

Informe de Contrato de Gestión 2023- 2026

AGENCIA TRIBUTARIA DE ANDALUCÍA



La Agencia Tributaria de Andalucía desarrolla su actuación de acuerdo con la planificación estratégica contenida en su Contrato de Gestión 2023-2026, aprobado por Consejo de Gobierno el 4 de julio y la planificación operativa correspondiente a cada ejercicio a través de su Plan de Acción Anual (PAA).

La competencia para la aprobación de este instrumento de planificación corresponde al Consejo Rector de la Agencia 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. El PAA ha de contener conforme al artículo 26.1 del Estatuto de la Agencia, entre otros elementos, los objetivos que se pretenden alcanzar en el ejercicio, ajustándose a las directrices y orientaciones de la Consejería competente en materia de Hacienda y a las previsiones plurianuales del Contrato de Gestión, las actividades a emprender para su consecución, las directrices del Plan de Control Tributario (PCT) y los recursos asignados para el ejercicio de sus funciones y competencias.

En atención a lo anterior, y teniendo en cuenta las previsiones contenidas en el artículo 26.1 del citado Estatuto, los miembros de este Consejo Rector en sesión celebrada el día 19 de julio de 2023, han acordado la aprobación del Plan de Acción para 2023 con la siguiente estructura:

I. Alcance.....	3
II. Metodología	3
III. Grado de cumplimiento de los objetivos estratégicos.....	14
IV. Grado de cumplimiento de los objetivos operativos.	15
V. Actividades programadas PAA 2023.....	18

I. Alcance.

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 Agencia Tributaria de Andalucía, todo ello sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 16.3 del Estatuto de la Agencia, aprobado mediante Decreto 4/2012, de 17 de enero.

El contrato de gestión establece en su objeto que para su elaboración se ha tenido en cuenta la previsión de ingresos efectuada por la Consejería competente en materia de hacienda, concretamente en lo que se refiere a los conceptos respecto de los cuales la Agencia ejercerá las competencias de aplicación de los tributos. El PAA de la Agencia concreta y cuantifica las previsiones para ese año.

Para la consecución de los objetivos estratégicos y operativos, se llevarán a cabo las actividades programadas en el PAA 2023, ordenadas en veinte proyectos estratégicos (PE), cuya ejecución se encuentra condicionada a la capacidad operativa de la ATRIAN.

La capacidad operativa viene determinada por el conjunto de los recursos personales, presupuestarios, materiales y tecnológicos que tenga a su disposición la Agencia cada año. La capacidad operativa soporta la actividad de la Agencia y posibilita el ejercicio de las competencias que tiene encomendadas, permitiendo la ejecución de las actuaciones administrativas que la organización programa y la prestación de servicios que la sociedad precisa para facilitar el cumplimiento de sus obligaciones.

En conexión con lo anterior, y respecto a los recursos tecnológicos el Contrato de Gestión contempla que la relación concreta de los recursos tecnológicos que la Agencia Digital de Andalucía ponga a disposición de la Agencia Tributaria para cada ejercicio se incluirá en el acuerdo de nivel de servicio u otro documento similar que especifique el detalle de los servicios tecnológicos recibidos para el desarrollo de las funciones atribuidas a la Agencia Tributaria. En este punto, conviene destacar que a la fecha de emisión de este informe ATRIAN no dispone de Acuerdo de Nivel de Servicio o documento similar que permita concretar la relación concreta de recursos tecnológicos que se ponen a disposición de ATRIAN para la alcanzar los objetivo estratégicos y operativos previstos en el Contrato de Gestión.

El objeto de este informe es realizar el seguimiento del grado de cumplimiento de los objetivos operativos y estratégicos previstos en el “Anexo 1. Indicadores de cumplimiento de los objetivos estratégicos y operativos.”

II. Metodología.

En este informe se da cuenta del grado de cumplimiento de los objetivos estratégicos y el valor objetivo alcanzando en el ejercicio 2023. Los objetivos estratégicos, indicadores y valor objetivo son los siguientes:

Indicadores de cumplimiento de los objetivos estratégicos						
OE	Objetivos estratégicos	Indicador OE	Valor objetivo			
			2023	2024	2025	2026
A.	Mejora de las condiciones y resultados de la lucha contra el fraude fiscal.	Índice de cumplimiento de obligaciones tributarias.	90%	90%	90%	90%
B.	Mejora de la gobernanza fiscal.	Índice de gobernanza fiscal.	100%	100%	100%	100%
C.	Mejora de la gestión de los recursos asignados a la ATRIAN.	Relación costes/ recaudación neta.	≤4%	≤4%	≤4%	≤4%

El **OE.A. “Mejora de las condiciones y resultados de lucha contra el fraude fiscal”** orienta la estrategia global de la Agencia para hacer frente a la elusión fiscal, en coherencia con el deber de contribuir al sostenimiento de los gastos públicos de acuerdo con los principios consagrados en el artículo 31 de la Constitución Española. La estrategia de lucha contra el fraude persigue la correcta aplicación de las normas tributaria. A tal efecto, la Agencia diseña su estrategia desde una doble perspectiva: facilitar el cumplimiento y gestionar el riesgo de modo eficaz.

Para la determinación del grado de cumplimiento de este objetivo se va a utilizar el siguiente indicador:

OE.A. “MEJORA DE LAS CONDICIONES Y RESULTADOS DE LUCHA CONTRA EL FRAUDE FISCAL”	
Indicador	Grado de cumplimiento de las obligaciones tributarias.
Definición/Interpretación	Mide el porcentaje de sujetos pasivos que han cumplido espontáneamente con sus obligaciones tributarias en el período de estudio.
Ámbito de actuación	Se considera cumplimiento de las obligaciones tributarias cuando las autoliquidaciones se han presentado en plazo y las liquidaciones no han sido apremiadas.
Periodicidad de actualización	Semestral.
Fuente	BDA General de Documentos. BDA Liquidaciones. BDA Liquidaciones ejecutiva.
Metodología de cálculo	$\frac{\text{Número de sujetos pasivos con documentos (autoliquidaciones presentadas y liquidaciones notificadas) en el período de estudio} - \text{Número de sujetos pasivos con providencia de apremio notificadas en el período estudio} - \text{Número de sujetos pasivos con autoliquidaciones extemporáneas en el período de estudio}}{\text{Número de sujetos pasivos con documentos (autoliquidaciones presentadas y liquidaciones notificadas) en el período de estudio}}$
Ámbito de clasificación económica	Impuestos propios y cedidos gestionados por la Agencia.
Ámbito territorial de desagregación	Comunidad autónoma.
Unidad de medida	Porcentaje.
Valor objetivo 2023	90%

Por su parte, el **OE.B. “Mejora de la gobernanza fiscal”**, inspira la estrategia global de Agencia para consolidar un conjunto de buenas prácticas que permitan una aplicación cuidadosa y transparente de las normas, consciente del impacto que tiene la actividad de la Agencia en la sociedad. A través de este objetivo se persigue avanzar en el buen gobierno de la organización exige mejorar la rendición de cuentas y la transparencia de la gestión realizada, asegurar la información y la protección de los datos que trata, incentivar el rendimiento de

Agencia Tributaria de Andalucía

actividades que faciliten a los ciudadanos el cumplimiento de las normas y mejorar los tiempos de resolución de los procedimientos administrativos.

