



## Niveles de referencia actuaciones programadas

	Referencia 2024
<b>I. ACTUACIONES DE ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE</b>	
<b>1.1. Calidad en la asistencia</b>	
1.1.1. Llamadas atendidas: entrantes (%)	65%
1.1.2. Llamadas atendidas: entrantes, cita e inmediatas (%)	70%
1.1.3. Valoración del contribuyente en la asistencia telefónica (puntuación de 0 a 10)	6,5
1.1.4. Chats	
1.1.4.1. Chats ofertados (%)	75%
1.1.4.2. Chats atendidos (%)	65%
1.1.5. Asistentes virtuales: respuesta satisfactoria (%)	50%
1.1.6. Calidad en el INFORMA+. Tiempo de respuesta (días)	18
1.1.7. Citas presenciales: tiempo medio de espera (minutos)	5
1.1.8. Asistencia en programas de ayuda (%)	
1.1.8.1. Renta Web	
1.1.8.1.1. Presentación de declaraciones con Renta Web	75%
1.1.8.2. Sociedades Web	60%
1.1.8.3. PRE 303	63%
1.1.8.4. Pagos y aplazamientos por medios electrónicos	32%
<b>1.2. Distribución territorial de la asistencia (%)</b>	
1.2.1. Llamadas atendidas por Delegación Especial	sin referencia a nivel nacional (*)
1.2.2. Citas telefónicas atendidas por Delegación Especial	sin referencia a nivel nacional (**)
<b>1.3. Tiempo disponibilidad citas (días)</b>	
1.3.1. Tiempo disponibilidad citas en atención telefónica	2
1.3.2. Tiempo disponibilidad citas en atención presencial	3
<b>1.4. Notificaciones (%)</b>	
1.4.1. Notificaciones electrónicas visualizadas	70%
1.4.2. Notificaciones en papel efectivas	79%
<b>1.5. Agilización de la gestión tributaria y aduanera (días)</b>	
1.5.1. Tiempo medio de tramitación de recursos y reclamaciones	30
<b>1.6. Plazos de tramitación de recursos, procedimientos sancionadores y registro</b>	
<b>1.6.1. Recursos de reposición resueltos (%)</b>	
Recursos resueltos en 30 días	70%
<b>1.6.2. Procedimientos sancionadores resueltos (%)</b>	
Procedimientos sancionadores resueltos en 90 días	80%
<b>1.6.3. Tiempo de tramitación de asientos registrales de recursos (días)</b>	
	6
<b>1.7. Educación Cívico-Tributaria</b>	
<b>1.7.1. Actuaciones en colegios</b>	
1.7.1.1. Número de alumnos	77.700
1.7.1.2. Número de sesiones	2.855
1.7.1.3. Valoración de la formación (puntuación de 0 a 10)	sin referencias
<b>1.7.2. Actuaciones en Universidades</b>	
1.7.2.1. Número de alumnos	4.370
1.7.2.2. Número de sesiones	179
1.7.2.3. Valoración de la formación (puntuación de 0 a 10)	sin referencias
<b>II. ACTUACIONES DE PREVENCIÓN DEL FRAUDE TRIBUTARIO Y ADUANERO</b>	
<b>2.1. Censo (%)</b>	
	70%
<b>2.2. Cumplimiento de presentación de autoliquidaciones y declaraciones informativas (%)</b>	
	92,50%
<b>2.3. Calidad de la información (%)</b>	
2.3.1. Calidad de la información internacional	86%
2.3.2. Calidad de la información SII	65%
<b>2.4. Prevención en materia de Aduanas e Impuestos Especiales</b>	
	1.124.008
<b>III. ACTUACIONES DE CONTROL DEL FRAUDE TRIBUTARIO Y ADUANERO</b>	
<b>3. Control de tributos internos (Act. programadas)</b>	
	1.460.050
<b>3.1. Actuaciones de comprobación</b>	
	1.343.043
3.1.1. Grandes empresas, multinacionales y grupos fiscales	
Inspección	22.785
UGGE	2.196
20.589	2.262
3.1.2. Análisis patrimonial	
	2.262
3.1.3. Ocultación de actividad y abuso de formas societarias (Inspección)	
	4.126
3.1.4. Control de actividades económicas	
	524.239



Inspección	9.141
Gestión	515.098
3.1.5. Control de otras actividades	789.631
Gestión	761.056
UGGE	28.575
<b>3.2. Otras comprobaciones</b>	<b>66.004</b>
3.2.1. Devoluciones y otras comprobaciones	1.822
3.2.2. Comprobaciones formales	51.656
3.2.3. Actuaciones de análisis de la información	12.526
<b>3.3. Otras actuaciones (Inspección)</b>	<b>51.003</b>
<b>4. Control aduanero, de los Impuestos Especiales y Medioambientales</b>	<b>1.133.922</b>
4.1. Actuaciones de comprobación	1.039.472
4.2. Supervisión de autorizaciones de Comercio Exterior	2.438
4.3. Otras actuaciones de Comercio Exterior	38.441
4.4. Actuaciones de Vigilancia Aduanera	53.571
<b>5. Actuaciones de control recaudatorio</b>	<b>38.050</b>
5.1. Exigencia de deudas a terceros y otras actuaciones	20.366
5.2. Medidas cautelares	2.395
5.3. Personaciones	10.883
5.4. Bienes enviados a subasta	4.406
<b>6. Gestión recaudatoria de deudas (millones de euros)</b>	<b>21.238,80</b>
6.1. Gestión recaudatoria	19.758,95
6.2. Ingresos inducidos (directos e indirectos)	1.479,85

(\*) No hay referencia a nivel nacional por la forma de cómputo. Existen referencias a nivel de Delegación Especial.

(\*\*) No hay referencia a nivel nacional por la forma de cómputo. Existen referencias a nivel de Delegación Especial.