



**37/2024 – S.A.I.**

**INFORME DE LA INSPECCIÓN DE LOS  
SERVICIOS PARA EL ANÁLISIS Y  
EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DEL  
PLAN DE OBJETIVOS DE LA AGENCIA  
EN EL AÑO 2023.**

**MAYO, 2024**





## **RESUMEN EJECUTIVO**

De conformidad con lo preceptuado en el artículo 6.2 de la Ley 19/2013 de 9 de diciembre, el Plan de Actuaciones del Servicio de Auditoría Interna incluye un Programa cuyo objetivo consiste en evaluar los diferentes planes y programas de actuación estratégicos y operativos, entre los que se encuentra el Plan Anual de Objetivos de la Agencia Tributaria.

El Plan de Objetivos de la Agencia Tributaria recoge las prioridades incluidas en la Planificación Estratégica y que han dado lugar a un reforzamiento de aquellas actuaciones que permiten conseguir un incremento en la recaudación líquida y un ensanchamiento de bases imponibles, sin que esta reorientación estratégica se realice en detrimento de actuaciones de control a posteriori, en las que se pretende reforzar las actuaciones frente al fraude más complejo.

De conformidad con las prioridades estratégicas de la Agencia Tributaria incorporadas en el documento Plan Estratégico 2020-2023 y su Adenda para 2023, el **Plan Anual de Objetivos** para 2023 mantiene la estructura de años anteriores con una serie de modificaciones tales como:

- En el bloque relativo a las actuaciones de asistencia al contribuyente, se lleva a cabo una reestructuración de los indicadores, reflejo de la implantación del nuevo modelo de información y asistencia, que integra todos los canales existentes mediante la vertebración de una coordinación entre los servicios de asistencia presenciales y telefónicos, diseminados por todo el territorio nacional. Para el seguimiento de los principales parámetros de este nuevo modelo, además de la reformulación de los indicadores ya existentes, se han creado otros nuevos.
- En el bloque de actuaciones de prevención del fraude tributario y aduanero, se produce una disminución de la referencia del indicador relativo a la Prevención en materia de Aduanas e Impuestos Especiales como consecuencia de una modificación en la forma de cómputo de dicho indicador.
- En el bloque de control de tributos internos, se ha producido 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.

A continuación, en el **cuadro nº 1** se detallan, con el formato publicado en el Portal de Transparencia del Gobierno, los distintos indicadores, la referencia fijada para 2023 así como el nivel de cumplimiento alcanzado (en porcentaje). Los datos se refieren a actuaciones programadas, y son los obtenidos de la aplicación de seguimiento de objetivos de Intranet.

**CUADRO Nº 1: RESUMEN DE OBJETIVOS AEAT PARA EL AÑO 2023**

INDICADOR	REFERENCIA 2023	% CUMPLIMIENTO 2023
<b>I. ACTUACIONES DE ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE</b>		
<b>1.1. Calidad en la asistencia</b>		
1.1.1. Llamadas atendidas (%)		
1.1.2. Llamadas. Tiempo medio de espera (segundos)		
1.1.3. Valoración del contribuyente en la asistencia telefónica (puntuación de 0 a 10)		
1.1.4. Chats atendidos (%)	98,00	102,01
1.1.5. Calidad en el INFORMA+. Tiempo de respuesta (días)	18	94,74
1.1.6. Citas presenciales: tiempo medio de espera (minutos)	5	125,00
1.1.7. Asistencia en programas de ayuda (%)		
1.1.7.1. Renta Web		
1.1.7.1.1. Presentación de declaraciones con Renta Web	75,00	103,24
1.1.7.2. Sociedades Web	65,00	94,68
1.1.7.3. PRE 303	63,00	112,03
<b>1.2. Distribución territorial de la asistencia (%)</b>		
1.2.1. Llamadas atendidas por Delegación Especial		
1.2.2. Citas atendidas por Delegación Especial		
<b>1.3. Tiempo disponibilidad citas (días)</b>		
1.3.1. Tiempo disponibilidad citas en atención no presencial		
1.3.2. Tiempo disponibilidad citas en atención presencial	5,25	262,50
<b>1.4. Notificaciones (%)</b>		
1.4.1. Notificaciones electrónicas visualizadas	70,00	106,40
1.4.2. Notificaciones en papel efectivas	79,00	105,28
<b>1.5. Agilización de la gestión tributaria y aduanera (días)</b>	52	126,83
1.5.1. Tiempo medio de tramitación de recursos y reclamaciones	30	115,38
<b>1.6. Plazos de tramitación de recursos, procedimientos sancionadores y registro</b>		
1.6.1. Recursos de reposición resueltos (%)		
1.6.1.1. Recursos resueltos en 30 días	70,00	106,59



INDICADOR	REFERENCIA 2023	% CUMPLIMIENTO 2023
<b>1.6.2. Procedimientos sancionadores resueltos (%)</b>		
1.6.2.1. Procedimientos sancionadores resueltos en 90 días	80,00	105,91
<b>1.6.3. Tiempo de tramitación de asientos registrales (días)</b>	6	120,00
<b>1.7. Educación Cívico-Tributaria</b>		
<b>1.7.1. Actuaciones en colegios</b>		
1.7.1.2. Número de sesiones	2.789	93,98
<b>1.7.2. Actuaciones en Universidades</b>		
1.7.2.2. Número de sesiones	211	63,98
<b>II. ACTUACIONES DE PREVENCIÓN DEL FRAUDE TRIBUTARIO Y ADUANERO</b>		
<b>2.1. Censo (%)</b>	70,00	116,54
<b>2.2. Cumplimiento de presentación de autoliquidaciones y declaraciones informativas (%)</b>	92,50	103,88
<b>2.3. Calidad de la información (%)</b>		
2.3.1. Calidad de la información internacional	86,00	110,33
2.3.2. Calidad de la información SII	65,00	102,51
<b>2.4. Prevención en materia de Aduanas e Impuestos Especiales</b>	1.088.589	129,98
<b>III. ACTUACIONES DE CONTROL DEL FRAUDE TRIBUTARIO Y ADUANERO</b>		
<b>3. Control de tributos internos (actuaciones programadas)</b>	1.454.751	130,51
<b>3.1. Actuaciones de comprobación</b>	1.335.946	128,65
3.1.1. Grandes empresas, multinacionales y grupos fiscales	20.927	164,80
3.1.1.1. Inspección	2.154	125,44
3.1.1.2. UGGE	18.772	169,32
3.1.2. Análisis patrimonial y societario	2.313	131,04
3.1.3. Ocultación de actividad y abuso de formas societarias	4.597	126,43
3.1.4. Control de actividades económicas	508.367	130,50
3.1.4.1. Inspección	8.081	128,87
3.1.4.2. Gestión	500.285	130,52
3.1.5. Control de otras actividades	799.743	126,54
3.1.5.1. Gestión	770.500	126,13
3.1.5.2. UGGES	29.243	137,48
<b>3.2. Otras comprobaciones</b>	65.312	129,14
3.2.1. Devoluciones y Beneficios fiscales	2.108	108,35
3.2.2. Comprobaciones formales	50.198	128,79
3.2.3. Actuaciones de análisis de la información	13.005	133,86
<b>3.3. Otras actuaciones (Inspección)</b>	53.493	178,53
<b>4. Control aduanero, de los Impuestos Especiales y Medioambientales</b>	986.070	170,74
<b>4.1. Actuaciones de comprobación</b>	898.847	173,84
<b>4.2. Supervisión de autorizaciones de comercio exterior</b>	1.453	130,08
<b>4.3. Otras actuaciones de comercio exterior</b>	34.040	159,84
<b>4.4. Actuaciones de Vigilancia Aduanera</b>	51.731	125,16



INDICADOR	REFERENCIA 2023	% CUMPLIMIENTO 2023
<b>5. Actuaciones de control recaudatorio</b>	39.873	155,41
5.1. Exigencia de deudas a terceros y otras actuaciones	20.447	176,11
5.2. Medidas cautelares	3.067	144,60
5.3. Personaciones	12.056	135,14
5.4. Bienes enviados a subasta	4.303	121,52
<b>6. Gestión recaudatoria de deudas (millones de euros)</b>	18.658,80	146,22
6.1. Gestión recaudatoria	17.030,55	146,19
6.2. Ingresos inducidos (directos e indirectos)	1.628,25	146,50

Se ha alcanzado el **100%** de cumplimiento en todos los objetivos que integran los primeros niveles del cuadro de indicadores tanto en los vinculados a las **actuaciones de prevención del fraude tributario y aduanero** como en los vinculados a las **actuaciones de control del fraude tributario y aduanero**.

No obstante, y en relación con los indicadores correspondientes a **actuaciones de asistencia al contribuyente** que no alcanzan las referencias señaladas se deben hacer las siguientes matizaciones:

- tiempo de respuesta en INFORMA, como indicador de calidad en la prestación del servicio de asistencia (**94,74%**). El tiempo de respuesta es menor en un día respecto de la referencia establecida (18 días).
- En relación con las declaraciones de IS presentadas utilizando el programa Sociedades Web (**94,68%**), si bien no se ha logrado llegar a la referencia planteada, la variación respecto al año 2022 es relevante al definir una nueva medición para este indicador e implantarla a finales del ejercicio 2021.
- En educación cívico-tributaria, número de sesiones de actuaciones en colegios (**93,98%**) y de actuaciones en universidades (**63,98%**), si bien no se ha logrado llegar a la referencia planteada, se ha conseguido que aumente el número de alumnos que han recibido esta formación en cada una de las Delegaciones de su ámbito.