Para la determinación del grado de cumplimiento de este objetivo se va a utilizar el siguiente indicador:

OE.B. “MEJORA DE LA GOBERNANZA FISCAL.”	
Indicador	Índice de Gobernanza fiscal
Definición/Interpretación	Mide las actuaciones realizadas en el periodo de estudio para la mejora de la gobernanza fiscal.
Periodicidad de actualización	Semestral.
Fuente	Cuadro de seguimiento de planificación.
Metodología de cálculo	Media aritmética de los cumplimientos de los OO B.1.1.; B.1.2; B.1.3 y B.1.4.
Ámbito territorial de desagregación	Comunidad autónoma.
Unidad de medida	Porcentaje.
Valor objetivo 2023	100%

Por lo que concierne al **OO.C. “Mejora de la gestión de los recursos asignados a la ATRIAN”**, se persigue optimizar la capacidad operativa de la organización, integrada por el conjunto de los recursos personales, presupuestarios, materiales y tecnológicos que se le asignen en cada ejercicio. Esta estrategia para optimizar los recursos asignados a la Agencia persigue acrecentar la capacidad operativa de la entidad con el propósito de mejorar el desempeño de las funciones que tiene encomendadas y la eficiencia en la gestión de los medios que administra.

Para la determinación del grado de cumplimiento de este objetivo se va a utilizar el siguiente indicador:

OE.C. “MEJORA DE LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS ASIGNADOS A LA ATRIAN.”	
Indicador	Costes por recaudación neta
Definición/Interpretación	Mide la relación entre el gasto realizado por la Agencia y los ingresos obtenidos por la misma.
Periodicidad de actualización	Semestral.
Fuente	Costes: GIRO; Recaudación neta: BDA de Ejecución del presupuesto de ingresos.
Metodología de cálculo	$100\% - 25\% * (4 - [\text{Costes.}] / [\text{recaudación neta}] * 100)$
Ámbito de clasificación económica	Ingresos tributarios gestionados en periodo voluntario por la Agencia. Ingresos de derecho público recaudados en periodo ejecutivo por la Agencia. Ingresos no tributarios gestionados por la Agencia en periodo voluntario correspondientes a aplazamientos /fraccionamientos. La recaudación derivada de las liquidaciones de reintegros de subvenciones gestionados por la Agencia. Se computan los costes relativos a créditos ejecutados por la Agencia.
Ámbito territorial de desagregación	Comunidad autónoma.
Unidad de medida	Adimensional
Valor objetivo 2023	≤ 4

A continuación se expone la relación de objetivos operativos, el indicador asociado a cada uno de ellos y el valor objetivo que se ha trazado como meta la entidad con la finalidad de dar cuenta del grado de cumplimiento de cada uno de ellos.

Indicadores de cumplimiento de los objetivos operativos								
OE	Objetivos estratégicos	OO	Objetivo operativo	Indicador OO	Valor objetivo			
					2023	2024	2025	2026
A.	Mejora de las condiciones y resultados de la lucha contra el fraude fiscal.	A.1.1.	Mejorar la calidad de la información y asistencia para favorecer el cumplimiento voluntario.	Grado de satisfacción con la información y asistencia prestada.	≥4	≥4	≥4	≥4
		A.1.2.	Fomentar la cultura de cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales.	Grado de cumplimiento de acciones previstas en los PAA para el OO A.1.2.	100%	100%	100%	100%
		A.2.1.	Asignar eficientemente las cargas de trabajo según criterios de riesgo fiscal.	Grado de cumplimiento de acciones previstas en los PAA para el OO A.2.1.	100%	100%	100%	100%
B.	Mejora de la gobernanza fiscal.	B.1.1.	Mejora de la rendición de cuentas y transparencia.	Grado de cumplimiento de acciones previstas en los PAA para el OO B.1.1.	100%	100%	100%	100%
		B.1.2.	Mejorar la seguridad de la información y la protección de datos.	Grado de cumplimiento de acciones previstas en los PAA para el OO B.1.2.	100%	100%	100%	100%
		B.1.3.	Mejorar la recaudación derivada del cumplimiento voluntario de las obligaciones asociada al sistema de incentivos al rendimiento.	Porcentaje de recaudación espontánea	95%	95%	95%	95%
		B.1.4.	Mejorar el tiempo de resolución de los procedimientos administrativos.	Porcentaje de procedimientos iniciados a instancia del interesado resueltos en plazo.	75%	80%	85%	90%
C.	Mejora de la gestión de los recursos asignados a la ATRIAN.	C.1.1.	Mejorar la comunicación interna y facilitar la gestión del cambio.	Grado de cumplimiento de acciones previstas en los PAA para el OO C.1.1.	100%	100%	100%	100%
		C.1.2.	Mejorar el nivel de capacitación de los empleados de la Agencia.	Número de horas de formación especializada por empleado y año	24	24	24	24
		C.1.3.	Reestructurar la organización de la Agencia Tributaria.	Grado de cumplimiento de acciones previstas en los PAA para el OO C.3.1.	100%	100%	100%	100%
		C.2.1.	Reducir la antigüedad del pendiente cobro exigible.	Reducción de la antigüedad media (en meses) del pendiente de cobro exigible	3	8	13	18
		C.3.1.	Minimizar la litigiosidad.	Porcentaje de actos no recurridos respecto al total de actos administrativos susceptibles de recurso	97%	97%	97%	97%
		C.4.1.	Fomentar la colaboración con entes del sector público.	Grado de cumplimiento de acciones previstas en los PAA para el OO C.4.1.	100%	100%	100%	100%

Para la determinación del grado de cumplimiento de los **objetivos operativos** relacionados con el OE.A. **“Mejora de las condiciones y resultados de lucha contra el fraude fiscal”** se van a utilizar los siguientes indicadores, que figuran en el Anexo 1 del contrato.

El **OO.A.1.1. “Mejorar la calidad de la información y asistencia para favorecer el cumplimiento voluntario”**, busca facilitar el cumplimiento de la normativa de ingreso, que es un reto y una obligación para todos los órganos de la Agencia. La mejora de la calidad de la información y asistencia debe orientar todo el funcionamiento de la organización ya que repercute directamente en la prevención del fraude.

Para la determinación del grado de cumplimiento de este objetivo se va a utilizar el siguiente indicador:

OO. A.1.1. “MEJORAR LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN Y ASISTENCIA PARA FAVORECER EL CUMPLIMIENTO VOLUNTARIO.”	
Indicador	Mejorar la calidad de la información y asistencia para favorecer el cumplimiento voluntario
Definición/Interpretación	Mide el grado de satisfacción de los contribuyentes respecto a los servicios de información y asistencia. El grado de satisfacción se medirá en una escala de 1 (menos) a 5 (más satisfacción). Los datos se obtendrán de una encuesta.
Ámbito de actuación	Usuarios de los servicios de información y asistencia ofrecidos por la ATRIAN.
Periodicidad de actualización	Semestral.
Fuente	Encuesta realizada por el Servicio de Gestión de Calidad y Control Interno.
Metodología de cálculo	El resultado del indicador vendrá determinado por los valores reflejados en los cuestionarios de satisfacción puestos a disposición de las personas receptoras de servicios de la ATRIAN.
Ámbito territorial de desagregación	Comunidad autónoma.
Valor objetivo 2023	≥ 4

Por su parte, el **OO. A.1.2. “Fomentar la cultura de cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales.”**

Persigue concienciar a la ciudadanía de la importancia que tiene la atención de los deberes y obligaciones derivados de la normativa de ingreso y su repercusión en la cobertura financiera de los bienes y servicios públicos.

