



Agencia Tributaria de Andalucía
CONSEJERÍA DE HACIENDA Y FINANCIACIÓN EUROPEA

INFORME DE SEGUIMIENTO DEL CONTRATO DE GESTIÓN **2018 - 2021**

Segundo semestre 2021

Agencia Tributaria de Andalucía



Índice

1. INTRODUCCIÓN	3
2. ALCANCE	3
3. ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO ESTRATÉGICO “MEJORAR LAS CONDICIONES Y RESULTADOS DE LA LUCHA CONTRA EL FRAUDE FISCAL”	5
4. ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO ESTRATÉGICO “POSIBILITAR QUE LA CIUDADANÍA SE RELACIONE CON LA ATRIAN ÍNTEGRAMENTE POR MEDIOS ELECTRÓNICOS”	6
5. ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO ESTRATÉGICO “MEJORA DE LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS ASIGNADOS A LA ATRIAN”	6
6. ENFOQUE DE GÉNERO	6
7. CONCLUSIÓN	9
ANEXO	10



1. INTRODUCCIÓN

El presente informe se emite en el ejercicio de la función de seguimiento de la ejecución del contrato de gestión y de evaluación de los resultados alcanzados en relación con el cumplimiento de los fines generales de la Agencia, atribuida por el Consejo Rector a la Dirección de la Agencia Tributaria de Andalucía.

Por otra parte, el artículo 16.3 del Estatuto de la Agencia, aprobado mediante Decreto 4/2012, de 17 de enero, establece que corresponde a la Comisión de Control elaborar con la periodicidad que la misma decida, y al menos una vez al semestre, informes sobre el desarrollo y ejecución del contrato de gestión, que se remitirán al Consejo Rector y, por conducto de la persona titular de la Presidencia de este, a la persona titular de la Consejería competente en materia de Hacienda.

2. ALCANCE

El alcance del presente informe abarca el segundo semestre acumulado del ejercicio 2021 ofreciéndose datos sobre la ejecución y cumplimiento de objetivos del período.

De acuerdo con el artículo 4 de la Ley 23/2007, de 18 de diciembre, por la que se crea la Agencia Tributaria de Andalucía y se aprueban medidas fiscales, la actuación de la Agencia se producirá con arreglo al contrato plurianual de gestión y al plan de acción anual. Mediante Acuerdo de Consejo de Gobierno de 3 de julio de 2018, se aprobó el Contrato de Gestión de la Agencia para el periodo 2018 – 2021.

Conforme al apartado III del mismo, la Agencia señala para el periodo 2018 - 2021, tres objetivos estratégicos:

- A. Mejorar las condiciones y resultados de la lucha contra el fraude fiscal.

- B. Posibilitar que la ciudadanía se relacione con la Agencia Tributaria de Andalucía íntegramente por medios electrónicos.

- C. Mejora de la gestión de los recursos asignados a la ATRIAN.

Según el anexo del citado contrato de gestión, los indicadores para medir el grado de consecución de los objetivos estratégicos y su valor objetivo para 2021 son los siguientes:



INDICADORES DEL CONTRATO DE GESTIÓN 2018 – 2021							
Objetivos estratégicos	Programas	Objetivos operativos	Indicadores	Valor objetivo			
				2018	2019	2020	2021
A. Mejorar las condiciones y resultados de la lucha contra el fraude fiscal	A.1. Planificación y control tributario	Alcanzar el 100% del nivel de cumplimiento del plan de control tributario	A.1.1. Grado de consecución de los objetivos recogidos en el PCT	100%	100%	100%	100%
		Reducción del pendiente de cobro de los Capítulos I a III del Presupuesto de ingresos en el marco de las competencias de la Agencia	A.1.2. Porcentaje de reducción del pendiente de cobro	3,75%	3,50%	3,25%	3,00%
	A.2. Cooperación para facilitar el cumplimiento de obligaciones y para luchar contra el fraude fiscal	Incrementar el número de presentaciones realizadas por colaboradores sociales en virtud de convenio respecto al total de presentaciones realizadas por colaboradores sociales	A.2.1. Porcentaje de presentación de documentos por colaborador social en virtud de convenio con respecto al total de presentaciones realizadas por colaboradores sociales	50%	60%	70%	80%
	A.3. Estrategia de gestión recaudatoria	Incrementar la recaudación neta derivada de actuaciones de gestión recaudatoria en vía ejecutiva por medios propios	A.3.1. Recaudación ejecutiva neta por medios propios obtenida en el ejercicio corriente respecto a la recaudación ejecutiva neta por medios propios obtenida en el año anterior	10%	13%	17%	20%
	A.4. Información y asistencia	Incrementar el número de presentación de autoliquidaciones asistidas por la ATRIAN	A.4.1. Número de presentaciones de autoliquidaciones asistidas respecto al número total de autoliquidaciones	5%	5%	5%	5%
B. Posibilitar que la ciudadanía se relacione con la ATRIAN íntegramente por medios electrónicos	B.1. Implantación de la Administración electrónica	Incrementar la presentación de documentos por medios telemáticos respecto al total de documentos presentados	B.1.1. Porcentaje de presentación de documentos por medios telemáticos	30%	37%	42%	45%
		Incrementar el grado de consecución de los objetivos del plan de telematización de la Junta de Andalucía en relación con los procedimientos y servicios de competencia de la ATRIAN	B.1.2. Valor medio del grado de telematización	2,50	3,00	3,25	3,75
C. Mejora de la gestión de los recursos asignados a la ATRIAN	C.1. Impulso a la calidad	Alcanzar el 100% de cumplimiento de los compromisos de calidad de los servicios que se ofrecen a la ciudadanía en la Carta de Servicios de la Agencia Tributaria de Andalucía	C.1.1. Grado de consecución de los objetivos recogidos en la Carta de Servicios	100%	100%	100%	100%
	C.2. Atención a la litigiosidad en la aplicación de los tributos	Disminuir el número de reclamaciones estimadas respecto al total de actos administrativos dictados por la ATRIAN	C.2.1. Porcentaje de REAS estimadas respecto al total de actos administrativos	1,00%	0,90%	0,80%	0,70%
	C.3. Gestión de recursos humanos	Incrementar las horas de formación de los empleados públicos que prestan servicio en la ATRIAN	C.3.1. Número de horas de formación especializada por empleado y año	15	18	21	24
	C.4. Incrementar la eficiencia de los recursos asignados a la ATRIAN	Alcanzar una relación de costes estimados de la ATRIAN respecto a la recaudación neta del período igual o inferior al 4%	C.4.1. Porcentaje de relación de costes respecto a la recaudación neta del período	Igual o inferior a 4			

