



11/2026– S.A.I.

**INFORME DE LA INSPECCIÓN DE LOS
SERVICIOS SOBRE LA EVOLUCIÓN EN
2025 DE LOS INDICADORES DEL PLAN
ESTRATÉGICO 2024-2027**

MAYO, 2026



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 2025.

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 **2,5 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 **2015/2022** 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 **2022** el incremento del saldo neto de sus autoliquidaciones fue el **38,4%**, frente al incremento del **31,9%** del total de declarantes.



Por otra parte, en el **ámbito de Gestión Tributaria** se puede destacar los resultados inducidos calculados en el año 2025¹ como consecuencia de actuaciones de comprobación limitada realizadas en ejercicios anteriores tales como la deducción por inversión en vivienda habitual, de inmuebles mediante imputación de renta inmobiliaria, de reducciones en los rendimientos netos de capital inmobiliario, de gastos de actividades económicas y de gastos deducibles en el Impuesto sobre el Valor Añadido (en adelante IVA). El resultado de estas actuaciones supuso que **138.212** contribuyentes objeto de las mismas incrementaron su tributación en **501,88 millones de euros**.

INDICADOR 3.- IMPACTO DE LA TRANSPARENTACIÓN DE DATOS Y DE LAS ACTUACIONES DE ASISTENCIA. La Agencia Tributaria ha comenzado un proceso de transparentación de determinados 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 **mensajes en Renta Web** (reducciones por contratos de arrendamiento de vivienda habitual y herederos de inmuebles urbanos que no constan como titulares en Catastro, pero sí en el Índice Único Notarial ²) o en el justificante de presentación **del modelo 200 del Impuesto sobre Sociedades 2024**, (mensaje 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 2024 (en adelante IRPF 2024), se ha continuado con el sistema que permite a determinados contribuyentes **corregir pequeños errores** detectados en la cumplimentación de su declaración y para facilitar la corrección de estos, se les ofreció el servicio de **"complementaria calculada"**.

Como consecuencia de las actuaciones anteriores los contribuyentes modificaron sus declaraciones o presentaron complementarias por un importe global de **42,71 millones de euros**.

¹ Se toma en consideración los procedimientos iniciados en 2025 y, exclusivamente, las declaraciones corrientes presentadas en el plazo de 365 días desde el inicio del procedimiento.

² Al no figurar como titulares en Catastro, no aparece la información en Datos Fiscales.



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 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**³, 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. En los años **2024 y 2025**, la base de cálculo experimenta una importante recuperación **(+11,77% y +13,02%**, respectivamente), alcanzando los **resultados ordinarios de 2025** su mayor importe en el periodo 2015/2025 **(18.286 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 2016/2025, mientras la recaudación gestionada por la Agencia Tributaria se multiplicó por **1,94**, el gasto presupuestario de la institución se multiplicó por **1,41**.

La combinación de los ingresos tributarios y el gasto presupuestario ha situado en 2025 la ratio por primera vez en el **0,57%**, 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.

³ 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.



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**.

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

La **deuda gestionada en ejecutiva (34.941,43 millones de euros)** supone que en el año 2025 **el 0,92** de la **deuda gestionable neta en ejecutiva (37.785,49 millones de euros)** ha sido objeto de gestión recaudatoria, cumpliéndose con el objetivo fijado en el Plan Estratégico 2024-2027 de que este indicador sea igual o mayor **al 0,9**.

INDICADOR 7.- CONFLICTIVIDAD TRIBUTARIA. Este indicador persigue evaluar el comportamiento de dos magnitudes, en primer lugar, el porcentaje de **conflictividad relativa**⁴, 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 2025 en comparación con el periodo 2021-2024 se ha reducido tanto la conflictividad absoluta (**298.154** conflictos) como relativa (**1,26%**)⁵ y el **61,6%** de las resoluciones de los Tribunales Económico-Administrativos y el **57,6%** de sentencias de los Tribunales Contencioso-Administrativos fueron favorables a la Agencia. El porcentaje es similar al

⁴ 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.).

⁵ La disminución de la conflictividad relativa está motivada principalmente por el elevado número de devoluciones efectuadas por la AEAT derivadas de las solicitudes de devolución de IRPF 2019 a 2022 y años anteriores no prescritos, al amparo de la Disposición Final 16 de la Ley 7/2024 y que dan cumplimiento a lo señalado en la Disposición Transitoria segunda de la Ley 35/2006 del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas para los pensionistas que reciben en la actualidad prestaciones que procedan de aportaciones a mutualidades de previsión social que puedan dar lugar a reducción en la tributación de sus rendimientos del trabajo. Si se calculase la conflictividad relativa considerando el número de actos emitidos en el último año sin influencia de las solicitudes de devolución y la conflictividad absoluta global del año 2025, el dato resultante sería de un 1,73%, ligeramente inferior al valor medio del período 2021 a 2024



equivalente en el periodo 2021-2024 en el caso de las REAs⁶ (**61,8%**) aunque inferior en el contencioso (**68,6%**)⁷, si bien es superior al mismo dato de 2024 (39,1%).

INDICADOR 8.- INFORMACIÓN Y ASISTENCIA. Durante el año 2025, la Agencia Tributaria ha ido incrementando su oferta **de cita telefónica** con un total de **1.080.144** citas en el cómputo anual. Y respecto a la asistencia telefónica mediante la modalidad de atención inmediata⁸, se han realizado **527.052 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 2025 en el **79,54%**. Dicho porcentaje roza ya el objetivo del 80% establecido para el ejercicio 2027 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 **79,76%** en 2025, 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 en todos los casos, situándose el resultado en **1 día** para el servicio de certificados tributarios y en **2 días** para el resto, a excepción del servicio de identificación electrónica, donde el tiempo de obtención de cita se ha incrementado de 2 días en 2024 a 3 días en 2025⁹.

⁶ Reclamaciones Económico-Administrativas

⁷ El valor medio de los años 2021 a 2024 viene marcado fundamentalmente por dos circunstancias, por un lado el elevado porcentaje favorable a los recurrentes en el ámbito contencioso-administrativo en el año 2024 derivado de 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, y por otro 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).

⁸ 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.

⁹ El incremento en el servicio de identificación electrónica se deriva de la prestación por parte de la Agencia Tributaria del servicio de acreditación para la obtención del certificado digital de la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre.



