



20/2025– S.A.I.

**INFORME DE LA INSPECCIÓN DE LOS
SERVICIOS SOBRE LA EVOLUCIÓN EN
2024 DE LOS INDICADORES DEL PLAN
ESTRATÉGICO 2024-2027**

JULIO, 2025



RESUMEN EJECUTIVO

El Plan Estratégico de la Agencia Tributaria 2024-2027 (en adelante Plan Estratégico 2024-2027), además de un conjunto de objetivos básicos, incorpora **ocho indicadores** estratégicos para medir la evolución del resultado de sus actuaciones en el medio plazo. Este informe tiene por objeto actualizar los datos inicialmente reflejados en los indicadores en la versión original del Plan, así como incorporar su evolución hasta el 31 de diciembre de 2024.

INDICADOR 1.- ENSANCHAMIENTO DE LAS BASES IMPONIBLES. La relación más adecuada para medir la evolución de este indicador es analizar **si el porcentaje de incremento de la base imponible agregada es superior al de demanda interna nominal.**

Admitiendo el carácter todavía provisional de algunos datos (las cifras tanto de demanda interior como de bases imponibles están sujetas a revisión durante al menos dos años), se puede concluir que **la base imponible agregada viene registrando aumentos superiores a los de la demanda interior nominal**, con un diferencial acumulado en los últimos cuatro años de **3,5 puntos**, lo que tiene un efecto positivo en la recaudación.

INDICADOR 2.- MEDICIÓN DE LOS EFECTOS INDUCIDOS DE ACTUACIONES DE CONTROL. El Plan Estratégico 2024-2027 establece que deben medirse y evaluarse **los efectos en el cumplimiento voluntario** motivados por las actuaciones de la Agencia Tributaria.

El conjunto de las actuaciones de la Agencia Tributaria tiene como fin último mejorar el cumplimiento voluntario. Con este objetivo, hay establecidos sistemas dirigidos a medir el efecto inducido de las actuaciones **inspectoras**. Como conclusión general en cuanto al comportamiento anterior y posterior de los contribuyentes objeto de comprobación inspectora en el período **2014/2021** y su comparación con el total declarantes, los contribuyentes inspeccionados incrementan sus ingresos tributarios en los **tres años siguientes en mayor medida que el conjunto de contribuyentes respecto de los tres años anteriores** a la inspección. En concreto, para los obligados inspeccionados en **2021** el incremento del saldo neto de sus autoliquidaciones fue el **21,6%**, frente al incremento del **20%** del total de declarantes.

Por otra parte, en el **ámbito de Gestión Tributaria** se puede destacar los resultados inducidos calculados en el año 2024 como consecuencia de actuaciones de comprobación



limitada realizadas en ejercicios anteriores en las que se regularizaron cuestiones tales como la deducción por inversión en vivienda habitual, la imputación de renta inmobiliaria, las reducciones en los rendimientos netos de capital inmobiliario, los gastos de actividades económicas y los gastos deducibles en el Impuesto sobre el Valor Añadido (en adelante IVA). El resultado de estas actuaciones supuso que **144.110** contribuyentes objeto de las mismas incrementaron su tributación en **457.670.000 euros**.

INDICADOR 3.- IMPACTO DE LA TRANSPARENTACIÓN DE DATOS Y DE LAS ACTUACIONES DE ASISTENCIA. Se están desarrollando proyectos basados en la transparentación de datos tributarios, que profundicen en la realización de actuaciones preventivas que promuevan el cumplimiento correcto de las obligaciones tributarias.

Entre las actuaciones desarrolladas se puede destacar la inclusión de nuevos mensajes en Renta Web (**pensiones en el extranjero, herederos de inmuebles urbanos** que no constan como titulares en Catastro, pero sí en el Índice Único Notarial ¹⁾ o un mensaje incluido en el justificante de presentación **del modelo 200 del Impuesto sobre Sociedades 2023**, que recuerda a los contribuyentes que pueden ver los avisos y advertencias generados en la presentación.

Además, dentro del período voluntario de declaración del Impuesto Renta Personas Físicas 2023 (en adelante IRPF 2023), se desarrolló un sistema que permitiera a determinados contribuyentes corregir pequeños errores detectados en la cumplimentación de su declaración. Para ello, se les remitieron comunicaciones informándoles de las discrepancias observadas y la forma de poder contrastar los datos a efectos de que pudieran verificar las citadas discrepancias.

Como consecuencia de las actuaciones anteriores los contribuyentes modificaron sus declaraciones o presentaron complementarias por un importe global de **11.708.000 euros**.

Por otra parte, la reevaluación de los criterios para determinar la culpabilidad en el procedimiento sancionador, en el supuesto de presentación fuera de plazo de autoliquidaciones y declaraciones informativas sin perjuicio económico, facilita que el

¹ Al no figurar como titulares en Catastro, no aparece la información en Datos Fiscales.



contribuyente pueda corregir pequeños errores sin penalización y mejora la calidad de la información.

INDICADOR 4.- EVOLUCIÓN DE LA BASE DE CÁLCULO. Este indicador complementa los anteriores. Su objeto es medir los resultados a alcanzar en cada ejercicio analizando la **evolución de la base de cálculo**², teniendo en cuenta los resultados extraordinarios que se puedan producir, y poniéndola en relación con la **evolución del cumplimiento voluntario**.

La **base de cálculo, sin tener en consideración los resultados extraordinarios**, se mantuvo en el periodo 2015-2020 en un nivel estable. En 2021 se produjo un fuerte repunte en los resultados ordinarios, seguido de un descenso paulatino hacia los niveles del periodo anterior en los dos años siguientes y en el año 2024 experimenta un importante incremento (**11,77%**). Esto se ha visto acompañado por un incremento del **7,96%** en los resultados extraordinarios, lo que se ha traducido en un incremento de la base de cálculo total hasta el máximo nivel del periodo 2015/2024 (**14.735** millones de euros).

INDICADOR 5.- MEJORA DE LA EFICIENCIA. La eficiencia puede definirse como el cociente resultante de **dividir el gasto presupuestario** que representa la Agencia Tributaria entre los **ingresos tributarios** netos que gestiona la organización, todo ello referido a un ejercicio determinado.

En el período 2015/2024, mientras la recaudación gestionada por la Agencia Tributaria se multiplicó por **1,81** el gasto presupuestario de la institución se multiplicó por **1,35**.

La combinación de los ingresos tributarios y el gasto presupuestario ha situado en 2024 la ratio por primera vez en el **0,60%**, por lo que se cumple con el objetivo de que el coste presupuestario anual de la organización no supere el **0,70 %** de los ingresos tributarios netos que gestiona.

INDICADOR 6.- DEUDA GESTIONADA. Se distingue tradicionalmente entre deuda **gestionable** y deuda **no gestionable**, dependiendo del grado de capacidad de acción sobre dichas deudas. El indicador se centra en la **deuda gestionable**.

² La base de cálculo recoge, por una parte, los **ingresos directos** de las actuaciones de control y, por otra, las **minoraciones de devoluciones**, que procedan en ambos casos de actos de liquidación derivados de actuaciones de comprobación e investigación.



El indicador relaciona **el importe de deuda gestionada con respecto a la deuda gestionable** en período ejecutivo.

La **deuda gestionada en ejecutiva (33.007,08 millones de euros)** supone que en el año 2024 el **0,92** de la **deuda gestionable neta en ejecutiva (35.739,16 millones de euros)** ha sido objeto de gestión recaudatoria.

INDICADOR 7.- CONFLICTIVIDAD TRIBUTARIA. Este indicador persigue evaluar el comportamiento de dos magnitudes, en primer lugar, el porcentaje de **conflictividad relativa**³, haciendo un seguimiento del mismo con el objetivo de asegurar que se mantiene bajo control y si es posible reducirlo, y en segundo lugar, analizar la **evolución del número de resoluciones/recursos favorables a la Administración** que debe incrementarse a lo largo de los años mediante la mejora en la calidad y la motivación de los actos emitidos por la Agencia Tributaria.

En 2024 en comparación con el periodo 2020-2023 se ha reducido tanto la conflictividad absoluta (**307.465** conflictos) como relativa (**1,73%**) y el **61,4%** de las resoluciones de los Tribunales Económico-Administrativos y el **35,9%** de sentencias de los Tribunales Contencioso-Administrativos fueron favorables a la Agencia. El porcentaje es similar al equivalente en el periodo 2020-2023 en el caso de las REAs⁴ (**61,6%**) pero muy inferior en el contencioso (**70,2%**)⁵.

INDICADOR 8.- INFORMACIÓN Y ASISTENCIA.

Durante el año 2024, la Agencia Tributaria ha ido incrementando su oferta de cita telefónica. y ha introducido una nueva forma de asistencia telefónica, que es la atención inmediata. Permite ser atendido, en poco tiempo, por parte de un operador especializado.

En cuanto al nivel global de atención del servicio telefónico, computando tanto llamada entrante como saliente, ya sea mediante cita o mediante atención inmediata, se ha situado

³ La **conflictividad relativa** pone en relación los actos reclamados con la totalidad de los actos emitidos recurribles, y representa la evolución en **número** de los recursos y reclamaciones y no de los importes (al no ser agregables ya que pueden referirse a cuotas a ingresar, a devolver, minoraciones de bases, deducciones, etc.).

⁴ Reclamaciones Económico Administrativas

⁵ El elevado porcentaje favorable a los recurrentes en el ámbito contencioso-administrativo en el año 2024 viene dado, básicamente, por unos 6.000 recursos estimados totalmente en materia del Impuesto sobre la Renta de No Residentes (IRNR) en relación con el porcentaje de retención a aplicar a fondos extranjeros no residentes. Además, el valor medio de los años 2020-2023 está influenciado por un notable resultado a favor del AEAT en el año 2021, en el que se produjeron más de 11.000 desistimientos de los recurrentes en recursos contra actos en materia del Impuesto sobre el Valor de la Producción de Energía Eléctrica por la jurisprudencia establecida por el Tribunal Supremo (STS nº 812/2021).



en 2024 en el **74,62%**. Dicho porcentaje se sitúa en la senda del **80%** a alcanzar en 2027 fijada en el Plan Estratégico 2024-2027.

En cuanto a los servicios de información y asistencia prestados por las diferentes herramientas digitales, el porcentaje de accesos con resultado satisfactorio para el contribuyente se sitúa en el **72,71%** en 2024, lo que supone el cumplimiento pleno de la referencia del **50%** fijada en el Plan Estratégico 2024-2027.

Finalmente, la asistencia presencial sigue siendo una modalidad imprescindible de asistencia. Se ha procedido a evaluar la mediana de días hábiles transcurridos entre la fecha en que se obtiene la cita y la fecha de la cita. El Plan Estratégico 2024-2027 establece una referencia de 3 días para este indicador. La referencia se ha cumplido, situándose el resultado en **1** día para el servicio de certificados tributarios y en **2** días para el resto.



