



80/2023 – 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 2022.**

JUNIO 2023





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 2022, el **Plan Anual de Objetivos** para 2022 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 incluyen nuevos indicadores y se reformulan los indicadores existentes en torno a tres apartados: asistencia no presencial multicanal, asistencia presencial y calidad en la asistencia.
- Se introducen nuevos indicadores para medir la actividad desarrollada por las Administraciones de asistencia Digital Integral (ADIs), tanto en actuaciones de información y asistencia como en presentaciones y atenciones realizadas.

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 2022 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 a fecha 10 de febrero de 2023.

**CUADRO Nº 1: RESUMEN DE OBJETIVOS AEAT PARA EL AÑO 2022**

Indicador	Magnitud	Referencia 2022	% Cumplimiento 2022
I. ACTUACIONES DE ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE			
1.1. Canales de asistencia al contribuyente			
1.1.1. Asistencia no presencial multicanal			
1.1.1.1. Asistencias por canal	Número		
1.1.1.2. Asistentes y herramientas virtuales	Tanto por uno	0,90	160,00
1.1.1.3. Asistencia ADIs	Número		
1.1.2. Asistencia presencial			
1.1.2.1. Contribuyentes atendidos en oficina	Número	4.680.000	90,94
1.1.2.2. Incentivo registro Cl@ve	Número		
1.1.3. Calidad en la asistencia			
1.1.3.1. Calidad en la asistencia no presencial			
1.1.3.1.1. Valoración del contribuyente en la asistencia telefónica	Número	8	100,50
1.1.3.1.2. Llamadas. Tiempo medio de espera (en segundos)	Segundos	85	97,70
1.1.3.1.3. Llamadas atendidas en %	Porcentaje	70	89,96
1.1.3.1.4. Chats atendidos en %	Porcentaje	95	105,21
1.1.3.1.5. Calidad en el INFORMA+. Tiempo de respuesta (en días)	Días	90	529,41
1.1.3.2. Calidad en la asistencia presencial			
1.1.3.2.1. Tiempo medio de asistencia (en minutos)	Minutos	9	100,00
1.1.3.2.2. Tiempo medio de espera (en minutos)	Minutos	5	166,67
1.2. Asistencia en SII			
1.2.1. Tiempo medio devoluciones sin riesgo SII (en días)	Días	15	65,22
1.2.2. Calidad de la información SII (%)	Porcentaje	70	94,91
1.3. Asistencia en Web			
1.3.1. Asistencia Renta Web - presentación de IRPF en un solo "clic"	Número	5.700.000	95,70
1.3.2. Asistencia en Sociedades Web (%)	Porcentaje		
1.3.3. Asistencia en IVA (%)	Porcentaje		
1.4. Notificaciones			
1.4.1. Notificaciones electrónicas visualizadas (%)	Porcentaje	67	112,43
1.4.2. Notificaciones en papel efectivas (%)	Porcentaje	79	101,97
1.5. Agilización de la gestión tributaria y aduanera (días)			
1.5.1.a) Tiempo medio de tramitación de recursos (días)	Días	54	125,58
1.5.1.a) Tiempo medio de tramitación de recursos (días)	Días	30	100,00
II. ACTUACIONES DE PREVENCIÓN DEL FRAUDE TRIBUTARIO Y ADUANERO			
2.1. Censo (%)	Porcentaje	69,85	115,00
2.2. Cumplimiento de presentación de autoliquidaciones y declaraciones informativas (%)	Porcentaje	92,5	103,12
2.3. Calidad de la información internacional (%)	Porcentaje	86	106,01
2.4. Prevención en materia de Aduanas e Impuestos Especiales	Número	1.469.778	130,69
2.5. Educación Cívico-Tributaria	Número		



Indicador	Magnitud	Referencia 2022	% Cumplimiento 2022
III. ACTUACIONES DE CONTROL DEL FRAUDE TRIBUTARIO Y ADUANERO			
3. Control de tributos internos (Act. programadas)	Número	1.501.420	125,21
3.1. Actuaciones de comprobación	Número	1.400.007	122,92
3.1.1. Grandes empresas, multinacionales y grupos fiscales	Número	17.490	168,06
3.1.1.1. Inspección	Número	2.046	135,39
3.1.1.2. UGGE	Número	15.445	172,38
3.1.2. Análisis patrimonial y societario (Inspección)	Número	2.184	136,03
3.1.3. Ocultación de actividad y abuso de formas societarias (Inspección)	Número	4.227	132,34
3.1.4. Control de actividades económicas	Número	466.740	131,68
3.1.4.1. Inspección	Número	8.664	114,57
3.1.4.2. Gestión	Número	458.076	132,00
3.1.5. Control de la aplicación de la normativa	Número	909.366	117,48
3.1.5.1. Gestión	Número	881.651	117,49
3.1.5.2. UGGE	Número	27.715	117,25
3.2. Otras comprobaciones	Número	57.564	140,31
3.2.1. Devoluciones y Beneficios fiscales (Inspección)	Número	2.354	105,95
3.2.2. Comprobaciones formales	Número	42.792	143,09
3.2.3. Actuaciones de análisis de la información	Número	12.418	137,22
3.3. Otras actuaciones (Inspección)	Número	43.849	178,68
3.4. Actuaciones de investigación	Número		
4. Control aduanero, de los Impuestos Especiales y Medioambientales	Número	561.510	206,21
4.1. Actuaciones de comprobación	Número	336.132	260,94
4.2. Supervisión de autorizaciones de Comercio Exterior	Número	414	157,49
4.3. Otras actuaciones de Comercio Exterior	Número	179.000	121,21
4.4. Actuaciones de Vigilancia Aduanera	Número	45.964	137,48
5. Control recaudatorio	Número	34.238	137,28
5.A. Actuaciones de control recaudatorio	Número	33.292	134,20
5.B. Actuaciones de investigación recaudatoria	Número	945	245,93
6. Gestión recaudatoria de deudas	Importe (mill.euros)	19.241	145,26
6.A. Gestión recaudatoria	Importe (mill.euros)	17.929	139,48
6.B. Ingresos inducidos directos e indirectos de actuaciones recaudatorias	Importe (mill.euros)	1.312	224,37

Se ha alcanzado el **100%** de cumplimiento en todos los objetivos que integran el primer nivel del cuadro de indicadores (nivel 1º y 2º dígitos) 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**.