Agencia Tributaria

Servicio de Auditoría Interna



**INFORME DE LA INSPECCIÓN DE LOS SERVICIOS SOBRE LA EVOLUCIÓN EN 2025 DE
LOS INDICADORES INCLUIDOS EN EL PLAN ESTRATÉGICO 2024-2027.**

NÚMERO	11/2026-SAI	PROGRAMA	Programa 9 Plan SAI/2026. Evaluación del cumplimiento del Plan de Objetivos, de las Directrices Generales del Plan Anual de Control Tributario en el año 2025 y evolución de los indicadores estratégicos en el mismo periodo.
TIPO	DEFINITIVO	ÁMBITO GEOGRÁFICO	Agencia Tributaria
FECHA ORDEN DE SERVICIO	12/3/2026		
FECHA DE ACTUACIÓN	Marzo 2026	EQUIPO DE INSPECCIÓN	SERVICIO AUDITORIA INTERNA
FECHA INFORME	Mayo 2026		
DESCRIPCIÓN/OBJETO	EVOLUCION DE LOS INDICADORES ESTRATÉGICOS EN 2025		
ÁMBITOS ANALIZADOS	➤ Evolución hasta 31/12/2025 de los indicadores estratégicos.		

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.....	24
IV.- CONCLUSIONES	27





11/2026– S.A.I.

**INFORME DE LA INSPECCIÓN DE LOS
SERVICIOS SOBRE LA EVOLUCIÓN EN
2025 DE LOS INDICADORES DEL PLAN
ESTRATÉGICO 2024-2027.**

MAYO, 2026



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	24
IV.- CONCLUSIONES.....	26



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 al 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 2025 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 **9** del Plan de Actuaciones del SAI para 2026, la Directora del Servicio de Auditoría Interna, mediante Orden de Servicio de fecha 12 de marzo de 2026 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 2025 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 Financiera y Tributaria, 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 2025 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 2025.

A continuación, se analiza cada uno de ellos.

III.1 ENSANCHAMIENTO DE BASES IMPONIBLES.

Este indicador la Agencia Tributaria 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 por la gestión recaudatoria o modificaciones normativas (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.

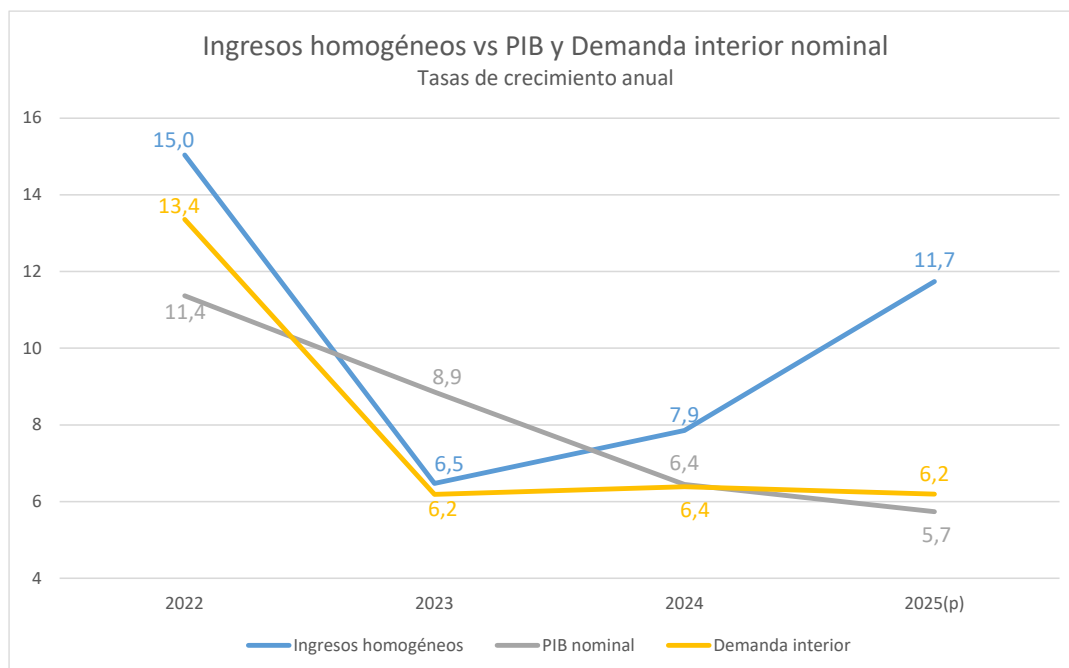
Otros indicadores, como la evolución de los **ingresos homogéneos** (que ajustan los efectos de diferentes ritmos de devoluciones u otros impactos que distorsionan las comparativas entre ejercicios), o de los **ingresos devengados** reflejan mejor el impacto diferencial de mejoras en el cumplimiento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

	2022	2023	2024	2025(p)
Ingresos tributarios totales	14,4	6,4	8,4	10,4
Ingresos devengados	12,7	5,6	13,4	10,0
Ingresos homogéneos	15,0	6,5	7,9	11,7
Base imponible agregada	13,5	6,2	8,2	6,7
Demanda interior	13,4	6,2	6,4	6,2
PIB nominal	11,4	8,9	6,4	5,7
Crec. diferencial acum. (eje dcho)	0,2	0,2	2,0	2,5

En el cuadro anterior se detallan las **tasas de crecimiento anual** y el crecimiento **diferencial acumulado** (redondeadas con un decimal) de diversas magnitudes fiscales y macroeconómicas en el período 2022/2025 (provisional).