**INFORME DE LA INSPECCIÓN DE LOS SERVICIOS PARA EL ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE OBJETIVOS DE LA AGENCIA EN EL AÑO 2023**

<b>NÚMERO</b>	37/2024 SAI	<b>PROGRAMA</b>	12/2024 SAI. "Evaluación del cumplimiento del Plan de Objetivos de la Agencia para el año 2023"
<b>TIPO</b>	DEFINITIVO	<b>ÁMBITO GEOGRÁFICO</b>	NACIONAL
<b>FECHA ORDEN DE SERVICIO</b>	20/MARZO/2024		
<b>FECHA DE ACTUACIÓN</b>	MARZO-ABRIL /2024	<b>EQUIPO DE INSPECCIÓN</b>	SAI
<b>FECHA INFORME</b>	MAYO/2024		
<b>DESCRIPCIÓN/OBJETO/ASUNTO</b>	EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DEL PLAN ANUAL DE OBJETIVOS DE LA AGENCIA TRIBUTARIA. AÑO 2023.		
<b>ÁMBITOS ANALIZADOS</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ ACTUACIONES DE ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE</li><li>➤ ACTUACIONES DE PREVENCIÓN DEL FRAUDE TRIBUTARIO Y ADUANERO</li><li>➤ ACTUACIONES DE CONTROL DEL FRAUDE TRIBUTARIO Y ADUANERO</li></ul>		
<b>V. PROPUESTAS</b>	<b>V.1. MOCIÓN:</b>	<b>V.2. OTRAS PROPUESTAS</b> <b>Nº PROPUESTAS</b>	

**ÍNDICE**

I.-	INTRODUCCIÓN.....	1
II.-	OBJETIVO, ÁMBITO Y METODOLOGÍA.....	2
	II.1.- OBJETIVO .....	2
	II.2.- ÁMBITO .....	3
	II.3.- METODOLOGÍA .....	6
III.-	RESULTADOS.....	8
	III.1.- DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SISTEMA DE OBJETIVOS E INDICADORES. ACTUACIONES DE SUPERVISIÓN Y CONTROL.....	8
	III.2.- ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS .....	11
	III.3.- ACTUACIONES DE ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE .....	15
	III.4.- ACTUACIONES DE PREVENCIÓN DEL FRAUDE TRIBUTARIO Y ADUANERO.....	21
	III.5.- ACTUACIONES DE CONTROL DEL FRAUDE TRIBUTARIO Y ADUANERO.....	24
IV.-	CONCLUSIONES.....	33





**37/2024 – S.A.I.**

**INFORME DE LA INSPECCIÓN DE LOS  
SERVICIOS PARA EL ANÁLISIS Y  
EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DEL  
PLAN DE OBJETIVOS DE LA AGENCIA  
EN EL AÑO 2023.**

**MAYO, 2024**





## ÍNDICE

	<u>Página</u>
I.- INTRODUCCIÓN.....	1
II.- OBJETIVO, ÁMBITO Y METODOLOGÍA .....	2
II.1.- OBJETIVO.....	2
II.2.- ÁMBITO .....	3
II.3.- METODOLOGÍA.....	6
III.- RESULTADOS.....	8
III.1.- DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SISTEMA DE OBJETIVOS E INDICADORES. ACTUACIONES DE SUPERVISIÓN Y CONTROL.....	8
III.2.- ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS .....	11
III.3.- ACTUACIONES DE ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE .....	15
III.4.- ACTUACIONES DE PREVENCIÓN DEL FRAUDE TRIBUTARIO Y ADUANERO.....	21
III.5.- ACTUACIONES DE CONTROL DEL FRAUDE TRIBUTARIO Y ADUANERO.....	24
IV.- CONCLUSIONES.....	33



Agencia Tributaria

Servicio de Auditoría Interna

---



## **I.- INTRODUCCIÓN**

La **Ley 19/2013, de 9 de diciembre**, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, supuso una ampliación y refuerzo de las obligaciones de publicidad activa. En concreto, ha implantado la obligatoriedad de la publicación de la información relativa a las funciones que desarrollan los sujetos comprendidos en su ámbito de aplicación y su estructura organizativa, además de sus instrumentos de planificación y la evolución de su grado de cumplimiento. El conjunto derivado de la aplicación de esta norma en la Administración del Estado se ha integrado en el Portal de la Transparencia del Gobierno de España.

Por su parte, el **Plan Estratégico 2020-2023 de la Agencia Tributaria**, en su apartado IX Instrumentos de Planificación, refuerza la transparencia y rendición de cuentas como elementos consustanciales en su funcionamiento al especificar que, tanto el Plan Estratégico 2020-2023, en particular sus **indicadores estratégicos**, como el **Plan Anual de Objetivos** y las **directrices generales del Plan Anual de Control Tributario y Aduanero** (en adelante directrices) se publicarán en el Portal de Transparencia.

En cumplimiento de lo anterior, por lo que a la Agencia Tributaria se refiere, y bajo la rúbrica general de “planes y programas”, se incluye en 2023 como documentación de planificación estratégica y operativa, los tres documentos citados en el párrafo anterior.

Este informe, ubicado en el Programa 12 del Plan de Actuaciones del Servicio de Auditoría Interna (SAI.) para 2024, tiene por objeto el análisis y seguimiento del Plan Anual de Objetivos de la Agencia Tributaria correspondiente al año 2023.

En ejecución del contenido de este programa, la Directora del Servicio de Auditoría Interna, mediante Orden de Servicio de fecha 20 de marzo de 2024, acordó la realización de las correspondientes actuaciones de Inspección de los Servicios, designándose al efecto para su realización a Equipos de Inspección de los Servicios y personal colaborador.

Los análisis y verificaciones en ejecución de este programa, así como la elaboración del presente Informe se han efectuado conjuntamente por los Equipos de Inspección designados.



## **II.- OBJETIVO, ÁMBITO Y METODOLOGÍA**

### **II.1.- OBJETIVO**

La Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, supuso una ampliación y refuerzo de las obligaciones de publicidad activa. En concreto, ha implantado la obligatoriedad de la publicación de la información relativa a las funciones que desarrollan los sujetos comprendidos en su ámbito de aplicación y su estructura organizativa, además de sus instrumentos de planificación y la evolución de su grado de cumplimiento. En concreto, establece en su artículo 6.2 que:

*“Las Administraciones Públicas publicarán los planes y programas anuales y plurianuales en los que se fijan objetivos concretos, así como las actividades, medios y tiempo previsto para su consecución. Su grado de cumplimiento y resultados deberán ser objeto de evaluación y publicación periódica junto con los indicadores de medida y valoración, en la forma en que se determine por cada Administración competente.*

*En el ámbito de la Administración General del Estado corresponde a las inspecciones generales de servicios la evaluación del cumplimiento de estos planes y programas”.*

Por lo que a la Agencia Estatal de Administración Tributaria se refiere, el apartado diez del artículo 103 de la Ley 31/1990 de 27 de diciembre dispone que: *“El Servicio de Auditoría Interna de la Agencia Tributaria ejercerá, además de las funciones anteriormente desarrolladas por la Inspección General del Ministerio...”*

De conformidad con este mandato, en los últimos años el Plan de Actuaciones del SAI viene incluyendo un Programa cuyo objetivo consiste en evaluar los diferentes planes y programas de actuación estratégicos y operativos, entre los que se encuentra el Plan Anual de Objetivos de la Agencia Tributaria.

En consecuencia, y en cumplimiento del mandato contenido en el artículo 6.2. de la Ley 19/2013, el objetivo del presente informe, enmarcado en el programa nº 12 del Plan de Actuaciones del Servicio de Auditoría Interna para 2024, consiste en evaluar el cumplimiento y resultados del Plan Anual de Objetivos de la Agencia Tributaria para el año 2023.



## II.2.- ÁMBITO

La Agencia Estatal de Administración Tributaria es la organización administrativa responsable, en nombre y por cuenta del Estado de la aplicación efectiva del sistema tributario estatal y aduanero, y de aquellos recursos de otras Administraciones y Entes Públicos nacionales o de las Comunidades Europeas cuya gestión se le encomiende, por Ley o por Convenio (art. 103.Uno.2 Ley 31/1990).

Desde su creación, la Agencia ha asumido y aplicado el Sistema de Dirección por Objetivos.

El Plan de Objetivos, las directrices generales del Plan Anual de Control Tributario y Aduanero, el propio Plan Anual de Control integrado por los Planes Parciales de cada área funcional (Inspección, Gestión Tributaria, Recaudación y Aduanas e II.EE., así como por las Normas de Integración de Planes Parciales), todos con periodicidad anual, son los elementos esenciales de la planificación operativa de la Agencia, y que se encuentran alineados con otro de carácter estratégico como es el Plan Estratégico de la AEAT 2020-2023 que incorpora la nueva visión estratégica de la Agencia Tributaria, introduciendo una serie de mejoras sobre los instrumentos de planificación anteriores.

Precisamente, las prioridades estratégicas incluidas en este Plan han exigido la modificación de los restantes instrumentos de planificación anual.

Por lo que se refiere al Plan de Objetivos, han sido objeto de reforzamiento las actuaciones que permiten conseguir un incremento voluntario en el cumplimiento de obligaciones y un ensanchamiento de bases imponibles, sin que esta reorientación estratégica se realice en detrimento de las actividades de control a posteriori, en las que se pretende reforzar las actuaciones frente al fraude más complejo.

De conformidad con las prioridades estratégicas de la Agencia Tributaria incorporadas en el documento Plan Estratégico 2020-2023 y su Adenda para 2023, el **Plan Anual de Objetivos** para 2023 mantiene la estructura de años anteriores con una serie de modificaciones tales como:

- En el bloque relativo a las actuaciones de asistencia al contribuyente, se lleva a cabo una reestructuración de los indicadores, reflejo de la implantación del nuevo modelo de información y asistencia, que integra todos los canales existentes mediante la vertebración de una coordinación entre los servicios de asistencia presenciales y telefónicos, diseminados por todo el territorio nacional. Para el seguimiento de los



principales parámetros de este nuevo modelo, además de la reformulación de los indicadores ya existentes, se han creado otros nuevos.

- En el bloque de actuaciones de prevención del fraude tributario y aduanero, se produce una disminución de la referencia del indicador relativo a la Prevención en materia de Aduanas e Impuestos Especiales como consecuencia de una modificación en la forma de cómputo de dicho indicador.
- En el bloque de control de tributos internos, se ha producido 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.

Con independencia de estas modificaciones, la configuración del Plan de Objetivos para el año 2023, sigue poniendo el énfasis en los siguientes **principios**:

- Orientación a resultados.  
Se pretende poner el acento en los resultados alcanzados como forma de medir la mejora del desempeño de la Agencia Tributaria en la lucha contra el fraude.
- Mayor relevancia de las actuaciones.  
Se enfatiza la realización de actuaciones de asistencia, prevención y control del fraude potenciando tanto las actuaciones de prevención del fraude, como los controles más complejos necesarios para conseguir un mejor cumplimiento tributario.
- Asociación por programas de los tipos de control.  
La actividad de la Agencia Tributaria se estructura por programas que permitirán desarrollar para cada uno una estrategia combinada de actuaciones de control y de prevención que se dirijan a lograr la maximización de la recaudación voluntaria.
- Priorización de actuaciones en función del riesgo fiscal.  
Se prioriza la identificación de riesgos fiscales asignando a cada uno de ellos el procedimiento de control más eficiente en cada caso.

