

Niveles de referencia actuaciones programadas 2023

	Referencia 2023
I. ACTUACIONES DE ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE	
1.1. Calidad en la asistencia	
1.1.1. Llamadas atendidas (%)	referencias en el 2º semestre
1.1.2. Llamadas. Tiempo medio de espera (segundos)	referencias en el 2º semestre
1.1.3. Valoración del contribuyente en la asistencia telefónica (puntuación de 0 a 10)	8
1.1.4. Chats atendidos (%)	98%
1.1.5. Calidad en el INFORMA+. Tiempo de respuesta (días)	18
1.1.6. Citas presenciales: tiempo medio de espera (minutos)	5
1.1.7. Asistencia en programas de ayuda (%)	
1.1.7.1. Renta Web	
Presentación de declaraciones con Renta Web	75%
1.1.7.2. Sociedades Web	65%
1.1.7.3. PRE 303	63%
1.2. Distribución territorial de la asistencia (%)	
1.2.1. Llamadas atendidas por Delegación Especial	sin referencias
1.2.2. Citas atendidas por Delegación Especial	sin referencias
1.3. Tiempo disponibilidad citas (días)	
1.3.1. Tiempo disponibilidad citas en atención no presencial	referencias en el 2º semestre
1.3.2. Tiempo disponibilidad citas en atención presencial	5,25
1.4. Notificaciones (%)	
1.4.1. Notificaciones electrónicas visualizadas	70%
1.4.2. Notificaciones en papel efectivas	79%
1.5. Agilización de la gestión tributaria y aduanera (días)	52
1.5.1. Tiempo medio de tramitación de recursos y reclamaciones	30
1.6. Plazos de tramitación de recursos, procedimientos sancionadores y registro	
1.6.1. Recursos de reposición resueltos (%)	
Recursos resueltos en 30 días	70%
1.6.2. Procedimientos sancionadores resueltos (%)	
Procedimientos sancionadores resueltos en 90 días	80%
1.6.3. Tiempo de tramitación de asientos registrales (días)	6
1.7. Educación Cívico-Tributaria	
1.7.1. Actuaciones en colegios	
Número de sesiones	2.789
1.7.2. Actuaciones en Universidades	
Número de sesiones	211
II. ACTUACIONES DE PREVENCIÓN DEL FRAUDE TRIBUTARIO Y ADUANERO	
2.1. Censo (%)	70%
2.2. Cumplimiento de presentación de autoliquidaciones y declaraciones informativas (%)	92,50%
2.3. Calidad de la información (%)	
2.3.1. Calidad de la información internacional	86%
2.3.2. Calidad de la información SII	65%
2.4. Prevención en materia de Aduanas e Impuestos Especiales	1.088.589*
III. ACTUACIONES DE CONTROL DEL FRAUDE TRIBUTARIO Y ADUANERO	
3. Control de tributos internos (Act. programadas)	1.455.706**
3.1. Actuaciones de comprobación	1.336.897
3.1.1. Grandes empresas, multinacionales y grupos fiscales	20.970
Inspección	2.197
UGGE	18.772
3.1.2. Análisis patrimonial y societario (Inspección)	2.322
3.1.3. Ocultación de actividad y abuso de formas societarias (Inspección)	4.584
3.1.4. Control de actividades económicas	509.278
Inspección	8.993
Gestión	500.285
3.1.5. Control de otras actividades	799.743
Gestión	770.500
UGGE	29.243
3.2. Otras comprobaciones	66.681
3.2.1. Devoluciones y Beneficios fiscales (Inspección)	2.103
3.2.2. Comprobaciones formales	50.416
3.2.3. Actuaciones de análisis de la información	14.161
3.3. Otras actuaciones (Inspección)	52.129
4. Control aduanero, de los Impuestos Especiales y Medioambientales	986.070
4.1. Actuaciones de comprobación	898.847
4.2. Supervisión de autorizaciones de Comercio Exterior	1.453



4.3. Otras actuaciones de Comercio Exterior	34.040
4.4. Actuaciones de Vigilancia Aduanera	51.731
5. Actuaciones de control recaudatorio	39.873
5.1. Exigencia de deudas a terceros y otras actuaciones	20.447
5.2. Medidas cautelares	3.067
5.3. Personaciones	12.056
5.4. Bienes enviados a subasta	4.303
6. Gestión recaudatoria de deudas (millones de euros)	18.658,80
6.1. Gestión recaudatoria	17.030,55
6.2. Ingresos inducidos (directos e indirectos)	1.628,25

* Se produce una disminución de la referencia como consecuencia de una modificación en la forma de cómputo

** Se produce una disminución del número de actuaciones en aproximadamente un 3 por 100 debido a que se incrementa el control sobre las actividades económicas, de carácter más complejo, y se minoran las actuaciones de control menos complejas, cuya regularización se va a promover por otras vías que potencien el cumplimiento voluntario