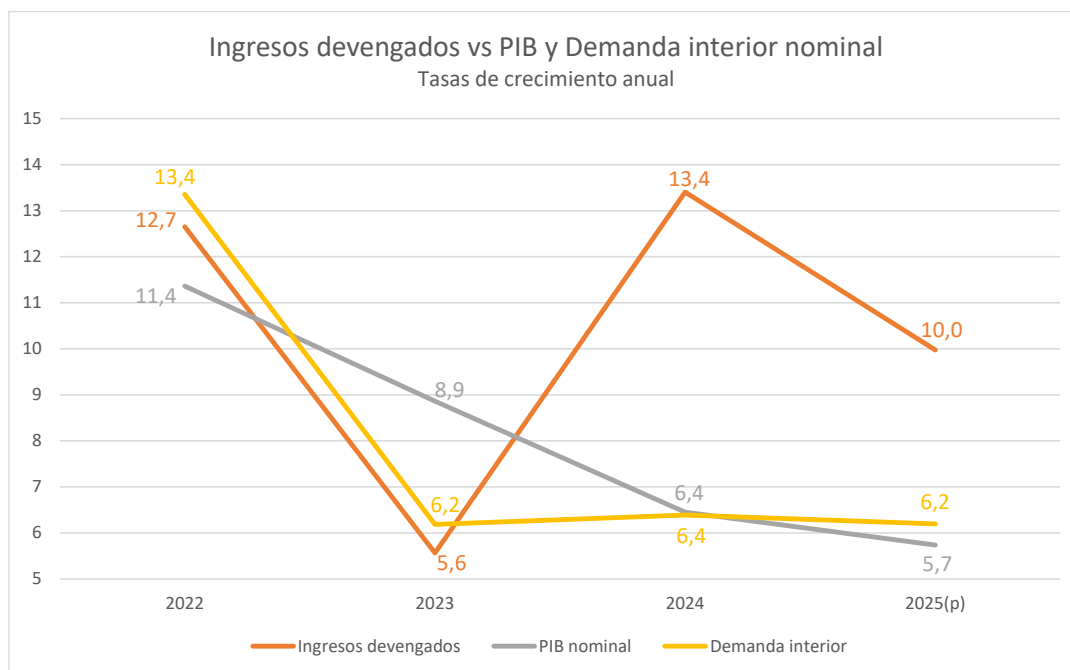
Se observa que en todos los años del periodo **las magnitudes fiscales presentan un comportamiento más favorable que las macroeconómicas**, aunque, como ya se ha señalado, existen factores no estrictamente relacionados con el cumplimiento voluntario que pueden distorsionar la comparativa.



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

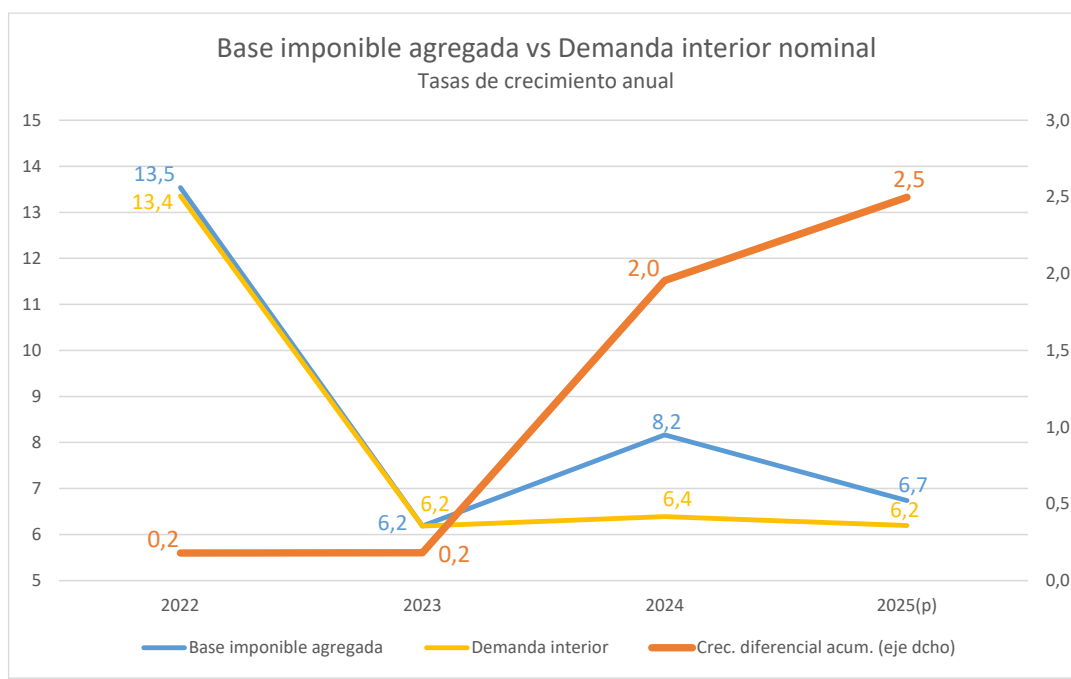
Como se aprecia en el gráfico, en 2025 el ritmo de crecimiento de los ingresos homogéneos (**11,7%**) es 5,5 puntos superior al de la demanda interior nominal (**6,2%**), la variable macro más correlacionada con los ingresos al excluir las exportaciones. Es preciso tener en cuenta que ese año los ingresos tributarios se vieron afectados por impactos normativos positivos por las mayores limitaciones a la compensación de bases imponibles negativas en Sociedades y la casi total recuperación de los tipos del IVA en energía y alimentación, del Impuesto sobre Electricidad y sobre el Valor de Producción de la energía eléctrica. Todas estas medidas normativas en conjunto explican un mayor aumento de los ingresos homogéneos en 2,9 puntos porcentuales.

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



Tras un bienio 2022-23 de rebajas fiscales para reducir la inflación energética derivada de la crisis de Ucrania, a partir de **2024 los ingresos devengados crecen por encima de ambas magnitudes macroeconómicas** por el retorno a la situación inicial de tipos, con un diferencial de crecimiento de los impuestos devengados sobre la demanda interior nominal de casi 4 puntos en 2025 (7 puntos en 2024).

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 2022/2025.





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), 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 **2,5 puntos** concentrado principalmente en el año 2024, lo que indudablemente tiene un efecto positivo en la recaudación.