Por lo que respecta a su **estructura**, esta refleja un conjunto de indicadores vinculados a las **actividades** que desarrolla la Agencia para el cumplimiento de su misión con conexión a



sus dos líneas estratégicas básicas (facilitar el cumplimiento voluntario y detectar y regularizar los incumplimientos tributarios a través de actuaciones de control).

Las actuaciones se clasifican, a su vez, en tres apartados: 1º.- asistencia al contribuyente; 2º.- prevención del fraude tributario y aduanero; y, 3º.- control del fraude tributario y aduanero. Las actuaciones se medirán en términos de actuaciones programadas, sin perjuicio de que a nivel interno se mantenga un sistema de valoración que pondere la diferente complejidad entre todas ellas (actuaciones valoradas).

El Plan de Objetivos es un **compromiso** que formula la Dirección de la Agencia, en cuya elaboración participan de manera directa o indirecta los diferentes Departamentos y Servicios y las Delegaciones Especiales y Central, y que es objeto de una adecuada difusión a diferentes niveles de la organización, así como al exterior de la Agencia.

Para la **difusión** de su grado de cumplimiento, tras la actualización de cada mes se elabora una serie de documentos de seguimiento que se distribuyen internamente entre los distintos Departamentos funcionales, Delegaciones Especiales y Delegación Central de Grandes Contribuyentes.

Además de estos documentos de difusión interna, también se realizan documentos para su difusión externa.

En la Memoria Anual de cada ejercicio se incluye información detallada y comentada sobre las actuaciones y resultados alcanzados en el desarrollo de su actividad por la Agencia Tributaria.

Se remite al Parlamento el documento del Plan de Objetivos con un desglose que depende de cada uno de los indicadores.

También se envían al Parlamento dos informes de resultados con los del primer semestre y los anuales, incluyendo sólo información nacional.

Se comunican, así mismo, datos sobre referencias y realizados del Plan de Objetivos a las Comunidades Autónomas en las reuniones del Consejo Superior para la Dirección y Coordinación de la Gestión Tributaria. En cada reunión se aporta a cada Comunidad Autónoma información sobre las referencias y realizados del primer nivel del Plan de Objetivos de su ámbito y del nacional.



Además de lo anterior, se utilizan datos del Plan de Objetivos para elaborar la información suministrada a medios de comunicación, y las contestaciones a preguntas parlamentarias en las que solicitan información al respecto.

### **II.3.- METODOLOGÍA**

Como se ha manifestado en el apartado II.1, la **Ley 19/2013** ha implantado la obligatoriedad de la publicación de la información relativa a las funciones que desarrollan los sujetos comprendidos en su ámbito de aplicación y su estructura organizativa, además de sus instrumentos de planificación y la evolución de su grado de cumplimiento (artículo 6).

De conformidad con estas prescripciones, el cuadro anual de objetivos de la Agencia Tributaria para 2023 se ha incorporado junto al resto de instrumentos de planificación al Portal de Transparencia del Gobierno de España, correspondiendo al Servicio de Auditoría Interna de la Agencia Tributaria su análisis y evaluación.

La **metodología** utilizada para la evaluación del cumplimiento de Plan de Objetivos de la Agencia para el año 2023, y que constituye el objetivo de este informe, se ha concretado en:

- **Descripción general del sistema de objetivos e indicadores.**

El Plan de Objetivos de la Agencia Tributaria para el año 2023 comprende, de una parte, las actuaciones prioritarias que deben realizarse durante el año<sup>1</sup> y, de otra, los resultados alcanzados.

Las actuaciones prioritarias se miden en términos de actuaciones programadas, sin perjuicio de que a nivel interno se mantenga un sistema de valoración de las actuaciones para modular el diferente grado de complejidad de las mismas.

- **Definiciones de contenidos y acciones.**

La definición, contenido y acciones que se incorporan al documento de objetivos se contienen en un documento que describe pormenorizadamente cada una de las acciones y resultados.

---

<sup>1</sup> Y que se encuentran alineadas con las actuaciones previstas en las directrices del Plan de Control Tributario.



- **El Sistema de Objetivos de la Agencia Tributaria dispone para su difusión, seguimiento y control de una herramienta informática.**

Esta herramienta facilita tanto el proceso de supervisión como el de control, que se describe en el apartado siguiente de este informe, y que aseguran la fiabilidad y exactitud de los datos y resultados presentados.

- El **análisis y medición del cumplimiento** de los objetivos se realiza comparando el parámetro utilizado como referencia en la definición del indicador (unidad monetaria, temporal, porcentaje, número de unidades, etc.) con la cifra de resultados alcanzados. La relación entre ambos es el “*nivel de cumplimiento*” y se expresa en términos porcentuales. Para su evaluación se han considerado las actuaciones programadas.

El criterio de imputación que se ha tenido en cuenta en la evaluación realizada es el mismo que se sigue en la incorporación de datos a la aplicación informática; es decir, el momento de su realización (fecha contable para los ingresos y fecha de realización para las actuaciones).

No obstante, y para evitar errores y variaciones en datos, el criterio de actualización de la aplicación de Objetivos es muy rígido, de manera que no se permiten cambios en los datos mensuales una vez cerrada la actualización de cada mes.

Los indicadores se recalculan mensualmente considerando toda la información desde el inicio del ejercicio hasta la fecha de cálculo. En consecuencia, el valor mensual se obtiene restando el valor acumulado del mes anterior del valor acumulado del mes actual. Esto, en ocasiones, podría producir valores negativos en los indicadores, por ejemplo, en el caso de producirse anulación de actuaciones.



### **III.- RESULTADOS**

Se van a analizar, en primer lugar, conceptos y definiciones de carácter general que integran su nomenclatura, así como aquellas acciones de supervisión, seguimiento y control articuladas para asegurar la coherencia y fiabilidad de los datos e información utilizada en su elaboración, para, posteriormente, proceder al análisis y evaluación de los objetivos e indicadores propiamente dichos.

#### **III.1.- DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SISTEMA DE OBJETIVOS E INDICADORES. ACTUACIONES DE SUPERVISIÓN Y CONTROL**

Como se ha comentado en el apartado II.2 referido al ámbito de este informe, el Plan Anual de Objetivos constituye una herramienta básica en la planificación operativa, que se encuentra alineada tanto con los instrumentos estratégicos de planificación como con las Directrices Generales del Plan de Control Tributario y el Plan General y Parciales de Control Tributario.

El Plan de Objetivos de la Agencia Tributaria para el año 2023 comprende, de una parte, las **actuaciones prioritarias** que deben realizarse durante el año y, de otra, los **resultados alcanzados**.

Las **actuaciones prioritarias**, se miden en términos de actuaciones programadas, sin perjuicio de que a nivel interno se mantenga un sistema de valoración de las actuaciones para modular el diferente grado de complejidad de las mismas.

Las actuaciones son objeto de clasificación en tres apartados:

- a) Actuaciones de **asistencia al contribuyente**, donde por medio de 7 indicadores se miden aquellos aspectos más significativos relacionados con estas actuaciones, como son: calidad en la asistencia, distribución territorial de la asistencia, tiempo de disponibilidad de citas, notificaciones, agilización de la gestión tributaria y aduanera, plazos de tramitación de recursos, procedimientos sancionadores y registro y educación cívico-tributaria.
- b) Actuaciones de **prevención del fraude tributario y aduanero**, donde por medio de 4 indicadores son objeto de medición: el censo, el cumplimiento de presentación de autoliquidaciones y declaraciones informativas, la calidad de la información y las actuaciones de prevención en materia de Aduanas e Impuestos Especiales.



- c) Actuaciones de **control del fraude tributario y aduanero**. En este bloque de actuaciones se diferencia entre actuaciones de control de tributos internos, de control aduanero, de los impuestos especiales y medioambientales, actuaciones de control recaudatorio y de gestión recaudatoria de deudas.

El **análisis del cumplimiento** de los objetivos se ha realizado comparando el parámetro utilizado como referencia en la definición del indicador (unidad monetaria, temporal, porcentaje, número de unidades, etc.) con la cifra de resultados alcanzados. La relación entre ambos es el “*nivel de cumplimiento*” y se expresa en términos porcentuales. Para su evaluación se han considerado las actuaciones programadas.

Por lo que se refiere a los procedimientos de **seguimiento y control** del Plan de Objetivos se pueden resumir en lo siguiente:

El **proceso de seguimiento** de los objetivos tiene como finalidad básica permitir, a los agentes intervinientes en su diseño, planificación y ejecución, analizar objetivamente y ajustar de forma regular los resultados alcanzados y verificarlos con los establecidos.

El **proceso de control** de los objetivos se refiere básicamente a la actividad realizada por cada Departamento y dirigida a examinar con aquellos directivos responsables de la ejecución de las tareas, los resultados obtenidos y, por comparación con los establecidos, establecer en su caso las acciones correctoras a realizar.

Básicamente, el Servicio de Planificación y Relaciones Instituciones (SEPRI) realiza la supervisión analítica y los Departamentos funcionales verifican la corrección de los datos incorporados.

La **herramienta básica de seguimiento** del Plan de Objetivos es la aplicación informática “Objetivos”, ubicada en la Intranet corporativa de la Agencia en el apartado de Información a la Dirección. El acceso a esta aplicación está limitado a los responsables de su cumplimiento en los diferentes niveles de la organización.

Esta aplicación muestra la información de referencia y el realizado de cada indicador, y cuando ello es posible, el realizado del ejercicio anterior, con las oportunas comparaciones: porcentaje de cumplimiento (sobre la referencia marcada), y de variación (sobre el realizado en el ejercicio anterior).

Los datos se pueden consultar a nivel interno, tanto en términos programados como valorados, y para cualquiera de los ámbitos territoriales (en términos generales Nacional,



Delegación Especial, Delegación y Administración) y temporal (mensual o acumulado hasta cada mes disponible).