Agencia Tributaria

Servicio de Auditoría Interna



**INFORME DE LA INSPECCIÓN DE LOS SERVICIOS SOBRE LA EVOLUCIÓN EN 2024 DE
LOS INDICADORES INCLUIDOS EN EL PLAN ESTRATÉGICO 2024-2027.**

NÚMERO	20/2025-SAI	PROGRAMA	Programa 11 Plan SAI/2025. Evaluación del cumplimiento del Plan de Objetivos , de las Directrices Generales del Plan Anual de Control Tributario en el año 2024 y evolución de los indicadores estratégicos en el mismo periodo.
TIPO	DEFINITIVO	ÁMBITO GEOGRÁFICO	Agencia Tributaria
FECHA ORDEN DE SERVICIO	17/3/2025		
FECHA DE ACTUACIÓN	Marzo	EQUIPO DE INSPECCIÓN	SERVICIO AUDITORIA INTERNA
FECHA INFORME	Julio		
DESCRIPCIÓN/OBJETO		EVOLUCION DE LOS INDICADORES ESTRATÉGICOS EN 2024	
ÁMBITOS ANALIZADOS		➤ Evolución hasta 31/12/2024 de los indicadores estratégicos.	

INDICE

Página

I.-	INTRODUCCIÓN	1
II.-	OBJETIVO, ÁMBITO Y METODOLOGÍA	2
III.-	RESULTADOS	4
	III.1 ENSANCHAMIENTO DE BASES IMPONIBLES	4
	III.2. MEDICIÓN DE LOS EFECTOS INDUCIDOS DE ACTUACIONES DE CONTROL	8
	III.3. IMPACTO DE LA TRANSPARENTACIÓN DE DATOS Y DE LAS ACTUACIONES DE ASISTENCIA	9
	III.4. EVOLUCIÓN DE LA BASE DE CALCULO	11
	III.5. MEJORA DE LA EFICIENCIA	13
	III.6. DEUDA GESTIONADA	16
	III.7. CONFLICTIVIDAD TRIBUTARIA.....	21
	III.8. INFORMACIÓN Y ASISTENCIA.....	23
IV.-	CONCLUSIONES	25





20/2025– S.A.I.

**INFORME DE LA INSPECCIÓN DE LOS
SERVICIOS SOBRE LA EVOLUCIÓN EN
2024 DE LOS INDICADORES DEL PLAN
ESTRATÉGICO 2024-2027.**

JULIO, 2025



INDICE

	<u>Página</u>
I.- INTRODUCCIÓN.....	1
II.- OBJETIVO, ÁMBITO Y METODOLOGÍA	2
III.- RESULTADOS	4
III.1 ENSANCHAMIENTO DE BASES IMPONIBLES	4
III.2. MEDICIÓN DE LOS EFECTOS INDUCIDOS DE ACTUACIONES DE CONTROL	8
III.3. IMPACTO DE LA TRANSPARENTACIÓN DE DATOS Y DE LAS ACTUACIONES DE ASISTENCIA	9
III.4. EVOLUCIÓN DE LA BASE DE CALCULO	11
III.5. MEJORA DE LA EFICIENCIA	13
III.6. DEUDA GESTIONADA.....	16
III.7. CONFLICTIVIDAD TRIBUTARIA.....	21
III.8. INFORMACIÓN Y ASISTENCIA	23
IV.- CONCLUSIONES.....	25



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**. Establece en su artículo 6.2 que: *“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.”*

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

En relación con el **objeto** de este informe, el Plan Estratégico 2024-2027, de conformidad con el contenido del citado artículo 6.2 de la Ley 19/2013, especifica que *“...el Servicio de Auditoría Interna ..., emitirá un informe anual sobre la evolución de los indicadores estratégicos incluidos en el Plan Estratégico...”*.

Para dar cumplimiento a lo anterior, y en ejecución del Programa **11** del Plan de Actuaciones del SAI para 2025, la Directora del Servicio de Auditoría Interna, mediante Orden de Servicio de fecha 17 de marzo de 2025 acordó la realización de las correspondientes actuaciones de Inspección de los Servicios.



II.- OBJETIVO, ÁMBITO Y METODOLOGÍA.

El objetivo de este informe consiste en analizar **la evolución durante el año 2024 de los indicadores** incluidos en el Plan Estratégico 2024-2027.

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

El Plan Estratégico 2024-2027, 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), y el Plan Anual de Objetivos, son los instrumentos esenciales de la **planificación estratégica y operativa** de la Agencia Tributaria.

El Plan Estratégico 2024-2027.

Recoge la orientación de la actuación de la Agencia Tributaria y constituye, dada su visión global y su carácter plurianual, el instrumento central de planificación. En este Plan se incluyen las principales líneas estratégicas que seguirá la Agencia Tributaria en materia de asistencia, prevención y control del fraude tributario y aduanero. Igualmente, también contiene un conjunto de **indicadores estratégicos** de alcance plurianual que permiten evaluar la actuación de la Agencia Tributaria en el medio plazo, y que son **el objeto específico de este informe**.

Las Directrices Generales del Plan Anual de Control Tributario y Aduanero.

La Dirección General de la Agencia Tributaria aprueba las Directrices Generales que han de regir sus planes y programas operativos de actuación. Contienen una referencia a las líneas de actuación en materia de prevención y control del fraude más relevantes. Al mismo tiempo, refuerzan las actuaciones desarrolladas en años anteriores e incorporan otras nuevas, en línea con el contexto económico, social y normativo en el que la Agencia Tributaria desarrolla su actividad, afianzando la continuidad y la uniformidad de las tareas habituales de comprobación e investigación que desarrolla con generalidad.



El Plan Anual de Control Tributario y Aduanero.

En el desarrollo de las funciones de la Agencia Tributaria, la principal característica consiste en que las diferentes actuaciones en las que estas se despliegan, están programadas y planificadas. Para ello, cada año, se aprueba un **Plan Anual de Control Tributario y Aduanero** al que la Ley General Tributaria (artículo 116) atribuye **carácter reservado**, sin perjuicio de la difusión de las Directrices Generales que lo inspiran.

El Plan Anual de Control Tributario y Aduanero no es un documento único, sino que está integrado por los Planes Parciales de control de las distintas áreas funcionales (Inspección Financiera y Tributaria, Gestión Tributaria, Recaudación y Aduanas e Impuestos Especiales) y por las Normas de Integración de estos Planes Parciales que contiene actuaciones de coordinación entre las áreas funcionales y con las Administraciones Tributarias de las Comunidades Autónomas.

En consecuencia, los diferentes Departamentos funcionales que configuran la estructura de la Agencia Tributaria, de acuerdo con las Directrices Generales establecidas por la Dirección General, definen su planificación anual por medio de los diferentes planes parciales de control, que se despliegan a órganos y unidades territoriales de ámbito inferior.

Plan Anual de Objetivos de la Agencia Tributaria.

El **Plan de Objetivos** constituye el reflejo y medición, de aquellas actuaciones planificadas por cada uno de sus Departamentos. Es un compromiso que formula la Dirección de la Agencia Tributaria.

De acuerdo con todo lo anterior, y teniendo en cuenta que el cumplimiento de las Directrices Generales del Plan de Control y los resultados del Plan de Objetivos son objeto de informes independientes y específicos, el **ámbito de análisis** del presente Informe es la evolución hasta el 31 de diciembre de 2024 de los **ocho Indicadores del Plan Estratégico 2024-2027**.

En cuanto a la **metodología** utilizada para su elaboración, además de haber utilizado el conjunto de información disponible en las bases de datos de la Agencia Tributaria, se ha solicitado a los distintos Departamentos y Servicios relacionados con los indicadores la información referente a la evolución de los mismos.



III.- RESULTADOS.

La Agencia Tributaria utiliza una combinación de medidas de una amplia índole y todas persiguen el objetivo estratégico último de la Agencia Tributaria: la **mejora del cumplimiento tributario**. Para medir la evolución del resultado de sus actuaciones en el **medio plazo**, el Plan Estratégico 2024-2027 identifica los **ocho** indicadores siguientes:

1. Ensanchamiento de las bases imponibles.
2. Medición de los efectos inducidos de actuaciones de control.
3. Impacto de la transparentación de datos y de las actuaciones de asistencia.
4. Evolución de la base de cálculo.
5. Mejora en la eficiencia.
6. Deuda gestionada.
7. Conflictividad Tributaria.
8. Información y asistencia.

El presente informe pretende actualizar los datos inicialmente incorporados a la versión original del Plan y cuantificar su evolución hasta el 31 de diciembre de 2024.

A continuación, se analiza cada uno de ellos.

III.1 ENSANCHAMIENTO DE BASES IMPONIBLES.

Este indicador analiza **si el porcentaje de incremento de la base imponible agregada es superior al de la demanda interior nominal** a lo largo del ciclo económico previsto en el Plan Estratégico 2024-2027. Es importante destacar que lo relevante es el diferencial de crecimiento acumulado en todo el ciclo, más allá de cuál pueda ser el resultado alcanzado en un año concreto.

Los **ingresos tributarios** se ven condicionados tanto por la evolución coyuntural de las variables económicas (empleo, salario medio, inflación, demanda interior, beneficios empresariales) como también de la gestión recaudatoria o modificación normativa (progresividad en frío, cambios legales, ritmo de ejecución de devoluciones). Por tanto, el comportamiento de la recaudación no es un indicador fiable para juzgar la evolución del



cumplimiento voluntario, lo que dificulta reconocer que las actuaciones que desarrolla la Agencia Tributaria también tienen impacto en dicho cumplimiento.

Otros indicadores, como la evolución de los **ingresos homogéneos** (que ajustan los efectos de diferentes ritmos de devoluciones u otros impactos que distorsionan las comparativas entre ejercicios), o de los **impuestos devengados** reflejan mejor el impacto diferencial de mejoras en el cumplimiento voluntario respecto a la variación anual del **PIB** o la **demanda interior nominal**, los agregados macroeconómicos de mayor correlación con los ingresos fiscales.