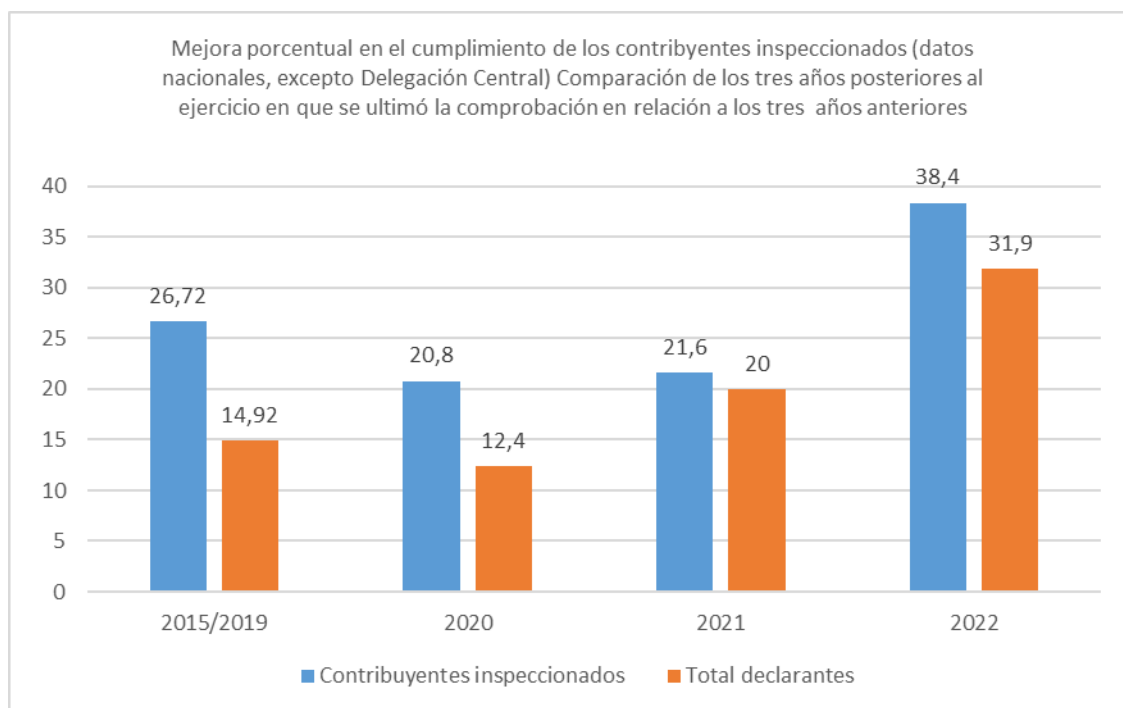
III.2 MEDICIÓN DE LOS EFECTOS INDUCIDOS DE ACTUACIONES DE CONTROL.

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 **2015/2022** 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**¹⁰.

¹⁰ 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 2025¹¹ como consecuencia de actuaciones de comprobación limitada realizadas en ejercicios anteriores tales como la deducción por inversión en vivienda habitual, de inmuebles mediante imputación de renta inmobiliaria, de reducciones en los rendimientos netos de capital inmobiliario, de gastos de actividades económicas y de gastos deducibles en el IVA. El resultado de estas actuaciones supuso que **138.212** contribuyentes objeto de las mismas incrementaron su tributación en **501,88 millones de euros**.

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

La Agencia Tributaria está 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 2024**, se han incluido mensajes en Renta Web para la correcta aplicación de reducciones por contratos de arrendamiento de vivienda habitual, así como para los herederos de inmuebles urbanos que no constan como titulares en Catastro, pero sí en el Índice Único Notarial¹². Y en **el Impuesto sobre Sociedades 2024** 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 **28,67 millones de euros**.

- Además, dentro del período voluntario de declaración de IRPF 2024, se ha continuado con el sistema que permite 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 93.937 contribuyentes y, como elemento adicional para facilitar la corrección de estos errores, se ofreció el servicio de "**complementaria calculada**"¹³. De los contribuyentes a los que se le puso a disposición esta opción, **44.084** presentaron la autoliquidación complementaria, con un importe total de **14,04 millones de euros**.

Como consecuencia de las actuaciones anteriores los contribuyentes modificaron sus declaraciones o presentaron complementarias por un **importe global de 42,71 millones de 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

¹¹ Se toma en consideración los procedimientos iniciados en 2025 y, exclusivamente, las declaraciones corrientes presentadas en el plazo de 365 días desde el inicio del procedimiento.

¹² Al no figurar como titulares en Catastro, no aparece la información en Datos Fiscales.

¹³ 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.



redunda en una mejora en el cumplimiento de sus obligaciones y en la calidad de la información.

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.¹⁴

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

¹⁴Ingresos derivados de liquidaciones con independencia del año en que se practicó la liquidación, liquidaciones extemporáneas ingresadas, devoluciones solicitadas que son denegadas



la existencia de bases imponibles cuya tributación queda asegurada mediante procedimientos como los acuerdos previos de valoración.

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
2025	8.467,798	9.817,714	18.285,512

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
2025	7.765,660	3.525,207	11.290,868



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 los años **2024 y 2025**, la base de cálculo experimenta una importante recuperación (**+11,77%** y **+13,02%**, respectivamente), alcanzando **los resultados ordinarios de 2025** su mayor importe en el periodo analizado (**11.290,9 millones de euros**). Esto se ha visto, además, acompañado por un incremento del 47,42% en los resultados extraordinarios.

Como se ha reflejado en el Indicador 1, con la información disponible para el período 2022-2025, **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 **2,5 puntos**, lo que tiene un efecto positivo en la recaudación.

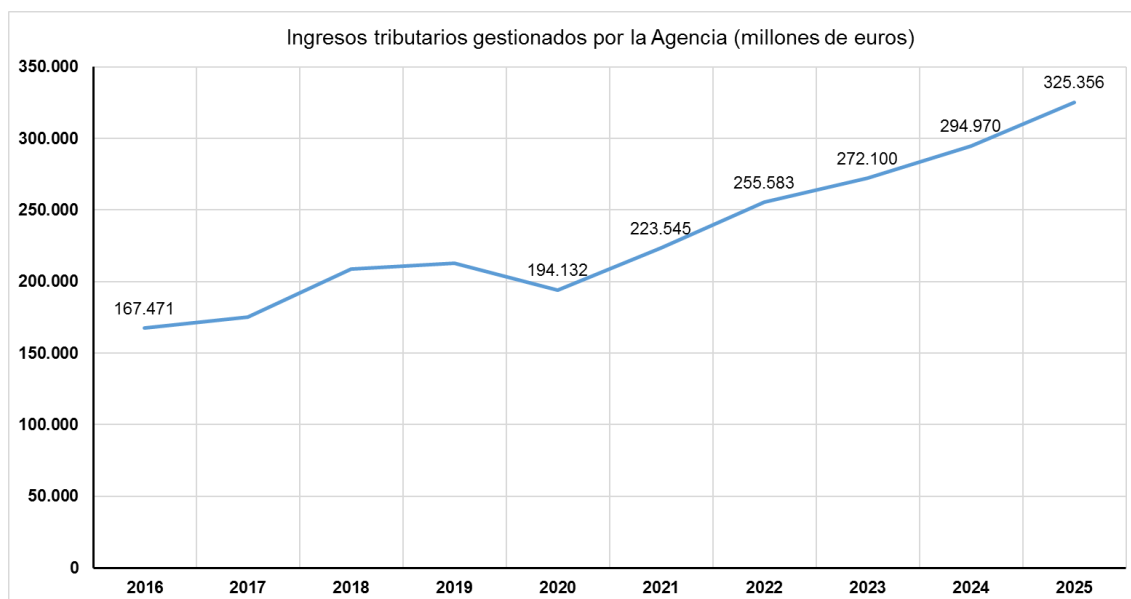
En consecuencia, **la mejora en el cumplimiento voluntario ha sido compatible con el incremento del importe de la base de cálculo** haciendo abstracción en su cómputo de los resultados extraordinarios que se puedan producir y que desvirtúen las comparaciones entre ejercicios.