Este INFO está protegido, como el resto de aplicaciones de la Agencia, por un sistema de "Puntos de Control" que permiten acceder a los datos en diversos ámbitos territoriales: Local, solo Servicios Centrales, Regional y Nacional.

Para algunos indicadores se permite consultar y descargar una relación de expedientes tratados. Para acceder a esta opción existe un punto de control específico.

En cuanto a los criterios de **imputación temporal**, los resultados en el Plan de Objetivos se imputan en el momento de su realización. La fecha contable para los ingresos, y de realización de los expedientes para las actuaciones. Normalmente las actualizaciones del Plan de Objetivos se realizan con los datos acumulados hasta el mes de actualización, calculándose los realizados mensuales por diferencia con los acumulados al mes anterior.

No obstante, para evitar errores y variaciones en datos, el criterio de actualización de la aplicación de Objetivos es muy rígido, de manera que **no se permiten cambios en los datos mensuales una vez cerrada la actualización de cada mes**, por ello podría haber imputaciones realizadas en meses posteriores a su realización si los ingresos o actuaciones no fueron detectados en su momento, o para rectificar resultados computados erróneamente que no debieran haber computado.

Es decir, el cálculo de los indicadores no es incremental. Los indicadores se recalculan mensualmente considerando toda la información desde el inicio del ejercicio hasta la fecha de cálculo. En consecuencia, el valor mensual se obtiene restando el valor acumulado del mes anterior del valor acumulado del mes actual. Esto, en ocasiones, podría producir valores negativos en los indicadores (anulación de actuaciones).

En todo caso, una vez cerrado el ejercicio, los datos finales incluidos en el INFO de Objetivos de cada ejercicio no son modificados en ningún caso.

Las desviaciones sobre las referencias a cada mes se ponen de manifiesto en la propia aplicación, y se analizan en los documentos de presentación de resultados de cada mes.

Las desviaciones respecto a las referencias fijadas en la planificación anual no modifican en ningún caso los resultados de cumplimiento, y solo son tenidas en cuenta, en su caso, para el establecimiento de las referencias de ejercicios posteriores.



Las tareas de incorporación de los resultados a los indicadores las realiza el Departamento de Informática Tributaria procesando los datos disponibles en diferentes aplicaciones para su incorporación a la aplicación de Objetivos.

Si los procesos de extracción y presentación de datos para la aplicación del Plan de Objetivos se ejecutan sin incidencias, entonces los datos mensuales son dados por válidos. Por otra parte, en cuanto a comprobaciones manuales, el SEPRI efectúa un control mensual, especialmente en aquellos indicadores donde se han efectuado cambios o bien se muestran valores negativos o posibles incoherencias. Para analizar la causa, se ponen en contacto con el Departamento funcional afectado por el indicador, quienes a su vez tienen la capacidad de identificar el origen de la posible incidencia, estableciendo en su caso un contacto con la Delegación Especial que muestra el valor cuestionado.

Además, si una Delegación Especial detectase que algún expediente no ha sido tenido en cuenta en el indicador respectivo, sería la propia Delegación Especial la que contactaría con el SEPRI a los efectos de resolución de la incidencia. Analizado el caso en particular, si se evidencia que debe ser considerado, dado que no está prevista la corrección manual de los datos, se valora si los procesos del siguiente mes lo tendrán en cuenta, o bien se toma la decisión de comunicar al DIT la necesidad de reiterar la ejecución de los procesos informáticos para rectificar los datos del mes en cuestión.

El contraste y verificación de los datos incorporados corresponde a cada Departamento en cuanto a sus indicadores específicos.

Los procesos informáticos se ejecutan en entorno centralizado y permiten extraer los datos de las aplicaciones gestoras y preparar los datos para la aplicación de Objetivos.

### **III.2.- ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS**

En el cuadro siguiente se detalla, con el **formato publicado en el Portal de Transparencia** del Gobierno, y al que se ha añadido, para los distintos indicadores, tanto la referencia fijada para 2023 como el nivel de cumplimiento alcanzado (en porcentaje). Los datos se refieren a actuaciones programadas, y son los obtenidos de la aplicación de seguimiento de objetivos de la Intranet de la Agencia Tributaria.



INDICADOR	REFERENCIA 2023	% CUMPLIMIENTO 2023
<b>I. ACTUACIONES DE ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE</b>		
<b>1.1. Calidad en la asistencia</b>		
1.1.1. Llamadas atendidas (%)		
1.1.2. Llamadas. Tiempo medio de espera (segundos)		
1.1.3. Valoración del contribuyente en la asistencia telefónica (puntuación de 0 a 10)		
1.1.4. Chats atendidos (%)	98,00	102,01
1.1.5. Calidad en el INFORMA+. Tiempo de respuesta (días)	18	94,74
1.1.6. Citas presenciales: tiempo medio de espera (minutos)	5	125,00
1.1.7. Asistencia en programas de ayuda (%)		
1.1.7.1. Renta Web		
1.1.7.1.1. Presentación de declaraciones con Renta Web	75,00	103,24
1.1.7.2. Sociedades Web	65,00	94,68
1.1.7.3. PRE 303	63,00	112,03
<b>1.2. Distribución territorial de la asistencia (%)</b>		
1.2.1. Llamadas atendidas por Delegación Especial		
1.2.2. Citas atendidas por Delegación Especial		
<b>1.3. Tiempo disponibilidad citas (días)</b>		
1.3.1. Tiempo disponibilidad citas en atención no presencial		
1.3.2. Tiempo disponibilidad citas en atención presencial	5,25	262,50
<b>1.4. Notificaciones (%)</b>		
1.4.1. Notificaciones electrónicas visualizadas	70,00	106,40
1.4.2. Notificaciones en papel efectivas	79,00	105,28
<b>1.5. Agilización de la gestión tributaria y aduanera (días)</b>	52	126,83
1.5.1. Tiempo medio de tramitación de recursos y reclamaciones	30	115,38
<b>1.6. Plazos de tramitación de recursos, procedimientos sancionadores y registro</b>		
1.6.1. Recursos de reposición resueltos (%)		
1.6.1.1. Recursos resueltos en 30 días	70,00	106,59
1.6.2. Procedimientos sancionadores resueltos (%)		
1.6.2.1. Procedimientos sancionadores resueltos en 90 días	80,00	105,91
1.6.3. Tiempo de tramitación de asientos registrales (días)	6	120,00
<b>1.7. Educación Cívico-Tributaria</b>		
1.7.1. Actuaciones en colegios		
1.7.1.2. Número de sesiones	2.789	93,98
1.7.2. Actuaciones en Universidades		
1.7.2.2. Número de sesiones	211	63,98



INDICADOR	REFERENCIA 2023	% CUMPLIMIENTO 2023
<b>II. ACTUACIONES DE PREVENCIÓN DEL FRAUDE TRIBUTARIO Y ADUANERO</b>		
2.1. Censo (%)	70,00	116,54
2.2. Cumplimiento de presentación de autoliquidaciones y declaraciones informativas (%)	92,50	103,88
2.3. Calidad de la información (%)		
2.3.1. Calidad de la información internacional	86,00	110,33
2.3.2. Calidad de la información SII	65,00	102,51
2.4. Prevención en materia de Aduanas e Impuestos Especiales	1.088.589	129,98
<b>III. ACTUACIONES DE CONTROL DEL FRAUDE TRIBUTARIO Y ADUANERO</b>		
3. Control de tributos internos (actuaciones programadas)	1.454.751	130,51
3.1. Actuaciones de comprobación	1.335.946	128,65
3.1.1. Grandes empresas, multinacionales y grupos fiscales	20.927	164,80
3.1.1.1. Inspección	2.154	125,44
3.1.1.2. UGGE	18.772	169,32
3.1.2. Análisis patrimonial y societario	2.313	131,04
3.1.3. Ocultación de actividad y abuso de formas societarias	4.597	126,43
3.1.4. Control de actividades económicas	508.367	130,50
3.1.4.1. Inspección	8.081	128,87
3.1.4.2. Gestión	500.285	130,52
3.1.5. Control de otras actividades	799.743	126,54
3.1.5.1. Gestión	770.500	126,13
3.1.5.2. UGGES	29.243	137,48
3.2. Otras comprobaciones	65.312	129,14
3.2.1. Devoluciones y Beneficios fiscales	2.108	108,35
3.2.2. Comprobaciones formales	50.198	128,79
3.2.3. Actuaciones de análisis de la información	13.005	133,86
3.3. Otras actuaciones (Inspección)	53.493	178,53
4. Control aduanero, de los Impuestos Especiales y Medioambientales	986.070	170,74
4.1. Actuaciones de comprobación	898.847	173,84
4.2. Supervisión de autorizaciones de comercio exterior	1.453	130,08
4.3. Otras actuaciones de comercio exterior	34.040	159,84
4.4. Actuaciones de Vigilancia Aduanera	51.731	125,16
5. Actuaciones de control recaudatorio	39.873	155,41
5.1. Exigencia de deudas a terceros y otras actuaciones	20.447	176,11
5.2. Medidas cautelares	3.067	144,60
5.3. Personaciones	12.056	135,14
5.4. Bienes enviados a subasta	4.303	121,52
6. Gestión recaudatoria de deudas (millones de euros)	18.658,80	146,22
6.1. Gestión recaudatoria	17.030,55	146,19
6.2. Ingresos inducidos (directos e indirectos)	1.628,25	146,50



Dada la pluralidad de indicadores, su diversa significación y valores para su medición (importes monetarios, número, porcentajes, días, minutos, segundos, actuaciones programadas) no es posible construir un indicador global que aglutine a los anteriores.

Se ha alcanzado el **100%** de cumplimiento en todos los objetivos que integran los primeros niveles del cuadro de indicadores tanto en los vinculados a las **actuaciones de prevención del fraude tributario y aduanero** como en los vinculados a las **actuaciones de control del fraude tributario y aduanero**.

