
INFORME D'AVALUACIÓ DE LA CARTA DE SERVEIS DE L'ATC

SETEMBRE 2016

Índex

1.	Àmbit i objectius de l'informe	3
2.	Antecedents: La Carta de drets dels contribuents	3
3.	La Carta de Serveis	4
3.1.	<i>Contingut</i>	4
3.2.	<i>Revisió i actualització de la Carta de Serveis</i>	5
	A) <i>Reclamacions per escrit</i>	7
	B) <i>Oficina del contribuent</i>	7
3.3.	<i>Indicadors de seguiment</i>	7
3.4.	<i>Avaluació de la satisfacció del contribuent</i>	8
4.	Compliment dels compromisos	10
	A) <i>Serveis d'informació i assistència per al compliment de les obligacions tributàries</i>	10
	B) <i>Serveis a Internet</i>	11
	C) <i>Millora en l'aplicació dels tributs</i>	12
	D) <i>Seguiment continuat del nivell de qualitat dels serveis prestats per l'Agència Tributària de Catalunya</i>	14
5.	Resultats i conclusions	15
6.	ANNEXOS	16
6.1.	<i>Informe sobre l'enquesta 03/2015 de satisfacció del contribuent</i>	16
6.2.	<i>Indicadors de seguiment de la Carta de Drets i Deures / Carta de Serveis (1r trimestre 2016)</i>	16
6.3.	<i>Indicadors de seguiment de la Carta de Drets i Deures / Carta de Serveis (any 2015)</i>	16

1. Àmbit i objectius de l'informe

La Llei 7/2007, de 17 de juliol, de l'Agència Tributària de Catalunya, i el Reglament que la desplega, encomanen a la Inspecció de Serveis, entre altres, la supervisió del funcionament intern de l'Agència Tributària de Catalunya (ATC), l'avaluació de l'eficàcia en el compliment dels objectius i l'eficiència de la gestió.

El present informe avalua el compliment de la Carta de Serveis 2015, publicada a la web de l'ATC d'ençà l'1 de juliol de 2015, data de l'entrada en vigor de la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.

L'avaluació se centra en el període comprès entre l'1 de juliol de 2015, data de la publicació de la Carta de Serveis, fins al 31 de juliol de 2016.

2. Antecedents: La Carta de drets dels contribuents

L'article 30 de l'Estatut d'autonomia de Catalunya regula els drets d'accés als serveis públics i a una bona administració i estableix l'obligació que les administracions públiques de Catalunya adoptin una carta de drets dels usuaris.

L'Agència Tributària de Catalunya, que s'esforça de manera permanent per oferir serveis a la ciutadania, amb una atenció especial a l'assistència a les persones contribuents, va decidir reforçar aquesta voluntat amb la Carta de drets dels contribuents.

Mitjançant la RESOLUCIÓ ECF/2627/2009, de 13 de juliol, es va aprovar i donar publicitat a la Carta de drets dels contribuents, que es pot consultar a la web de l'ATC: <http://etributs.gencat.cat/ca/atc/cartadrets/>

La Carta de drets dels contribuents neix amb la voluntat de millorar el servei a la ciutadania, vol reflectir les prestacions que l'Agència posa a disposició de les persones contribuents i l'assoliment d'uns compromisos de qualitat en l'exercici d'aquestes, els quals s'han de revisar periòdicament i s'han de donar a conèixer a la ciutadania per mitjà de les tecnologies de la informació i la comunicació.

Amb aquesta Carta, l'Agència renova el seu compromís continu d'assolir més qualitat i, alhora, de cercar la participació de les persones contribuents en la millora dels seus serveis.

3. La Carta de Serveis

3.1. Contingut

A l'any 2015, d'acord amb els preceptes continguts a l'article 59 de la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, l'ATC es va dotar d'una carta de serveis estructurada en els següents apartats:

1. Presentació de l'ATC
2. Organització i gestió del servei
3. Serveis que presta l'ATC
 - A) Serveis d'informació
 - B) Publicacions i material informatiu
 - C) Serveis d'ajuda per al compliment d'obligacions tributàries
 - D) Programes d'ajuda i formularis
 - E) Serveis a Internet
 - F) Admissió de diferents mitjans de pagament
 - G) Emissió de certificats
 - H) Recepció de documentació
 - I) Altres serveis
4. Drets i responsabilitats dels ciutadans
 - A) Drets de caràcter general
 - B) Drets de caràcter específic establerts en els procediments de gestió tributària, d'inspecció i de recaptació
5. Compromís de qualitat
 - A) Serveis d'informació i assistència per al compliment de les obligacions tributàries
 - B) Serveis a Internet
 - C) Millora en l'aplicació dels tributs
 - D) Seguiment continuat del nivell de qualitat dels serveis prestats per l'Agència Tributària de Catalunya
6. Vies de reclamació
 - A) Reclamacions per escrit
 - B) Oficina del contribuent

C) Recursos i reclamacions

Recurs de reposició

Reclamació economicoadministrativa

3.2. Revisió i actualització de la Carta de Serveis

Quadrimestralment, el Comitè executiu de l'ATC duu a terme una revisió dels serveis inclosos en la Carta de drets dels contribuents. Aquestes revisions actualitzen la llistat de prestacions d'acord amb les noves incorporacions que s'ofereixen o segons les millores que es van produint, especialment pel que fa a la possibilitat de presentar i pagar telemàticament els diferents models tributaris, i també l'accés a consultes i simuladors mitjançant l'Oficina virtual de l'ATC.

Aquestes actualitzacions es traslladen sistemàticament a la Carta de Serveis.

Nous serveis incorporats a la carta de Serveis

Des de juliol de 2015, s'han afegit a la Carta de Serveis de l'ATC els nous serveis i compromisos que s'indiquen tot seguit. Es mostren els serveis afegits (en blau) i l'apartat al qual corresponen.

3) Serveis que presta l'ATC

C. Serveis d'ajuda per al compliment d'obligacions tributàries

C.1 Servei de cita prèvia per confeccionar, autoliquidacions dels impostos següents, en horari d'atenció al públic:

C.1.1 Impost sobre successions i donacions: herències, llegats, assegurances de vida i donacions. [En herències amb béns situats a al ciutat de Barcelona, la cita prèvia pot incloure la confecció d'autoliquidacions per l'impost dels terrenys de naturalesa urbana.](#)

D. Programes d'ajuda i formularis

D.2 Elaboració i posada a disposició de les persones interessades de **models d'autoliquidació editables en format PDF** dels tributs següents:

- [D.2.7 Impost sobre els habitatge buits \(model 510\) només per a ajornaments.](#)
- [D.2.8 Impost sobre la provisió de continguts per part de prestadors de serveis de comunicacions electròniques per al foment del sector](#)

audiovisual i per a la difusió cultural digital (model 500), només per ajornaments.

- D.2.9 Impost sobre l'emissió de gasos i partícules a l'atmosfera produïda per la indústria (model 980), només per a ajornaments.
- D.2.10 Impost sobre l'emissió d'òxids de nitrogen a l'atmosfera produïda per l'aviació comercial (model 990), només per a ajornaments.
- D.2.11. Impost sobre els habitatges buits (model 510), només per a ajornaments.

E) Serveis a Internet

E.1 Presentació i pagament, a través de l'Oficina Virtual del portal de les autoliquidacions següents:

- E.1.3 Impost sobre successions i donacions: Modalitats successions, donacions i consolidació de domini.
- E.1.5 Impost sobre l'emissió de gasos i partícules a l'atmosfera produïda per la indústria.
- E.1.6 Impost sobre l'emissió d'òxids de nitrogen a l'atmosfera produïda per l'aviació comercial.
- E.1.7 Impost sobre la provisió de continguts per part de prestadors de serveis de comunicacions electròniques per al foment del sector audiovisual i per a la difusió cultural digital.
- E.1.8 Impostos sobre el joc: Rifles, tómboles i combinacions aleatòries; sales de bingo; casinos de joc.
- E.1.9 Impost sobre els habitatges buits.

