



18/2026 – 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 2025.**

MAYO, 2026



Agencia Tributaria

Servicio de Auditoría Interna



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 desarrolla dos líneas principales de actuación: por una parte, la prevención del fraude mediante la prestación de servicios de información y asistencia al contribuyente para facilitar y minimizar los costes indirectos asociados al cumplimiento de las obligaciones tributarias conjuntamente con el desarrollo de otras actuaciones preventivas, y, por otra parte, la detección, regularización y, en su caso, sanción de los incumplimientos tributarios mediante actuaciones de control.

De conformidad con las prioridades estratégicas de la Agencia Tributaria incorporadas en el documento Plan Estratégico 2024-2027, se ha elaborado el **Plan Anual de Objetivos** para 2025. Se ha llevado a cabo una profunda renovación del Plan de Objetivos de la Agencia Tributaria, dirigida a su simplificación para hacerlo más operativo y respecto de la que cabe destacar la importante reducción del número de indicadores. No obstante, se mantiene la continuidad en aspectos esenciales, como la estructuración en torno a los ejes vertebradores del Plan Estratégico (asistencia, prevención y control del fraude) o la distinción entre actuaciones programadas y valoradas.

A continuación, se detallan, con el formato publicado en el Portal de Transparencia del Gobierno, los distintos indicadores, la referencia fijada para 2025, 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 de la Agencia Tributaria.



RESUMEN DE OBJETIVOS AEAT PARA EL AÑO 2025

INDICADOR	REFERENCIA 2025	% CUMPLIMIENTO 2025
A. ACTUACIONES DE ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE		
Calidad en la asistencia		
Llamadas atendidas: entrantes, cita e inmediatas (%)	70	113,63
Número de citas telefónicas	1.341.850	125,78
Tiempo disponibilidad citas en atención telefónica (días)	2	200,00
Valoración del contribuyente en la asistencia telefónica (puntuación de 0 a 10)	7	120,86
Tiempo disponibilidad citas en atención presencial (días)	3	150,00
Valoración del contribuyente en la asistencia presencial (puntuación de 0 a 10)	7	126,14
Chats ofertados (%)	75	91,93
Chats atendidos (%)	70	95,89
Asistentes virtuales: respuesta satisfactoria (%)	60	132,93
Tiempo medio de respuesta INFORMA+ (días)	30	120,00
Asistencia proactiva (%)		
Alta en CI@ve	25	120,20
Suscripción al sistema de avisos de notificaciones	10	162,30
Notificaciones en atención presencial	55	114,78
Tramitación en plazo legal (%)		
Recursos de reposición resueltos en el plazo de 30 días	70	114,26
Rectificación de autoliquidaciones resueltas en el plazo de 180 días	70	82,27
Remisión de expedientes a TEA realizados en el plazo de 30 días	70	132,57
Educación Cívico-Tributaria		
Número de alumnos en colegios y universidades	88.770	119,45
Número de sesiones en colegios y universidades	3.360	113,07
B. ACTUACIONES DE PREVENCIÓN DEL FRAUDE TRIBUTARIO Y ADUANERO		
Censo (%)	73	106,44
Cumplimiento de presentación de autoliquidaciones y declaraciones informativas (%)	92,50	103,41



INDICADOR	REFERENCIA 2025	% CUMPLIMIENTO 2025
Prevención en materia de Aduanas e Impuestos Especiales	1.200.911	115,13
Prevención en el área de Inspección	46.218	126,00
Fomento del cumplimiento voluntario (%)	sin referencia*	
C. ACTUACIONES DE CONTROL DEL FRAUDE TRIBUTARIO Y ADUANERO	1.471.969	136,91
Control de tributos internos	1.357.570	136,84
Actuaciones de comprobación inspectora	18.323	129,72
Actuaciones de comprobación gestora de grandes empresas y grupos fiscales	53.000	146,00
Actuaciones de comprobación gestora de actividades económicas	529.475	144,44
Actuaciones de comprobación gestora de otras actividades	756.772	131,05
Control aduanero, de los Impuestos Especiales y Medioambientales	76.581	137,99
Actuaciones de comprobación	63.296	140,65
Actuaciones de Vigilancia Aduanera	13.285	125,32
Control recaudatorio	37.818	137,40
Exigencia de deudas a terceros y otras actuaciones dirigidas al cobro	27.574	133,72
Otras actuaciones	10.244	147,29
D. GESTIÓN RECAUDATORIA DE DEUDAS (millones de euros)		
Gestión recaudatoria	11.744,51	137,82
Ingresos inducidos**	1.245,13	146,40

* Debido a la configuración del indicador, no se puede establecer una referencia global.

** El importe de Ingresos inducidos no suma al importe de Gestión recaudatoria.

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 dos indicadores de Calidad en la asistencia (Chats ofertados, con un



91,93% y Chats atendidos, con un **95,89%**) y un indicador de Tramitación en plazo legal (Rectificación de autoliquidaciones resueltas en el plazo de 180 días, con un **82,27%**).