En los primeros niveles de los indicadores correspondientes a **actuaciones de asistencia al contribuyente** también se ha alcanzado el **100%** de cumplimiento, con la excepción de los siguientes:

- En calidad de la asistencia, calidad en el INFORMA+ - tiempo de respuesta (**94,74%**). El tiempo de respuesta es menor en un día respecto de la referencia establecida (18 días).
- En relación con las declaraciones de IS presentadas utilizando el programa Sociedades Web (**94,68%**), si bien no se ha logrado llegar a la referencia planteada, la variación respecto al año 2022 es relevante al definir una nueva medición para este indicador e implantarla a finales del ejercicio 2021.
- En educación cívico-tributaria, número de sesiones de actuaciones en colegios (**93,98%**) y de actuaciones en universidades (**63,98%**), si bien no se ha logrado llegar a la referencia planteada, se ha conseguido que aumente el número de alumnos que han recibido esta formación en cada una de las Delegaciones de su ámbito.

Se debe tener en cuenta, además, que algunos indicadores correspondientes a actuaciones de asistencia al contribuyente no han estado operativos en 2023.

Teniendo en cuenta lo anterior, y para facilitar la comprensión de los objetivos e indicadores y una mayor aproximación para valorar su cumplimiento, se realiza a continuación un análisis general por grupos homogéneos de indicadores.



### **III.3.- ACTUACIONES DE ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE**

La asistencia al contribuyente es una de las grandes líneas estratégicas de actuación de la Agencia Tributaria, y, por ello, resulta irrenunciable que el Plan de Objetivos contenga indicadores que reflejen las actuaciones de tal naturaleza.

El Plan de Objetivos para 2023 contiene, en materia de asistencia al contribuyente, los siguientes 7 indicadores:

- 1.1.- Calidad en la asistencia.
- 1.2.- Distribución territorial de la asistencia.
- 1.3.- Tiempo disponibilidad citas.
- 1.4.- Notificaciones.
- 1.5.- Agilización de la gestión tributaria y aduanera.
- 1.6.- Plazos de tramitación de recursos, procedimientos sancionadores y registro.
- 1.7.- Educación Cívico-Tributaria.

En 2023 se ha llevado a cabo una reestructuración de los indicadores, reflejo de la implantación del nuevo modelo de información y asistencia, que integra todos los canales existentes mediante la vertebración de una coordinación entre los servicios de asistencia presenciales y telefónicos, diseminados por todo el territorio nacional. Para el seguimiento de los principales parámetros de este nuevo modelo, además de la reformulación de los indicadores ya existentes, se han creado otros nuevos con el objeto de medir la distribución territorial de la asistencia o el tiempo de disponibilidad de las citas.

El despliegue de estas actuaciones es el siguiente:

- **1.1. Calidad en la asistencia**

Se desglosa en:

- 1.1.1. Llamadas atendidas**

Este indicador mide el porcentaje de las llamadas directamente atendidas, así como las atendidas con llamadas salientes.

La medición se realiza en porcentaje: número de llamadas atendidas / número total de llamadas recibidas.



En 2023 este indicador no ha estado operativo como consecuencia de la reciente implantación del nuevo modelo de información y asistencia.

#### **1.1.2.- Llamadas. Tiempo medio de espera**

Este indicador mide el tiempo de espera desde que el contribuyente realiza la llamada hasta que es atendido por un operador.

La medición se realiza en número absoluto: número de segundos.

En 2023 este indicador no ha estado operativo como consecuencia de la reciente implantación del nuevo modelo de información y asistencia.

#### **1.1.3.- Valoración del contribuyente en la asistencia telefónica**

Este indicador mide la calidad de las llamadas telefónicas atendidas con una puntuación de cero a diez, que se obtendrá de las encuestas realizadas al contribuyente tras la atención telefónica.

En 2023 este indicador no ha estado operativo como consecuencia de la reciente implantación del nuevo modelo de información y asistencia.

#### **1.1.4. Chats atendidos**

Este indicador mide el porcentaje de chats iniciados por el contribuyente que son contestados.

La medición se realiza en porcentaje.

El nivel de referencia de este indicador se estableció en el 98%, y el nivel de cumplimiento fue del **102,01%**. No se aprecia en este indicador una diferencia relevante con respecto al realizado del año inmediato anterior.

#### **1.1.5. Calidad en el INFORMA+. Tiempo de respuesta**

Este indicador mide el número de días que transcurren desde que el contribuyente presenta su solicitud de información tributaria hasta que recibe contestación escrita de la Administración tributaria.

La medición se realiza en número absoluto: número de días.

El nivel de referencia de este indicador se fijó en 18 días, y el nivel de cumplimiento fue del **94,74%**, con una variación respecto de 2022 de 2 días más.



En el indicador de medición empleado se observa un ligero incumplimiento (de 1 día) respecto de la referencia establecida.

#### **1.1.6. Citas presenciales: tiempo medio de espera**

Este indicador mide el tiempo medio de espera del contribuyente por causas atribuibles a la Agencia (no se considera la espera debida a que el contribuyente haya llegado antes de tiempo a su cita).

La medición se realiza en número absoluto: minutos.

El nivel de referencia de este indicador se estableció en 5 minutos, y el nivel de cumplimiento fue del **125%**, con una variación respecto de 2022 de 1 minuto más.

#### **1.1.7. Asistencia en programas de ayuda**

Este indicador mide las declaraciones de IRPF presentadas utilizando el programa Renta Web, las declaraciones de IS presentadas utilizando el programa Sociedades Web y las declaraciones de IVA (modelo 303) confirmadas con los datos suministrados por la Agencia Tributaria a través de la herramienta PRE 303.

La medición se realiza en porcentaje.

El nivel de referencia de este indicador se establece para cada uno de los programas de asistencia.

##### **1.1.7.1. Renta Web**

###### **1.1.7.1.1. Presentación de declaraciones con Renta Web**

El nivel de referencia de este indicador se estableció en el 75%, y el nivel de cumplimiento fue del **103,24%**. No se aprecia en este indicador una diferencia relevante con respecto al realizado del año inmediato anterior.

###### **1.1.7.2. Sociedades Web**

El nivel de referencia de este indicador se estableció en el 65%, y el nivel de cumplimiento fue del **94,68%**. En 2022 apenas hubo realizado, por lo que la variación respecto de ese año es muy importante.

###### **1.1.7.3. PRE 303**

El nivel de referencia de este indicador se estableció en el 63%, y el nivel de cumplimiento fue del **112,03%**. En 2022 no hubo realizado.



- **1.2. Distribución territorial de la asistencia**

Este indicador mide el peso de cada Delegación Especial en la prestación de los servicios de información y asistencia, tanto de forma no presencial a través de las llamadas atendidas, como de forma presencial.

No se establecen referencias a nivel nacional.

- **1.2.1. Llamadas atendidas por Delegación Especial**

Sin referencias a nivel nacional.

- **1.2.2. Citas atendidas por Delegación Especial**

Sin referencias a nivel nacional. No operativo en 2023.

- **1.3. Tiempo disponibilidad citas**

Este indicador mide el número máximo de días hábiles que se le ofrece al contribuyente para solicitar una cita en los servicios más demandados por los contribuyentes, distinguiendo la atención no presencial y la atención presencial. La definición de este indicador se realiza de forma inversa, siendo mejor si el tiempo medio es inferior a la referencia.

- **1.3.1. Tiempo disponibilidad citas en atención no presencial**

No operativo en 2023.

- **1.3.2. Tiempo disponibilidad citas en atención presencial**

El nivel de referencia de este indicador se estableció en el 5,25, y el nivel de cumplimiento fue del **262,5%**, al haberse facilitado en 2 días. No consta realizado en 2022.

El sobrecumplimiento de este indicador ha sido una constante en todas las Delegaciones Especiales del ámbito territorial, así como en todos los subindicadores de despliegue por conceptos.

- **1.4. Notificaciones**

- **1.4.1. Notificaciones electrónicas visualizadas**

Mide la relación entre el número de notificaciones realizadas electrónicamente antes del plazo de expiración (10 días) y las notificaciones electrónicas totales sin



tener en cuenta las notificaciones realizadas a entidades inactivas. Se cuantifica en porcentaje.

En 2023 la referencia se ha fijado en el 70%, y el porcentaje de cumplimiento es del **106,4%**, con un descenso respecto del realizado en el año anterior del -1,13%.

#### **1.4.2. Notificaciones en papel efectivas**

Mide la relación entre el número de notificaciones en papel efectivas respecto del total de notificaciones en papel. Se excluyen las notificaciones practicadas a través del Tablón Edictal Único. Se cuantifica en porcentaje.

En 2023 la referencia se ha fijado en el 79%, y el porcentaje de cumplimiento es del **105,28%**, con un incremento respecto del realizado en el año anterior del 3,24%.

- **1.5. Agilización de la gestión tributaria y aduanera**

Una adecuada atención a los ciudadanos que se relacionan con la Agencia Tributaria exige que el tiempo empleado en resolver las solicitudes planteadas por aquéllos se tienda a reducir, garantizando un nivel óptimo de prestación de servicio.

Por ello, dentro de los indicadores de la Agencia Tributaria se contemplan tiempos de tramitación que miden la agilidad de la organización para dar respuesta a las solicitudes planteadas por los ciudadanos, como por ejemplo, los tiempos medios de resolución de recursos y ejecución de reclamaciones, el tiempo medio de tramitación de rectificación de autoliquidaciones, el tiempo medio de tramitación de las solicitudes de alta en el Registro de Operadores Intracomunitarios, en el Registro de Devolución Mensual, el tiempo medio de tramitación de registros, devoluciones y autorizaciones aduaneras, el tiempo medio de tramitación de procedimientos sancionadores y el tiempo medio de tramitación de aplazamientos y fraccionamientos. La definición de este indicador se realiza de forma inversa, siendo mejor si el tiempo medio es inferior a la referencia.

En su conjunto, en 2023 la referencia se ha fijado en 52 días, y el porcentaje de cumplimiento es del **126,83%**, al haberse obtenido un realizado de 41 días, mejorando los resultados del año anterior, que presentó un tiempo medio de tramitación de 45 días.



### **1.5.1. Tiempo medio de tramitación de recursos y reclamaciones**

Refleja el tiempo medio de tramitación de recursos y reclamaciones.

En 2023 la referencia se ha fijado en 30 días, con un porcentaje de cumplimiento del **115,38%**, al haberse obtenido un realizado de 26 días, que coincide con el realizado del año anterior.

- **1.6. Plazos de tramitación de recursos, procedimientos sancionadores y registro**

#### **1.6.1. Recursos de reposición resueltos**

##### **1.6.1.1. Recursos resueltos en 30 días**

Mide el porcentaje de recursos de reposición que son resueltos en el plazo de 30 días.