E.8 Formularis per a la tramitació electrònica:

- E.8.2 Impost sobre transmissions tarifa AUR (model 600).
- E.8.3 Rifles, tómboles i combinacions aleatòries (model 040)
- E.8.4 Impost sobre estades en establiments turístics (model 950)
- E.8.5 Impost sobre la provisió de continguts per part de prestadors de serveis de comunicacions electròniques per al foment del sector audiovisual i per a la difusió cultural digital (model 500)
- E.8.6 Taxa fiscal sobre el joc: casinos de joc (model 044).
- E.8.7 Impost sobre l'emissió de gasos i partícules a l'atmosfera produïda per la indústria (model 980)
- E.8.8 Impost sobre l'emissió d'òxids de nitrogen a l'atmosfera produïda per l'aviació comercial (model 990).
- E.8.9 Impost sobre els habitatges buits (model 510).
- E.8.10 Apostes (model 042)
- E.8.11 Sales de bingo (model 043)
- E.8.12 Màquines recreatives o d'atzar (models 045 o 046)
- E.8.13 Impost sobre les estades en establiments turístics: embarcacions de creuer turístic (model 940)

6. Vies de reclamació

A) Reclamacions per escrit

Mitjançant la formulació de consultes, queixes i suggeriments, els ciutadans podem manifestar i posar en coneixement de l'ATC qualsevol tipus de reclamació referent a la prestació dels serveis oferts per part de l'ATC. Els ciutadans poden presentar les seves queixes mitjançant [aquest formulari](#) disponible al web de l'ATC.

B) Oficina del contribuent

L'Oficina del Contribuent té per objecte defensar els drets i garanties de la ciutadania en les seves relacions amb l'Administració tributària de Catalunya (Agència Tributària de Catalunya, oficines liquidadores, Direcció General de Tributs i Junta de Finances).

Les queixes i els suggeriments han d'estar relacionats amb els procediments administratius seguits en l'àmbit de l'aplicació i revisió dels tributs i amb la interpretació de la normativa tributària.

Les queixes poden fer referència a qualsevol incidència que hagi dificultat al ciutadà exercir els seus drets; en particular, els que recull la Carta de drets dels contribuents de l'Agència Tributària de Catalunya.

Els suggeriments poden tenir com a objectiu millorar la qualitat dels serveis o la manera d'accedir-hi, simplificar tràmits administratius, o qualsevol altra mesura que impliqui un increment del grau de satisfacció de la societat respecte de les seves relacions amb l'Administració tributària de Catalunya.

Les queixes formulades davant de l'Oficina no tenen la consideració de recurs administratiu; per tant, el fet de presentar-les no interromp els terminis ni de tramitació ni de resolució dels procediments corresponents.

- [Formulari de presentació de queixes davant l'Oficina del Contribuent](#)

3.3. Indicadors de seguiment

Els indicadors de seguiment dels compromisos de la Carta de drets dels contribuents, que permeten igualment el seguiment de la Carta de Serveis són actualment els següents:

- Assistència amb cita prèvia (compromís A1): nombre de cites.
- Sistemes automàtics de gestió de temps d'espera (compromís A2): tiquets emesos, temps mitjà d'espera i temps màxim d'espera.
- Assistència al contribuent per correu electrònic. Correus atesos (compromís A.4): nombre de correu atesos.
- Percentatge d'utilització de programes d'ajuda (compromís A.6): percentatge d'ús de cada programa d'ajuda

- Grau de millora dels procediments de notificacions (compromís C.4): tant per cent de notificacions personals respecte de notificacions per edicte.

Les dades d'aquest indicador es publiquen trimestralment al web de l'ATC. En l'annex d'aquest informe s'inclouen les dades de 2015 i del primer trimestre de 2016.

3.4. Avaluació de la satisfacció del contribuent

Anualment, l'Agència Tributària de Catalunya duu a terme una enquesta de satisfacció del contribuent. Aquesta enquesta es realitza presencialment, entre els usuaris que acudeixen a les quatre delegacions territorials de Barcelona, Girona, Lleida i Tarragona.

La darrera enquesta es va dur a terme entre els dies 19 i 30 d'octubre de 2015. Quant a l'enquesta de 2016, està prevista la seva realització durant el darrer trimestre de l'any.

Els principals resultats de l'enquesta de 2015 són els següents:

Temps d'espera per a ser atès

“El temps que heu trigat a ser atesos, us ha semblat raonable?”

Amb relació a la pregunta plantejada, la majoria dels usuaris enquestats, el 84.02%, el considera molt o bastant raonable (77,60% l'any 2014). Pel contrari, el 15,98% considera poc o gens raonable el temps d'espera per ser atesos (21.85% l'any 2014).

Cal concloure, doncs, que els usuaris perceben que el temps d'espera és prou raonable, i s'incrementa aquesta sensació respecte de l'edició anterior.

Atenció rebuda per part del personal de l'ATC

“L'atenció que heu rebut per part del personal de l'Agència Tributària de Catalunya us ha semblat correcta?”

El grau de satisfacció és molt elevat pel que fa a l'atenció rebuda per part del personal de l'Agència Tributària de Catalunya. Els resultats de la mostra utilitzada en aquest estudi assoleixen uns valors positius d'un 96,72% (pràcticament el mateix que l'any 2014, que va ser del 96,17%).

Informació rebuda

“La informació que heu rebut per part del personal de l'Agència Tributària de Catalunya ha satisfet les vostres necessitats?”

Els percentatges obtinguts en relació a la informació rebuda per part de l'Administració tributària, atenent a la seva eficàcia, acrediten que un 94,36% dels contribuents estan molt o bastant satisfets amb la informació rebuda per part del personal de l'Agència Tributària (92,35% l'any 2014). Per contra, només el 5,74% s'ha mostrat poc o gens satisfet amb la utilitat de la informació rebuda (7,65% l'any 2014).

Organització

“L'organització del servei us ha semblat l'adequada?”

El 90,99% de les persones usuàries del servei considera que l'organització és molt o bastant adequada (87,98% l'any 2014). Només un 8,61% dels enquestats mostren algun tipus de disconformitat (12,02% l'any 2014).

Instal·lacions

“L'adequació de les instal·lacions a la prestació del servei us ha semblat adient?”

El 90,58% de les persones usuàries dels serveis de l'Agència Tributària de Catalunya valoren positivament les instal·lacions, ja que les consideren molt o bastant adequades per a la prestació del servei (90,71% l'any 2014). Només el 8,61% considera les instal·lacions poc o gens adequades (8,20% l'any 2014).

Tràmit senzill

“El tràmit que heu realitzat us ha resultat senzill?”

El 86,48% dels usuaris del serveis de l'Agència Tributària opina que el tràmit realitzat els ha resultat molt o bastant senzill (83,06% l'any 2014). D'altra banda, un 13,12% considera poc o gens senzill el tràmit realitzat, resultat significativament inferior respecte del 16,40% obtingut l'any 2014.

Els informes amb els resultats de les enquestes estan publicats al web de l'ATC.

4. Compliment dels compromisos

La Carta de Serveis de l'ATC recull 28 compromisos de servei distribuïts en 4 grans blocs:

- A) Serveis d'informació i assistència per al compliment de les obligacions tributàries
- B) Serveis a Internet
- C) Millora en l'aplicació dels tributs
- D) Seguiment continuat del nivell de qualitat dels serveis prestats per l'Agència Tributària de Catalunya

En la següent taula s'exposa l'evolució del compliment de cadascun d'aquest compromisos:

Compromisos	Informació de compliment durant els 12 darrers mesos
A) Serveis d'informació i assistència per al compliment de les obligacions tributàries	
A.1 Ampliació progressiva dels serveis prestats a les oficines de l'Agència Tributària de Catalunya després d'haver demanat cita concertada telefònicament o a través d'Internet (www.atc.gencat.cat).	Des del gener de 2016, s'ha ampliat l'abast del servei de cita prèvia reduint o eliminant determinades limitacions. Mitjançant Internet, s'ha ampliat en 12 el nombre de models que es poden tramitar telemàticament.
A.2 Instal·lació progressiva de sistemes automàtics de gestió de temps d'espera a les oficines de l'Agència Tributària de Catalunya.	Totes les delegacions de l'ATC disposen d'aquest sistema.
A.3 Ampliació de la cita prèvia a altres impostos.	Els serveis actualment disponibles en cita prèvia són els següents: <ul style="list-style-type: none"> - assegurances sobre la vida - herències o llegats - donacions - transmissió de vehicles usats - transmissions patrimonials i actes jurídics documentats - impost sobre el patrimoni

	màquines recreatives
A.4 Potenciació dels serveis d'assistència integral que permetin a la ciutadania obtenir informació sense haver de desplaçar-se a les oficines.	S'ha posat a disposició dels contribuents el pagament de liquidacions amb targeta bancària pels següents canals: <ul style="list-style-type: none"> - mitjançant l'oficina virtual per internet - mitjançant el telèfon d'atenció ciutadana 012 - Presencialment a les Delegacions territorials de l'ATC
A.5 Foment de la participació d'organismes públics, d'entitats, d'associacions i de corporacions empresarials, professionals, sindicals i socials, en la prestació dels serveis d'ajuda per a la confecció de declaracions, amb la finalitat d'ampliar els seus beneficis a un nombre de ciutadans més elevat.	S'han signat 10 nous convenis: 4 amb col·lectius professionals i 6 amb altres institucions.
A.6 Actualització i millora anual dels programes d'ajuda tributària.	S'han emès les noves versions anuals de tots els programes d'ajuda i revisat especialment els programes d'ajuda dels models 600, 650 i 653.
A.7 Ampliació dels formularis normalitzats a disposició de la persona contribuent i actualització constant.	Durant els darrers 12 mesos s'han posat a disposició dels contribuents 5 nous models d'autoliquidació editables en format PDF
A.8 Potenciació de la publicació de les guies pràctiques dels impostos gestionats per l'Agència Tributària de Catalunya.	S'han revisat i actualitzat les Guies pràctiques de l'Impost de successions i Donacions i de l'Impost de Transmissions patrimonials, i s'han redactat dues noves guies: <ul style="list-style-type: none"> - Els préstecs entre familiars - El lloguer d'habitatges
A.9 Potenciació de la participació ciutadana mitjançant la realització d'enquestes de satisfacció i la proposta de millores futures.	S'ha realitzat l'enquesta anual de satisfacció de l'usuari (presencial) corresponent a 2015 i l'enquesta sobre el web de l'ATC (telemàtica) corresponent a 2016.
B) Serveis a Internet	
B.1 Actualització constant de la informació.	El web de l'ATC s'actualitza constantment. S'ha dut a terme una millora en el sistema d'edició i s'ha ampliat l'equip que hi treballa.
B.2 Operativitat dels serveis oferts les 24	El serveis d'informació del web i els tràmits de

hores del dia, 7 dies a la setmana.	l'Oficina virtual estan disponibles 24x7x365 dies l'any.
B.3 Millora de l'accés a la informació disponible a Internet amb l'establiment de perfils d'usuaris.	S'ha treballat en la segmentació dels usuaris i l'orientació estructurada de la informació atenent a aquests perfils, si bé l'impacte final està previst que coincideixi amb la reestructuració resultant de la implantació de la nova seu electrònica de l'Agència.
B.4 Ampliació progressiva dels sistemes de presentació telemàtica de declaracions.	S'han posat a disposició dels contribuents 12 nous models de tramitació electrònica que permeten la presentació i el pagament telemàtics.
B.5 Increment progressiu dels certificats tributaris que es puguin sol·licitar a través d'Internet.	Es poden sol·licitar els següents tipus de certificats d'estar al corrent de deutes tributaris, emesos a nom del titular del certificat digital: <ul style="list-style-type: none"> - Contractes públics - Subvencions - Genèrics tributaris i no tributaris
B.6 Ampliació dels tràmits i de les actuacions que es puguin dur a terme a través d'Internet, tant amb certificat d'usuari com sense, per evitar desplaçaments innecessaris.	S'han implantat 6 nou serveis de presentació i pagament mitjançant l'oficina virtual de l'ATC. S'ha implantat l'ús del sistema d'identificació digital Idcat-Mòbil.
B.7 Publicació al web de tots els convenis amb entitats públiques o privades que siguin vigents.	Es publiquen puntualment al web de l'ATC tots els convenis que signa l'ATC.
B.8 Publicació al web de les diverses activitats que es duguin a terme en matèria de col·laboració i cooperació en el desenvolupament.	En l'apartat "actualitat" del web de l'ATC es publiquen notícies referents a la signatura de convenis i acords de col·laboració, participació en jornades i seminaris, o recepció de representacions dels diferents col·lectius de l'àmbit tributari.
B.9 Reducció del temps d'execució de les gestions sol·licitades a través d'Internet.	Les operacions automatitzades que comporta la tramitació telemàtica, i que fan innecessàries actuacions manuals de gravació, escaneig, comptabilització d'ingressos, qualificació i distribució entre oficines, redueixen sensiblement els terminis de tramitació.
C) Millora en l'aplicació dels tributs	
C.1 Modernització de la gestió interna dels	L'ATC està desenvolupant un nou sistema de

expedients.	gestió d'expedients per a l'Impost sobre el Patrimoni i per a l'Impost d'Estades en Establiments Turístics.
C.2 Tramitació sense dilacions dels expedients i potenciació de la resolució d'aquests de manera expressa.	L'evolució dels índex de demora de tramitació mostren una reducció sostinguda dels terminis, juntament amb la voluntat de reduir al mínim possible l'ús del silenci administratiu.
C.3 Redacció de les comunicacions i dels escrits que l'Administració tributària adreça a les persones contribuents utilitzant, en la mesura que es pugui, un llenguatge planer i entenedor, evitant tecnicismes innecessaris, si bé compatibilitzant-lo amb les exigències de la normativa.	L'ATC ha iniciat un projecte de revisió de les plantilles i escrits adreçats a la ciutadania, amb l'objectiu de simplificar i clarificar la informació que s'adreça als contribuents.
C.4 Millora dels procediments de notificacions tendents a la recepció efectiva dels actes administratius per la persona contribuent, evitant, en la mesura que es pugui, dur a terme actuacions durant el mes d'agost.	S'ha reduït el percentatge de notificacions comunicades per edicte, respecte de les comunicades personalment.
C.5 Incoació dels procediments sancionadors d'acord amb les circumstàncies concurrents en cada cas, amb garantia de la presumpció d'innocència. Si escau, les sancions no s'han d'imposar sense una valoració prèvia de la responsabilitat.	Durant l'any 2015 s'ha incrementat el nombre d'expedients sancionadors incoats pels òrgans de gestió de l'ATC.
C.6 Informació clara i precisa a la ciutadania, quan d'un document es derivi l'exigència del pagament d'un deute, del termini de pagament, de les conseqüències de la manca de pagament dins del termini, de la possibilitat d'ajornament i de fraccionament i dels mitjans de pagament acceptats per l'Agència Tributària de Catalunya.	L'ATC ha iniciat un projecte de revisió de les plantilles i escrits adreçats a la ciutadania, amb l'objectiu de simplificar i clarificar la informació que s'adreça als contribuents.
C.7 Flexibilització màxima, en els expedients d'ajornament i de fraccionament, dels criteris utilitzats per admetre garanties presentades per a la suspensió del pagament del deute tributari, respectant, en tot cas, el que disposa la normativa vigent.	S'ha ampliat de 18.000€ a 30.000€ l'import a partir del qual cal presentar una garantia al demanar l'ajornament o fraccionament del deute. S'està treballant en un simulador de fraccionaments i ajornaments.
C.8 Implantació progressiva de nous sistemes de pagament per evitar desplaçaments a la ciutadania, com la banca a distància o altres mitjans de pagament a distància.	S'ha posat a disposició dels contribuents el pagament de liquidacions amb targeta bancària pels següents canals: <ul style="list-style-type: none"> - mitjançant l'oficina virtual per internet - mitjançant el telèfon d'atenció

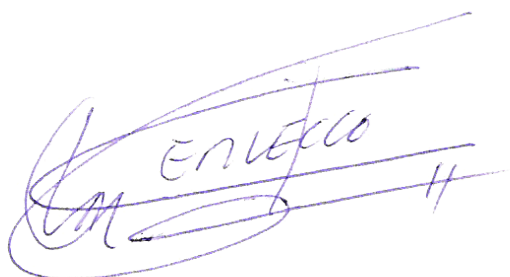
	ciutadana 012 - Presencialment a les Delegacions territorials de l'ATC
D) Seguiment continuat del nivell de qualitat dels serveis prestats per l'Agència Tributària de Catalunya	
D.1 Realització periòdica d'enquestes d'opinió per tal de fer un seguiment del nivell de qualitat dels serveis prestats.	S'ha realitzat l'enquesta anual de satisfacció del contribuent corresponent a 2015 i està previst fer la corresponent al 2016 durant el 3r trimestre.
D.2 Publicació periòdica al web, en l'apartat corresponent a la carta de drets, dels informes de resultat de les enquestes realitzades.	Consten publicades com a Annex III a la carta de drets del contribuent els informes corresponents a les diferents edicions anuals de l'enquesta de satisfacció del contribuent.