El valor alcanzado en cada uno de los indicadores de cumplimiento de los objetivos estratégicos a 31 de diciembre de 2021 se relaciona en el anexo al presente informe.

Teniendo en cuenta la medición resultante de cada uno de los indicadores de cumplimiento de los objetivos estratégicos (anexo), podemos distinguir entre:

- Indicadores cuyo grado de cumplimiento se cuantificará en cada uno de los semestres del ejercicio.
- Indicadores que se cuantificarán en el informe final del ejercicio.

En la evaluación semestral de 2021 y conforme a la ponderación de los indicadores establecida en el apartado 10 y en el Anexo I del Plan de Acción Anual de 2021, se han cuantificado todos los indicadores del contrato de gestión vigente.



Con base en los indicadores disponibles se ha obtenido el índice general de cumplimiento de la Agencia (IGCA).

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADOR	VALOR OBJETIVO	VALOR ALCANZADO	GRADO DE EJECUCIÓN	PONDERACIÓN	RESULTADO
A. Mejorar las condiciones y resultados de la lucha contra el fraude fiscal	A.1.1.	100,0%	115,4%	100,0%	15,0%	15,0%
	A.1.2.	3,0%	7,0%	100,0%	10,0%	10,0%
	A.2.	80,0%	96,9%	100,0%	5,0%	5,0%
	A.3.	20,0%	48,1%	100,0%	20,0%	20,0%
	A.4.	5,0%	7,7%	100,0%	5,0%	5,0%
Nivel máximo y alcanzado A					55,0%	55,0%
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADOR	VALOR OBJETIVO	VALOR ALCANZADO	GRADO DE EJECUCIÓN	PONDERACIÓN	RESULTADO
B. Posibilitar que la ciudadanía se relacione con la ATRIAN íntegramente por medios electrónicos	B.1.	45,0%	93,5%	100,0%	12,5%	12,5%
	B.2.	3,75	3,02	80,5%	2,5%	2,0%
Nivel máximo y alcanzado B					15,0%	14,5%
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADOR	VALOR OBJETIVO	VALOR ALCANZADO	GRADO DE EJECUCIÓN	PONDERACIÓN	RESULTADO
C. Mejora de la gestión de los recursos asignados a la ATRIAN	C.1.	100,0%	89,3%	89,3%	2,0%	1,8%
	C.2.	0,7%	2,7%	0,0%	5,0%	0,0%
	C.3.	24	30,4	100,0%	3,0%	3,0%
	C.4.	= ó < 4%	3,0%	100,0%	20,0%	20,0%
Nivel máximo y alcanzado C					30,0%	24,8%
Nivel Total (A+B+C)					100,0%	94,3%

El grado de ejecución de los indicadores del contrato de gestión (IGCA) para el segundo semestre acumulado del ejercicio 2021 ha sido del 94,3%.

3. ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO ESTRATÉGICO “MEJORAR LAS CONDICIONES Y RESULTADOS DE LA LUCHA CONTRA EL FRAUDE FISCAL”.

El índice de cumplimiento del primer objetivo estratégico viene determinado por la ponderación aplicada al grado de ejecución conseguido.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADOR	VALOR OBJETIVO	VALOR ALCANZADO	GRADO DE EJECUCIÓN	PONDERACIÓN	RESULTADO
A. Mejorar las condiciones y resultados de la lucha contra el fraude fiscal	A.1.1.	100,0%	115,4%	100,0%	15,0%	15,0%
	A.1.2.	3,0%	7,0%	100,0%	10,0%	10,0%
	A.2.	80,0%	96,9%	100,0%	5,0%	5,0%
	A.3.	20,0%	48,1%	100,0%	20,0%	20,0%
	A.4.	5,0%	7,7%	100,0%	5,0%	5,0%
Nivel máximo y alcanzado A					55,0%	55,0%

El resultado para el objetivo ha sido del 55% sobre el 55% alcanzable.



4. ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO ESTRATÉGICO “POSIBILITAR QUE LA CIUDADANÍA SE RELACIONE CON LA ATRIAN ÍNTEGRAMENTE POR MEDIOS ELECTRÓNICOS”.

El índice de cumplimiento del segundo objetivo estratégico viene determinado por la ponderación aplicada al grado de ejecución conseguido.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADOR	VALOR OBJETIVO	VALOR ALCANZADO	GRADO DE EJECUCIÓN	PONDERACIÓN	RESULTADO
B. Posibilitar que la ciudadanía se relacione con la ATRIAN íntegramente por medios electrónicos	B.1.	45,0%	93,5%	100,0%	12,5%	12,5%
	B.2.	3,75	3,02	80,5%	2,5%	2,0%
Nivel máximo y alcanzado B					15,0%	14,5%

El resultado para el objetivo sería del 14,5% sobre el 15% evaluable.

5. ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO ESTRATÉGICO “MEJORA DE LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS ASIGNADOS A LA ATRIAN”.