En 2023 la referencia se ha fijado en el 70%, con un porcentaje de cumplimiento del **106,59%**, y un incremento respecto del año anterior del 2,75%.

#### **1.6.2. Procedimientos sancionadores resueltos**

##### **1.6.2.1. Procedimientos sancionadores resueltos en 90 días**

Mide el porcentaje de procedimientos sancionadores que son resueltos en el plazo de 90 días.

En 2023 la referencia se ha fijado en el 80%, con un porcentaje de cumplimiento del **105,91%**, y un incremento respecto del año anterior del 0,97%.

#### **1.6.3. Tiempo de tramitación de asientos registrales**

Mide el tiempo medio de tramitación del registro desde la fecha de presentación hasta la fecha de entrada en el órgano competente para tramitar. La definición de este indicador se realiza de forma inversa, siendo mejor si el tiempo medio es inferior a la referencia.

En 2023 la referencia se ha fijado en 6 días, y el porcentaje de cumplimiento es del **120%**, al haberse obtenido un realizado de 5 días, mejorando los resultados del año anterior, que presentó un tiempo medio de tramitación de 7 días.

- **1.7. Educación Cívico-Tributaria**

Este indicador mide las actuaciones realizadas en colegios y universidades.



### **1.7.1. Actuaciones en colegios**

#### **1.7.1.2. Número de sesiones**

En 2023 la referencia se ha fijado en 2.789 sesiones, con un porcentaje de cumplimiento es del **93,98%**. Para 2022 no se estableció referencia al haberse establecido una nueva forma de medición para este año.

### **1.7.2. Actuaciones en universidades**

#### **1.7.2.2. Número de sesiones**

En 2023 la referencia se ha fijado en 211 sesiones, con un porcentaje de cumplimiento es del **63,98%**. Para 2022 no se estableció referencia al haberse establecido una nueva forma de medición para este año.

## **III.4.- ACTUACIONES DE PREVENCIÓN DEL FRAUDE TRIBUTARIO Y ADUANERO**

La función de prevención de los incumplimientos tributarios constituye uno de los ejes de la actuación de la Agencia Tributaria. La medición de estas actuaciones se realiza a través de los indicadores que se exponen a continuación:

- 2.1.- Censo.
- 2.2.- Cumplimiento de presentación de autoliquidaciones y declaraciones informativas.
- 2.3.- Calidad de la información.
- 2.4.- Prevención en materia de Aduanas e Impuestos Especiales.

El detalle de estos indicadores es el siguiente:

- **2.1. Censo**

Se reflejan en este indicador aquellas actuaciones dirigidas a la formación y mantenimiento del censo. Un censo completo y actualizado permite la detección inmediata de los incumplimientos tributarios y constituye una pieza angular de los sistemas de control. Asimismo, se incluyen en este objetivo las actuaciones dirigidas a la depuración del índice de entidades y la depuración censal de las grandes empresas. También se integran en este objetivo las actuaciones



desarrolladas de control de acceso y evaluación de requisitos de permanencia en el Registro de Operadores Intracomunitarios y las de revocación de NIF. La medición se realiza en ratio y es un indicador en el cual su principal componente son las actuaciones de rectificación censal integral.

El porcentaje de cumplimiento global de este indicador es del **116,54%**. Se desglosa en cinco sub-indicadores, que se corresponden con las principales actuaciones citadas en el párrafo anterior, y cuyos niveles de cumplimiento superan ampliamente el 100%, a excepción de la depuración del censo de grandes empresas, que presenta un cumplimiento del **99,88%**.

Si se compara el conjunto de sub-indicadores con los resultados de los mismos en el año inmediato anterior, se observa una mejora del 1,56%.

- **2.2. Cumplimiento de presentación de autoliquidaciones y declaraciones informativas**

Refleja el cumplimiento de la obligación de presentación de autoliquidaciones periódicas y de declaraciones informativas como consecuencia de las actuaciones consistentes en la solicitud mediante requerimiento de presentación de este tipo de declaraciones a aquellos obligados que no lo han hecho. La medición se realiza en ratio, figurando en el numerador el número de declaraciones presentadas, y en el denominador el número de obligados tributarios que tienen activa la obligación de presentar declaraciones.

La referencia que se fijó para este indicador fue del 92,5%, y el nivel de cumplimiento fue del **103,88%**. No se aprecia en este indicador una diferencia relevante con respecto al realizado del año inmediato anterior.

- **2.3. Calidad de la información**

- 2.3.1. Calidad de la información internacional**

Este indicador mide las actuaciones de identificación de contribuyentes realizadas en el marco de la información con origen FATCA y CRS respecto del total de contribuyentes a identificar.

El nivel de referencia asignado a este indicador fue del 86%, y el porcentaje de cumplimiento se situó del **110,33%**, con un incremento respecto del año inmediato anterior del 4,07%.



### **2.3.2. Calidad de la información SII**

Mide el porcentaje de registros contrastados respecto al total de registros contrastables de contribuyentes incluidos en el censo SII (Suministro Inmediato de Información).

El nivel de referencia asignado a este indicador fue del 65%, y el porcentaje de cumplimiento se situó del **102,51%**. No se aprecia en este indicador una diferencia relevante con respecto al realizado del año inmediato anterior.

- **2.4. Prevención en materia de Aduanas e Impuestos Especiales**

En este indicador se incluyen todas las actuaciones preventivas que realiza el Departamento de Aduanas e Impuestos Especiales.

Incluye, en primer lugar, actuaciones preventivas de control de las actividades de fabricación, transformación, manipulación, almacenamiento o venta de productos objeto de los Impuestos Especiales de fabricación, así como de los establecimientos donde éstas se realizan. Se computan en el objetivo las tareas de intervención que requieren la realización de controles físicos, contables, documentales y liquidatorios.

Igualmente, se miden en este indicador actuaciones preventivas de Aduanas como el despacho físico, analítico y documental de declaraciones, el despacho de declaraciones de comercio electrónico y la ultimación de pendencias de despacho.

En su conjunto, en 2023 la referencia se ha fijado en 1.088.589 actuaciones programadas y el porcentaje de cumplimiento es del **129,98%**.

En 2023 se produce una disminución de la referencia respecto del año anterior como consecuencia de una modificación en la forma de cómputo.

Destacan las actuaciones de Intervención de Impuestos Especiales, con un nivel de cumplimiento del 140,12%, mientras que las de Despacho Aduanero presentan un 128,64%.



### **III.5.- ACTUACIONES DE CONTROL DEL FRAUDE TRIBUTARIO Y ADUANERO**

Las actuaciones de lucha contra el fraude dan cobertura a un conjunto de tareas de diversa naturaleza: se realizan actuaciones de control de carácter extensivo dirigidas a la generalidad de contribuyentes, actuaciones inspectoras de control selectivo e investigación y, finalmente, actuaciones de gestión recaudatoria dirigidas al cobro de las deudas y sanciones tributarias y de aquellos recursos cuya gestión tiene encomendada la Agencia Tributaria.

Bajo la rúbrica de actuaciones de control, se contemplan los siguientes grupos de actuaciones:

- 3.- Control de tributos internos.
- 4.- Control aduanero, de los impuestos especiales y medioambientales.
- 5.- Control recaudatorio.
- 6.- Gestión recaudatoria de deudas.

#### **• 3. CONTROL DE TRIBUTOS INTERNOS**

En este apartado se recogen los objetivos en relación con las actuaciones de control del fraude en los tributos internos, que son desarrolladas por los órganos de Inspección Financiera y Tributaria y de Gestión Tributaria.

La referencia se fija en actuaciones programadas.

En su conjunto, en 2023 la referencia se ha fijado en 1.454.751 actuaciones programadas, habiéndose realizado un total de 1.898.577, lo que supone un porcentaje de cumplimiento del **130,51%**.

Este indicador, comparado con las actuaciones realizadas en el año inmediato anterior, presenta una mejora del 0,99%.

Se divide en los apartados que se analizan a continuación.

#### **• 3.1. Actuaciones de comprobación**

Este indicador recoge, agrupadas, las actuaciones de control desarrolladas por Inspección, Gestión y UGGE (Unidad regional de Gestión de Grandes Empresas).



En 2023 la referencia se ha fijado en 1.335.946 actuaciones programadas, y el porcentaje de cumplimiento es del **128,65%**.

Se desglosa en una serie de sub-indicadores que constituyen el reflejo de las líneas estratégicas de actuación que se incorporan a las Directrices Generales del Plan de Control Tributario, y que presentan en todos ellos un significativo nivel de cumplimiento, que oscila entre el 169,32% correspondiente a las comprobaciones de grandes empresas, multinacionales y grupos fiscales realizadas por la UGGE y el 125,44% correspondiente a las comprobaciones de grandes empresas, multinacionales y grupos fiscales realizadas por Inspección.

### **3.1.1. Grandes empresas, multinacionales y grupos fiscales**

Este indicador mide actuaciones de comprobación sobre grandes empresas efectuadas por Inspección y las UGGE. Las comprobaciones ligadas a las multinacionales también están incluidas, junto a otros aspectos de fiscalidad internacional (el control de precios de transferencia, los riesgos fiscales del Impuesto sobre la Renta de No Residentes en contribuyentes con establecimiento permanente, los deslocalizados, etc.) y grupos fiscales.

En 2023 la referencia se ha fijado en 20.927 actuaciones programadas, de las cuales 2.154 corresponden a Inspección, con un grado de cumplimiento del **125,44%**, y el resto (18.772), al control gestor de las UGGE, con un cumplimiento del **169,32%**, cifras que, en conjunto, determinan un porcentaje de cumplimiento global del indicador del **164,8%**.

### **3.1.2. Análisis patrimonial y societario (Inspección)**

Este indicador mide, en primer lugar, las actuaciones de comprobación inspectora mediante el análisis patrimonial de personas físicas y sobre grandes patrimonios. En segundo lugar, el análisis societario incluye las comprobaciones que requieren un análisis complejo de la entidad objeto de regularización y de su entorno.

En 2023 la referencia se ha fijado en 2.313 actuaciones programadas, y el porcentaje de cumplimiento es del **131,04%**.

Respecto del año inmediato anterior, se ha producido un incremento de las actuaciones realizadas de un 2,02%.



