

COMISION DE SEGUIMIENTO DEL ACUERDO DE CAMPAÑA DE RENTA 2017

27-09-2018

El pasado día 27 de septiembre de 2018 se reunió la Comisión de Seguimiento del Acuerdo de Campaña de Renta 2017.

La Administración en esta reunión nos ha presentado los principales datos estadísticos del desarrollo de la misma, fundamentalmente los siguientes:

- 1.- El nº de presentaciones ha sido mayor que el de la campaña anterior, suponiendo un incremento del 1,19%% con respecto al año pasado. Ha habido más declaraciones a ingresar, un 7,29% más.
- 2.- Se han desplomado las declaraciones presentadas en papel, la Administración está estudiando suprimirlas para el próximo año. Y han aumentado las declaraciones presentadas por internet, siendo las presentadas por el CAT un 82% más.
- 3.- Se quiere potenciar la APP pues se han presentado unas 200.000 rentas por esta vía y se han obtenido sobre 1.000.000 de referencias.
- 4.- En plataformas ha bajado el número de declaraciones presentadas, en gran medida debido a que se aumentaron los supuestos de citas dobles.
- 5.- Con el “Plan Le Llamamos” se han concertado unas 358.000 citas y se presentaron por esta vía 180.000 declaraciones.
- 6.- La VRU ha funcionado bien y quieren potenciarla.

Desde GESTHA hemos puesto de manifiesto algunas cuestiones que consideramos deben ser mejoradas en aras a un mejor desarrollo del servicio que prestan los técnicos de hacienda al prestar su colaboración en esta campaña:

- La dificultad que están teniendo los contribuyentes para conseguir las citas perjudica tanto a los contribuyentes como al personal que trabaja en las distintas plataformas de la AEAT, pues llegan muchos contribuyentes hasta nuestras oficinas en algunos casos indignados teniendo que ser atendidos, entorpeciendo la labor de los que allí desarrollan sus funciones. Hemos manifestado la necesidad de distribuir de otra forma las citas para evitar la gran demanda de las primeras semanas y que al final de campaña queden citas libres.

- Otro problema con el que nos encontramos es el hecho de la gran cantidad de contribuyentes que acuden a las distintas plataformas de confección de rentas de la AEAT con cita para ser atendidos por teléfono con el Plan la Llamamos. Hemos pedido que se mejoren estos servicios para evitar que los coordinadores y resto de personal de apoyo y recepción de documentos pierdan tiempo atendiendo a estos contribuyentes, restando su tiempo al desarrollo de las tareas habituales en detrimento del contribuyente que si tiene cita y del tiempo medio de atención a las mismas.

- También hemos solicitado algunas mejoras concretas en el programa renta WEB.

Por otra parte, señalar que la propuesta de GESTHA en la mesa de negociación de ampliar los supuestos de citas dobles y aplicada en esta campaña, ha supuesto un mejor desarrollo del servicio al disponer los operadores de más tiempo para confeccionar las rentas de mayor dificultad, evitando los retrasos y aglomeraciones que se sucedían en años anteriores.

2 de octubre de 2018