5. Resultats i conclusions

A la vista de les dades que s'exposen al llarg del present informe d'avaluació, aquesta Inspecció de Serveis considera que el resultat de l'avaluació de la Carta de Serveis de l'ATC és satisfactòria.

Es valora molt positivament el compliment de majoria de compromisos adquirits.

Es valora positivament el ritme quadrimestral d'actualització de serveis i la seva actualització a la Carta publicada al web de la transparència de l'ATC.



Claudi Cervelló

Cap de la Inspecció de Serveis

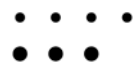
Barcelona, 30 de setembre de 2016

6. ANNEXOS

6.1. Informe sobre l'enquesta 03/2015 de satisfacció del contribuent

6.2. Indicadors de seguiment de la Carta de Drets i Deures / Carta de Serveis (1r trimestre 2016)

6.3. Indicadors de seguiment de la Carta de Drets i Deures / Carta de Serveis (any 2015)



L'objectiu d'aquesta enquesta és conèixer el grau de satisfacció de les persones usuàries dels serveis d'atenció presencial que l'Agència Tributària presta en les seves delegacions territorials. Aquest usuàries, que poden ser els mateixos contribuents o bé professionals per compte de tercers, tenen l'oportunitat de donar la seva opinió sobre el nivell de qualitat i funcionament d'aquests serveis.

L'enquesta 3/2015 s'estructura en dos grans blocs, que emmarquen les següents preguntes:

A. El perfil bàsic de l'usuari dels serveis

- a) *Edat*
- b) *Sexe*
- c) *Formació/estudis*
- d) *Motiu pel qual us heu adreçat a l'Agència*
- e) *El tràmit que heu realitzat, l'heu fet per interès propi (particular) o bé per compte de tercers (professional)?*

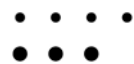
B. El grau de satisfacció amb els diferents apartats relacionats amb els serveis rebuts

- a) *El temps que heu trigat a ser atesos, us ha semblat raonable?*
- b) *L'atenció que heu rebut per part del personal de l'Agència Tributària de Catalunya us ha semblat correcta?*
- c) *La informació que heu rebut per part del personal de l'Agència Tributària de Catalunya ha satisfet les vostres necessitats?*
- d) *L'organització del servei us ha semblat l'adequada?*
- e) *L'adequació de les instal·lacions a la prestació del servei us ha semblat adient?*
- f) *El tràmit que heu realitzat us ha resultat senzill?*
- g) *Considereu que els impresos i les seves instruccions són prou entenedors?*

El caràcter anònim i anual d'aquesta enquesta la fa especialment valuosa per a l'Agència, ja que permet conèixer de primera mà l'opinió no mediatitzada dels destinataris d'aquests serveis, en tant que no s'han d'identificar per expressar el seu criteri. Això dona l'oportunitat d'impulsar mesures de millora i copsar l'impacte de la seva implementació en el temps.

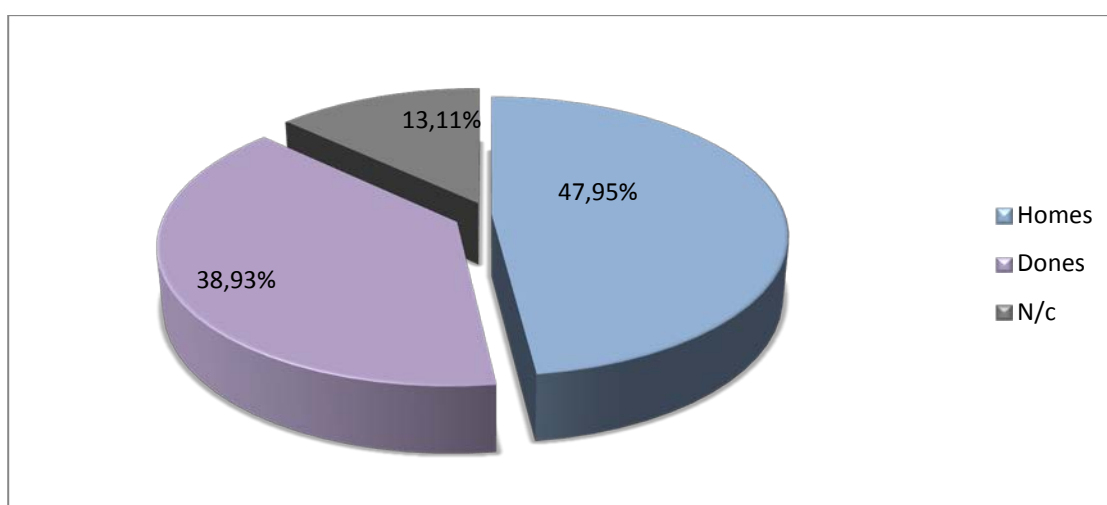
2. Perfil bàsic de l'usuari dels serveis de l'Agència Tributària

A partir de les respostes de les persones enquestades, en els diferents apartats que s'examinaran a continuació, es podria concloure que el perfil bàsic d'usuari dels serveis presencials de l'Agència és un home, d'entre 46 i 65 anys, amb estudis superiors, que actua com a professional per compte de tercers, bàsicament per a la presentació i pagament d'autoliquidacions.



2.1. Distribució per gènere

Les persones que majoritàriament han contestat la consulta són homes, el 47,95% (43,72% l'any 2014), davant del 38,93% que representen les dones (40,44% l'any 2014), mentre que el 13,11% dels enquestats (l'any passat, el 15,85%), no han contestat aquesta pregunta, la qual cosa fa incerta una conclusió definitiva sobre la distribució per gènere. Ara bé, encara que la majoria de les persones que no han contestat fossin dones, es pot continuar inferint que els enquestats són majoritàriament homes.

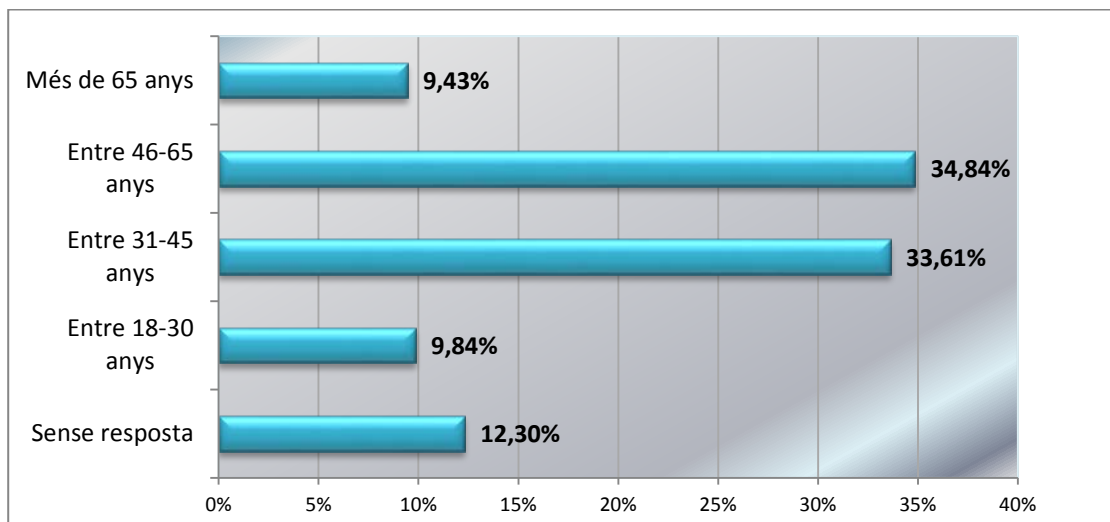
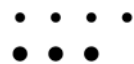


Total enquestes edat-sexe

2.2. Distribució per edat

Tant en homes com en dones, predominen les franges d'edat compreses entre 31 i 65 anys, que representen més del 68% (70,49 % l'any 2014) de les persones usuàries dels serveis de l'Agència Tributària de Catalunya.