### **3.1.3. Ocultación de actividad y abuso de formas societarias**

Este indicador mide las actuaciones de comprobación, entradas y registros frente a la economía sumergida. Además, en este grupo se incluyen programas dirigidos a la comprobación de la actividad profesional de personas físicas, la comprobación de actividades económicas en las que se analiza la utilización de las formas societarias y las relaciones de éstas con los socios, trabajadores, administradores o personas vinculadas con ellos, así como con otras sociedades controladas por las mismas personas.

En 2023 la referencia se ha fijado en 4.597 actuaciones programadas, y el porcentaje de cumplimiento es del **126,43%**.

En la comparativa con el año inmediato anterior, se aprecia una mejora en los resultados obtenidos del 3,9%.

### **3.1.4. Control de actividades económicas**

Este indicador mide las actuaciones de comprobación sobre contribuyentes con actividades económicas que no hubieran sido incluidas en los grupos anteriores. Incluye actuaciones de control sobre las distintas figuras tributarias que realizan los órganos de Gestión y actuaciones de control selectivo sobre contribuyentes que no tengan la consideración de gran empresa que realizan los órganos de Inspección. Se incluyen también las actuaciones de comprobación abreviada que se lleven a cabo en relación con el Impuesto sobre Sociedades.

En 2023 la referencia se ha fijado en 508.367 actuaciones programadas, y el porcentaje de cumplimiento es del **130,5%**.

En la comparativa con el año inmediato anterior, se aprecia un incremento del 7,94%.

### **3.1.5. Control de otras actividades**

Este objetivo mide las actuaciones de comprobación de Gestión no incluidas en los indicadores anteriores y, en particular, control sobre tributación de IRPF de contribuyentes que no desarrollen actividades económicas, control de retenciones y otros impuestos. Incluye actuaciones de control desarrolladas por las UGGES que se refieren esencialmente al control gestor sobre retenciones y otros tributos.



En 2023 la referencia se ha fijado en 799.743 actuaciones programadas, y el porcentaje de cumplimiento es del **126,54%**.

En su conjunto, se observa una disminución del -5,27% respecto de los resultados del año inmediato anterior, en coherencia con lo dispuesto en las directrices generales del Plan Anual de Control Tributario y Aduanero de 2023, que contemplan la reorientación de las actuaciones de control de los órganos de Gestión hacia las rentas derivadas del desarrollo de actividades económicas.

- **3.2. Otras comprobaciones**

Comprende el control de las devoluciones y beneficios fiscales desarrollado por el área de Inspección Financiera y Tributaria, comprobaciones formales y actuaciones de análisis de la información.

En su conjunto, en 2023 la referencia se ha fijado en 65.312 actuaciones programadas, y el porcentaje de cumplimiento es del **129,14%**.

En conjunto, las actuaciones realizadas en 2023 (84.341) superan a las del año 2.022 (80.767), lo que supone un incremento de actuaciones del 4,43%.

### **3.2.1. Devoluciones y Beneficios fiscales**

Mide las actuaciones de comprobación de Inspección de alcance parcial sobre solicitudes de devolución o beneficios fiscales.

En 2023 la referencia se ha fijado en 2.108 actuaciones programadas, y el porcentaje de cumplimiento es del **108,35%**.

### **3.2.2. Comprobaciones formales**

Mide las actuaciones de ejecución del plan de visitas de Inspección y de verificación de obligaciones formales y la ejecución del plan de visitas integrales de Gestión.

En Inspección, se recogen las actuaciones de comprobación de carácter formal que son todas aquellas que están encaminadas a la verificación del cumplimiento de obligaciones tributarias formales, censales y contables.

En 2023 la referencia se ha fijado en 50.198 actuaciones programadas, y el porcentaje de cumplimiento es del **128,79%**.



### **3.2.3. Actuaciones de análisis de la información**

Mide las actuaciones de Inspección y de Gestión de análisis de la información.

En 2023 la referencia se ha fijado en 13.005 actuaciones programadas, y el porcentaje de cumplimiento es del **133,86%**.

- **3.3. Otras actuaciones**

Mide los requerimientos, los informes, las denuncias y las actuaciones de análisis de los obligados tributarios efectuados por los órganos de Inspección Financiera y Tributaria.

En 2023 la referencia se ha fijado en 53.493 actuaciones programadas, y el porcentaje de cumplimiento es del **178,53%**.

La variación 2023/2022 en este indicador es de un 21,89%.

- **4. CONTROL ADUANERO, DE LOS IMPUESTOS ESPECIALES Y MEDIOAMBIENTALES**

Este indicador mide las actuaciones realizadas por los órganos inspectores, gestores y operativos de Aduanas e Impuestos Especiales y de la Delegación Central de Grandes Contribuyentes (DCGC) de comprobación, de control sobre autorizaciones y obligaciones formales y otras actuaciones de Aduanas e Impuestos Especiales y de Vigilancia aduanera, dentro del ámbito de comercio exterior, de los Impuestos Especiales y de la represión del contrabando.

La referencia se fija en actuaciones programadas.

En su conjunto, en 2023 la referencia se ha fijado en 986.070 actuaciones programadas, y el porcentaje de cumplimiento es del **170,74%**. El elevado cumplimiento se debe fundamentalmente a las actuaciones de comprobación.

A continuación, se desglosan los indicadores que lo componen.

- **4.1. Actuaciones de comprobación**

Este indicador incluye, entre otras, las actuaciones de Inspección del área de Aduanas e Impuestos Especiales, actuaciones de Gestión Aduanera de revisión de declaraciones aduaneras, liquidaciones giradas en el régimen de viajeros y LRD (liquidaciones provisionales por resultado de despacho), y actuaciones de control



de gestión de Impuestos Especiales y medioambientales. Comprende comprobaciones de Comercio Exterior, de Impuestos Especiales, de Impuestos Medioambientales y otras actuaciones de inspección en relación con el ámbito específico de Aduanas e Impuestos Especiales.

En 2023 la referencia se ha fijado en 898.847 actuaciones programadas, y el porcentaje de cumplimiento es del **173,84%**.

La ratio de realizados en los años 2022 y 2023, supera el 86%

- **4.2. Supervisión de autorizaciones de Comercio Exterior**

Mide las actuaciones de supervisión de autorizaciones de comercio exterior.

En 2023 la referencia se ha fijado en 1.453 actuaciones programadas, y el porcentaje de cumplimiento es del **130,08%**.

- **4.3. Otras actuaciones de Comercio Exterior**

Mide las actuaciones de ultimación de regímenes aduaneros, revisión de ENS (declaraciones sumarias de entrada), EXS (declaraciones sumarias de salida y reexportación), DSDT (declaraciones sumarias de depósito temporal) y manifiestos de carga.

En 2023 la referencia se ha fijado en 34.040 actuaciones programadas, y el porcentaje de cumplimiento es del **159,84%**.

El elevado nivel de cumplimiento de este indicador, y que en general mantiene también elevados los cumplimientos en el ámbito territorial, tiene su explicación en la variación que se observa entre la referencia fijada para el año 2023 y la que se señaló en 2022 (más del 60% de disminución)

- **4.4. Actuaciones de Vigilancia Aduanera**

Cuantifica las actuaciones realizadas por las Unidades de Vigilancia Aduanera en la represión del contrabando y los tráficós ilícitos de mercancías sometidas a restricciones o prohibiciones, tanto por la aplicación de la normativa nacional y comunitaria, como por la exigencia de convenios internacionales, así como las actuaciones realizadas en materia de lucha contra el blanqueo de capitales, fraude fiscal y aduanero y la economía sumergida

En 2023 la referencia se ha fijado en 51.731 actuaciones programadas, y el porcentaje de cumplimiento es del **125,16%**.

- **5. ACTUACIONES DE CONTROL RECAUDATORIO**

Este indicador se mide las actuaciones más complejas desarrolladas por los órganos de recaudación dirigidas a la recuperación de la deuda pendiente en ejecutiva mediante la aplicación de los mecanismos previstos en la Ley General Tributaria.

En su conjunto, en 2023 la referencia se ha fijado en 39.873 actuaciones programadas, y el porcentaje de cumplimiento es del **155,41%**, con un realizado de 61.965 actuaciones, destacando en este resultado el indicador 5.1. Exigencia de deudas a terceros y otras actuaciones.

Se desglosa en cuatro indicadores:

- **5.1. Exigencia de deudas a terceros y otras actuaciones**

Este indicador mide las actuaciones de control recaudatorio, como la exigencia de deudas a terceros, la exigencia de deudas a terceros cualificadas, las acciones civiles y mercantiles, y otras actuaciones cualificadas, medidas cautelares y personaciones.

En 2023 la referencia se ha fijado en 20.447 actuaciones programadas, y el porcentaje de cumplimiento es del **176,11%**.

- **5.2. Medidas cautelares**

Mide el número de medidas cautelares acordadas por los órganos de recaudación.

En 2023 la referencia se ha fijado en 3.067 actuaciones programadas, y el porcentaje de cumplimiento es del **144,6%**.

El realizado en el año 2023 respecto al año 2022, presenta una variación negativa del 7,55%

- **5.3. Personaciones**

Mide el número de personaciones realizadas.

En 2023 la referencia se ha fijado en 12.056 actuaciones programadas, y el porcentaje de cumplimiento es del **135,14%**.

Destacan en valores realizados en el ámbito territorial, las Delegaciones Especiales de Baleares, Cataluña y Valencia.



- **5.4. Bienes enviados a subasta**

Mide el número de bienes enviados a subasta.

En 2023 la referencia se ha fijado en 4.303 actuaciones programadas, y el porcentaje de cumplimiento es del **121,52%**.

Destacan las Delegaciones Especiales de Navarra, Extremadura, Castilla - la Mancha y La Rioja, con un cumplimiento comprendido en el rango del 220% al 175%.

- **6. GESTIÓN RECAUDATORIA DE DEUDAS**

La gestión recaudatoria encomendada a la Agencia Tributaria consiste en el cobro de las deudas y sanciones del sistema tributario estatal y aduanero y de los recursos de naturaleza pública que asume en virtud de Ley o Convenio.

No obstante, cuando la gestión recaudatoria no alcanza su objetivo de cobro es también necesario reflejar las tareas de cancelación por motivo diferente al ingreso, imprescindibles para la gestión del volumen de deuda pendiente.

