



**32/2025 – S.A.I.**

**INFORME DE LA INSPECCIÓN DE LOS  
SERVICIOS PARA EL ANÁLISIS Y  
EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DEL  
PLAN DE OBJETIVOS DE LA AGENCIA  
EN EL AÑO 2024.**

**JUNIO, 2025**





## **RESUMEN EJECUTIVO**

De conformidad con lo preceptuado en el artículo 6.2 de la Ley 19/2013 de 9 de diciembre, el Plan de Actuaciones del Servicio de Auditoría Interna incluye un Programa cuyo objetivo consiste en evaluar los diferentes planes y programas de actuación estratégicos y operativos, entre los que se encuentra el Plan Anual de Objetivos de la Agencia Tributaria.

El Plan de Objetivos de la Agencia Tributaria recoge las prioridades incluidas en la Planificación Estratégica y que desarrolla dos líneas principales de actuación: por una parte, la prevención del fraude mediante la prestación de servicios de información y asistencia al contribuyente para facilitar y minimizar los costes indirectos asociados al cumplimiento de las obligaciones tributarias conjuntamente con el desarrollo de otras actuaciones preventivas; y, por otra parte, la detección, regularización y, en su caso, sanción de los incumplimientos tributarios mediante actuaciones de control.

De conformidad con las prioridades estratégicas de la Agencia Tributaria incorporadas en el documento Plan Estratégico 2024-2027, el **Plan Anual de Objetivos** para 2024 mantiene la estructura de años anteriores, con una serie de modificaciones:

- Se incluyen nuevos indicadores, reflejo de la implantación del nuevo modelo de información y asistencia, que integra todos los canales existentes mediante la vertebración de una coordinación entre los servicios de asistencia presenciales y telefónicos, diseminados por todo el territorio nacional. Para el seguimiento de los principales parámetros de este nuevo modelo se han creado nuevos indicadores con el objeto de medir el porcentaje de las llamadas entrantes directamente atendidas, así como las atendidas mediante llamada saliente con cita o inmediata, los chats ofertados y atendidos y el indicador Asistentes virtuales: respuesta satisfactoria, que mide el ratio entre los accesos con resultado satisfactorio para el contribuyente, respecto del total de accesos a los asistentes virtuales IVA, SII y Renta, informador de renta, informador censal, localizador, calificador inmobiliario y buscador de actividades económicas.
- Se han producido modificaciones que afectan a la denominación de los sub-indicadores 3.1.2. que pasa a denominarse Análisis patrimonial y 3.2.1. que pasa a denominarse Devoluciones y otras comprobaciones.



A continuación, se detallan, con el formato publicado en el Portal de Transparencia del Gobierno, los distintos indicadores, la referencia fijada para 2024 así como el nivel de cumplimiento alcanzado (en porcentaje). Los datos se refieren a actuaciones programadas, y son los obtenidos de la aplicación de seguimiento de objetivos de Intranet.

**RESUMEN DE OBJETIVOS AEAT PARA EL AÑO 2024**

INDICADOR	REFERENCIA 2024	% CUMPLIMIENTO 2024
<b>I. ACTUACIONES DE ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE</b>		
<b>1.1. Calidad en la asistencia</b>		
1.1.1. Llamadas atendidas: entrantes (%)	65	65,22
1.1.2. Llamadas atendidas: entrantes, cita e inmediatas (%)	70	74,41
1.1.3. Valoración del contribuyente en la asistencia telefónica (puntuación de 0 a 10)	6,5	125,85
<b>1.1.4. Chats</b>		
1.1.4.1. Chats ofertados (%)	75	96,87
1.1.4.2. Chats atendidos (%)	65	98,77
1.1.5. Asistentes virtuales: respuesta satisfactoria (%)	50	143,46
1.1.6. Calidad en el INFORMA+. Tiempo de respuesta (días)	18	78,26
1.1.7. Citas presenciales: tiempo medio de espera (minutos)	5	100
<b>1.1.8. Asistencia en programas de ayuda (%)</b>		
1.1.8.1. Renta Web		
1.1.8.1.1. Presentación de declaraciones con Renta Web	75	104,36
1.1.8.2. Sociedades Web	60	104,38
1.1.8.3. PRE 303	63	134,62
1.1.8.4. Pagos y aplazamientos por medios electrónicos	32	118,03
<b>1.2. Distribución territorial de la asistencia (%)</b>		
1.2.1. Llamadas atendidas por Delegación Especial	sin referencias a nivel nacional (*)	
1.2.2. Citas telefónicas atendidas por Delegación Especial	sin referencias a nivel nacional (**)	
<b>1.3. Tiempo disponibilidad citas (días)</b>		
1.3.1. Tiempo disponibilidad citas en atención telefónica	2	
1.3.2. Tiempo disponibilidad citas en atención presencial	3	150
<b>1.4. Notificaciones (%)</b>		
1.4.1. Notificaciones electrónicas visualizadas	70	104,73
1.4.2. Notificaciones en papel efectivas	79	104,68
<b>1.5. Agilización de la gestión tributaria y aduanera (días)</b>		
1.5.1. Tiempo medio de tramitación de recursos y reclamaciones	30	120



INDICADOR	REFERENCIA 2024	% CUMPLIMIENTO 2024
<b>1.6. Plazos de tramitación de recursos, procedimientos sancionadores y registro</b>		
<b>1.6.1. Recursos de reposición resueltos (%)</b>		
Recursos resueltos en 30 días	70	105,64
<b>1.6.2. Procedimientos sancionadores resueltos (%)</b>		
Procedimientos sancionadores resueltos en 90 días	80	105,31
<b>1.6.3. Tiempo de tramitación de asientos registrales de recursos (días)</b>	6	100
<b>1.7. Educación Cívico-Tributaria</b>		
<b>1.7.1. Actuaciones en colegios</b>		
1.7.1.1. Número de alumnos	77.700	109,69
1.7.1.2. Número de sesiones	2.855	109,6
1.7.1.3. Valoración de la formación (puntuación de 0 a 10)	sin referencia	
<b>1.7.2. Actuaciones en universidades</b>		
1.7.2.1. Número de alumnos	4.370	155,22
1.7.2.2. Número de sesiones	179	125,7
1.7.2.3. Valoración de la formación (puntuación de 0 a 10)	sin referencia	
<b>II. ACTUACIONES DE PREVENCIÓN DEL FRAUDE TRIBUTARIO Y ADUANERO</b>		
<b>2.1. Censo (%)</b>	70	117,93
<b>2.2. Cumplimiento de presentación de autoliquidaciones y declaraciones informativas (%)</b>	92,5	103,86
<b>2.3. Calidad de la información (%)</b>		
2.3.1. Calidad de la información internacional	86	111,88
2.3.2. Calidad de la información SII	65	121,69
<b>2.4. Prevención en materia de Aduanas e Impuestos Especiales</b>	1.124.008	139,51
<b>III. ACTUACIONES DE CONTROL DEL FRAUDE TRIBUTARIO Y ADUANERO</b>		
<b>3. Control de tributos internos (actuaciones programadas)</b>	1.459.693	135,77
<b>3.1. Actuaciones de comprobación</b>	1.342.663	134,11
3.1.1. Grandes empresas, multinacionales y grupos fiscales	22.680	162,78
Inspección	2.091	132,19
UGGE	20.589	165,88
3.1.2. Análisis patrimonial	2.130	145,59
3.1.3. Ocultación de actividad y abuso de formas societarias	3.795	115,99
3.1.4. Control de actividades económicas	524.427	138,51
Inspección	9.329	131,3
Gestión	515.098	138,64
3.1.5. Control de otras actividades	789.631	130,42
Gestión	761.056	130,16
UGGE	28.575	137,26
<b>3.2. Otras comprobaciones</b>	66.009	129,07
<b>3.2.1. Devoluciones y otras comprobaciones</b>	1.811	106,02



INDICADOR	REFERENCIA 2024	% CUMPLIMIENTO 2024
3.2.2. Comprobaciones formales	51.697	130,28
3.2.3. Actuaciones de análisis de la información	12.501	127,39
3.3. Otras actuaciones (Inspección)	51.021	188,23
<b>4. Control aduanero, de los Impuestos Especiales y Medioambientales</b>	<b>1.133.922</b>	<b>149,31</b>
4.1. Actuaciones de comprobación	1.039.472	150,25
4.2. Supervisión de autorizaciones de comercio exterior	2.438	122,4
4.3. Otras actuaciones de comercio exterior	38.441	162,49
4.4. Actuaciones de Vigilancia Aduanera	53.571	122,82
<b>5. Actuaciones de control recaudatorio</b>	<b>38.050</b>	<b>179,84</b>
5.1. Exigencia de deudas a terceros y otras actuaciones	20.366	199,73
5.2. Medidas cautelares	2.395	167,6
5.3. Personaciones	10.883	163,7
5.4. Bienes enviados a subasta	4.406	134,41
<b>6. Gestión recaudatoria de deudas (millones de euros)</b>	<b>21.238,80</b>	<b>132,74</b>
6.1. Gestión recaudatoria	19.758,95	130,27
6.2. Ingresos inducidos (directos e indirectos)	1.479,85	165,74

(\*) 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.

Se ha alcanzado el **100%** de cumplimiento en todos los objetivos que integran los primeros niveles del cuadro de indicadores tanto en los vinculados a las **actuaciones de prevención del fraude tributario y aduanero** como en los vinculados a las **actuaciones de control del fraude tributario y aduanero**.

En los primeros niveles de los indicadores correspondientes a **actuaciones de asistencia al contribuyente** también se ha alcanzado el **100%** de cumplimiento, con la excepción de algunos indicadores de calidad en la asistencia: Llamadas atendidas: entrantes (**65,22%**), Llamadas atendidas: entrantes, cita e inmediatas (**74,41%**), Chats (**96,87%** en chats ofertados y **98,77%** en chats atendidos) y Calidad en el INFORMA+. Tiempo de respuesta (**78,26%**).



**INFORME DE LA INSPECCIÓN DE LOS SERVICIOS PARA EL ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE OBJETIVOS DE LA AGENCIA EN EL AÑO 2024**

<b>NÚMERO</b>	32/2025 SAI	<b>PROGRAMA</b>	11/2025 SAI. "Evaluación del cumplimiento del Plan de Objetivos de la Agencia para el año 2024"
<b>TIPO</b>	DEFINITIVO	<b>ÁMBITO GEOGRÁFICO</b>	NACIONAL
<b>FECHA ORDEN DE SERVICIO</b>	2/ABRIL/2025		
<b>FECHA DE ACTUACIÓN</b>	ABRIL- MAYO/2025	<b>EQUIPO DE INSPECCIÓN</b>	SERVICIO DE AUDITORÍA INTERNA
<b>FECHA INFORME</b>	JUNIO/2025		

<b>DESCRIPCIÓN/OBJETO/ASUNTO</b>	EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DEL PLAN ANUAL DE OBJETIVOS DE LA AGENCIA TRIBUTARIA. AÑO 2024.
<b>ÁMBITOS ANALIZADOS</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ ACTUACIONES DE ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE</li><li>➤ ACTUACIONES DE PREVENCIÓN DEL FRAUDE TRIBUTARIO Y ADUANERO</li><li>➤ ACTUACIONES DE CONTROL DEL FRAUDE TRIBUTARIO Y ADUANERO</li></ul>

**ÍNDICE**

I.-	INTRODUCCIÓN.....	2
II.-	OBJETIVO, ÁMBITO Y METODOLOGÍA.....	3
	II.1.- OBJETIVO .....	3
	II.2.- ÁMBITO .....	4
	II.3.- METODOLOGÍA .....	7
III.-	RESULTADOS.....	9
	III.1.- DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SISTEMA DE OBJETIVOS E INDICADORES. ACTUACIONES DE SUPERVISIÓN Y CONTROL.....	9
	III.2.- ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS .....	12
	III.3.- ACTUACIONES DE ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE .....	16
	III.4.- ACTUACIONES DE PREVENCIÓN DEL FRAUDE TRIBUTARIO Y ADUANERO.....	24
	III.5.- ACTUACIONES DE CONTROL DEL FRAUDE TRIBUTARIO Y ADUANERO.....	27
IV.-	CONCLUSIONES.....	36





**32/2025 – S.A.I.**

**INFORME DE LA INSPECCIÓN DE LOS  
SERVICIOS PARA EL ANÁLISIS Y  
EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DEL  
PLAN DE OBJETIVOS DE LA AGENCIA  
EN EL AÑO 2024.**

**JUNIO, 2025**





## ÍNDICE

	<u>Página</u>
I.- INTRODUCCIÓN.....	2
II.- OBJETIVO, ÁMBITO Y METODOLOGÍA.....	3
II.1.- OBJETIVO.....	3
II.2.- ÁMBITO .....	4
II.3.- METODOLOGÍA.....	7
III.- RESULTADOS.....	9
III.1.- DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SISTEMA DE OBJETIVOS E INDICADORES. ACTUACIONES DE SUPERVISIÓN Y CONTROL .....	9
III.2.- ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS .....	12
III.3.- ACTUACIONES DE ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE .....	16
III.4.- ACTUACIONES DE PREVENCIÓN DEL FRAUDE TRIBUTARIO Y ADUANERO.....	24
III.5.- ACTUACIONES DE CONTROL DEL FRAUDE TRIBUTARIO Y ADUANERO.....	27
IV.- CONCLUSIONES.....	36



## 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. 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 de la Agencia Tributaria 2024-2027**, en su apartado VII Instrumentos de Planificación, refuerza la transparencia y rendición de cuentas como elementos consustanciales en su funcionamiento al especificar que, tanto el Plan Estratégico 2024-2027, en particular sus **indicadores estratégicos**, como el **Plan Anual de Objetivos** y las **directrices generales del Plan Anual de Control Tributario y Aduanero** (en adelante directrices) 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 tres documentos citados en el párrafo anterior.

Este informe, ubicado en el Programa 11 del Plan de Actuaciones del Servicio de Auditoría Interna (SAI) para 2025, tiene por objeto el análisis y seguimiento del Plan Anual de Objetivos de la Agencia Tributaria correspondiente al año 2024.

En ejecución del contenido de este programa, la Directora del Servicio de Auditoría Interna, mediante orden de servicio de fecha 2 de abril de 2025, acordó la realización de las correspondientes actuaciones de Inspección de los Servicios, designándose al efecto para su realización a Equipos de Inspección de los Servicios y personal colaborador.

Los análisis y verificaciones en ejecución de este programa, así como la elaboración del presente Informe se han efectuado conjuntamente por los Equipos de Inspección designados.



## **II.- OBJETIVO, ÁMBITO Y METODOLOGÍA**

### **II.1.- OBJETIVO**

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

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

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

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

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

En consecuencia, y en cumplimiento del mandato contenido en el artículo 6.2. de la Ley 19/2013, el objetivo del presente informe, enmarcado en el programa nº 11 del Plan de Actuaciones del Servicio de Auditoría Interna para 2025, consiste en evaluar el cumplimiento y resultados del Plan Anual de Objetivos de la Agencia Tributaria para el año 2024.



## **II.2.- ÁMBITO**

La Agencia Estatal de Administración Tributaria es la organización administrativa responsable, en nombre y por cuenta del Estado de la aplicación efectiva del sistema tributario estatal y aduanero, y de aquellos recursos de otras Administraciones y Entes Públicos nacionales o de las Comunidades Europeas cuya gestión se le encomiende, por Ley o por Convenio (art. 103.Uno.2 Ley 31/1990).

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

El Plan de Objetivos, las directrices generales del Plan Anual de Control Tributario y Aduanero, el propio Plan Anual de Control integrado por los Planes Parciales de cada área funcional (Inspección, Gestión Tributaria, Recaudación y Aduanas e Impuestos Especiales, así como por las Normas de Integración de Planes Parciales), todos con periodicidad anual, son los elementos esenciales de la planificación operativa de la Agencia, y que se encuentran alineados con otro de carácter estratégico como es el Plan Estratégico de la Agencia Tributaria 2024-2027 que incorpora la nueva visión estratégica de la Agencia Tributaria, introduciendo una serie de mejoras sobre los instrumentos de planificación anteriores.

Uno de los pilares de este Plan Estratégico es la centralidad del ciudadano como uno de los principales ejes que guiarán la actuación de la Agencia en este período reforzando su vocación de servicio público. Especial relevancia para el perfeccionamiento del Plan tendrá el análisis de las mejores prácticas internacionales. De igual forma, contribuirán a su mejora las opiniones y propuestas que se reciban de las organizaciones y agentes económicos y jurídicos que intervienen en la aplicación del sistema tributario y aduanero, así como los agentes sociales.

Para ello desarrolla dos líneas principales de actuación: por una parte, la prevención del fraude mediante la prestación de servicios de información y asistencia al contribuyente para facilitar y minimizar los costes indirectos asociados al cumplimiento de las obligaciones tributarias conjuntamente con el desarrollo de otras actuaciones preventivas; y, por otra parte, la detección, regularización y, en su caso, sanción de los incumplimientos tributarios mediante actuaciones de control.



Estas dos líneas principales de actuación tienen su reflejo en el Plan Anual de Objetivos, que pone el foco en la prestación de servicios de información y asistencia y, a su vez, en las actuaciones de control.

En 2024, manteniendo la estructura del Plan de Objetivos del ejercicio anterior, destacan las siguientes novedades:

- Se incluyen nuevos indicadores, reflejo de la implantación del nuevo modelo de información y asistencia, que integra todos los canales existentes mediante la vertebración de una coordinación entre los servicios de asistencia presenciales y telefónicos, diseminados por todo el territorio nacional. Para el seguimiento de los principales parámetros de este nuevo modelo se han creado nuevos indicadores con el objeto de medir el porcentaje de las llamadas entrantes directamente atendidas, así como las atendidas mediante llamada saliente con cita o inmediata, los chats ofertados y atendidos y el indicador Asistentes virtuales: respuesta satisfactoria, que mide el ratio entre los accesos con resultado satisfactorio para el contribuyente, respecto del total de accesos a los asistentes virtuales IVA, SII y Renta, informador de renta, informador censal, localizador, calificador inmobiliario y buscador de actividades económicas.
- Se han producido modificaciones que afectan a la denominación de los sub-indicadores 3.1.2. que pasa a denominarse Análisis patrimonial y 3.2.1. que pasa a denominarse Devoluciones y otras comprobaciones.

Con independencia de estas modificaciones, la configuración del Plan de Objetivos para el año 2024 sigue poniendo el énfasis en las siguientes **cuestiones**:

- **Orientación a resultados.**  
Se pretende poner el acento en los resultados alcanzados como forma de medir la mejora del desempeño de la Agencia Tributaria en la lucha contra el fraude.
- **Mayor relevancia de las actuaciones.**  
Se enfatiza la realización de actuaciones de asistencia, prevención y control del fraude potenciando tanto las actuaciones de prevención del fraude, como los controles más complejos necesarios para conseguir un mejor cumplimiento tributario.



- Asociación por programas de los tipos de control.

La actividad de la Agencia Tributaria se estructura por programas que permitirán desarrollar para cada uno una estrategia combinada de actuaciones de control y de prevención que se dirijan a lograr la maximización de la recaudación voluntaria.

- Priorización de actuaciones en función del riesgo fiscal.

Se prioriza la identificación de riesgos fiscales asignando a cada uno de ellos el procedimiento de control más eficiente en cada caso.

Por lo que respecta a su **estructura**, esta refleja un conjunto de indicadores vinculados a las **actividades** que desarrolla la Agencia para el cumplimiento de su misión con conexión a sus dos líneas estratégicas básicas (facilitar el cumplimiento voluntario y detectar y regularizar los incumplimientos tributarios a través de actuaciones de control).

Las actuaciones se clasifican, a su vez, en tres apartados: asistencia al contribuyente, prevención del fraude tributario y aduanero y control del fraude tributario y aduanero.

Las actuaciones se medirán en términos de actuaciones programadas, sin perjuicio de que a nivel interno se mantenga un sistema de valoración que pondere la diferente complejidad entre todas ellas (actuaciones valoradas).

El Plan de Objetivos es un **compromiso** que formula la Dirección de la Agencia, en cuya elaboración participan de manera directa o indirecta los diferentes Departamentos y Servicios, las Delegaciones Especiales y la Delegación Central de Grandes Contribuyentes, y que es objeto de una adecuada difusión a diferentes niveles de la organización, así como al exterior de la Agencia.

Para la **difusión** de su grado de cumplimiento, tras la actualización de cada mes se elabora una serie de documentos de seguimiento que se distribuyen internamente entre los distintos Departamentos funcionales, Delegaciones Especiales y Delegación Central de Grandes Contribuyentes.

Además de estos documentos de difusión interna, también se realizan documentos para su difusión externa.

En la Memoria Anual de cada ejercicio se incluye información detallada y comentada sobre las actuaciones y resultados alcanzados en el desarrollo de su actividad por la Agencia Tributaria.



Se remite al Parlamento el documento del Plan de Objetivos con un desglose que depende de cada uno de los indicadores.

También se envían al Parlamento dos informes de resultados con los del primer semestre y los anuales, incluyendo sólo información nacional.

Se comunican, así mismo, datos sobre referencias y realizados del Plan de Objetivos a las Comunidades Autónomas en las reuniones del Consejo Superior para la Dirección y Coordinación de la Gestión Tributaria. En cada reunión se aporta a cada Comunidad Autónoma información sobre las referencias y realizados del primer nivel del Plan de Objetivos de su ámbito y del nacional.

Además de lo anterior, se utilizan datos del Plan de Objetivos para elaborar la información suministrada a medios de comunicación, y las contestaciones a preguntas parlamentarias en las que solicitan información al respecto.

### **II.3.- METODOLOGÍA**

Como se ha manifestado en el apartado II.1, la **Ley 19/2013** ha implantado la obligatoriedad de la publicación de la información relativa a las funciones que desarrollan los sujetos comprendidos en su ámbito de aplicación y su estructura organizativa, además de sus instrumentos de planificación y la evolución de su grado de cumplimiento (artículo 6).

De conformidad con estas prescripciones, el cuadro anual de objetivos de la Agencia Tributaria para 2024 se ha incorporado junto al resto de instrumentos de planificación al Portal de Transparencia del Gobierno de España, correspondiendo al Servicio de Auditoría Interna de la Agencia Tributaria su análisis y evaluación.

La **metodología** utilizada para la evaluación del cumplimiento de Plan de Objetivos de la Agencia para el año 2024, y que constituye el objetivo de este informe, se ha concretado en:

- **Descripción general del sistema de objetivos e indicadores.**

El Plan de Objetivos de la Agencia Tributaria para el año 2024 comprende, de una parte, las actuaciones prioritarias que deben realizarse durante el año<sup>1</sup> y, de otra, los resultados alcanzados.

---

<sup>1</sup> Y que se encuentran alineadas con las actuaciones previstas en las directrices del Plan de Control Tributario



Las actuaciones prioritarias se miden en términos de actuaciones programadas, sin perjuicio de que a nivel interno se mantenga un sistema de valoración de las actuaciones para modular el diferente grado de complejidad de las mismas.

- **Definiciones de contenidos y acciones.**

La definición, contenido y acciones que se incorporan al documento de objetivos se contienen en un documento que describe pormenorizadamente cada una de las acciones y resultados.

- **El Sistema de Objetivos de la Agencia Tributaria dispone para su difusión, seguimiento y control de una herramienta informática.**

Esta herramienta facilita tanto el proceso de supervisión como el de control, que se describe en el apartado siguiente de este informe, y que aseguran la fiabilidad y exactitud de los datos y resultados presentados.

- El **análisis y medición del cumplimiento** de los objetivos se realiza comparando el parámetro utilizado como referencia en la definición del indicador (unidad monetaria, temporal, porcentaje, número de unidades, etc.) con la cifra de resultados alcanzados. La relación entre ambos es el “*nivel de cumplimiento*” y se expresa en términos porcentuales. Para su evaluación se han considerado las actuaciones programadas.

El criterio de imputación que se ha tenido en cuenta en la evaluación realizada es el mismo que se sigue en la incorporación de datos a la aplicación informática; es decir, el momento de su realización (fecha contable para los ingresos y fecha de realización para las actuaciones).

No obstante, y para evitar errores y variaciones en datos, el criterio de actualización de la aplicación de Objetivos es muy rígido, de manera que no se permiten cambios en los datos mensuales una vez cerrada la actualización de cada mes.

Los indicadores se recalculan mensualmente considerando toda la información desde el inicio del ejercicio hasta la fecha de cálculo. En consecuencia, el valor mensual se obtiene restando el valor acumulado del mes anterior del valor acumulado del mes actual. Esto, en ocasiones, podría producir valores negativos en los indicadores, por ejemplo, en el caso de producirse anulación de actuaciones.



### **III.- RESULTADOS**

Se va a analizar, en primer lugar, conceptos y definiciones de carácter general que integran su nomenclatura, así como aquellas acciones de supervisión, seguimiento y control articuladas para asegurar la coherencia y fiabilidad de los datos e información utilizada en su elaboración, para, posteriormente, proceder al análisis y evaluación de los objetivos e indicadores propiamente dichos.

#### **III.1.- DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SISTEMA DE OBJETIVOS E INDICADORES. ACTUACIONES DE SUPERVISIÓN Y CONTROL**

Como se ha comentado en el apartado II.2 referido al ámbito de este informe, el Plan Anual de Objetivos constituye una herramienta básica en la planificación operativa, que se encuentra alineada tanto con los instrumentos estratégicos de planificación como con las Directrices Generales del Plan de Control Tributario y el Plan General y Parciales de Control Tributario.

El Plan de Objetivos de la Agencia Tributaria para el año 2024 comprende, de una parte, las **actuaciones prioritarias** que deben realizarse durante el año y, de otra, los **resultados alcanzados**.

Las **actuaciones prioritarias** se miden en términos de actuaciones programadas, sin perjuicio de que a nivel interno se mantenga un sistema de valoración de las actuaciones para modular el diferente grado de complejidad de las mismas.

Las actuaciones son objeto de clasificación en tres apartados:

- a) Actuaciones de **asistencia al contribuyente**, donde por medio de 7 indicadores se miden aquellos aspectos más significativos relacionados con estas actuaciones, como son: calidad en la asistencia, distribución territorial de la asistencia, tiempo de disponibilidad de citas, notificaciones, agilización de la gestión tributaria y aduanera, plazos de tramitación de recursos, procedimientos sancionadores y registro y educación cívico-tributaria.
- b) Actuaciones de **prevención del fraude tributario y aduanero**, donde por medio de 4 indicadores son objeto de medición: el censo, el cumplimiento de presentación de autoliquidaciones y declaraciones informativas, la calidad de la información y las actuaciones de prevención en materia de Aduanas e Impuestos Especiales.



- c) Actuaciones de **control del fraude tributario y aduanero**. En este bloque de actuaciones se diferencia entre actuaciones de control de tributos internos, de control aduanero, de los impuestos especiales y medioambientales, actuaciones de control recaudatorio y de gestión recaudatoria de deudas.

El **análisis del cumplimiento** de los objetivos se ha realizado comparando el parámetro utilizado como referencia en la definición del indicador (unidad monetaria, temporal, porcentaje, número de unidades, etc.) con la cifra de resultados alcanzados. La relación entre ambos es el “*nivel de cumplimiento*” y se expresa en términos porcentuales. Para su evaluación se han considerado las actuaciones programadas.

Por lo que se refiere a los procedimientos de **seguimiento y control** del Plan de Objetivos se pueden resumir en lo siguiente:

El **proceso de seguimiento** de los objetivos tiene como finalidad básica permitir a los agentes intervinientes en su diseño, planificación y ejecución, analizar objetivamente y ajustar de forma regular los resultados alcanzados y verificarlos con los establecidos.

El **proceso de control** de los objetivos se refiere, básicamente, a la actividad realizada por cada Departamento, y dirigida a examinar con aquellos directivos responsables de la ejecución de las tareas los resultados obtenidos y, por comparación con los establecidos, establecer en su caso las acciones correctoras a realizar.

Básicamente, el Servicio de Planificación y Relaciones Instituciones (SEPRI) realiza la supervisión analítica y los Departamentos funcionales verifican la corrección de los datos incorporados.

La **herramienta básica de seguimiento** del Plan de Objetivos es la aplicación informática “Objetivos”, ubicada en la Intranet corporativa de la Agencia en el apartado de Información a la Dirección. El acceso a esta aplicación está limitado a los responsables de su cumplimiento en los diferentes niveles de la organización.

Esta aplicación muestra la información de referencia y el realizado de cada indicador, y cuando ello es posible, el realizado del ejercicio anterior, con las oportunas comparaciones: porcentaje de cumplimiento (sobre la referencia marcada), y de variación (sobre el realizado en el ejercicio anterior).

Los datos se pueden consultar a nivel interno, tanto en términos programados como valorados, y para cualquiera de los ámbitos territoriales (en términos generales Nacional,



Delegación Especial, Delegación y Administración) y temporal (mensual o acumulado hasta cada mes disponible).

Este INFO está protegido, como el resto de aplicaciones de la Agencia, por un sistema de "Puntos de Control" que permiten acceder a los datos en diversos ámbitos territoriales: Local, solo Servicios Centrales, Regional y Nacional.

Para algunos indicadores se permite consultar y descargar una relación de expedientes tratados. Para acceder a esta opción existe un punto de control específico.

En cuanto a los criterios de **imputación temporal**, los resultados en el Plan de Objetivos se imputan en el momento de su realización. La fecha contable para los ingresos, y de realización de los expedientes para las actuaciones. Normalmente las actualizaciones del Plan de Objetivos se realizan con los datos acumulados hasta el mes de actualización, calculándose los realizados mensuales por diferencia con los acumulados al mes anterior.

No obstante, para evitar errores y variaciones en datos, el criterio de actualización de la aplicación de Objetivos es muy rígido, de manera que **no se permiten cambios en los datos mensuales una vez cerrada la actualización de cada mes**, por ello podría haber imputaciones realizadas en meses posteriores a su realización si los ingresos o actuaciones no fueron detectados en su momento, o para rectificar resultados computados erróneamente que no debieran haber computado.

Es decir, el cálculo de los indicadores no es incremental. Los indicadores se recalculan mensualmente considerando toda la información desde el inicio del ejercicio hasta la fecha de cálculo. En consecuencia, el valor mensual se obtiene restando el valor acumulado del mes anterior del valor acumulado del mes actual. Esto, en ocasiones, podría producir valores negativos en los indicadores (anulación de actuaciones).

En todo caso, una vez cerrado el ejercicio, los datos finales incluidos en el INFO de Objetivos de cada ejercicio no son modificados en ningún caso.

Las desviaciones sobre las referencias a cada mes se ponen de manifiesto en la propia aplicación, y se analizan en los documentos de presentación de resultados de cada mes.

Las desviaciones respecto a las referencias fijadas en la planificación anual no modifican en ningún caso los resultados de cumplimiento, y solo son tenidas en cuenta, en su caso, para el establecimiento de las referencias de ejercicios posteriores.



Las tareas de incorporación de los resultados a los indicadores las realiza el Departamento de Informática Tributaria procesando los datos disponibles en diferentes aplicaciones para su incorporación a la aplicación de Objetivos.

Si los procesos de extracción y presentación de datos para la aplicación del Plan de Objetivos se ejecutan sin incidencias, entonces los datos mensuales son dados por válidos. Por otra parte, en cuanto a comprobaciones manuales, el SEPRI efectúa un control mensual, especialmente en aquellos indicadores donde se han efectuado cambios o bien se muestran valores negativos o posibles incoherencias. Para analizar la causa, se ponen en contacto con el Departamento funcional afectado por el indicador, quienes a su vez tienen la capacidad de identificar el origen de la posible incidencia, estableciendo en su caso un contacto con la Delegación Especial que muestra el valor cuestionado.

Además, si una Delegación Especial detectase que algún expediente no ha sido tenido en cuenta en el indicador respectivo, sería la propia Delegación Especial la que contactaría con el SEPRI a los efectos de resolución de la incidencia. Analizado el caso en particular, si se evidencia que debe ser considerado, dado que no está prevista la corrección manual de los datos, se valora si los procesos del siguiente mes lo tendrán en cuenta, o bien se toma la decisión de comunicar al DIT la necesidad de reiterar la ejecución de los procesos informáticos para rectificar los datos del mes en cuestión.

El contraste y verificación de los datos incorporados corresponde a cada Departamento en cuanto a sus indicadores específicos.

Los procesos informáticos se ejecutan en entorno centralizado y permiten extraer los datos de las aplicaciones gestoras y preparar los datos para la aplicación de Objetivos.

### **III.2.- ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS**

En el cuadro siguiente se detalla, con el **formato publicado en el Portal de Transparencia** del Gobierno, y al que se ha añadido, para los distintos indicadores, tanto la referencia fijada para 2024 como el nivel de cumplimiento alcanzado (en porcentaje). Los datos se refieren a actuaciones programadas, y son los obtenidos de la aplicación de seguimiento de objetivos de la Intranet de la Agencia Tributaria.



INDICADOR	REFERENCIA 2024	% CUMPLIMIENTO 2024
<b>I. ACTUACIONES DE ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE</b>		
<b>1.1. Calidad en la asistencia</b>		
1.1.1. Llamadas atendidas: entrantes (%)	65	65,22
1.1.2. Llamadas atendidas: entrantes, cita e inmediatas (%)	70	74,41
1.1.3. Valoración del contribuyente en la asistencia telefónica (puntuación de 0 a 10)	6,5	125,85
<b>1.1.4. Chats</b>		
1.1.4.1. Chats ofertados (%)	75	96,87
1.1.4.2. Chats atendidos (%)	65	98,77
1.1.5. Asistentes virtuales: respuesta satisfactoria (%)	50	143,46
1.1.6. Calidad en el INFORMA+. Tiempo de respuesta (días)	18	78,26
1.1.7. Citas presenciales: tiempo medio de espera (minutos)	5	100
<b>1.1.8. Asistencia en programas de ayuda (%)</b>		
1.1.8.1. Renta Web		
1.1.8.1.1. Presentación de declaraciones con Renta Web	75	104,36
1.1.8.2. Sociedades Web	60	104,38
1.1.8.3. PRE 303	63	134,62
1.1.8.4. Pagos y aplazamientos por medios electrónicos	32	118,03
<b>1.2. Distribución territorial de la asistencia (%)</b>		
1.2.1. Llamadas atendidas por Delegación Especial	sin referencias a nivel nacional (*)	
1.2.2. Citas telefónicas atendidas por Delegación Especial	sin referencias a nivel nacional (**)	
<b>1.3. Tiempo disponibilidad citas (días)</b>		
1.3.1. Tiempo disponibilidad citas en atención telefónica	2	
1.3.2. Tiempo disponibilidad citas en atención presencial	3	150
<b>1.4. Notificaciones (%)</b>		
1.4.1. Notificaciones electrónicas visualizadas	70	104,73
1.4.2. Notificaciones en papel efectivas	79	104,68
<b>1.5. Agilización de la gestión tributaria y aduanera (días)</b>		
1.5.1. Tiempo medio de tramitación de recursos y reclamaciones	30	120
<b>1.6. Plazos de tramitación de recursos, procedimientos sancionadores y registro</b>		
<b>1.6.1. Recursos de reposición resueltos (%)</b>		
Recursos resueltos en 30 días	70	105,64
<b>1.6.2. Procedimientos sancionadores resueltos (%)</b>		
Procedimientos sancionadores resueltos en 90 días	80	105,31
1.6.3. Tiempo de tramitación de asientos registrales de recursos (días)	6	100
<b>1.7. Educación Cívico-Tributaria</b>		
<b>1.7.1. Actuaciones en colegios</b>		
1.7.1.1. Número de alumnos	77.700	109,69



INDICADOR	REFERENCIA 2024	% CUMPLIMIENTO 2024
1.7.1.2. Número de sesiones	2.855	109,6
1.7.1.3. Valoración de la formación (puntuación de 0 a 10)	sin referencia	
<b>1.7.2. Actuaciones en universidades</b>		
1.7.2.1. Número de alumnos	4.370	155,22
1.7.2.2. Número de sesiones	179	125,7
1.7.2.3. Valoración de la formación (puntuación de 0 a 10)	sin referencia	
<b>II. ACTUACIONES DE PREVENCIÓN DEL FRAUDE TRIBUTARIO Y ADUANERO</b>		
<b>2.1. Censo (%)</b>	70	117,93
<b>2.2. Cumplimiento de presentación de autoliquidaciones y declaraciones informativas (%)</b>	92,5	103,86
<b>2.3. Calidad de la información (%)</b>		
2.3.1. Calidad de la información internacional	86	111,88
2.3.2. Calidad de la información SII	65	121,69
<b>2.4. Prevención en materia de Aduanas e Impuestos Especiales</b>	1.124.008	139,51
<b>III. ACTUACIONES DE CONTROL DEL FRAUDE TRIBUTARIO Y ADUANERO</b>		
<b>3. Control de tributos internos (actuaciones programadas)</b>	1.459.693	135,77
<b>3.1. Actuaciones de comprobación</b>	1.342.663	134,11
3.1.1. Grandes empresas, multinacionales y grupos fiscales	22.680	162,78
Inspección	2.091	132,19
UGGE	20.589	165,88
3.1.2. Análisis patrimonial	2.130	145,59
3.1.3. Ocultación de actividad y abuso de formas societarias	3.795	115,99
3.1.4. Control de actividades económicas	524.427	138,51
Inspección	9.329	131,3
Gestión	515.098	138,64
3.1.5. Control de otras actividades	789.631	130,42
Gestión	761.056	130,16
UGGE	28.575	137,26
<b>3.2. Otras comprobaciones</b>	66.009	129,07
<b>3.2.1. Devoluciones y otras comprobaciones</b>	1.811	106,02
<b>3.2.2. Comprobaciones formales</b>	51.697	130,28
<b>3.2.3. Actuaciones de análisis de la información</b>	12.501	127,39
<b>3.3. Otras actuaciones (Inspección)</b>	51.021	188,23
<b>4. Control aduanero, de los Impuestos Especiales y Medioambientales</b>	1.133.922	149,31
<b>4.1. Actuaciones de comprobación</b>	1.039.472	150,25
<b>4.2. Supervisión de autorizaciones de comercio exterior</b>	2.438	122,4
<b>4.3. Otras actuaciones de comercio exterior</b>	38.441	162,49
<b>4.4. Actuaciones de Vigilancia Aduanera</b>	53.571	122,82
<b>5. Actuaciones de control recaudatorio</b>	38.050	179,84



INDICADOR	REFERENCIA 2024	% CUMPLIMIENTO 2024
5.1. Exigencia de deudas a terceros y otras actuaciones	20.366	199,73
5.2. Medidas cautelares	2.395	167,6
5.3. Personaciones	10.883	163,7
5.4. Bienes enviados a subasta	4.406	134,41
<b>6. Gestión recaudatoria de deudas (millones de euros)</b>	<b>21.238,80</b>	<b>132,74</b>
6.1. Gestión recaudatoria	19.758,95	130,27
6.2. Ingresos inducidos (directos e indirectos)	1.479,85	165,74

(\*) 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.

Dada la pluralidad de indicadores, su diversa significación y valores para su medición (importes monetarios, número, porcentajes, días, minutos, puntuaciones, actuaciones programadas) no es posible construir un indicador global que aglutine a los anteriores.

Se ha alcanzado el **100%** de cumplimiento en todos los objetivos que integran los primeros niveles del cuadro de indicadores tanto en los vinculados a las **actuaciones de prevención del fraude tributario y aduanero** como en los vinculados a las **actuaciones de control del fraude tributario y aduanero**.

En los primeros niveles de los indicadores correspondientes a **actuaciones de asistencia al contribuyente** también se ha alcanzado el **100%** de cumplimiento, con la excepción de algunos indicadores de calidad en la asistencia: Llamadas atendidas: entrantes (**65,22%**), Llamadas atendidas: entrantes, cita e inmediatas (**74,41%**), Chats (**96,87%** en chats ofertados y **98,77%** en chats atendidos) y Calidad en el INFORMA+. Tiempo de respuesta (**78,26%**).

Se debe tener en cuenta, además, que algunos indicadores correspondientes a actuaciones de asistencia al contribuyente no han estado operativos en 2024.

Teniendo en cuenta lo anterior, y para facilitar la comprensión de los objetivos e indicadores y una mayor aproximación para valorar su cumplimiento, se realiza a continuación un análisis general por grupos homogéneos de indicadores.



### **III.3.- ACTUACIONES DE ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE**

La asistencia al contribuyente es una de las grandes líneas estratégicas de actuación de la Agencia Tributaria, y, por ello, resulta irrenunciable que el Plan de Objetivos contenga indicadores que reflejen las actuaciones de tal naturaleza.

El Plan de Objetivos para 2024 contiene, en materia de asistencia al contribuyente, los siguientes 7 indicadores:

- 1.1.- Calidad en la asistencia.
- 1.2.- Distribución territorial de la asistencia.
- 1.3.- Tiempo disponibilidad citas.
- 1.4.- Notificaciones.
- 1.5.- Agilización de la gestión tributaria y aduanera.
- 1.6.- Plazos de tramitación de recursos, procedimientos sancionadores y registro.
- 1.7.- Educación Cívico-Tributaria.

En 2024 se han mantenido, básicamente, los mismos indicadores que en año anterior, si bien, en algún caso, se ha modificado la forma de medición.

El despliegue de estas actuaciones es el siguiente:

- **1.1. Calidad en la asistencia**

Se desglosa en:

- 1.1.1. Llamadas atendidas: entrantes**

Este indicador mide el porcentaje de las llamadas entrantes directamente atendidas.

La medición se realiza en porcentaje: número de llamadas entrantes atendidas / número total de llamadas recibidas.

El nivel de referencia de este indicador se estableció en el 65%, y el nivel de cumplimiento fue del **65,22%**, puesto que el realizado fue el 42,39%. En 2023 este indicador no estaba operativo como consecuencia de la entonces reciente implantación del nuevo modelo de información y asistencia.



### **1.1.2.- Llamadas atendidas: entrantes, cita e inmediatas**

Este indicador mide además del porcentaje de las llamadas entrantes directamente atendidas que se contemplan en el anterior, el de las atendidas mediante llamada saliente con cita o inmediata.

La medición se realiza en porcentaje.

El nivel de referencia de este indicador se estableció en el 70%, y el nivel de cumplimiento fue del **74,41%**, puesto que el realizado fue el 52,09%. En 2023 este indicador no estaba operativo como consecuencia de la entonces reciente implantación del nuevo modelo de información y asistencia.

### **1.1.3.- Valoración del contribuyente en la asistencia telefónica**

Este indicador mide la calidad de las llamadas telefónicas atendidas con una puntuación de cero a diez, que se obtendrá de las encuestas realizadas al contribuyente tras la atención telefónica.

El nivel de referencia de este indicador se estableció en 6,5, y el nivel de cumplimiento ha sido del **125,85%**, al otorgarse una puntuación de 8,18. En 2023 este indicador no estaba operativo como consecuencia de la entonces reciente implantación del nuevo modelo de información y asistencia.

### **1.1.4. Chats**

Se desglosa en dos sub-indicadores.

#### **1.1.4.1. Chats ofertados**

Mide el porcentaje de veces que se activa el botón de chat (se ofrece dicho canal al contribuyente) en las diferentes aplicaciones o herramientas de asistencia virtual, respecto de los accesos que se producen dentro del horario de atención.

El nivel de referencia de este indicador se estableció en el 75%. El realizado ha sido el 72,65% y el nivel de cumplimiento fue del **96,87%**. El indicador incluye ofertas en las áreas de gestión, recaudación y aduanas e impuestos especiales. En las dos últimas, el porcentaje de cumplimiento supera el **110%** de cumplimiento.

No consta el dato del realizado en el año inmediato anterior al haberse modificado la forma de medición.



#### **1.1.4.2. Chats atendidos**

Mide el porcentaje de chats atendidos respecto del total de chats solicitados.

El nivel de referencia de este indicador se estableció en el 65%. El realizado ha sido el 64,20%, y el nivel de cumplimiento del **98,77%**. Al igual que lo señalado en el indicador anterior, el cumplimiento ha superado el 110% en las áreas de aduanas e impuestos especiales y en recaudación.

No consta realizado del año inmediato anterior al realizarse la medición de modo diferente.

#### **1.1.5. Asistentes virtuales: respuesta satisfactoria**

Este indicador mide la ratio entre los accesos con resultado satisfactorio para el contribuyente, respecto del total de accesos a los asistentes virtuales IVA, SII y Renta, informador renta, informador censal, localizador, calificador inmobiliario y buscador de actividades económicas. Se consideran accesos con resultado satisfactorio para el contribuyente aquellos en los que éste marca la opción “Sí” o “Sí, pero quiero información adicional personalizada” o no marca ninguna opción, pero obtiene respuesta completa.

La medición se realiza en porcentaje.

El nivel de referencia de este indicador se estableció en el 50%, y el nivel de cumplimiento fue del **143,46%**.

No consta realizado del año inmediato anterior al haberse incorporado el indicador en 2024.

#### **1.1.6. Calidad en el INFORMA+. Tiempo de respuesta**

Este indicador mide el número de días que transcurren desde que el contribuyente presenta su solicitud de información tributaria hasta que recibe contestación escrita de la Administración tributaria.

La medición se realiza en número absoluto: número de días.

El nivel de referencia de este indicador se fijó en 18 días. El resultado fue de 23, y el nivel de cumplimiento fue del **78,26%**, con una variación respecto de 2023 de 4 días más.



En el indicador de medición empleado se observa un incumplimiento de 5 días respecto de la referencia establecida.

#### **1.1.7. Citas presenciales: tiempo medio de espera**

Este indicador mide el tiempo medio de espera del contribuyente por causas atribuibles a la Agencia (no se considera la espera debida a que el contribuyente haya llegado antes de tiempo a su cita).

La medición se realiza en número absoluto: minutos.

El nivel de referencia de este indicador se estableció en 5 minutos, y el nivel de cumplimiento fue del **100%**, con una variación respecto de 2023 de 1 minuto más.

#### **1.1.8. Asistencia en programas de ayuda**

Este indicador mide las declaraciones de IRPF presentadas utilizando el programa Renta Web, las declaraciones de IS presentadas utilizando el programa Sociedades Web, las declaraciones de IVA (modelo 303) confirmadas con los datos suministrados por la Agencia Tributaria a través de la herramienta PRE 303 el porcentaje de pagos y aplazamientos realizados a través de la App.

La medición se realiza en porcentaje.

El nivel de referencia de este indicador se establece para cada uno de los programas de asistencia.

##### **1.1.8.1. Renta Web**

###### **1.1.8.1.1. Presentación de declaraciones con Renta Web**

El nivel de referencia de este indicador se estableció en el 75%, con un realizado de 78,27% que determina un cumplimiento del **104,36%**. No se aprecia en este indicador una diferencia relevante con respecto al realizado del año inmediato anterior.

##### **1.1.8.2. Sociedades Web**

El nivel de referencia de este indicador se estableció en el 60%, y el nivel de cumplimiento fue del **104,38%**. Tampoco se aprecia en este indicador una diferencia relevante con respecto al realizado del año inmediato anterior.

**1.1.8.3. PRE 303**

El nivel de referencia de este indicador se estableció en el 63%, y el nivel de cumplimiento fue del **134,62%**. La variación respecto del realizado en el año anterior es superior en un 20%.

**1.1.8.4. Pagos y aplazamientos por medios electrónicos**

El nivel de referencia de este indicador se estableció en el 32%, y el nivel de cumplimiento fue del **118,03%**. La variación respecto del realizado en el año anterior es superior en algo más de un 7%.

- **1.2. Distribución territorial de la asistencia**

Este indicador mide el peso de cada Delegación Especial en la prestación de los servicios de información y asistencia de forma no presencial.

La medición se realizará en atención al número de usuarios que se dediquen a prestar servicios de información y asistencia y que atiendan o realicen las llamadas, que estarán adscritos a cada Delegación Especial.

No se establecen referencias a nivel nacional.

**1.2.1. Llamadas atendidas por Delegación Especial**

Sin referencias a nivel nacional por la forma de cómputo. Existen referencias a nivel de Delegación Especial.

**1.2.2. Citas telefónicas atendidas por Delegación Especial**

Sin referencias a nivel nacional por la forma de cómputo. Existen referencias a nivel de Delegación Especial.

- **1.3. Tiempo disponibilidad citas**

Este indicador mide el número de días hábiles transcurridos entre la fecha de alta de la solicitud de cita previa y la fecha de la cita en los servicios más demandados por los contribuyentes, distinguiendo la atención telefónica y la atención presencial. La definición de este indicador se realiza de forma inversa, siendo mejor si el tiempo medio es inferior a la referencia.



### **1.3.1. Tiempo disponibilidad citas en atención telefónica**

El nivel de referencia de este indicador se estableció en **2 días**. El tiempo de disponibilidad en citas en atención telefónica de los sub-indicadores “1.3.1.2. Certificados tributarios”, “1.3.1.3. IRPF” y “1.3.1.4. Censo”, fue de **1 día** por lo que el nivel de cumplimiento es del **200%**. El tiempo de disponibilidad del sub-indicador “1.3.1.1. Pagar y consultar deudas, embargos y aplazamientos” **fue inferior a 1 día** (menos de 24 horas), por lo que se cumplió la referencia por encima del 200%<sup>2</sup>.

En 2023 no estaba operativo y se refería a atención no presencial.

### **1.3.2. Tiempo disponibilidad citas en atención presencial**

El nivel de referencia de este indicador se estableció en 3 días, y el nivel de cumplimiento fue del **150%**, al haberse facilitado en 2 días como en el año anterior.

- **1.4. Notificaciones**

#### **1.4.1. Notificaciones electrónicas visualizadas**

Mide la relación entre el número de notificaciones electrónicas accedidas (o rechazadas explícitamente) dentro del plazo de 10 días, tanto si el acceso se produce en la Sede electrónica de la Agencia Tributaria o en la DEHú, respecto del total de notificaciones electrónicas. Se excluyen de dicho indicador tanto los titulares de las notificaciones en baja como en baja provisional. Se cuantifica en porcentaje

En 2024 la referencia se ha fijado en el 70%, y el porcentaje de cumplimiento es del **104,73%**, con un descenso respecto del realizado en el año anterior del -1,57%.

#### **1.4.2. Notificaciones en papel efectivas**

Mide la relación entre el número de notificaciones en papel efectivas respecto del total de notificaciones en papel. Se excluyen las notificaciones practicadas a través del Tablón Edictal Único. Se cuantifica en porcentaje.

En 2024 la referencia se ha fijado en el 79%, y el porcentaje de cumplimiento es del **104,68%**, con un descenso respecto del realizado en el año anterior del -0,57%.

---

<sup>2</sup> En 2024 la aplicación de objetivos no cargaba los datos con valor “0” (inferior a 1 día), quedando el campo vacío. Por este motivo no consta nivel de cumplimiento del sub-indicador “1.3.1.1 Pagar y consultar deudas, embargos y aplazamientos” ni del indicador agregado “1.3.1 Tiempo disponibilidad citas en atención telefónica”.



- **1.5. Agilización de la gestión tributaria y aduanera**

Una adecuada atención a los ciudadanos que se relacionan con la Agencia Tributaria exige que el tiempo empleado en resolver las solicitudes planteadas por aquéllos se tienda a reducir, garantizando un nivel óptimo de prestación de servicio.

Por ello, dentro de los indicadores de la Agencia Tributaria se contemplan tiempos de tramitación que miden la agilidad de la organización para dar respuesta a las solicitudes planteadas por los ciudadanos, como por ejemplo, los tiempos medios de resolución de recursos y ejecución de reclamaciones, el tiempo medio de tramitación de rectificación de autoliquidaciones, el tiempo medio de tramitación de las solicitudes de alta en el Registro de Operadores Intracomunitarios, en el Registro de Devolución Mensual, el tiempo medio de tramitación de registros, devoluciones y autorizaciones aduaneras, el tiempo medio de tramitación de procedimientos sancionadores y el tiempo medio de tramitación de aplazamientos y fraccionamientos. La definición de este indicador se realiza de forma inversa, siendo mejor si el tiempo medio es inferior a la referencia.

En su conjunto, en 2024 la referencia se ha fijado en 52 días, y el porcentaje de cumplimiento es del **106,12%**, al haberse obtenido un realizado de 49 días, empeorando los resultados del año anterior, que presentó un tiempo medio de tramitación de 41 días.

- 1.5.1. Tiempo medio de tramitación de recursos y reclamaciones**

Refleja el tiempo medio de tramitación de recursos y reclamaciones.

En 2024 la referencia se ha fijado en 30 días, con un porcentaje de cumplimiento del **120%**, al haberse obtenido un realizado de 25 días, que mejora en 1 día el realizado del año anterior.

- **1.6. Plazos de tramitación de recursos, procedimientos sancionadores y registro**

- 1.6.1. Recursos de reposición resueltos**

- Recursos resueltos en 30 días**

Mide el porcentaje de recursos de reposición que son resueltos en el plazo de 30 días.



En 2024 la referencia se ha fijado en el 70%, con un porcentaje de cumplimiento del **105,64%**, y una variación respecto del año anterior del -0,88%.

### **1.6.2. Procedimientos sancionadores resueltos**

#### **Procedimientos sancionadores resueltos en 90 días**

Mide el porcentaje de procedimientos sancionadores que son resueltos en el plazo de 90 días.

En 2024 la referencia se ha fijado en el 80%, con un porcentaje de cumplimiento del **105,31%**, y una variación respecto del año anterior del -0,57%.

### **1.6.3. Tiempo de tramitación de asientos registrales de recursos**

Mide el tiempo medio de tramitación del registro desde la fecha de presentación hasta la fecha de entrada en el órgano competente para tramitar. La definición de este indicador se realiza de forma inversa, siendo mejor si el tiempo medio es inferior a la referencia.

En 2024 la referencia se ha fijado en 6 días, y el porcentaje de cumplimiento es del **100%**, al haberse obtenido un realizado de 6 días, empeorando los resultados del año anterior, que presentó un tiempo medio de tramitación de 5 días.

- **1.7. Educación Cívico-Tributaria**

Este indicador mide las actuaciones realizadas en colegios y universidades (número de alumnos y número de sesiones), así como la valoración dada por los alumnos a la formación recibida).

#### **1.7.1. Actuaciones en colegios**

##### **1.7.1.1. Número de alumnos**

En 2024 la referencia se ha fijado en 77.700 alumnos, con un porcentaje de cumplimiento del **109,69%**, y un incremento respecto de 2023 del 17,05%.

##### **1.7.1.2. Número de sesiones**

En 2024 la referencia se ha fijado en 2.885 sesiones, con un porcentaje de cumplimiento es del **109,6%**, y un incremento respecto de 2023 del 19,38%.



### **1.7.1.3. Valoración de la formación**

En 2024 este indicador no estuvo operativo motivo por el cual no tiene referencia

### **1.7.2. Actuaciones en universidades**

#### **1.7.2.1. Número de alumnos**

En 2024 la referencia se ha fijado en 4.370 alumnos, con un porcentaje de cumplimiento del **155,22%**, y un incremento respecto de 2023 del 78,92%.

#### **1.7.2.2. Número de sesiones**

En 2024 la referencia se ha fijado en 179 sesiones, con un porcentaje de cumplimiento del **125,7%**, y un incremento respecto de 2023 del 66,67%.

#### **1.7.2.3. Valoración de la formación**

En 2024 este indicador no estuvo operativo motivo por el cual no tiene referencia

## **III.4.- ACTUACIONES DE PREVENCIÓN DEL FRAUDE TRIBUTARIO Y ADUANERO**

La función de prevención de los incumplimientos tributarios constituye uno de los ejes de la actuación de la Agencia Tributaria. La medición de estas actuaciones se realiza a través de los indicadores que se exponen a continuación:

- 2.1.- Censo.
- 2.2.-Cumplimiento de presentación de autoliquidaciones y declaraciones informativas.
- 2.3.- Calidad de la información.
- 2.4.- Prevención en materia de Aduanas e Impuestos Especiales.

El detalle de estos indicadores es el siguiente:

- **2.1. Censo**

Se reflejan en este indicador aquellas actuaciones dirigidas a la formación y mantenimiento del censo. Un censo completo y actualizado permite la detección inmediata de los incumplimientos tributarios y constituye una pieza angular de los sistemas de control. Asimismo, se incluyen en este objetivo las actuaciones



dirigidas a la depuración del índice de entidades y la depuración censal de las grandes empresas. También se integran en este objetivo las actuaciones desarrolladas de control de acceso y evaluación de requisitos de permanencia en el Registro de Operadores Intracomunitarios y las de revocación de NIF. La medición se realiza en ratio y es un indicador en el cual su principal componente son las actuaciones de rectificación censal integral.

El porcentaje de cumplimiento global de este indicador es del **117,93%**. Se desglosa en cinco sub-indicadores, que se corresponden con las principales actuaciones citadas en el párrafo anterior, y cuyos niveles de cumplimiento superan ampliamente el 100%, a excepción de la depuración del censo de grandes empresas, que presenta un cumplimiento del **99,79%**.

Si se compara el conjunto de sub-indicadores con los resultados de los mismos en el año inmediato anterior, se observa una mejora del 1,19%.

- **2.2. Cumplimiento de presentación de autoliquidaciones y declaraciones informativas**

Refleja el cumplimiento de la obligación de presentación de autoliquidaciones periódicas y de declaraciones informativas como consecuencia de las actuaciones consistentes en la solicitud mediante requerimiento de presentación de este tipo de declaraciones a aquellos obligados que no lo han hecho. La medición se realiza en ratio, figurando en el numerador el número de declaraciones presentadas, y en el denominador el número de obligados tributarios que tienen activa la obligación de presentar declaraciones.

La referencia que se fijó para este indicador fue del 92,5%, y el nivel de cumplimiento fue del **103,86%**. No se aprecia en este indicador una diferencia relevante con respecto al realizado del año inmediato anterior.

- **2.3. Calidad de la información**

- 2.3.1. Calidad de la información internacional**

Este indicador mide las actuaciones de identificación de contribuyentes realizadas en el marco de la información con origen FATCA y CRS respecto del total de contribuyentes a identificar.



El nivel de referencia asignado a este indicador fue del 86%, y el porcentaje de cumplimiento se situó del **111,88%**, con un incremento respecto del año inmediato anterior del 1,41%.

### **2.3.2. Calidad de la información SII**

Mide el porcentaje de registros contrastados respecto al total de registros contrastables de contribuyentes incluidos en el censo SII (Suministro Inmediato de Información) en relación tanto con el Libro Registro de Facturas recibidas como con el Libro Registro de Facturas emitidas.

El nivel de referencia asignado a este indicador fue del 65%, y el porcentaje de cumplimiento se situó del **121,69%**, con un incremento respecto del año inmediato anterior del 18,72%.

### • **2.4. Prevención en materia de Aduanas e Impuestos Especiales**

En este indicador se incluyen las actuaciones preventivas que realiza el Departamento de Aduanas e Impuestos Especiales.

Incluye, en primer lugar, actuaciones preventivas de control de las actividades de fabricación, transformación, manipulación, almacenamiento o venta de productos objeto de los Impuestos Especiales de fabricación, así como de los establecimientos donde éstas se realizan. Se computan en el objetivo las tareas de intervención que requieren la realización de controles físicos, contables, documentales y liquidatorios.

Igualmente, se miden en este indicador actuaciones preventivas de Aduanas como el despacho físico, analítico y documental de declaraciones, el despacho de declaraciones de comercio electrónico y la ultimación de pendencias de despacho.

En su conjunto, en 2024 la referencia se ha fijado en 1.124.008 actuaciones programadas y el porcentaje de cumplimiento es del **139,51%**, con un incremento respecto del año inmediato anterior del 10,82%

Las actuaciones de Intervención de Impuestos Especiales presentan un nivel de cumplimiento del 133,91%, y las de Despacho Aduanero del 140,27%, entre las que



destacan las de ultimación de peticiones de despacho, que presentan un porcentaje de cumplimiento del 349,05%.

### **III.5.- ACTUACIONES DE CONTROL DEL FRAUDE TRIBUTARIO Y ADUANERO**

Las actuaciones de lucha contra el fraude dan cobertura a un conjunto de tareas de diversa naturaleza: se realizan actuaciones de control dirigidas a la generalidad de contribuyentes, actuaciones inspectoras de control selectivo e investigación y, finalmente, actuaciones de control y gestión recaudatoria dirigidas al cobro de las deudas y sanciones tributarias y de aquellos recursos cuya gestión tiene encomendada la Agencia Tributaria.

Para el ejercicio de su función de control tributario, la Agencia Tributaria se organiza funcionalmente en cuatro áreas: Inspección Financiera y Tributaria, Aduanas e Impuestos Especiales, Gestión Tributaria y Recaudación. Esta distribución funcional, que beneficia la especialización en procedimientos y métodos de actuación, es plenamente compatible con la visión integral de la lucha contra el fraude y con su concepción como un objetivo conjunto y global de toda la organización.

Bajo la rúbrica de actuaciones de control, se contemplan los siguientes grupos de actuaciones:

- 3.- Control de tributos internos.
- 4.- Control aduanero, de los impuestos especiales y medioambientales.
- 5.- Control recaudatorio.
- 6.- Gestión recaudatoria de deudas.

#### **• 3. CONTROL DE TRIBUTOS INTERNOS**

En este apartado se recogen los objetivos en relación con las actuaciones de control del fraude en los tributos internos, que son desarrolladas por los órganos de Inspección Financiera y Tributaria y de Gestión Tributaria.

La referencia se fija en actuaciones programadas.

En su conjunto, en 2024 la referencia se ha fijado en 1.459.693 actuaciones programadas, habiéndose realizado un total de 1.981.864, lo que supone un porcentaje de cumplimiento del **135,77%**.



Este indicador, comparado con las actuaciones realizadas en el año inmediato anterior, presenta una mejora del 4,39%.

Se divide en los apartados que se analizan a continuación.

- **3.1. Actuaciones de comprobación**

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

En 2024 la referencia se ha fijado en 1.342.663 actuaciones programadas, y el porcentaje de cumplimiento es del **134,11%**.

Se desglosa en una serie de sub-indicadores, atendiendo a la problemática de cada uno de los sectores económicos o modalidades del grupo, y presentan en todos ellos un significativo nivel de cumplimiento, que oscila entre el 165,88% correspondiente a las comprobaciones de grandes empresas, multinacionales y grupos fiscales realizadas por la UGGE y el 115,99% correspondiente a las comprobaciones de ocultación de actividad y abuso de formas societarias.

- **3.1.1. Grandes empresas, multinacionales y grupos fiscales**

Este indicador mide actuaciones de comprobación sobre grandes empresas efectuadas por Inspección y las UGGE. Las comprobaciones ligadas a las multinacionales también están incluidas, junto a otros aspectos de fiscalidad internacional (el control de precios de transferencia, los riesgos fiscales del Impuesto sobre la Renta de No Residentes en contribuyentes con establecimiento permanente, los deslocalizados, etc.) y grupos fiscales.

En 2024 la referencia se ha fijado en 22.680 actuaciones programadas, de las cuales 2.091 corresponden a Inspección, con un grado de cumplimiento del **132,19%**, y el resto (20.589), al control gestor de las UGGE, con un cumplimiento del **165,88%**, cifras que, en conjunto, determinan un porcentaje de cumplimiento global del indicador del **162,78%**.

En relación con el año inmediato anterior, se ha incrementado el número de actuaciones realizadas en un 7,05%.



### **3.1.2. Análisis patrimonial**

Este indicador mide las actuaciones de comprobación de Inspección sobre grandes patrimonios. Recoge los expedientes derivados del análisis patrimonial de personas físicas correspondientes al análisis de riesgos vinculados a grandes patrimonios, las actuaciones derivadas del control de operaciones inmobiliarias que analizan las transmisiones de alto valor, así como operaciones financieras de valores de naturaleza mobiliaria, y las comprobaciones de análisis internacional con los deslocalizados y el control de bienes y derechos en el extranjero como ámbito esencial de actividad.

En 2024 la referencia se ha fijado en 2.130 actuaciones programadas, y el porcentaje de cumplimiento es del **145,59%**.

Respecto del año inmediato anterior, se ha producido un incremento de las actuaciones realizadas de un 2,31%.

### **3.1.3. Ocultación de actividad y abuso de formas societarias**

Este indicador mide las actuaciones de comprobación, entradas y registros frente a la economía sumergida. Además, en este grupo se incluyen programas dirigidos a la comprobación de la actividad profesional de personas físicas, la comprobación de actividades económicas en las que se analiza la utilización de las formas societarias y las relaciones de éstas con los socios, trabajadores, administradores o personas vinculadas con ellos, así como con otras sociedades controladas por las mismas personas.

En 2024 la referencia se ha fijado en 3.795 actuaciones programadas, y el porcentaje de cumplimiento es del **115,99%**.

En la comparativa con el año inmediato anterior, se aprecia una disminución del -24,26%.

### **3.1.4. Control de actividades económicas**

Este indicador mide las actuaciones de comprobación sobre contribuyentes con actividades económicas que no hubieran sido incluidas en los grupos anteriores. Incluye actuaciones de control sobre las distintas figuras tributarias que realizan los órganos de Gestión y actuaciones de control selectivo sobre contribuyentes que no tengan la consideración de gran empresa que realizan los órganos de Inspección.



Se incluyen también las actuaciones de comprobación abreviada que se lleven a cabo en relación con el Impuesto sobre Sociedades.

En 2024 la referencia se ha fijado en 524.427 actuaciones programadas, y el porcentaje de cumplimiento es del **138,51%**.

En la comparativa con el año inmediato anterior, se aprecia un incremento del 9,49%.

### **3.1.5. Control de otras actividades**

Este objetivo mide las actuaciones de comprobación de Gestión no incluidas en los indicadores anteriores y, en particular, control sobre tributación de IRPF de contribuyentes que no desarrollen actividades económicas, control de retenciones y otros impuestos. Incluye actuaciones de control desarrolladas por las UGGE que se refieren esencialmente al control sobre retenciones y otros tributos.

En 2024 la referencia se ha fijado en 789.631 actuaciones programadas, y el porcentaje de cumplimiento es del **130,42%**.

En su conjunto, se observa un incremento del 1,76% respecto de los resultados del año inmediato anterior.

- **3.2. Otras comprobaciones**

Comprende el control de las devoluciones y beneficios fiscales desarrollado por el área de Inspección Financiera y Tributaria, comprobaciones formales y actuaciones de análisis de la información.

En su conjunto, en 2024 la referencia se ha fijado en 66.009 actuaciones programadas, y el porcentaje de cumplimiento es del **129,07%**.

En conjunto, las actuaciones realizadas en 2024 (85.197) superan a las del año 2.023 (84.341), lo que supone un incremento de actuaciones del 1,01%.

#### **3.2.1. Devoluciones y otras comprobaciones**

Mide las actuaciones de comprobación de Inspección de alcance parcial sobre solicitudes de devolución o beneficios fiscales.

En 2024 la referencia se ha fijado en 1.811 actuaciones programadas, y el porcentaje de cumplimiento es del **106,02%**.



### **3.2.2. Comprobaciones formales**

Mide las actuaciones de ejecución del plan de visitas de Inspección y de verificación de obligaciones formales y la ejecución del plan de visitas integrales de Gestión.

En Inspección, se recogen las actuaciones de comprobación de carácter formal que son todas aquellas que están encaminadas a la verificación del cumplimiento de obligaciones tributarias formales, censales y contables.

En 2024 la referencia se ha fijado en 51.697 actuaciones programadas, y el porcentaje de cumplimiento es del **130,28%**.

### **3.2.3. Actuaciones de análisis de la información**

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

En 2024 la referencia se ha fijado en 12.501 actuaciones programadas, y el porcentaje de cumplimiento es del **127,39%**.

- **3.3. Otras actuaciones**

Mide los requerimientos, los informes, las denuncias y las actuaciones de análisis de los obligados tributarios efectuados por los órganos de Inspección Financiera y Tributaria.

En 2024 la referencia se ha fijado en 51.021 actuaciones programadas, y el porcentaje de cumplimiento es del **188,23%**.

La variación 2024/2023 en este indicador es de un 0,56%.

- **4. CONTROL ADUANERO, DE LOS IMPUESTOS ESPECIALES Y MEDIOAMBIENTALES**

Este indicador mide las actuaciones realizadas por los órganos inspectores, gestores y operativos de Aduanas e Impuestos Especiales y de la Delegación Central de Grandes Contribuyentes (DCGC) de comprobación, de control sobre autorizaciones y obligaciones formales y otras actuaciones de Aduanas e Impuestos Especiales y de Vigilancia aduanera, dentro del ámbito de comercio exterior, de los Impuestos Especiales y de la represión del contrabando.

La referencia se fija en actuaciones programadas.



En su conjunto, en 2024 la referencia se ha fijado en 1.133.922 actuaciones programadas, y el porcentaje de cumplimiento es del **149,31%**. El elevado cumplimiento se debe tanto a las actuaciones de comprobación como a otras actuaciones de comercio exterior.

A continuación, se desglosan los indicadores que lo componen.

- **4.1. Actuaciones de comprobación**

Este indicador incluye, entre otras, las actuaciones de Inspección del área de Aduanas e Impuestos Especiales, actuaciones de Gestión Aduanera de revisión de declaraciones aduaneras, liquidaciones giradas en el régimen de viajeros y liquidaciones por resultado de despacho, y actuaciones de control de gestión de Impuestos Especiales y Medioambientales.

En 2024 la referencia se ha fijado en 1.039.472 actuaciones programadas, y el porcentaje de cumplimiento es del **150,25%**.

- **4.2. Supervisión de autorizaciones de comercio exterior**

Mide las actuaciones de supervisión de autorizaciones de comercio exterior.

En 2024 la referencia se ha fijado en 2.438 actuaciones programadas, y el porcentaje de cumplimiento es del **122,4%**.

El nivel de referencia fijado para 2024, ha experimentado una variación porcentual respecto del año inmediato anterior del 68%, lo cual, podría explicar la variación del grado de cumplimiento desde el 130% (en 2023) al 122,4% (en 2024).

- **4.3. Otras actuaciones de comercio exterior**

Mide las actuaciones de revisión de Declaraciones Sumarias de Entrada, Declaraciones Sumarias de Salida y Reexpedición, Declaraciones Sumarias de Depósito Temporal y manifiestos de carga.

En 2024 la referencia se ha fijado en 38.441 actuaciones programadas, y el porcentaje de cumplimiento es del **162,49%**.

- **4.4. Actuaciones de Vigilancia Aduanera**

Cuantifica las actuaciones realizadas por las Unidades de Vigilancia Aduanera en la represión del contrabando y los tráficó ilícitos de mercancías sometidas a restricciones o prohibiciones, tanto por la aplicación de la normativa nacional y



comunitaria, como por la exigencia de convenios internacionales, así como las actuaciones realizadas en materia de lucha contra el blanqueo de capitales, fraude fiscal y aduanero y la economía sumergida

En 2024 la referencia se ha fijado en 53.571 actuaciones programadas, y el porcentaje de cumplimiento es del **122,82%**.

- **5. ACTUACIONES DE CONTROL RECAUDATORIO**

Este indicador se mide las actuaciones más complejas desarrolladas por los órganos de recaudación dirigidas a la recuperación de la deuda pendiente en ejecutiva mediante la aplicación de los mecanismos previstos en la Ley General Tributaria.

En su conjunto, en 2024 la referencia se ha fijado en 38.050 actuaciones programadas, y el porcentaje de cumplimiento es del **179,84%**, con un realizado de 68.429 actuaciones, destacando en este resultado el indicador 5.1. Exigencia de deudas a terceros y otras actuaciones.

Se desglosa en cuatro indicadores:

- **5.1. Exigencia de deudas a terceros y otras actuaciones**

Este indicador mide las actuaciones de control recaudatorio, como la exigencia de deudas a terceros, la exigencia de deudas a terceros cualificadas, las acciones civiles y mercantiles, y otras actuaciones cualificadas.

En 2024 la referencia se ha fijado en 20.366 actuaciones programadas, y el porcentaje de cumplimiento es del **199,73%**.

En este indicador, las actuaciones programadas como nivel de referencia permanecen con una relativa estabilidad en los últimos ejercicios, con lo cual, y al aumentar el importe realizado, el nivel de cumplimiento experimenta una importante variación interanual.

- **5.2. Medidas cautelares**

Mide el número de medidas cautelares acordadas por los órganos de recaudación.

En 2024 la referencia se ha fijado en 2.395 actuaciones programadas, y el porcentaje de cumplimiento es del **167,6%**.



El realizado en el año 2024 respecto al año 2023 presenta una variación negativa del -9,49%.

La variación del porcentaje de cumplimiento respecto del año anterior es del 16%, que viene motivado por la disminución del nivel de referencia en un 22%.

- **5.3. Personaciones**

Mide el número de personaciones realizadas.

En 2024 la referencia se ha fijado en 10.883 actuaciones programadas, y el porcentaje de cumplimiento es del **163,7%**.

La mejora en el cumplimiento interanual del objetivo (21 puntos porcentuales) se debe, por una parte, a la disminución del nivel de referencia que pasa de 12.056 en 2023 a 10.883 en 2024, y por otra al incremento del realizado en un 9,35%.

- **5.4. Bienes enviados a subasta**

Mide el número de bienes enviados a subasta.

En 2024 la referencia se ha fijado en 4.406 actuaciones programadas, y el porcentaje de cumplimiento es del **134,41%**.

La variación interanual positiva del grado de cumplimiento se debe al incremento del realizado interanual (13,25 puntos porcentuales)

- **6. GESTIÓN RECAUDATORIA DE DEUDAS**

La gestión recaudatoria encomendada a la Agencia Tributaria consiste en el cobro de las deudas y sanciones del sistema tributario estatal y aduanero y de los recursos de naturaleza pública que asume en virtud de Ley o Convenio.

No obstante, cuando la gestión recaudatoria no alcanza su objetivo de cobro es también necesario reflejar las tareas de cancelación por motivo diferente al ingreso, imprescindibles para la gestión del volumen de deuda pendiente.

El objetivo de gestión recaudatoria expresa el volumen de deuda gestionada por el área de Recaudación.

En 2024 la referencia se ha fijado en 21.238,8 millones de euros, y el porcentaje de cumplimiento es del **132,74%**.

La variación del importe realizado con respecto al año anterior, en conjunto, es positiva, y se incrementa en un 3,33%.



El nivel de cumplimiento del objetivo respecto del año anterior (146,22%) es inferior, y se debe al importante aumento del nivel de referencia en el mismo periodo (14%).

Se desglosa en dos indicadores.

- **6.1. Gestión recaudatoria**

En este indicador se recogen los ingresos en ejecutiva, en voluntaria y otros procedentes de actos de gestión recaudatoria (ingresos una vez finalizado el plazo de ingreso en periodo voluntario, ingresos en fase de apremio, ingresos en fase de embargo, incluidos los ingresos por enajenaciones, derivaciones de responsabilidad y por acciones civiles y penales, y otros ingresos en periodo voluntario de pago tras la adopción de medidas cautelares por el órgano de recaudación sobre el patrimonio del obligado tributario, como el embargo preventivo de bienes o la prohibición de enajenar o gravar bienes o derechos), las cancelaciones de deudas por motivos distinto del ingreso, y otros ingresos en voluntaria, por aplazamientos, compensaciones, o procedentes de intereses, sanciones y otras liquidaciones de recaudación.

En 2024 la referencia se ha fijado en 19.758,95 millones de euros, y el porcentaje de cumplimiento es del **130,27%**.

La variación de resultados con respecto al año anterior se incrementa en un 3,38%.

- **6.2. Ingresos inducidos (directos e indirectos)**

Este objetivo mide los ingresos en periodo voluntario y en periodo ejecutivo, tanto directos como indirectos, realizados por deudores cuyas deudas hayan sido derivadas, los realizados por deudores cuyos bienes hayan sido objeto de la adopción de una medida cautelar, siempre que el deudor no sea deudor principal en una derivación de responsabilidad, ingresos efectuados por los deudores a quienes se haya realizado una personación, ingresos por subastas y los procedentes de liquidaciones realizadas por los órganos de recaudación.

En 2024 la referencia se ha fijado en 1.479,85 millones de euros, y el porcentaje de cumplimiento es del **165,74%**, con un realizado de 2.452,7 millones de euros.

La variación de resultados con respecto al año anterior se incrementa en un 2,82%.



## **IV.- CONCLUSIONES**

Las conclusiones más relevantes, en lo que se refiere a la situación y evolución de los indicadores que conforman el análisis de objetivos, se expresan por apartados a continuación:

### **I.- ACTUACIONES DE ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE**

1. Las **actuaciones de asistencia al contribuyente** constituyen una de las grandes líneas de actuación de la Agencia Tributaria. Con ellas se trata de potenciar el cumplimiento voluntario, prestando al contribuyente la ayuda necesaria y utilizando con la máxima eficiencia la sinergia que producen las nuevas tecnologías.

**Este bloque de actuaciones de asistencia al contribuyente** se despliega en los siete indicadores siguientes:

**1.1.- La calidad en la asistencia** se desglosa en ocho sub-indicadores cuyos resultados de cumplimiento son:

- Superan el 100% de cumplimiento todos los indicadores referentes a la asistencia prestada por medio de programas de ayuda (indicador 1.1.8), destacándose los referidos a IVA con un **134,62%**, y a pagos y aplazamientos por medios electrónicos con un **118,03%**.

- Destacan igualmente con niveles de cumplimiento del **143,46%** y **125,85%**, los indicadores referidos al empleo de asistentes virtuales y valoración por parte del contribuyente de la asistencia telefónica recibida.

- Los indicadores referidos a llamadas telefónicas, chats, y calidad en el Informa+ presentan incumplimientos con valores que oscilan entre el **65,22%** (llamadas entrantes atendidas) y el **98,77%** (chats atendidos).

**1.2.- La distribución territorial de la asistencia**, que se desglosa en **llamadas atendidas por Delegación Especial** y  **citas atendidas por Delegación Especial**, no tiene referencias a nivel nacional.

**1.3.- El tiempo de disponibilidad de citas (en días)**, se desglosa en dos:

- El tiempo de disponibilidad de citas **en atención telefónica** (indicador 1.3.1) que presenta niveles de cumplimiento del **200%**.



-El tiempo de disponibilidad citas en **atención presencial** (indicador 1.3.2), con un grado de cumplimiento del **150%**.

**1.4.-** En cuanto a la efectividad de las **notificaciones (%)**, aunque se aprecia un leve descenso del resultado con respecto al año anterior, se han alcanzado niveles de cumplimiento superiores al **104%** tanto en las **notificaciones electrónicas visualizadas** como en las **notificaciones en papel efectivas**.

**1.5.-** La **agilización de la gestión tributaria y aduanera** mide los tiempos medios de tramitación de diferentes procedimientos tributarios, habiéndose alcanzado un nivel de cumplimiento medio del **106,12%**. Dentro de dichos procedimientos el de **tramitación de recursos y reclamaciones** presenta un grado de cumplimiento del **120%**, mejorando en un día el tiempo medio del año anterior.

**1.6.-** En cuanto a los **plazos de tramitación de recursos, procedimientos sancionadores y registro**, en todos los casos se cumplen con niveles que van desde el **100%** (1.6.3.-**tiempo de tramitación de asientos registrales**) a más del **105%** (1.6.1. **recursos de reposición resueltos en 30 días** y 1.6.2. **procedimientos sancionadores resueltos en 90 días**).

**1.7.-** Por último, por lo que se refiere a la **educación cívico-tributaria**, en **actuaciones en colegios** el grado de cumplimiento tanto en cuanto al número de alumnos como al número de sesiones se ha situado por encima del **109%**, y en **actuaciones en universidades** el grado de cumplimiento ha estado por encima del **125%** (superando el 155,22% en el caso del número de alumnos).

## **II.- ACTUACIONES DE PREVENCIÓN DEL FRAUDE TRIBUTARIO Y ADUANERO**

**2. La actividad de prevención del fraude tributario y aduanero** se mide por medio de cuatro indicadores de segundo nivel, habiéndose alcanzado en todos ellos **niveles de cumplimiento superiores al 100%**.

2.1.- El indicador del mantenimiento del **censo**, que trata de medir el objetivo de mantener un censo de obligados tributarios completo y actualizado, se ha cumplido en un **117,93%**.

2.2.- El indicador relativo al **cumplimiento de presentación de autoliquidaciones y declaraciones informativas** tiene un grado de cumplimiento del **103,86%**.



2.3.- El indicador relativo a la **calidad de la información** se desglosa en **calidad de la información internacional**, que ha tenido un nivel de cumplimiento del **111,88%**, y **calidad de la información SII**, con un nivel de cumplimiento del **121,69%**.

2.4.- Por último, el indicador que hace referencia a las actuaciones de **prevención en materia de Aduanas e Impuestos Especiales**, que contempla tanto las actuaciones de intervención de Impuestos Especiales como de despacho aduanero, tiene un porcentaje de cumplimiento del **139,51%**.

### III.- ACTUACIONES DE CONTROL DEL FRAUDE TRIBUTARIO Y ADUANERO

3.- Las actuaciones de **control de tributos internos**, cuentan con un nivel de cumplimiento agregado superior al **135%**. Se agrupan en diferentes tipos de actuaciones que presentan, en la comparativa con el año inmediato anterior, una mejora en resultados.

Los tipos de actuaciones y niveles de cumplimiento a que se refiere este indicador son:

**3.1.- Actuaciones de comprobación**, que agrupa una serie de programas alineados con las líneas estratégicas de la AEAT, con un cumplimiento del **134,11%**.

**3.2.-** En segundo lugar, **otras comprobaciones**, que ha alcanzado un nivel de cumplimiento medio del **129%**, y que integra **devoluciones y otras comprobaciones, comprobaciones formales y actuaciones de análisis de la información**, con niveles de cumplimiento entre el **130%** y el **106%**.

**3.3.-** Forman también parte de las actuaciones de control de tributos internos las denominadas como "**otras actuaciones**", que comprende requerimientos, informes, denuncias y actuaciones de análisis de los obligados tributarios efectuadas por los órganos de Inspección Financiera y Tributaria, con un nivel global de cumplimiento del **188,23%**.

4.- El **control aduanero, de los Impuestos Especiales y Medioambientales** mide actuaciones de comercio exterior, de Impuestos Especiales y de represión del contrabando. Su nivel de cumplimiento global ha sido **superior al 149%**.

Se despliega en diversos indicadores, que miden **actuaciones de comprobación (4.1)**, **supervisión de autorizaciones de comercio exterior (4.2)**, **otras actuaciones de comercio exterior (4.3)** y **actuaciones de Vigilancia Aduanera (4.4)**, con cumplimientos entre el **122%** y el **162%**.



5.- El indicador referido al **control recaudatorio** mide las actuaciones tendentes al aseguramiento del cobro de las deudas tributarias. Su grado de cumplimiento ha sido cercano al **180%**.

Se desglosa en cuatro indicadores que miden la **exigencia de deudas a terceros y otras actuaciones (5.1)**, las **medidas cautelares (5.2)**, las **personaciones (5.3)**, y los **bienes enviados a subasta (5.4)**, con niveles de cumplimiento **entre el 134% y el 199%**.

6.- El nivel agregado de cumplimiento de la **gestión recaudatoria de deudas** ha sido superior al **132%** con una variación interanual 2024/2023 en su conjunto positiva.

Se desglosa en dos indicadores:

**6.1.- Gestión recaudatoria** en el que se recogen los ingresos en ejecutiva, en voluntaria y otros procedentes de actos de gestión recaudatoria, y las cancelaciones de deudas por motivos distinto del ingreso, con un grado de cumplimiento del **130,27%**.

**6.2.- Ingresos inducidos (directos e indirectos)**, que abarca una extensa tipología de actuaciones, como son ingresos por medidas cautelares, ingresos por actuaciones presenciales, subastas, etc., con un nivel de cumplimiento del **165,74%**.