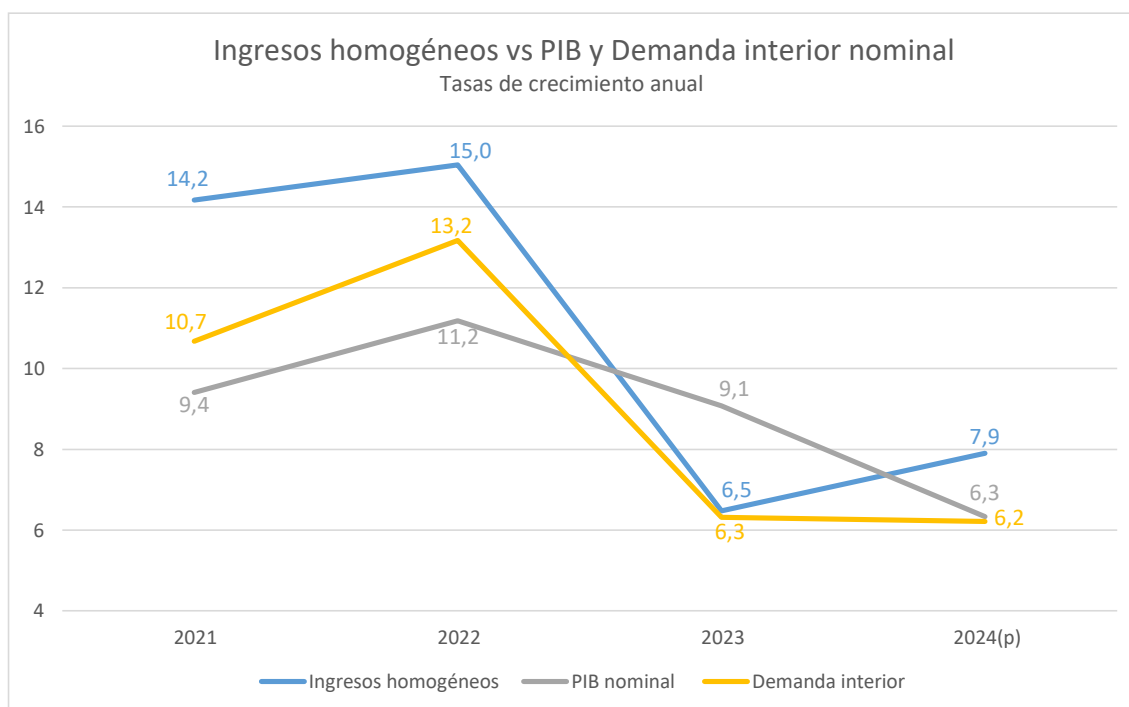
En cualquier caso, también en ambos casos la incidencia de cambios normativos o de gestión recaudatoria pueden distorsionar la comparativa, por lo que la referencia más consistente para comparar con los agregados macro sigue siendo la **base imponible agregada**.

	2021	2022	2023	2024(p)
Ingresos tributarios totales	15,1	14,4	6,4	8,4
Impuestos devengados	16,4	12,7	5,6	10,0
Ingresos homogéneos	14,2	15,0	6,5	7,9
Base imponible agregada	13,3	13,5	6,3	6,7
Demanda interior	10,7	13,2	6,3	6,2
PIB nominal	9,4	11,2	9,1	6,3
Crec. diferencial acum. (eje dcho)	2,6	3,0	3,0	3,5

En el cuadro anterior se detallan las **tasas de crecimiento anual** y el crecimiento **diferencial acumulado** de diversas magnitudes fiscales y macroeconómicas en el período 2021/2024 (provisional).

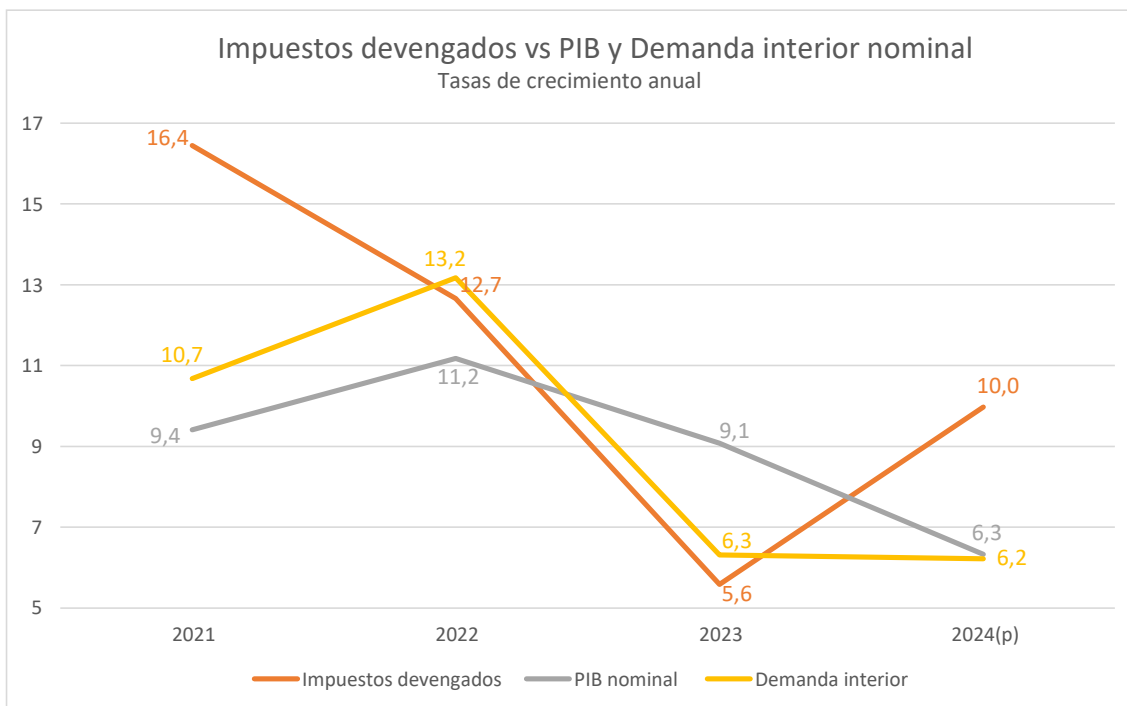
Se observa que en todos los años del periodo **las magnitudes fiscales presentan un comportamiento más favorable que las macroeconómicas**, aunque, como ya se ha señalado, existen factores no estrictamente relacionados con el cumplimiento voluntario que pueden distorsionar la comparativa.

En el gráfico siguiente se relaciona la evolución de los **ingresos homogéneos** en comparación con la evolución del **PIB** y la **demanda interior nominales**.

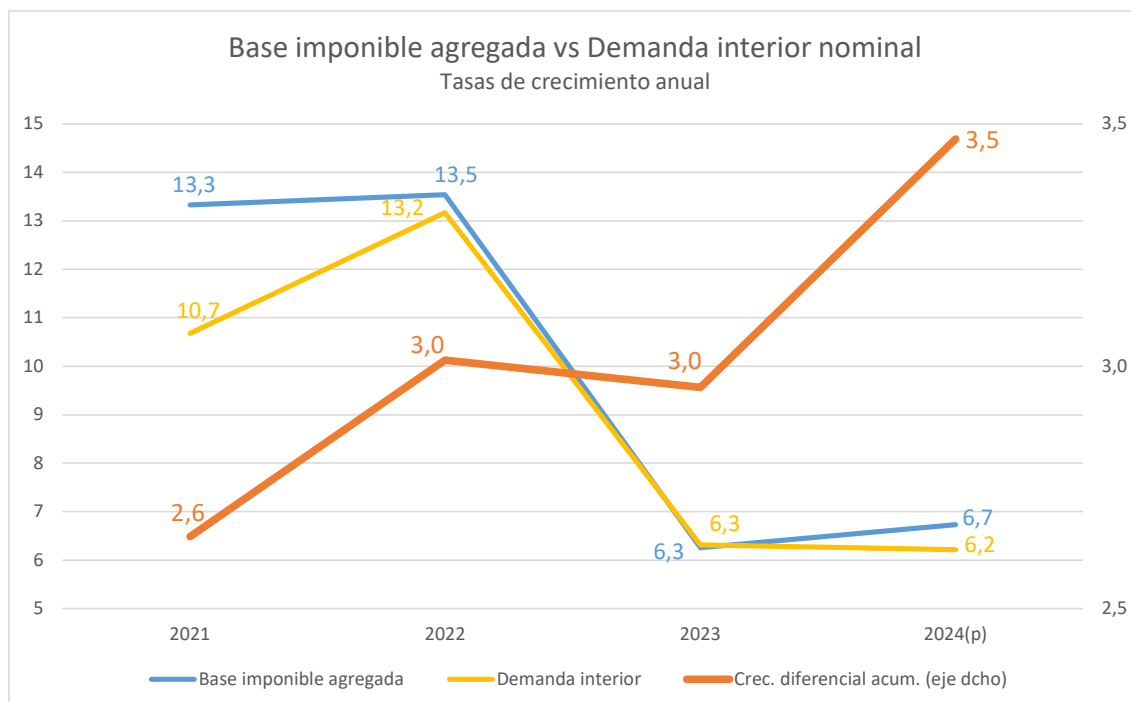


Como se aprecia en el gráfico, en 2024 el ritmo de crecimiento de los ingresos homogéneos (**7,9%**) es 1,7 puntos superior al de la demanda interior nominal (**6,2%**), la variable macro más correlacionada con los ingresos al excluir las exportaciones. Es preciso tener en cuenta que en 2024 los ingresos tributarios se vieron afectados por impactos normativos y de gestión positivos por la progresiva recuperación de los tipos de IVA en energía y alimentación y de los tipos del Impuesto sobre Electricidad y Valor de la Producción de la energía eléctrica, lo que explica un mayor aumento de los ingresos homogéneos en 1,1 puntos porcentuales.

El gráfico siguiente muestra la evolución en los últimos años de los **impuestos devengados** en comparación con la del **PIB** y la **demanda interior nominales**.



Tras un bienio 2022-23 de rebajas fiscales para reducir la inflación energética derivada de la crisis de Ucrania, **en 2024 los ingresos devengados crecen por encima de ambas magnitudes macroeconómicas**, con un diferencial de crecimiento de los impuestos devengados sobre la demanda interior nominal de casi 4 puntos.





Sin embargo, el indicador que refleja de forma más fidedigna cómo evoluciona el comportamiento fiscal sería **comparar la evolución diferencial de la base imponible agregada con la de las magnitudes macroeconómicas de referencia**, ya que una línea de actuación prioritaria de la Agencia Tributaria es orientar sus actividades al afloramiento y ensanchamiento de las bases imponibles. El gráfico anterior muestra la evolución de la **base imponible agregada** y la **demanda interior nominal** en el periodo 2021/2024.

Admitiendo el carácter provisional de los últimos datos (las cifras de demanda interior y de bases imponibles están sujetas a revisión durante al menos dos años, sin olvidar el efecto de la importante actualización de las estimaciones macroeconómicas realizada por el INE el pasado año), se puede afirmar que **la base imponible agregada ha registrado en el último cuatrienio aumentos superiores a los de la demanda interior nominal**, con un diferencial acumulado de **3,5 puntos**, lo que indudablemente tiene un efecto positivo en la recaudación.