Els menors de 31 anys i els majors de 65 anys, que representen el 19,27% (13,66% l'any 2014), han incrementat notablement la seva participació percentual. Tanmateix, aquesta circumstància no modifica les conclusions sobre el predomini de la franja compresa entre 31 i 65 anys..

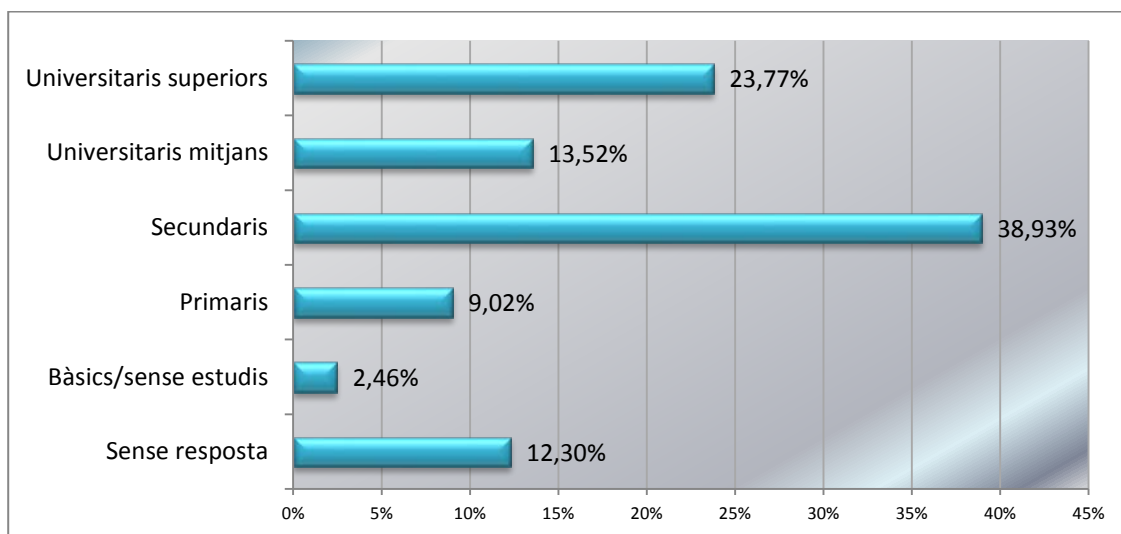


Distribució per edat

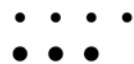
2.3. Nivell de formació

La majoria de les persones usuàries dels serveis de l'Agència Tributària de Catalunya (76,22%) tenen estudis universitaris o secundaris (68,31% l'any 2014). El percentatge de persones usuàries amb estudis primaris o inferiors se situa en el 11,48% (14,21% l'any 2014).

El percentatge que no contesta aquesta pregunta és del 12,30%, inferior al de l'any 2014, que va ser del 17,49%, la qual cosa confirma l'àmplia majoria indicada, atesa la diferència percentual entre els dos grups considerats.



Nivell de formació

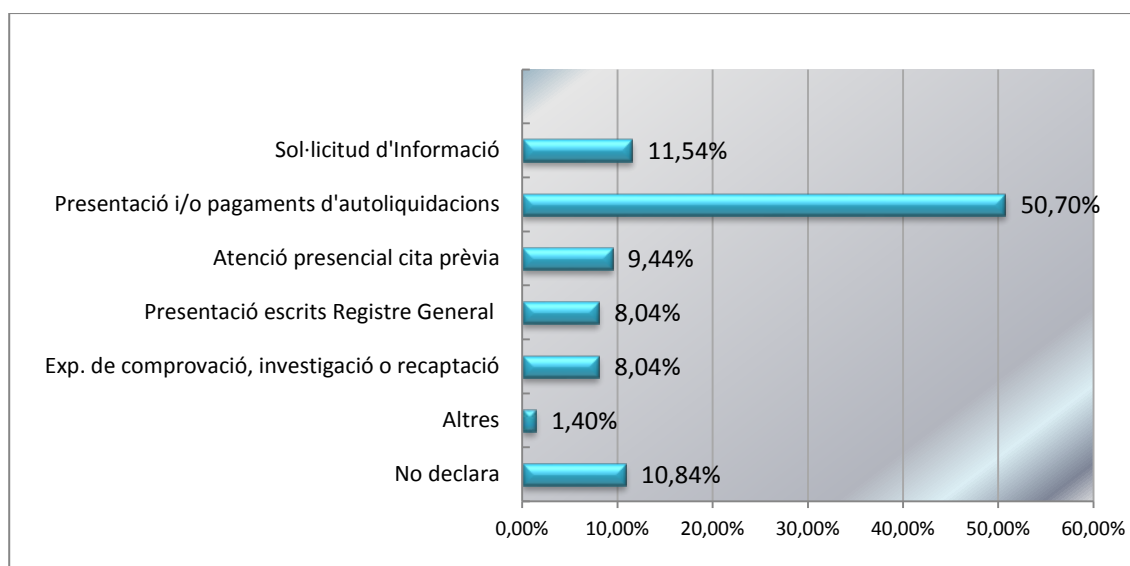


Finalment, creuant les dades de caràcter personal o professional de l'enquetat amb el nivell de formació es pot concloure que aquest últim és superior entre els professionals que actuen per compte de tercers, el 96,46% tenen estudis universitaris o secundaris (90,43% l'any 2014), en relació amb els particulars que actuen per interès propi, que se situen en un percentatge del 77,77% amb aquest tipus d'estudis (67,86% l'any 2014).

2.4. Motiu pel qual la persona usuària s'ha adreçat presencialment a l'Agència

La majoria de les persones usuàries dels serveis de l'Agència Tributària de Catalunya, el 50,70% (56,28% l'any 2014), s'hi adrecen principalment per presentar autoliquidacions i, en segon lloc, amb un 11,54% (l'any 2014, el 12,57%), per sol·licitar informació. És representatiu el fet que molts enquestats manifesten més d'un motiu alhora.

Aquests dos serveis representen gairebé els 2/3 dels manifestats pels usuaris, concretament el 62,24% (l'any 2014, el 68,85%) i consegüentment, cal prestar-los una especial atenció.

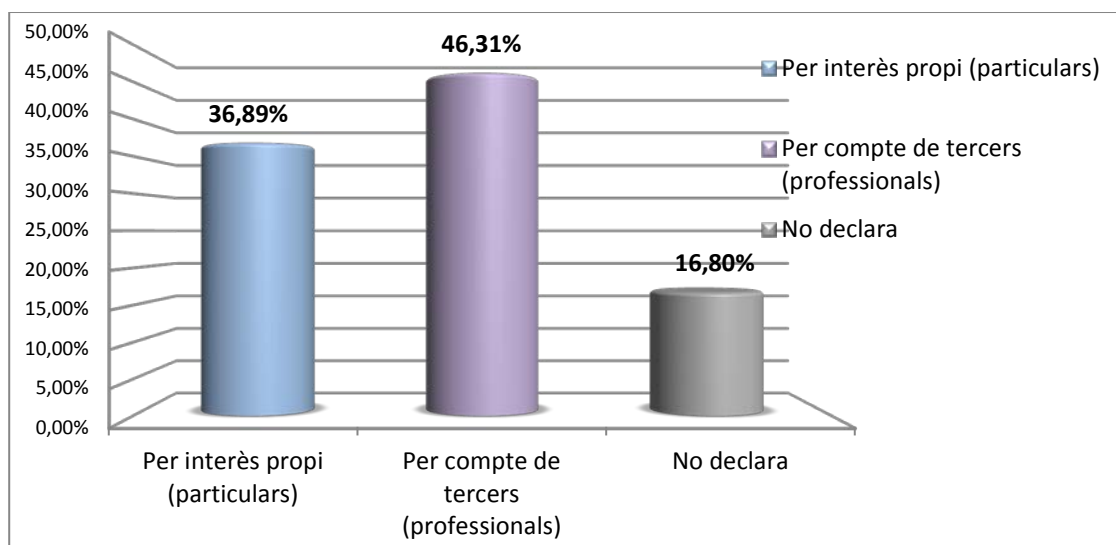
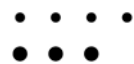


Motiu per adreçar-se a l'Agència

2.5. Distinció entre particulars i professionals

La majoria de les persones usuàries dels serveis de l'Agència Tributària de Catalunya són professionals que actuen per compte de tercers, un 46,31% (el 55,83% l'any 2014), mentre que els particulars que actuen per compte propi suposen el 36,89% (25,15% l'any 2015).