III.5 MEJORA DE LA EFICIENCIA.

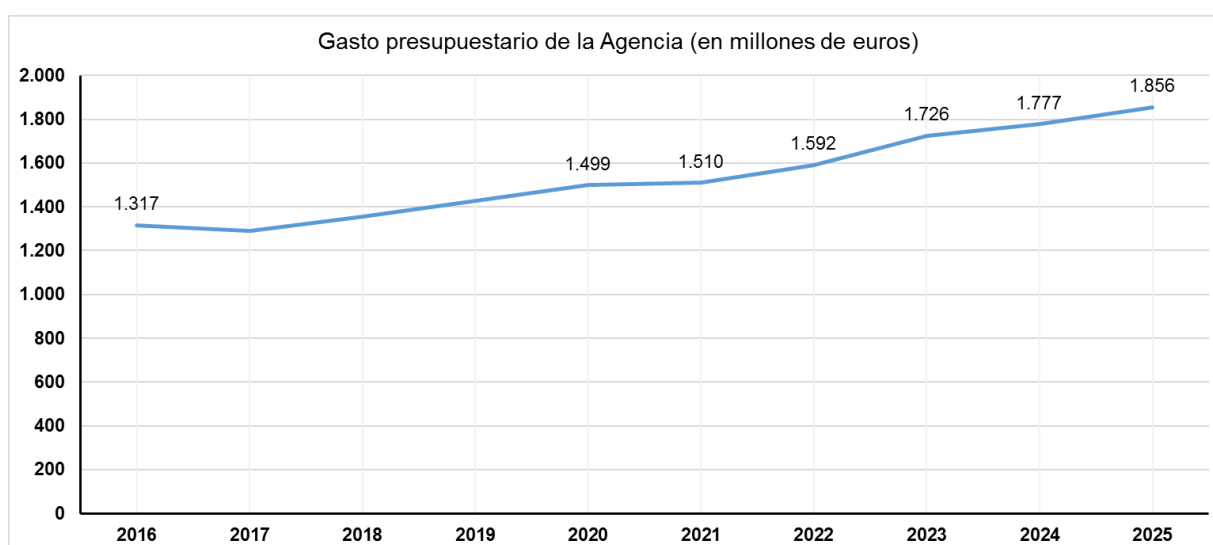
La eficiencia puede definirse como el cociente resultante de **dividir el gasto presupuestario** de la Agencia Tributaria entre los **ingresos tributarios netos** que gestiona la organización, todo ello referido a un ejercicio determinado.

La tendencia creciente en los **ingresos**¹⁵ 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 los ejercicios siguientes, permitiendo que la recaudación en **2025 (325.356 millones de euros)** haya experimentado un ascenso del **10,30%** respecto a 2024.

¹⁵ 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.



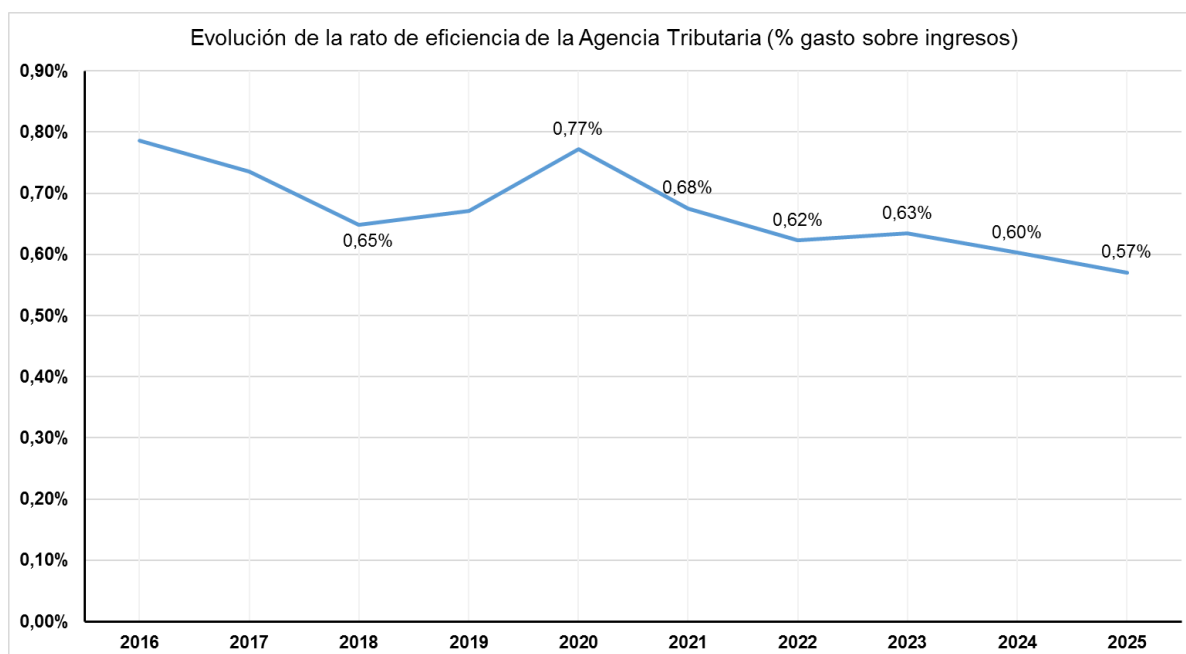
Cabe destacar que en el período **2016/2025**, mientras la recaudación gestionada por la



Agencia Tributaria se multiplicó por **1,94**, el gasto presupuestario de la institución se multiplicó por **1,41**.

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, que ha continuado en 2025, con un incremento del 10,30% sobre 2024, 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 **0,57%** en **2025**, 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 deudas¹⁶.