Por el contrario, no alcanzan las referencias señaladas los siguientes indicadores correspondientes a **actuaciones de asistencia al contribuyente**:

- En Canales de asistencia al contribuyente, en la Asistencia presencial, Contribuyentes atendidos en oficina (**90,94%**) y en Calidad en la asistencia, Llamadas. Tiempo medio de espera (en segundos) (**97,7%**) y Llamadas atendidas en % (**89,96%**).
- En Asistencia en SII, Tiempo medio devoluciones sin riesgo SII (en días) (**65,22%**) y Calidad de la información SII (%) (**94,91%**).
- En Asistencia en Web, Asistencia Renta Web - presentación de IRPF en un solo "clic" (**95,7%**).
- Se destaca, así mismo, que diversos indicadores no tienen referencia.



**INFORME DE LA VISITA DE INSPECCIÓN DE SERVICIOS PARA EL ANÁLISIS Y
EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE OBJETIVOS DE LA AGENCIA EN EL
AÑO 2022**

NÚMERO	80/2023 SAI	PROGRAMA	15/2022 SAI. "Evaluación del cumplimiento del Plan de Objetivos de la Agencia para el año 2022"
TIPO	Definitivo	ÁMBITO GEOGRÁFICO	Nacional
FECHA ORDEN DE SERVICIO	18/mayo/2023		
FECHA DE ACTUACIÓN	Mayo/2023	EQUIPO DE INSPECCIÓN	SAI
FECHA INFORME	Junio/2023		
DESCRIPCIÓN/OBJETO/ASUNTO	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PLAN ANUAL DE OBJETIVOS DE LA AGENCIA TRIBUTARIA		
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		
V. PROPUESTAS	V.1. MOCIÓN:	V.2. OTRAS PROPUESTAS Nº PROPUESTAS	

ÍNDICE

I.-	INTRODUCCIÓN.....	1
II.1.-	OBJETIVO	2
II.2.-	ÁMBITO	3
II.3.-	METODOLOGÍA	5
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	14
III.4.-	ACTUACIONES DE PREVENCIÓN DEL FRAUDE TRIBUTARIO Y ADUANERO	21
III.5.-	ACTUACIONES DE CONTROL DEL FRAUDE TRIBUTARIO Y ADUANERO	23
IV.-	CONCLUSIONES.....	33





80/2023 – 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 2022.**

JUNIO 2023





ÍNDICE

	<u>Página</u>
I.- INTRODUCCIÓN.....	1
II.1.- OBJETIVO	2
II.2.- ÁMBITO	3
II.3.- METODOLOGÍA	5
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	14
III.4.- ACTUACIONES DE PREVENCIÓN DEL FRAUDE TRIBUTARIO Y ADUANERO.....	21
III.5.- ACTUACIONES DE CONTROL DEL FRAUDE TRIBUTARIO Y ADUANERO.....	23
IV.- CONCLUSIONES.....	333



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 2022 como documentación de planificación estratégica y operativa, los tres documentos citados en el párrafo anterior.

Este informe, ubicado en el Programa 15 del Plan de Actuaciones del Servicio de Auditoría Interna (SAI) para 2023, tiene por objeto el análisis y seguimiento del Plan Anual de Objetivos de la Agencia Tributaria correspondiente al año 2022.

En ejecución del contenido de este programa, la Directora del Servicio de Auditoría Interna, mediante Orden de Servicio de fecha 18 de mayo de 2023, 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.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 fijen 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 15 del Plan de Actuaciones del Servicio de Auditoría Interna para 2023, consiste en evaluar el cumplimiento y resultados del Plan Anual de Objetivos de la Agencia Tributaria para el año 2022.



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 2022, el **Plan Anual de Objetivos** para 2022 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 incluyen nuevos indicadores y se reformulan los indicadores existentes en torno a tres apartados: asistencia no presencial multicanal, asistencia presencial y calidad en la asistencia.



- Se introducen nuevos indicadores para medir la actividad desarrollada por las Administraciones de asistencia Digital Integral (ADIs), tanto en actuaciones de información y asistencia como en presentaciones y atenciones realizadas.

Con independencia de estas modificaciones, la configuración del Plan de Objetivos para el año 2022, 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 nominales (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 elaboran 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 solo 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 aportan 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 2022, 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 2022 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 2022 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.

- **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 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.

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



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, y 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 2022 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 5 indicadores, se miden aquellos aspectos más significativos relacionados con estas actuaciones, como son: canales de asistencia al contribuyente, asistencia en SII (Suministro Inmediato de Información), asistencia en WEB, notificaciones y agilización de la gestión tributaria y aduanera.
- b) Actuaciones de **prevención del fraude tributario y aduanero**, donde por medio de sendos indicadores son objeto de medición: el censo, el cumplimiento de presentación de declaraciones, la calidad de la información internacional, las actuaciones preventivas en materia de Aduanas e II.EE. y la Educación Cívico-Tributaria.



