

Niveles de referencia actuaciones programadas

	Magnitud	Referencia
I. ACTUACIONES DE ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE		
1.1 Canales de asistencia al contribuyente		
1.1.1. Asistencia medios electrónicos		
1.1.1.1. Asistentes virtuales	Tanto por uno	1,09
1.1.1.2. Usuarios de la app de la AEAT	Número	2.000.000
1.1.1.3. Pago, aplazamiento y consulta de deudas	Número	25.000.000
1.1.1.4. Certificados tributarios solicitados por vías electrónicas (%)	Porcentaje	85,00%
1.1.1.5. Certificados de Recaudación en un click (%)	Porcentaje	5,00%
1.1.1.6. Captación de datos de contacto electrónicos	Número	3.000.000
1.1.1.7. Presentación electrónica de otra documentación (%)	Porcentaje	77,00%
1.1.1.8. Asistencia en la tramitación de procedimientos recaudatorios	Número	10.000
1.1.2. Asistencia telefónica		
1.1.2.a) Llamadas atendidas (%)	Porcentaje	77,00%
1.1.2.b) Tiempo medio de espera (en segundos)	Segundos	115
1.1.2.c) Tasa de atención telefónica en Recaudación (%)	Porcentaje	100,00%
1.1.2.d) Calidad en la atención telefónica de Recaudación	Número	8
1.1.3 Asistencia presencial		
1.1.3 a) Contribuyentes atendidos en oficina	Número	8.600.000
1.1.3.b) Calidad en la asistencia		
Tiempo medio de asistencia (en minutos)	Minutos	7
Tiempo medio de espera (en minutos)	Minutos	7
1.2 Asistencia en SII		
1.2.1. Tiempo medio devoluciones sin riesgo SII (en días)	Días	20
1.2.2. Calidad de la información SII (%)	Porcentaje	73,50%
1.3 Asistencia en WEB		
1.3.1. Asistencia Renta Web - presentación de IRPF en un solo "clic"	Número	5.850.000
1.3.2. Asistencia en Sociedades Web (%)	Porcentaje	sin referencia



	Magnitud	Referencia
I. ACTUACIONES DE ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE		
1.3.3. Asistencia en IVA (%)	Porcentaje	sin referencia
1.4. Notificaciones (%)		
1.4.1. Notificaciones electrónicas visualizadas (%)	Porcentaje	67,00%
1.4.2. Notificaciones en papel efectivas (%)	Porcentaje	79,00%
1.5. Agilización de la gestión tributaria y aduanera (en días)		
1.5.1. a) Tiempo medio de tramitación de recursos (días)	Días	30
II. ACTUACIONES DE PREVENCIÓN DEL FRAUDE TRIBUTARIO Y ADUANERO		
2.1. Censo (%)	Porcentaje	70,00%
2.2 Cumplimiento de presentación de autoliquidaciones y declaraciones informativas (%)	Porcentaje	92,50%
2.3. Calidad de la información internacional (%)	Porcentaje	85,00%
2.4. Prevención en materia de Aduanas e Impuestos Especiales	Número	926.700
2.5. Educación cívico tributaria (en horas)*	Horas	
III. ACTUACIONES DE CONTROL DEL FRAUDE TRIBUTARIO Y ADUANERO		
3. Control de tributos internos (Act. programadas)	Número	1.475.837
3.1. Actuaciones de comprobación	Número	1.371.524
3.1.1. Grandes empresas, multinacionales y grupos fiscales	Número	13.806
Inspección	Número	2.115
UGGE	Número	11.691
3.1.2. Análisis patrimonial y societario.(Inspección)	Número	2.144
3.1.3. Ocultación de actividad y abuso de formas societarias (Inspección)	Número	4.447
3.1.4. Control de actividades económicas	Número	460.318
Inspección	Número	8.970
Gestión	Número	451.348
3.1.5. Control de la aplicación de la normativa	Número	890.809
Gestión	Número	867.530
UGGE	Número	23.279
3.2 Otras comprobaciones	Número	60.498
3.2.1. Devoluciones y Beneficios fiscales (Inspección)	Número	2.533
3.2.2. Comprobaciones formales	Número	49.373
3.2.3. Actuaciones de análisis de la información	Número	8.592
3.3. Otras Actuaciones (Inspección)	Número	38.033
3.4. Actuaciones de investigación (Inspección)	Número	5.782



	Magnitud	Referencia
I. ACTUACIONES DE ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE		
4. Control aduanero, de los Impuestos Especiales y Medioambientales	Número	558.154
4.1 Actuaciones de comprobación	Número	286.632
4.2. Supervisión de autorizaciones de comercio exterior	Número	308
4.3. Otras actuaciones de Comercio exterior	Número	209.017
4.4. Actuaciones de Vigilancia Aduanera	Número	62.197
5. Control recaudatorio	Número	34.723
5.A. Actuaciones de control recaudatorio	Número	33.759
5.B. Actuaciones de investigación recaudatoria	Número	964
6. Gestión recaudatoria de deudas	Importe (mill. Euros)	18.479
6.A. Gestión Recaudatoria	Importe (mill. Euros)	17.261
6.B. Ingresos inducidos directos e indirectos de actuaciones recaudatorias	Importe (mill. Euros)	1.218