Agencia Tributaria

Niveles de referencia actuaciones programadas

	Magnitud	Referencia
I. ACTUACIONES DE ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE		
1.1. Canales de asistencia al contribuyente		
1.1.1. Asistencia no presencial multicanal		
1.1.1.1. Asistencias por canal	Número	**sin referencia**
1.1.1.2. Asistentes y herramientas virtuales	Tanto por uno	**0,90**
1.1.1.3. Asistencia ADIs	Número	**sin referencia**
1.1.2. Asistencia presencial		
1.1.2.1. Contribuyentes atendidos en oficina	Número	**4.680.000**
1.1.2.2. Incentivo registro CI@ve	Número	**sin referencia**
1.1.3. Calidad en la asistencia		
1.1.3.1. Calidad en la asistencia no presencial		
1.1.3.1.1. Valoración del contribuyente en la asistencia telefónica	Número	**8**
1.1.3.1.2. Llamadas. Tiempo medio de espera (en segundos)	Segundos	**85**
1.1.3.1.3. Llamadas atendidas en %	Porcentaje	**70%**
1.1.3.1.4. Chats atendidos en %	Porcentaje	**95%**
1.1.3.1.5. Calidad en el INFORMA +. Tiempo de respuesta (en días)	Días	**90**
1.1.3.2. Calidad en la asistencia presencial		
1.1.3.2.1. Tiempo medio de asistencia (en minutos)	Minutos	**9**
1.1.3.2.2. Tiempo medio de espera (en minutos)	Minutos	**5**
1.2. Asistencia en SII		
1.2.1. Tiempo medio devoluciones sin riesgo SII (en días)	Días	**15**
1.2.2. Calidad de la información SII (%)	Porcentaje	**70%**
1.3. Asistencia en Web		
1.3.1. Asistencia Renta Web - presentación de IRPF en un solo "clic"	Número	**5.700.000**
1.3.2. Asistencia en Sociedades Web (%)	Porcentaje	**sin referencia**
1.3.3. Asistencia en IVA (%)	Porcentaje	**sin referencia**
1.4. Notificaciones		
1.4.1. Notificaciones electrónicas visualizadas (%)	Porcentaje	**67%**
1.4.2. Notificaciones en papel efectivas (%)	Porcentaje	**79%**
1.5. Agilización de la gestión tributaria y aduanera (días)	**Días**	**54**
1.5.1.a) Tiempo medio de tramitación de recursos (días)	Días	**30**
II. ACTUACIONES DE PREVENCIÓN DEL FRAUDE TRIBUTARIO Y ADUANERO		
2.1. Censo (%)	Porcentaje	**70%**
2.2. Cumplimiento de presentación de autoliquidaciones y declaraciones informativas (%)	Porcentaje	**92,50%**
2.3. Calidad de la información internacional (%)	Porcentaje	**86%**
2.4. Prevención en materia de Aduanas e Impuestos Especiales	Número	**1.469.778**
2.5. Educación Cívico-Tributaria	Número	**sin referencia**
III. ACTUACIONES DE CONTROL DEL FRAUDE TRIBUTARIO Y ADUANERO		
3. Control de tributos internos (Act. programadas)	Número	**1.501.420**
3.1. Actuaciones de comprobación	Número	**1.400.007**
3.1.1. Grandes empresas, multinacionales y grupos fiscales	Número	**17.490**
Inspección	Número	**2.046**
UGGE	Número	**15.444**
3.1.2. Análisis patrimonial y societario (Inspección)	Número	**2.184**
3.1.3. Ocultación de actividad y abuso de formas societarias (Inspección)	Número	**4.227**
3.1.4. Control de actividades económicas	Número	**466.740**
Inspección	Número	**8.664**
Gestión	Número	**458.076**
3.1.5. Control de la aplicación de la normativa	Número	**909.366**
Gestión	Número	**881.651**
UGGE	Número	**27.715**
3.2. Otras comprobaciones	Número	**57.564**
3.2.1. Devoluciones y Beneficios fiscales (Inspección)	Número	**2.354**
3.2.2. Comprobaciones formales	Número	**42.792**
3.2.3. Actuaciones de análisis de la información	Número	**12.418**
3.3. Otras actuaciones (Inspección)	Número	**43.849**
3.4. Actuaciones de investigación	Número	**sin referencia**
4. Control aduanero, de los Impuestos Especiales y Medioambientales	**Número**	**561.375**
4.1. Actuaciones de comprobación	Número	**335.997**
4.2. Supervisión de autorizaciones de Comercio Exterior	Número	**414**
4.3. Otras actuaciones de Comercio Exterior	Número	**179.000**
4.4. Actuaciones de Vigilancia Aduanera	Número	**45.964**
5. Control recaudatorio	**Número**	**34.237**
5.A. Actuaciones de control recaudatorio	Número	**33.292**
5.B. Actuaciones de investigación recaudatoria	Número	**945**
6. Gestión recaudatoria de deudas	**Importe (mill. euros)**	**19.241**
6.A. Gestión recaudatoria	Importe (mill. euros)	**17.929**
6.B. Ingresos inducidos directos e indirectos de actuaciones recaudatorias	Importe (mill. euros)	**1.312**