Aquests percentatges, malgrat el significatiu resultat dels que no contesten (16,80%), ens indiquen un desplaçament percentual cap als usuaris particulars, la qual cosa pot ser un reflex de l'impacte de la informació i tramitació telemàtica en l'àmbit professional que aconsella revisar les necessitats dels particulars i mirar de superar la fractura que resulta de la manca d'implementació de la identificació digital personal, mitjançant el futur broquer d'identitats.



Distinció entre particulars i professionals per compte de tercers

3. Grau de satisfacció de l'usuari dels serveis

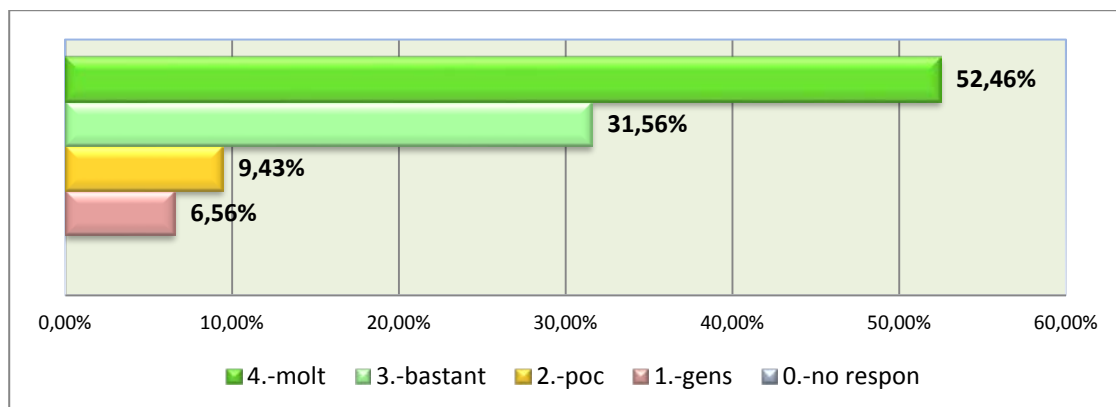
El grau de satisfacció de l'usuari dels serveis presencials de l'Agència Tributària, entès com el nivell de conformitat de l'enqu Coastat en relació amb el literal de les preguntes formulades, s'ha mesurat en base a set paràmetres, dels quals, un cop analitzats, s'extreuen les conclusions següents:

3.1. Temps d'espera per a ser atès

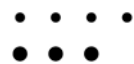
“El temps que heu trigat a ser atesos, us ha semblat raonable?”

Amb relació a la pregunta plantejada, la majoria dels usuaris enquestats, el 84.02%, el considera molt o bastant raonable (77,60% l'any 2014). Pel contrari, el 15,98% considera poc o gens raonable el temps d'espera per ser atesos (21.85% l'any 2014).

Cal concloure, doncs, que els usuaris perceben que el temps d'espera és prou raonable, i s'incrementa aquesta sensació respecte de l'edició anterior.



Temps d'espera per a ser atès

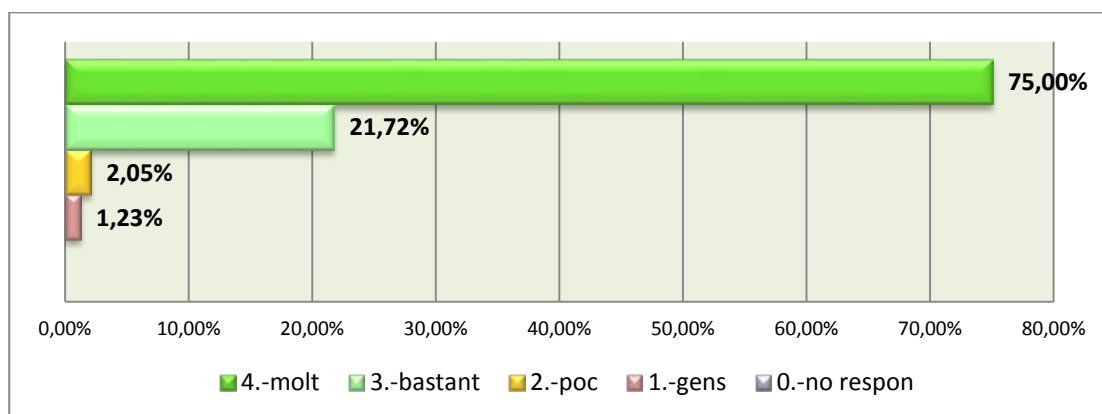


3.2. Atenció rebuda per part del personal de l'ATC

“L'atenció que heu rebut per part del personal de l'Agència Tributària de Catalunya us ha semblat correcta?”

El grau de satisfacció és molt elevat pel que fa a l'atenció rebuda per part del personal de l'Agència Tributària de Catalunya. Els resultats de la mostra utilitzada en aquest estudi assoleixen uns valors positius d'un 96,72% (pràcticament el mateix que l'any 2014, que va ser del 96,17%). Es consideren conjuntament els que es mostren molt o bastant satisfets amb l'atenció rebuda. Un 3,28% es mostra poc o gens satisfeta amb l'atenció rebuda.

Consegüentment, cal reconèixer novament l'esforç del personal d'atenció a la ciutadania, que ha mantingut un alt nivell de satisfacció per part del contribuent o usuari del servei.



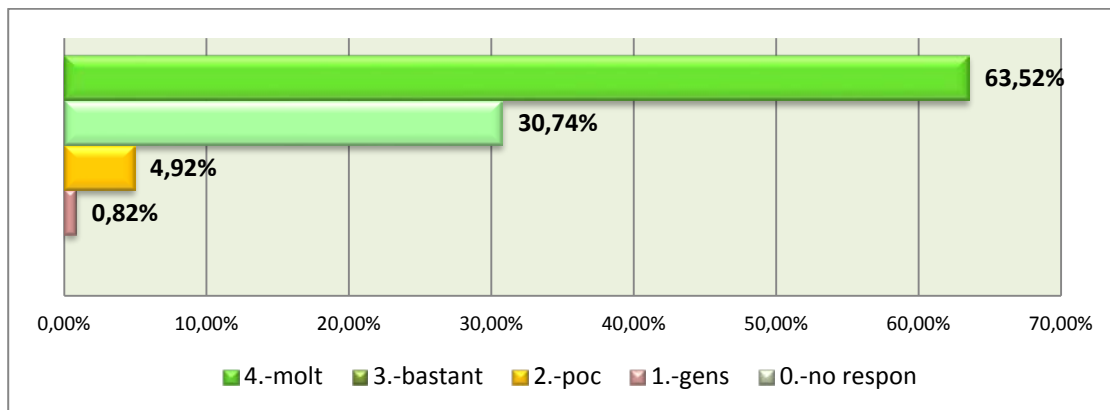
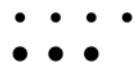
Atenció rebuda per part del personal de l'ATC

3.3. Informació rebuda

“La informació que heu rebut per part del personal de l'Agència Tributària de Catalunya ha satisfet les vostres necessitats?”

Els percentatges obtinguts en relació a la informació rebuda per part de l'Administració tributària, atenent a la seva eficàcia, acrediten que un 94,36% dels contribuents estan molt o bastant satisfets amb la informació rebuda per part del personal de l'Agència Tributària (92,35% l'any 2014). Per contra, només el 5,74% s'ha mostrat poc o gens satisfet amb la utilitat de la informació rebuda (7,65% l'any 2014).

Aquest percentatge confirmen, conjuntament amb els obtinguts en la pregunta anterior respecte de l'atenció rebuda, el reconeixement per part dels usuaris d'un alt nivell aconseguit en la prestació dels serveis presencials.

