



Agencia Tributaria de Andalucía
CONSEJERÍA DE HACIENDA Y FINANCIACIÓN EUROPEA

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

Segundo semestre

Agencia Tributaria de Andalucía

2020



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	7
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 2020 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 2020 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 periodo igual o inferior al 4%	C.4.1. Porcentaje de relación de costes respecto a la recaudación neta del periodo	Igual o inferior a 4	Igual o inferior a 4	Igual o inferior a 4	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 2020 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 2020 y conforme a la ponderación de los indicadores establecida en el apartado 10 y en el Anexo I del Plan de Acción Anual de 2020, 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 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%	82,4%	82,4%	15,0%	12,4%
	A.1.2.	3,25%	5,7%	100,0%	3,0%	3,0%
	A.2.	70,0%	55,9%	79,8%	2,0%	1,6%
	A.3.	17,0%	0,0%	0,0%	20,0%	0,0%
	A.4.	5,0%	9,3%	100,0%	5,0%	5,0%
Nivel máximo y alcanzado A					45,0%	22,0%
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.	42,0%	78,5%	100,0%	20,0%	20,0%
	B.2.	3,25	3,02	92,9%	2,5%	2,3%
Nivel máximo y alcanzado B					22,5%	22,3%
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%	87,5%	87,5%	2,5%	2,2%
	C.2.	0,8%	1,8%	0,0%	5,0%	0,0%
	C.3.	21	20,8	99,1%	10,0%	9,9%
	C.4.	= ó < 4%	3,5%	100,0%	15,0%	15,0%
Nivel máximo y alcanzado C					32,5%	27,1%
Nivel Total (A+B+C)					100,0%	71,4%

El grado de ejecución de los indicadores del contrato de gestión (IGCA) para el segundo semestre del ejercicio 2020 ha sido del 71,4%.

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%	82,4%	82,4%	15,0%	12,4%
	A.1.2.	3,25%	5,7%	100,0%	3,0%	3,0%
	A.2.	70,0%	55,9%	79,8%	2,0%	1,6%
	A.3.	17,0%	0,0%	0,0%	20,0%	0,0%
	A.4.	5,0%	9,3%	100,0%	5,0%	5,0%
Nivel máximo y alcanzado A					45,0%	22,0%

El resultado para el objetivo sería del 22% sobre el 45% 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.	42,0%	78,5%	100,0%	20,0%	20,0%
	B.2.	3,25	3,02	92,9%	2,5%	2,3%
Nivel máximo y alcanzado B					22,5%	22,3%

El resultado para el objetivo sería del 22,3% sobre el 22,5% 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%	87,5%	87,5%	2,5%	2,2%
	C.2.	0,8%	1,8%	0,0%	5,0%	0,0%
	C.3.	21	20,8	99,1%	10,0%	9,9%
	C.4.	= ó < 4%	3,5%	100,0%	15,0%	15,0%
Nivel máximo y alcanzado C					32,5%	27,1%

El resultado para el objetivo sería del 27,1% sobre el 32,5% 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	99.839	43.117	43,2%
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	839.484	167.750	20,0%
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	953	574	60,2%

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 43,2%, existiendo una pequeña brecha de género en este sentido. En datos globales, 52.374 hombres recibieron asistencia y 43.117 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 20% 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 953 personas que han participado en 2020 en acciones formativas, 574 se han impartido a mujeres, representando el 60,2% 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 2020, se concluye que el nivel de ejecución del Contrato de Gestión para el segundo semestre del ejercicio 2020 es del 71,4%.

Sevilla, 17 de febrero de 2021

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 2020 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 2020 ha sido del 82,4%, habiéndose contraído 2.481,5 millones de euros (2.618,2 millones de euros incluyendo Canon de Mejora de Infraestructuras Hidráulicas) y recaudado 2.344,6 millones de euros netos (2.484 millones de euros incluyendo Canon de Mejora de Infraestructuras Hidráulicas). Si no tenemos en cuenta los 728.598,6 miles de euros (658.263,2 m€ de ITPAJD y 70.335,4 m€ de Juego) recibidos del Estado para compensar la disminución de ingresos por la caída de la actividad económica como consecuencia de la pandemia por la COVID-19 se hubiera llegado a un nivel de cumplimiento del PCT del 62,6%, habiéndose contraído 1.752,9 millones de euros (1.889,6 millones de euros incluyendo Canon de Mejora de Infraestructuras Hidráulicas) y recaudado 1.616 millones de euros netos (1.755,4 millones de euros incluyendo Canon de Mejora de Infraestructuras Hidráulicas).

PROVINCIA	EJECUCIÓN PRES. AUTOLIQUIDACIONES	EJECUCIÓN PRES. LIQUIDACIONES	INDICADOR
ALMERIA	60,7%	25,2%	85,9%
CADIZ	64,6%	30,1%	94,7%
CORDOBA	64,6%	17,8%	82,4%
GRANADA	61,7%	18,6%	80,4%
HUELVA	64,7%	23,7%	88,4%
JAEN	75,2%	31,1%	106,3%
MALAGA	60,4%	18,5%	78,9%
SEVILLA	66,7%	16,7%	83,5%
TOTAL	60,8%	21,6%	82,4%



Grado de ejecución del indicador A.1.1.: 82,4%.