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 2017 a 2025, en millones de euros, se refleja en el siguiente cuadro.

¹⁶ 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.



EVOLUCION DEL CARGO 2017-2025
EN IMPORTE EN MILLONES DE EUROS

	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
DEUDA PENDIENTE INICIO 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	48.396,70
DEUDA PENDIENTE AL FINAL DEL PERIODO	42.365,08	41.627,68	42.769,75	41.911,23	43.437,38	40.421,22	42.036,47	48.396,70	46.606,62

En el ejercicio 2025 se vuelve a situaciones en las que la deuda pendiente al final del periodo es inferior a la que existía al inicio del mismo, este hecho no se producía desde el ejercicio 2022.

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**. Debe destacarse que en el año 2024 hubo un incremento importante **de deuda paralizada por otros motivos**, si bien en **2025** se ha vuelto a los **importes paralizados de años anteriores**. 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
2025	4.061,52	10.856,36	1.901,64



Como puede observarse, en el año 2025, **10.856 millones de euros** corresponden a deudas suspendidas por **recurso o reclamación**. Este importe debe ser objeto de seguimiento, conjuntamente con la conflictividad tributaria (**indicador 7**), 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 (4.062 millones de euros** en el año 2025), 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. Si bien y como consecuencia del seguimiento y control realizado, la deuda paralizada por proceso concursal se redujo durante todos los años de la serie hasta alcanzar en 2024 su nivel más bajo, en 2025 se ha elevado de manera excepcional respecto a años anteriores¹⁷.

El importe pendiente **de deuda suspendida** se ha ido reduciendo a lo largo de la serie hasta el año 2022 con incrementos en 2023 y 2024¹⁸. En 2025 el importe pendiente de deuda suspendida vuelve a estar prácticamente como en los años anteriores más próximos en la serie histórica.

El indicador estratégico debe **centrar 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 2025:

¹⁷ Sólo la deuda pendiente paralizada por proceso concursal de 4 deudores asciende a casi 730 millones de euros lo que supone el 18% del total de la deuda pendiente paralizada por proceso concursal.

¹⁸ En 2024 se incrementó de manera significativa y excepcional la deuda pendiente paralizada por otros motivos como consecuencia del cargo en voluntaria de autoliquidaciones sin ingreso de deudas de deudores relacionados con la trama de Hidrocarburos



	2025
DEUDA PENDIENTE EN EJECUTIVA A 1 DE ENERO	25.920,34
Aplazado	-407,12
Suspendido por recurso	-677,18
Paralizado	-3.422,89
En compensación	-17,89
DEUDA PENDIENTE A 1 DE ENERO GESTIONABLE BRUTA EN EJECUTIVA (1)	21.395,26
CARGO NUEVO EN EJECUTIVA DEL AÑO 2025 (2)	15.042,65
TOTAL (Deuda pendiente gestionable BRUTA en ejecutiva + cargo nuevo en ejecutiva) (1+2)	36.437,91
Anulaciones	-4.285,66
Rehabilitaciones	5.633,24
TOTAL DEUDA GESTIONABLE NETA EN EJECUTIVA (ANULACIONES +REHABILITACIONES DEL AÑO)	37.785,49
Deuda cancelada por ingreso y otras causas	13.995,86
TOTAL DEUDA GESTIONADA FINALIZADA EN EJECUTIVA (3)	13.995,86
Notificado en ejecutiva pte de ingreso	2.348,86
En embargo con diligencia emitida	16.154,36
Importe derivado en el año	2.442,35
TOTAL DEUDA GESTIONADA NO FINALIZADA EN EJECUTIVA (4)	20.945,57
TOTAL DEUDA GESTIONADA EN EJECUTIVA (3+4)	34.941,43
INDICADOR DE GESTION	0,92

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 2025 (21.395,26 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 (15.042,65 millones de euros).**

Tercero: **Deudas anuladas (4.285,66 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 (5.633,24 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 (37.785,49 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 (13.995,86 millones de euros)** que es la deuda ingresada y la cancelada por otros motivos, y la deuda gestionada **no finalizada (20.945,57 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 (34.941,43 millones de euros)** supone que en el año 2025 el **0,92** de la **deuda gestionable neta en ejecutiva (37.785,49 millones de**



euros) ha sido objeto de gestión recaudatoria, **cumpléndose** con el objetivo fijado en el Plan Estratégico 2024-2027 de que este indicador sea **igual o mayor al 0,9**.

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 conflictos**¹⁹ **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 reclamaciones**²⁰ 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 relación la conflictividad absoluta con el total de actos tributarios**²¹ emitidos por la Agencia Tributaria en el mismo periodo susceptibles de recurso o reclamación:

¹⁹ 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.

²⁰ 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.

²¹ Debe destacarse que no están incluidos en el total de actos emitidos los actos relativos a los pequeños envíos de Aduanas.



CONFLICTIVIDAD ABSOLUTA (Nº REC. REPOSICIÓN + REA SIN PREVIO RR)	
MEDIA PERIODO 2021-2024	2025
312.419	298.154
CONFLICTIVIDAD RELATIVA ((Nº REC. REPOSICIÓN + REA SIN PREVIO RR) / ACTOS EMITIDOS)	
1,78%	1,26%

Como puede observarse en el cuadro, la conflictividad relativa se situó en el período 2021-2024 en el **1,78%** y en 2025 ha disminuido hasta el **1,26%** pudiendo afirmarse que, en términos generales, el grado de conflictividad observado es reducido²².

La disminución de la conflictividad relativa está motivada principalmente por el elevado número de devoluciones efectuadas por la AEAT derivadas de las solicitudes de devolución de IRPF 2019 a 2022 y años anteriores no prescritos, al amparo de la Disposición Final 16 de la Ley 7/2024 y que dan cumplimiento a lo señalado en la Disposición Transitoria segunda de la Ley 35/2006 del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas para los pensionistas que reciben en la actualidad prestaciones que procedan de aportaciones a mutualidades de previsión social que puedan dar lugar a reducción en la tributación de sus rendimientos del trabajo. Si se calculase la conflictividad relativa considerando el número de actos emitidos en el último año sin influencia de las solicitudes de devolución y la conflictividad absoluta global del año 2025, el dato resultante sería de un 1,73%, ligeramente inferior al valor medio del período 2021 a 2024.

