

# INFORME DE SEGUIMIENTO DEL CONTRATO DE GESTIÓN **2018 – 2021 (prorrogado)**

*Segundo Semestre 2022 Acumulado*

Agencia Tributaria de Andalucía

## Índice

<b>1. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>3</b>
<b>2. ALCANCE .....</b>	<b>3</b>
<b>3. ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO ESTRATÉGICO “MEJORAR LAS CONDICIONES Y RESULTADOS DE LA LUCHA CONTRA EL FRAUDE FISCAL”. .....</b>	<b>5</b>
<b>4. ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO ESTRATÉGICO “POSIBILITAR QUE LA CIUDADANÍA SE RELACIONE CON LA ATRIAN ÍNTEGRAMENTE POR MEDIOS ELECTRÓNICOS”. .....</b>	<b>6</b>
<b>5. ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO ESTRATÉGICO “MEJORA DE LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS ASIGNADOS A LA ATRIAN”. .....</b>	<b>6</b>
<b>6. ENFOQUE DE GÉNERO. ....</b>	<b>6</b>
<b>7. CONCLUSIÓN.....</b>	<b>7</b>
<b>ANEXO.....</b>	<b>8</b>

## **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 2022 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 (prorrogado según lo dispuesto en el artículo 24.4, del Decreto 4/2012, de 17 de enero, por el que se aprueba el Estatuto de la Agencia Tributaria de Andalucía).

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 (prorrogados para 2022) 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 2022 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 2022 y conforme a la ponderación de los indicadores establecida en el apartado 10 y en el Anexo I del Plan de Acción Anual de 2022, se han cuantificado todos los indicadores del contrato de gestión vigente, incluido el indicador C.1. Grado de consecución de los objetivos recogidos en la Carta de Servicios, que no se cuantificó en el informe del primer semestre.

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%	95,1%	95,1%	15,0%	14,3%
	A.1.2.	3,0%	12,9%	100,0%	10,0%	10,0%
	A.2.	80,0%	100,0%	100,0%	5,0%	5,0%
	A.3.	20,0%	0,0%	0,0%	20,0%	0,0%
	A.4.	5,0%	6,4%	100,0%	5,0%	5,0%
<b>Nivel máximo y alcanzado A</b>					<b>55,0%</b>	<b>34,3%</b>
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%	95,5%	100,0%	12,5%	12,5%
	B.2.	3,75	3,02	80,5%	2,5%	2,0%
<b>Nivel máximo y alcanzado B</b>					<b>15,0%</b>	<b>14,5%</b>
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%	94,1%	94,1%	2,0%	1,9%
	C.2.	0,7%	1,6%	0,0%	5,0%	0,0%
	C.3.	24	28,2	100,0%	3,0%	3,0%
	C.4.	= ó < 4%	2,8%	100,0%	20,0%	20,0%
<b>Nivel máximo y alcanzado C</b>					<b>30,0%</b>	<b>24,9%</b>
<b>Nivel Total (A+B+C)</b>					<b>100,0%</b>	<b>73,7%</b>

El grado de ejecución de los indicadores del contrato de gestión (IGCA) para el segundo semestre del ejercicio 2022 ha sido del 73,7%.

### 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%	95,1%	95,1%	15,0%	14,3%
	A.1.2.	3,0%	12,9%	100,0%	10,0%	10,0%
	A.2.	80,0%	100,0%	100,0%	5,0%	5,0%
	A.3.	20,0%	0,0%	0,0%	20,0%	0,0%
	A.4.	5,0%	6,4%	100,0%	5,0%	5,0%
<b>Nivel máximo y alcanzado A</b>					<b>55,0%</b>	<b>34,3%</b>

El resultado para el objetivo sería del 34,3% 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>B. Posibilitar que la ciudadanía se relacione con la ATRIAN íntegramente por medios electrónicos</b>	B.1.	45,0%	95,5%	100,0%	12,5%	12,5%
	B.2.	3,75	3,02	80,5%	2,5%	2,0%
<b>Nivel máximo y alcanzado B</b>					<b>15,0%</b>	<b>14,5%</b>

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
<b>C. Mejora de la gestión de los recursos asignados a la ATRIAN</b>	C.1.	100,0%	94,1%	94,1%	2,0%	1,9%
	C.2.	0,7%	1,6%	0,0%	5,0%	0,0%
	C.3.	24	28,2	100,0%	3,0%	3,0%
	C.4.	= ó < 4%	2,8%	100,0%	20,0%	20,0%
<b>Nivel máximo y alcanzado C</b>					<b>30,0%</b>	<b>24,9%</b>