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 5,7% respecto a 2019. El objetivo fijado para 2020 era del 3,25%.

Concepto	2019	2020	Tasa variación 2019/2020
110. I. Sucesiones y donaciones	327.168.428	308.463.369	-5,7%
111. I. Patrimonio Personas Físicas	10.804.995	16.509.593	52,8%
200. I. Transmisiones Patrimoniales	339.585.336	316.077.661	-6,9%
201. I. Actos jurídicos documentados	163.659.203	147.883.139	-9,6%
210. I. Bingo	1.342.824	1.249.307	-7,0%
250. I. Ecológicos	989.005	1.099.690	11,2%
260 Canon mejora Infraest. Hidr.	6.064.421	4.675.114	-22,9%
300. Tasa fiscal juego	32.506.813	26.743.796	-17,7%
39100 Recargos apremio	268.463.682	244.071.511	-9,1%
39107 Sanciones tributarias	80.128.035	93.722.146	17,0%
39200 Intereses demora tributarios	12.825.737	12.734.637	-0,7%
Total	1.243.538.480	1.173.229.963	-5,7%

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 2020 es que el número de presentaciones realizadas por colaboradores sociales en virtud de convenio de colaboración social alcance el 70% 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	390.883
Total presentaciones colaboradores sociales	699.333
Porcentaje	55,9%

Grado de ejecución del indicador 1.3: 79,8%.

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 2020 es alcanzar un incremento de la recaudación ejecutiva neta por medios propios del 17%. Debido a las consecuencias generadas por la pandemia COVID-19 no se ha cumplido este indicador dado que la recaudación se ha reducido con carácter general y específicamente la recaudación ejecutiva por medios propios se ha reducido un 18,2%.

Ingresos en ejecutiva contabilizados			
	2019	2020	Tasa variación 2019/2020
AEAT	29.438.392	2.045.915	-93,1%
Diputaciones	37.983.838	28.953.729	-23,8%
Medios propios	90.304.589	73.894.493	-18,2%
Total	157.726.818	104.894.137	-33,5%

Grado de ejecución del indicador 1.4.: 0 %.

Hay que indicar que la recaudación ejecutiva obtenida por medios propios ha supuesto un 70,4% 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 2020 el 5%. Se ha alcanzado un 9,3% de autoliquidaciones asistidas respecto al total autoliquidaciones presentadas.

Asistencia Empl Publ (S/N)	Numero	Importe	Porcentaje Número	Porcentaje Importe
Sí	99.839	50.977.553	9,3%	3,3%
No Aplica	375	35.706		
No	968.897	1.480.955.564		
Total	1.069.111	1.531.968.823		

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 42% el porcentaje de presentación de documentos por medios telemáticos, respecto al total presentados. Los resultados han sido los siguientes:

Pago	Confección	Numero	Porcentaje
PAGO PRESENCIAL	Manual	987	0,1%
PAGO PRESENCIAL	Matriz	4	0,0%
PAGO PRESENCIAL	Confección web	228.636	21,4%
PAGO TELEMÁTICO	Confección web	839.484	78,5%
Total		1.069.111	100,0%



El nivel de cumplimiento del indicador en 2020 respecto al objetivo anual ha sido del 78,5% 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 3,25, 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	SI	SI	SI	1	NO	SI	NO	0	3				
Reclamaciones tercería de dominio.	SI	1	SI	1	SI	SI	SI	SI	1	NO	SI	NO	0	3				
Recurso extraordinario de revisión.	SI	1	SI	1	SI	SI	SI	SI	1	NO	SI	NO	0	3				
Recurso contra la ejecución.	SI	1	SI	1	SI	SI	SI	SI	1	NO	SI	NO	0	3				
Revisión de actos nulos de pleno derecho.	SI	1	SI	1	SI	SI	SI	SI	1	NO	SI	NO	0	3				
Rectificación de errores materiales, aritméticos o de hecho.	SI	1	SI	1	SI	SI	SI	SI	1	NO	SI	NO	0	3				
Impuesto sobre Sucesiones: Prórroga de plazo presentación de la autoliquidación.	SI	1	SI	1	SI	SI	SI	SI	1	NO	SI	NO	0	3				
Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales Onerosas y Actos Jurídicos Documentados:	SI	1	SI	1	Oficina Virtual	SI	SI	SI	1	NO	SI	NO	0	3				



Autoliquidación modalidad Transmisiones Patrimoniales.													
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	SI	1	NO	SI	NO	0	3
Impuesto sobre Donaciones: Autoliquidación.	SI	1	SI	1	Oficina Virtual	SI	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
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.: 92,86%

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%.

