



72/2022 – 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 2021.**

JULIO 2022



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 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 2021, el **Plan Anual de Objetivos** para 2021 mantiene la estructura de años anteriores con una serie de modificaciones tales como:

- Introducción de nuevos objetivos de información en el área de Recaudación.
- Modificación en la agrupación de las diversas actuaciones de control en el indicador 3.
- Modificación de los indicadores de Aduanas e II.EE. dejando de considerar como actuaciones las realizadas a instancia de parte que pasan a medirse por el tiempo medio de tramitación de este tipo de expedientes.

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 2021 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 7 de febrero de 2022.



CUADRO Nº 1: RESUMEN DE OBJETIVOS AEAT PARA EL AÑO 2021

INDICADOR	Magnitud	Referencia 2021	% Cumplimiento
I. ACTUACIONES DE ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE			
1.1. Canales de asistencia al contribuyente			
1.1.1. Asistencia medios electrónicos			
1.1.1.1. Asistentes virtuales	Tanto por uno	1,09	102,75
1.1.1.2. Usuarios de la app de la AEAT	Número	2.000.000	86,64
1.1.1.3. Pago, aplazamiento y consulta de deudas	Número	25.000.000	153,39
1.1.1.4. Certificados tributarios solicitados por vías electrónicas (%)	Porcentaje	85,00	79,53
1.1.1.5. Certificados de Recaudación en un click (%)	Porcentaje		
1.1.1.6. Captación de datos de contacto electrónicos	Número	3.000.000	75,97
1.1.1.7. Presentación electrónica de otra documentación (%)	Porcentaje	77,00	116,40
1.1.1.8. Asistencia en la tramitación de procedimientos recaudatorios	Número	10.000	220,59
1.1.2. Asistencia telefónica			
1.1.2.a) Llamadas atendidas (%)	Porcentaje	77,00	69,04
1.1.2.b) Tiempo medio de espera (en segundos)	Segundos	115	265,34
1.1.2.c) Tasa de atención telefónica en Recaudación (%)	Porcentaje	100,00	86,35
1.1.2.d) Calidad en la atención telefónica de Recaudación	Número	8,00	98,25
1.1.3. Asistencia presencial			
1.1.3.a) Contribuyentes atendidos en oficina	Número	8.600.000	214,07
1.1.3.b) Calidad en la asistencia			
1.1.3.b.1) Tiempo medio de asistencia (en minutos)	Minutos	7	77,78
1.1.3.b.2) Tiempo medio de espera (en minutos)	Minutos	7	233,33
1.2. Asistencia en SII			
1.2.1. Tiempo medio devoluciones sin riesgo SII (en días)	Días	20	133,33
1.2.2. Calidad de la información SII (%)	Porcentaje	73,50	91,85
1.3. Asistencia en Web			
1.3.1. Asistencia Renta Web			
1.3.1.1. Presentación de IRPF en un solo 'clic'	Número	5.850.000	97,07
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	67,00	95,94
1.4.2. Notificaciones en papel efectivas (%)	Porcentaje	79,00	101,00
1.5. Agilización de la gestión tributaria y aduanera (en días)			
1.5.1. Tiempo medio de tramitación de recursos y reclamaciones	Días	54	101,79
1.5.1. Tiempo medio de tramitación de recursos y reclamaciones	Días	30	81,08
II. ACTUACIONES DE PREVENCIÓN DEL FRAUDE TRIBUTARIO Y ADUANERO			
2.1. Censo (%)	Porcentaje	69,85	111,20
2.2. Cumplimiento de presentación de autoliquidaciones y declaraciones informativas (%)	Porcentaje	92,50	103,39



INDICADOR	Magnitud	Referencia 2021	% Cumplimiento
2.3. Calidad de la información internacional (%)	Porcentaje	85,00	106,47
2.4. Prevención en materia de Aduanas e Impuestos Especiales	Número	926.700	130,69
2.5. Educación Cívico-Tributaria (en horas)	Horas		
III. ACTUACIONES DE CONTROL DEL FRAUDE TRIBUTARIO Y ADUANERO			
3. Control de tributos internos (Actuaciones programadas)	Número	1.474.405	121,76
3.1. Actuaciones de comprobación	Número	1.370.008	121,64
3.1.1. Grandes empresas, multinacionales y grupos fiscales	Número	13.410	201,26
3.1.1.1. Inspección	Número	1.959	138,03
3.1.1.2. UGGE	Número	11.451	212,08
3.1.2. Análisis patrimonial y societario	Número	2.170	133,59
3.1.2.1. Inspección	Número	2.170	133,59
3.1.3. Ocultación de actividad y abuso de formas societarias	Número	4.421	120,27
3.1.3.1. Inspección	Número	4.421	120,27
3.1.4. Control de actividades económicas	Número	459.904	136,03
3.1.4.1. Inspección	Número	8.556	118,65
3.1.4.2. Gestión	Número	451.348	136,36
3.1.5. Control de la aplicación de la normativa	Número	890.104	112,98
3.1.5.1. Gestión	Número	867.530	111,93
3.1.5.2. UGGES	Número	22.574	153,49
3.2. Otras comprobaciones	Número	60.582	96,99
3.2.1. Devoluciones y Beneficios fiscales	Número	2.491	110,20
3.2.2. Comprobaciones formales	Número	49.421	80,26
3.2.3. Actuaciones de análisis de la información	Número	8.670	188,56
3.3. Otras actuaciones (Inspección)	Número	38.033	163,19
3.4. Actuaciones de investigación	Número	5.782	136,73
4. Control aduanero, de los Impuestos Especiales y Medioambientales			
4.1. Actuaciones de comprobación	Número	286.632	146,47
4.2. Supervisión de autorizaciones de Comercio Exterior	Número	308	172,40
4.3. Otras actuaciones de Comercio Exterior	Número	209.017	133,00
4.4. Actuaciones de Vigilancia Aduanera	Número	62.197	149,98
5. Control recaudatorio			
5.A. Actuaciones de control recaudatorio	Número	33.759	109,72
5.B. Actuaciones de investigación recaudatoria	Número	964	54,56
6. Gestión recaudatoria de deudas			
6.A. Gestión recaudatoria	Importe (mill. €.)	18.479	128,16
6.B. Ingresos inducidos directos e indirectos de actuaciones recaudatorias	Importe (mill. €.)	1.218	188,55



