



Niveles de referencia actuaciones programadas

	Referencia 2024
I. ACTUACIONES DE ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE	
1.1. Calidad en la asistencia	
1.1.1. Llamadas atendidas: entrantes (%)	65%
1.1.2. Llamadas atendidas: entrantes, cita e inmediatas (%)	70%
1.1.3. Valoración del contribuyente en la asistencia telefónica (puntuación de 0 a 10)	6,5
1.1.4. Chats	
1.1.4.1. Chats ofertados (%)	75%
1.1.4.2. Chats atendidos (%)	65%
1.1.5. Asistentes virtuales: respuesta satisfactoria (%)	50%
1.1.6. Calidad en el INFORMA+. Tiempo de respuesta (días)	18
1.1.7. Citas presenciales: tiempo medio de espera (minutos)	5
1.1.8. Asistencia en programas de ayuda (%)	
1.1.8.1. Renta Web	
1.1.8.1.1. Presentación de declaraciones con Renta Web	75%
1.1.8.2. Sociedades Web	60%
1.1.8.3. PRE 303	63%
1.1.8.4. Pagos y aplazamientos por medios electrónicos	32%
1.2. Distribución territorial de la asistencia (%)	
1.2.1. Llamadas atendidas por Delegación Especial	sin referencia a nivel nacional (*)
1.2.2. Citas telefónicas atendidas por Delegación Especial	sin referencia a nivel nacional (**)
1.3. Tiempo disponibilidad citas (días)	
1.3.1. Tiempo disponibilidad citas en atención telefónica	2
1.3.2. Tiempo disponibilidad citas en atención presencial	3
1.4. Notificaciones (%)	
1.4.1. Notificaciones electrónicas visualizadas	70%
1.4.2. Notificaciones en papel efectivas	79%
1.5. Agilización de la gestión tributaria y aduanera (días)	
1.5.1. Tiempo medio de tramitación de recursos y reclamaciones	30
1.6. Plazos de tramitación de recursos, procedimientos sancionadores y registro	
1.6.1. Recursos de reposición resueltos (%)	
Recursos resueltos en 30 días	70%
1.6.2. Procedimientos sancionadores resueltos (%)	
Procedimientos sancionadores resueltos en 90 días	80%
1.6.3. Tiempo de tramitación de asientos registrales de recursos (días)	
	6
1.7. Educación Cívico-Tributaria	
1.7.1. Actuaciones en colegios	
1.7.1.1. Número de alumnos	77.700
1.7.1.2. Número de sesiones	2.855
1.7.1.3. Valoración de la formación (puntuación de 0 a 10)	sin referencias
1.7.2. Actuaciones en Universidades	
1.7.2.1. Número de alumnos	4.370
1.7.2.2. Número de sesiones	179
1.7.2.3. Valoración de la formación (puntuación de 0 a 10)	sin referencias
II. ACTUACIONES DE PREVENCIÓN DEL FRAUDE TRIBUTARIO Y ADUANERO	
2.1. Censo (%)	
	70%
2.2. Cumplimiento de presentación de autoliquidaciones y declaraciones informativas (%)	
	92,50%
2.3. Calidad de la información (%)	
2.3.1. Calidad de la información internacional	86%
2.3.2. Calidad de la información SII	65%
2.4. Prevención en materia de Aduanas e Impuestos Especiales	
	1.124.008
III. ACTUACIONES DE CONTROL DEL FRAUDE TRIBUTARIO Y ADUANERO	
3. Control de tributos internos (Act. programadas)	
	1.460.050
3.1. Actuaciones de comprobación	
	1.343.043
3.1.1. Grandes empresas, multinacionales y grupos fiscales	
Inspección	22.785
UGGE	2.196
20.589	2.262
3.1.2. Análisis patrimonial	
	2.262
3.1.3. Ocultación de actividad y abuso de formas societarias (Inspección)	
	4.126
3.1.4. Control de actividades económicas	
	524.239



Inspección	9.141
Gestión	515.098
3.1.5. Control de otras actividades	789.631
Gestión	761.056
UGGE	28.575
3.2. Otras comprobaciones	66.004
3.2.1. Devoluciones y otras comprobaciones	1.822
3.2.2. Comprobaciones formales	51.656
3.2.3. Actuaciones de análisis de la información	12.526
3.3. Otras actuaciones (Inspección)	51.003
4. Control aduanero, de los Impuestos Especiales y Medioambientales	1.133.922
4.1. Actuaciones de comprobación	1.039.472
4.2. Supervisión de autorizaciones de Comercio Exterior	2.438
4.3. Otras actuaciones de Comercio Exterior	38.441
4.4. Actuaciones de Vigilancia Aduanera	53.571
5. Actuaciones de control recaudatorio	38.050
5.1. Exigencia de deudas a terceros y otras actuaciones	20.366
5.2. Medidas cautelares	2.395
5.3. Personaciones	10.883
5.4. Bienes enviados a subasta	4.406
6. Gestión recaudatoria de deudas (millones de euros)	21.238,80
6.1. Gestión recaudatoria	19.758,95
6.2. Ingresos inducidos (directos e indirectos)	1.479,85

(*) No hay referencia a nivel nacional por la forma de cómputo. Existen referencias a nivel de Delegación Especial.

(**) No hay referencia a nivel nacional por la forma de cómputo. Existen referencias a nivel de Delegación Especial.