El resultado para el objetivo sería del 24,9% 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	BASE CÁLCULO	N.º MUJERES	PORCENTAJE
<b>A. MEJORAR LAS CONDICIONES Y RESULTADOS DE LA LUCHA CONTRA EL FRAUDE FISCAL</b>	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	85.331	39.669	46,5%
<b>B. POSIBILITAR QUE LA CIUDADANÍA SE RELACIONE CON LA ATRIAN ÍNTEGRAMENTE POR MEDIOS ELECTRÓNICOS</b>	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	1.280.417	305.887	23,9%
<b>C. INCREMENTAR LA EFICIENCIA DE LOS RECURSOS ASIGNADOS</b>	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	5.297	3.270	61,7%

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 45,6%, existiendo una pequeña brecha de género en este sentido. En datos globales, 45.259 hombres recibieron asistencia y 39.669 mujeres. El resto consta como no informado o se trata de personas jurídicas.

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 23,9% 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 5.297 personas que han participado en 2022 en acciones formativas, 3.270 se han impartido a mujeres, representando el 61,7% del total de la formación<sup>1</sup>.

## 7. CONCLUSIÓN

Del análisis y evaluación realizados, con la ponderación de los indicadores establecida en el Plan de Acción Anual 2022, se concluye que el nivel de ejecución del Contrato de Gestión para el primer semestre del ejercicio 2022 es del 73,7%.

Sevilla, 8 de febrero de 2023.

<sup>1</sup> 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.

## 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 2022 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 2022 ha sido del 95,1%, habiéndose contraído 2.579 millones de euros (2.719,6 millones de euros incluyendo Canon de Mejora de Infraestructuras Hidráulicas).

TRIBUTOS	EJECUCIÓN PRES. AUTOLIQUIDACIONES	EJECUCIÓN PRES. LIQUIDACIONES	INDICADOR
ISD	65,3%	35,2%	100,5%
PATRIMONIO	71,8%	44,8%	116,6%
ITPAJD	68,2%	23,3%	91,5%
IMPUESTO JUEGO	57,4%	0,0%	57,4%
I. ECOLÓGICOS	68,3%	12,1%	80,4%
SANCCIONES TRIBUTARIAS	0,0%	31,5%	31,5%
RECARGOS DE APREMIO	0,0%	11,9%	11,9%
INTERESES DE DEMORA	0,0%	32,9%	32,9%
<b>TOTAL</b>	<b>67,5%</b>	<b>27,7%</b>	<b>95,1%</b>

Grado de ejecución del indicador A.1.1.: 95,1%.

##### 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 12,9% respecto a 2021. El objetivo fijado para 2022 es del 3% de reducción.

Concepto	2021	2022	Tasa variación 2021/2022
<b>110. I. Sucesiones y donaciones</b>	275.589.029	217.582.478	-21,0%
<b>111. I. Patrimonio Personas Físicas</b>	19.819.744	16.032.754	-19,1%
<b>200. I. Transmisiones Patrimoniales</b>	291.706.045	264.486.537	-9,3%
<b>201. I. Actos jurídicos documentados</b>	139.010.553	117.982.696	-15,1%
<b>210. I. Bingo</b>	1.249.307	1.126.504	-9,8%
<b>212. I. Actividades juego presenciales</b>	33.887.140	43.384.107	28,0%
<b>250. I. Ecológicos</b>	788.070	798.693	1,3%
<b>260 Canon mejora Infraest. Hidr.</b>	6.403.830	4.216.689	-34,2%
<b>39000 Sanciones tributarias</b>	80.922.819	73.468.064	-9,2%
<b>391 Recargos apremio</b>	228.971.327	199.269.180	-13,0%
<b>39200 Intereses demora tributarios</b>	12.189.176	11.887.373	-2,5%
<b>Total</b>	<b>1.090.537.041</b>	<b>950.235.075</b>	<b>-12,9%</b>

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.**

El objetivo e indicador fijado en 2022 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	1.123.415
Total presentaciones colaboradores sociales	1.123.626
<b>Porcentaje</b>	<b>99,98%</b>

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 2022 es alcanzar un incremento de la recaudación ejecutiva neta por medios propios del 20%.

Ingresos en ejecutiva contabilizados			
	2021	2022	Tasa variación 2021/2022
AEAT	820.243	34.265.656	4077,5%
Diputaciones	5.487.888	3.484.866	-36,5%
Medios propios	103.724.487	85.829.279	<b>-17,3%</b>
<b>Total</b>	<b>110.032.618</b>	<b>123.579.801</b>	<b>12,3%</b>

Grado de ejecución del indicador 1.4.: 0%.