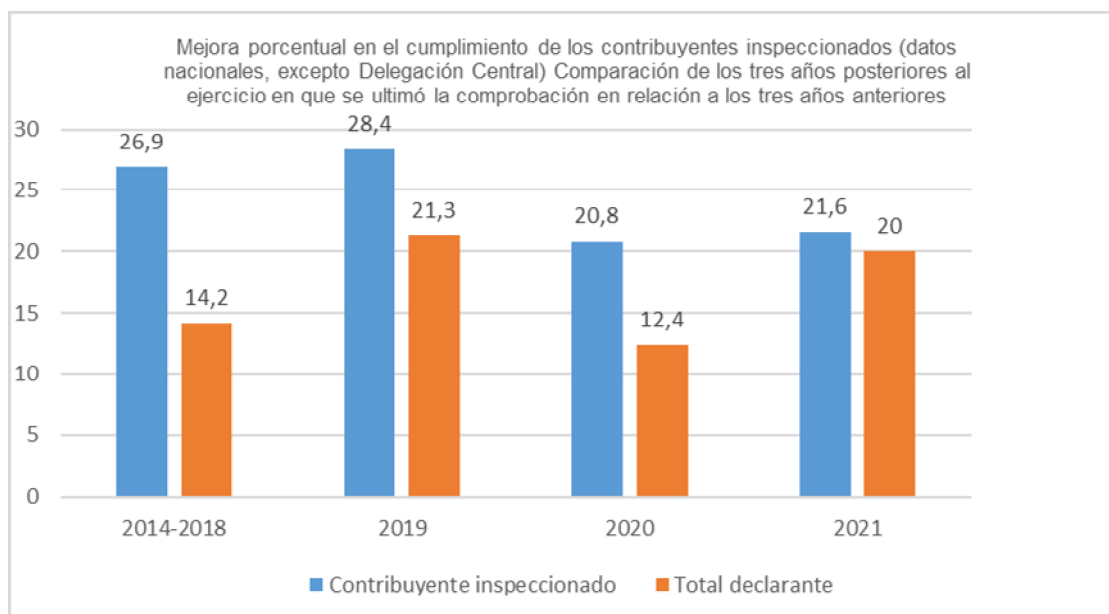
III.2 MEDICIÓN DE LOS EFECTOS INDUCIDOS DE ACTUACIONES DE CONTROL.

El Plan Estratégico 2024-2027 establece que deben medirse y evaluarse los efectos en el **cumplimiento voluntario** motivado por las actuaciones de la Agencia Tributaria.

El conjunto de las actuaciones de la Agencia Tributaria tiene como fin último mejorar el cumplimiento voluntario. En este contexto, desde hace años hay establecidos sistemas dirigidos a medir el **efecto inducido de las actuaciones inspectoras**.

En el cuadro siguiente se refleja el comportamiento anterior y posterior de los obligados tributarios comprobados por el área de Inspección en el periodo **2014/2021** en comparación con el comportamiento del total de declarantes. En concreto, se compara **la evolución de los importes de las autoliquidaciones presentadas en los tres años posteriores a la comprobación inspectora en relación a los tres años anteriores**⁶.

⁶ En el análisis, por razones de homogeneidad en la comparación entre ejercicios se excluyen los contribuyentes de baja en algún periodo, los que no desarrollan actividades económicas, los que modifican su condición de residentes o no residentes y los adscritos a la Delegación Central de Grandes Contribuyentes, en este último caso también por la alta variabilidad de los resultados de los grandes grupos económicos debido a la internacionalización y por las distorsiones en las comparaciones que originan las operaciones de reestructuración empresarial.



Como puede observarse en el cuadro, habitualmente los contribuyentes inspeccionados **incrementan sus ingresos tributarios** en los tres años posteriores en mayor medida que el conjunto de contribuyentes respecto de los tres años anteriores a la actuación inspectora.

Por otra parte, en el **ámbito de Gestión Tributaria** se puede destacar los resultados inducidos calculados en el año 2024 como consecuencia de actuaciones de comprobación limitada realizadas en ejercicios anteriores en las que se regularizaron cuestiones tales la deducción por inversión en vivienda habitual, la imputación de renta inmobiliaria, las reducciones en los rendimientos netos de capital inmobiliario, los gastos de actividades económicas y los gastos deducibles en el IVA. El resultado de estas actuaciones supuso que **144.110** contribuyentes objeto de las mismas incrementaron su tributación en **457.670.000 euros**.

III.3. IMPACTO DE LA TRANSPARENTACIÓN DE DATOS Y DE LAS ACTUACIONES DE ASISTENCIA.

Se están desarrollando nuevos proyectos, basados en la transparentación de datos tributarios, que profundicen en la realización de **actuaciones preventivas** que promuevan el cumplimiento correcto de las obligaciones tributarias.

En relación con estas medidas, se han realizado algunas mediciones sobre determinados colectivos pudiendo destacarse los siguientes:



- En **el IRPF 2023**, se han incluido nuevos mensajes en Renta Web para los perceptores por primera vez de pensiones en el extranjero así como para los herederos de inmuebles urbanos que no constan como titulares en Catastro, pero sí en el Índice Único Notarial⁷. Y en **el Impuesto sobre Sociedades 2023** en la presentación del modelo 200, se ha mostrado un mensaje que recuerda a los contribuyentes que pueden ver los avisos y advertencias generados en la presentación, para lo que deben acceder a Sociedades Web.

Como resultado de dichos mensajes el importe total del incremento ha sido de **4.081.000 euros**.

- Además, dentro del período voluntario de declaración de IRPF 2023, se desarrolló un sistema que permitiera a determinados contribuyentes **corregir pequeños errores** detectados en la cumplimentación de su declaración. Para ello, se les remitieron comunicaciones informándoles de las discrepancias observadas y de cómo poder contrastar los datos a efectos de que pudieran verificar las citadas discrepancias. Se envió una comunicación a 70.334 contribuyentes y, como elemento adicional para facilitar la corrección de estos errores, se ofreció el servicio de "**complementaria calculada**"⁸. De los contribuyentes a los que se les puso a disposición esta opción, **24.366** presentaron la autoliquidación complementaria, con un importe total de **7.627.000 euros**.
- Por otra parte, la **reevaluación de los criterios para determinar la culpabilidad en el procedimiento sancionador**, en el supuesto de presentación fuera de plazo de autoliquidaciones y declaraciones informativas sin perjuicio económico, facilita y ayuda a que el contribuyente pueda corregir pequeños errores sin penalización, lo que finalmente redunda en una mejora en el cumplimiento de sus obligaciones y en la calidad de la información.

⁷ Al no figurar como titulares en Catastro, no aparece la información en Datos Fiscales.



III.4 EVOLUCIÓN DE LA BASE DE CÁLCULO.

Tradicionalmente, la medición del desempeño de la Agencia Tributaria se ha realizado atendiendo a los **resultados cuantitativos obtenidos en las actividades de control** desarrolladas por la Agencia Tributaria y utilizando para su cómputo el criterio de caja.⁹

Sin embargo, el concepto de **base de cálculo**, definido a efectos de la determinación del sistema de financiación de la Agencia Tributaria, es más limitado. La base de cálculo recoge, por una parte, los **ingresos directos** de las actuaciones de control y, por otra, **las minoraciones de devoluciones**, que procedan en ambos casos de actos de liquidación derivados de actuaciones de comprobación e investigación.

Como quiera que la base de cálculo forma parte del sistema de financiación de la Agencia Tributaria, parece lógico que exista un indicador estratégico que tenga en cuenta su evolución, si bien no hay que olvidar que el eje central que guía las actuaciones de la Agencia debe ser el **incremento del cumplimiento en período voluntario**, aumentando el efecto inducido de las actuaciones de la Agencia Tributaria y disminuyendo el peso de dichos resultados de control.

Esta circunstancia afecta directamente al resultado de la base de cálculo, por lo que no se puede analizar la evolución de esta sin incluir en dicho análisis la evolución del cumplimiento voluntario, es decir, su mejora en comparación con la evolución de las principales magnitudes macroeconómicas (**Indicador 1**), así como las mejoras en el mismo derivadas de los efectos inducidos de las actuaciones de prevención y control de la Agencia (**Indicador 2**) y de la transparentación de datos (**Indicador 3**).

Otro aspecto a considerar, es el efecto a medio y largo plazo de las regularizaciones que concluyen en minoraciones de bases imponibles negativas a compensar, que producen un resultado positivo en la recaudación, si bien este no se materializa hasta los años posteriores a la minoración, años en los que las bases minoradas hubieran sido objeto de aplicación. De igual forma, influyen en la evolución de la base de cálculo otros factores como la existencia de bases imponibles cuya tributación queda asegurada mediante procedimientos como los acuerdos previos de valoración.

⁸ Permite presentar una declaración complementaria, pre calculada por la Agencia Tributaria con las discrepancias corregidas, sin tener que introducir o modificar datos, es decir, se pone a disposición del contribuyente un cálculo en Renta Web para que, si está de acuerdo con él, simplemente lo confirme y presente la autoliquidación complementaria que se le ofrece.

⁹ Ingresos derivados de liquidaciones con independencia del año en que se practicó la liquidación, liquidaciones extemporáneas ingresadas, devoluciones solicitadas que son denegadas



En consecuencia, este indicador estratégico complementa los anteriores. Su objeto es medir los resultados a alcanzar en cada ejercicio analizando la **evolución de la base de cálculo**, teniendo en cuenta los resultados extraordinarios que se puedan producir, y poniéndola en relación con la **evolución del cumplimiento voluntario**.

La evolución de la **base de cálculo**, en millones de euros, ha sido la siguiente:

	Ingresos	Min. Devoluciones	TOTAL
2015	8.345,560	2.432,971	10.778,531
2016	8.114,102	4.168,542	12.282,644
2017	7.858,952	3.533,186	11.392,138
2018	8.015,283	2.407,095	10.422,378
2019	7.352,733	4.340,623	11.693,356
2020	6.997,119	7.067,904	14.065,023
2021	7.706,432	5.956,381	13.662,813
2022	8.353,095	4.953,994	13.307,089
2023	7.339,215	5.994,289	13.333,504
2024	7.976,214	6.758,999	14.735,214

Para evaluar la evolución de la base de cálculo, resulta más adecuado reflejar la base de cálculo de los diferentes años **sin tener en consideración los resultados extraordinarios**, en millones de euros, tal y como se ve en la siguiente tabla.