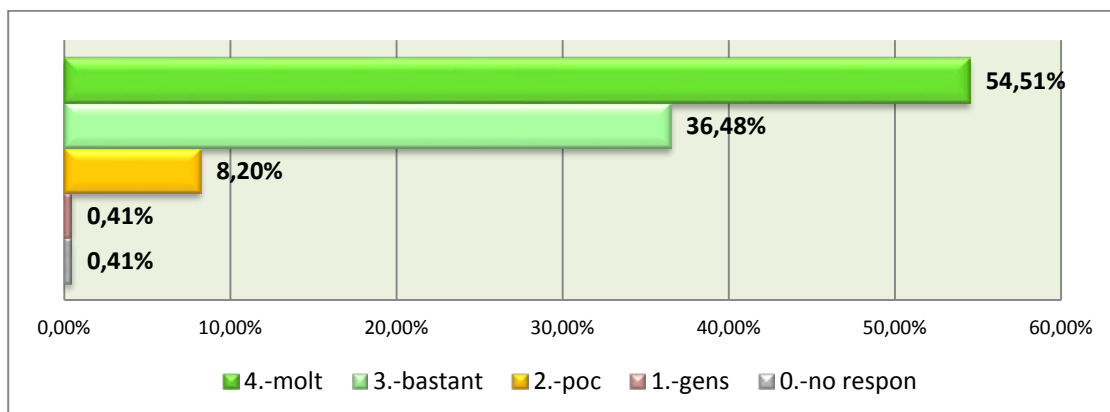


Informació rebuda

3.4. Organització

“L'organització del servei us ha semblat l'adequada?”

El 90,99% de les persones usuàries del servei considera que l'organització és molt o bastant adequada (87,98% l'any 2014). Només un 8,61% dels enquestats mostren algun tipus de disconformitat (12,02% l'any 2014).

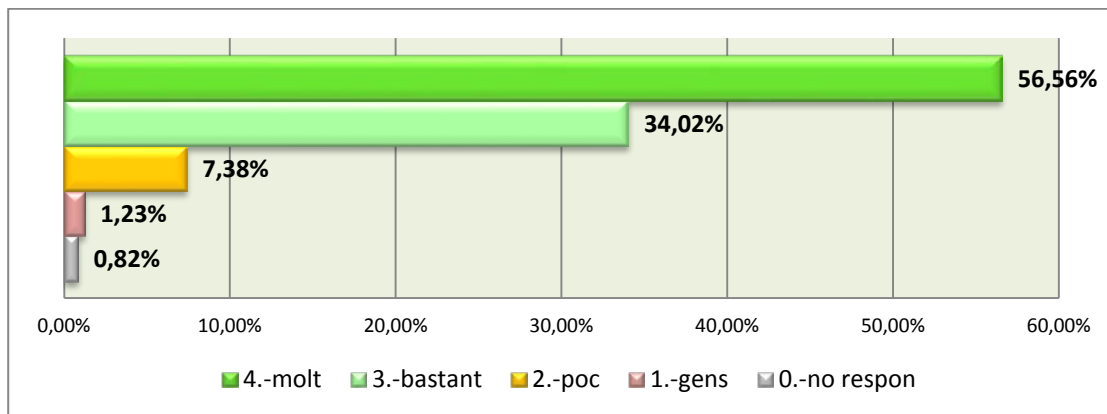
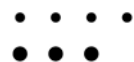


Organització

3.5. Instal·lacions

“L'adequació de les instal·lacions a la prestació del servei us ha semblat adient?”

El 90,58% de les persones usuàries dels serveis de l'Agència Tributària de Catalunya valoren positivament les instal·lacions, ja que les consideren molt o bastant adequades per a la prestació del servei (90,71% l'any 2014). Només el 8,61% considera les instal·lacions poc o gens adequades (8,20% l'any 2014).



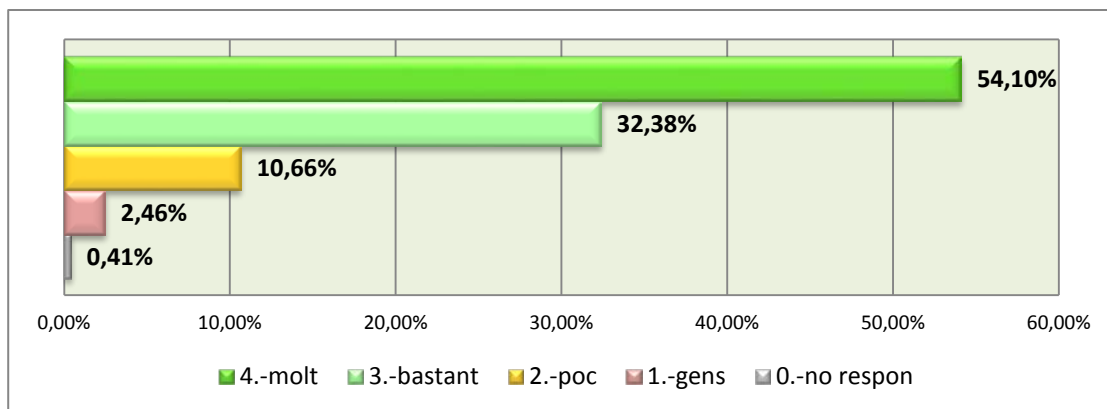
Instal·lacions

3.6. Tràmit senzill

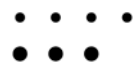
“El tràmit que heu realitzat us ha resultat senzill?”

El 86,48% dels usuaris dels serveis de l'Agència Tributària opina que el tràmit realitzat els ha resultat molt o bastant senzill (83,06% l'any 2014).

D'altra banda, un 13,12% considera poc o gens senzill el tràmit realitzat, resultat significativament inferior respecte del 16,40% obtingut l'any 2014.



Tràmit senzill

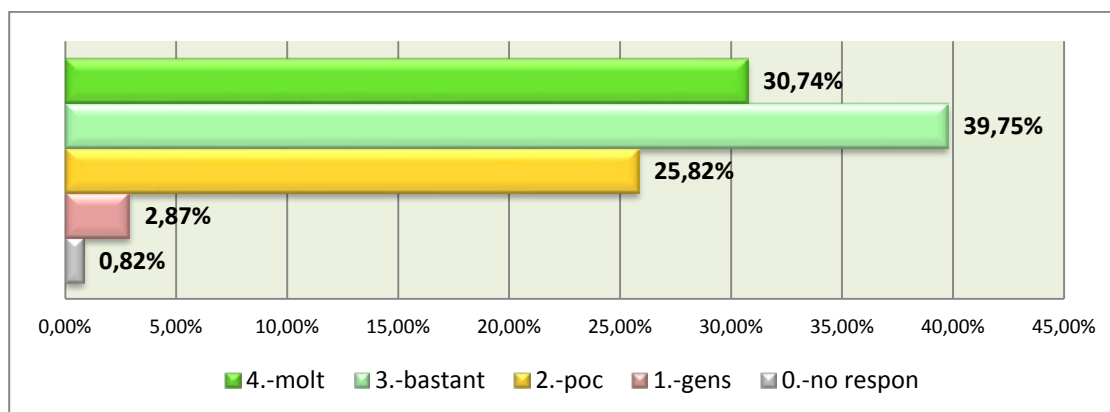


3.7. Impresos comprensibles

“Consideredu que els impresos i les seves instruccions són prou entenedors?”

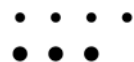
Un 70,49% dels usuaris consideren molt o bastant comprensibles els impresos i les seves instruccions (65,03% l'any 2014), davant d'un rellevant 28,69% que considera que són poc o gens comprensibles (33,88% l'any 2014).

Tot i ser l'apartat en què els resultats són menys brillants, principalment per la complexitat dels elements que intervenen en les declaracions i tràmits tributaris, cal considerar que l'evolució interanual en aquest cas ha estat significativament positiva i remunta la tendència negativa d'anys anteriors. No obstant això, continua essent el principal motiu d'insatisfacció expressat per les persones contribuents.