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

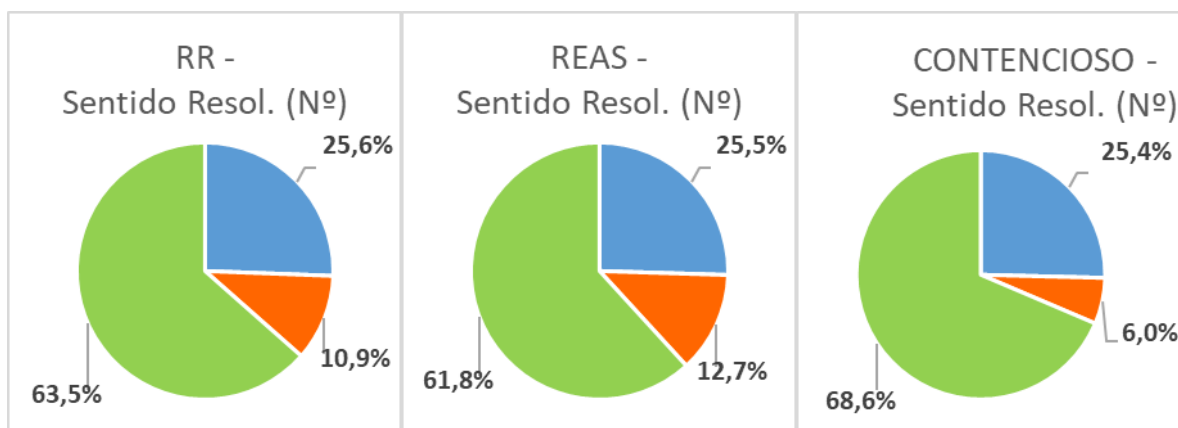
²² Cabe advertir que el cuadro anterior presenta la evolución de la conflictividad absoluta y relativa en términos de número de recursos y de reclamaciones interpuestos y no de importes. Ello es así porque los importes impugnados no son agregables, ya que en ocasiones se refieren a cuotas a ingresar, en otras a cuotas a devolver, y en otros casos a bases imponibles.



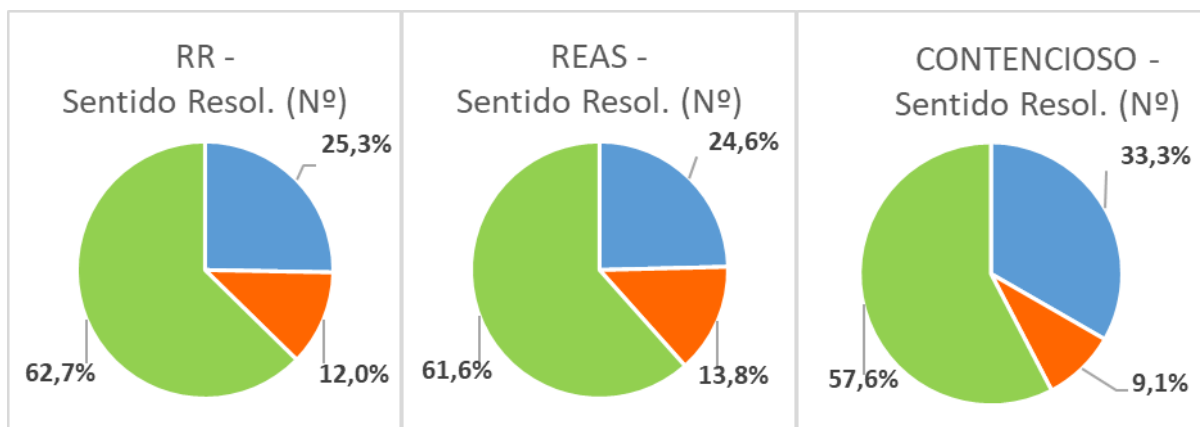
para la Defensa del Contribuyente y los trabajos de los foros cooperativos con que cuenta la Agencia Tributaria para facilitar la difusión de los criterios que aplican sus órganos.

En cuanto al resultado de los recursos y reclamaciones en el período 2021-2024 y el año 2025 (estimaciones totales, estimaciones parciales y resueltos a favor de la Agencia²³), los porcentajes sobre los actos reclamados y recurridos, diferenciando según el órgano revisor y atendiendo al número, son los siguientes:

Media del período 2021-2024



Ejercicio 2025



Estimación total Estimación parcial A favor de la AEAT

²³ 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.



En resumen, durante 2025 en comparación con el periodo 2021-2024 se ha reducido tanto la conflictividad absoluta (**298.154** conflictos) como relativa (**1,26%**) y, como se observa en los gráficos, durante el año 2025, el **61,6%** de las resoluciones de los Tribunales Económico-Administrativos y el **57,6%** de sentencias de los Tribunales Contencioso-Administrativos fueron totalmente favorables a la Agencia Tributaria. El porcentaje es similar al equivalente en el periodo 2021-2024 en el caso de las REAs (**61,8%**) aunque inferior en el contencioso (**68,6%**)²⁴, si bien es superior al mismo dato de 2024 (39,1%).

III.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 2025, la Agencia Tributaria ha continuado incrementando su oferta de cita telefónica. Se han atendido un total de **1.080.144** citas telefónicas, lo que supone un incremento del **60%** respecto a 2024 (675.750 citas telefónicas atendidas).

²⁴ El valor medio de los años 2021 a 2024 viene marcado fundamentalmente por dos circunstancias, por un lado el elevado porcentaje favorable a los recurrentes en el ámbito contencioso-administrativo en el año 2024 derivado de 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, y por otro 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).



- Respecto a la asistencia telefónica mediante la modalidad de atención inmediata²⁵, a lo largo de 2025 se han realizado **527.052** atenciones inmediatas, incrementándose dicha modalidad en un **52%** respecto a la cifra de 2024 (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 2025 en el **79,54%**, mejorando en casi 5 puntos el porcentaje de atención de 2024 (**74,62%**). Dicho porcentaje roza ya el objetivo del 80% establecido para el ejercicio 2027 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.

- 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 **79,76%** en **2025**, mejorando en 7 puntos el dato de 2024 (72,71%), 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

²⁵ 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.



medición en este indicador estratégico, con especial incidencia en el tiempo máximo de espera en el que se ofrece al ciudadano una cita presencial²⁶.

- 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, a excepción del servicio de identificación electrónica, donde el tiempo de obtención de cita se ha incrementado de 2 días en 2024 a 3 días en 2025²⁷.

²⁶ 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. IVA. Recursos Gestión Tributaria. Impuesto Especial sobre Determinados Medios de Transporte.

