

Atenció telemàtica

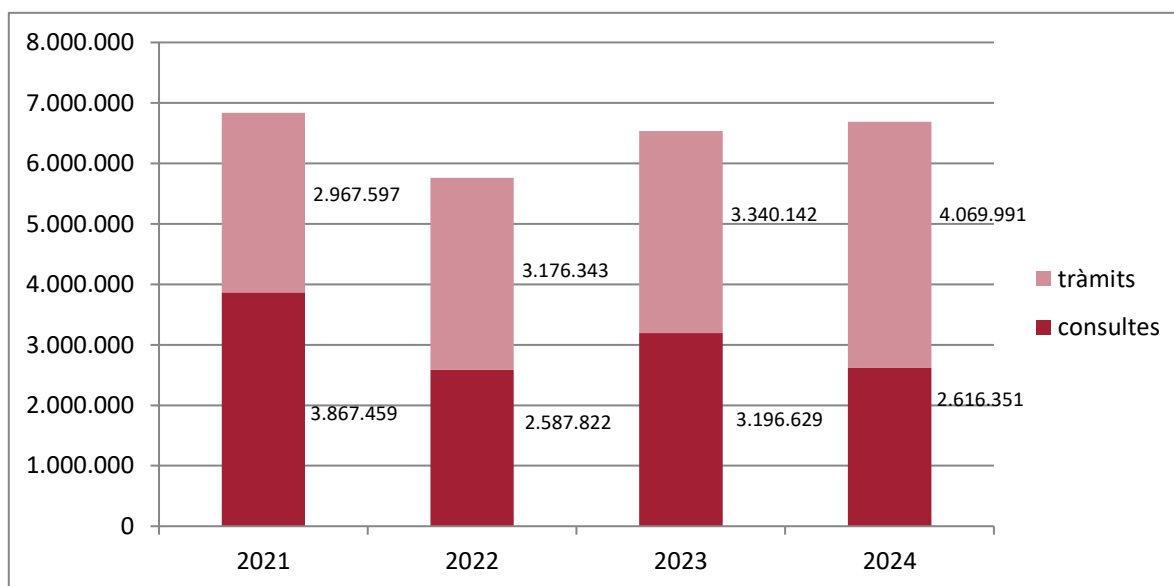
L'impuls realitzat per aquest Organisme en l'administració electrònica es concreta en la possibilitat d'efectuar la pràctica totalitat de tràmits a través de la Seu electrònica convertint-se aquest canal en el sistema d'atenció prioritari per atendre la major part de consultes i tràmits que es realitzen davant l'ORGT.

D'una banda, tots els ciutadans poden accedir a la informació de caràcter general que es facilita des l'oficina virtual (<http://orgt.cat>), d'altra, aquells contribuents que disposen de la identificació corresponent o certificat digital poden fer consultes, tràmits i gestions que afecten les seves dades tributàries i personals.

En aquest exercici, s'han realitzat 4.069.991 tràmits des de la Seu electrònica de l'ORGT, el que suposa un increment de 729.849 tràmits més que en l'exercici anterior, el que representa un increment del 21,85%.

Pel que fa a les consultes, en l'any 2024 s'han realitzat a través del web de l'ORGT un total de 2.616.351.

Tot seguit es mostra l'evolució de l'atenció telemàtica en els quatre darrers exercicis :



Es relacionen tot seguit els 10 tràmits més realitzats de manera telemàtica, així com el nombre de total de tràmits i de consultes.

Tràmits	Total
Consulta tributs pendents amb certificat dig.	553.435
Pagament amb targeta bancària	540.981
Certificat de pagament de tributs amb certificat dig.	358.906
Consulta multes pendents amb certificat dig.	247.430
Domiciliació de rebuts (consulta)	218.271
Consulta tributs pagats amb certificat dig.	211.150
Pagament amb Bizum	187.036
Duplicat de pagament de tributs amb certificat dig.	182.128
Domiciliació de rebuts (altes i canvis)	132.586
Fotografia de multes de trànsit	127.688
Altres tràmits	1.310.380

Total tràmits	4.069.991
----------------------	------------------

Consultes d'informació general	2.616.351
---------------------------------------	------------------

Atenció mitjançant bústia correu electrònic

L'ORGT disposa d'una adreça de correu electrònic d'atenció ciutadana (orgt.atenciociutadana@diba.cat). Els ciutadans tenen accés des de la pàgina web de l'ORGT i des d'aquesta, poden canalitzar les seves consultes. En aquest exercici s'ha donat resposta a un total de 33.358 per aquest mitjà, l'exercici anterior van ser 37.761.

La resposta als ciutadans de les consultes realitzades, en la majoria dels casos, es realitza al dia següent de ser plantejades.

Del seguiment dels dubtes que plantegen els ciutadans, s'extreu informació molt útil per anar introduir possibles millores en els procediments vigents.

Les oficines territorials també disposen de correu electrònic. Aquest any s'han donat resposta a 50.398 correus electrònics.

	Any 2024	Any 2023	Any 2022
Atenció a través del correu electrònic centralitzat	33.358	37.761	38.716
Atenció a través de bústies de correus electrònics territorials	50.398	68.265	83.217

En conjunt, tenint en compte la totalitat del servei que es presta mitjançant el canal telemàtic a través del correu electrònic, el nombre total de correus que s'han atès en aquest exercici, és a dir, els atesos des de la bústia centralitzada i del conjunt de bústies territorials, ha estat d'un total de 83.756 correus, amb una mitjana d'uns 6.980 correus mensuals.