El índice de cumplimiento del tercer objetivo estratégico viene determinado por la ponderación aplicada al grado de ejecución conseguido.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADOR	VALOR OBJETIVO	VALOR ALCANZADO	GRADO DE EJECUCIÓN	PONDERACIÓN	RESULTADO
C. Mejora de la gestión de los recursos asignados a la ATRIAN	C.1.	100,0%	89,3%	89,3%	2,0%	1,8%
	C.2.	0,7%	2,7%	0,0%	5,0%	0,0%
	C.3.	24	30,4	100,0%	3,0%	3,0%
	C.4.	= ó < 4%	3,0%	100,0%	20,0%	20,0%
Nivel máximo y alcanzado C					30,0%	24,8%

El resultado para el objetivo sería del 24,8% sobre el 30% alcanzable.

6. ENFOQUE DE GÉNERO.

A estos tres objetivos estratégicos hay que añadir el de enfoque de género que, aunque no computa en el cálculo del índice general de cumplimiento de la Agencia (IGCA), permite establecer un diagnóstico de situación para la



adopción de medidas en orden a favorecer y abrir nuevas vías para la consecución efectiva de la igualdad de mujeres y hombres en el diseño, desarrollo, seguimiento y evaluación de la práctica administrativa de la ATRIAN. En particular la finalidad de la integración del enfoque de género en los objetivos estratégicos de la Agencia es facilitar estadísticas a la Consejería competente en materia de hacienda, con el propósito de que la unidad de género pueda realizar el análisis, seguimiento y control de los datos desde la dimensión de género.

Con arreglo a lo anterior, se incluyen los siguientes indicadores:

Objetivos estratégicos	Objetivos operativos	Indicador de Género	Finalidad
A. Mejorar las condiciones y resultados de la lucha contra el fraude fiscal	Incrementar el número de presentación de autoliquidaciones asistidas por la ATRIAN	Número de mujeres que han recibido asistencia para presentar autoliquidación respecto al total de contribuyentes que han recibido asistencia	Facilitar estadísticas oficiales a la Consejería competente en materia de hacienda con el propósito de que la unidad de género pueda realizar el análisis, seguimiento y control de los datos desde la dimensión de género
B. Posibilitar que la ciudadanía se relacione con la ATRIAN íntegramente por medios electrónicos	Incrementar la presentación de documentos por medios telemáticos	Número de mujeres que han presentado documentos de naturaleza tributaria por medios telemáticos respecto al total de contribuyentes que han presentado documentación por medios telemáticos	
C. Mejora de la gestión de los recursos asignados a la ATRIAN	Incrementar las horas de formación de los empleados públicos que prestan servicio en la ATRIAN	Número de mujeres que reciben formación respecto al total de personas empleadas que reciben formación en la ATRIAN	

Los datos estadísticos son los siguientes:



OBJETIVOS OPERATIVOS	INDICADOR DE GÉNERO	BASE CÁLCULO	N.º MUJERES	PORCENTAJE
Incrementar el número de presentación de autoliquidaciones asistidas por la ATRIAN	N.º de mujeres que han recibido asistencia para presentar autoliquidación respecto al total de contribuyentes que han recibido asistencia	107.972	47.613	44,1%
Incrementar la presentación de documentos por medios telemáticos	N.º de mujeres que han presentado documentos de naturaleza tributaria por medios telemáticos respecto al total de contribuyentes que han presentado documentación por medios telemáticos	1.313.811	299.776	22,8%
Incrementar las horas de formación de los empleados públicos que prestan servicio en la ATRIAN	N.º de mujeres que reciben formación respecto al total de personas empleadas que reciben formación en la ATRIAN	5.468	3.089	56,5%

En primer lugar, según la información estadística obtenida, se observa que el porcentaje de documentos presentados por mujeres que han recibido asistencia para cumplimentar la autoliquidación respecto del total documentos presentados con asistencia, asciende al 44,1%, existiendo una pequeña brecha de género en este sentido. En datos globales, 56.739 hombres recibieron asistencia y 47.613 mujeres. El resto consta como no informado o se trata de persona jurídica.

En cuanto al segundo indicador estadístico establecido, que mide el porcentaje de documentos presentados por mujeres por vía telemática respecto del total de documentos presentados por medios telemáticos, se observa una gran diferencia entre mujeres y hombres, ya que únicamente el 22,8% de los documentos presentados por vía telemática son presentados por mujeres.

Por último, en cuanto a la formación en la Agencia Tributaria de Andalucía clasificada por género se observa que de 5.468 personas que han participado en 2021 en acciones formativas, 3.089 se han impartido a mujeres, representando el 56,5% del total de la formación¹.

¹ Se habla de "acciones formativas" puesto que una misma persona normalmente participa en diversos cursos. De ahí que la base de cálculo puede superar el número de personas empleadas en la ATRIAN.



7. CONCLUSIÓN

Del análisis y evaluación realizados, con la ponderación de los indicadores establecida en el Plan de Acción Anual 2021, se concluye que el nivel de ejecución del Contrato de Gestión para el segundo semestre acumulado del ejercicio 2021 es del 94,3%.

Sevilla, 31 de enero de 2022.

Agencia Tributaria de Andalucía



ANEXO

Grado de ejecución de los objetivos operativos e indicadores de cumplimiento del Contrato de Gestión

1. Objetivos operativos e indicadores asociados al objetivo estratégico: Mejorar las condiciones y resultados de la lucha contra el fraude fiscal

Objetivo operativo A.1.1. Alcanzar el 100% del nivel de cumplimiento del plan de control tributario.

El objetivo en 2021 es alcanzar el valor 100% en este indicador A.1.1., definiéndolo como el grado de consecución de los objetivos recogidos en el plan de control tributario anual. Para la medición de este indicador, se tiene en cuenta el seguimiento de la ejecución del Plan de Control Tributario (PCT) realizado por el Departamento de Aplicación de los Tributos.