²⁷ El incremento en el servicio de identificación electrónica se deriva de la prestación por parte de la Agencia Tributaria del servicio de acreditación para la obtención del certificado digital de la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre.



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 2025.

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 datos²⁸, 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 2,5 puntos concentrado principalmente en el año 2024, lo que indudablemente 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 motivado por las actuaciones de la Agencia Tributaria.**

²⁸ 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 año 2024.



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 **2015/2022** 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 **2022** el incremento del saldo neto de sus autoliquidaciones fue el **38,4%**, frente al incremento del **31,9%** del total de declarantes.

Por otra parte, en el **ámbito de Gestión Tributaria** se puede destacar los resultados inducidos calculados en el año 2025 como consecuencia de actuaciones de comprobación limitada realizadas en ejercicios anteriores tales como la deducción por inversión en vivienda habitual, de inmuebles mediante imputación de renta inmobiliaria, de reducciones en los rendimientos netos de capital inmobiliario, de gastos de actividades económicas y de gastos deducibles en el IVA. El resultado de estas actuaciones supuso que **138.212** contribuyentes objeto de las mismas incrementaron su tributación en **501,88 millones de 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 2024**, se han incluido mensajes en Renta Web para la correcta aplicación de las reducciones por contratos de arrendamiento de vivienda habitual, así como para los herederos de inmuebles urbanos que no constan como titulares en Catastro, pero sí en el Índice Único Notarial²⁹. Y en **el Impuesto sobre Sociedades 2024** en la presentación del modelo 200, se ha mostrado un mensaje que recuerda a los contribuyentes que

²⁹ Al no figurar como titulares en Catastro, no aparece la información en Datos Fiscales.



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 **28,67 millones de euros**.

- Además, dentro del período voluntario de declaración de IRPF 2024, se ha continuado con el sistema que permite 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**"³⁰. De los 93.937 contribuyentes a los que se le puso a disposición esta opción, **44.084** presentaron la autoliquidación complementaria, con un importe total de **14,04 millones de euros**.

Como consecuencia de las actuaciones anteriores los contribuyentes modificaron sus declaraciones o presentaron complementarias por un importe global de **42,71 millones de 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 limitado³¹.

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

³⁰ 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.

³¹ 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 2025, la base de cálculo experimenta un importante incremento (**13,02%**), alcanzando los resultados ordinarios el mayor importe en el periodo analizado. Esto se ha visto, además, acompañado por un incremento del 47,42% 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 **2,5 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 2016/2025, mientras la recaudación gestionada por la Agencia Tributaria se multiplicó por **1,94**, el gasto presupuestario de la institución se multiplicó por **1,41**.

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 del 8,41% respecto a 2023, que ha continuado en 2025, con un incremento del **10,30%** sobre 2024, 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 **0,57%** en **2025**, 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.

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 2025, **10.856 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 (4.062 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 (34.941,43 millones de euros)** supone que en el año 2025 el **0,92** de la **deuda gestionable neta en ejecutiva (37.785,49 millones de euros)** ha sido objeto de gestión recaudatoria, **cumpléndose** con el objetivo fijado en el Plan Estratégico 2024-2027 de que este indicador sea **igual o mayor al 0,9**.

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 **2025** en **298.154** 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 importes³². La conflictividad relativa presenta una disminución, del **1,78%** en el periodo 2021-2024 hasta el **1,26%** en 2025³³.

Respecto a las **estimaciones totales y parciales** de recursos y reclamaciones, durante el año 2025, el **61,6%** de las resoluciones de los Tribunales Económico-Administrativos y el **57,6%** de sentencias de los Tribunales Contencioso-Administrativos fueron favorables a la Agencia Tributaria. El porcentaje es similar al equivalente en el periodo 2021-2024 en el caso de las REAs³⁴ (**61,8%**) aunque inferior en el contencioso (**68,6%**)³⁵, si bien es superior al mismo dato de 2024 (39,1%).

INDICADOR 8.- INFORMACIÓN Y ASISTENCIA.

En primer lugar, se busca **mejorar la atención telefónica**, incrementando el porcentaje de llamadas atendidas por todas las áreas que integran la Agencia Tributaria y mejorando la calidad de la atención prestada. Durante el año 2025, la Agencia Tributaria ha ido incrementando su oferta de cita telefónica con un total de **1.080.144** citas en el cómputo

³² Al no ser agregables ya que pueden referirse a cuotas a ingresar, a devolver, minoraciones de bases, deducciones, etc.

³³ La disminución de la conflictividad relativa está motivada principalmente por el elevado número de devoluciones efectuadas por la AEAT derivadas de las solicitudes de devolución de IRPF 2019 a 2022 y años anteriores no prescritos, al amparo de la Disposición Final 16 de la Ley 7/2024 y que dan cumplimiento a lo señalado en la Disposición Transitoria segunda de la Ley 35/2006 del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas para los pensionistas que reciben en la actualidad prestaciones que procedan de aportaciones a mutualidades de previsión social que puedan dar lugar a reducción en la tributación de sus rendimientos del trabajo. Si se calculase la conflictividad relativa considerando el número de actos emitidos en el último año sin influencia de las solicitudes de devolución y la conflictividad absoluta global del año 2025, el dato resultante sería de un 1,73%, ligeramente inferior al valor medio del período 2021 a 2024.

³⁴ Reclamaciones Económico-Administrativas

³⁵ El valor medio de los años 2021 a 2024 viene marcado fundamentalmente por dos circunstancias, por un lado el elevado porcentaje favorable a los recurrentes en el ámbito contencioso-administrativo en el año 2024 derivado de 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, y por otro 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).



anual. Y respecto a la asistencia telefónica mediante la modalidad de atención inmediata³⁶, se han realizado **527.052** 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 2025 en el **79,54%**. Dicho porcentaje roza ya el objetivo del **80%** establecido para el ejercicio 2027 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 **79,76%** en **2025**, 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 en todos los casos, situándose el resultado en **1** día para el servicio de certificados tributarios y en **2** días para el resto, a excepción del servicio de identificación electrónica, donde el tiempo de obtención de cita se ha incrementado de 2 días en 2024 a 3 días en 2025³⁷.

³⁶ 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.

³⁷ El incremento en el servicio de identificación electrónica se deriva de la prestación por parte de la Agencia Tributaria del servicio de acreditación para la obtención del certificado digital de la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre.