

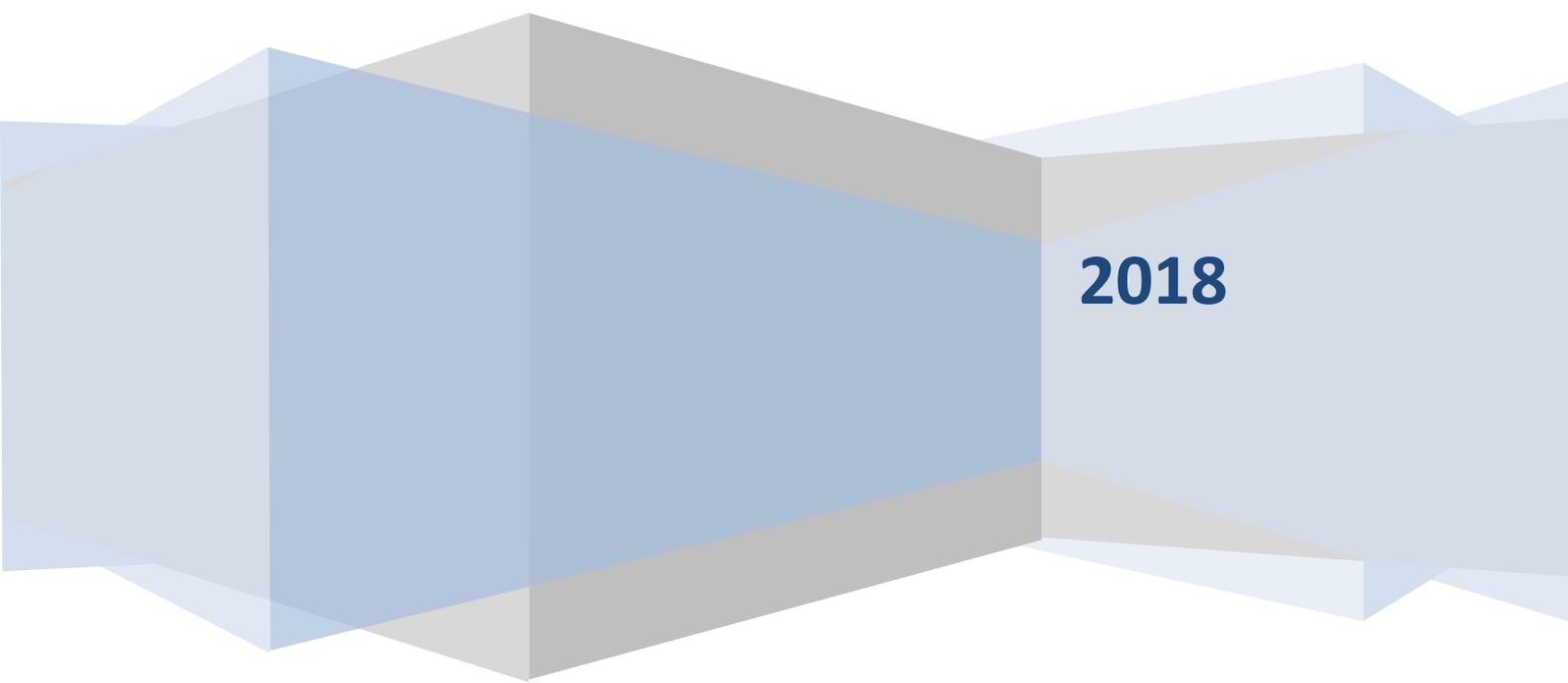


Agencia Tributaria de Andalucía
CONSEJERÍA DE HACIENDA, INDUSTRIA Y ENERGÍA

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

Segundo semestre

Área de Seguimiento y Evaluación. Agencia Tributaria
de Andalucía



2018



Sumario

| | |
|---|----|
| 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”..... | 7 |
| 4.ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO ESTRATÉGICO “POSIBILITAR QUE LA CIUDADANÍA SE RELACIONE CON LA ATRIAN ÍNTEGRAMENTE POR MEDIOS ELECTRÓNICOS”..... | 7 |
| 5.ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO ESTRATÉGICO “MEJORA DE LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS ASIGNADOS A LA ATRIAN”..... | 8 |
| 6.ENFOQUE DE GÉNERO..... | 9 |
| 7.CONCLUSIÓN..... | 11 |
| 1.Objetivos operativos e indicadores asociados al objetivo estratégico: Mejorar las condiciones y resultados de la lucha contra el fraude fiscal..... | 12 |
| Objetivo operativo A.1.1. Alcanzar el 100% del nivel de cumplimiento del plan de control tributario..... | 12 |
| 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..... | 13 |
| La Agencia Tributaria de Andalucía ha reducido el pendiente de cobro de los capítulos I a III en un porcentaje global del 10,98% respecto a 2017. El objetivo fijado para 2018 era del 3,75%, por lo que se ha cumplido el mismo..... | 13 |
| 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..... | 13 |
| Objetivo operativo A.3. Incrementar la recaudación neta derivada de actuaciones de gestión recaudatoria en vía ejecutiva por medios propios..... | 14 |
| Objetivo operativo A.4. Incrementar el número de presentación de autoliquidaciones asistidas por la ATRIAN..... | 15 |
| 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..... | 15 |
| Objetivo operativo B.1.1. Incrementar la presentación de documentos por medios telemáticos respecto al total de documentos presentados..... | 15 |
| 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..... | 16 |
| 3.Objetivos operativos e indicadores asociados al objetivo estratégico: Mejora de la gestión de los recursos asignados a la ATRIAN..... | 18 |
| 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..... | 18 |
| Objetivo operativo C.2. Disminuir el número de reclamaciones estimadas respecto al total de actos administrativos dictados por la ATRIAN..... | 20 |
| Objetivo operativo C.3. Incrementar las horas de formación de los empleados públicos que prestan servicio en la ATRIAN..... | 21 |
| 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%..... | 22 |