- 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 2022 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 a fecha **10 de febrero de 2023**.



Indicador	Magnitud	Referencia 2022	% Cumplimiento 2022
I. ACTUACIONES DE ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE			
1.1. Canales de asistencia al contribuyente			
1.1.1. Asistencia no presencial multicanal			
1.1.1.1. Asistencias por canal	Número		
1.1.1.2. Asistentes y herramientas virtuales	Tanto por uno	0,90	160,00
1.1.1.3. Asistencia ADIs	Número		
1.1.2. Asistencia presencial			
1.1.2.1. Contribuyentes atendidos en oficina	Número	4.680.000	90,94
1.1.2.2. Incentivo registro Cl@ve	Número		
1.1.3. Calidad en la asistencia			
1.1.3.1. Calidad en la asistencia no presencial			
1.1.3.1.1. Valoración del contribuyente en la asistencia telefónica	Número	8	100,50
1.1.3.1.2. Llamadas. Tiempo medio de espera (en segundos)	Segundos	85	97,70
1.1.3.1.3. Llamadas atendidas en %	Porcentaje	70	89,96
1.1.3.1.4. Chats atendidos en %	Porcentaje	95	105,21
1.1.3.1.5. Calidad en el INFORMA+. Tiempo de respuesta (en días)	Días	90	529,41
1.1.3.2. Calidad en la asistencia presencial			
1.1.3.2.1. Tiempo medio de asistencia (en minutos)	Minutos	9	100,00
1.1.3.2.2. Tiempo medio de espera (en minutos)	Minutos	5	166,67
1.2. Asistencia en SII			
1.2.1. Tiempo medio devoluciones sin riesgo SII (en días)	Días	15	65,22
1.2.2. Calidad de la información SII (%)	Porcentaje	70	94,91
1.3. Asistencia en Web			
1.3.1. Asistencia Renta Web - presentación de IRPF en un solo "clic"	Número	5.700.000	95,70
1.3.2. Asistencia en Sociedades Web (%)	Porcentaje		
1.3.3. Asistencia en IVA (%)	Porcentaje		
1.4. Notificaciones			
1.4.1. Notificaciones electrónicas visualizadas (%)	Porcentaje	67	112,43
1.4.2. Notificaciones en papel efectivas (%)	Porcentaje	79	101,97
1.5. Agilización de la gestión tributaria y aduanera (días)			
1.5.1.a) Tiempo medio de tramitación de recursos (días)	Días	30	100,00
II. ACTUACIONES DE PREVENCIÓN DEL FRAUDE TRIBUTARIO Y ADUANERO			
2.1. Censo (%)	Porcentaje	69,85	115,00
2.2. Cumplimiento de presentación de autoliquidaciones y declaraciones informativas (%)	Porcentaje	92,5	103,12
2.3. Calidad de la información internacional (%)	Porcentaje	86	106,01
2.4. Prevención en materia de Aduanas e Impuestos Especiales	Número	1.469.778	130,69
2.5. Educación Cívico-Tributaria	Número		



Indicador	Magnitud	Referencia 2022	% Cumplimiento 2022
III. ACTUACIONES DE CONTROL DEL FRAUDE TRIBUTARIO Y ADUANERO			
3. Control de tributos internos (Act. programadas)	Número	1.501.420	125,21
3.1. Actuaciones de comprobación	Número	1.400.007	122,92
3.1.1. Grandes empresas, multinacionales y grupos fiscales	Número	17.490	168,06
3.1.1.1. Inspección	Número	2.046	135,39
3.1.1.2. UGGE	Número	15.445	172,38
3.1.2. Análisis patrimonial y societario (Inspección)	Número	2.184	136,03
3.1.3. Ocultación de actividad y abuso de formas societarias (Inspección)	Número	4.227	132,34
3.1.4. Control de actividades económicas	Número	466.740	131,68
3.1.4.1. Inspección	Número	8.664	114,57
3.1.4.2. Gestión	Número	458.076	132,00
3.1.5. Control de la aplicación de la normativa	Número	909.366	117,48
3.1.5.1. Gestión	Número	881.651	117,49
3.1.5.2. UGGE	Número	27.715	117,25
3.2. Otras comprobaciones	Número	57.564	140,31
3.2.1. Devoluciones y Beneficios fiscales (Inspección)	Número	2.354	105,95
3.2.2. Comprobaciones formales	Número	42.792	143,09
3.2.3. Actuaciones de análisis de la información	Número	12.418	137,22
3.3. Otras actuaciones (Inspección)	Número	43.849	178,68
3.4. Actuaciones de investigación	Número		
4. Control aduanero, de los Impuestos Especiales y Medioambientales	Número	561.510	206,21
4.1. Actuaciones de comprobación	Número	336.132	260,94
4.2. Supervisión de autorizaciones de Comercio Exterior	Número	414	157,49
4.3. Otras actuaciones de Comercio Exterior	Número	179.000	121,21
4.4. Actuaciones de Vigilancia Aduanera	Número	45.964	137,48
5. Control recaudatorio	Número	34.238	137,28
5.A. Actuaciones de control recaudatorio	Número	33.292	134,20
5.B. Actuaciones de investigación recaudatoria	Número	945	245,93
6. Gestión recaudatoria de deudas	Importe (mill.euros)	19.241	145,26
6.A. Gestión recaudatoria	Importe (mill.euros)	17.929	139,48
6.B. Ingresos inducidos directos e indirectos de actuaciones recaudatorias	Importe (mill.euros)	1.312	224,37

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 el primer nivel del cuadro de indicadores (nivel 1º y 2º dígito) 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**.