**INFORME DE LA INSPECCIÓN DE LOS SERVICIOS PARA EL
ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE OBJETIVOS DE LA
AGENCIA EN EL AÑO 2025**

NÚMERO	18/2026 SAI	PROGRAMA	9/2026 SAI. "Evaluación del cumplimiento del Plan de Objetivos de la Agencia para el año 2025"
TIPO	DEFINITIVO	ÁMBITO GEOGRÁFICO	NACIONAL
FECHA ORDEN DE SERVICIO	9/MARZO/2026		
FECHA DE ACTUACIÓN	MARZO/2026	EQUIPO DE INSPECCIÓN	SERVICIO DE AUDITORÍA INTERNA
FECHA INFORME	MAYO/2026		

DESCRIPCIÓN/OBJETO/ASUNTO	EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DEL PLAN ANUAL DE OBJETIVOS DE LA AGENCIA TRIBUTARIA. AÑO 2025.
ÁMBITOS ANALIZADOS	<ul style="list-style-type: none">➤ ACTUACIONES DE ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE➤ ACTUACIONES DE PREVENCIÓN DEL FRAUDE TRIBUTARIO Y ADUANERO➤ ACTUACIONES DE CONTROL DEL FRAUDE TRIBUTARIO Y ADUANERO➤ GESTIÓN RECAUDATORIA DE DEUDAS

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.- BLOQUE A. ACTUACIONES DE ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE	14
	III.4.- BLOQUE B. ACTUACIONES DE PREVENCIÓN DEL FRAUDE TRIBUTARIO Y ADUANERO.....	19
	III.5.- BLOQUE C. ACTUACIONES DE CONTROL DEL FRAUDE TRIBUTARIO Y ADUANERO.....	22
	III.6.- BLOQUE D. GESTIÓN RECAUDATORIA DE DEUDAS.....	26
IV.-	CONCLUSIONES.....	28



Agencia Tributaria

Servicio de Auditoría Interna



18/2026 – 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 2025.**

MAYO, 2026





INDICE

	<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.- BLOQUE A. ACTUACIONES DE ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE.....	14
III.4.- BLOQUE B. ACTUACIONES DE PREVENCIÓN DEL FRAUDE TRIBUTARIO Y ADUANERO.....	19
III.5.- BLOQUE C. ACTUACIONES DE CONTROL DEL FRAUDE TRIBUTARIO Y ADUANERO	22
III.6.- BLOQUE D. GESTIÓN RECAUDATORIA DE DEUDAS.....	26
IV.- CONCLUSIONES.....	28



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, implantó 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 de la Agencia Tributaria 2024-2027**, en su apartado VII Instrumentos de Planificación, refuerza la transparencia y rendición de cuentas como elementos consustanciales en su funcionamiento al especificar que, tanto el Plan Estratégico 2024-2027, 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 2025 como documentación de planificación estratégica y operativa, los tres documentos citados en el párrafo anterior.

Este informe, ubicado en el Programa 9 del Plan de Actuaciones del Servicio de Auditoría Interna (SAI) para 2026, tiene por objeto el análisis y seguimiento del Plan Anual de Objetivos de la Agencia Tributaria correspondiente al año 2025.

En ejecución del contenido de este programa, la Directora del Servicio de Auditoría Interna, mediante orden de servicio de fecha 9 de marzo de 2026, 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 con su 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, implantó 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 9 del Plan de Actuaciones del Servicio de Auditoría Interna para 2026, consiste en evaluar el cumplimiento y resultados del Plan Anual de Objetivos de la Agencia Tributaria para el año 2025.



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 Impuestos Especiales, 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 Agencia Tributaria 2024-2027 que incorpora la nueva visión estratégica de la Agencia Tributaria, introduciendo una serie de mejoras sobre los instrumentos de planificación anteriores.

Uno de los pilares de este Plan Estratégico es la centralidad del ciudadano como uno de los principales ejes que guiarán la actuación de la Agencia en este período reforzando su vocación de servicio público. Especial relevancia para el perfeccionamiento del Plan tendrá el análisis de las mejores prácticas internacionales. De igual forma, contribuirán a su mejora las opiniones y propuestas que se reciban de las organizaciones y agentes económicos y jurídicos que intervienen en la aplicación del sistema tributario y aduanero, así como los agentes sociales.

Para ello desarrolla dos líneas principales de actuación: por una parte, la prevención del fraude mediante la prestación de servicios de información y asistencia al contribuyente para facilitar y minimizar los costes indirectos asociados al cumplimiento de las obligaciones tributarias conjuntamente con el desarrollo de otras actuaciones preventivas, y, por otra parte, la detección, regularización y, en su caso, sanción de los incumplimientos tributarios mediante actuaciones de control.



Estas dos líneas principales de actuación tienen su reflejo en el Plan Anual de Objetivos, que pone el foco en la prestación de servicios de información y asistencia y, a su vez, en las actuaciones de control.

En 2025 se ha llevado a cabo una profunda renovación del Plan de Objetivos de la Agencia Tributaria, dirigida a su simplificación para hacerlo más operativo y respecto de la que cabe destacar la importante reducción del número de indicadores. Como complemento al Plan de Objetivos, se ha incorporado, además, una serie de indicadores plurianuales diseñados para alinear las actuaciones de la Agencia Tributaria con las principales líneas de actuación que establece el Plan Estratégico 2024-2027.

No obstante, se mantiene la continuidad en aspectos esenciales, como la estructuración en torno a los ejes vertebradores del Plan Estratégico (asistencia, prevención y control del fraude) o la distinción entre actuaciones programadas y valoradas.

Con independencia de estas modificaciones, la configuración del Plan de Objetivos para el año 2025 sigue poniendo el énfasis en las siguientes **cuestiones**:

- **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: asistencia al contribuyente, prevención del fraude tributario y aduanero y 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, las Delegaciones Especiales y la Delegación Central de Grandes Contribuyentes, 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** implantó 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 2025 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 2025, 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 2025 comprende, de una parte, las actuaciones prioritarias que deben realizarse durante el año¹ 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.