Impresos comprensibles

DISTRIBUCIÓ DE LA MOSTRA PER GÈNERES SEGONS LES FRANGES D'EDAT									
Edat	Home	Dona	n/d Sexe	Total	Edat	Home	Dona	n/d Sexe	Total
Entre 18-30 anys	12	12		24	Entre 18-30 anys	4,92%	4,92%		9,84%
Entre 31-45 anys	42	39	1	82	Entre 31-45 anys	17,21%	15,98%	0,41%	33,61%
Entre 46-65 anys	33	51	1	85	Entre 46-65 anys	13,52%	20,90%	0,41%	34,84%
Més de 65 anys	8	15		23	Més de 65 anys	3,28%	6,15%		9,43%
No declara edat			30	30	No declara edat			12,30%	12,30%
Total	95	117	32	244	Total	38,93%	47,95%	13,11%	100,00%

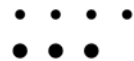


DISTRIBUCIÓ DE LA MOSTRA PER FORMACIÓ

Formació	Per compte de tercers (professional)	Per interès propi (particular)	n/d interès	Total concepte
Bàsics/sense estudis	0,00%	2,05%	0,41%	2,46%
Primaris	1,64%	6,15%	1,23%	9,02%
Secundaris (batxillerat/FP/Cicles)	22,54%	15,57%	0,82%	38,93%
Universitaris mitjans	5,74%	6,56%	1,23%	13,52%
Universitaris superiors	16,39%	6,56%	0,82%	23,77%
No declara formació			12,30%	12,30%
Total formació	46,31%	36,89%	16,80%	100,00%

DISTRIBUCIÓ DE LA MOSTRA MOTIU DEL TRÀMIT

Motiu	Per compte de tercers (professional)	Per interès propi (particular)	sense resposta
Sol·licitud d'informació	3,54%	11,11%	
Presentació i/o pagament d'autoliquidacions	61,06%	40,00%	17,07%
Atenció presencial amb cita prèvia	1,77%	23,33%	
Presentació d'escrits al Registre General	1,77%	3,33%	2,44%
Expedients tributaris de comprovació, investigació	2,65%	13,33%	
Altres	4,42%	1,11%	
2 tràmits	15,93%	7,78%	4,88%
3 tràmits o més	8,85%		
No declara motiu			75,61%



ESTADÍSTICA D'ENQUESTA DE SATISFACCIÓ DEL CONTRIBUENT										
a) El temps que heu trigat a ser atesos, us ha semblat raonable?										
	BARCELONA	%	GIRONA	%	LLEIDA	%	TARRAGONA	%	CATALUNYA	%
4.-molt	50	44,25%	24	53,33%	26	60,47%	28	65,12%	128	52,46%
3.-bastant	39	34,51%	19	42,22%	9	20,93%	10	23,26%	77	31,56%
2.-poc	15	13,27%			5	11,63%	3	6,98%	23	9,43%
1.-gens	9	7,96%	2	4,44%	3	6,98%	2	4,65%	16	6,56%
0.-no respon										
TOTAL	113	100,00%	45	100,00%	43	100,00%	43	100,00%	244	100,00%
b) L'atenció que heu rebut per part del personal de l'Agència Tributària de Catalunya us ha semblat correcta?										
	BARCELONA	%	GIRONA	%	LLEIDA	%	TARRAGONA	%	CATALUNYA	%
4.-molt	83	73,45%	30	66,67%	37	86,05%	33	76,74%	183	75,00%
3.-bastant	24	21,24%	15	33,33%	6	13,95%	8	18,60%	53	21,72%
2.-poc	4	3,54%					1	2,33%	5	2,05%
1.-gens	2	1,77%					1	2,33%	3	1,23%
0.-no respon										
TOTAL	113	100,00%	45	100,00%	43	100,00%	43	100,00%	244	100,00%
c) La informació que heu rebut per part del personal de l'Agència Tributària de Catalunya ha satisfet les vostres necessitats?										
	BARCELONA	%	GIRONA	%	LLEIDA	%	TARRAGONA	%	CATALUNYA	%
4.-molt	65	57,52%	28	62,22%	33	76,74%	29	67,44%	155	63,52%
3.-bastant	40	35,40%	17	37,78%	7	16,28%	11	25,58%	75	30,74%
2.-poc	8	7,08%			3	6,98%	1	2,33%	12	4,92%
1.-gens							2	4,65%	2	0,82%
0.-no respon										
TOTAL	113	100,00%	45	100,00%	43	100,00%	43	100,00%	244	100,00%
d) L'organització del servei us ha semblat l'adequada?										
	BARCELONA	%	GIRONA	%	LLEIDA	%	TARRAGONA	%	CATALUNYA	%
4.-molt	56	49,56%	25	55,56%	27	62,79%	25	58,14%	133	54,51%
3.-bastant	45	39,82%	17	37,78%	13	30,23%	14	32,56%	89	36,48%
2.-poc	11	9,73%	3	6,67%	3	6,98%	3	6,98%	20	8,20%
1.-gens							1	2,33%	1	0,41%
0.-no respon	1	0,88%							1	0,41%
TOTAL	113	100,00%	45	100,00%	43	100,00%	43	100,00%	244	100,00%
e) L'adequació de les instal·lacions a la prestació del servei us ha semblat adient?										
	BARCELONA	%	GIRONA	%	LLEIDA	%	TARRAGONA	%	CATALUNYA	%
4.-molt	69	61,06%	19	42,22%	22	51,16%	28	65,12%	138	56,56%
3.-bastant	39	34,51%	17	37,78%	16	37,21%	11	25,58%	83	34,02%
2.-poc	5	4,42%	8	17,78%	3	6,98%	2	4,65%	18	7,38%
1.-gens					1	2,33%	2	4,65%	3	1,23%
0.-no respon			1	2,22%	1	2,33%			2	0,82%
TOTAL	113	100,00%	45	100,00%	43	97,67%	43	100,00%	244	100,00%
f) El tràmit que heu realitzat us ha resultat senzill?										
	BARCELONA	%	GIRONA	%	LLEIDA	%	TARRAGONA	%	CATALUNYA	%
4.-molt	63	55,75%	17	37,78%	23	53,49%	29	67,44%	132	54,10%
3.-bastant	33	29,20%	23	51,11%	16	37,21%	7	16,28%	79	32,38%
2.-poc	13	11,50%	5	11,11%	3	6,98%	5	11,63%	26	10,66%
1.-gens	3	2,65%			1	2,33%	2	4,65%	6	2,46%
0.-no respon	1	0,88%							1	0,41%
TOTAL	113	100,00%	45	100,00%	43	100,00%	43	100,00%	244	100,00%
g) Considereu que els impresos i les seves instruccions són prou entenedors?										
	BARCELONA	%	GIRONA	%	LLEIDA	%	TARRAGONA	%	CATALUNYA	%
4.-molt	30	26,55%	10	22,22%	16	37,21%	19	44,19%	75	30,74%
3.-bastant	51	45,13%	12	26,67%	19	44,19%	15	34,88%	97	39,75%
2.-poc	28	24,78%	22	48,89%	6	13,95%	7	16,28%	63	25,82%
1.-gens	4	3,54%	1	2,22%	1	2,33%	1	2,33%	7	2,87%
0.-no respon					1	2,33%	1	2,33%	2	0,82%
TOTAL	113	100,00%	45	100,00%	43	100,00%	43	100,00%	244	100,00%

Barcelona, desembre 2015

Indicadors de seguiment de la Carta de Drets del Contribuent

Assistència amb cita prèvia (compromís A1)

Concepte	ITPAJD	ISD	Assegurances
Nombre	13.392	8.778	1.848

Sistemes automàtics de gestió de temps d'espera (compromís A2)

Concepte	Tiquets emesos	Temps mitjà d'espera	Temps mitjà d'atenció
Nombre	177.901	0:05:27	0:07:36

Assistència al contribuent per correu electrònic. Correus atesos (compromís A.4)

Concepte	Gestió dels impostos	Recaptació	Informàtica
Nombre	3.497	166	390

Percentatge d'utilització de programes d'ajuda (compromís A.6)

Concepte	Vehicles	ITPAJD	ISD
Percentatge	63,02%	73,25%	81,96%

Grau de millora dels procediments de notificacions (compromís C.4)

Concepte	Total notificacions	Notificacions per edictes	% Not. per edictes
Nombre	120.692	7.744	6,42%

Indicadors de seguiment de la Carta de Drets del Contribuent

Assistència amb cita prèvia (compromís A1)

Concepte	ITPAJD	ISD	Assegurances
Nombre	3.554	2.182	309

Sistemes automàtics de gestió de temps d'espera (compromís A2)

Concepte	Tiquets emesos	Temps mitjà d'espera	Temps màxim d'espera
Nombre	43.034	00:04:06	0:10:00

Assistència al contribuent per correu electrònic. Correus atesos (compromís A.4)

Concepte	Gestió dels impostos	Recaptació	Informàtica
Nombre	1.175	82	181

Percentatge d'utilització de programes d'ajuda (compromís A.6)

Concepte	Vehicles	ITPAJD	ISD
Percentatge	60,83%	75,10%	82,74%

Grau de millora dels procediments de notificacions (compromís C.4)

Concepte	Total notificacions	Notificacions per edictes	% Not. per edictes
Nombre	36389	2022	5,56%