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 2022 contiene, en materia de asistencia al contribuyente, los siguientes 5 indicadores:

- 1.1.- Canales de asistencia al contribuyente.
- 1.2.- Asistencia en SII.
- 1.3.- Asistencia en Web.
- 1.4.- Notificaciones.
- 1.5.- Agilización de la gestión tributaria y aduanera.

En 2022 se ha continuado trabajando con los mismos indicadores que en 2021, aunque con algunas modificaciones en su desarrollo. En el bloque de canales de asistencia al contribuyente se incluyen nuevos indicadores para medir la actividad desarrollada por las Administraciones de asistencia Digital Integral (ADIs) y se reformulan los indicadores existentes en torno a tres apartados: asistencia no presencial multicanal, asistencia presencial y calidad en la asistencia.



El despliegue de estas actuaciones es el siguiente (5 indicadores de dos dígitos).

- **1.1. Canales de asistencia al contribuyente**

Este indicador se desglosa y diferencia entre:

- 1.1.1. Asistencia no presencial multicanal**

- 1.1.1.1. Asistencias por canal:** Este indicador mide la asistencia prestada a los contribuyentes por la Agencia Tributaria a través de los distintos canales existentes: teléfono, videollamada, chat, App y Sede electrónica.

- En 2022 este indicador no tiene referencia. El realizado en 2022 asciende a un total de 21.435.828 actuaciones, de las que se destacan las correspondientes a los accesos a través de sede electrónica, relacionadas con la consulta, aplazamiento y pago de deudas.

- 1.1.1.2. Asistentes y herramientas virtuales:** Este indicador mide la utilización de asistentes virtuales por los contribuyentes. La medición se realiza por medio del cociente: número de consultas / número total de consultas en el año anterior para cada uno de los asistentes o servicios (Asistente virtual SII, Otros servicios online SII, Asistente virtual IVA, Otros servicios online IVA, Informador de renta, Calculadora de intereses y aplazamientos, Calculadora de plazos de pago, Asistente límite inembargable de sueldos y salarios, Servicios online censos).

- En su conjunto, en 2022 la referencia se ha fijado en 0,9 y el porcentaje de cumplimiento es del **160%**. El mayor grado de cumplimiento se ha producido en la Calculadora de plazos de pago (569,33%), seguido del Asistente virtual SII (212,5%), y el menor en el Informador de renta (55,2%).

- 1.1.1.3. Asistencia ADI's:** Este indicador mide los tipos de asistencia que se prestarán por las Administraciones de asistencia Digital Integral.

- En 2022 este indicador no tiene referencia por tratarse de un proyecto recién iniciado, y que va evolucionando según las necesidades de información y asistencia.



1.1.2.- Asistencia presencial

1.1.2.1. Contribuyentes atendidos en oficina: Este indicador mide el número de contribuyentes atendidos en oficinas.

En 2022 la referencia se ha fijado en 4.680.000 contribuyentes, y el porcentaje de cumplimiento es del **90,94%**, con un incremento respecto de los contribuyentes atendidos en el año anterior del 5,93%. Presenta en 2022 un grado de cumplimiento en Gestión del 88,39% y en Recaudación del 105,91%.

1.1.2.2. Incentivo registro Cl@ve: Este indicador mide el número de contribuyentes que han visitado las oficinas de la AEAT y se han dado de alta en el sistema Cl@ve.

En el año 2022 este indicador no tiene referencia por tratarse de un indicador nuevo. Se han dado de alta después de visitar las oficinas 147.124 contribuyentes.

1.1.3. Calidad de la asistencia

1.1.3.1. Calidad en la asistencia no presencial

1.1.3.1.1. 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.

La referencia se ha fijado en un nivel medio de satisfacción de 8 sobre 10. Se ha obtenido una valoración de 8,04, por lo que el porcentaje de cumplimiento es del **100,5%**, con una variación respecto de 2021 del 2,29%.

1.1.3.1.2. Llamadas. Tiempo medio de espera (en segundos): Este indicador se dirige a mejorar el tiempo de espera en la atención telefónica.

El nivel de referencia de este indicador se establece en 85 segundos. Se ha realizado un tiempo medio de 87 segundos, por lo que el porcentaje de cumplimiento es del **97,7%** (la definición de este



indicador se realiza de forma inversa, siendo mejor si el tiempo medio es inferior a la referencia), y casi duplica el tiempo medio de espera de 2021 (44 segundos).

1.1.3.1.3. Llamadas atendidas en %: Este indicador mide el porcentaje de las llamadas entrantes que son atendidas (número de llamadas atendidas / número total de llamadas recibidas).

El nivel de referencia de este indicador se establece en el 70%, y se ha realizado el 62,97%, por lo que el porcentaje de cumplimiento es del **89,96%**, y mejora el realizado en 2021 en un 18,45%.

1.1.3.1.4. Chats atendidos en %: Este indicador mide el porcentaje de chats iniciados por el contribuyente que son contestados (a través de las ADIs).

El nivel de referencia de este indicador se establece en 95 por 100, y se ha realizado el 99,95%, por lo que el porcentaje de cumplimiento es del **105,21%**.

1.1.3.1.5. Calidad en el INFORMA+. Tiempo de respuesta (en días): Este indicador mide el número de días que transcurre desde que el contribuyente presenta su solicitud de información tributaria hasta que recibe contestación escrita de la Administración tributaria (a través de las ADIs).

En el año 2022 este indicador tiene una referencia de 90 días. El tiempo de respuesta realizado es de 17 días y el cumplimiento del 529,41%.