El nivel de cumplimiento del PCT 2021 ha sido del 115,4%, habiéndose contraído 2.420,8 millones de euros (2.562,8 millones de euros incluyendo Canon de Mejora de Infraestructuras Hidráulicas) y recaudado 2.267,6 millones de euros netos (2.407,2 millones de euros incluyendo Canon de Mejora de Infraestructuras Hidráulicas). El objetivo fijado para 2021 es del 100% de cumplimiento del PCT, habiéndose superado.

TRIBUTO	EJECUCIÓN PRES. AUTOLIQUIDACIONES	EJECUCIÓN PRES. LIQUIDACIONES	INDICADOR
ISD	71,3%	50,9%	122,3%
PATRIMONIO	73,6%	48,9%	122,5%
ITPAJD	87,4%	29,6%	117,0%
IMPUESTO JUEGO	40,5%	0,0%	40,5%
I. ECOLÓGICOS	51,2%	21,9%	73,2%
SANCIONES TRIBUTARIAS	0,0%	37,2%	37,2%
RECARGOS DE APREMIO	0,0%	6,1%	6,1%
INTERESES DE DEMORA	0,0%	14,9%	14,9%
TOTAL	80,9%	34,5%	115,4%

Grado de ejecución del indicador A.1.1.: 100%.



Objetivo operativo A.1.2. Reducción del pendiente de cobro de los Capítulos I a III del Presupuesto de ingresos en el marco de las competencias de la Agencia.

La Agencia Tributaria de Andalucía ha reducido el pendiente de cobro de los capítulos I a III en un porcentaje global del 7% respecto a 2020. El objetivo fijado para 2021 es del 3%.

Concepto	2020	2021	Tasa variación 2020/2021
110. I. Sucesiones y donaciones	308.463.369	275.589.029	-10,7%
111. I. Patrimonio Personas Físicas	16.509.593	19.819.744	20,0%
200. I. Transmisiones Patrimoniales	316.077.661	291.706.045	-7,7%
201. I. Actos jurídicos documentados	147.883.139	139.010.553	-6,0%
210. I. Bingo	1.249.307	1.249.307	0,0%
212. I. Actividades juego presenciales	26.743.796	33.887.140	26,7%
250. I. Ecológicos	1.099.690	788.070	-28,3%
260 Canon mejora Infraest. Hidr.	4.675.114	6.403.830	37,0%
39000 Sanciones tributarias	93.722.146	80.922.819	-13,7%
391 Recargos apremio	244.071.511	228.971.327	-6,2%
39200 Intereses demora tributarios	12.734.637	12.189.176	-4,3%
Total	1.173.229.963	1.090.537.041	-7,0%

Grado de ejecución del indicador A.1.2.: 100%.

Objetivo operativo A.2. Incrementar el número de presentaciones realizadas por colaboradores sociales en virtud de convenio respecto al total de presentaciones realizadas por colaboradores sociales.

En el ámbito de la colaboración social se puede actuar como colaborador con autorizaciones individualizadas para cada persona o bien mediante autorizaciones tácitas por el hecho de pertenecer profesionalmente a un colectivo (colegio profesional, asociación o similar) con el que la ATRIAN haya suscrito un convenio de colaboración.

El objetivo e indicador fijado en 2021 es que el número de presentaciones realizadas por colaboradores sociales en virtud de convenio de colaboración social alcance el 80% del total de presentaciones realizadas por colaboradores sociales.



Porcentaje de presentación de documentos por colaborador social en virtud de convenio respecto total	
Presentaciones colaboradores sociales bajo convenio	1.017.601
Total presentaciones colaboradores sociales	1.049.798
Porcentaje	96,9%

Grado de ejecución del indicador 1.3: 100%.

Objetivo operativo A.3. Incrementar la recaudación neta derivada de actuaciones de gestión recaudatoria en vía ejecutiva por medios propios.

Este indicador evalúa el importe de la recaudación que la ATRIAN realiza por medios propios, sin acudir a agentes recaudadores externos. Se computa la recaudación ejecutiva neta por medios propios obtenida en el ejercicio corriente respecto a la recaudación ejecutiva neta por medios propios obtenida en el año anterior.

El objetivo en 2021 es alcanzar un incremento de la recaudación ejecutiva neta por medios propios del 20%.

Ingresos en ejecutiva contabilizados			
	2020	2021	Tasa variación 2020/2021
AEAT	19.799.187	820.243	-95,9%
Diputaciones	15.062.071	5.487.888	-63,6%
Medios propios	70.032.879	103.724.487	48,1%
Total	104.894.137	110.032.618	4,9%

Grado de ejecución del indicador 1.4.: 100%.

Hay que indicar que la recaudación ejecutiva obtenida por medios propios ha supuesto un 94,3% del total de lo recaudado en ejecutiva.

Objetivo operativo A.4. Incrementar el número de presentación de autoliquidaciones asistidas por la ATRIAN.

El objetivo es incrementar el número de presentaciones de autoliquidaciones asistidas respecto al número total de autoliquidaciones, estando establecido como objetivo en 2021 el 5%. Se ha alcanzado un 7,7% de autoliquidaciones asistidas respecto al total autoliquidaciones presentadas.



Asistencia Empl Publ (S/N)	Numero	Importe	Porcentaje Número	Porcentaje Importe
Sí	107.972	57.288.467	7,7%	2,8%
No Aplica	108	92.378		
No	1.296.412	1.979.642.054		
Total	1.404.492	2.037.022.899		

Grado de ejecución del indicador 1.5.: 100%.

2. Objetivos operativos e indicadores asociados al objetivo estratégico: Posibilitar que la ciudadanía se relacione con la Agencia Tributaria de Andalucía íntegramente por medios electrónicos.

Objetivo operativo B.1.1. Incrementar la presentación de documentos por medios telemáticos respecto al total de documentos presentados.

El indicador que mide este objetivo operativo ha establecido en el 45% el porcentaje de presentación de documentos por medios telemáticos, respecto al total presentados. Los resultados han sido los siguientes:

Pago	Numero	Porcentaje
Presencial	90.681	6,5%
Telemática	1.313.811	93,5%
Total	1.404.492	100,0%

El nivel de cumplimiento del indicador en 2021 respecto al objetivo establecido ha sido del 93,5% de presentación telemática.

Grado de ejecución del indicador 1.6.: 100 %

Objetivo operativo B.1.2. Incrementar el grado de consecución de los objetivos del plan de telematización de la Junta de Andalucía en relación con los procedimientos y servicios de competencia de la ATRIAN.



El indicador correspondiente a este objetivo operativo mide el grado de telematización de la Agencia Tributaria de Andalucía, en función de los parámetros establecidos. Se ha fijado como objetivo un valor medio del grado de telematización de 3,75, según los criterios establecidos por la Consejería competente en la materia.

ÁREA	G1	G2	G3	G4
1. Presentación de la solicitud de inicio	X	X	X	X
2. Formulario normalizado		X	X	X
3. Integración con SCSP		X	X	X
4. Consulta del estado de tramitación			X	X
5. Aportación de documentación			X	X
6. Notificación electrónica			X	X
7. Pago electrónico			X	X
8. Expediente y documento electrónico				X
9. Carpeta ciudadana				X
10. Archivo electrónico				X

Denominación	1. Presentación de la solicitud de inicio		2. Formulario normalizado		4. Consulta del estado de tramitación		5. Aportación de documentación		6. Notificación electrónica		8. Expediente y documento electrónico		9. Carpeta ciudadana		10. Archivo electrónico		GRADOS	
Recurso de reposición (Ámbito tributario)	SI	1	SI	1	SI	1	SI	1	SI	1	NO	1	SI	1	NO	1	0	3
Reclamaciones tercería de dominio.	SI	1	SI	1	SI	1	SI	1	SI	1	NO	1	SI	1	NO	1	0	3
Recurso extraordinario de revisión.	SI	1	SI	1	SI	1	SI	1	SI	1	NO	1	SI	1	NO	1	0	3
Recurso contra la ejecución.	SI	1	SI	1	SI	1	SI	1	SI	1	NO	1	SI	1	NO	1	0	3
Revisión de actos nulos de pleno derecho.	SI	1	SI	1	SI	1	SI	1	SI	1	NO	1	SI	1	NO	1	0	3
Rectificación de errores materiales, aritméticos o de hecho.	SI	1	SI	1	SI	1	SI	1	SI	1	NO	1	SI	1	NO	1	0	3
Impuesto sobre Sucesiones: Prórroga de plazo presentación de la autoliquidación.	SI	1	SI	1	SI	1	SI	1	SI	1	NO	1	SI	1	NO	1	0	3
Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales Onerosas y Actos Jurídicos Documentados: Autoliquidación modalidad Transmisiones Patrimoniales.	SI	1	SI	1	Oficina Virtual	1	SI	1	SI	1	NO	1	SI	1	NO	1	0	3
Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales Onerosas y Actos Jurídicos Documentados: Vehículos Usados. Presentación de autoliquidación.	SI	1	SI	1	Oficina Virtual	1	No Aplica	1	SI	1	NO	1	SI	1	NO	1	0	3
Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales Onerosas y Actos Jurídicos Documentados. Documentos Mercantiles. Presentación de autoliquidación.	SI	1	SI	1	Oficina Virtual	1	No Aplica	1	SI	1	NO	1	SI	1	NO	1	0	3
Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones: Sucesiones. Presentación de autoliquidación.	SI	1	SI	1	Oficina Virtual	1	SI	1	SI	1	NO	1	SI	1	NO	1	0	3
Impuesto sobre Donaciones: Autoliquidación.	SI	1	SI	1	Oficina Virtual	1	SI	1	SI	1	NO	1	SI	1	NO	1	0	3
Tasa fiscal sobre el Juego. Apuestas.	SI	1	SI	1	Oficina Virtual	1	No Aplica	1	SI	1	NO	1	SI	1	NO	1	0	3
Tasa Fiscal sobre el Juego. Salas de Bingo.	SI	1	SI	1	Oficina Virtual	1	No Aplica	1	SI	1	NO	1	SI	1	NO	1	0	3
Tasa fiscal sobre el Juego. Casinos de Juego. Autoliquidación.	SI	1	SI	1	Oficina Virtual	1	No Aplica	1	SI	1	NO	1	SI	1	NO	1	0	3
Tasa Fiscal sobre el Juego. Bingo electrónico.	SI	1	SI	1	Oficina Virtual	1	No Aplica	1	SI	1	NO	1	SI	1	NO	1	0	3
Tasa Fiscal sobre el Juego. Máquinas.	SI	1	SI	1	Oficina Virtual	1	No Aplica	1	SI	1	NO	1	SI	1	NO	1	0	3
Impuesto sobre Vertidos a las Aguas Litorales: Pagos fraccionados a cuenta.	SI	1	SI	1	Oficina Virtual	1	No Aplica	1	SI	1	NO	1	SI	1	NO	1	0	3
Impuesto sobre Vertidos a las Aguas Litorales: Autoliquidación anual.	SI	1	SI	1	Oficina Virtual	1	No Aplica	1	SI	1	NO	1	SI	1	NO	1	0	3



Impuesto sobre Depósito de Residuos Peligrosos: Presentación autoliquidación trimestral.	SI	1	SI	1	Oficina Virtual	No Aplica	SI	1	NO	SI	NO	0	3
Impuesto sobre Depósitos de Residuos Peligrosos: Declaración de actividades sujetas.	SI	1	SI	1	Oficina Virtual	No Aplica	SI	1	NO	SI	NO	0	3
Impuesto sobre Depósito de Residuos Peligrosos: Declaración anual.	SI	1	SI	1	Oficina Virtual	No Aplica	SI	1	NO	SI	NO	0	3
Impuesto sobre Emisión de Gases a la Atmósfera: Declaración de actividades sujetas.	SI	1	SI	1	Oficina Virtual	No Aplica	SI	1	NO	SI	NO	0	3
Impuesto sobre Emisión de Gases a la Atmósfera: Pagos fraccionados a cuenta.	SI	1	SI	1	Oficina Virtual	No Aplica	SI	1	NO	SI	NO	0	3
Impuesto sobre Emisión de Gases a la Atmósfera: Autoliquidación anual.	SI	1	SI	1	Oficina Virtual	No Aplica	SI	1	NO	SI	NO	0	3
Canon de Mejora de Infraestructuras Hidráulicas de Depuración de Interés de la Comunidad Autónoma: Declaración de inicio actividades.	SI	1	SI	1	Oficina Virtual	No Aplica	SI	1	NO	SI	NO	0	3
Canon de Mejora de Infraestructuras Hidráulicas de Depuración de Interés de la Comunidad Autónoma: Autoliquidación Semestral.	SI	1	SI	1	Oficina Virtual	No Aplica	SI	1	NO	SI	NO	0	3
Canon de Mejora de Infraestructuras Hidráulicas de Depuración de Interés de la Comunidad Autónoma: Presentación Declaración Anual.	SI	1	SI	1	Oficina Virtual	No Aplica	SI	1	NO	SI	NO	0	3
Impuesto sobre las Bolsas de Plástico de un solo Uso en Andalucía: Declaración Anual.	SI	1	SI	1	Oficina Virtual	No Aplica	SI	1	NO	SI	NO	0	3
Impuesto sobre las Bolsas de Plástico de un solo Uso en Andalucía: Autoliquidación trimestral.	SI	1	SI	1	Oficina Virtual	No Aplica	SI	1	NO	SI	NO	0	3
Compensación a instancia de otra Administración Pública.	SI	1	NO aplica	1	SI	No Aplica	SI	1	NO	SI	NO	0	3
Reclamación económico-administrativa.	SI	1	SI	1	SI	SI	SI	1	NO	SI	NO	0	3
Notificaciones electrónicas de la Agencia Tributaria de Andalucía.	SI	1	SI	1	SI	SI	SI	1	SI	SI	SI	1	4
Impuesto sobre Vertidos a las Aguas Litorales: Declaración de actividades sujetas.	SI	1	SI	1	SI	No Aplica	SI	1	NO	SI	NO	0	3
Tasación Pericial Contradictoria	SI	1	SI	1	SI	SI	SI	1	NO	SI	NO	0	3
Revocación de actos de aplicación de tributos, y de imposición de sanciones	SI	1	NO aplica	1	SI	SI	SI	1	NO	SI	NO	0	3
Suspensión de la ejecución del acto impugnado en vía económico-administrativa con dispensa total o parcial de garantías	SI	1	SI	1	SI	SI	SI	1	NO	SI	NO	0	3
Procedimiento de rectificación censal	SI	1	NO aplica	1	SI	SI	SI	1	NO	SI	NO	0	3
Control de presentación de declaraciones, autoliquidaciones y comunicaciones de datos	SI	1	NO aplica	1	SI	SI	SI	1	NO	SI	NO	0	3
Comprobación de valores.	SI	1	NO aplica	1	SI	SI	SI	1	NO	SI	NO	0	3
Comprobación Limitada	SI	1	NO aplica	1	SI	SI	SI	1	NO	SI	NO	0	3
Procedimiento de verificación de datos.	SI	1	NO aplica	1	SI	SI	SI	1	NO	SI	NO	0	3
Procedimiento inspector	SI	1	NO aplica	1	SI	SI	SI	1	NO	SI	NO	0	3
Procedimiento Sancionador en materia tributaria	SI	1	NO aplica	1	SI	SI	SI	1	NO	SI	NO	0	3
Aplazamiento y fraccionamiento del pago de deudas tributarias	SI	1	SI	1	SI	SI	SI	1	NO	SI	NO	0	3
Procedimiento de apremio.	SI	1	NO aplica	1	SI	No Aplica	SI	1	NO	SI	NO	0	3
Comprobación del cumplimiento de obligaciones tributarias formales	SI	1	NO aplica	1	SI	SI	SI	1	NO	SI	NO	0	3
Compensación de deudas.	SI	1	SI	1	SI	SI	SI	1	NO	SI	NO	0	3
Extinción de deudas de las entidades de derecho público mediante deducciones sobre transferencias	SI	1	NO aplica	1	SI	SI	SI	1	NO	SI	NO	0	3
Registro de Apoderamientos. (Tributario)	SI	1	SI	1	Oficina Virtual	SI	SI	1	NO	SI	NO	0	3
Declaración de responsabilidad	SI	1	NO aplica	1	SI	SI	SI	1	NO	SI	NO	0	3
Pago tributario en especie	SI	1	SI	1	SI	SI	SI	1	NO	SI	NO	0	3
Rectificación de autoliquidaciones o declaraciones.	SI	1	SI	1	SI	SI	SI	1	NO	SI	NO	0	3
Reembolso del coste de garantías.	SI	1	SI	1	SI	SI	SI	1	NO	SI	NO	0	3
Suspensión de la Ejecución del Acto Recurrido en Reposición (Ámbito Tributario)	SI	1	SI	1	SI	SI	SI	1	NO	SI	NO	0	3
Devolución de ingresos indebidos.	SI	1	SI	1	SI	SI	SI	1	NO	SI	NO	0	3
GRADO DE TELEMATIZACIÓN DE LA AGENCIA TRIBUTARIA DE ANDALUCÍA												3,02	

A fecha del presente informe el grado de telematización de la Agencia es de 3,02.

Grado de ejecución del indicador B.1.2.: 80,5%

3. Objetivos operativos e indicadores asociados al objetivo estratégico: Mejora de la gestión de los recursos asignados a la ATRIAN.

Objetivo operativo C.1. Alcanzar el 100% de cumplimiento de los compromisos de calidad de los servicios que se ofrecen a la ciudadanía en la Carta de Servicios de la Agencia Tributaria de Andalucía.

Este indicador se medirá en el informe correspondiente al cuarto trimestre acumulado de 2021.

INDICADORES	FÓRMULA DE CÁLCULO	ESTÁNDAR	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	PONDERACIÓN	RESULTADO
1.1. Plazo de comunicación de novedades en el portal web	Número máximo de días que se tarda en comunicar las novedades en el portal web de la ATRIAN	5 DÍAS	100,00 %	7,14 %	7,14 %
2.1. Acciones de comunicación	Número de acciones anuales de comunicación realizadas a través de las redes sociales o notas de prensa	4	100,00 %	7,14 %	7,14 %
3.1. Solicitudes de información tributaria atendidas por CIYAT	Número de solicitudes de información tributaria anuales atendidas por CIYAT	Superior a 60.000	100,00 %	3,57 %	3,57 %
3.2. Abandono en llamadas	Tasa de Abandono= número de llamadas que no han sido atendidas con respecto al total de llamadas realizadas.	Inferior al 15%, salvo campañas o circunstancias excepcionales	0,00 %	3,57 %	0,00 %
4.1. Actualización de las preguntas frecuentes	Número máximo de días que se tarda en actualizar las preguntas frecuentes tras una modificación normativa	5 DÍAS	100,00 %	7,14 %	7,14 %
5.1. Actualización de los contenidos del asistente virtual	Número máximo de días que se tarda en actualizar el asistente virtual tras una modificación normativa	5 DÍAS	100,00 %	7,14 %	7,14 %
6.1. Demora en cita previa de consulta de expedientes	Número medio de días necesarios para que esté disponible una cita previa para este servicio	5 DÍAS	100,00 %	7,14 %	7,14 %
7.1. Tiempo de espera en las oficinas para la consulta de expediente concreto	Tiempo medio de espera para este servicio desde que el contribuyente acude a la oficina a la hora asignada en su cita previa hasta que es llamado	10 MINUTOS	Sin datos	0,00 %	
8.1. Tiempo de tramitación del servicio de confección de modelos del Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones	Tiempo medio de tramitación para el servicio de confección de modelos del ISD desde que el contribuyente proporciona la documentación necesaria para la confección del modelo hasta que el empleado lo confecciona y lo pone a su disposición	5 DÍAS	100,00 %	7,14 %	7,14 %



9.1. Nivel de satisfacción en el servicio prestado	Media del nivel de satisfacción en el servicio prestado en la encuesta de satisfacción de usuarios	Superior a 3,5	100,00 %	7,14 %	7,14 %
10.1. Autoliquidaciones del Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados presentadas telemáticamente	Porcentaje de autoliquidaciones de ITPAJD presentadas telemáticamente en el ejercicio respecto al total de autoliquidaciones de ITPAJD presentadas en ese ejercicio.	80,00 %	100,00 %	3,57 %	3,57 %
10.2. Autoliquidaciones del Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones presentadas telemáticamente	Porcentaje de autoliquidaciones de ISD presentadas telemáticamente en el ejercicio respecto al total de autoliquidaciones de ISD presentadas en ese ejercicio.	75,00 %	100,00 %	3,57 %	3,57 %
11.1. Acciones de comunicación relacionadas con la colaboración social	Número de acciones de comunicación anuales realizadas en el ejercicio dirigidas a los colaboradores sociales por distintos canales	4	100,00 %	7,14 %	7,14 %
12.1. Demora en cita previa de presentación de documentación	Número medio de días necesarios para que esté disponible una cita previa para este servicio	5 DÍAS	100,00 %	7,14 %	7,14 %
13.1. Tiempo de espera en las oficinas para presentación de documentación	Tiempo medio de espera para este servicio desde que el contribuyente acude a la oficina a la hora asignada en su cita previa hasta que es llamado	10 MINUTOS	Sin datos	0,00 %	
14.1. Demora en cita previa de obtención de certificados de estar al corriente	Número medio de días necesario para que esté disponible una cita previa para este servicio	5 DÍAS	100,00 %	7,14 %	7,14 %
15.1. Tiempo de espera en las oficinas para obtención de certificados.	Tiempo medio de espera para este servicio desde que el contribuyente acude a la oficina a la hora asignada en su cita previa hasta que es llamado	10 MINUTOS	Sin datos	0,00 %	
16.1. Pagos telemáticos de autoliquidaciones	Porcentaje de pagos telemáticos de autoliquidaciones en el ejercicio respecto a pagos totales de autoliquidaciones en este ejercicio.	Superior al 50%	100,00 %	7,14 %	7,14 %
17.1. Tiempo de tramitación de los expedientes de fraccionamiento	Tiempo medio de resolución de los expedientes de fraccionamiento en el ejercicio.	3 MESES	0,00 %	7,14 %	0,00 %
NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS					89,29 %

Grado de ejecución del indicador: 89,3%.

Objetivo operativo C.2. Disminuir el número de reclamaciones estimadas respecto al total de actos administrativos dictados por la ATRIAN.

El cálculo del indicador establecido para este objetivo se configura como el porcentaje de reclamaciones económico administrativas estimadas respecto al total de actos administrativos dictados por la Agencia. Se ha establecido como porcentaje límite de reclamaciones estimadas total o parcialmente para los interesados del 0,7% de las liquidaciones y otros actos administrativos susceptibles de reclamación económico-administrativa.



Provincia	Estimadas parcialmente	Estimadas totalmente	Total estimadas
Almería	415	249	664
Cádiz	334	626	960
Córdoba	165	423	588
Granada	521	376	897
Huelva	140	151	291
Jaén	332	258	590
Málaga	169	268	437
Sevilla	272	531	803
Servicios Centrales	0	0	0
Total	2.348	2.882	5.230

El número de actos administrativos dictados por la Agencia Tributaria de Andalucía es el siguiente:

Provincia	Liq control ext	Liquidaciones Procedimiento inspector	Sanciones inspección 007,009	Liquidaciones Sanciones 025	Providencias apremio	Resoluciones aplazamientos/fraccionamientos	Expedientes Devolución Ingresos indebidos	Compensac.	Total Actos Recurribles
Almería	5.064	84	45	792	15.698	2.528	820	-	25.031
Cádiz	4.163	94	24	575	15.827	2.592	915	-	24.190
Córdoba	2.629	127	109	620	7.549	1.660	1.095	-	13.789
Granada	2.967	70	16	1.103	11.471	2.224	1.203	-	19.054
Huelva	2.666	9	7	989	7.463	1.970	620	-	13.724
Jaén	4.283	68	6	1.113	7.583	1.238	936	-	15.227
Málaga	8.592	210	41	1.435	34.440	4.042	1.214	-	49.974
Sevilla	4.510	174	13	433	17.050	3.108	1.645	-	26.933
Servicios centrales	-	15	12	-	1.111	625	712	516	2.991
Total	34.874	851	273	7.060	118.192	19.987	9.160	516	190.913

Por tanto, el porcentaje de reclamaciones económico-administrativas estimadas en la Agencia Tributaria de Andalucía es del 2,7% ($5.230 / 190.913 \times 100$). Por tanto, no se ha cumplido el indicador.

Grado de ejecución del indicador C.2.: 0%.



Objetivo operativo C.3. Incrementar las horas de formación de los empleados públicos que prestan servicio en la ATRIAN.

Este objeto se mide a través de un indicador que calcula las horas de formación especializada por empleado y año. Se ha establecido para 2021 la cifra de 24 horas por empleado de formación especializada.

Se ha impartido un total de 25 actividades en la modalidad de teleformación con el siguiente resultado.

Centro de trabajo	N.º empleados cursos presenciales	N.º Horas cursos presenciales	N.º Empleados cursos on line	N.º Horas cursos on line	Total horas de formación	Total EPPP ATRIAN	Horas por empleado
ALMERIA	0	0	642	2.527	2.527	53	47,7
CADIZ	0	0	662	2.494	2.494	89	28,0
CORDOBA	0	0	537	2.016	2.016	74	27,2
GRANADA	0	0	537	1.806	1.806	77	23,5
HUELVA	0	0	470	1.860	1.860	53	35,1
JAEN	0	0	462	1.857	1.857	56	33,2
MALAGA	0	0	798	3.224	3.224	126	25,6
SEVILLA	0	0	927	4.262	4.262	100	42,6
SSCC	0	0	433	1.595	1.595	83	19,2
TOTAL	0	0	5.468	21.641	21.641	711	30,4

El objetivo propuesto es de 24 horas por empleado y el resultado anual ha sido de 30,4. Si solamente tenemos en cuenta los empleados de las 8 gerencias provinciales el resultado ha sido de **31,9 horas** por empleado.

Grado de ejecución del indicador C.3.: 100%

Objetivo operativo C.4. Alcanzar una relación de costes estimados de la ATRIAN respecto a la recaudación neta del período igual o inferior al 4%.

Para este objetivo operativo el indicador mide la relación existente entre costes presupuestarios ATRIAN, incluyendo el coste estimado del acuerdo de nivel de servicios.



CONCEPTOS	COSTE	RECAUDACIÓN NETA ATRIAN	RATIO COSTE RECAUDACIÓN
I.- Gastos de personal	36.070.726		
Servicios Centrales	4.660.339		
Gerencias Provinciales	31.410.387		
II.- Gastos corrientes	27.724.085		
EDIFICIOS Y OTRAS CONSTRUCCIONES	27.738		
INSTALACIONES	43.391		
MOBILIARIO Y ENSERES	2.636		
ORDINARIO NO INVENTARIABLE	27.864		
PRENSA, REVISTAS, LIBROS Y OTROS	29.188		
MATERIAL INFORMÁTICO	28.161		
ENERGIA ELECTRICA	0		
AGUA	5.133		
VESTUARIO	524		
INSTRUMENTOS Y PEQUEÑO UTILLAJE	75		
OTROS SUMINISTROS	9.685		
ENERGÍA ELÉCTRICA	80.506		
POSTALES Y MENSAJERIA	1.228.680		
OTROS	225		
LOCALES	2.413		
JURIDICOS Y CONTENCIOSOS	3.904.109		
CURSOS Y ACTIVIDADES	13.956		
REMUNERACIÓN AGENTES MEDIADORES (OOLL)	14.155.064		
REUNIONES Y CONFERENCIAS	2.451		
OTROS	51		
AGENTES RECAUDADORES EXTERNOS (AEAT-Diputaciones)	7.641.698		
LIMPIEZA Y ASEO	157.582		
SEGURIDAD	180.364		
VALORACIONES Y PERITAJES	63.915		
CUSTODIA Y DEPOSITO	71.674		
ESTUDIOS Y TRABAJOS TECNICOS	14.174		
OTROS	9.237		
SERVICIOS DE INFORMACIÓN	504		
DIETAS	3.866		
LOCOMOCION	19.221		
III.- Gastos financieros	6.298.065		
VI.- Inversiones reales	109.445		
VII.- Activos Financieros	53.644		
Acuerdo de Nivel de Servicios (ANS)(*)	5.927.970		
TOTAL	76.183.936	2.502.468.763	3,0%

El objetivo en 2021 es que la ratio existente entre coste y recaudación neta sea igual o inferior al 4,00%. La relación existente entre coste y recaudación a 31 de diciembre de 2021 es el 3%. Por tanto, se ha cumplido el indicador.

Grado de ejecución del indicador C.4.: 100 %.