¹ 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 va 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 2025 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 cuatro apartados:

- Bloque A **Actuaciones de asistencia al contribuyente**, que incluye cuatro grupos de indicadores: calidad en la asistencia, asistencia proactiva, tramitación en plazo legal y educación cívico-tributaria.
- Bloque B **Actuaciones de prevención del fraude tributario y aduanero**, que comprende cinco indicadores: censo, cumplimiento de presentación de autoliquidaciones y declaraciones informativas, prevención en materia de Aduanas e Impuestos Especiales y, como novedad de este año, prevención en el área de Inspección y fomento del cumplimiento voluntario.



- Bloque C **Actuaciones de control del fraude tributario y aduanero**, que recoge actuaciones de control de tributos internos, de control aduanero, de los Impuestos Especiales y medioambientales y actuaciones de control recaudatorio
- Bloque D **Gestión recaudatoria de deudas (millones de euros)**, que recoge el volumen de deuda gestionada por el área de Recaudación que ha sido ingresada en periodo ejecutivo, en período voluntario o ha sido objeto de otras actuaciones de gestión recaudatoria, así como los ingresos inducidos derivados de las actuaciones más cualificadas de los órganos de Recaudación.

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 de la AEAT”, 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).

La aplicación de Objetivos contiene las diversas Fichas de definición de indicadores, que recogen, además de la definición detallada del indicador, la forma de obtener la información para la verificación informática de los datos.

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).

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 2025 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 2025	% CUMPLIMIENTO 2025
A. ACTUACIONES DE ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE		
Calidad en la asistencia		
Llamadas atendidas: entrantes, cita e inmediatas (%)	70	113,63
Número de citas telefónicas	1.341.850	125,78
Tiempo disponibilidad citas en atención telefónica (días)	2	200,00
Valoración del contribuyente en la asistencia telefónica (puntuación de 0 a 10)	7	120,86
Tiempo disponibilidad citas en atención presencial (días)	3	150,00
Valoración del contribuyente en la asistencia presencial (puntuación de 0 a 10)	7	126,14
Chats ofertados (%)	75	91,93
Chats atendidos (%)	70	95,89
Asistentes virtuales: respuesta satisfactoria (%)	60	132,93
Tiempo medio de respuesta INFORMA+ (días)	30	120,00
Asistencia proactiva (%)		
Alta en CI@ve	25	120,20
Suscripción al sistema de avisos de notificaciones	10	162,30
Notificaciones en atención presencial	55	114,78
Tramitación en plazo legal (%)		
Recursos de reposición resueltos en el plazo de 30 días	70	114,26
Rectificación de autoliquidaciones resueltas en el plazo de 180 días	70	82,27
Remisión de expedientes a TEA realizados en el plazo de 30 días	70	132,57
Educación Cívico-Tributaria		
Número de alumnos en colegios y universidades	88.770	119,45
Número de sesiones en colegios y universidades	3.360	113,07
B. ACTUACIONES DE PREVENCIÓN DEL FRAUDE TRIBUTARIO Y ADUANERO		
Censo (%)	73	106,44
Cumplimiento de presentación de autoliquidaciones y declaraciones informativas (%)	92,50	103,41
Prevención en materia de Aduanas e Impuestos Especiales	1.200.911	115,13
Prevención en el área de Inspección	46.218	126,00



INDICADOR	REFERENCIA 2025	% CUMPLIMIENTO 2025
Fomento del cumplimiento voluntario (%)	sin referencia*	
C. ACTUACIONES DE CONTROL DEL FRAUDE TRIBUTARIO Y ADUANERO	1.471.969	136,91
Control de tributos internos	1.357.570	136,84
Actuaciones de comprobación inspectora	18.323	129,72
Actuaciones de comprobación gestora de grandes empresas y grupos fiscales	53.000	146,00
Actuaciones de comprobación gestora de actividades económicas	529.475	144,44
Actuaciones de comprobación gestora de otras actividades	756.772	131,05
Control aduanero, de los Impuestos Especiales y Medioambientales	76.581	137,99
Actuaciones de comprobación	63.296	140,65
Actuaciones de Vigilancia Aduanera	13.285	125,32
Control recaudatorio	37.818	137,40
Exigencia de deudas a terceros y otras actuaciones dirigidas al cobro	27.574	133,72
Otras actuaciones	10.244	147,29
D. GESTIÓN RECAUDATORIA DE DEUDAS (millones de euros)		
Gestión recaudatoria	11.744,51	137,82
Ingresos inducidos**	1.245,13	146,40

* Debido a la configuración del indicador, no se puede establecer una referencia global.

** El importe de Ingresos inducidos no suma al importe de Gestión recaudatoria.

Dada la pluralidad de indicadores, su diversa significación y valores para su medición (importes monetarios, número, porcentajes, días, puntuaciones, 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 dos indicadores de Calidad en la asistencia (Chats ofertados, con un **91,93%** y Chats atendidos,



con un **95,89%**) y un indicador de Tramitación en plazo legal (Rectificación de autoliquidaciones resueltas en el plazo de 180 días, con un **82,27%**).

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.- BLOQUE A. 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 2025 contiene en materia de asistencia al contribuyente los siguientes grupos de indicadores:

- Calidad en la asistencia.
- Asistencia proactiva.
- Tramitación en plazo legal.
- Educación Cívico-Tributaria.