	Ingresos	Min. Devoluciones	TOTAL
2015	6.780,414	1.761,565	8.541,979
2016	6.713,886	1.749,378	8.463,264
2017	6.651,712	2.138,098	8.789,810
2018	6.836,608	1.670,399	8.507,007
2019	6.350,629	1.930,339	8.280,968
2020	5.711,782	2.628,486	8.340,268
2021	7.143,900	3.415,958	10.559,858
2022	7.667,817	2.217,457	9.885,275
2023	7.026,956	1.911,426	8.938,382
2024	7.256,037	2.734,371	9.990,408

La **base de cálculo**, así considerada, se mantuvo en el periodo 2015-2020 en un nivel estable. En 2021 se produjo un fuerte repunte en los resultados ordinarios, seguido de un descenso paulatino hacia los niveles del periodo anterior en los dos años siguientes (-6,39% en 2022 y -9,58% en 2023). En el año **2024**, la base de cálculo experimenta una importante recuperación (**+11,77%**), alcanzando los resultados ordinarios su segundo mayor importe en



el periodo analizado. Esto se ha visto, además, acompañado por un incremento del 7,96% en los resultados extraordinarios, lo que se ha traducido en un **incremento de la base de cálculo total hasta el máximo nivel del periodo**.

Como se ha reflejado en el Indicador 1, con la información disponible para el período 2021-2024, **la base imponible agregada** viene registrando aumentos superiores a los de la **demanda interna nominal**, con un diferencial acumulado en los últimos cuatro años de **3,5 puntos**, lo que tiene un efecto positivo en la recaudación

En consecuencia, **la mejora en el cumplimiento voluntario ha sido compatible con el incremento del importe de la base de cálculo** haciendo abstracción en su cómputo de los resultados extraordinarios que se puedan producir y que desvirtúen las comparaciones entre ejercicios.

III.5 MEJORA DE LA EFICIENCIA.

La eficiencia puede definirse como el cociente resultante de **dividir el gasto presupuestario** de la Agencia Tributaria entre los **ingresos tributarios netos** que gestiona la organización, todo ello referido a un ejercicio determinado.

La tendencia creciente en los **ingresos**¹⁰ que gestiona la Agencia Tributaria hasta 2019, tal como se refleja en el gráfico siguiente, se vio truncada por la pandemia. Esta circunstancia excepcional supuso que la recaudación en 2020 sufriera un descenso, iniciándose en 2021 una fuerte recuperación, que ha continuado en 2022 y 2023, y permitiendo que la recaudación en **2024 (294.970 millones de euros)** haya experimentado un ascenso del **8,41%** respecto a 2023.

¹⁰ Los ingresos considerados son los que figuran en la aplicación Plan de Objetivos que refleja la recaudación efectiva en cada ejercicio. Estas cifras tienen pequeñas diferencias con los importes que figuran en la web de la Agencia Tributaria. La diferencia se justifica por utilizar distintos criterios contables y una ligera diferencia en la cobertura de conceptos tributarios y no tributarios.



Respecto del **gasto presupuestario** ejecutado por la Agencia Tributaria, como puede observarse en el cuadro siguiente, se observa una tendencia incremental en todo el periodo. Este crecimiento obedece, en una parte sustancial, a la paulatina recuperación de la dimensión de la plantilla con el objeto de situarla en un número cercano a la que ha sido habitual durante toda su historia, objetivo expresamente indicado en el Plan Estratégico 2024-2027.

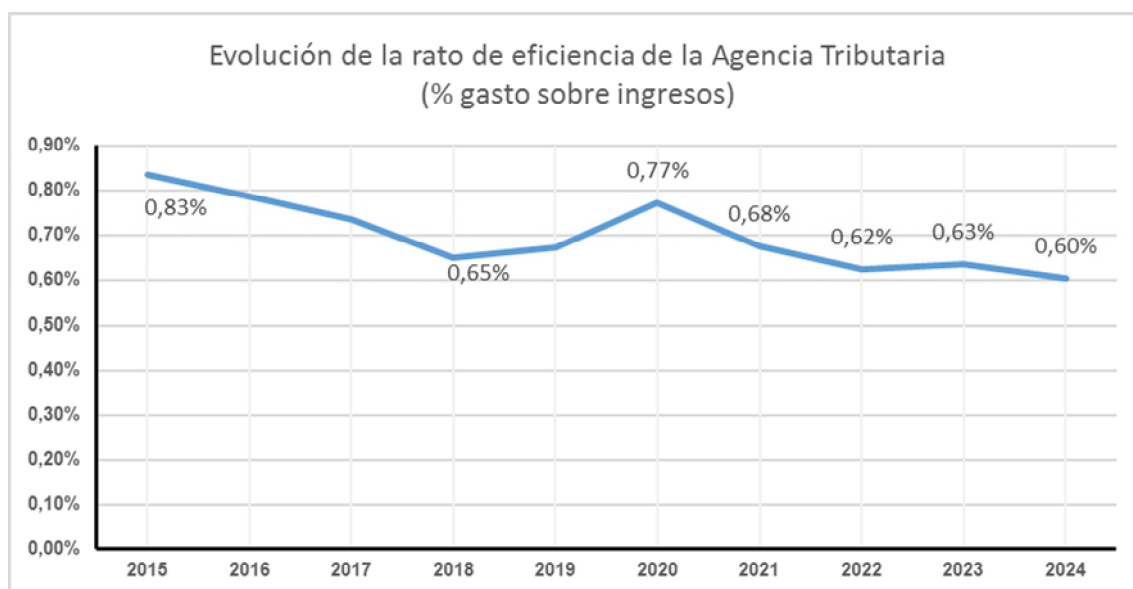




Cabe destacar que en el período **2015/2024**, mientras la recaudación gestionada por la Agencia Tributaria se multiplicó por **1,81**, el gasto presupuestario de la institución se multiplicó por **1,31**.

La combinación de las dos magnitudes expuestas, ingresos tributarios y gasto presupuestario, permite calcular la **ratio de eficiencia** de la organización, entendiendo por tal, expresado en porcentaje, el coste presupuestario anual que representa la Agencia Tributaria respecto de la totalidad de los ingresos tributarios netos que gestiona en cada ejercicio.

El cuadro siguiente muestra la **evolución de la ratio**.



En **2020**, la actividad de la Agencia Tributaria se vio afectada por la pandemia. Esta situación tuvo un fuerte impacto en la recaudación gestionada por la Agencia Tributaria con una caída cercana al **8,8 %**, aspecto que afectó a la evolución de la eficiencia.

El propio Plan Estratégico 2024-2027 indica que *“no deben utilizarse como referencias válidas los ejercicios en los que se han producido circunstancias excepcionales (crecimiento anormal de los ingresos o restricciones presupuestarias prolongadas en el tiempo)”*.

No obstante, en **2021** se inició una fuerte recuperación, que ha continuado en los ejercicios posteriores. En 2024 se produce un incremento del 8,41% respecto a 2023, alcanzando el máximo del periodo. Ello ha ido acompañado además de un incremento de la eficiencia de la



Agencia Tributaria, situándose la ratio por primera vez en el **0,60%** en 2024, por lo que se cumple con creces el objetivo de que el coste presupuestario anual de la organización no supere el **0,7 %** de los ingresos tributarios netos que gestiona.

III.6 DEUDA GESTIONADA.

El volumen de deuda cuya gestión recaudatoria está encomendada a la Agencia Tributaria pasa por distintas fases que provocan una mayor o menor capacidad de acción del área de Recaudación sobre las mismas, y que va desde la posibilidad absoluta de gestionarlas sin más limitaciones que las que el ordenamiento jurídico impone, a deudas cuya gestión está limitada o condicionada por elementos internos y externos que impiden una actuación material de gestión recaudatoria en grado absoluto o relativo.

Se distingue tradicionalmente entre **deuda gestionable y deuda “no gestionable”**, dependiendo del grado de capacidad de acción sobre dichas deudas¹¹.

El hecho de que determinadas deudas estén en una situación que limita su gestión recaudatoria no quiere decir, sin embargo, que la Agencia Tributaria tenga que abstenerse de toda actuación. Dichas situaciones deben ser objeto de seguimiento, apoyándose en las herramientas informáticas adecuadas que permitan detectar los cambios en sus circunstancias y así evitar los riesgos que puedan derivarse por desconocimiento de estos cambios, o debido al transcurso del tiempo, como pueden ser una gestión más lenta o incluso la prescripción de las deudas.

La evolución de la **deuda total** pendiente por la Agencia Tributaria desde 2016 a 2024, en millones de euros, se refleja en el siguiente cuadro.

EVOLUCION DEL CARGO 2016-2024									
EN IMPORTE EN MILLONES DE EUROS									
	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
DEUDA PENDIENTE INICIO DEL PERIODO	49.271,82	45.849,11	42.365,08	41.627,68	42.769,75	41.911,23	43.437,38	40.421,22	42.036,47
DEUDA PENDIENTE AL FINAL DEL PERIODO	45.849,11	42.365,08	41.627,68	42.769,75	41.911,23	43.437,38	40.421,22	42.036,47	48.796,70

¹¹ Estas circunstancias provienen en determinadas ocasiones del tipo de deuda y su situación concreta (deudas en período voluntario, deudas suspendidas por recurso, etc.) y otras veces derivan de la propia situación del deudor (deudor declarado fallido, deudores en proceso concursal y otras circunstancias) y que en definitiva inciden en el grado de capacidad de gestión de las deudas.



Para realizar un análisis adecuado de la evolución de la deuda es conveniente desglosar la cuantía de la misma que se encuentra **paralizada por proceso concursal o recurso, aunque debe destacarse para el año 2024 el incremento de deuda paralizada por otros motivos**. En el cuadro siguiente se refleja esta información.

DEUDA SUSPENDIDA POR:			
	PROCESO CONCURSAL	RECURSO	otras PARALIZACIONES
MEDIA 2015-2018	6.406,35	12.921,96	1.359,94
2019	5.398,22	12.666,08	1.329,06
2020	4.896,13	12.043,68	1.218,06
2021	3.963,38	11.460,85	2.598,00
2022	3.835,85	10.847,24	1.388,39
2023	3.650,45	11.057,25	1.725,25
2024	3.627,43	10.237,11	7.803,16

Como puede observarse, en el año 2024, **10.237** millones de euros corresponden a deudas suspendidas por **recurso o reclamación**. Este importe debe ser objeto de seguimiento, conjuntamente con el indicador estratégico 7 Conflictividad Tributaria, puesto que la reducción de la conflictividad es una prioridad para la Agencia Tributaria.

Por otra parte, también se advierte el elevado importe de la deuda afectada por **procesos concursales** (**3.627** millones de euros en el año 2024), lo que implica la necesidad de efectuar un seguimiento efectivo de este tipo de procesos para realizar las actuaciones que en cada caso correspondan dentro de las posibilidades que permite el ordenamiento jurídico en defensa del crédito público.

En resumen, como consecuencia del seguimiento y control realizado de estas dos magnitudes en los últimos años, el importe pendiente de **deuda afectada por procesos concursales**, se ha reducido durante todos los años de la serie, siendo en 2024 el más bajo de la misma. El importe pendiente de **deuda suspendida** se ha reducido siendo inferior a la de los años precedentes recogidos en esta serie. Sin embargo, debe destacarse que en



2024 se ha incrementado muy significativamente, y de manera excepcional, la **deuda pendiente paralizada por otros motivos**¹².