Se ha alcanzado e incluso superado el 100% de cumplimiento en la mayoría de los indicadores que conforman el primer nivel del cuadro de indicadores (nivel de 1 y 2 dígitos), tanto en los vinculados a las **actuaciones de prevención del fraude tributario y aduanero** como en los vinculados a las **actuaciones de control de fraude tributario y aduanero**, salvo en el indicador 3.2 Otras comprobaciones (**96,99%**) y 5.B. actuaciones de investigación recaudatoria, cuyo nivel de cumplimiento ha sido del **54,56%**.

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

- La utilización por los usuarios de la app de la AEAT (**86,64%**), certificados tributarios solicitados por vías electrónicas (**79,53%**) y captación de datos de contacto electrónicos (**75,97%**).
- La asistencia telefónica medida por el porcentaje de llamadas atendidas ha supuesto un cumplimiento del **69,04%**; la tasa de atención telefónica en Recaudación ha obtenido un porcentaje de cumplimiento del **86,35%** y la calidad es del **98,25%**.
- El tiempo medio de asistencia presencial ha tenido un nivel de cumplimiento del **77,78%**.
- La calidad de la información SII ha obtenido un porcentaje de cumplimiento del **91,85%**, y la presentación del IRPF en un solo 'click' un porcentaje del **97,07%**.
- En las notificaciones electrónicas visualizadas el porcentaje de cumplimiento es del **95,94%**.
- El tiempo medio de tramitación de recursos y reclamaciones presenta un porcentaje de cumplimiento del **81,08%**.

Tampoco alcanzan las referencias señaladas los siguientes indicadores correspondientes a **actuaciones de control del fraude tributario y aduanero**:

- Otras comprobaciones, que 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, con un porcentaje de cumplimiento del **96,99%**.



- Comprobaciones formales, cuyo porcentaje de cumplimiento es del **80,26%**.
- Actuaciones de investigación recaudatoria, con un porcentaje de cumplimiento del **54,56%**.





**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 2021**

NÚMERO	72/2022 SAI	PROGRAMA	14/2022 SAI. "Evaluación del cumplimiento del Plan de Objetivos de la Agencia en el año 2021"
TIPO	INFORME	ÁMBITO GEOGRÁFICO	Nacional
FECHA ORDEN DE SERVICIO	18/abril/2022		
FECHA DE ACTUACIÓN	Abril-Mayo/2022	EQUIPO DE INSPECCIÓN	Alejandro Luelmo Fernández
FECHA INFORME	Julio/2022		Roberto Serrano López

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➤ RESULTADOS DE LA RECAUDACIÓN	
V. PROPUESTAS	V.1. MOCIÓN:	V.2. OTRAS PROPUESTAS Nº PROPUESTAS

ÍNDICE

I.-	INTRODUCCIÓN.....	1
II.-	OBJETIVO, ÁMBITO Y METODOLOGÍA.....	2
	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.....	12
	III.3.- INDICADORES DE ACTUACIONES.....	15
	III.4.- ACTUACIONES DE PREVENCIÓN DEL FRAUDE TRIBUTARIO Y ADUANERO.....	20
	III.5.- ACTUACIONES DE CONTROL DEL FRAUDE TRIBUTARIO Y ADUANERO.....	23
IV.-	CONCLUSIONES.....	32





72/2022 – 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 2021.**

JULIO, 2022





ÍNDICE

I.-	INTRODUCCIÓN.....	1
II.-	OBJETIVO, ÁMBITO Y METODOLOGÍA.....	2
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.....	12
III.3.-	INDICADORES DE ACTUACIONES.....	15
III.4.-	ACTUACIONES DE PREVENCIÓN DEL FRAUDE TRIBUTARIO Y ADUANERO.....	20
III.5.-	ACTUACIONES DE CONTROL DEL FRAUDE TRIBUTARIO Y ADUANERO.....	23
IV.-	CONCLUSIONES.....	32



Agencia Tributaria

Servicio de Auditoría Interna



I.- INTRODUCCIÓN

La Directora del Servicio de Auditoría Interna, mediante Orden de Servicio de fecha 18 de abril de 2022, acordó la realización de las actuaciones de la Inspección de los Servicios para desarrollar el **programa nº 14 del Plan anual del Servicio de Auditoría Interna** de la AEAT para el año 2022.



II.- OBJETIVO, ÁMBITO Y METODOLOGÍA

II.1.- OBJETIVO.

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

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

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

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

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

En consecuencia, y en cumplimiento del mandato contenido en el artículo 6.2. de la Ley 19/2013, el objetivo del presente informe, enmarcado en el programa nº 14 del Plan de Actuaciones del Servicio de Auditoría Interna para 2022, consiste en evaluar el cumplimiento y resultados del Plan Anual de Objetivos de la Agencia Tributaria para el año 2021.



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 2021, el **Plan Anual de Objetivos** para 2021 mantiene la estructura de años anteriores con una serie de modificaciones tales como:

- Introducción de nuevos objetivos de información en el área de Recaudación.
- Modificación en la agrupación de las diversas actuaciones de control en el indicador 3.



- Modificación de los indicadores de Aduanas e II.EE. dejando de considerar como actuaciones las realizadas a instancia de parte que pasan a medirse por el tiempo medio de tramitación de este tipo de expedientes.

Con independencia de estas modificaciones, la configuración del Plan de Objetivos para el año 2021, 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 vinculadas 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 1 de este epígrafe, 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 2021, 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 en los términos expresados en el apartado II.1.

La metodología utilizada para la evaluación del cumplimiento de Plan de Objetivos de la Agencia para el año 2021 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 2021 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 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 2021 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: los canales de asistencia al contribuyente; la asistencia en SII (Suministro Inmediato de Información SII); asistencia en WEB; notificaciones y agilización de 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, y las actuaciones preventivas en materia de Aduanas e II.EE.²
- c) Actuaciones de **control del fraude tributario y aduanero**. En este bloque de actuaciones, se diferencia entre actuaciones de control de tributos internos, control aduanero y de impuestos medioambientales, actuaciones de control recaudatorio y gestión recaudatoria.

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

² En estas actuaciones y tradicionalmente, se han venido incluyendo actuaciones específicas dirigidas a promover la educación cívico-tributaria como elemento propulsor y consolidador de la moral y conciencia tributaria, y cuya medición se efectuaba por medio de horas de formación en colegios y universidades.



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 2021 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 **7 de febrero de 2022**.

Indicador	Magnitud	Referencia 2021	% Cumplimiento
I. ACTUACIONES DE ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE			
1.1. Canales de asistencia al contribuyente			
1.1.1. Asistencia medios electrónicos			
1.1.1.1. Asistentes virtuales	Tanto por uno	1,09	102,75
1.1.1.2. Usuarios de la app de la AEAT	Número	2.000.000	86,64
1.1.1.3. Pago, aplazamiento y consulta de deudas	Número	25.000.000	153,39
1.1.1.4. Certificados tributarios solicitados por vías electrónicas (%)	Porcentaje	85,00	79,53
1.1.1.5. Certificados de Recaudación en un click (%)	Porcentaje		
1.1.1.6. Captación de datos de contacto electrónicos	Número	3.000.000	75,97
1.1.1.7. Presentación electrónica de otra documentación (%)	Porcentaje	77,00	116,40
1.1.1.8. Asistencia en la tramitación de procedimientos recaudatorios	Número	10.000	220,59
1.1.2. Asistencia telefónica			
1.1.2.a) Llamadas atendidas (%)	Porcentaje	77,00	69,04
1.1.2.b) Tiempo medio de espera (en segundos)	Segundos	115	265,34
1.1.2.c) Tasa de atención telefónica en Recaudación (%)	Porcentaje	100,00	86,35
1.1.2.d) Calidad en la atención telefónica de Recaudación	Número	8,00	98,25
1.1.3. Asistencia presencial			
1.1.3.a) Contribuyentes atendidos en oficina	Número	8.600.000	214,07
1.1.3.b) Calidad en la asistencia			
1.1.3.b.1) Tiempo medio de asistencia (en minutos)	Minutos	7	77,78
1.1.3.b.2) Tiempo medio de espera (en minutos)	Minutos	7	233,33
1.2. Asistencia en SII			
1.2.1. Tiempo medio devoluciones sin riesgo SII (en días)	Días	20	133,33
1.2.2. Calidad de la información SII (%)	Porcentaje	73,50	91,85
1.3. Asistencia en Web			
1.3.1. Asistencia Renta Web			
1.3.1.1. Presentación de IRPF en un solo 'click'	Número	5.850.000	97,07
1.3.2. Asistencia en Sociedades Web (%)	Porcentaje		



Indicador	Magnitud	Referencia 2021	% Cumplimiento
1.3.3. Asistencia en IVA (%)	Porcentaje		
1.4. Notificaciones			
1.4.1. Notificaciones electrónicas visualizadas (%)	Porcentaje	67,00	95,94
1.4.2. Notificaciones en papel efectivas (%)	Porcentaje	79,00	101,00
1.5. Agilización de la gestión tributaria y aduanera (en días)	Días	54	101,79
1.5.1. Tiempo medio de tramitación de recursos y reclamaciones	Días	30	81,08
II. ACTUACIONES DE PREVENCIÓN DEL FRAUDE TRIBUTARIO Y ADUANERO			
2.1. Censo (%)	Porcentaje	69,85	111,20
2.2. Cumplimiento de presentación de autoliquidaciones y declaraciones informativas (%)	Porcentaje	92,50	103,39
2.3. Calidad de la información internacional (%)	Porcentaje	85,00	106,47
2.4. Prevención en materia de Aduanas e Impuestos Especiales	Número	926.700	130,69
2.5. Educación Cívico-Tributaria (en horas)	Horas		
III. ACTUACIONES DE CONTROL DEL FRAUDE TRIBUTARIO Y ADUANERO			
3. Control de tributos internos (Actuaciones programadas)	Número	1.474.405	121,76
3.1. Actuaciones de comprobación	Número	1.370.008	121,64
3.1.1. Grandes empresas, multinacionales y grupos fiscales	Número	13.410	201,26
3.1.1.1. Inspección	Número	1.959	138,03
3.1.1.2. UGGE	Número	11.451	212,08
3.1.2. Análisis patrimonial y societario	Número	2.170	133,59
3.1.2.1. Inspección	Número	2.170	133,59
3.1.3. Ocultación de actividad y abuso de formas societarias	Número	4.421	120,27
3.1.3.1. Inspección	Número	4.421	120,27
3.1.4. Control de actividades económicas	Número	459.904	136,03
3.1.4.1. Inspección	Número	8.556	118,65
3.1.4.2. Gestión	Número	451.348	136,36
3.1.5. Control de la aplicación de la normativa	Número	890.104	112,98
3.1.5.1. Gestión	Número	867.530	111,93
3.1.5.2. UGGES	Número	22.574	153,49
3.2. Otras comprobaciones	Número	60.582	96,99
3.2.1. Devoluciones y Beneficios fiscales	Número	2.491	110,20
3.2.2. Comprobaciones formales	Número	49.421	80,26
3.2.3. Actuaciones de análisis de la información	Número	8.670	188,56
3.3. Otras actuaciones (Inspección)	Número	38.033	163,19
3.4. Actuaciones de investigación	Número	5.782	136,73
4. Control aduanero, de los Impuestos Especiales y Medioambientales	Número	558.154	141,83
4.1. Actuaciones de comprobación	Número	286.632	146,47
4.2. Supervisión de autorizaciones de Comercio Exterior	Número	308	172,40
4.3. Otras actuaciones de Comercio Exterior	Número	209.017	133,00



Indicador	Magnitud	Referencia 2021	% Cumplimiento
4.4. Actuaciones de Vigilancia Aduanera	Número	62.197	149,98
5. Control recaudatorio	Número	34.723	108,19
5.A. Actuaciones de control recaudatorio	Número	33.759	109,72
5.B. Actuaciones de investigación recaudatoria	Número	964	54,56
6. Gestión recaudatoria de deudas	Importe (mill. €.)	18.479	128,16
6.A. Gestión recaudatoria	Importe (mill. €.)	17.261	123,89
6.B. Ingresos inducidos directos e indirectos de actuaciones recaudatorias	Importe (mill. €.)	1.218	188,55

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**, salvo en los Objetivos **3.2 Otras comprobaciones** cuyo nivel de cumplimiento ha sido el **96,99%** y el **5.B. Actuaciones de investigación recaudatoria**, con un nivel de cumplimiento del **54,56%**.

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.- INDICADORES DE ACTUACIONES

La **ASISTENCIA TRIBUTARIA 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 2021 contiene, en materia de asistencia al contribuyente, los siguientes 5 indicadores de primer nivel:

- 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 2021 se ha continuado trabajando, aunque con algunas modificaciones, con los mismos indicadores que en 2020, que tratan de potenciar la asistencia prestada por medios electrónicos y telefónicos, poniendo especial hincapié en el aumento de su calidad como consecuencia de las innovaciones tecnológicas implantadas, tanto en la campaña de Renta a través de Renta Web como en relación con el sistema de gestión del IVA basado en el Suministro Inmediato de Información (SII) a través del Asistente Virtual, y a través del Asistente Virtual de IVA (AVIVA), y se han introducido nuevos objetivos de información y asistencia en el área de Recaudación.

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 por medios electrónicos, agrupa un amplio elenco de actuaciones que tienen como denominador común la medición de distintas herramientas de apoyo y asistencia al contribuyente, como la utilización de los asistentes virtuales, apps de la Agencia Tributaria, pago, aplazamiento y consulta de deudas, obtención de certificados electrónicos, captación y presentación de datos por medios electrónicos, asistencia en la tramitación de procedimientos recaudatorios, etc...



El grado de cumplimiento de diferentes subindicadores que integran este indicador es satisfactorio, superando ampliamente las referencias establecidas y arrojando unos resultados de cumplimiento positivos, sobre todo en el de Asistencia en la tramitación de procedimientos recaudatorios, que se sitúa en el **220,59%** y el de pago, aplazamiento y consulta de deudas, con un **153,39%** de cumplimiento.

Por el contrario, no alcanzan las referencias señaladas los indicadores correspondientes captación de datos de contacto electrónicos (**75,97%**), certificados tributarios solicitados por vías electrónicas (**79,53%**) y usuarios de la app de la AEAT (**86,64%**).

En relación con el indicador referido a “certificados de recaudación en un click (1.1.1.5)” figura sin información de cumplimiento debido a que su incorporación se llevó a cabo durante el año 2021, no disponiéndose de información sobre el mismo.

Se observa, en este grupo de indicadores que:

- El indicador 1.1.1.2 correspondiente a “usuarios de la app de la AEAT”, presenta en relación con el realizado en 2020, una disminución del **24,04%**.
- El indicador 1.1.1.4 correspondiente a certificados tributarios solicitados por vías electrónicas”, que expresa su cumplimiento en términos de porcentaje, presenta respecto al año inmediato anterior una disminución en su cumplimiento del **28,91%**.
- El indicador 1.1.1.6 “captación de datos de contacto electrónicos” tiene una disminución en su realizado respecto del año anterior del **34,26%**.

1.1.2.- Asistencia telefónica.

En este indicador son objeto de medición las llamadas atendidas respecto del total recibidas y el tiempo medio de espera. Como novedad, este año se han incluido también las llamadas recibidas en el área de Recaudación.

En el primer caso, la medición se realiza en porcentaje: número de llamadas atendidas/número total de llamadas recibidas. El nivel de cumplimiento es del **69,04%** (indicador 1.1.2 a).

En relación con este indicador, es relevante destacar que su nivel de cumplimiento en el año 2021 se encuentra muy condicionado por los cambios organizativos en el



Centro de Atención Telefónica (CAT). El escaso cumplimiento de este indicador en 2021 se debe fundamentalmente a que el CAT, y con él una buena parte del personal destacado en el mismo, pasa a depender de la Subdirección de Información y Asistencia del Departamento de Gestión para prestar otros servicios.

Por el contrario, el indicador de tiempo de espera ha alcanzado un nivel de cumplimiento del **265,34%**. Este alto grado de cumplimiento, deriva de los resultados alcanzados en el tiempo medio de espera tanto en el área de gestión como de recaudación, y especialmente en éste último que al introducirse por primera vez en el año 2021 carecía de antecedentes de medición fiables, produciéndose deslizamientos al alza (en general) y a la baja (en menor medida) en el grado de cumplimiento.

La atención telefónica en Recaudación ha obtenido un porcentaje de cumplimiento del **86,35%** y la calidad es del **98,25%**. En este sentido, se pretende que la asistencia telefónica cubra la demanda existente.

1.1.3. Asistencia presencial.

El indicador de asistencia presencial (**1.1.3**) mide el número de contribuyentes que solicitan ser atendidos en oficina de forma presencial, siendo objeto de medición a través de sendos subindicadores de desglose, tanto el número como la calidad de asistencia prestada por esta vía.

El indicador “contribuyentes atendidos en oficinas”, se calcula dividiendo el número de atenciones presenciales asignado como referencia (8.600.000) y el efectivamente atendido (que en este caso fue de 4.017.356). El número de contribuyentes atendidos en oficina se mide a través de la aplicación ATENEO. No se tienen en cuenta aquellas citas que hayan sido descartadas (abandonadas).

La lectura e interpretación del indicador ha de efectuarse en forma inversa. Es decir, cuantas menos actuaciones presenciales se demanden de forma efectiva mayor será el valor cuantitativo del indicador, y mejores serán los resultados alcanzados, ya que lo que se pretende, es que, para la obtención de información y realización de trámites, el contribuyente no tenga que asumir costes indirectos de desplazamiento a oficinas.



Su nivel de cumplimiento es de un **214,07%**, En la comparativa con el año inmediato anterior, en este indicador se aprecia una mejora en resultados alcanzados del **17,21%**.

La calidad en la asistencia prestada se mide de forma dual. Por una parte, por el tiempo medio de espera, y por otra, por el tiempo medio de atención en oficina. Los niveles de cumplimiento son del **77,78%** y **233,33%** respectivamente.

- **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.

En 2021 la referencia se ha fijado en 20 días, y el porcentaje de cumplimiento es del **133,33%**.

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 2021 la referencia se ha fijado en el 73,5%, y el porcentaje de cumplimiento es del **91,85%**.

- **1.3. Asistencia en Web**

1.3.1. La asistencia en web sólo tiene un indicador con referencia en 2021, el de presentación del IRPF en un solo 'click'.

Mide el número de declaraciones presentadas en las que no ha sido necesario introducir ningún dato adicional. 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 2021 la referencia se ha fijado en 5.850.000 declaraciones, y el porcentaje de cumplimiento, con un realizado del 5.678.672, es del **97,07%**, observándose respecto a los resultados alcanzados en el año inmediato anterior una ligera disminución del 2,06%.

- **1.4. Notificaciones**

1.4.1. Notificaciones electrónicas visualizadas: Mide la relación entre el número de notificaciones efectivamente notificadas electrónicamente antes del plazo de expiración (10 días) y el total de las notificaciones electrónicas. Se cuantifica en porcentaje.

En 2021 la referencia se ha fijado en el 67%, y el porcentaje de cumplimiento es del **95,94%**. Los resultados en este indicador se ven muy condicionados por los intentos de notificación cuando se han producido ceses de actividad no comunicados formalmente a la Agencia Tributaria, ya que en tales circunstancias las notificaciones no se llegan a visualizar por quienes de hecho ya no continúan desarrollando una actividad económica.

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 u otros. Se cuantifica en porcentaje.

En 2021 la referencia se ha fijado en el 79%, y el porcentaje de cumplimiento es del **101%**.

No se aprecia en ninguno de estos dos indicadores diferencias relevantes respecto al resultado 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 objetivos 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 rectificaciones de autoliquidaciones, el tiempo medio de tramitación de las solicitudes de alta en el Registro de Operadores Intracomunitarios, y en el Registro de Devolución Mensual, el tiempo medio de tramitación de registros, devoluciones y autorizaciones aduaneras, y el tiempo medio de tramitación de procedimientos sancionadores.

En su conjunto, en 2021 se ha fijado en 54 días, y el porcentaje de cumplimiento es del **101,79%**.

El indicador **1.5.1** en concreto refleja el tiempo medio de tramitación de recursos y reclamaciones. En 2021 la referencia se ha fijado en 30 días, y el porcentaje de cumplimiento es del **81,08%** (que corresponde a un realizado de 37 días).

Comparativamente con el año inmediato anterior, no se aprecian variaciones significativas, pasando de 36 a 37 días, lo que supone una ligera disminución en el porcentaje de cumplimiento.

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 **111,2%**. Se desglosa en cinco sub-indicadores, que se corresponden con las principales actuaciones citadas en el párrafo anterior, y cuyo nivel de cumplimiento supera ampliamente el **100%**, a excepción de la depuración censal de grandes empresas, que presenta un cumplimiento del **99,83%**.

Si se compara el conjunto de sub-indicadores con los resultados de los mismos en el año inmediato anterior, se observa una mejora del 17,11%.

- **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 **103,39%**.



- **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 85%, y el porcentaje de cumplimiento se situó del **106,47%**.

- **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 2021 la referencia se ha fijado en 926.700 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 mejora del 10,05%.

Destacan las actuaciones de Intervención de Impuestos Especiales, con un nivel de cumplimiento del 168,14%, mientras que las de Despacho Aduanero presentan un 125,81%.

- **2.5. Educación Cívico-Tributaria**

Este indicador mide las horas dedicadas a las jornadas de puertas abiertas, visitas a colegios y actividades en universidades.

Para 2021 no se ha establecido referencia y por lo tanto no se ha comenzado su medición, al depender el desarrollo de esta actividad de la evolución de la situación sanitaria.



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 2021 la referencia se ha fijado en 1.474.405 actuaciones programadas, habiéndose realizado un total de 1.795.211, lo que supone un porcentaje de cumplimiento del **121,76%**.

Este indicador, comparado con las actuaciones realizadas en el año inmediato anterior, presenta una mejora del 10,36%.

• 3.1.- Actuaciones de comprobación.

Este indicador recoge, agrupadas, las actuaciones de control desarrolladas por Inspección, Gestión y UGGES (Unidades Regionales de Gestión de Grandes Empresas).



En 2021 la referencia se ha fijado en 1.370.008 actuaciones programadas, y el porcentaje de cumplimiento es del **121,64%**.

Se desglosa en una serie de subindicadores 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 212,08% correspondiente a las comprobaciones de la UGGE y el 111,93% correspondiente al control de la normativa por el área de Gestión.

3.1.1.- Grandes empresas, multinacionales y grupos fiscales.

Este objetivo mide actuaciones de comprobación sobre grandes empresas efectuadas por la Inspección y UGGE (Unidad de Gestión de Grandes Empresas). Las comprobaciones ligadas a las multinacionales también están incluidas junto a otros aspectos de fiscalidad internacional (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 2021 la referencia se ha fijado en 13.410 actuaciones programadas, de las cuales 1.959 corresponden a Inspección con un grado de cumplimiento del **138,03%** y el resto (11.451) al control gestor de las UGGES con un cumplimiento del **212,08%**, cifras que, en conjunto, determinan un porcentaje de cumplimiento global del indicador de **201,26%**.



3.1.2.- Análisis patrimonial y societario.

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 2021 la referencia se ha fijado en 2.170 actuaciones programadas, y el porcentaje de cumplimiento es del **133,59%**.

3.1.3.- Ocultación de actividad y abuso de formas societarias.

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 2021 la referencia se ha fijado en 4.421 actuaciones programadas, y el porcentaje de cumplimiento es del **120,27%**.

En la comparativa con el año inmediato anterior, se aprecia una mejora en resultados obtenidos del 22,34%.

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, IS) 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 2021 la referencia se ha fijado en 459.904 actuaciones programadas, y el porcentaje de cumplimiento es del **136,03%**.



La mejoría en términos de resultados en la comparativa con el año inmediato anterior es del 17,2%.

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 2021 la referencia se ha fijado en 890.104 actuaciones programadas, y el porcentaje de cumplimiento es del **112,98%**.

- **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 2021 la referencia se ha fijado en 60.582 actuaciones programadas, y el porcentaje de cumplimiento es del **96,99%**. Este incumplimiento, se debe fundamentalmente a los resultados obtenidos en el indicador 3.2.2 correspondiente a “comprobaciones formales”.

En conjunto, las actuaciones realizadas en 2021 (58.760) superan a las del año 2.020 (45.908), lo que supone un incremento de actuaciones del 28%.

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 2021 la referencia se ha fijado en 2.491 actuaciones programadas, y el porcentaje de cumplimiento es del **110,20%**.

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 2021 la referencia se ha fijado en 49.421 actuaciones programadas, y el porcentaje de cumplimiento es del **80,26%**, a pesar que, si se comparan estas actuaciones con las realizadas el año anterior, el realizado es superior en un 42,07%. En relación con este incumplimiento, es conveniente resaltar el impacto que las restricciones sanitarias han supuesto en la actividad convencional de visitas inspectoras.

3.2.3. Actuaciones de análisis de la información.

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

En 2021 la referencia se ha fijado en 8.670 actuaciones programadas, y el porcentaje de cumplimiento es del **188,56%**.

- **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 2021 la referencia se ha fijado en 38.033 actuaciones programadas, y el porcentaje de cumplimiento es del **163,19%**.

La variación 2021/2020 en este indicador es de un 16,8%.

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

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

En 2021 la referencia se ha fijado en 5.782 actuaciones programadas, y el porcentaje de cumplimiento es del **136,73%**.

La variación 2021/2020 en este indicador es de un 36,1%.

- **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 II.EE y de vigilancia



aduanera, dentro del ámbito de comercio exterior, de los Impuestos Especiales y de la represión del contrabando.

En su conjunto, en 2021 la referencia se ha fijado en 558.154 actuaciones programadas, y el porcentaje de cumplimiento es del **141,83%**.

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 II.EE 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 2021 la referencia se ha fijado en 286.632 actuaciones programadas, y el porcentaje de cumplimiento es del 146,47%.

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

Mide las actuaciones de supervisión de autorizaciones de comercio exterior.

En 2021 la referencia se ha fijado en 308 actuaciones programadas, y el porcentaje de cumplimiento es del 172,40%.

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

Mide las actuaciones de ultimación de regímenes aduaneros, revisión de ENS, EXS, DSDT y manifiestos de carga.

En 2021 la referencia se ha fijado en 209.017 actuaciones programadas, y el porcentaje de cumplimiento es del **133%**.

- **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 2021 la referencia se ha fijado en 62.197 actuaciones programadas, y el porcentaje de cumplimiento es del **149,98%**.

- **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 2021 la referencia se ha fijado en 34.723 actuaciones programadas, y el porcentaje de cumplimiento es del **108,19%** con un realizado de 37.568 actuaciones.

La variación interanual 2021/2020 en el indicador es del 15,95% correspondiendo básicamente esta mejora al indicador 5.a “actuaciones de control recaudatorio”, con un incremento en actuaciones programadas del 16,27%.

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 2021 la referencia se ha fijado en 33.759 actuaciones programadas, y el porcentaje de cumplimiento es del **109,72%**.

- **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 cualificadas 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 2021 la referencia se ha fijado en 964 actuaciones programadas, y el porcentaje de cumplimiento es del **54,56%** debido a las dificultades para realizar determinado tipo de actuaciones, como las de personación, a causa de las restricciones sanitarias.

- **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 2021 la referencia se ha fijado en 18.479 millones de euros, y el porcentaje de cumplimiento es del **128,16%**.

La variación de resultados respecto al año anterior es negativa en un porcentaje del **2,77%**, correspondiendo básicamente este resultado con una variación negativa en el indicador 6.a, con una variación interanual del **-6,97%**.

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 2021 la referencia se ha fijado en 17.261 millones de euros, y el porcentaje de cumplimiento es del **123,89%**.

- **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 2021 la referencia se ha fijado en 1.218 millones de euros, y el porcentaje de cumplimiento es del **188,55%**, con 2.297 millones de euros realizados.



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 ella, 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.

Estas actuaciones se clasifican en los siguientes canales de asistencia:

- La asistencia por medios electrónicos, que agrupa una amplia variedad de actuaciones que tienen por común denominador el empleo por parte de los contribuyentes de diferentes herramientas enfocadas al cumplimiento.
- La asistencia telefónica.
- Asistencia presencial.

2.- La **asistencia por medios electrónicos** (indicador 1.1.1) 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.

El grado de cumplimiento de los diferentes subindicadores (4 dígitos) se mueven en una horquilla de cumplimiento del **220,59%** por la utilización del asistente en la tramitación del procedimiento recaudatorio, y el **75,97%** en la captación de datos de contacto electrónicos.

3.- En lo que se refiere a la **asistencia telefónica** prestada, el nivel de cumplimiento es del **69,04%**. En relación con este indicador, es relevante destacar que su nivel de cumplimiento en el año 2021 se encuentra muy condicionado por los cambios organizativos en la Agencia Tributaria Servicio de Auditoría Interna Centro de Atención Telefónica (CAT). El escaso cumplimiento de este indicador en 2021 se debe fundamentalmente a que el CAT, y con él una buena parte del personal destacado en el mismo, pasa a depender de la Subdirección de Información y Asistencia del Departamento de Gestión para prestar otros servicios.



Los subindicadores de despliegue de la asistencia telefónica oscilan en niveles de cumplimiento en la horquilla 265,34% (tiempos medios de espera) a 86,35% en atención telefónica en servicios de recaudación.

4.- El indicador de **asistencia presencial** muestra información tanto de los contribuyentes atendidos en la oficina como la calidad de la asistencia prestada. Su nivel de cumplimiento ha sido del **214,07%**. En la comparativa con el año inmediato anterior, en este indicador se aprecia una mejora del **17,21%**.

La calidad en la asistencia prestada se mide de forma dual. Por una parte, por el tiempo medio de espera, y por otra, por el tiempo medio de atención en oficina. Los niveles de cumplimiento son del **77,78%** y **233,33%** respectivamente.

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 **133%**.

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 **91,85%**.

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 **97,07%**.

7.- El indicador que mide las notificaciones efectuadas por vía electrónica, ha alcanzado un cumplimiento del **95,94%** mientras que el indicador que mide las efectuadas por el papel tradicional ha tenido un cumplimiento del **101%**.

No se aprecia en ninguno de estos dos indicadores diferencias relevantes respecto al resultado del año inmediato anterior.

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 **101,79%**, registrándose los porcentajes de cumplimiento más altos en los procedimientos relacionados con la tramitación de registros, devoluciones y autorizaciones aduaneras.



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, solo 4 se encuentran operativos y han sido objeto de medición en el año 2021.

- 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 **111,2%**.
- El indicador relativo al **cumplimiento de presentación de autoliquidaciones y declaraciones informativas**, tiene un grado de cumplimiento del **103,39%**.
- El indicador relativo a la **calidad de la información internacional**, ha tenido un nivel de cumplimiento del **106,47%**.
- 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 II.EE. 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 **121,76%** agrupan tres tipos diferenciados de actuaciones que presentan en la comparativa con el año inmediato anterior una mejora en resultados del **10,36%**.

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 **121,64%**.
- En segundo lugar, **otras comprobaciones**, que ha alcanzado un nivel de cumplimiento del **96,99%**, y que integra **devoluciones y beneficios fiscales, comprobaciones formales, actuaciones de análisis de la información**, con niveles de cumplimiento del **110,2%**, **80,26%** y **188,56%** 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 **163,19%**.
- Por último, las actuaciones **de investigación**, con un nivel global de cumplimiento del **136,73%**.

11.- El control aduanero de los Impuestos Especiales y Medioambientales mide actuaciones de comercio exterior, de II.EE. y de represión del contrabando. Su nivel de cumplimiento global ha sido de **141,83%**.

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 **146,47%, 172,4%, 133%** y **149,98%**, 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 **108,19%**.

Se desglosa en dos indicadores que miden las **actuaciones de control recaudatorio**, con un nivel de cumplimiento del **109,72%** y las **actuaciones de investigación recaudatoria**, que mide las actuaciones de recaudación más cualificadas, y cuyo grado de cumplimiento ha sido del **54,56%**.

La variación interanual 2021/2020 en el indicador ha sido del **15,95%**, correspondiendo básicamente esta mejora a las **actuaciones de control recaudatorio**, con un incremento en actuaciones programadas del **16,27%**.

13.- El nivel agregado de cumplimiento de la **gestión recaudatoria de deudas** ha sido del **128,16%**.

La variación interanual es negativa en un porcentaje del **-2,77%**, respondiendo básicamente este resultado a una variación negativa (**-6,97%**) en el volumen de deuda gestionada tanto en período voluntario como ejecutivo, y que ha tenido su origen fundamentalmente en la minoración interanual de los ingresos en voluntaria. (**-16,88%**).



Los ingresos **inducidos, directos e indirectos derivados de acciones recaudatorias**, abarcan una extensa tipología de actuaciones como son ingresos por medidas cautelares, ingresos por actuaciones presenciales, subastas, etc. Su nivel de cumplimiento ha sido del **188,55%**, experimentando un importante aumento respecto del año anterior (**67,54%**).