El despliegue de estas actuaciones es el siguiente:

- **Calidad en la asistencia**

Se desglosa en los siguientes indicadores:

Llamadas atendidas: entrantes, cita e inmediatas

Este indicador mide el porcentaje de llamadas entrantes directamente atendidas, así como las atendidas mediante llamada saliente con cita o inmediata. En las llamadas entrantes computa una llamada diaria por cada número llamante, tanto en numerador (número de llamadas entrantes atendidas), como en denominador (número de llamadas entrantes recibidas).

La medición se realiza en porcentaje.

El nivel de referencia de este indicador se estableció en el 70%, y el nivel de cumplimiento fue del **113,63%**, puesto que el realizado fue el 79,54%.

**Número de citas telefónicas**

Este indicador mide el número de huecos de citas telefónicas habilitadas, obtenido como la suma de la capacidad habilitada en cita y las citas inmediatas realizadas.

La medición se realiza en número absoluto.

El nivel de referencia de este indicador se estableció en 1.341.850 citas, y se han habilitado 1.687.728 citas, por lo que el nivel de cumplimiento ha sido del **125,78%**.

Tiempo disponibilidad citas en atención telefónica

Este indicador mide la mediana de días hábiles transcurridos entre la fecha de alta de la cita y el día de la cita en los servicios más demandados por los contribuyentes, en atención telefónica.

La medición se realiza en días.

El nivel de referencia de este indicador se estableció en 2 días, y la cita se ha habilitado en 1 día, por lo que el nivel de cumplimiento ha sido del **200%**.

Valoración del contribuyente en la asistencia telefónica

Este indicador mide la calidad de las llamadas telefónicas atendidas (entrantes, con cita e inmediatas) con una puntuación de cero a diez, que se obtiene de las encuestas realizadas al contribuyente tras la atención telefónica.

La medición se realiza en puntuación de 0 a 10.

El nivel de referencia de este indicador se estableció en 7, y el nivel de cumplimiento ha sido del **120,86%**, al haberse obtenido una puntuación de 8,46.

Tiempo disponibilidad citas en atención presencial

Este indicador mide la mediana de días hábiles transcurridos entre la fecha de alta de la cita y el día de la cita en los servicios más demandados por los contribuyentes, en atención presencial.

La medición se realiza en días.

El nivel de referencia de este indicador se estableció en 3 días, y la cita se ha habilitado en 2 días, por lo que el nivel de cumplimiento ha sido del **150%**.



Valoración del contribuyente en la asistencia presencial

Este indicador mide la calidad de la atención presencial con una puntuación de cero a diez, que se obtiene de las encuestas realizadas al contribuyente tras la atención recibida.

La medición se realiza en puntuación de 0 a 10.

El nivel de referencia de este indicador se estableció en 7, y el nivel de cumplimiento ha sido del **126,14%**, al haberse obtenido una puntuación de 8,83.

Chats ofertados

Este indicador mide el porcentaje de veces que se activa el botón de chat (se ofrece dicho canal al contribuyente) en las diferentes aplicaciones o herramientas de asistencia virtual, respecto de los accesos que se producen dentro del horario de atención.

La medición se realiza en porcentaje.

El nivel de referencia de este indicador se estableció en el 75%, y el realizado ha sido del 68,95%, por lo que el nivel de cumplimiento ha sido del **91,93%**.

Se trata de un servicio muy demandante de personal, prestado exclusivamente por personal de las Administraciones Digitales Integrales, que asumen, además, entre otras tareas, la coordinación de la asistencia y la formación del personal de las oficinas. No se ha podido alcanzar la referencia debido a la alta demanda de este canal y a la precisa especialización necesaria del personal que lo atiende.

Chats atendidos

Este indicador mide el porcentaje de chats atendidos respecto del total de chats solicitados.

La medición se realiza en porcentaje.

El nivel de referencia de este indicador se estableció en el 70%, y el realizado ha sido del 67,12%, por lo que el nivel de cumplimiento ha sido del **95,89%**.

No se ha podido alcanzar la referencia por las mismas razones que en Chats ofertados.

Asistentes virtuales: respuesta satisfactoria

Este indicador mide la ratio entre los accesos con resultado satisfactorio para el contribuyente, respecto del total de accesos a los asistentes virtuales IVA, SII y Renta,



informador renta, informador censal, informador IRNR, informador VERI*FACTU, localizador, calificador inmobiliario, buscador de actividades económicas e informador de Aduanas. Se consideran accesos con resultado satisfactorio para el contribuyente aquellos en los que éste marca la opción “Sí” o “Sí, pero quiero información adicional personalizada” o no marca ninguna opción, pero obtiene respuesta completa.

La medición se realiza en porcentaje.

El nivel de referencia de este indicador se estableció en el 60%, y el realizado ha sido del 79,76%, por lo que el nivel de cumplimiento ha sido del **132,93%**.

Tiempo medio de respuesta INFORMA+

Este indicador mide el número de días naturales que transcurren entre 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 estableció en 30 días, y el nivel de cumplimiento ha sido del **120%**, al haberse contestado en una media de 25 días.

- **Asistencia proactiva**

Alta en CI@ve

Este indicador mide el porcentaje de contribuyentes que se dan de alta en el servicio CI@ve, respecto de los contribuyentes que acuden a una cita en las oficinas de la Agencia Tributaria y que no se encontraban dados de alta en dicho servicio.

La medición se realiza en porcentaje.

El nivel de referencia de este indicador se estableció en el 25%, y el realizado ha sido del 30,05%, por lo que el nivel de cumplimiento ha sido del **120,2%**.

