), publicada en diciembre de 2025.
- Nota de prensa de Consejería “la Agencia Tributaria refuerza la lucha contra el fraude y apela al cumplimiento voluntario” (Instagram), publicada en diciembre de 2025.

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

Indicador 3.1. Solicitudes de información tributaria atendidas por CIYAT.

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

Según la información proporcionada por CIYAT, durante 2025 se atendieron 115.250 solicitudes, por lo que el porcentaje de cumplimiento de este indicador es del 100%.

Indicador 3.2. Abandono en llamadas.

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

Según la información aportada por CIYAT, la tasa de abandono durante 2025 ha sido del 14,9% por lo que el porcentaje de cumplimiento de este indicador es del 100%.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JOSE FRANCISCO PARRA SOLER DIRECTOR AGENCIA TRIBUTARIA DE ANDALUCIA	03/03/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmA7KRfK9YSS6FERLLEZJXHBTla	PÁG. 11/21	

Indicador 4.1. Actualización de las preguntas frecuentes.

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

Debido a que en 2025 no se han producido cambios normativos que afecten a materia tributaria recogida en las preguntas frecuentes, no es posible la medición de este indicador.

Indicador 5.1. Actualización de los contenidos del asistente virtual.

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

La aplicación de este indicador no se puede verificar pues está supeditado, como en el caso anterior, a la entrada en vigor de novedades normativas en 2025 que afecten a los contenidos del asistente virtual tributario.

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

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

En el año 2025, el número medio de días necesarios para que esté disponible una cita previa para este servicio ha sido de 1,59 días.

Por tanto, el porcentaje de cumplimiento de este indicador durante 2025 es del 100%.

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

El objetivo fijado para este indicador es atender las citas presenciales de consulta de un expediente concreto con un tiempo de espera no superior a 10 minutos, contados desde la hora de su cita previa hasta que es llamado.

Durante el ejercicio 2025, el tiempo medio de espera registrado ha sido de 14 minutos.

En consecuencia, el porcentaje de cumplimiento de este indicador durante 2025 es del 0,00% al no alcanzarse el estándar de calidad establecido.

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

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

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JOSE FRANCISCO PARRA SOLER DIRECTOR AGENCIA TRIBUTARIA DE ANDALUCIA	03/03/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmA7KRfK9YSS6FERLLEZJXHBTla	PÁG. 12/21	

En esta caso para solicitar la cita previa de confección es necesario aportar la documentación.

Durante el año 2025 el tiempo medio para la tramitación del servicio de confección de los modelos ha sido de 1 día.

Por tanto, el porcentaje de cumplimiento de este indicador durante 2025 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 2025 ha alcanzado una puntuación de 4,57 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 2025.

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 2025 fue del 97 %.

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 2025.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JOSE FRANCISCO PARRA SOLER DIRECTOR AGENCIA TRIBUTARIA DE ANDALUCIA	03/03/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmA7KRFK9YSS6FERLLEZJXHTLA	PÁG. 13/21	

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 2025 fue del 99%.

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.

Durante el año 2025 se han realizado las siguientes acciones de comunicación dirigidas a las colaboradoras sociales por distintos canales:

- Publicación en web el video “Alta de Colaborador Social y gestión de usuarios”.
- Difusión, a través del correo de colaboración social, de las siguientes comunicaciones:
 - + Incorporación de un nuevo campo en el modelo 600.
 - + La habilitación del pago mediante Bizum.
 - + La parada técnica asociada a la migración SUR.
 - + El seminario WEB sobre el contenido WEB de la Agencia Tributaria de Andalucía.

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 2025 el tiempo medio para la obtención de cita previa para este servicio ha sido de 0,41 días, por tanto inferior a 5 días hábiles.

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

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

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

Durante el ejercicio 2025 el tiempo medio de espera para este servicio ha sido de 8 minutos, por tanto, el porcentaje de cumplimiento de este indicador es del 100%.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JOSE FRANCISCO PARRA SOLER DIRECTOR AGENCIA TRIBUTARIA DE ANDALUCIA	03/03/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmA7KRfK9YSS6FERLLEZJXHBTla	PÁG. 14/21	

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

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

Durante el ejercicio 2025 el tiempo medio para la obtención de cita previa para este servicio ha sido de 0,4 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.

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

Durante el ejercicio 2025, el tiempo medio de espera registrado ha sido de 2 minutos, por tanto, inferior al límite fijado, por lo que el cumplimiento de este indicador es del 100%.

Indicador 16.1. Pagos telemáticos de autoliquidaciones.

El objetivo de este indicador consiste en posibilitar a los contribuyentes el pago de deudas sin necesidad de desplazarse a las oficinas bancarias, 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 2025 alcanzó el 93%.

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 2,4 meses, por lo que no se han superado los 3 meses.

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

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JOSE FRANCISCO PARRA SOLER DIRECTOR AGENCIA TRIBUTARIA DE ANDALUCIA	03/03/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmA7KRFK9YSS6FERLLEZJXHBTla	PÁG. 15/21	

De conformidad con lo anterior, los resultados obtenidos en el ejercicio 2025 pueden resumirse en la siguiente tabla:

INDICADORES	FÓRMULA DE CÁLCULO	ESTÁNDAR	DATO ANUAL	% DE CUMPLIMIENTO	PONDERACIÓN	RESULTADO
1.1. Plazo de comunicación de novedades en el portal web	Número máximo de días que se tarda en comunicar las novedades en el portal web de la ATRIAN	5	1	100%	6,67%	6,67%
2.1. Acciones de comunicación	Número de acciones anuales de comunicación realizadas a través de las redes sociales o notas de prensa	4	8	100%	6,67%	6,67%
3.1. Solicitudes de información tributaria atendidas por CIYAT	Número de solicitudes de información tributaria anuales atendidas por CIYAT	Superior a 60.000	115.250	100%	3,33%	3,33%
3.2. Abandono en llamadas	Tasa de Abandono= número de llamadas que no han sido atendidas con respecto al total de llamadas realizadas.	Inferior al 15%, salvo campañas o circunstancias excepcionales	14,9	100%	3,33%	3,33%
4.1. Actualización de las preguntas frecuentes	Número máximo de días que se tarda en actualizar las preguntas frecuentes tras una modificación normativa	5	No ha habido modificaciones normativas de relevancia (N/A)	N/A	N/A	N/A

INDICADORES	FÓRMULA DE CÁLCULO	ESTÁNDAR	DATO ANUAL	% DE CUMPLIMIENTO	PONDERACIÓN	RESULTADO
5.1. Actualización de los contenidos del asistente virtual	Número máximo de días que se tarda en actualizar el asistente virtual tras una modificación normativa	5	No ha habido modificaciones normativas de relevancia (N/A)	N/A	N/A	N/A
6.1. Demora en cita previa de consulta de expedientes	Número medio de días necesarios para que esté disponible una cita previa para este servicio	5	1,59	100%	6,67%	6,67%
7.1. Tiempo de espera en las oficinas para la consulta de expediente concreto	Tiempo medio de espera para este servicio desde que el contribuyente acude a la oficina a la hora asignada en su cita previa hasta que es llamado	10 minutos	14:29	0,00%	6,67%	0%
8.1. Tiempo de tramitación del servicio de confección de modelos del ISD desde que el contribuyente proporciona la documentación necesaria para la confección del modelo hasta que el empleado lo confecciona y lo pone a su disposición	Tiempo medio de tramitación para el servicio de confección de modelos del ISD desde que el contribuyente proporciona la documentación necesaria para la confección del modelo hasta que el empleado lo confecciona y lo pone a su disposición	5	Promedio anual=1 día	100%	6,67%	6,67%
9.1. Nivel de satisfacción en el servicio prestado	Media del nivel de satisfacción en el servicio prestado en la encuesta de satisfacción de usuarios	Superior a 3,5	4,57	100%	6,67%	6,67%

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JOSE FRANCISCO PARRA SOLER DIRECTOR AGENCIA TRIBUTARIA DE ANDALUCIA	03/03/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmA7KRfK9YSS6FERLLEZJXHBTla	PÁG. 17/21	

INDICADORES	FÓRMULA DE CÁLCULO	ESTÁNDAR	DATO ANUAL	% DE CUMPLIMIENTO	PONDERACIÓN	RESULTADO
10.1. Autoliquidaciones del Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados presentadas telemáticamente	Porcentaje de autoliquidaciones de ITPAJD presentadas telemáticamente en el ejercicio respecto al total de autoliquidaciones de ITPAJD presentadas en ese ejercicio.	80%	97,00 %	100%	3,33%	3,33%
10.2. Autoliquidaciones del Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones presentadas telemáticamente	Porcentaje de autoliquidaciones de ISD presentadas telemáticamente en el ejercicio respecto al total de autoliquidaciones de ISD presentadas en ese ejercicio.	75%	99,00 %	100%	3,33%	3,33%
11.1. Acciones de comunicación relacionadas con la colaboración social	Número de acciones de comunicación anuales realizadas en el ejercicio dirigidas a los colaboradores sociales por distintos canales	4	5	100%	6,67%	6,67%
12.1. Demora en cita previa de presentación de documentación	Número medio de días necesarios para que esté disponible una cita previa para este servicio	5	Promedio anual=0,41	100%	6,67%	6,67%
13.1. Tiempo de espera en las oficinas para presentación de documentación	Tiempo medio de espera para este servicio desde que el contribuyente acude a la oficina a la hora asignada en su cita previa hasta que es llamado	10 minutos	8:40	100%	6,67%	6,67%

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JOSE FRANCISCO PARRA SOLER DIRECTOR AGENCIA TRIBUTARIA DE ANDALUCIA	03/03/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmA7KRfK9YSS6FERLLEZJXHBTla	PÁG. 18/21	

INDICADORES	FÓRMULA DE CÁLCULO	ESTÁNDAR	DATO ANUAL	% DE CUMPLIMIENTO	PONDERACIÓN	RESULTADO
14.1. Demora en cita previa de obtención de certificados de estar al corriente	Número medio de días necesario para que esté disponible una cita previa para este servicio	5	Promedio anual=0,4 días	100%	6,67%	6,67%
15.1. Tiempo de espera en las oficinas para obtención de certificados	Tiempo medio de espera para este servicio desde que el contribuyente acude a la oficina a la hora asignada en su cita previa hasta que es llamado	10 minutos	2:41	100%	6,67%	6,67%
16.1. Pagos telemáticos de autoliquidaciones	Porcentaje de pagos telemáticos de autoliquidaciones en el ejercicio respecto a pagos totales de autoliquidaciones en este ejercicio.	Superior al 50%	93,00 %	100%	6,67%	6,67%
17.1. Tiempo de tramitación de los expedientes de fraccionamiento	Tiempo medio de resolución de los expedientes de fraccionamiento en el ejercicio.	3 meses	2,4 meses	100%	6,67%	6,67%
NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS						93,33%

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 los costes de tramitación.

La Carta de Servicios viene a confirmar el compromiso de la Agencia Tributaria de Andalucía con la excelencia en la gestión y evaluación, de acuerdo con modelos de gestión de relaciones personalizadas y soportado por

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JOSE FRANCISCO PARRA SOLER DIRECTOR AGENCIA TRIBUTARIA DE ANDALUCIA	03/03/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmA7KRfK9YSS6FERLLEZJXHBTLa	PÁG. 19/21	

plataformas informáticas y de comunicaciones de última generación, con el objetivo de ofrecer un alto nivel en la prestación de los servicios.

En la medida en que la Carta de Servicios es el medio idóneo para contrastar la oferta de servicios que se provee por la Agencia Tributaria a los ciudadanos, como destinatarios últimos, el Informe de Seguimiento Anual permite evaluar el nivel efectivo de prestación de los mismos, analizando el grado de cumplimiento de los compromisos asumidos en la prestación de los servicios tributarios, tanto a los contribuyentes como a los profesionales que operan en el marco de la colaboración social y en el ámbito de la gestoría administrativa o asesoría fiscal. Los resultados obtenidos a partir de los diferentes indicadores sirven como punto de partida para la mejora continua 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 y conforme a la ponderación de los indicadores establecida, se concluye que el nivel de ejecución de la Carta de Servicios correspondiente al año 2025 alcanza el 93,33%.

El grado de ejecución de los objetivos para la práctica totalidad de indicadores ha sido del 100%, con la excepción del indicador relativo al “tiempo de espera en las oficinas para la consulta de un expediente concreto”. El objetivo fijado establece un tiempo máximo de espera de 10 minutos. En 2025 el tiempo medio de espera registrado ha sido de 14 minutos, por lo que el resultado es ligeramente superior al objetivo. No obstante, hay que indicar que la atención es telefónica, por lo que es difícil medir con precisión este indicador.

Debe destacarse el elevado grado de cumplimiento de los objetivos vinculados al uso de las tecnologías de la información y comunicación. Este compromiso se refleja especialmente en el porcentaje de presentación telemática de autoliquidaciones, que en 2025 vuelve a situarse por encima del 95% así como en el porcentaje de pago telemático de autoliquidaciones, que alcanza el 93%. Asimismo, se mantiene el cumplimiento del indicador relativo al tiempo medio de obtención de cita previa en todos los servicios, pese al alto nivel de exigencia fijado. Igualmente se constata la mejora y el mantenimiento del tiempo medio de tramitación de los expedientes de fraccionamiento, consolidando un indicador particularmente ambicioso que establece un plazo no superior a 3 meses, significativamente inferior al plazo legal de 6 meses, alcanzándose un tiempo medio de resolución de 2,4 meses.

En conclusión, durante 2025 se mantiene el elevado grado de compromiso de la Agencia Tributaria de Andalucía con la calidad en el nivel de prestación de servicios tributarios, alcanzándose 14 de los 15 compromisos adquiridos. Este resultado consolida los avances ya observados el año anterior. La continuidad de este nivel de cumplimiento pone de manifiesto que la Agencia mantiene su compromiso firme con la mejora continua y con la consolidación del estándar de calidad establecido.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JOSE FRANCISCO PARRA SOLER DIRECTOR AGENCIA TRIBUTARIA DE ANDALUCIA	03/03/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmA7KRfK9YSS6FERLLEZJXHBTla	PÁG. 20/21	

EL DIRECTOR



Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JOSE FRANCISCO PARRA SOLER DIRECTOR AGENCIA TRIBUTARIA DE ANDALUCIA	03/03/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmA7KRfK9YSS6FERLLEZJXHBTla	PÁG. 21/21	