El indicador estratégico **centra su interés sobre aquella deuda que se puede denominar gestionable**, sobre la cual la capacidad de actuación es plena. Se trata, en definitiva, de conseguir la finalización de la gestión de toda la deuda gestionable en el menor plazo de tiempo posible, sin perjuicio de revisar la situación de la deuda con gestión limitada con la misma finalidad. Es un índice que relaciona, para cada año o período que se considere, **el importe de deuda gestionada con respecto a la deuda gestionable**, en período ejecutivo. En el siguiente cuadro, se detalla, en millones de euros, la forma de cálculo del indicador estratégico para 2024:

	2024
DEUDA PENDIENTE EN EJECUTIVA A 1 ENERO	24.841,06
Aplazado	-360,74
Suspendido por recurso	-670,12
Paralizado	-2.988,85
En compensación	-20,95
DEUDA PENDIENTE A 1 DE ENERO GESTIONABLE BRUTA EN EJECUTIVA (1)	20.800,40
CARGO NUEVO EN EJECUTIVA DEL AÑO 2024 (2)	10.492,48
TOTAL (Deuda pendiente gestionable BRUTA en ejecutiva + cargo nuevo en ejecutiva) (1+2)	31.292,88
Anulaciones	-920,55
Rehabilitaciones	5.366,83
TOTAL DEUDA GESTIONABLE NETA EN EJECUTIVA (ANULACIONES+REHABILITACIONES DEL AÑO)	35.739,16
Deuda cancelada por ingreso y otras causas	13.571,88
TOTAL DEUDA GESTIONADA FINALIZADA EN EJECUTIVA (3)	13.571,88
Notificado en ejecutiva pte de ingreso	1.343,62
En embargo con diligencia emitida	16.371,74
Importe derivado en el año	1.719,84
TOTAL DEUDA GESTIONADA NO FINALIZADA EN EJECUTIVA (4)	19.435,20
TOTAL DEUDA GESTIONADA EN EJECUTIVA (3+4)	33.007,08
INDICADOR DE GESTIÓN	0,92

¹² Consecuencia del cargo en voluntaria de autoliquidaciones sin ingreso de deudas de deudores relacionados con la trama de Hidrocarburos



La deuda **gestionable neta en ejecutiva** será la parte de la deuda pendiente en ejecutiva sobre la que se realiza la gestión recaudatoria.

Su cálculo se basa en **tres** componentes:

Primero: **Deuda inicial gestionable en ejecutiva a 1 de enero de 2024 (20.800,40 millones de euros)** que es aquella que no se encuentra ni aplazada, ni paralizada, ni suspendida ni en proceso de compensación y que, por tanto, debe de ser gestionada.

Segundo: **Nueva deuda que haya entrado en el año (10.492,48 millones de euros)**.

Tercero: **Deudas anuladas (920,55 millones de euros)** sobre las no resulta posible efectuar la gestión recaudatoria por lo que reducen la deuda gestionable. Igualmente, existe otro aspecto a considerar, hay otras deudas sobre las que se puede realizar la gestión recaudatoria como los **importes rehabilitados (5.366,83 millones de euros)** que previamente fueron cancelados, pero hay nuevas circunstancias que aconsejan su rehabilitación para intentar su cobro.

Así se obtiene la **deuda gestionable neta en ejecutiva (35.739,16 millones de euros)**.

La **deuda gestionada en ejecutiva** se entenderá como aquella que ha sido gestionada y finalizada o en curso de finalización. Se tienen en cuenta los importes de deuda gestionada **finalizada (13.571,88 millones de euros)** que es la deuda ingresada y la cancelada por otros motivos, y la deuda gestionada **no finalizada (19.435,20 millones de euros)** que es la deuda derivada y aquella deuda ya notificada y pendiente del plazo de ingreso y aquella deuda gestionada al haberse emitido una diligencia de embargo.

Como puede verse en el cuadro anterior, no aparece como deuda gestionada la parte de la nueva deuda entrante durante el periodo (cargo nuevo) que es aplazada, suspendida por recurso o paralizada por la dificultad de su determinación. Así, este indicador se basa en la estabilidad de los importes que finalmente resulten aplazados, suspendidos o paralizados del nuevo cargo que entra cada año, por lo que si se produjera una desviación significativa en los importes el indicador estratégico debería ser ajustado. Pese a ello, la experiencia sobre esos resultados muestra que en los últimos años no se han producido desviaciones significativas que puedan afectar al indicador.

Sin perjuicio de la utilidad de su seguimiento anual e incluso para períodos más cortos, como indicador estratégico que es, su examen a lo largo de un horizonte temporal superior al año, arroja sin duda conclusiones más útiles, ya que permite determinar la tendencia



hacia dónde se encamina la gestión recaudatoria de deudas, por comparación con otros años.

En resumen, la **deuda gestionada en ejecutiva (33.007,08 millones de euros)** supone que en el año 2024 el **0,92** de la **deuda gestionable neta en ejecutiva (35.739,16 millones de euros)** ha sido objeto de gestión recaudatoria.

III.7 CONFLICTIVIDAD TRIBUTARIA.

La conflictividad tributaria hace referencia a la directa oposición de los intereses de los contribuyentes y los de la Administración en aplicación de alguno de los medios de revisión en vía administrativa previstos en la Ley General Tributaria o los procedimientos establecidos ante la vía contencioso-administrativa.

Mediante la mejora en la calidad y la motivación de los actos emitidos por la Agencia Tributaria, un objetivo estratégico es reducir la conflictividad y los actos administrativos objeto de anulación total o parcial como consecuencia de las resoluciones de los conflictos que estimen total o parcialmente las pretensiones de los contribuyentes.

Este indicador persigue evaluar el comportamiento de dos magnitudes: en primer lugar, el porcentaje de **conflictividad relativa** y, en segundo lugar, analizar la **evolución del número de resoluciones de los conflictos¹³ desfavorables a la Administración** y, consecuentemente, los actos que deben ser anulados.

En relación con la primera magnitud, el siguiente cuadro muestra la **conflictividad global absoluta, definida como el número de los recursos y reclamaciones¹⁴** interpuestos durante el período considerado, computando como un único recurso los casos en los que posteriormente a la presentación de un recurso de reposición se interpone reclamación económico-administrativa. También se muestra la **conflictividad relativa, que pone en**

¹³ El criterio utilizado para considerar la existencia de un conflicto es que se origina cuando el acto que emite la Agencia es objeto de recurso o reclamación, al margen de las posibles integraciones o desgloses que puedan hacerse por los Tribunales para la tramitación posterior de los mismos.

¹⁴ Se excluyen del cómputo de la conflictividad tributaria los conflictos derivados de las ayudas aprobadas en el marco del Plan Nacional de respuesta a las consecuencias económicas y sociales de la invasión de Ucrania, dado que se trata de actos cuya gestión se ha encomendado a la Agencia Tributaria pero no son actos de naturaleza tributaria. En el caso de que se incluyeran en el cálculo, el porcentaje de conflictividad relativa sería más reducido, pero desvirtuaría la comparación histórica.



relación la conflictividad absoluta con el total de actos tributarios ¹⁵ emitidos por la Agencia Tributaria en el mismo periodo susceptibles de recurso o reclamación:

CONFLICTIVIDAD ABSOLUTA (N ° REC. REPOSICIÓN + REA SIN PREVIO RR)	
MEDIA PERIODO 2020-2023	2024
312.392	307.465
CONFLICTIVIDAD RELATIVA ((N° REC. REPOSICIÓN + REA SIN PREVIO RR) / ACTOS EMITIDOS)	
1,85%	1,73%

Como puede observarse en el cuadro, la conflictividad relativa se situó en el período 2020-2023 en el **1,85%** y en 2024 decreció hasta el **1,73%**, pudiendo afirmarse que, en términos generales, el grado de conflictividad observado es reducido¹⁶.

La reducción de la conflictividad es un objetivo en el que la Agencia Tributaria cuenta con el apoyo, no solo de los Tribunales Económico-Administrativos, en cuanto que sus resoluciones incentivan una mejora de la calidad de las actuaciones, sino también de la Dirección General de Tributos, puesto que el establecimiento de criterios refuerza la certidumbre jurídica y reduce el espacio para la conflictividad.

De igual forma, contribuye a este objetivo el análisis de las quejas y propuestas del Consejo para la Defensa del Contribuyente y los trabajos de los foros cooperativos con que cuenta la Agencia Tributaria para facilitar la difusión de los criterios que aplican sus órganos.

En cuanto al resultado de los recursos y reclamaciones en el año 2024 (estimaciones totales, estimaciones parciales y resueltos a favor de la Agencia¹⁷), los porcentajes sobre los actos reclamados y recurridos, diferenciando según el órgano revisor y atendiendo al número, son los siguientes

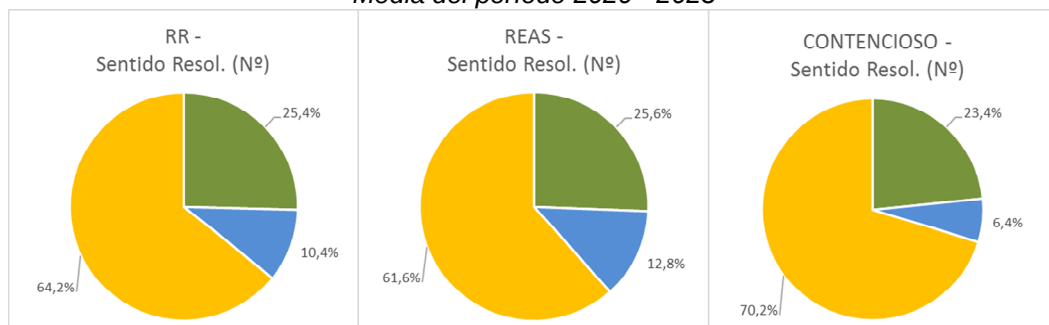
¹⁵ Debe destacarse que no están incluidos en el total de actos emitidos los actos relativos a los pequeños envíos de Aduanas.

¹⁶ Cabe advertir que el cuadro anterior presenta la evolución de la conflictividad absoluta y relativa en términos de número de recursos y de reclamaciones interpuestos y no de importes. Ello es así porque los importes impugnados no son agregables, ya que en ocasiones se refieren a cuotas a ingresar, en otras a cuotas a devolver, y en otros casos a bases imponibles.

