

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 (<https://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 4.627.948 tràmits des de la Seu electrònica de l'ORGT, el que suposa un increment de 557.957 tràmits més que en l'exercici anterior, el que representa un increment del 13,71%.

Tràmits	Total
Consulta tributs pendents amb certificat dig.	668.228
Pagament amb targeta bancària	583.894
Certificat de pagament de tributs amb certificat dig.	459.556
Consulta multes pendents amb certificat dig.	297.084
Consulta Tributs pagats amb certificat dig.	277.289
Pagament amb Bizum	242.485
Domiciliació de rebuts (consulta)	238.094
Altres tràmits	1.861.318

Total tràmits	4.627.948
----------------------	------------------

Consultes d'informació general	3.396.421
---------------------------------------	------------------

Atenció mitjançant bústia correu electrònic

L'ORGT disposa d'una adreça de correu electrònic d'atenció ciutadana (orgt.atenciociutadana@diba.cat), accessible des de la seva pàgina web, que permet canalitzar consultes. En aquest exercici, s'han atès 17.563 consultes per aquest mitjà, amb una resposta que, en la majoria dels casos, es realitza l'endemà de la seva recepció. Considerant el conjunt del servei prestat a través del canal telemàtic, incloent la bústia centralitzada i les territorials, s'han gestionat 70.966 correus, amb una mitjana mensual de 5.913.

Període	Atenció ciutadana*	Unitats	total correus
1er Trimestre	5.374	15120	20.494
2on Trimestre	5.071	15.261	20.332
3er Trimestre	3.663	11.169	14.832
4rt Trimestre	3.455	11.853	15.308
TOTAL	17.563	53.403	70.966

*Pel que fa a atenció ciutadana a partir d'aquest exercici 2025 es comptabilitzen només els correus gestionats sense incloure els que no requereixen cap derivació o contestació directa