Suscripción al sistema de avisos de notificaciones

Este indicador mide el porcentaje de contribuyentes que se suscriben al sistema de avisos de notificaciones, respecto de los contribuyentes que acuden a una cita en las oficinas de la Agencia Tributaria y que no se encontraban suscritos al sistema.

La medición se realiza en porcentaje.



El nivel de referencia de este indicador se estableció en el 10%, y el realizado ha sido del 16,23%, por lo que el nivel de cumplimiento ha sido del **162,3%**.

Notificaciones en atención presencial

Este indicador mide el porcentaje de contribuyentes a los que se les hace entrega de una notificación pendiente, respecto de los contribuyentes que acuden a una cita en las oficinas de la Agencia Tributaria y que tienen notificaciones pendientes.

La medición se realiza en porcentaje.

El nivel de referencia de este indicador se estableció en el 55%, y el realizado ha sido del 63,13%, por lo que el nivel de cumplimiento ha sido del **114,78%**.

- **Tramitación en plazo legal**

Recursos de reposición resueltos en el plazo de 30 días

Este indicador mide el porcentaje de recursos de reposición que han sido resueltos en el plazo legal de 30 días.

La medición se realiza en porcentaje.

El nivel de referencia de este indicador se estableció en el 70%, y el realizado ha sido del 79,98%, por lo que el nivel de cumplimiento ha sido del **114,26%**.

Rectificación de autoliquidaciones resueltas en el plazo de 180 días

Este indicador mide el porcentaje de rectificaciones de autoliquidaciones que han sido resueltas en el plazo legal de 180 días.

La medición se realiza en porcentaje.

El nivel de referencia de este indicador se estableció en el 70%, y el realizado ha sido del 57,59%, por lo que el nivel de cumplimiento ha sido del **82,27%**.

Se debe tener en cuenta que el plazo de resolución de las autoliquidaciones ha sido afectado por el ingente incremento de las solicitudes de rectificaciones derivadas de las mutualidades que, aunque no computen en este indicador, se han tramitado por el mismo personal que tramita las solicitudes de rectificación por el resto de motivos, por lo que no se ha alcanzado el nivel de referencia fijado.

**Remisión de expedientes a TEA realizados en el plazo de 30 días**

Este indicador mide el porcentaje de expedientes que han sido remitidos a los Tribunales Económico-Administrativos en el plazo legal de 30 días.

La medición se realiza en porcentaje.

El nivel de referencia de este indicador se estableció en el 70%, y el realizado ha sido del 92,8%, por lo que el nivel de cumplimiento ha sido del **132,57%**.

- **Educación Cívico-Tributaria**

Número de alumnos en colegios y universidades

El indicador mide el número de alumnos que, en el marco del Programa de Educación Cívico-Tributaria, recibe alguna de las acciones formativas del mismo: jornadas en administraciones/delegaciones, visitas a los centros educativos, entre otros.

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

El nivel de referencia de este indicador se estableció en 88.770 alumnos, y el nivel de cumplimiento ha sido del 119,45%, al haber recibido alguna acción formativa 106.032 alumnos.

Número de sesiones en colegios y universidades

Este indicador mide el número de sesiones que, en el marco del Programa de Educación Cívico-Tributaria, se realizan dentro de las acciones formativas del mismo: jornadas en administraciones/delegaciones, visitas a colegios, universidades, etcétera.

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

El nivel de referencia de este indicador se estableció en 3.360 sesiones, y el nivel de cumplimiento ha sido del 113,07%, al haberse realizado 3.799 sesiones.

III.4.- BLOQUE B. 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:



- Censo.
- Cumplimiento de presentación de autoliquidaciones y declaraciones informativas.
- Prevención en materia de Aduanas e Impuestos Especiales.
- Prevención en el área de Inspección.
- Fomento del cumplimiento voluntario.

El detalle de estos indicadores es el siguiente:

- **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 que se realizan respecto de las entidades que incurren en alguna de las causas de revocación del NIF.

La medición se realiza en ratio y es un indicador en el cual su principal componente son las actuaciones de rectificación censal integral.

La referencia que se fijó para este indicador fue del 73%, y el nivel de cumplimiento fue del **106,44%**, con un realizado del 77,7%

- **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 **103,41%**, con un realizado del 95,65%.



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

En este indicador se incluyen las actuaciones preventivas realizadas en el área de Aduanas e Impuestos Especiales.

Comprende las mediciones correspondientes al número de actuaciones desarrolladas por la Intervención de Impuestos Especiales, así como las consistentes en la supervisión de autorizaciones de comercio exterior, el despacho físico y documental de declaraciones, el despacho de declaraciones de comercio electrónico y las de naturaleza químico-tecnológicas realizadas por los Laboratorios de Aduanas e Impuestos Especiales, siempre que la extracción de muestras se haya realizado por personal de la Agencia Tributaria.

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

En su conjunto, en 2025 la referencia se ha fijado en 1.200.911 actuaciones programadas y el porcentaje de cumplimiento es del **115,13%**, con 1.382.571 actuaciones realizadas.

- **Prevención en el área de Inspección**

Comprende las mediciones correspondientes a las actuaciones desarrolladas por la Inspección de los Tributos en materia de comprobación censal, así como las actuaciones de visitas y el envío de cartas aviso.

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

La referencia se ha fijado en 46.218 actuaciones programadas, y se han realizado 58.236 actuaciones, por lo que el porcentaje de cumplimiento se ha situado en el **126%**.