1.1.3.2. Calidad en la asistencia presencial: la definición de este indicador, que tiene dos componentes, se realiza de forma inversa, siendo mejor si el tiempo medio es inferior a la referencia.

1.1.3.2.1. Tiempo medio de asistencia (en minutos): Este indicador mide el tiempo medio de atención en las oficinas.

El nivel de referencia de este indicador se establece en 9 minutos, que coincide con el realizado, por lo que el porcentaje de cumplimiento es del **100%**. Es el mismo tiempo medio de asistencia que en 2021.



1.1.3.2.2. Tiempo medio de espera (en minutos): Este indicador mide el tiempo medio de espera del contribuyente por causas atribuibles a la A.E.A.T.

El nivel de referencia de este indicador se establece en 5 minutos, y el realizado es de 3 minutos, por lo que el porcentaje de cumplimiento es del **166,67%**. Es el mismo tiempo medio de espera que en 2021.

- **1.2. Asistencia en SII**

1.2.1. Tiempo medio de devoluciones sin riesgos SII: Este indicador mide el tiempo medio de tramitación (en número de días) de las devoluciones de los contribuyentes incluidos en el censo del Suministro Inmediato de Información del IVA, que permite mitigar los riesgos de estas devoluciones y asegurar por contraste la calidad y exactitud de la información recibida. Se calcula como la diferencia entre la fecha de ejecución del acuerdo de devolución y la fecha fin de plazo de presentación. No se tienen en cuenta las declaraciones extemporáneas. La definición de este indicador se realiza de forma inversa, siendo peor si el tiempo medio es superior a la referencia

En 2022 la referencia se ha fijado en 15 días, y el porcentaje de cumplimiento es del **65,22%**, al haberse obtenido un realizado de 23 días. En 2021 el tiempo medio fue de 15 días.

1.2.2. Calidad de la información SII: Mide el porcentaje de registros contrastados respecto al total de registros contrastables de contribuyentes incluidos en el censo SII en relación tanto al Libro Registro de Facturas recibidas como al Libro Registro de Facturas emitidas.

En 2022 la referencia se ha fijado en el 70%, y el porcentaje de cumplimiento es del **94,91%**.

- **1.3. Asistencia en Web**

1.3.1. Asistencia en Web - presentación del IRPF en un solo 'click'.

Mide el número de declaraciones presentadas en las que no ha sido necesario introducir ningún dato adicional por el contribuyente. En este colectivo se integran



todas las Rentas Web en las que el importe declarado es igual al importe precalculado. Este indicador se cuantifica en número.

En 2022 la referencia se ha fijado en 5.700.000 declaraciones, y el porcentaje de cumplimiento, con un realizado de 5.454.867 declaraciones, es del **95,7%**, observándose respecto a los resultados alcanzados en el año inmediato anterior una ligera disminución del -3,94%.

1.3.2. Asistencia en Sociedades Web (%).

Este indicador mide el porcentaje de obligados por el Impuesto sobre Sociedades, que presentan su autoliquidación utilizando el programa de ayuda Sociedades web.

Este indicador, que tiene un realizado del 66,85%, no tiene referencia en 2022.

1.3.3. Asistencia en IVA (%).

Este indicador mide la calidad de la información suministrada al contribuyente con la puesta en funcionamiento de la herramienta de ayuda que permite incorporar al modelo de autoliquidación 303 la información procedente de los libros de IVA.

La medición se realiza en términos porcentuales: número de contribuyentes que confirman su autoliquidación del modelo 303 con los datos suministrados por la Agencia a través de la herramienta de ayuda, en relación con el número de contribuyentes totales que usaron esta herramienta.

Este indicador, que tiene un realizado del 63,56%, no tiene referencia en 2022 al considerarse inicialmente como un indicador de apoyo.

- **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 2022 la referencia se ha fijado en el 67%, y el porcentaje de cumplimiento es del **112,43%**, con un incremento respecto del realizado en el año anterior del 17,19%.



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 2022 la referencia se ha fijado en el 79%, y el porcentaje de cumplimiento es del **101,97%**. No se aprecia en este indicador una diferencia relevante con respecto al realizado del año inmediato anterior.

- **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 2022 la referencia se ha fijado en 54 días, y el porcentaje de cumplimiento es del **125,58%**, al haberse obtenido un realizado de 43 días, mejorando los resultados del año anterior, que presentó un tiempo medio de tramitación de 50 días.

El indicador **1.5.1.a)**, en concreto, refleja el tiempo medio de tramitación de recursos. En 2022 la referencia se ha fijado en 30 días, que coincide con el realizado, por lo que el porcentaje de cumplimiento es del **100%**. Mejora significativamente el realizado respecto del año anterior, que fue de 41 días.



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 internacional.
- 2.4.- Prevención en materia de Aduanas e Impuestos Especiales.
- 2.5.- Educación Cívico-Tributaria.

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 **115%**. 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 **99,96%**.

Si se compara el conjunto de sub-indicadores con los resultados de los mismos en el año inmediato anterior, se observa una mejora del 3,42%.



- **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 **103,12%**. No se aprecia en este indicador una diferencia relevante con respecto al realizado del año inmediato anterior.

- **2.3. Calidad de la información internacional**

Este indicador mide la relación entre el número de registros (contribuyentes) identificados durante la campaña sobre el total de los registros (contribuyentes) sobre los que se ha recibido información. La medición se realiza en forma porcentual. El numerador recoge el número de registros (contribuyentes) que han sido corregidos al haberse logrado la identificación en la campaña en curso y el denominador, el número de registros (contribuyentes) recibidos con origen internacional desde el exterior en el marco de convenios de intercambio automático de información.