Hay que indicar que la recaudación ejecutiva obtenida por medios propios ha supuesto un 69,5% 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 2022 el 5%. Se ha alcanzado un 6,4% de autoliquidaciones asistidas respecto al total autoliquidaciones presentadas.

Asistencia Empl Publ (S/N)	Numero	Importe	Porcentaje Número	Porcentaje Importe
Si	85.331	55.167.892	<b>6,4%</b>	2,5%
No Aplica	61	23.456		
No	1.255.077	2.172.732.313		
<b>Total</b>	<b>1.340.469</b>	<b>2.227.923.661</b>		

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	60.052	4,5%
Telemática	1.280.417	95,5%
<b>Total</b>	<b>1.340.469</b>	<b>100,0%</b>

El nivel de cumplimiento del indicador en 2022 respecto al objetivo establecido ha sido del 95,5% 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	NO	SI	NO	0	3		
Reclamaciones tercería de dominio.	SI	1	SI	1	SI	1	NO	SI	NO	0	3		
Recurso extraordinario de revisión.	SI	1	SI	1	SI	1	NO	SI	NO	0	3		
Recurso contra la ejecución.	SI	1	SI	1	SI	1	NO	SI	NO	0	3		
Revisión de actos nulos de pleno derecho.	SI	1	SI	1	SI	1	NO	SI	NO	0	3		
Rectificación de errores materiales, aritméticos o de hecho.	SI	1	SI	1	SI	1	NO	SI	NO	0	3		
Impuesto sobre Sucesiones: Prórroga de plazo presentación de la autoliquidación.	SI	1	SI	1	SI	1	NO	SI	NO	0	3		
Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales Onerosas y Actos Jurídicos Documentados: Autoliquidación modalidad Transmisiones Patrimoniales.	SI	1	SI	1	Oficina Virtual	SI	1	NO	SI	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	SI	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	SI	NO	0	3
Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones: Sucesiones. Presentación de autoliquidación.	SI	1	SI	1	Oficina Virtual	SI	1	NO	SI	NO	0	3	
Impuesto sobre Donaciones: Autoliquidación.	SI	1	SI	1	Oficina Virtual	SI	1	NO	SI	NO	0	3	
Tasa fiscal sobre el Juego. Apuestas.	SI	1	SI	1	Oficina Virtual	No Aplica	SI	1	NO	SI	NO	0	3
Tasa Fiscal sobre el Juego. Salas de Bingo.	SI	1	SI	1	Oficina Virtual	No Aplica	SI	1	NO	SI	NO	0	3
Tasa fiscal sobre el Juego. Casinos de Juego. Autoliquidación.	SI	1	SI	1	Oficina Virtual	No Aplica	SI	1	NO	SI	NO	0	3
Tasa Fiscal sobre el Juego. Bingo electrónico.	SI	1	SI	1	Oficina Virtual	No Aplica	SI	1	NO	SI	NO	0	3
Tasa Fiscal sobre el Juego. Máquinas.	SI	1	SI	1	Oficina Virtual	No Aplica	SI	1	NO	SI	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	SI	NO	0	3
Impuesto sobre Vertidos a las Aguas Litorales: Autoliquidación anual.	SI	1	SI	1	Oficina Virtual	No Aplica	SI	1	NO	SI	NO	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
<b>GRADO DE TELEMATIZACIÓN DE LA AGENCIA TRIBUTARIA DE ANDALUCÍA</b>													<b>3,02</b>

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.

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 %	5,88 %	5,88 %
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 %	5,88 %	5,88 %
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 %	2,94 %	2,94 %
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	100,00 %	2,94 %	2,94 %
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 %	5,88 %	5,88 %
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 %	5,88 %	5,88 %
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 %	5,88 %	5,88 %
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	100,00 %	5,88 %	5,88 %
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 %	5,88 %	5,88 %
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 %	5,88 %	5,88 %
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 %	2,94 %	2,94 %
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 %	2,94 %	2,94 %
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 %	5,88 %	5,88 %
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 %	5,88 %	5,88 %
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	100,00 %	5,88 %	5,88 %
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 %	5,88 %	5,88 %
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	100,00 %	5,88 %	5,88 %
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 %	5,88 %	5,88 %
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 %	5,88 %	0,00 %
<b>NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS</b>					<b>94,12 %</b>

Grado de ejecución del indicador: 94,12%.