- **Fomento del cumplimiento voluntario**

Comprende las mediciones correspondientes a los efectos inducidos derivados de actuaciones de prevención o control de la Agencia Tributaria. Por una parte, se mide la ratio efectiva de declaraciones presentadas tras recibir un mensaje en Renta WEB o tras el envío de una carta. Comprende asimismo la medición de los efectos inducidos derivados de las actuaciones de fomento y de actuaciones de comprobación realizadas por la Inspección de los Tributos.

La medición se realiza en ratio.

Debido a la configuración del indicador, no se puede establecer una referencia global.



III.5.- BLOQUE C. 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 dirigidas a la generalidad de contribuyentes, actuaciones inspectoras de control selectivo e investigación y, finalmente, actuaciones de control y gestión recaudatoria dirigidas al cobro de las deudas y sanciones tributarias y de aquellos recursos cuya gestión tiene encomendada la Agencia Tributaria.

Para el ejercicio de su función de control tributario, la Agencia Tributaria se organiza funcionalmente en cuatro áreas: Gestión Tributaria, Inspección Financiera y Tributaria, Aduanas e Impuestos Especiales y Recaudación. Esta distribución funcional, que beneficia la especialización en procedimientos y métodos de actuación, es plenamente compatible con la visión integral de la lucha contra el fraude y con su concepción como un objetivo conjunto y global de toda la organización.

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

- Control de tributos internos.
- Control aduanero, de los Impuestos Especiales y Medioambientales.
- Control recaudatorio.

En su conjunto, en 2025 la referencia se ha fijado en 1.471.969 actuaciones programadas, habiéndose realizado un total de 2.015.334 actuaciones, lo que supone un porcentaje de cumplimiento del **136,91%**.

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 2025 la referencia se ha fijado en 1.357.570 actuaciones programadas, se han realizado 1.857.701 actuaciones, y el porcentaje de cumplimiento es del **136,84%**.

Las actuaciones que conforman estos objetivos se estructuran y agrupan en los apartados que se analizan a continuación.



- **Actuaciones de comprobación inspectora**

En este indicador se recogen las actuaciones de control intensivo desarrolladas por la Inspección de los Tributos, entre las que cabe destacar:

- Actuaciones sobre grandes empresas, multinacionales y grupos fiscales.
- Comprobaciones de Inspección sobre grandes patrimonios o el control de la ocultación de actividad y el abuso de formas societarias.
- Actuaciones de comprobación de entidades que con carácter general desarrollan una actividad económica, así como el control de rentas derivadas de la actividad profesional de personas físicas.
- Programas específicos, como los relacionados con la comprobación del IVA intracomunitario o la facturación irregular, la comprobación de beneficios fiscales o la recuperación de Ayudas de Estado.
- Otras actuaciones inspectoras dirigidas al control de las solicitudes de devolución, así como determinadas actuaciones especiales desarrolladas por la Delegación Central de Grandes Contribuyentes.

En 2025 la referencia se ha fijado, en su conjunto, en 18.323 actuaciones programadas, y el porcentaje de cumplimiento es del **129,72%**.

- **Actuaciones de comprobación gestora de grandes empresas y grupos fiscales**

Este indicador recoge las actuaciones de comprobación extensiva finalizadas por las Unidades de Gestión de Grandes Empresas y la Dependencia de Asistencia y Servicios Tributarios de la Delegación Central de Grandes Contribuyentes sobre grandes empresas y grupos fiscales.

Comprende el control de las declaraciones de IS e IRPF en relación con el colectivo de grandes empresas o de entidades que tributan en los regímenes especiales de consolidación fiscal del IS o de grupos de IVA, así como las liquidaciones provisionales derivadas del incumplimiento de la obligación de presentar pagos fraccionados a cuenta, el control de retenciones o en relación con los distintos modelos de declaraciones informativas.

En 2025 la referencia se ha fijado, en su conjunto, en 53.000 actuaciones programadas, y el porcentaje de cumplimiento ha sido del **146%**.



- **Actuaciones de comprobación gestora de actividades económicas**

Este grupo de indicadores recoge las actuaciones de comprobación de actividades económicas finalizadas por Gestión.

Comprende las actuaciones de comprobación sobre las declaraciones presentadas por los sujetos pasivos en relación con el Impuesto sobre Sociedades, el IRPF o el IVA, así como las liquidaciones provisionales con relación a contribuyentes que no habían presentado declaración previa, estando obligado a ello.

Se incluye, asimismo, la comprobación de la obligación de realizar pagos fraccionados a cuenta del Impuesto sobre Sociedades, el control de retenciones, así como las comprobaciones sobre contribuyentes en módulos, contribuyentes no establecidos y organismos internacionales.

En 2025 la referencia se ha fijado, en su conjunto, en 529.475 actuaciones programadas, y el porcentaje de cumplimiento es del **144,44%**.

- **Actuaciones de comprobación gestora de otras actividades**

Este indicador mide las actuaciones de comprobación sobre otras actividades distintas de las económicas, el control de retenciones y la comprobación de otros impuestos, finalizadas por Gestión.

Comprende las actuaciones de comprobación sobre las declaraciones de IRPF y sobre incumplidores de la obligación de declarar IRPF, así como las actuaciones de control sobre las declaraciones del Impuesto sobre la Renta de No Residentes (IRNR) y, en su caso, del Gravamen especial sobre bienes inmuebles de entidades no residentes.

Se incluyen, asimismo, las actuaciones de control sobre las declaraciones del Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones de no residentes, Impuesto sobre el Patrimonio (obligación real) e Impuesto Especial sobre Determinados Medios de Transporte.

En 2025 la referencia se ha fijado, en su conjunto, en 756.772 actuaciones programadas, y el porcentaje de cumplimiento es del **131,05%**.