INFORME DE SEGUIMIENTO DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO DE GESTIÓN DE LA AGENCIA TRIBUTARIA DE ANDALUCÍA EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2018

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 del ejercicio 2018 acumulando los datos de ejecución y cumplimiento de objetivos del año.

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 2018 son los siguientes:

| INDICADORES DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS ESTRATÉGICOS, OBJETIVOS OPERATIVOS Y PROGRAMAS | | | | | | | |
|---|---|---|--|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| Objetivos estratégicos | Programas | Objetivo operativo | Indicador | 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 | Grado de consecución de los objetivos recogidos en el plan de control tributario anual | 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 | Porcentaje de reducción del pendiente de cobro | 3,75% | 3,5% | 3,25% | 3% |
| | 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 | 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 | La recaudación ejecutiva neta por medios propios obtenida en el ejercicio corriente respecto a la recaudación ejecutiva por medios propios obtenida en el año anterior neta del ejercicio. | 10% | 13% | 17% | 20% |
| | A.4. Información y asistencia | Incrementar el número de presentación de autoliquidaciones asistidas por la ATRIAN | 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 Agencia Tributaria de Andalucía 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 | 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 | Valor medio del grado de telematización | 2,5 | 3 | 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 | 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 | Porcentaje de reclamaciones económico administrativas estimadas respecto al total de actos administrativos | 1% | 0,9% | 0,8% | 0,7% |
| | C.3. Gestión de recursos humanos | Incrementar las horas de formación de los empleados públicos que prestan servicio en la ATRIAN | 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% | Porcentaje de relación de costes respecto a la recaudación neta del período | Igual o inferior a 4 |

Anexo indicadores Contrato de Gestión 2018 -2021



El valor alcanzado en cada uno de los indicadores de cumplimiento de los objetivos estratégicos a 31 de diciembre de 2018 se relacionan 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 ha sido posible cuantificar.
- Indicadores en los que no se ha podido obtener la cuantificación del grado de cumplimiento.

En la evaluación semestral de 2018 y conforme a la ponderación de los indicadores establecida en el apartado 9.2. del plan de acción anual 2018, se han podido cuantificar todos los indicadores del contrato de gestión vigente y 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% | 94,23% | 94,23% | 10% | 9,42% |
| | A.1.2. | 3,75% | 10,98% | 100,00% | 3% | 3,00% |
| | A.2. | 50% | 51,64% | 100,00% | 7% | 7,00% |
| | A.3. | 10% | 2,94% | 29,38% | 10% | 2,94% |
| | A.4. | 5% | 11,32% | 100,00% | 5% | 5,00% |
| Nivel máximo y alcanzado A | | | | | 35% | 27,36% |
| B. Posibilitar que la ciudadanía se relacione con la ATRIAN íntegramente por medios electrónicos | B.1.1. | 30% | 92% | 100,00% | 15% | 15,00% |
| | B.1.2. | 2,5 | 2,36 | 94,29% | 15% | 14,14% |
| Nivel máximo y alcanzado B | | | | | 30% | 29,14% |
| C. Mejora de la gestión de los recursos asignados a la ATRIAN | C.1. | 100% | 94,47% | 94,47% | 10% | 9,45% |
| | C.2. | 1% | 3,05% | 0,00% | 5% | 0,00% |
| | C.3. | 15 | 20,57 | 100,00% | 10% | 10,00% |
| | C.4. | = ó < a 4% | 3,01% | 100,00% | 10% | 10,00% |
| Nivel máximo y alcanzado C | | | | | 35% | 29,45% |
| Nivel Total (A+B+C) | | | | | | 85,95% |

Indice General de Cumplimiento de la Agencia (IGCA)

El grado de ejecución de los indicadores del contrato de gestión (IGCA) para 2018 es del 85,95%, sobre un 100% evaluable.

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% | 94,23% | 94,23% | 10% | 9,42% |
| | A.1.2. | 3,75% | 10,98% | 100,00% | 3% | 3,00% |
| | A.2. | 50% | 51,64% | 100,00% | 7% | 7,00% |
| | A.3. | 10% | 2,94% | 29,38% | 10% | 2,94% |
| | A.4. | 5% | 11,32% | 100,00% | 5% | 5,00% |
| Nivel máximo y alcanzado A | | | | | 35% | 27,36% |

Objetivo estratégico Mejorar las condiciones y resultados de la lucha contra el fraude fiscal

El resultado para el objetivo sería del 27,36% sobre el 35% 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. | 30% | 92% | 100,00% | 15% | 15,00% |
| | B.2. | 2,5 | 2,36 | 94,29% | 15% | 14,14% |
| Nivel máximo y alcanzado B | | | | | 30% | 29,14% |

Objetivo estratégico Posibilitar que la ciudadanía se relacione con la ATRIAN íntegramente por medios electrónicos

El resultado para el objetivo sería del 29,14% sobre el 30% evaluable.

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

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 |
|---|-----------|----------------|-----------------|--------------------|-------------|---------------|
| C. Mejora de la gestión de los recursos asignados a la ATRIAN | C.1. | 100% | 94,47% | 94,47% | 10% | 9,45% |
| | C.2. | 1% | 3,05% | 0,00% | 5% | 0,00% |
| | C.3. | 15 | 20,57 | 100,00% | 10% | 10,00% |
| | C.4. | = ó < a 4% | 3,01% | 100,00% | 10% | 10,00% |
| Nivel máximo y alcanzado C | | | | | 35% | 29,45% |

Objetivo estratégico Mejora de la gestión de los recursos asignados a la ATRIAN

El resultado para el objetivo sería del 29,45% sobre el 35% 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:

| ENFOQUE DE GÉNERO EN LA PLANIFICACIÓN, GESTIÓN Y EVALUACIÓN DE LA ATRIAN 2018-2021 | | | |
|---|--|---|--|
| Objetivo estratégico | 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 Agencia Tributaria de Andalucía 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. Incrementar la eficiencia de los recursos asignados | 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 ESTRATÉGICOS | OBJETIVOS OPERATIVOS | INDICADOR DE GÉNERO | BASE CÁLCULO | N.º MUJERES | PORCENTAJE |
|--|--|--|--------------|-------------|------------|
| A. MEJORAR LAS CONDICIONES Y RESULTADOS DE LA LUCHA CONTRA EL FRAUDE FISCAL | 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 | 130.526 | 50.498 | 38,69% |
| B. POSIBILITAR QUE LA CIUDADANÍA SE RELACIONE CON LA ATRIAN ÍNTEGRAMENTE POR MEDIOS ELECTRÓNICOS | 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 | 538.446 | 70.333 | 13,06% |
| C. INCREMENTAR LA EFICIENCIA DE LOS RECURSOS ASIGNADOS | 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 | 932 | 525 | 56,33% |

Estadísticas enfoque de género ATRIAN

En primer lugar, según la información estadística obtenida, se observa que el porcentaje de documentos presentados por mujeres que han recibido asistencia para presentar autoliquidación respecto del total documentos presentados con asistencia, asciende al 41,39%, existiendo una pequeña brecha de género en este sentido. En datos globales, 70.474 hombres recibieron asistencia y 54.024 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 13,06% 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 932 acciones formativas realizadas, el 56,33% de la formación es impartida a mujeres¹.

7. CONCLUSIÓN

Del análisis y evaluación realizados, con la ponderación de los indicadores establecida en el Plan de Acción Anual 2018, se concluye que el nivel de ejecución del Contrato de Gestión para 2018 es del 85,95%.

Sevilla, 1 de febrero de 2019

Agencia Tributaria de Andalucía

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

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 2018 es alcanzar el valor 100% en este indicador A.1.1. definiendo el indicador como 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 en 2018 ha sido del 94,23%, habiéndose contraído 2.571 millones de euros y recaudado 2.465 millones de euros netos.

| PROVINCIA | EJECUCIÓN PRES. TOTAL | EJECUCIÓN PRES. ACTUACIONES DE CONTROL | INDICADOR |
|--------------|-----------------------|--|---------------|
| ALMERIA | 57,53% | 48,17% | 105,70% |
| CADIZ | 59,81% | 36,55% | 96,36% |
| CORDOBA | 59,82% | 42,68% | 102,50% |
| GRANADA | 55,49% | 38,68% | 94,16% |
| HUELVA | 49,57% | 35,83% | 85,40% |
| JAEN | 60,12% | 45,43% | 105,55% |
| MALAGA | 57,74% | 26,90% | 84,64% |
| SEVILLA | 63,14% | 36,55% | 99,69% |
| TOTAL | 58,62% | 35,61% | 94,23% |

Datos obtenidos de Informe de Ejecución PCT 2018

Grado de ejecución del indicador A.1.1.: 94,23%.

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 10,98% respecto a 2017. El objetivo fijado para 2018 era del 3,75%, por lo que se ha cumplido el mismo.

| Concepto | 2017 | 2018 | Tasa variación 2018/2017 |
|--------------------------------------|----------------------|----------------------|--------------------------|
| 110. I. Sucesiones y donaciones | 362.063.627 | 341.730.273 | -5,62% |
| 111. I. Patrimonio Personas Físicas | 8.930.939 | 10.338.384 | 15,76% |
| 112. I. Depósitos Entidades Crédito | 29.963.232 | - | -100,00% |
| 200. I. Transmisiones Patrimoniales | 394.167.434 | 345.946.306 | -12,23% |
| 201. I. Actos jurídicos documentados | 179.606.996 | 166.242.297 | -7,44% |
| 210. I. Bingo | 2.266.543 | 1.481.542 | -34,63% |
| 250. I. Ecológicos | 1.390.112 | 1.784.191 | 28,35% |
| 260 Canon mejora Infraest. Hidr. | 9.178.199 | 7.656.625 | -16,58% |
| 300. Tasa fiscal juego | 73.512.980 | 35.030.183 | -52,35% |
| 39100 Recargos apremio | 277.852.071 | 270.641.618 | -2,60% |
| 39107 Sanciones tributarias | 83.465.384 | 82.427.768 | -1,24% |
| 39200 Intereses demora tributarios | 11.000.631 | 12.690.381 | 15,36% |
| Total | 1.433.398.146 | 1.275.969.569 | -10,98% |

Fuente GIRO

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 2018 es que el número de presentaciones realizadas por colaboradores sociales en virtud de convenio de colaboración social alcance el 50% 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 | 282.998 |
| Total presentaciones colaboradores sociales | 548.040 |
| Porcentaje | 51,6% |

Fuente SUR

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 2018 es alcanzar un incremento de la recaudación ejecutiva neta por medios propios del 10%, habiéndose alcanzado un 2,94%.

| Ingresos en ejecutiva contabilizados. Porcentajes | | | |
|--|----------------|----------------|---------------------------------|
| | 2017 | 2018 | Tasa variación 2018/2017 |
| AEAT | 33,93% | 30,85% | -9,09% |
| Diputaciones | 29,62% | 31,63% | 6,79% |
| Medios propios | 36,45% | 37,52% | 2,94% |
| Total | 100,00% | 100,00% | 0,00% |

Fuente SUR. Recaudación ejecutiva



Grado de ejecución del indicador 1.4.: 29,38%

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 2018 el 5%. Se ha alcanzado un 11,32% de autoliquidaciones asistidas respecto al total autoliquidaciones presentadas.

| Asistencia Empl Publ (S/N) | Numero | Importe | Porcentaje Número | Porcentaje Importe |
|----------------------------|-----------|---------------|-------------------|--------------------|
| No | 985.248 | 1.663.685.831 | | |
| No Aplica | 37.383 | 201.078.949 | | |
| Si | 130.526 | 70.680.819 | 11,32% | 3,65% |
| Total | 1.153.157 | 1.935.445.598 | | |

Fuente SUR

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 30% el porcentaje de presentación de documentos por medios telemáticos, respecto al total presentados. Los resultados han sido los siguientes:



| Confección | Pago | Numero | Porcentaje |
|--------------|------------|---------|------------|
| Manual | Presencial | 39.016 | 7% |
| Matriz | Presencial | 4.857 | 1% |
| Telemática | Telemático | 538.446 | 92% |
| Total | | 582.319 | 100% |

DataMart. BDA General de Documentos.

El nivel de cumplimiento del indicador en 2018 respecto al objetivo anual es del 92% 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 2,5, 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 |

Plan de Telematización Junta de Andalucía. Integración con SCSP no aplica a tributos. Pago electrónico no aplica a ATRIAN.

| 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 | No Disponible | No Disponible | SI | 0 | NO | NO | NO | 0 | 2 |
| Reclamaciones tercería de dominio. | SI | 1 | NO | 0 | No Disponible | No Disponible | SI | 0 | NO | NO | NO | 0 | 1 |
| Recurso extraordinario de revisión. | SI | 1 | NO | 0 | No Disponible | No Disponible | SI | 0 | NO | NO | NO | 0 | 1 |
| Recurso contra la ejecución. | SI | 1 | NO | 0 | No Disponible | No Disponible | SI | 0 | NO | NO | NO | 0 | 1 |
| Revisión de actos nulos de pleno derecho. | SI | 1 | NO | 0 | No Disponible | No Disponible | SI | 0 | NO | NO | NO | 0 | 1 |
| Rectificación de errores materiales, aritméticos o de hecho. | SI | 1 | SI | 1 | No Disponible | No Disponible | SI | 0 | NO | NO | NO | 0 | 2 |
| Impuesto sobre Sucesiones: Prórroga de plazo presentación de la autoliquidación. | SI | 1 | SI | 1 | No Disponible | No Disponible | SI | 0 | NO | NO | NO | 0 | 2 |
| Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales Onerosas y Actos Jurídicos Documentados: Autoliquidación modalidad Transmisiones Patrimoniales | SI | 1 | SI | 1 | Oficina Virtual | SI | SI | 1 | NO | NO | NO | 0 | 3 |
| Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales Onerosas y Actos Jurídicos Documentados: Vehículos Usados. Presentación de autoliquidación. | SI | 1 | SI | 1 | Oficina Virtual | No Aplica | SI | 1 | NO | NO | NO | 0 | 3 |
| Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales Onerosas y Actos Jurídicos Documentados. Documentos Mercantiles. Presentación de autoliquidación. | SI | 1 | SI | 1 | Oficina Virtual | No Aplica | SI | 1 | NO | NO | NO | 0 | 3 |
| Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones: Sucesiones. Presentación de autoliquidación. | SI | 1 | SI | 1 | Oficina Virtual | No Disponible | SI | 0 | NO | NO | NO | 0 | 2 |
| Impuesto sobre Donaciones: Autoliquidación. | SI | 1 | SI | 1 | Oficina Virtual | No Disponible | SI | 0 | NO | NO | NO | 0 | 2 |
| Tasa fiscal sobre el Juego. Apuestas. | SI | 1 | SI | 1 | Oficina Virtual | No Aplica | SI | 1 | NO | NO | NO | 0 | 3 |
| Tasa Fiscal sobre el Juego. Salas de Bingo. | SI | 1 | SI | 1 | Oficina Virtual | No Aplica | SI | 1 | NO | NO | NO | 0 | 3 |
| Tasa fiscal sobre el Juego. Casinos de Juego. Autoliquidación. | SI | 1 | SI | 1 | Oficina Virtual | No Aplica | SI | 1 | NO | NO | NO | 0 | 3 |
| Tasa Fiscal sobre el Juego. Bingo electrónico. | SI | 1 | SI | 1 | Oficina Virtual | No Aplica | SI | 1 | NO | NO | NO | 0 | 3 |
| Tasa Fiscal sobre el Juego. Máquinas. | SI | 1 | SI | 1 | Oficina Virtual | No Aplica | SI | 1 | NO | NO | NO | 0 | 3 |
| Impuesto sobre Vertidos a las Aguas Litorales: Pagos fraccionados a cuenta. | SI | 1 | SI | 1 | Oficina Virtual | No Aplica | SI | 1 | NO | NO | NO | 0 | 3 |
| Impuesto sobre Vertidos a las Aguas Litorales: Autoliquidación anual. | SI | 1 | SI | 1 | Oficina Virtual | No Aplica | SI | 1 | NO | NO | NO | 0 | 3 |
| Impuesto sobre Depósito de Residuos Peligrosos: Presentación autoliquidación trimestral. | SI | 1 | SI | 1 | Oficina Virtual | No Aplica | SI | 1 | NO | NO | NO | 0 | 3 |
| Impuesto sobre Depósitos de Residuos Peligrosos: Declaración de actividades sujetas. | SI | 1 | SI | 1 | Oficina Virtual | No Aplica | SI | 1 | NO | NO | NO | 0 | 3 |
| Impuesto sobre Depósito de Residuos Peligrosos: Declaración anual. | SI | 1 | SI | 1 | Oficina Virtual | No Aplica | SI | 1 | NO | NO | 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 | NO | 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 | NO | NO | 0 | 3 |
| Impuesto sobre Emisión de Gases a la Atmósfera: Autoliquidación anual. | SI | 1 | SI | 1 | Oficina Virtual | No Aplica | SI | 1 | NO | NO | 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 | NO | 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 | NO | 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 | NO | 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 | NO | 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 | NO | NO | 0 | 3 |
| Compensación a instancia de otra Administración Pública. | SI | 1 | NO aplica | 1 | No Disponible | No Aplica | SI | 1 | NO | NO | NO | 0 | 3 |
| Reclamación económico-administrativa. | SI | 1 | SI | 1 | No Disponible | No Disponible | SI | 0 | NO | NO | NO | 0 | 2 |
| Notificaciones electrónicas de la Agencia Tributaria de Andalucía. | SI | 1 | SI | 1 | Oficina Virtual | SI | SI | 1 | SI | SI | SI | 1 | 4 |
| Impuesto sobre Vertidos a las Aguas Litorales: Declaración de actividades sujetas. | SI | 1 | SI | 1 | No Disponible | No Aplica | SI | 1 | NO | NO | NO | 0 | 3 |
| Tasación Pericial Contradictoria | SI | 1 | NO | 0 | No Disponible | No Disponible | SI | 0 | NO | NO | NO | 0 | 1 |
| Revocación de actos de aplicación de tributos, y de imposición de sanciones | SI | 1 | NO aplica | 1 | No Disponible | No Disponible | SI | 0 | NO | NO | NO | 0 | 2 |
| Suspensión de la ejecución del acto impugnado en vía económico-administrativa con dispensa total o parcial de garantías | SI | 1 | SI | 1 | No Disponible | No Disponible | SI | 0 | NO | NO | NO | 0 | 2 |
| Procedimiento de rectificación censal | SI | 1 | NO aplica | 1 | No Disponible | No Disponible | SI | 0 | NO | NO | NO | 0 | 2 |
| Control de presentación de declaraciones, autoliquidaciones y comunicaciones de datos | SI | 1 | NO aplica | 1 | No Disponible | No Disponible | SI | 0 | NO | NO | NO | 0 | 2 |
| Comprobación de valores. | SI | 1 | NO aplica | 1 | No Disponible | No Disponible | SI | 0 | NO | NO | NO | 0 | 2 |
| Comprobación Limitada | SI | 1 | NO aplica | 1 | No Disponible | No Disponible | SI | 0 | NO | NO | NO | 0 | 2 |
| Procedimiento de verificación de datos. | SI | 1 | NO aplica | 1 | No Disponible | No Disponible | SI | 0 | NO | NO | NO | 0 | 2 |
| Procedimiento inspector | SI | 1 | NO aplica | 1 | No Disponible | No Disponible | SI | 0 | NO | NO | NO | 0 | 2 |
| Procedimiento Sancionador en materia tributaria | SI | 1 | NO aplica | 1 | No Disponible | No Disponible | SI | 0 | NO | NO | NO | 0 | 2 |
| Aplazamiento y fraccionamiento del pago de deudas tributarias | SI | 1 | SI | 1 | No Disponible | No Disponible | SI | 0 | NO | NO | NO | 0 | 2 |
| Procedimiento de apremio. | SI | 1 | NO aplica | 1 | No Disponible | No Aplica | SI | 1 | NO | NO | NO | 0 | 3 |
| Comprobación del cumplimiento de obligaciones tributarias formales | SI | 1 | NO aplica | 1 | No Disponible | No Disponible | SI | 0 | NO | NO | NO | 0 | 2 |
| Compensación de deudas. | SI | 1 | SI | 1 | No Disponible | No Disponible | SI | 0 | NO | NO | NO | 0 | 2 |
| Extinción de deudas de las entidades de derecho público mediante deducciones sobre transferencias | SI | 1 | NO aplica | 1 | No Disponible | No Disponible | SI | 0 | NO | NO | NO | 0 | 2 |
| Registro de Apoderamientos. (Tributario) | SI | 1 | SI | 1 | Oficina Virtual | SI | SI | 1 | NO | NO | NO | 0 | 3 |
| Declaración de responsabilidad | SI | 1 | NO aplica | 1 | No Disponible | No Disponible | SI | 0 | NO | NO | NO | 0 | 2 |
| Pago tributario en especie | SI | 1 | NO | 0 | No Disponible | No Disponible | SI | 0 | NO | NO | NO | 0 | 1 |
| Rectificación de autoliquidaciones o declaraciones. | SI | 1 | SI | 1 | No Disponible | No Disponible | SI | 0 | NO | NO | NO | 0 | 2 |
| Reembolso del coste de garantías. | SI | 1 | NO | 0 | No Disponible | No Disponible | SI | 0 | NO | NO | NO | 0 | 1 |
| Suspensión de la Ejecución del Acto Recurrido en Reposición (Ámbito Tributario) | SI | 1 | SI | 1 | No Disponible | No Disponible | SI | 0 | NO | NO | NO | 0 | 2 |
| Devolución de ingresos indebidos. | SI | 1 | SI | 1 | No Disponible | No Disponible | SI | 0 | NO | NO | NO | 0 | 2 |

GRADO DE TELEMATIZACIÓN DE LA AGENCIA TRIBUTARIA DE ANDALUCÍA

2,36



A fecha del presente informe el grado de telematización de la Agencia es de 2,36.

Grado de ejecución del indicador B.1.2.: 94,40%

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.

El indicador establecido para este objetivo operativo mide el grado de consecución de los objetivos de calidad establecidos en la Carta de Servicios, fijándose como objetivo alcanzar el 100%.

Tras la evaluación realizada de la Carta de Servicios se ha concluido que el nivel de cumplimiento de los compromisos e indicadores es del 94,47%.

| SERVICIO | COMPROMISOS DE CALIDAD | INDICADORES | METODOLOGÍA DE CÁLCULO | OBJETIVO | GRADO DE EJECUCIÓN | PONDERACIÓN | RESULTADO |
|--|--|--|---|---|--------------------|-------------|---------------|
| SERVICIOS DE INFORMACIÓN Información institucional y organizativa de la Agencia Tributaria de Andalucía por diversos canales | 1. Mantener actualizada la información institucional y organizativa | 1.1. Actualización trimestral de la web ATRIAN | Se comprobarán las actualizaciones realizadas en el periodo | 4 actualizaciones anuales | 100,00% | 4,17% | 4,17% |
| | | 1.2. Actualización trimestral del apartado Publicidad Activa de la sección de Transparencia del Portal de la Junta de Andalucía | Se comprobarán las actualizaciones en el Portal de Transparencia | 4 actualizaciones anuales | 100,00% | 4,17% | 4,17% |
| | 2. Reducción de quejas de carácter tributario presentadas | 2.1. Reducción de las quejas de carácter tributario en un 2% anual | Comparativa del número de quejas admitidas a trámite por la Oficina para la Defensa del Contribuyente, Defensor del Pueblo Estatal, Defensor del Pueblo Andaluz y procedentes de otras instancias, respecto al ejercicio anterior | Reducción 2% anual | 33,33% | 8,33% | 2,78% |
| | | | | | | | |
| SERVICIOS DE INFORMACIÓN TRIBUTARIA Información especializada de carácter tributario prestada por la Agencia Tributaria de Andalucía | 3. Mejora continua del suministro de información tributaria básica por multicanal (presencial, teléfono e Internet) | 3.1. Actualización de guías y manuales de los impuestos gestionados por la Agencia Tributaria de Andalucía | Se comprobarán las actualizaciones realizadas de las guías y manuales de impuestos | Actualización 1 vez al año | 100,00% | 2,78% | 2,78% |
| | | 3.2. Porcentaje de contribuyentes que se declaran satisfechos o muy satisfechos respecto al tiempo de espera hasta la finalización de su gestión | Datos procedentes de encuesta anual de satisfacción de usuarios ATRIAN | 75% de ciudadanos satisfechos o muy satisfechos | 100,00% | 2,78% | 2,78% |
| | | 3.3. Porcentaje de contribuyentes que se declaran satisfechos por el tipo de servicio prestado | Datos procedentes de encuesta anual de satisfacción de usuarios ATRIAN | 80% de ciudadanos satisfechos | 100,00% | 2,78% | 2,78% |
| | 4. Ampliación y adaptación de preguntas frecuentes | 4.1. Número de revisiones de preguntas frecuentes | Se comprobarán todas las revisiones de las preguntas frecuentes existentes en la web y su revisión | Todas cada 6 meses | 100,00% | 4,17% | 4,17% |
| | | 4.2. Plazo medio de incorporación de nueva normativa | Comprobación que la nueva normativa tributaria u organizativa de la Agencia se incorpora a la web dentro del plazo de un mes | 1 mes | 100,00% | 4,17% | 4,17% |
| | 5. Mejora continua de la web de la Agencia | 5.1. Actualizaciones de contenidos realizadas en la página | Comprobación de que los contenidos de la página web de la Agencia se actualizan | 5 actualizaciones al año | 100,00% | 8,33% | 8,33% |
| SERVICIOS DE ASISTENCIA A LA CIUDADANÍA Servicios de asistencia a los contribuyentes en la confección de declaraciones, autoliquidaciones y otros modelos de solicitud, por distintos canales y mediante cita previa de forma presencial | 6. Mejora de los servicios de asistencia a los contribuyentes | 6.1. Incremento del número de autoliquidaciones confeccionadas por empleado público respecto al año anterior | Tasa de variación de las autoliquidaciones presentadas asistidas por empleado público respecto al ejercicio anterior | Incremento del 0,5% al año | 100,00% | 4,17% | 4,17% |
| | | 6.2. Porcentaje de asistencias telefónicas realizadas por CIYAT respecto al total recibidas | Datos procedentes de informe de CIYAT. Incremento en el número de asistencias según porcentaje | Incremento del 0,5% al año | 100,00% | 4,17% | 4,17% |
| | 7. Generalización a las invitaciones de asistencia mediante cita previa en el Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones | 7.1. Autoliquidaciones confeccionadas de forma presencial con cita previa en ISD respecto al total de autoliquidaciones presentadas en ISD | Datos obtenidos del Sistema Unificado de Recursos | Incremento del 10% al año | 100,00% | 8,33% | 8,33% |
| SERVICIOS DE RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS Servicios conducentes a facilitar a los ciudadanos la presentación de declaraciones, autoliquidaciones, comunicaciones, solicitudes y otra documentación de carácter tributario | 8. Potenciar la presentación de documentos por Internet | 8.1. Número de autoliquidaciones presentadas telemáticamente respecto al año anterior | Datos obtenidos del Sistema Unificado de Recursos | Incremento del 0,8% al año | 100,00% | 4,17% | 4,17% |
| | | 8.2. Número de solicitudes, recursos, reclamaciones y documentación requerida presentados por Internet respecto al año anterior. | Datos obtenidos del Sistema Unificado de Recursos | Incremento del 2% al año | 100,00% | 4,17% | 4,17% |
| | 9. Consolidar la colaboración social en la aplicación de los tributos | 9.1. Número de convenios firmados o actualizaciones de los mismos realizadas | Análisis de los convenios o actualizaciones realizadas en la Agencia | 1 convenio o actualización realizada al año | 100,00% | 4,17% | 4,17% |
| | | 9.2. Número de autorizaciones de colaboración social con respecto al año anterior | Datos procedentes de registro de autorizaciones de colaboración social | Incremento del 5% al año | 100,00% | 4,17% | 4,17% |
| 10. Reducción de tiempo de recepción de documentación y apertura de expedientes | 10.1. Reducción del tiempo medio de recepción y apertura de expedientes en oficinas ATRIAN | Datos de tiempo medio de recepción de documentos obtenidos del sistema de gestión de colas | Reducción del tiempo medio en un 5% respecto al año anterior | 100,00% | 8,33% | 8,33% | |
| EXPEDICIÓN DE ETIQUETAS IDENTIFICATIVAS Y CERTIFICADOS TRIBUTARIOS Facilitar a la ciudadanía y empresas la obtención de etiquetas identificativas y certificados tributarios por cualquier canal | 11. Reducción de tiempo en la emisión de certificados por cualquier canal | 11.1. Reducción del tiempo medio de emisión de certificados por Internet y presencialmente | Datos de tiempo medio de emisión de certificados obtenidos del sistema de gestión de colas | Reducción del tiempo medio en un respecto al año anterior | 100,00% | 8,33% | 8,33% |
| FACILIDADES PARA EL PAGO Y APLAZAMIENTOS DE DEUDAS Facilitar el pago por todos los medios legales disponibles, así como el aplazamiento y fraccionamiento para un pago con mayor comodidad | 12. Posibilitar a los contribuyentes pagar deudas mediante todos los medios legales disponibles | 12.1. Número de pagos realizados con éxito en la plataforma de pagos, respecto al año anterior | Datos obtenidos del Sistema Unificado de Recursos | Incremento del 5% al año | 100,00% | 8,33% | 8,33% |
| NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS | | | | | | | 94,47% |

Grado de ejecución del indicador: 94,47%

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 es un porcentaje de reclamaciones económico administrativos 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 1% de las liquidaciones y otros actos administrativos susceptibles de reclamación económico-administrativa.

| Provincia | Estimadas parcialmente | Estimadas totalmente | Total estimadas |
|---------------------|------------------------|----------------------|-----------------|
| Almería | 195 | 305 | 500 |
| Cádiz | 22 | 1.302 | 1.324 |
| Córdoba | 10 | 367 | 377 |
| Granada | 183 | 328 | 511 |
| Huelva | 6 | 317 | 323 |
| Jaén | 100 | 333 | 433 |
| Málaga | 332 | 714 | 1.046 |
| Sevilla | 76 | 794 | 870 |
| Servicios centrales | 16 | 51 | 67 |
| Total | 940 | 4.511 | 5.451 |

Informe estadístico de litigiosidad. DOGR



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

| Provincia | Liq control ext | Liquidaciones Inspección | Sanciones inspección | Liquidaciones Sanciones 025 | Providencias apremio | Resoluciones aplazamientos/fraccionamientos | Expedientes Devolución Ingresos indebidos | Total Actos Recurribles |
|---------------------|-----------------|--------------------------|----------------------|-----------------------------|----------------------|---|---|-------------------------|
| Almería | 5.262 | 107 | 87 | 1.403 | 9.766 | 1.438 | 582 | 18.645 |
| Cádiz | 8.488 | 128 | 49 | 1.253 | 10.200 | 2.058 | 961 | 23.137 |
| Córdoba | 4.188 | 298 | 63 | 778 | 4.733 | 936 | 617 | 11.613 |
| Granada | 7.016 | 171 | 40 | 878 | 9.629 | 1.848 | 710 | 20.292 |
| Huelva | 3.581 | 63 | 41 | 539 | 5.871 | 1.191 | 591 | 11.877 |
| Jaén | 5.565 | 133 | 119 | 1.148 | 4.017 | 883 | 553 | 12.418 |
| Málaga | 12.949 | 211 | 75 | 1.750 | 27.124 | 3.291 | 1.334 | 46.734 |
| Sevilla | 7.077 | 167 | 44 | 897 | 19.664 | 2.952 | 1.322 | 32.123 |
| Servicios centrales | | | 29 | | 1.856 | 117 | | 2.002 |
| Total | 54.126 | 1.278 | 547 | 8.646 | 92.860 | 14.714 | 6.670 | 178.841 |

Fuente SUR

Por tanto, el porcentaje de reclamaciones económico-administrativas estimadas en la Agencia Tributaria de Andalucía es del 3,05% ($5.451 / 178.841 \times 100$). 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 2018 la cifra de 15 horas por empleado de formación especializada.

Para el cálculo se han computado los cursos y jornadas presenciales a 6 horas por alumno y los cursos telemáticos a 20 horas por alumno.

| GERENCIA | EMPLEADOS CURSOS PRESENCIALES | HORAS CURSOS PRESENCIALES | EMPLEADOS CURSOS ONLINE | HORAS CURSOS ONLINE | TOTAL HORAS FORMACIÓN | TOTAL EPPP ATRIAN | HORAS POR EMPLEADO |
|--------------|-------------------------------|---------------------------|-------------------------|---------------------|-----------------------|-------------------|--------------------|
| ALMERIA | 71 | 426 | 61 | 1.220 | 1.646 | 66 | 24,94 |
| CADIZ | 75 | 450 | 56 | 1.120 | 1.570 | 72 | 21,81 |
| CORDOBA | 71 | 426 | 44 | 880 | 1.306 | 60 | 21,77 |
| GRANADA | 85 | 510 | 57 | 1.140 | 1.650 | 82 | 20,12 |
| HUELVA | 55 | 330 | 28 | 560 | 890 | 47 | 18,94 |
| JAEN | 62 | 372 | 31 | 620 | 992 | 47 | 21,11 |
| MALAGA | 110 | 660 | 82 | 1.640 | 2.300 | 113 | 20,35 |
| SEVILLA | 106 | 636 | 74 | 1.480 | 2.116 | 101 | 20,95 |
| SSCC | 67 | 402 | 39 | 780 | 1.182 | 52 | 22,73 |
| TOTAL | 620 | 3.722 | 472 | 9.440 | 13.162 | 640 | 20,57 |

Datos suministrados por Servicio de RRHH. DOGR

Teniendo en cuenta la información suministrada, y el objetivo de 15 horas por empleado se ha cumplido el indicador, ya que el número de horas por alumno asciende a 20,57.

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 personal con dependencia orgánica y funcional, incluyendo servicios centrales y servicios provinciales, así como el coste estimado del acuerdo de nivel de servicios.

El objetivo en 2018 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 2018 es el 3,01%.

MEJORA DE LA RELACIÓN DE COSTES ESTIMADOS DE LA ACTIVIDAD ATRIAN EN RELACIÓN CON LA RECAUDACIÓN NETA

| CONCEPTOS | COSTE | RECAUDACIÓN NETA ATRIAN | RATIO COSTE RECAUDACIÓN |
|---|----------------------|-------------------------|-------------------------|
| I.- Gastos de personal | 27.228.522,86 | | |
| Dirección y Personal Directivo ATRIAN | 977.699,01 | | |
| Personal funciones ATRIAN (*) | 26.250.823,85 | | |
| II.- Gastos corrientes | 36.390.569,29 | | |
| Ordinario no inventariable | 8.109,87 | | |
| Prensa, revistas, libros y otros | 183,06 | | |
| Postales y mensajería | 535.858,55 | | |
| Información, divulgación y publicaciones | 5.445,00 | | |
| Jurídicos y contenciosos | 597.411,55 | | |
| Remuneraciones Ag. Mediadores (OOLL) | 22.859.136,87 | | |
| Reuniones y conferencias | 10.061,37 | | |
| Agentes Recaudadores Externos (AEAT-Dip) | 12.204.755,41 | | |
| Valoraciones y peritajes | 126.760,43 | | |
| Estudios y trabajos técnicos | 6.655,00 | | |
| Dietas | 13.949,59 | | |
| Locomoción | 22.242,59 | | |
| III.- Gastos financieros | 4.607.472,78 | | |
| VI.- Inversiones reales | 10.380,19 | | |
| Acuerdo de Nivel de Servicios (ANS)**) | 5.927.970,29 | | |
| TOTAL | 74.164.915,41 | 2.464.853.000,00 | 3,01% |

Fuente: GIRO. Cuenta Gastos Públicos a nivel de seguimiento. Área Económico-Financiera (DOGR).

(*) Datos de ejecución presupuestaria suministrados por la SGT CHAP.

(**) Datos de estimados de ejecución según ANS 2016.

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