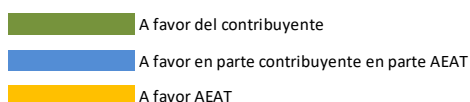
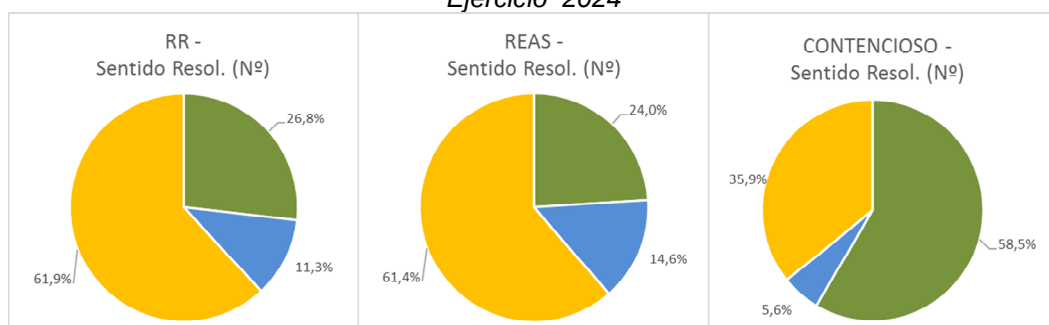
¹⁷ En los recursos resueltos a favor de la Agencia, además de los desestimados por los Tribunales, se incluyen otras causas que producen que el acto administrativo no sea anulado, tales como la presentación de declaración extemporánea, el desistimiento del reclamante o recurrente, la inadmisión, etc.



Media del período 2020 - 2023



Ejercicio 2024



En resumen, durante 2024 en comparación con el periodo 2020-2023 se ha reducido tanto la conflictividad absoluta (**307.465** conflictos) como relativa (**1,73%**) y, como se observa en los gráficos, durante el año 2024, el **61,4%** de las resoluciones de los Tribunales Económico-Administrativos y el **35,9%** de sentencias de los Tribunales Contencioso-Administrativos fueron totalmente favorables a la Agencia Tributaria. El porcentaje es similar al equivalente en el periodo 2020-2023 en el caso de las REAs (**61,6%**) pero muy inferior en el contencioso (**70,2%**)¹⁸.

¹⁸ El elevado porcentaje favorable a los recurrentes en el ámbito contencioso-administrativo en el año 2024 viene dado, básicamente, por unos 6.000 recursos estimados totalmente en materia del Impuesto sobre la Renta de No Residentes (IRNR) en relación con el porcentaje de retención a aplicar a fondos extranjeros no residentes. Además, el valor medio de los años 2020-2023 está influenciado por un notable resultado a favor del AEAT en el año 2021, en el que se produjeron más de 11.000 desistimientos de los recurrentes en recursos contra actos en materia del Impuesto sobre el Valor de la Producción de Energía Eléctrica por la jurisprudencia establecida por el Tribunal Supremo (STS nº 812/2021).



II.8 INFORMACIÓN Y ASISTENCIA.

Dentro del nuevo modelo de información y asistencia que se está implantando en la Agencia Tributaria, existen determinadas variables que permitirán medir la evolución de la instauración de este modelo y las necesidades de mejora que puedan surgir a lo largo del desarrollo del mismo, siendo el ciudadano el eje y centro de las actuaciones de información y asistencia de la Agencia Tributaria, apostando por que sea el ciudadano quien elija, de acuerdo con sus preferencias, la modalidad y el canal a través de los que quiere recibir la asistencia solicitada.

En primer lugar, en la medida en que se busca mejorar la atención telefónica prestada a los contribuyentes, se procura tanto **incrementar el porcentaje de llamadas atendidas** por todas las áreas que integran la Agencia Tributaria como **mejorar la calidad** de la atención prestada, incluyendo las llamadas realizadas con cita.

- Durante el año 2024, la Agencia Tributaria ha ido incrementando su oferta de cita telefónica. Hay que destacar este ascenso, especialmente, en la segunda mitad del año: de las 279.386 citas telefónicas atendidas en el primer semestre, se ha pasado a 396.364 citas telefónicas (un **42%** más) atendidas en el segundo semestre, lo que supone un total de 675.750 citas telefónicas en el cómputo anual y se ha logrado que casi todos los servicios que hasta ahora se ofrecían solo presencialmente se presten también de manera telefónica.
- Además, se ha introducido una nueva forma de asistencia telefónica, que es la atención inmediata¹⁹. A lo largo de 2024 se han realizado **346.148** atenciones inmediatas.
- En cuanto al nivel global de atención del servicio telefónico, computando tanto llamada entrante (descontando las llamadas del mismo número en el mismo día), como saliente, ya sea mediante cita o mediante atención inmediata, se ha situado en 2024 en el **74,62%**. Dicho porcentaje se sitúa en la senda del 80% a alcanzar en 2027 fijada en el Plan Estratégico 2024-2027, esperándose que continúe la evolución positiva derivada de la mejora en la formación y experiencia del personal que atiende las llamadas, de la utilización de una nueva herramienta tecnológica en la atención de las llamadas entrantes, así como de la ampliación de la oferta de llamada saliente.



En segundo lugar, debe atenderse a los **servicios de información y asistencia prestados por las diferentes herramientas digitales** existentes en cada momento y evaluarse el nivel de satisfacción con las herramientas digitales.

- La medición se realiza comparando el número de accesos con resultado satisfactorio para el contribuyente, en función cuál haya sido su respuesta al cuestionario que se le ofrece al finalizar la conversación, respecto del total de accesos a los asistentes y a las herramientas de asistencia virtual.
- El porcentaje de accesos con resultado satisfactorio para el contribuyente se sitúa en el **72,71%** en 2024, lo que supone el cumplimiento pleno de la referencia del **50%** fijada en el Plan Estratégico 2024-2027.

Finalmente, la Agencia Tributaria ha realizado una apuesta decidida por facilitar también el acceso al servicio de atención presencial, contando para ello con un protocolo sobre atención y acceso del público a las oficinas de la Agencia Tributaria. La asistencia presencial sigue siendo una modalidad imprescindible de asistencia, en especial, para mitigar los efectos de la brecha digital, así como para mantener el nivel de asistencia necesario a los mayores de 65 años. En consecuencia, el nivel de atención presencial también es objeto de medición en este indicador estratégico, con especial incidencia en el tiempo máximo de espera en el que se ofrece al ciudadano una cita presencial²⁰.

- Se ha procedido a evaluar la mediana de días hábiles transcurridos entre la fecha en que se obtiene la cita y la fecha de la cita. El Plan Estratégico 2024-2027 establece una referencia de **3 días** para este indicador. La referencia se ha cumplido en todos los casos, situándose el resultado en 1 día para el servicio de certificados tributarios y en 2 días para el resto.

¹⁹ Permite ser atendido, en pocos segundos, por parte de un operador especializado. Estas atenciones inmediatas se han ido extendiendo a todos los servicios telefónicos, especialmente a partir del mes de julio de 2024. En la actualidad, prácticamente la totalidad de los servicios que ofrecen el canal telefónico proporcionan atención inmediata.

²⁰ En este sentido, se han seleccionado los servicios más demandados por los ciudadanos, en atención presencial, siendo éstos: Identificación electrónica. Pagar, aplazar, y consultar deudas, embargos y aplazamientos. Certificados tributarios. Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas. Censos.



IV.- CONCLUSIONES.

El Plan Estratégico 2024-2027, además de un conjunto de objetivos básicos, incorpora **ocho indicadores** estratégicos para medir la evolución del resultado de sus actuaciones en el medio plazo. Este Informe tiene por objeto actualizar los datos inicialmente reflejados en los indicadores en la versión original del Plan, así como incorporar el seguimiento de los indicadores hasta el 31 de diciembre de 2024.

INDICADOR 1.-ENSANCHAMIENTO DE LAS BASES IMPONIBLES.

El indicador que refleja de forma más fidedigna cómo evoluciona el comportamiento fiscal en nuestro país es el que compara la evolución diferencial de la base imponible agregada con la de la magnitud macroeconómica de referencia, ya que una línea de actuación prioritaria de la Agencia Tributaria es orientar sus actividades al afloramiento y ensanchamiento de las bases imponibles. La Agencia Tributaria ha optado por analizar si el porcentaje de **incremento de la base imponible agregada es superior al de la demanda interior nominal** a lo largo del ciclo económico alcista inicialmente previsto en el Plan Estratégico 2024-2027. Es importante destacar que lo relevante es el diferencial de crecimiento acumulado en todo el ciclo, más allá de cuál pueda ser el resultado alcanzado en un año concreto.

Admitiendo el carácter provisional de los últimos datos²¹, se puede afirmar que la base imponible agregada ha registrado en el último cuatrienio aumentos superiores a los de la demanda interior nominal, con un diferencial acumulado de **3,5** puntos, lo que indudablemente tiene un efecto positivo en la recaudación.

Por otra parte, hay que tener en cuenta que la evolución de este indicador está condicionada por el ciclo económico, a lo que se añade el efecto distorsionador de la pandemia sobre la precisión y calidad de la estimación de los agregados contables en 2020/2022 (que incluso podría no estar totalmente ajustada tras la última y significativa revisión).

²¹ Las cifras de demanda interior y de bases imponibles están sujetas a revisión durante al menos dos años, sin olvidar el efecto de la importante actualización de las estimaciones macroeconómicas realizada por el INE el pasado año



INDICADOR 2.- MEDICIÓN DE LOS EFECTOS INDUCIDOS DE ACTUACIONES DE CONTROL.

El Plan Estratégico 2024-2027 establece que deben medirse y evaluarse **los efectos en el cumplimiento voluntario motivado por las actuaciones de la Agencia Tributaria.**

El conjunto de las actuaciones de la Agencia Tributaria tiene como fin último mejorar el cumplimiento voluntario y, en este contexto, hay establecidos sistemas dirigidos a medir el efecto inducido de las actuaciones **inspectoras**. Como conclusión general en cuanto al comportamiento anterior y posterior de los contribuyentes objeto de comprobación inspectora en el período **2014/2021** y su comparación con el total declarantes, habitualmente los contribuyentes inspeccionados incrementan sus ingresos tributarios en los **tres años siguientes en mayor medida que el conjunto de contribuyentes respecto de los tres años anteriores a la comprobación inspectora.**

En concreto, para los obligados inspeccionados en **2021** el incremento del saldo neto de sus autoliquidaciones fue el **21,6%**, frente al incremento del **20%** del total de declarantes.

Por otra parte, en el **ámbito de Gestión Tributaria** se puede destacar los resultados inducidos calculados en el año 2024 como consecuencia de actuaciones de comprobación limitada realizadas en ejercicios anteriores en las que se regularizaron cuestiones tales como la deducción por inversión en vivienda habitual, la imputación de renta inmobiliaria, las reducciones en los rendimientos netos de capital inmobiliario, los gastos de actividades económicas y los gastos deducibles en el IVA. El resultado de estas actuaciones supuso que **144.110** contribuyentes objeto de las mismas incrementaron su tributación en **457.670.000 euros.**

INDICADOR 3.- IMPACTO DE LA TRANSPARENTACIÓN DE DATOS Y DE LAS ACTIVIDADES DE ASISTENCIA.

Se están desarrollando proyectos basados en la transparentación de datos tributarios, que profundicen en la realización de actuaciones preventivas que promuevan el cumplimiento correcto de las obligaciones tributarias.

Se han realizado algunas mediciones sobre determinados colectivos pudiendo destacarse los siguientes:



- En **el IRPF 2023**, la inclusión de nuevos mensajes en Renta Web para los perceptores por primera vez de pensiones en el extranjero así como para los herederos de inmuebles urbanos que no constan como titulares en Catastro, pero sí en el Índice Único Notarial²². Y en **el Impuesto sobre Sociedades 2023** en la presentación del modelo 200, se ha mostrado un mensaje que recuerda a los contribuyentes que pueden ver los avisos y advertencias generados en la presentación, para lo que deben acceder a Sociedades Web.

Como resultado de dichos mensajes el importe total del incremento ha sido de **4.081.000 euros**.

Además, dentro del período voluntario de declaración de IRPF 2023, se desarrolló un sistema que permitiera a determinados contribuyentes **corregir pequeños errores** detectados en la cumplimentación de su declaración y para facilitar la corrección de estos errores, se les ofreció el servicio de "**complementaria calculada**"²³. De los contribuyentes a los que se le puso a disposición la "complementaria calculada", **24.366** presentaron la autoliquidación complementaria, con un importe total de **7.627.000 euros**.

- Por otra parte, la **reevaluación de los criterios para determinar la culpabilidad en el procedimiento sancionador**, en el supuesto de presentación fuera de plazo de autoliquidaciones y declaraciones informativas sin perjuicio económico, facilita y ayuda a que el contribuyente pueda corregir pequeños errores sin penalización, lo que finalmente redunda en una mejora en el cumplimiento de sus obligaciones y en la calidad de la información.

INDICADOR 4.- EVOLUCIÓN DE LA BASE DE CÁLCULO.

Tradicionalmente, la medición del desempeño de la Agencia Tributaria se ha realizado atendiendo a los **resultados cuantitativos obtenidos en las actividades de control** desarrolladas por la misma. Sin embargo, el concepto de **base de cálculo**, definido a efectos de la determinación del sistema de financiación de la Agencia Tributaria, es más limitado²⁴. Este indicador estratégico complementa los anteriores. Su objeto es medir los resultados a alcanzar en cada ejercicio analizando la **evolución de la base de cálculo**, teniendo en

²² Al no figurar como titulares en Catastro, no aparece la información en Datos Fiscales.

²³ Permite presentar una declaración complementaria, precalculada por la Agencia Tributaria con las discrepancias corregidas, sin tener que introducir o modificar datos, es decir, se pone a disposición del contribuyente un cálculo en Renta Web para que, si está de acuerdo con él, simplemente lo confirme y presente la autoliquidación complementaria que se le ofrece.

²⁴ Recoge, por una parte, los **ingresos directos** de las actuaciones de control y, por otra, las **minoraciones de devoluciones**, que procedan en ambos casos a actos de liquidación derivados de actuaciones de comprobación e investigación



cuenta los resultados extraordinarios que se puedan producir, y poniéndola en relación con la **evolución del cumplimiento voluntario**.

En el año 2024, la base de cálculo experimenta un importante incremento (**11,77%**), alcanzando los resultados ordinarios su segundo mayor importe en el periodo analizado. Esto se ha visto, además, acompañado por un incremento del **7,96%** en los resultados extraordinarios, lo que se ha traducido en un incremento de la base de cálculo total hasta el máximo nivel del periodo.

Como se ha reflejado en el Indicador 1, con la información disponible la **base imponible agregada** ha registrado aumentos superiores a los de la **demanda interna nominal**, con un diferencial acumulado en los últimos cuatro años de **3,5 puntos**, lo que tiene un efecto positivo en la recaudación

En consecuencia, **la mejora en el cumplimiento voluntario ha sido compatible con el incremento del importe de la base de cálculo** haciendo abstracción en su cómputo de los resultados extraordinarios que se puedan producir y que desvirtúen las comparaciones entre ejercicios.

INDICADOR 5.- MEJORA DE LA EFICIENCIA.

La eficiencia puede definirse como el cociente resultante de **dividir** el **gasto presupuestario** que representa la Agencia Tributaria por los **ingresos tributarios** netos que gestiona la organización, todo ello referido a un ejercicio determinado.

En el período 2015/2024, mientras la recaudación gestionada por la Agencia Tributaria se multiplicó por **1,81**, el gasto presupuestario de la institución se multiplicó por **1,35**.

La combinación de las dos magnitudes expuestas, ingresos tributarios y gasto presupuestario, permite calcular la **ratio de eficiencia** de la organización, entendiendo por tal, expresado en porcentaje, el coste presupuestario anual que representa la Agencia Tributaria respecto de la totalidad de los ingresos tributarios netos que gestiona en cada ejercicio.

En 2024 se produce un incremento en los ingresos tributarios netos gestionados por la Agencia Tributarias del **8,41%** respecto a 2023, alcanzando el máximo del periodo. Ello ha ido acompañado además de un incremento de la eficiencia de la Agencia Tributaria, situándose la ratio por primera vez en el **0,60%** en 2024, por lo que se cumple el objetivo de



que el coste presupuestario anual de la organización no supere el **0,70** % de los ingresos tributarios netos que gestiona.

INDICADOR 6.- DEUDA GESTIONADA.

Se distingue tradicionalmente entre deuda **gestionable** y deuda **no gestionable**, dependiendo del grado de capacidad de acción sobre dichas deudas.

Para realizar un análisis adecuado de la evolución de la deuda es conveniente desglosar la cuantía de la misma que se encuentra **paralizada por proceso concursal o recurso**. En concreto, en el año 2024, **10.237** millones de euros corresponden a deudas suspendidas por **recurso o reclamación**, mientras que también se advierte el elevado importe de la deuda afectada por **procesos concursales** (**3.627** millones de euros), lo que implica la necesidad de efectuar un seguimiento efectivo de este tipo de procesos para realizar las actuaciones que en cada caso correspondan dentro de las posibilidades que permite el ordenamiento jurídico en defensa del crédito público.

Este índice relaciona, para cada año o período que se considere, **el importe de deuda gestionada con respecto a la deuda gestionable**, en período ejecutivo.

La **deuda gestionada en ejecutiva** (**33.007,08** millones de euros) supone que en el año 2024 el **0,92** de la **deuda gestionable neta en ejecutiva** (**35.739,16** millones de euros) ha sido objeto de gestión recaudatoria.

INDICADOR 7.- CONFLICTIVIDAD TRIBUTARIA.

Este indicador persigue evaluar el comportamiento de dos magnitudes, en primer lugar, el porcentaje de **conflictividad relativa**, haciendo un seguimiento del mismo con el objetivo de asegurar que se mantiene bajo control y si es posible reducirlo y, en segundo lugar, analizar la **evolución del número de resoluciones/recursos favorables a la Administración** que debe incrementarse a lo largo de los años mediante la mejora en la calidad y la motivación de los actos emitidos por la Agencia.

La **conflictividad global absoluta** definida como los recursos y reclamaciones interpuestos durante el período considerado, computando como un único recurso los casos en los que posteriormente a la presentación de un recurso de reposición se interpone reclamación económico-administrativa se ha concretado en el año **2024** en **307.465** conflictos.



La **conflictividad relativa** pone en relación los actos reclamados con la totalidad de los actos emitidos recurribles, y representa la evolución en **número** de los recursos y reclamaciones, y no de los importes²⁵. La conflictividad relativa presenta un decremento desde el **1,85%** en el periodo 2020-2023 hasta el **1,73%** en 2024.

Respecto a las **estimaciones totales y parciales** de recursos y reclamaciones, durante el año 2024, el **61,4%** de las resoluciones de los Tribunales Económico-Administrativos y el **35,9%** de sentencias de los Tribunales Contencioso-Administrativo fueron favorables a la Agencia Tributaria²⁶.

INDICADOR 8.- INFORMACIÓN Y ASISTENCIA.

Durante el año 2024, la Agencia Tributaria ha ido incrementando su oferta de cita telefónica. Supone un total de **675.750** citas telefónicas en el cómputo anual. Además, se ha introducido una nueva forma de asistencia telefónica, que es la atención inmediata²⁷. A lo largo de 2024 se han realizado **346.148** atenciones inmediatas.

En cuanto al nivel global de atención del servicio telefónico, computando tanto llamada entrante como saliente, ya sea mediante cita o mediante atención inmediata, se ha situado en 2024 en el **74,62%**. Dicho porcentaje se sitúa en la senda del **80%** a alcanzar en 2027 fijada en el Plan Estratégico 2024-2027.

En segundo lugar, debe atenderse a los **servicios de información y asistencia prestados por las diferentes herramientas digitales** existentes en cada momento y evaluarse el nivel de satisfacción con las herramientas digitales. El porcentaje de accesos con resultado satisfactorio para el contribuyente se sitúa en el **72,71%** en 2024, lo que supone el cumplimiento de la referencia del **50%** fijada en el Plan Estratégico 2024-2027.

Finalmente, la **asistencia presencial** sigue siendo una modalidad imprescindible de asistencia. Se ha procedido a evaluar la mediana de días hábiles transcurridos entre la fecha en que se obtiene la cita y la fecha de la cita. El Plan Estratégico 2024-2027 establece una referencia de 3 días para este indicador. La referencia se ha cumplido en todos los

²⁵ Al no ser agregables ya que pueden referirse a cuotas a ingresar, a devolver, minoraciones de bases, deducciones, etc.

²⁶ El elevado porcentaje favorable a los recurrentes en el ámbito contencioso-administrativo en el año 2024 viene dado, básicamente, por unos 6.000 recursos estimados totalmente en materia del Impuesto sobre la Renta de No Residentes (IRNR) en relación con el porcentaje de retención a aplicar a fondos extranjeros no residentes. Además, el valor medio de los años 2020-2023 está influenciado por un notable resultado a favor del AEAT en el año 2021, en el que se produjeron más de 11.000 desistimientos de los recurrentes en recursos contra actos en materia del Impuesto sobre el Valor de la Producción de Energía Eléctrica por la jurisprudencia establecida por el Tribunal Supremo (STS nº 812/2021).

²⁷ Permite ser atendido, en poco tiempo, por parte de un operador especializado. En la actualidad, prácticamente la totalidad de los servicios que ofrecen el canal telefónico proporcionan atención inmediata



casos, situándose el resultado en **1** día para el servicio de certificados tributarios y en **2** días para el resto.