CONTROL ADUANERO, DE LOS IMPUESTOS ESPECIALES Y MEDIOAMBIENTALES

En este apartado se recogen los indicadores que se fijan para 2025 en relación con las actuaciones de control del fraude tributario y aduanero, que son desarrolladas por los órganos de Aduanas e Impuestos Especiales.



La referencia se fija en actuaciones programadas.

En 2025 la referencia se ha fijado en 76.581 actuaciones programadas, se han realizado 105.672 actuaciones, y el porcentaje de cumplimiento es del **137,99%**.

Las actuaciones que conforman estos objetivos se estructuran y agrupan en los apartados que se analizan a continuación.

- **Actuaciones de comprobación**

Este grupo de indicadores incluye las actuaciones inspectoras del área de Aduanas e Impuestos Especiales sobre los tributos de comercio exterior, Impuestos Especiales y medioambientales, así como las comprobaciones gestoras en aduana o a posteriori sobre tributos de comercio exterior y la comprobación gestora de Impuestos Especiales y medioambientales.

En 2025 la referencia se ha fijado, en su conjunto, en 63.296 actuaciones programadas, y el porcentaje de cumplimiento es del **140,65%**.

- **Actuaciones de Vigilancia Aduanera**

Incluye las actuaciones realizadas por las Unidades de Vigilancia Aduanera en la represión del contrabando y los tráficos 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.

Se trata de actuaciones, documentadas en expedientes de investigación, asociadas a controles, planes, investigaciones u operaciones, de carácter judicial o administrativo, asociadas a la represión de un delito o fraude concreto, siguiendo el modelo de policía mixta, judicial y administrativa, definido por la Fiscalía General del Estado y el Servicio Jurídico de la Agencia Tributaria.

En 2025 la referencia se ha fijado, en su conjunto, en 13.285 actuaciones programadas, y el porcentaje de cumplimiento ha sido del **125,32%**.



CONTROL RECAUDATORIO

En este apartado se miden 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 2025 la referencia se ha fijado en 37.818 actuaciones programadas, se han realizado 51.961 actuaciones, y el porcentaje de cumplimiento es del **137,4%**.

Las actuaciones que conforman estos objetivos se estructuran y agrupan en los apartados que se analizan a continuación.

- **Exigencia de deudas a terceros y otras actuaciones dirigidas al cobro**

Incluye las actuaciones de control recaudatorio, tales como la exigencia de deudas a terceros, ordinarias o cualificadas en función del supuesto legal habilitante, y acciones judiciales.

En 2025 la referencia se ha fijado, en su conjunto, en 27.574 actuaciones programadas, y el porcentaje de cumplimiento es del **133,72%**.

- **Otras actuaciones**

Comprende otras actuaciones dirigidas a asegurar o hacer efectivo el cobro de la deuda tributaria: medidas cautelares, actuaciones de personación dirigidas a la traba y bienes enviados a subasta.

En 2025 la referencia se ha fijado, en su conjunto, en 10.244 actuaciones programadas, y el porcentaje de cumplimiento es del **147,29%**.

III.6.- BLOQUE D. GESTIÓN RECAUDATORIA DE DEUDAS

La Agencia Tributaria tiene encomendada la función de gestión recaudatoria, consistente en el ejercicio de la actividad administrativa conducente al cobro de las deudas y sanciones tributarias derivadas de la aplicación del sistema tributario estatal y aduanero, así como de las derivadas de los demás recursos de naturaleza pública cuya gestión asume en virtud de Ley o Convenio.

El resultado final de la gestión recaudatoria es, por tanto, el cobro, que constituye la principal medición de dicha gestión.



Actualmente la lucha contra el fraude en la fase de recaudación comporta la adopción de medidas cautelares cuando se adviertan indicios racionales de actuaciones dirigidas a frustrar el cobro, la aplicación de los supuestos de derivación de responsabilidad previstos en la Ley General Tributaria o la realización de personaciones, todo lo cual exige que los ingresos inducidos que deriven de dichas actuaciones tengan su reflejo en un indicador.

El resultado se expresa en millones de euros.

Se desglosa en dos indicadores.

- **Gestión recaudatoria**

El indicador expresa el volumen de deuda gestionada por el área de Recaudación que ha sido ingresada en periodo ejecutivo, en período voluntario o ha sido objeto de otras actuaciones de gestión recaudatoria.

En su conjunto, en 2025 la referencia se ha fijado en 11.744,51 millones de euros, habiéndose realizado un total de 16.186,473 millones de euros, lo que supone un porcentaje de cumplimiento del **137,82%**.

- **Ingresos inducidos**

El indicador mide los ingresos inducidos, directos e indirectos, a consecuencia de actuaciones cualificadas de Recaudación. Dichos ingresos pueden formar parte de la deuda gestionada, por lo que no suman al indicador anterior.

En 2025 la referencia se ha fijado en 1.245,13 millones de euros, y el porcentaje de cumplimiento ha sido del **146,4%**, con un realizado de 1.822,911 millones de euros.