El nivel de referencia asignado a este indicador fue del 86%, y el porcentaje de cumplimiento se situó del **106,01%**. 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**

Este indicador tiene dos partes bien diferenciadas: por una parte, las actuaciones de Intervención de Impuestos Especiales que agrupa actuaciones netamente preventivas consistentes en control de actividades de fabricación, transformación manipulación, almacenamiento o venta de productos sujetos a este tipo de impuestos, y por otra, las actuaciones preventivas en materia de despacho



aduanero. En su conjunto, en 2022 la referencia se ha fijado en 1.469.778 actuaciones programadas y el porcentaje de cumplimiento es del **130,69%**.

En la comparativa con los resultados alcanzados en el año inmediato anterior, se observa una importante mejora, del 71,16%.

Destacan las actuaciones de Intervención de Impuestos Especiales, con un nivel de cumplimiento del 135,06%, mientras que las de Despacho Aduanero presentan un 127,97%.

- **2.5. Educación Cívico-Tributaria**

Este indicador mide el número de escolares y universitarios a los que se imparte la formación de Educación cívico-tributaria y la puntuación de calidad obtenida en base a las encuestas realizadas on-line. Incluye las jornadas de puertas abiertas, visitas a colegios y actividades en universidades

Para 2022 no se establece referencia al haberse establecido una nueva forma de medición para este año.

El número de alumnos a los que se ha realizado este tipo de formación es de **53.383**.

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.

Se divide en los apartados que se analizan a continuación. En su conjunto, en 2022 la referencia se ha fijado en 1.501.420 actuaciones programadas, habiéndose realizado un total de 1.879.999, lo que supone un porcentaje de cumplimiento del **125,21%**.

Este indicador, comparado con las actuaciones realizadas en el año inmediato anterior, presenta una mejora del 5,19%.

- **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 2022 la referencia se ha fijado en 1.400.007 actuaciones programadas, y el porcentaje de cumplimiento es del **122,92%**.

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 172,38% correspondiente a las comprobaciones de grandes empresas, multinacionales y grupos fiscales realizadas por la UGGE y el 110,59% correspondiente al control de actividades económicas realizado por Inspección.

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

Este objetivo 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 2022 la referencia se ha fijado en 17.490 actuaciones programadas, de las cuales 2.046 corresponden a Inspección, con un grado de cumplimiento del **135,39%**, y el resto (15.445), al control gestor de las UGGE, con un cumplimiento del **172,38%**, cifras que, en conjunto, determinan un porcentaje de cumplimiento global del indicador del **168,06%**.

3.1.2.- Análisis patrimonial y societario (Inspección).

Este objetivo 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 2022 la referencia se ha fijado en 2.184 actuaciones programadas, y el porcentaje de cumplimiento es del **136,03%**.

Respecto del año inmediato anterior, se ha producido un incremento de las actuaciones realizadas de un 2,48%.

3.1.3.- Ocultación de actividad y abuso de formas societarias (Inspección).

Este objetivo comprende actuaciones inspectoras finalizadas por las Dependencias Regionales de Inspección en programas de comprobación inspectora sobre la actividad profesional de personas físicas y sobre actividades económicas en las que 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 pueda producir una minoración impropia de la correcta tributación de la actividad desarrollada mediante el desarrollo de un abuso societario.

En 2022 la referencia se ha fijado en 4.227 actuaciones programadas, y el porcentaje de cumplimiento es del **132,34%**.

En la comparativa con el año inmediato anterior, se aprecia una mejora en los resultados obtenidos del 5,21%.

3.1.4.- Control de actividades económicas.

Este objetivo 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 (IRPF, IVA, I. Sociedades) y actuaciones de control selectivo sobre contribuyentes que no tengan la consideración de gran empresa (< 6 millones). Comprende programas de carácter genérico (Pymes o sectoriales) y otros específicos que se refieren a sectores económicos concretos.

En 2022 la referencia se ha fijado en 466.740 actuaciones programadas, y el porcentaje de cumplimiento es del **131,68%**.

En la comparativa con el año inmediato anterior, se aprecia una disminución del -1,76%.

3.1.5.- Control de la aplicación de la normativa.

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 2022 la referencia se ha fijado en 909.366 actuaciones programadas, y el porcentaje de cumplimiento es del **117,48%**.

En su conjunto, se observa una mejora del 6,23% respecto de los resultados del año inmediato anterior.

- **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 2022 la referencia se ha fijado en 57.564 actuaciones programadas, y el porcentaje de cumplimiento es del **140,31%**.

En conjunto, las actuaciones realizadas en 2022 (80.767) superan a las del año 2.021 (58.760), lo que supone un incremento de actuaciones del 37,45%.

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 2022 la referencia se ha fijado en 2.354 actuaciones programadas, y el porcentaje de cumplimiento es del **105,95%**.

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 2022 la referencia se ha fijado en 42.792 actuaciones programadas, y el porcentaje de cumplimiento es del **143,09%**.

3.2.3. Actuaciones de análisis de la información.

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

En 2022 la referencia se ha fijado en 12.418 actuaciones programadas, y el porcentaje de cumplimiento es del **137,22%**.

- **3.3.- Otras actuaciones.**

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

En 2022 la referencia se ha fijado en 43.849 actuaciones programadas, y el porcentaje de cumplimiento es del **178,68%**. Este elevado porcentaje de cumplimiento, tiene su origen en la favorable evolución experimentada tras la pandemia por los requerimientos emitidos, y especialmente los informes de matriculación de vehículos e informes especiales para Recaudación.