Este objetivo mide, por tanto, las actuaciones del área de Recaudación dirigidas al cobro en términos monetarios (en millones de euros) computando la cancelación o “data” de la deuda gestionada con o sin ingreso.

En 2023 la referencia se ha fijado en 18.658,8 millones de euros, y el porcentaje de cumplimiento es del **146,22%**.

La variación de resultados con respecto al año anterior, en conjunto, es positiva, y se incrementa en un 63,87%.

Se desglosa en dos indicadores.

- **6.1. Gestión recaudatoria**

En este indicador se recogen los ingresos en ejecutiva, en voluntaria y otros procedentes de actos de gestión recaudatoria (ingresos una vez finalizado el plazo de ingreso en periodo voluntario, ingresos en fase de apremio, ingresos en fase de embargo, incluidos los ingresos por enajenaciones, derivaciones de responsabilidad y por acciones civiles y penales, y otros ingresos en periodo voluntario de pago tras la adopción de medidas cautelares por el órgano de recaudación sobre el patrimonio del obligado tributario, como el embargo preventivo de bienes o la



prohibición de enajenar o gravar bienes o derechos), las cancelaciones de deudas por motivos distinto del ingreso, y otros ingresos en voluntaria, por aplazamientos, compensaciones, o procedentes de intereses, sanciones y otras liquidaciones de recaudación.

En 2023 la referencia se ha fijado en 17.030,55 millones de euros, y el porcentaje de cumplimiento es del **146,19%**, con un importante incremento de ingresos por gestión recaudatoria con un porcentaje de cumplimiento de 192,29 sobre la referencia fijada y un sobrecumplimiento generalizado en todas las Delegaciones Especiales.

Destacan como Delegaciones Especiales con mayor grado de cumplimiento, la D.E. de Madrid (167,01%) y la D.E. de Navarra con (156%)

La variación de resultados con respecto al año anterior se incrementa en un 81,42%.

- **6.2. Ingresos inducidos (directos e indirectos) de actuaciones recaudatorias**

Este objetivo mide los ingresos en periodo voluntario y en periodo ejecutivo, tanto directos como indirectos, realizados por deudores cuyas deudas hayan sido derivadas, los realizados por deudores cuyos bienes hayan sido objeto de la adopción de una medida cautelar, siempre que el deudor no sea deudor principal en una derivación de responsabilidad, ingresos efectuados por los deudores a quienes se haya realizado una personación, ingresos por subastas y los procedentes de liquidaciones realizadas por los órganos de recaudación.

En 2023 la referencia se ha fijado en 1.628,25 millones de euros, y el porcentaje de cumplimiento es del **146,5%**, con un realizado de 2.385,34 millones de euros. A pesar de este buen resultado respecto a la referencia fijada, hay que destacar una variación porcentual negativa respecto del año anterior (-18,46%) muy influenciada por la caída de los ingresos inducidos por medidas cautelares, que no ha llegado a alcanzar la referencia señalada, situándose en un 98,35% de cumplimiento, y por la existencia de ingresos atípicos y/o extraordinarios obtenidos en 2022.



## **IV.- CONCLUSIONES**

Las conclusiones más relevantes en lo que se refiere a la situación y evolución de los indicadores que conforman el análisis de objetivos, se expresan por apartados a continuación:

### **INDICADORES DE LAS ACTUACIONES DE ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE**

1.- Las **actuaciones de asistencia al contribuyente** constituyen una de las grandes líneas de actuación de la Agencia Tributaria. Con ellas se trata de potenciar el cumplimiento voluntario, prestando al contribuyente la ayuda necesaria y utilizando con la máxima eficiencia la sinergia que producen las nuevas tecnologías.

2.- La **calidad en la asistencia** se desglosa en siete sub-indicadores, de los que **llamadas atendidas**, **llamadas - tiempo medio de espera** y **valoración del contribuyente en la asistencia telefónica** no tienen referencia en 2023. **Chats atendidos** presenta un grado de cumplimiento del **102,01%**, **calidad en el INFORMA+ - tiempo de respuesta**, de un **94,74%** y **citas presenciales: tiempo medio de espera** de un **125%**. Por último, **asistencia en programas de ayuda** se desglosa, a su vez, en **presentación de declaraciones con Renta Web**, con un grado de cumplimiento del **103,24%**, **Sociedades Web**, con un **94,68%** y **PRE 303**, con un **112,03%**.

3.- **Distribución territorial de la asistencia**, que se desglosa en **llamadas atendidas por Delegación Especial** y **citas atendidas por Delegación Especial**, no tiene referencias en 2023.

4.- En cuanto a **tiempo disponibilidad citas**, se desglosa en **tiempo disponibilidad citas en atención no presencial**, que no tiene referencia en 2023 y **tiempo disponibilidad citas en atención presencial**, que presenta un grado de cumplimiento del **262,5%**.

5.- En cuanto al indicador que mide la efectividad de las **notificaciones**, **notificaciones electrónicas visualizadas** ha alcanzado un grado de cumplimiento del **106,4%**, mientras que **notificaciones en papel efectivas** presenta un **105,28%**.

En las notificaciones efectuadas por vía electrónica se aprecia un descenso con respecto al resultado del año inmediato anterior del -1,13% y un aumento del 3,24% en las efectuadas en papel.



6.- La **agilización de la gestión tributaria y aduanera** mide los tiempos medios de tramitación de diferentes procedimientos tributarios, y en cuanto al **tiempo medio de tramitación de recursos y reclamaciones** presenta un grado de cumplimiento del **115,38%**, con un tiempo medio igual al del año anterior.

7.- En cuanto a **plazos de tramitación de recursos, procedimientos sancionadores y registro, recursos de reposición resueltos en 30 días** presenta un grado de cumplimiento del **106,59%**, **procedimientos sancionadores resueltos en 90 días**, de un **105,91%**, y **tiempo de tramitación de asientos registrales**, del **120%**.

8.- Por último, por lo que se refiere a la **educación cívico-tributaria**, el grado de cumplimiento en cuanto al número de sesiones de **actuaciones en colegios** se ha situado en el **93,98%** y de **actuaciones en universidades** en el **63,98%**.

#### **INDICADORES DE LAS ACTUACIONES DE PREVENCIÓN DEL FRAUDE TRIBUTARIO Y ADUANERO**

9.- La **actividad de prevención de incumplimientos tributarios** se mide por medio de cuatro indicadores de segundo nivel.

- El indicador del mantenimiento del **censo**, que trata de medir el objetivo de mantener un censo de obligados tributarios completo y actualizado, se ha cumplido en un **116,54%**.
- El indicador relativo al **cumplimiento de presentación de autoliquidaciones y declaraciones informativas** tiene un grado de cumplimiento del **103,88%**.
- El indicador relativo a la **calidad de la información** se desglosa en **calidad de la información internacional**, que ha tenido un nivel de cumplimiento del **110,33%**, y **calidad de la información SII**, con un nivel de cumplimiento del **102,51%**.
- Por último, el indicador que hace referencia a las actuaciones de **prevención en materia de Aduanas e Impuestos Especiales**, que contempla tanto las actuaciones de intervención de Impuestos Especiales como de despacho aduanero, tiene un porcentaje de cumplimiento del **129,98%**.



## **INDICADORES DE LAS ACTUACIONES DE CONTROL DEL FRAUDE TRIBUTARIO Y ADUANERO**

**10.-** Las actuaciones de **Control de tributos internos**, con un nivel de cumplimiento agregado del **130,51%**, agrupan diferentes tipos de actuaciones, que presentan, en la comparativa con el año inmediato anterior, una mejora en resultados del **0,99%**.

Los tipos de actuaciones y niveles de cumplimiento a que se refiere este indicador son:

- **Actuaciones de comprobación**, que agrupa una serie de programas alineados con las líneas estratégicas de la AEAT, con un cumplimiento del **128,65%**.
- En segundo lugar, **otras comprobaciones**, que ha alcanzado un nivel de cumplimiento del **129,14%**, y que integra **devoluciones y beneficios fiscales, comprobaciones formales y actuaciones de análisis de la información**, con niveles de cumplimiento del **108,35%**, **128,79%** y **133,86%**, respectivamente.
- Forman también parte de las actuaciones de control interno las denominadas como **“otras actuaciones”**, que comprende requerimientos, informes, denuncias y actuaciones de análisis de los obligados tributarios efectuadas por los órganos de Inspección Financiera y Tributaria, con un nivel global de cumplimiento del **178,53%**.

**11.-** El control aduanero, de los Impuestos Especiales y Medioambientales mide actuaciones de comercio exterior, de Impuestos Especiales y de represión del contrabando. Su nivel de cumplimiento global ha sido de **170,74%**.

Se despliega en diversos indicadores, que miden **actuaciones de comprobación, supervisión de autorizaciones de comercio exterior, otras actuaciones de comercio exterior y actuaciones de Vigilancia Aduanera**, cuyo cumplimiento ha sido del **173,84%**, **130,08%**, **159,84%** y **125,16%**, respectivamente.

**12.-** El indicador referido al **control recaudatorio** mide las actuaciones tendentes al aseguramiento del cobro de las deudas tributarias. Su grado de cumplimiento ha sido del **155,41%**.

Se desglosa en cuatro indicadores, que miden la **exigencia de deudas a terceros y otras actuaciones**, con un nivel de cumplimiento del **176,11%**, las **medidas cautelares**, con un **144,6%**, las **personaciones**, con un **135,14%**, y, por último, los **bienes enviados a subasta**, cuyo grado de cumplimiento es del **121,52%**.



**13.-** El nivel agregado de cumplimiento de la **gestión recaudatoria de deudas** ha sido del **146,22%**.

La variación interanual 2023/2022 es positiva en su conjunto en un porcentaje del **63,87%**.

Se desglosa en dos indicadores, **gestión recaudatoria**, en que se recogen los ingresos en ejecutiva, en voluntaria y otros procedentes de actos de gestión recaudatoria, con un grado de cumplimiento del **146,19%**, e **ingresos inducidos (directos e indirectos) de actuaciones recaudatorias**, que abarca una extensa tipología de actuaciones, como son ingresos por medidas cautelares, ingresos por actuaciones presenciales, subastas, etc., con un nivel de cumplimiento del **146,5%**.