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:

A. 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.

Este bloque de actuaciones se despliega en los cuatro grupos de indicadores:

- **Calidad en la asistencia**, integrado por diez indicadores, de los cuales sólo dos no alcanzan el 100% de cumplimiento: Chats ofertados (**91,93%**) y Chats atendidos (**95,89%**).
- **Asistencia proactiva**, que agrupa tres indicadores, con un cumplimiento superior al 100%: Alta en Cl@ve (**120,2%**), Suscripción al sistema de avisos de notificaciones (**162,3%**) y Notificaciones en atención presencial (**114,78%**).
- **Tramitación en plazo legal**, que recoge tres indicadores, de los cuales uno, Rectificación de autoliquidaciones resueltas en el plazo de 180 días, no alcanza el 100% (**82,27%**).
- **Educación Cívico-Tributaria**, que recoge las actuaciones en colegios y universidades, y se supera el objetivo marcado tanto en número de alumnos (**119,45%**) como en número de sesiones (**113,07%**).

B. ACTUACIONES DE PREVENCION DEL FRAUDE TRIBUTARIO Y ADUANERO

- 2) La actividad de **prevención del fraude tributario y aduanero** se mide por medio de cinco grupos de indicadores, que han alcanzado niveles de cumplimiento superiores al 100%.
 - **Censo**, que trata de medir el objetivo de mantener un censo de obligados tributarios completo y actualizado, se ha cumplido en un **106,44%**.
 - **Cumplimiento de presentación de autoliquidaciones y declaraciones informativas**, que tiene un grado de cumplimiento del **103,41%**.
 - **Prevención en materia de Aduanas e Impuestos Especiales**, con un grado de cumplimiento del **115,13%**.



- **Prevención en el área de Inspección**, que ha alcanzado un grado de cumplimiento del **126%**.
- **Fomento del cumplimiento voluntario**, que, debido a la configuración del indicador, no se puede establecer una referencia global.

C. ACTUACIONES DE CONTROL DEL FRAUDE TRIBUTARIO Y ADUANERO

- 3) El nivel de cumplimiento global de las **actuaciones de control del fraude tributario y aduanero** ha sido del **136,91%**. Se desglosa en tres apartados.
- 4) Las actuaciones de **control de tributos internos**, que recogen 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, cuentan con un nivel de cumplimiento agregado del **136,84%**. Se agrupan en diferentes tipos de actuaciones:
 - **Actuaciones de comprobación inspectora**, que recogen las actuaciones de control intensivo desarrolladas por la Inspección de los Tributos, con un cumplimiento del **129,72%**.
 - **Actuaciones de comprobación gestora de grandes empresas y grupos fiscales**, que recoge las actuaciones de comprobación extensiva finalizadas por las Unidades de Gestión de Grandes Empresas y la Dependencia de Asistencia y Servicios Tributarios de la Delegación Central de Grandes Contribuyentes sobre grandes empresas y grupos fiscales, que ha alcanzado un grado de cumplimiento del **146%**.
 - **Actuaciones de comprobación gestora de actividades económicas**, que recoge las actuaciones de comprobación de actividades económicas finalizadas por Gestión, con un **144,44%**.
 - **Actuaciones de comprobación gestora de otras actividades**, que mide las actuaciones de comprobación sobre otras actividades distintas de las económicas, el control de retenciones y la comprobación de otros impuestos, finalizadas por Gestión, con un nivel de cumplimiento del **131,05%**.
- 5) El **control aduanero, de los Impuestos Especiales y Medioambientales**, en que se recogen los indicadores de control del fraude tributario y aduanero, que son desarrolladas por los órganos de Aduanas e Impuestos. Su nivel de cumplimiento global ha sido del **137,99%**. Se despliega en dos grupos de indicadores:



- **Actuaciones de comprobación**, que incluye las actuaciones inspectoras del área de Aduanas e Impuestos Especiales sobre los tributos de comercio exterior, Impuestos Especiales y medioambientales, así como las comprobaciones gestoras en aduana o a posteriori sobre tributos de comercio exterior y la comprobación gestora de Impuestos Especiales y medioambientales, que ha alcanzado un nivel de cumplimiento del **140,65%**.
 - **Actuaciones de Vigilancia Aduanera**, de represión del contrabando y de los tráficós ilícitos de mercancías sometidas a restricciones o prohibiciones, así como las realizadas en materia de lucha contra el blanqueo de capitales, el fraude fiscal y aduanero y la economía sumergida, con un **125,32%**.
- 6) El **control recaudatorio**, en que se miden las actuaciones más complejas desarrolladas por los órganos de Recaudación dirigidas a la recuperación de la deuda pendiente en ejecutiva. En su conjunto, el nivel de cumplimiento ha sido del **137,4%**. Recoge dos grupos de indicadores:
- **Exigencia de deudas a terceros y otras actuaciones dirigidas al cobro**, que incluye las actuaciones de control recaudatorio, tales como la exigencia de deudas a terceros, ordinarias o cualificadas en función del supuesto legal habilitante, y acciones judiciales, que ha alcanzado un nivel de cumplimiento del **133,72%**.
 - **Otras actuaciones**, que comprende actuaciones dirigidas a asegurar o hacer efectivo el cobro de la deuda tributaria, tales como medidas cautelares, actuaciones de personación dirigidas a la traba y bienes enviados a subasta, con un **147,29%**.

D. GESTIÓN RECAUDATORIA DE DEUDAS

- 7) La **gestión recaudatoria de deudas** se desglosa en dos grupos de indicadores:
- **Gestión recaudatoria**, que expresa el volumen de deuda gestionada por el área de Recaudación que ha sido ingresada en periodo ejecutivo, en período voluntario o ha sido objeto de otras actuaciones de gestión recaudatoria, con un grado de cumplimiento del **137,82%**.
 - **Ingresos inducidos**, que mide los ingresos inducidos, directos e indirectos, a consecuencia de actuaciones cualificadas de Recaudación, que ha alcanzado un nivel de cumplimiento del **146,4%**.