La variación 2022/2021 en este indicador es de un 26,23%.

- **3.4.- Actuaciones de investigación.**

Mide las actuaciones de Inspección de investigación general, de tramas y las actuaciones de auxilio judicial.

En 2022 este indicador, que se incluye a título informativo y no tiene referencia, ha obtenido un realizado de 9.177 actuaciones.

La variación 2022/2021 en este indicador es de un 16,08%.



• **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.

En su conjunto, en 2022 la referencia se ha fijado en 561.510 actuaciones programadas, y el porcentaje de cumplimiento es del **206,21%**. Sobre cumplimiento que se debe fundamentalmente a las actuaciones de comprobación.

A continuación, se desglosan los indicadores que lo componen.

• **4.1.- Actuaciones de comprobación.**

Este indicador mide todas las actuaciones de comprobación realizadas dentro del ámbito de Aduanas e Impuestos Especiales según los tipos de tributos internos que gravan las operaciones realizadas. Comprende comprobaciones de Comercio Exterior, de Impuestos Especiales, de Impuestos Medioambientales y otras comprobaciones en relación con el ámbito específico de Aduanas e Impuestos Especiales (IVA general, IVA asimilado, actuaciones de colaboración, expedientes sancionadores).

En 2022 la referencia se ha fijado en 336.132 actuaciones programadas, y el porcentaje de cumplimiento es del **260,94%**, debido fundamentalmente a la evolución experimentada en la devolución de IVA por el significativo incremento de viajeros una vez que los efectos de la pandemia comenzaron a disiparse.

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

Mide las actuaciones de supervisión de autorizaciones de comercio exterior.

En 2022 la referencia se ha fijado en 414 actuaciones programadas, y el porcentaje de cumplimiento es del **157,49%**.



- **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 2022 la referencia se ha fijado en 179.000 actuaciones programadas, y el porcentaje de cumplimiento es del **121,21%**.

- **4.4.- Actuaciones de Vigilancia Aduanera.**

Cuantifica las actuaciones realizadas por Vigilancia Aduanera en la lucha contra el contrabando y blanqueo de capitales (estupefacientes, tabaco, falsificaciones y otros géneros, vigilancia marítima), de control o de apoyo en Aduanas e Impuestos Especiales (control preventivo en recintos aduaneros, apoyo a la Intervención de Impuestos Especiales o a los órganos de inspección e investigación del área de Aduanas e Impuestos Especiales) y de lucha contra el fraude fiscal (apoyo a otras áreas).

En 2022 la referencia se ha fijado en 45.964 actuaciones programadas, y el porcentaje de cumplimiento es del **137,48%**.

- **5.- CONTROL RECAUDATORIO.**

Este indicador mide las actuaciones efectuadas por la Agencia Tributaria con objeto de asegurar el cobro de las deudas y sanciones tributarias derivadas de la aplicación del sistema tributario estatal y aduanero.

En su conjunto, en 2022 la referencia se ha fijado en 34.238 actuaciones programadas, y el porcentaje de cumplimiento es del **137,28%**, con un realizado de 47.002 actuaciones.

La variación interanual 2022/2021 en el indicador es del 25,11%, destacando en esta mejora el indicador 5.B “Actuaciones de investigación recaudatoria”, con un incremento en actuaciones programadas del 341,83%.



Se desglosa en dos indicadores:

➤ **5.A.- Actuaciones de control recaudatorio.**

El objetivo mide el número de actuaciones realizadas por los órganos de recaudación dirigidas al cobro de deudas a terceros (responsables y sucesores), de acciones penales y otras actuaciones en el ámbito penal, de medidas cautelares adoptadas y de personaciones.

En 2022 la referencia se ha fijado en 33.292 actuaciones programadas, y el porcentaje de cumplimiento es del **134,2%**.

➤ **5.B.- Actuaciones de investigación recaudatoria.**

Este objetivo mide el número de actuaciones de investigación recaudatoria efectuadas sobre deudores que el Área de Recaudación ha considerado como calificadas por razón de su importe, o por las características que presenta la acción recaudatoria a realizar. Cualitativamente se incluyen actuaciones muy variadas, incluyendo investigaciones de carácter patrimonial.

En 2022 la referencia se ha fijado en 945 actuaciones programadas, y el porcentaje de cumplimiento es del **245,93%**. Es porcentaje de cumplimiento contrasta con el logrado el año 2021, que fue el 54,56%. Esta favorable evolución se debe un elevado número de actuaciones de personación, consecuencia de una planificación y selección de deudores susceptibles de este tratamiento.

• **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 2022 la referencia se ha fijado en 19.241 millones de euros, y el porcentaje de cumplimiento es del **145,26%**.

La variación de resultados con respecto al año anterior es positiva, y se incrementa en un 18,02%.

Se desglosa en dos indicadores:

- **6.A.- 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 2022 la referencia se ha fijado en 17.929 millones de euros, y el porcentaje de cumplimiento es del **139,48%**.

- **6.B.- 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 2022 la referencia se ha fijado en 1.312 millones de euros, y el porcentaje de cumplimiento es del **224,37%**, con un realizado de 2.943 millones de euros.

El elevado porcentaje de cumplimiento en este ejercicio se debe a la existencia de ingresos atípicos y/o extraordinarios no previstos al fijar las referencias.



La comparativa con el realizado del año anterior muestra un incremento del 67,54%, debido a que las medidas cautelares adoptadas duplicaron los resultados alcanzados en el año inmediato anterior.