**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	151	155	306
Cádiz	87	314	401
Córdoba	68	129	197
Granada	153	175	328
Huelva	33	214	247
Jaén	55	161	216
Málaga	209	417	626
Sevilla	228	419	647
Servicios Centrales	0	0	0
<b>Total</b>	<b>984</b>	<b>1.984</b>	<b>2.968</b>

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	4.570	80	26	889	20.778	1.981	823	-	29.147
Cádiz	3.021	48	33	503	18.343	2.087	1.521	-	25.556
Córdoba	2.214	144	118	354	8.696	1.381	799	-	13.706
Granada	3.288	102	14	1.391	14.822	1.670	950	-	22.237
Huelva	2.040	24	3	1.012	7.024	1.270	507	-	11.880
Jaén	3.464	81	68	964	12.700	1.090	830	-	19.197
Málaga	7.765	122	79	1.855	23.894	3.361	1.968	-	39.044
Sevilla	3.637	192	20	127	16.486	3.819	1.558	-	25.839
Servicios centrales	-	19	17	-	1.070	1.587	656	390	3.739
<b>Total</b>	<b>29.999</b>	<b>812</b>	<b>378</b>	<b>7.095</b>	<b>123.813</b>	<b>18.246</b>	<b>9.612</b>	<b>390</b>	<b>190.345</b>

Por tanto, el porcentaje de reclamaciones económico-administrativas estimadas en la Agencia Tributaria de Andalucía es del 1,56% (2.968 / 190.345 x 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 2022 la cifra de 24 horas por empleado de formación especializada.

Se ha impartido un total de 37 actividades formativas contempladas en el Plan de Formación aprobado por la ATRIAN, 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 EEPP ATRIAN	Horas por empleado
ALMERIA	0	0	687	2.620	2.620	77	34,0
CADIZ	0	0	731	2.923	2.923	91	32,1
CORDOBA	0	0	453	1.780	1.780	72	24,7
GRANADA	0	0	432	2.171	2.171	77	28,2
HUELVA	0	0	394	1.815	1.815	57	31,8
JAEN	0	0	451	1.632	1.632	52	31,4
MALAGA	0	0	702	2.576	2.576	132	19,5
SEVILLA	0	0	880	3.526	3.526	106	33,3
SSCC	0	0	567	2.076	2.076	84	24,7
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5.297</b>	<b>21.116</b>	<b>21.116</b>	<b>748</b>	<b>28,2</b>

El objetivo propuesto es de 24 horas por empleado y el resultado hasta en 2022 ha sido de 28,2 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
<b>I.- Gastos de personal</b>	<b>36.556.294</b>		
Servicios Centrales	4.816.669		
Gerencias Provinciales	31.739.625		
<b>II.- Gastos corrientes</b>	<b>25.765.645</b>		
ARRENDAMIENTO MOBILIARIO	4.508		
EDIFICIOS Y OTRAS CONSTRUCCIONES	3.375		
INSTALACIONES	37.707		
ELEMENTOS DE TRANSPORTE	109		
MOBILIARIO Y ENSERES	76		
ORDINARIO NO INVENTARIABLE	16.597		
PRENSA, REVISTAS, LIBROS Y OTROS	30.466		
MATERIAL INFORMÁTICO	8.113		
AGUA	5.739		
INSTRUMENTOS Y PEQUEÑO UTILLAJE	26		
OTROS SUMINISTROS	5.023		
ENERGÍA ELÉCTRICA	51.724		
POSTALES Y MENSAJERIA	1.996.057		
OTROS	563		
LOCALES	2.780		
JURIDICOS Y CONTENCIOSOS	1.017.114		
CURSOS Y ACTIVIDADES	26.556		
REMUNERACIÓN AGENTES MEDIADORES (OOLL)	18.192.119		
REUNIONES Y CONFERENCIAS	1.922		
OTROS	48		
AGENTES RECAUDADORES EXTERNOS (AEAT-Diputaciones)	3.770.619		
COSTAS RECAUDACIÓN EJECUTIVA	1.879		
LIMPIEZA Y ASEO	143.524		
SEGURIDAD	191.008		
VALORACIONES Y PERITAJES	42.272		
CUSTODIA Y DEPOSITO	163.637		
ESTUDIOS Y TRABAJOS TECNICOS	28.959		
OTROS	3.163		
DIETAS	5.471		
LOCOMOCION	14.490		
<b>III.- Gastos financieros</b>	<b>9.491.352</b>		
<b>VI.- Inversiones reales</b>	<b>55.222</b>		
<b>VII.- Activos Financieros</b>	<b>64.244</b>		
<b>Acuerdo de Nivel de Servicios (ANS)(*)</b>	<b>5.927.970</b>		
<b>TOTAL</b>	<b>77.860.728</b>	<b>2.759.982.586</b>	<b>2,8%</b>

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

El objetivo en 2022 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 2022 es el 2,8%. Por tanto, se ha cumplido el indicador.

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