Para la determinación del grado de cumplimiento de este objetivo se va a utilizar el siguiente indicador:

OO. A.1.2. “FOMENTAR LA CULTURA DE CUMPLIMIENTO VOLUNTARIO DE LAS OBLIGACIONES FISCALES.”	
Indicador	Grado de cumplimiento de las acciones previstas para fomentar la voluntariedad en las obligaciones fiscales
Definición/Interpretación	Mide el grado de cumplimiento de las acciones previstas en el Plan de Acción Anual para la consecución del objetivo operativo “Fomentar la cultura de cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales”.
Periodicidad de actualización	Semestral.
Fuente	Cuadro de seguimiento de planificación.
Metodología de cálculo	(Número de acciones realizadas/Número de acciones previstas) * 100
Ámbito territorial de desagregación	Comunidad autónoma.
Unidad de medida	Porcentaje.
Valor objetivo 2023	100%.

Por lo que concierne al **OO. A.2.1. “Asignar eficientemente las cargas de trabajo según criterios de riesgo fiscal.”**, debe destacarse ATRIAN se ha trazado como meta optimizar la capacidad operativa que tiene a su disposición la Agencia cada año, destinando los recursos personales, materiales y tecnológicos a la atención de las necesidades de control ordenadas y priorizadas con arreglo a criterios preestablecidos para llevar a cabo una función de control eficiente. De este modo, la Agencia debe identificar, evaluar y clasificar los riesgos de incumplimiento y priorizar sus actuaciones en atención a los criterios de riesgo previamente determinados.

Para la determinación del grado de cumplimiento de este objetivo se va a utilizar el siguiente indicador:

OO. A.2.1. "ASIGNAR EFICIENTEMENTE LAS CARGAS DE TRABAJO SEGÚN CRITERIOS DE RIESGO FISCAL."	
Indicador	Grado de cumplimiento de acciones relativas a la asignación de cargas de trabajo según criterios de riesgo fiscal.
Definición/Interpretación	Mide el grado de cumplimiento de las acciones previstas en el Plan de Acción Anual para la consecución del objetivo operativo "Asignar eficientemente las cargas de trabajo según criterios de riesgo fiscal".
Periodicidad de actualización	Semestral.
Fuente	Cuadro de seguimiento de planificación.
Metodología de cálculo	(Número de acciones realizadas/Número de acciones previstas) * 100
Ámbito territorial de desagregación	Comunidad autónoma.
Unidad de medida	Porcentaje.
Valor objetivo 2023	100%.

Para la determinación del grado de cumplimiento de los objetivos operativos relacionados con el **OE.B. "Mejora de la gobernanza fiscal"** se van a utilizar los siguientes indicadores, que figuran en el Anexo 1 del contrato.

El primero de los objetivos operativos es el **B.1.1. "Mejora de la rendición de cuentas y transparencia."** Con este objetivo se persigue favorecer la accesibilidad cognitiva de la información resultante de su gestión, facilitando su comprensión a los interesados. De este modo, la Agencia se ha propuesto que la información pública que produce sea de utilidad social, contribuyendo a generar confianza en la ciudadanía. Para la determinación del grado de cumplimiento de este objetivo se va a utilizar el siguiente indicador:

OO.B.1.1. "MEJORA DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS Y TRANSPARENCIA."	
Indicador	Grado de cumplimiento de acciones previstas para la rendición de cuentas y transparencia.
Definición/Interpretación	Mide el grado de cumplimiento de las acciones previstas en el Plan de Acción Anual para la consecución del objetivo operativo "Mejora de la rendición de cuentas y transparencia".
Periodicidad de actualización	Semestral.
Fuente	Cuadro de seguimiento de planificación.
Metodología de cálculo	(Número de acciones realizadas/Número de acciones previstas) *100.
Ámbito territorial de desagregación	Comunidad autónoma.
Unidad de medida	Porcentaje.
Valor objetivo 2023	100%

El segundo de los objetivos operativos, el **B.1.2. "mejora de la seguridad de la información y protección de datos."**, ATRIAN busca garantizar tanto la protección de la intimidad de las personas, ya que la privacidad es un derecho fundamental, como la disponibilidad e integridad de los datos a lo largo de todo el ciclo de vida, incluyendo tanto la información facilitada por el usuario como la generada por la propia organización en el desarrollo de su actividad. Para la determinación del grado de cumplimiento de este objetivo se va a utilizar el siguiente indicador:

OO.B.1.2. “MEJORA DE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS.”	
Indicador	Grado de cumplimiento de acciones previstas para la mejora de la seguridad de la información y la protección de datos.
Definición/Interpretación	Mide el grado de cumplimiento de las acciones previstas en el Plan de Acción Anual para la consecución del objetivo operativo “Mejora de la seguridad de la información y protección de datos”.
Periodicidad de actualización	Semestral.
Fuente	Cuadro de seguimiento de planificación.
Metodología de cálculo	(Número de acciones realizadas/Número de acciones previstas) *100.
Ámbito territorial de desagregación	Comunidad autónoma.
Unidad de medida	Porcentaje.
Valor objetivo 2023	100%

Por otra parte, el **OO. B.1.3. “mejorar la recaudación derivada del cumplimiento voluntario de las obligaciones apoyado/asociado en el sistema de incentivos al rendimiento.”**, busca la mejora de la recaudación espontánea. Para la determinación del grado de cumplimiento de este objetivo se va a utilizar el siguiente indicador:

OO.B.1.3. “MEJORAR LA RECAUDACIÓN DERIVADA DEL CUMPLIMIENTO VOLUNTARIO DE LAS OBLIGACIONES APOYADO/ASOCIADO EN EL SISTEMA DE INCENTIVOS AL RENDIMIENTO.”	
Indicador	Recaudación espontánea.
Definición/Interpretación	Porcentaje que representa la recaudación espontánea respecto a la recaudación total.
Periodicidad de actualización	Semestral.
Fuente	Bases de datos de gestión.
Metodología de cálculo	$100\% - 10 \cdot (95 - (\text{Recaudación en período voluntario} + \text{Recaudación antes de la providencia de apremio}) / \text{Recaudación total}) \cdot 100$
Ámbito de clasificación económica:	Impuestos propios y cedidos gestionados por la Agencia.
Ámbito territorial de desagregación	Comunidad autónoma.
Unidad de medida	Porcentaje.
Valor objetivo 2023	95%

El último de los objetivos operativos asociado al **OE. A “Mejora de la Gobernanza fiscal”**, es el **B.1.3. “Mejorar el tiempo de resolución de los procedimientos administrativos.”**, que pretende agilizar la tramitación y resolución de los procedimientos administrativos.

Para la determinación del grado de cumplimiento de este objetivo se va a utilizar el siguiente indicador:

OO.B.1.4. “MEJORAR EL TIEMPO DE RESOLUCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS.”	
Indicador	Porcentaje de procedimientos iniciados a instancia del interesado resueltos en plazo
Definición/Interpretación	Mide el total de procedimientos iniciados a instancia del interesado que se han resuelto en plazo respecto al total de procedimientos resueltos en el período de estudio.
Periodicidad de actualización	Semestral.
Fuente	BDA de tramitación de expedientes.

Metodología de cálculo	100%-3%*(valor objetivo anual- [Número de expedientes despachados en plazo]/ [Número total de expedientes despachados]*100).
Ámbito territorial de desagregación	Comunidad autónoma.
Unidad de medida	Porcentaje.
Valor objetivo 2023	75%

Para la determinación del grado de cumplimiento de los objetivos operativos relacionados con el **OE.C. “Mejora de la gestión de los recursos asignados a la ATRIAN”** se van a utilizar los siguientes indicadores, que figuran en el Anexo 1 del contrato.

El primero de los objetivos operativos es el **C.1.1. “Mejorar la comunicación interna y facilitar la gestión del cambio.”**, que persigue asegurar un intercambio fluido de información dentro de la organización con el propósito de optimizar la capacidad operativa de la Agencia, contribuyendo a la mejora de la productividad del personal que forma parte de la entidad.

Adicionalmente, una gestión adecuada de la comunicación favorece la interacción con los contribuyentes, profesionales y otras entidades públicas y privadas, facilitando un conjunto heterogéneo de necesidades, como la rendición de cuentas o la concienciación y sensibilización para fomentar el cumplimiento voluntario de las obligaciones.

Para la determinación del grado de cumplimiento de este objetivo se va a utilizar el siguiente indicador:

OO.C.1.1. “MEJORAR LA COMUNICACIÓN INTERNA Y FACILITAR LA GESTIÓN DEL CAMBIO.”	
Indicador	Grado de cumplimiento de acciones previstas para mejorar la comunicación interna y facilitar la gestión del cambio.
Definición/Interpretación	Mide el grado de cumplimiento de las acciones previstas en el Plan de Acción Anual para la consecución del objetivo operativo “Mejorar la comunicación interna y facilitar la gestión del cambio.
Periodicidad de actualización	Semestral.
Fuente	Cuadro de seguimiento de planificación.
Metodología de cálculo	(Número de acciones realizadas/Número de acciones previstas) *100.
Ámbito territorial de desagregación	Comunidad autónoma.
Unidad de medida	Porcentaje.
Valor objetivo 2023	100%

El segundo de los objetivos operativos es el **C.1.2. “Mejorar el nivel de capacitación de los empleados de la agencia.”**, que persigue asegurar un intercambio fluido de información dentro de la organización con el propósito de optimizar la capacidad operativa de la Agencia, contribuyendo a la mejora de la productividad del personal que forma parte de la entidad. Para la determinación del grado de cumplimiento de este objetivo se va a utilizar el siguiente indicador:

OO.C.1.2. “MEJORAR EL NIVEL DE CAPACITACIÓN DE LOS EMPLEADOS DE LA AGENCIA.”	
Indicador	Número de horas de formación especializada por empleado y año.
Definición/Interpretación	Promedio de horas de formación especializada realizada por empleado de la ATRIAN
Periodicidad de actualización	Semestral.
Fuente	Base datos del Servicio de Personal.
Metodología de cálculo	Número total de horas de formación especializada en el período en estudio/Número total de empleados de ATRIAN.
Ámbito territorial de desagregación	Comunidad autónoma.
Unidad de medida	Horas/persona
Valor objetivo 2023	24

Por lo que respecta al **OO.C.1.3. “Reestructurar la organización de la ATRIAN.”** la entidad se ha trazado como meta adaptar su estructura orgánica y funcional a los cambios del entorno económico, social, normativo y tecnológico con el propósito de optimizar su capacidad operativa, mejorar la calidad de los servicios que ya ofrece a la ciudadanía, configurar nuevos productos y funcionalidades tomando en consideración el perfil de usuario y disponer de mayor flexibilidad para gestionar los riesgos inherentes al desarrollo de su actividad. Para la determinación del grado de cumplimiento de este objetivo se va a utilizar el siguiente indicador:

OO.C.1.3. “REESTRUCTURAR LA ORGANIZACIÓN DE LA ATRIAN.”	
Indicador	Grado de progreso de la reestructuración
Definición/Interpretación	Mide el grado de cumplimiento de las acciones previstas en el Plan de Acción Anual para la consecución del objetivo operativo “Reestructurar la organización de la ATRIAN”.
Periodicidad de actualización	Semestral.
Fuente	Cuadro de seguimiento de planificación.
Metodología de cálculo	(Número de acciones realizadas/Número de acciones previstas) *100.
Ámbito territorial de desagregación	Comunidad autónoma.
Unidad de medida	Porcentaje
Valor objetivo 2023	100%

Por otra parte, a través del **OO.C.2.1. “Reducir la antigüedad del pendiente de cobro exigible.”**, la organización se ha propuesto acercar la actuación administrativa al momento en el que se pone de manifiesto la capacidad económica asociada a la liquidación. Para la determinación del grado de cumplimiento de este objetivo se va a utilizar el siguiente indicador:

OO.C.2.1. “REDUCIR LA ANTIGÜEDAD DEL PENDIENTE DE COBRO EXIGIBLE.”	
Indicador	Reducción de la antigüedad media del pendiente de cobro exigible
Definición/Interpretación	Mide la reducción de la antigüedad del pendiente de cobro exigible en el periodo de estudio. Se computan todas las liquidaciones con pendiente de cobro y vencimiento anterior a la fecha de actualización de los datos que no se encuentren en las siguientes situaciones: suspendida; paralizada cautelarmente.
Periodicidad de actualización	Semestral.
Fuente	BDA de Liquidaciones.).

Metodología de cálculo	(Antigüedad media a 31/12/2022) - (Antigüedad media a la fecha de cálculo).
Ámbito de actuación	Se toma en consideración la situación de la deuda cuya gestión corresponde a la Agencia. Se excluyen deudas suspendidas y las deudas paralizadas cautelarmente.
Ámbito territorial de desagregación	Comunidad autónoma.
Unidad de medida	Mes
Valor objetivo 2023	3

Otro objetivo esencial de la Agencia es el **OO.C.3.1. “Minimizar la litigiosidad.”**. Concretamente, la Agencia se ha trazado como meta que el porcentaje de actos administrativos no recurridos respecto al total de actos administrativos susceptibles de recurso sea del 97%, en coherencia con la estrategia de gestionar de modo eficiente la litigiosidad asociada al desarrollo de su actividad. Para la determinación del grado de cumplimiento de este objetivo se va a utilizar el siguiente indicador:

OO.C.3.1. “MINIMIZAR LA LITIGIOSIDAD.”	
Indicador	Porcentaje de actos no recurridos respecto del total de actos administrativos susceptibles de recurso.
Definición/Interpretación	Mide el porcentaje que representan los actos que no se recurren frente al total de actos administrativos susceptibles de ser recurridos.
Periodicidad de actualización	Semestral.
Fuente	BDA Liquidaciones. BDA Liquidaciones Ejecutiva.
Metodología de cálculo	$100\% - 5\% * (97 - ([\text{Número de actos administrativos susceptibles de recurso o reclamación}] - [\text{Número de recursos o reclamaciones}]) / [\text{Número de actos administrativos susceptibles de recurso o reclamación}] * 100)$.
Ámbito de actuación	Se toma en consideración la situación de la deuda cuya gestión corresponde a la Agencia. Se excluyen deudas suspendidas y las deudas paralizadas cautelarmente.
Ámbito territorial de desagregación	Comunidad autónoma.
Unidad de medida	Porcentaje
Valor objetivo 2023	97%

Por último, a través del **OO.C.4.1. “fomentar la colaboración con entes del sector público.”**, la Agencia se ha propuesto, en la medida que su capacidad operativa lo permita, explorar nuevas vías de colaboración con otros entes públicos en diferentes campos de actuación: gestión, recaudación o el desarrollo conjunto de soluciones y funcionalidades que faciliten el desempeño operativo de los entes públicos.

OO.C.4.1. “FOMENTAR LA COLABORACIÓN CON ENTES DEL SECTOR PÚBLICO.”	
Indicador	Grado de cumplimiento de las acciones previstas para fomentar la colaboración con entes del sector público
Definición/Interpretación	Mide el grado de cumplimiento de las acciones previstas en el Plan de Acción Anual para la consecución del objetivo operativo “Fomentar la colaboración con entes del sector público”.

Periodicidad de actualización	Semestral.
Fuente	Cuadro de seguimiento de planificación.
Metodología de cálculo	(Número de acciones realizadas/número de acciones previstas) *100.
Ámbito territorial de desagregación	Comunidad autónoma.
Unidad de medida	Porcentaje
Valor objetivo 2023	100%

Para la consecución de los objetivos estratégicos y operativos, la ATRIAN programa a través del Plan de Acción Anual, la relación de actividades ordenadas en veinte proyectos estratégicos, cuya ejecución se encuentra condicionada a la capacidad operativa de la ATRIAN. La relación de proyectos agrupados por OO y OE es la siguiente:

OE.A. “MEJORA DE LAS CONDICIONES Y RESULTADOS DE LUCHA CONTRA EL FRAUDE FISCAL			
OBJETIVOS OPERATIVOS		PROYECTOS	
A.1.1.	Mejorar la calidad de la información y asistencia para favorecer el cumplimiento voluntario.	P01	Atención multicanal.
		P02	Atención a colectivos con necesidades especiales.
		P03	Apoyo a colaboradores sociales.
A.1.2.	Fomentar la cultura de cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales.	P04	Fomento de una cultura cívica de cumplimiento de la normativa de ingreso.
A.2.1	Asignar eficientemente las cargas de trabajo según criterios de riesgo fiscal.	P05	Selección de operaciones de riesgo fiscal.
		P06	Actuaciones programadas de control tributario.
		P07	Recaudación ejecutiva.
OE.B. “MEJORA DE LA GOBERNANZA FISCAL.”			
OBJETIVOS OPERATIVOS		PROYECTOS	
B.1.1.	Mejora de la rendición de cuentas y transparencia.	P08	Generación de información pública de utilidad social.
B.1.2.	Mejorar la seguridad de la información y la protección de datos.	P09	Seguridad de la información y protección de datos.
B.1.3.	Mejorar la recaudación derivada del cumplimiento voluntario de las obligaciones asociada al sistema de incentivos al rendimiento.	P10	Incentivos al rendimiento.
B.1.4.	Mejorar el tiempo de resolución de los procedimientos administrativos.	P11	Reducción de tiempos medios de tramitación de expedientes.
OE.C. “MEJORA DE LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS ASIGNADOS A LA ATRIAN.”			
OBJETIVOS OPERATIVOS		PROYECTOS	
C.1.1.	Mejorar la comunicación interna y facilitar la gestión del cambio.	P12	Comunicación interna y gestión del cambio.
C.1.2.	Mejorar el nivel de capacitación de los empleados de la Agencia.	P13	Capacitación de empleados públicos.
C.1.3.	Reestructurar la organización de la Agencia Tributaria.	P14	Adaptaciones de la normativa de autoorganización para la mejora de la gestión de los recursos.
		P15	Regionalización de funciones.
		P16	Reasignación de recursos.
C.2.1.	Reducir la antigüedad del pendiente cobro exigible.	P17	Seguimiento de deuda.
C.3.1.	Minimizar la litigiosidad.	P18	Seguimiento de litigiosidad.
C.4.1.	Fomentar la colaboración con entes del sector público.	P19	Gestión recaudatoria de ingresos de derecho público en período voluntario.

III. Grado de cumplimiento de los objetivos estratégicos

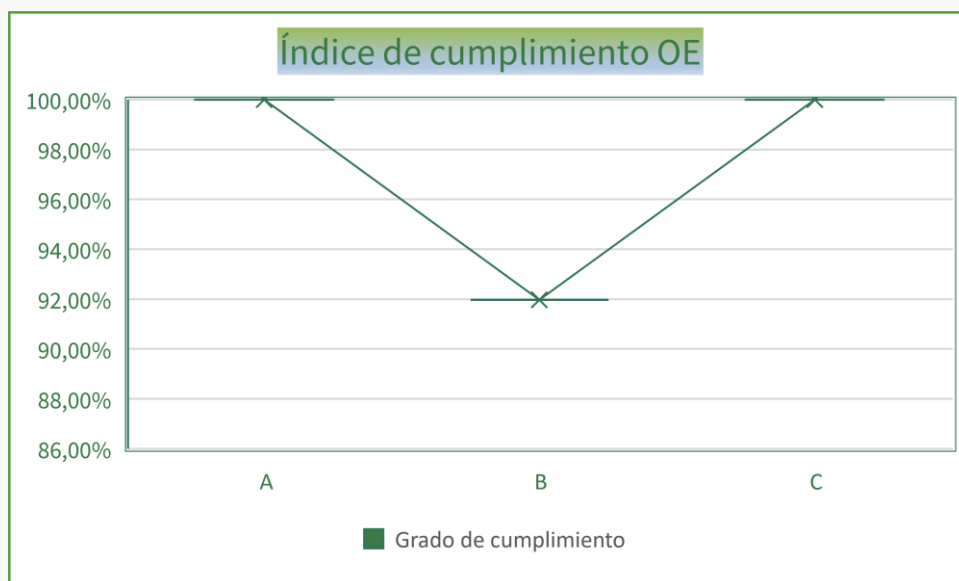
El grado de cumplimiento para cada uno de los OE una vez analizada la referencia de cumplimiento y el resultado alcanzado es el siguiente:

Grado de cumplimiento de los Objetivos Estratégicos 2023-2026				
OE	Objetivos estratégico	Referencia cumplimiento	Resultado alcanzado	Grado de cumplimiento
A	Mejora de las condiciones y resultados de lucha contra el fraude fiscal	90%	90,58%	100,00%
B	Mejora de la gobernanza fiscal	100%	91,98%	91,98%
C	Mejora de la gestión de los recursos asignados a la ATRIAN	≤4	2,78%	100,00%

El **índice de cumplimiento del OE. A. “Mejora de las condiciones y resultados de lucha contra el fraude fiscal”** es del **100%**, ya que el grado de cumplimiento de las obligaciones tributarias, que mide el porcentaje de sujetos pasivos que han cumplido espontáneamente en el período de estudio, es del 100%, dado que el resultado alcanzado, 90,58% supera la referencia de cumplimiento prevista para este objetivo, que es del 90%.

El **índice de cumplimiento del OE. B. “Mejora de la gobernanza fiscal”** es del **91,98%**. El menor índice de cumplimiento de este objetivo estratégico es consecuencia del resultado alcanzado para el objetivo operativo “B.1.3. Mejorar la recaudación derivada del cumplimiento voluntario de las obligaciones apoyado/asociado en el sistema de incentivos al rendimiento.”, cuyo grado de cumplimiento del 69,51%. Este indicador toma en consideración el porcentaje que representa la recaudación espontánea respecto a la recaudación total. La recaudación espontánea para el ejercicio 2023 asciende a 2.078,63 millones de euros y la recaudación total de 2.269,17 millones de euros, que representa el 91,60%.

El **índice de cumplimiento del OE.C. “Mejora de la gestión de los recursos asignados a la ATRIAN”** es del **100%**, ya que la relación entre el gasto realizado (64,07 millones de euros) y los ingresos obtenidos (2.301 millones de euros) por la Agencia asciende al 2,78%, que es inferior a la referencia de cumplimiento asociada a este objetivo que es ≤4%.

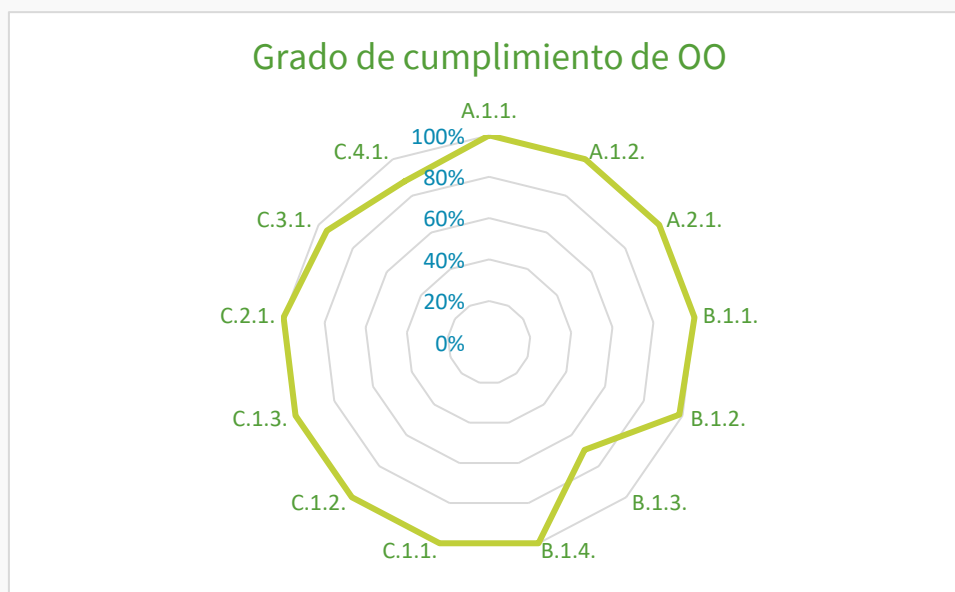


IV. Grado de cumplimiento de los objetivos operativos.

El grado de cumplimiento para cada uno de los objetivos operativo del contrato de gestión se muestra en la siguiente tabla:

Grado de cumplimiento de los Objetivos Operativos 2023-2026				
OE	Objetivos estratégico	Referencia cumplimiento	Resultado alcanzado	Grado de cumplimiento
A.1.1.	Mejorar la calidad de la información y asistencia para favorecer el cumplimiento voluntario.	≥4	4,62	100%
A.1.2.	Fomentar la cultura de cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales.	100%	100%	100%
A.2.1.	Asignar eficientemente las cargas de trabajo según criterios de riesgo fiscal.	100%	99,81%	99,81%
B.1.1.	Mejora de la rendición de cuentas y transparencia.	100%	100%	100%
B.1.2.	Mejorar la seguridad de la información y la protección de datos.	100%	98,4%	98,4%
B.1.3.	Mejorar la recaudación derivada del cumplimiento voluntario de las obligaciones asociada al sistema de incentivos al rendimiento.	95%	66,03%	69,51%
B.1.4.	Mejorar el tiempo de resolución de los procedimientos administrativos.	75%	103,31%	100%
C.1.1.	Mejorar la comunicación interna y facilitar la gestión del cambio.	100%	100%	100%
C.1.2.	Mejorar el nivel de capacitación de los empleados de la Agencia.	24 horas	26	100%

Grado de cumplimiento de los Objetivos Operativos 2023-2026				
OE	Objetivos estratégico	Referencia cumplimiento	Resultado alcanzado	Grado de cumplimiento
C.1.3.	Reestructurar la organización de la Agencia Tributaria.	100%	100%	100%
C.2.1.	Reducir la antigüedad del pendiente cobro exigible.	3 meses	3 meses	100%
C.3.1.	Minimizar la litigiosidad.	97%	92,28%	95,13%
C.4.1.	Fomentar la colaboración con entes del sector público.	100%	87,82%	87,82%



Por lo que respecta al grado de cumplimiento de los objetivos operativos, conviene destacar que de los 13 objetivos operativos 8 alcanzan el 100% de la referencia de cumplimiento fijada, 3 superan el 95% de la referencia de cumplimiento prevista y 2 de ellos se encuentran por debajo del 75%. Concretamente, el OO.B.1.3, cuyo grado de cumplimiento es del 69,51%, es el objetivo que registra el resultado más bajo de todos a pesar de que la recaudación espontánea obtenida en el ejercicio es del 91,60%, ya que la referencia de cumplimiento prevista es del 95%. A continuación se muestra el balance del grado de cumplimiento de los objetivos operativos correspondiente al ejercicio.

En primer lugar, el grado de cumplimiento del **OO “A.1.1.Mejorar la calidad de la información y asistencia para favorecer el cumplimiento voluntario”** es del **100%**, ya que el grado de satisfacción de los contribuyentes respecto a los servicios de información y asistencia reflejado en los cuestionarios de satisfacción puestos a disposición de las personas receptoras de servicios de la ATRIAN por el Servicio de Gestión de Calidad y Control Interno es de 4,62, siendo la referencia de cumplimiento de ≥ 4 .

Agencia Tributaria de Andalucía

En segundo término, el grado de cumplimiento del **OO “A.1.2. Fomentar la cultura de cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales.”** es del **100%**, toda vez que el grado de cumplimiento de las acciones previstas en el Plan de Acción Anual para el ejercicio 2023 para la consecución de este objetivo es del 100%.

En tercer lugar, el grado de cumplimiento del **OO “A.2.1. Asignar eficientemente las cargas de trabajo según criterios de riesgo fiscal.”** es del **99,74%**, dado que el grado de cumplimiento de las acciones previstas en el Plan de Acción Anual para el ejercicio 2023 para la consecución de este objetivo es de 99,74%. Esto se debe a que en una de las acciones programadas, las actuaciones programadas de control extensivo, se ha alcanzado el 97,4% de acuerdo con la información obrante en el informe de seguimiento del PRACT 2023 y del PCT.

En cuarto lugar, el grado de cumplimiento del **OO “B.1.1. Mejora de la rendición de cuentas y transparencia.”** es del **100%**, ya que el grado de cumplimiento de las acciones previstas en el Plan de Acción Anual para el ejercicio 2023 para la consecución de este objetivo es de 100%.

En quinto lugar, el grado de cumplimiento del **OO “B.1.2. Mejora de la seguridad de la información y protección de datos.”** es del **98,4%**, ya que el grado de cumplimiento de las acciones previstas en el Plan de Acción Anual para el ejercicio 2023 para la consecución de este objetivo es del **98,4%**. En este caso concreto, no se ha alcanzado la referencia íntegra de cumplimiento debido a que seguimiento del Plan Anual de actuaciones en materia de SlyPD se desprende que no se ha ultimado la actividad consistente en la elaboración de un protocolo para la gestión de accesos a la AEAT. Aunque este protocolo se encuentra en la última fase de ejecución no se ha podido concluir a la fecha de cierre de este informe, por lo que la actividad no se estima cumplida.

El resultado alcanzado del sexto de los OO es **“B.1.3. Mejorar la recaudación derivada del cumplimiento voluntario de las obligaciones apoyado/asociado en el sistema de incentivos al rendimiento.”** es del **66,03%**, siendo el grado de cumplimiento del **69,51%**. Este indicador toma en consideración el porcentaje que representa la recaudación espontánea respecto a la recaudación total. La recaudación espontánea para el ejercicio 2023 asciende a 2.078,63 millones de euros y la recaudación total de 2.269,17 millones de euros, que representa el **91,60%**.

El séptimo de los OO es **“B.1.4. Mejorar el tiempo de resolución de los procedimientos administrativos”**, cuyo grado de cumplimiento es del **100%**, ya que el valor objetivo alcanzado es **103,31%**, siendo la referencia de cumplimiento del **75%**.

El octavo OO, **“C.1.1. Mejorar la comunicación interna y facilitar la gestión del cambio.”**, ha alcanzado íntegramente la referencia de cumplimiento prevista, el **100%** de las actividades programadas del PAA 2023.

Agencia Tributaria de Andalucía

El resultado alcanzado para el OO “**C.1.2. Mejorar el nivel de capacitación de los empleados de la Agencia.**” es de 26 horas. De este modo, siendo el valor objetivo asignado de 24 horas, el grado de cumplimiento de este indicador es del **100%**.

Por lo que respecta al OO “**C.1.3. Reestructurar la organización de la Agencia Tributaria**” el resultado alcanzado es del **100%**, ya que el grado de cumplimiento de las actividades programadas del del PAA 2023 es del 100%.

En cuanto al OO “**C.2.1. Reducir la antigüedad del pendiente cobro exigible.**”, el resultado alcanzado es del **100%**, ya que valor objetivo asignado para el ejercicio 2023 es de 3 meses, habiéndose reducido de 62 meses a 31/12/2022 a 59 meses a 31/12/2023.

El grado de cumplimiento del OO “**C.3.1. Minimizar la litigiosidad.**” asciende al **95,13%**, ya que el resultado alcanzado es del 92,28% y la referencia de cumplimiento asignada para 2023 es del 97%.

Por último, el grado de cumplimiento del “**C.4.1. Fomentar la colaboración con entes del sector público.**” es del **87,82%**, ya que el grado de cumplimiento de las actividades programadas del del PAA 2023 es del 87,82%. Este grado de cumplimiento viene motivado por el grado de cumplimiento alcanzado por el cumplimiento parcial de dos actividades programadas en el PAA 2023, la actividad 19.4 “colaboración SGH cuyo resultado es 5 atenciones sobre 6 programadas y la actividad 20.3 “modelo de colaboración con entes del sector público, que no se ha realizado.

V. Actividades programadas PAA 2023

➤ El detalle de las actividades ejecutadas en 2023 por trimestre son las siguientes:

- + Actividades del 3T: 8.
- + Actividades del 4T: 41.
- + Actividades anuales: 58.

➤ La evaluación global de cumplimiento de actividades es la siguiente:

- + Actividades evaluables: 100%.
- + Resultado alcanzado sobre las actividades evaluables: 95,19%.

➤ La evaluación global de cumplimiento de **actividades** desagregada por **OE** es la siguiente:

LA EVALUACIÓN GLOBAL DE CUMPLIMIENTO DE ACTIVIDADES POR OE			
ACTIVIDADES OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO ANUAL (%)	ACTIVIDADES EVALUABLE (%)	RESULTADO ALCANZADO (%)
Mejora de los resultados y condiciones de lucha contra el fraude fiscal	51%	100%	47,52%
Mejora de la gobernanza fiscal	17%	100%	16,34%

Mejora de la gestión de los recursos asignados a ATRIAN	32%	100%	31,33%
EVALUACIÓN GLOBAL DE CUMPLIMIENTO	100%	100%	95,19%

➤ La evaluación global de cumplimiento de **actividades** desagregada por **PE** es la siguiente:

LA EVALUACIÓN GLOBAL DE CUMPLIMIENTO DE ACTIVIDADES POR PE			
ACTIVIDADES PROYECTO ESTRATÉGICO		OBJETIVO ANUAL	GRADO EJECUCIÓN DEL PROYECTO
PE01	Atención multicanal.	11%	9,44%
PE02	Atención a colectivos con necesidades especiales.	5%	4,50%
PE03	Apoyo a colaboradores sociales.	8,50%	7,13%
PE04	Fomento de una cultura cívica de cumplimiento de la normativa de ingreso.	2%	2%
PE05	Selección de operaciones de riesgo fiscal.	8%	8%
PE06	Actuaciones programadas de control tributario.	9%	8,95%
PE07	Recaudación ejecutiva.	7,50%	7,50%
PE08	Generación de información pública de utilidad social.	6%	6%
PE09	Seguridad de la información y protección de datos.	5,50%	5,34%
PE10	Incentivos al rendimiento.	2%	1,50%
PE11	Reducción de tiempos medios de tramitación de expedientes.	3,50%	3,50%
PE12	Comunicación interna y gestión del cambio.	3,50%	3,50%
PE13	Capacitación de empleados públicos.	4,50%	4,50%
PE14	Adaptaciones de la normativa de autoorganización para la mejora de la gestión de los recursos.	5%	5%
PE15	Regionalización de funciones.	3%	3%
PE16	Reasignación de recursos.	3,50%	3,50%
PE17	Seguimiento de deuda.	4,50%	4,50%
PE18	Seguimiento de litigiosidad.	2,50%	2,50%
PE19	Gestión recaudatoria de ingresos de derecho público en período voluntario.	3%	2,83%
PE20	Recaudación ejecutiva a otras administraciones.	2,50%	2%
EVALUACIÓN GLOBAL DE CUMPLIMIENTO		100%	95,19%

➤ El detalle de los resultados alcanzados para cada una de las actividades para cada uno de estos proyectos es el siguiente:

P01. Atención multicanal.