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.- En la **asistencia no presencial multicanal**, el indicador que mide la utilización de los **asistentes y herramientas virtuales**, que agrupa una amplia variedad de actuaciones que tienen como denominador común la medición del uso por parte de los contribuyentes de diferentes herramientas que se ponen a su disposición para el adecuado y oportuno cumplimiento tributario, presenta, en su conjunto, un grado de cumplimiento del **160%**.

El grado de cumplimiento de los diferentes sub-indicadores (5 dígitos) se mueven en una horquilla de cumplimiento que oscila entre el **569,33%** en la utilización de la Calculadora de plazos de pago y el **55,2%** en el Informador de renta.

3.- En la **asistencia presencial**, el indicador de **contribuyentes atendidos en oficina** presenta un nivel de cumplimiento del **90,94%**. El grado de cumplimiento en Gestión es del **88,39%** y en Recaudación del **105,91%**.

4.- En cuanto a la **calidad en la asistencia**, la **calidad en la asistencia no presencial** presenta los siguientes grados de cumplimiento: **100,5%** en la **valoración del contribuyente en la asistencia telefónica**, **97,7%** en **tiempo medio de espera en las llamadas**, **89,96%** en porcentaje de **llamadas atendidas** y **105,21%** en porcentaje de **chats atendidos**.

Por su parte, la **calidad en la asistencia presencial** presenta un nivel de cumplimiento del **100%** en el indicador de **tiempo medio de asistencia** y del **166,67%** en el de **tiempo medio de espera**.

5.- El tiempo medio de devolución de IVA que son de mínimo riesgo al haber sido chequeadas las facturas tanto emitidas como recibidas por medio del Sistema de Suministro



Inmediato de Información y en aplicaciones de asistencia al IVA tiene un nivel de cumplimiento del **65,22%**.

La calidad del tratamiento de facturas tanto emitidas como recibidas en la aplicación informática de apoyo al sujeto pasivo de IVA ha alcanzado un nivel de cumplimiento del **94,91%**.

6.- La asistencia prestada en Renta Web, que mide aquellas declaraciones presentadas sin efectuar cambios sobre los datos disponibles por la AEAT, ha tenido un nivel de cumplimiento del **95,7%**.

7.- El indicador que mide la efectividad de las **notificaciones** efectuadas por vía electrónica, ha alcanzado un cumplimiento del **112,43%**, mientras que el que mide las efectuadas por el papel tradicional ha tenido un cumplimiento del **101,97%**.

En las notificaciones efectuadas por vía electrónica se aprecia una mejora significativa con respecto al resultado del año inmediato anterior y no se aprecian apenas variaciones en la efectuadas en papel.

8.- La **agilización de la gestión tributaria y aduanera** mide los tiempos medios de tramitación de diferentes procedimientos tributarios.

El cumplimiento agregado de este indicador ha sido del **125,58%**, mejorando los resultados del año anterior.

INDICADORES DE LAS ACTUACIONES DE PREVENCIÓN DEL FRAUDE TRIBUTARIO Y ADUANERO

9.- La **actividad de prevención de incumplimientos tributarios** se mide por medio de cinco indicadores de segundo nivel, de los cuales, sólo 4 se encuentran operativos y han sido objeto de medición en el año 2022.

- 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 **115%**.
- El indicador relativo al **cumplimiento de presentación de autoliquidaciones y declaraciones informativas** tiene un grado de cumplimiento del **103,12%**.
- El indicador relativo a la **calidad de la información internacional** ha tenido un nivel de cumplimiento del **106,01%**.



- 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 **130,69%**.

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 **125,21%**, agrupan diferentes tipos de actuaciones que presentan en la comparativa con el año inmediato anterior una mejora en resultados del **5,19%**.

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

- **Actuaciones de comprobación**, que agrupan una serie de programas alineados con las líneas estratégicas de la AEAT, con un cumplimiento del **122,92%**.
- En segundo lugar, **otras comprobaciones**, que ha alcanzado un nivel de cumplimiento del **140,31%**, y que integra **devoluciones y beneficios fiscales, comprobaciones formales y actuaciones de análisis de la información**, con niveles de cumplimiento del **105,95%**, **143,09%** y **137,22%**, respectivamente.
- Forman también parte de las actuaciones de control interno las denominadas como “**otras actuaciones**”, que comprende requerimientos, informes, denuncias y las actuaciones de análisis de los obligados tributarios efectuados por los órganos de Inspección Financiera y Tributaria, con un nivel global de cumplimiento del **178,68%**.
- Por último, las **actuaciones de investigación**, que se incluyen a título informativo, sin referencia, con una variación respecto del año anterior del **16,08%**.

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 **206,21%**.

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 **260,94%**, **157,49%**, **121,21%** y **137,48%**, respectivamente.



12.- El indicador referido al **control recaudatorio** mide las actuaciones tendentes al aseguramiento del cobro de las deudas tributarias. Su cumplimiento ha sido del **137,28%**.

Se desglosa en dos indicadores, que miden las **actuaciones de control recaudatorio**, con un nivel de cumplimiento del **134,2%**, y las **actuaciones de investigación recaudatoria**, que mide las actuaciones de recaudación más cualificadas, y cuyo grado de cumplimiento ha sido del **245,93%**.

La variación interanual 2022/2021 en el indicador ha sido del **25,11%**, destacando en esta mejora el indicador **actuaciones de investigación recaudatoria**, con un incremento en actuaciones programadas del **341,83%**.

13.- El nivel agregado de cumplimiento de la **gestión recaudatoria de deudas** ha sido del **145,26%**.

La variación interanual 2022/2021 es positiva en un porcentaje del **18,02%**.

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 **139,48%**, 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 **224,37%**.