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 período	4 actualizaciones anuales	100,00%	4,17%	4,17%
		1.2. Actualización trimestral del	Se comprobarán las actualizaciones en el	4 actualizaciones anuales	100,00%	4,17%	4,17%



		apartado Publicidad Activa de la sección de Transparencia del Portal de la Junta de Andalucía	Portal de Transparencia				
	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	0,00%	8,33%	0,00%
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	0,00%	4,17%	0,00%
	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%
	11. Reducción de tiempo en la emisión de certificados por cualquier canal	11.1. Reducción del tiempo medio de emisión de certificados por	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%
EXPEDICIÓN DE ETIQUETAS IDENTIFICATIVAS Y CERTIFICADOS TRIBUTARIOS Facilitar a							



la ciudadanía y empresas la obtención de etiquetas identificativas y certificados tributarios por cualquier canal		Internet y presencialmente					
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							87,52%

Grado de ejecución del indicador: 87,5%.

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 0,8% de las liquidaciones y otros actos administrativos susceptibles de reclamación económico-administrativa.

Provincia	Estimadas parcialmente	Estimadas totalmente	Total estimadas
Almería	155	67	222
Cádiz	97	498	595
Córdoba	34	146	180
Granada	226	97	323
Huelva	56	99	155
Jaén	177	164	341
Málaga	191	213	404
Sevilla	199	323	522
Total	1.135	1.607	2.742

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	Compensa.	Total Actos Recurribles
Almería	3.525	49	14	231	12.697	1.221	654	-	18.391
Cádiz	4.080	86	20	361	19.110	1.487	630	-	25.774
Córdoba	1.725	151	71	238	6.555	946	769	-	10.455
Granada	2.816	76	18	609	12.515	934	805	-	17.773
Huelva	2.363	30	17	305	6.867	993	325	-	10.900
Jaén	3.435	54	66	765	4.953	909	372	-	10.554
Málaga	8.214	171	40	1.023	18.218	2.327	1.369	-	31.362
Sevilla	4.256	124	11	494	18.582	1.857	1.019	-	26.343
Servicios centrales	-	1	1	-	944	1.488	611	316	3.361
Total	30.414	742	258	4.026	100.441	12.162	6.554	316	154.913

Por tanto, el porcentaje de reclamaciones económico-administrativas estimadas en la Agencia Tributaria de Andalucía es del 1,77% ($2.742 / 154.913 \times 100$). 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 2020 la cifra de 21 horas por empleado de formación especializada.

Se ha impartido un curso presencial y 9 en 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 EEPP ATRIAN	Horas por empleado
ALMERIA	2	40	99	1.637	1.677	78	21,5
CADIZ	1	20	88	1.227	1.247	86	14,5
CORDOBA	2	40	111	1.995	2.035	79	25,8
GRANADA	1	20	105	1.767	1.787	81	22,1
HUELVA	2	40	88	1.529	1.569	59	26,6
JAEN	3	60	93	1.382	1.442	59	24,4
MALAGA	2	40	158	1.810	1.850	120	15,4
SEVILLA	2	40	167	3.155	3.195	109	29,3
SSCC	5	100	24	436	536	66	8,1
TOTAL	20	400	933	14.939	15.339	737	20,8

El objetivo propuesto es de 21 horas por empleado y el resultado final ha sido de 19,9. Si solamente tenemos en cuenta los empleados de las 8 gerencias provinciales el resultado ha sido de **22,1 horas** por empleado.

Grado de ejecución del indicador C.3.: 99,1%

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	35.294.751		
Servicios Centrales	4.542.773		
Gerencias Provinciales	30.751.978		
II.- Gastos corrientes	18.560.603		
EDIFICIOS Y OTRAS CO	18.770		
INSTALACIONES	37.876		
MOBILIARIO Y ENSERES	5.173		
ORDINARIO NO INVENTARIABLE	34.927		
PRENSA, REV. LIBR. Y O	25.434		
MATERIAL INFORMÁTICA	19.274		
ENERGIA ELECTRICA	52.820		
AGUA	3.369		
OTROS SUMINISTROS	10.166		
POSTALES Y MENSAJERIA	862.634		
LOCALES	2.615		
JURIDICOS Y CONTENCIOSOS	233.339		



REMUNERAC.AG.MEDIAD.	10.125.079		
REUNIONES,CONFERENCI	450		
OTROS	17		
AGENTES RECAUDAD. EX	6.711.584		
LIMPIEZA Y ASEO	162.662		
SEGURIDAD	115.691		
VALORACIONES Y PERITAJES	48.832		
ESTUDIOS Y TRABAJOS TECNICOS	53.129		
OTROS	23.920		
DIETAS	4.991		
LOCOMOCION	7.850		
III.- Gastos financieros	3.374.110		
VI.- Inversiones reales	27.955		
VIII.- Activos financieros	17.633		
Acuerdo de Nivel de Servicios (ANS)(*)	5.927.970		
TOTAL	63.203.022	1.807.717.985	3,5%

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

El objetivo en 2020 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 2020 es el 3,5%. Por tanto, se ha cumplido el indicador.

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