+ Citas previas ofertadas: 226.394.

+ Asistencia prestada por CIYAT: 159.149.

Agencia Tributaria de Andalucía

- + Revisión, actualización y elaboración de contenidos informativos:16.
- + Publicación de contenidos informativos en el Portal ATRIAN: 15.
- + Preguntas frecuentes: no se ha realizado la actividad en el ejercicio 2023.
- + Publicaciones de Videos: 1.
- + Elaboración de notas informativas: 7.
- + Revisión, actualización y elaboración de contenidos para el asistente virtual: 6.
- + Publicación de informes sobre saturación de servicios: 12.
- + Informe sobre el grado de satisfacción de los contribuyentes sobre los servicios que presta la ATRIAN: 1.
- + Informe sobre propuestas de revisión de la carta de servicios: 1.
- + Elaboración de informe de seguimiento de los compromisos de la carta de servicio: 1.
- + Acciones de comunicación externa: 2.

P02.Atención a colectivos con necesidades especiales.

- + Protocolo para la atención singular al colectivo de mayores: 1.
- + Puesta en funcionamiento del Piloto para la prestación de servicio de información y asistencia a personas mayores de 65 años: 11 de diciembre.
- + Cuestionario colectivo de personas mayores: 12 de septiembre.
- + Prototipo de modelo de Convenio para atención singular de colectivos con necesidades especiales: 13 de noviembre.
- + Lenguaje claro: no se ha realizado la actividad en el ejercicio 2023.
- + Ampliación atención presencial: 21 de diciembre Borrador del Convenio de colaboración entre la Agencia Tributaria de Andalucía y el Consorcio Fernando de los Ríos para facilitar a los contribuyentes el uso de los servicios electrónicos y portal web de la Agencia Tributaria de Andalucía y desarrollar acciones formativas para el fomento de una cultura cívico-tributaria.

P03. Apoyo a colaboradores sociales.

- + Protocolo colaboradores sociales: A 31 de diciembre se dispone de un borrador de protocolo. Se última la elaboración del protocolo en marzo de 2024.
- + Cuestionario colaboradores sociales: 30 de noviembre.
- + Piloto atención colaboradores sociales: A 31de diciembre sólo se disponía de un borrador de cómo se iba a hacer el piloto con APTTA (Asociación Profesional de Técnicos Tributarios y Asesores Fiscales de Andalucía).
- + Co-administración demanda de servicios que presta la ATRIAN a los colaboradores: se elabora un Prototipo el 31 de diciembre.

Agencia Tributaria de Andalucía

- + Co-diseño acciones formativas específicas para colaboradores sociales: se elabora un Prototipo el 13 de noviembre.
- + Co-diseño recursos informativos específicos para colaboradores sociales: se elabora un Prototipo el 31 de diciembre.
- + Co-resolución consultas específicas planteadas por colaboradores sociales: se elabora un Prototipo el 31 de diciembre.
- + Co-resolución de incidencias técnicas derivadas de la utilización de funcionalidades y aplicaciones que proporcione la ATRIAN: se elabora un Prototipo el 31 de diciembre.
- + Co-evaluación de los servicios prestados a colaboradores sociales: se elabora un Prototipo el 1 de diciembre.
- + Co-diseño de acciones de comunicación de la información de servicio a los colaboradores sociales: se elabora un Prototipo el 13 de noviembre.

P04.Fomento de una cultura cívica de cumplimiento de la normativa de ingreso.

- + Contenido cultura cívico-tributaria: 2.
- + Acciones de concienciación cívico-tributaria: 7.
- + Divulgación tributaria: Taller celebrado el 20 de diciembre.
- + Difusión de contenido cívico-tributario: 4

P05.Selección de operaciones de riesgo fiscal.

- + Realización de trabajos de selección de operaciones con mayor riesgo de incumplimiento: 11.
- + Planificación del riesgo fiscal: se han revisado 2 Resoluciones.
- + Plan de Control Tributario. El 29 de diciembre se aprueban las Directrices del Plan para 2024.
- + Informe resultados económicos derivados de actuaciones de control: 2.

P06.Actuaciones programadas de control tributario.

- + Comunicaciones de ofrecimiento de asistencia: 8.217.
- + Campaña de invitación a la auto corrección: una campaña piloto el 27 de diciembre.
- + Actuaciones programadas de control extensivo: 97,4% según el Informe de seguimiento del PRACT 2023 y del PCT.
- + Actuaciones programadas de control intensivo: 100% según el Informe de seguimiento del PRACT 2023 y del PCT.
- + Actuaciones programadas de valoración: 100% según el Informe de seguimiento del PRACT 2023 y del PCT.

P07.Recaudación ejecutiva.

- + Actuaciones de recaudación ejecutiva: 100% según el Informe de seguimiento del PRACT 2023 y del PCT.

Agencia Tributaria de Andalucía

- + Citas ofrecidas en materia de recaudación: 21.768.
- + Informe sobre la investigación de la situación patrimonial de los deudores: 1.424.
- + Trabajos técnicos para la disposición de herramientas de recaudación ejecutiva: 7.
- + Informe sobre actuaciones de derivación y sucesión de deudas por las OTRES: 1.

PE08.Generación de información pública de utilidad social.

- + Acción de autoevaluación en materia de transparencia: se realizó el 30 de octubre.
- + Catálogo de datos: se publicó el 19 de septiembre.
- + Protocolo de datos públicos: se circuló el 24 de noviembre.
- + Registro de seguimiento de actividades de la Agencia: se creó el 17 de agosto.
- + Calendario de publicaciones de datos: se elaboró y publicó el 2 de octubre.
- + Elaboración, revisión, actualización y publicación de cuadros de mando: 36.
- + Estadísticas oficiales publicadas con variable sexo: 100% de las publicaciones en plazo.
- + Boletines informativos: 60.
- + Colaboración activa con órganos supervisores: 100% de las actuaciones en plazo.

PE09.Seguridad de la información y protección de datos.

- + Ejecución del Plan de seguridad de la información y protección de datos: 92%.
- + Control de accesos SUR: se han realizado 3 auditorias.
- + Revisión del RAT: se han realizado 2 revisiones.
- + Boletín informativo sobre directrices en materia de seguridad de la información y protección de datos: 2.
- + Acciones de concienciación en materia de seguridad de la información y protección de datos: 5.

PE10.Incentivos al rendimiento.

- + Documento técnico para determinar los objetivos de la entidad vinculados a un plan de incentivos al rendimiento: se ha elaborado el 28 de diciembre.
- + Documento técnico para determinar el catálogo de tareas y ordenes de servicio: se ha elaborado el 12 de septiembre.
- + Sistema de gestión de objetivos: no se ha realizado la actividad en el ejercicio 2023.

PE11.Reducción de tiempos medios de tramitación de expedientes.

- + Elaboración, revisión y actualización del panel de indicadores: 24.
- + Seguimiento de tiempos medios: 8.
- + Informes sobre evaluación de compromisos: 7.
- + Tareas de análisis, desarrollos, pruebas o mantenimiento: 35.

Agencia Tributaria de Andalucía

- + Actuaciones automatizadas: 2.

PE12. Comunicación interna y gestión del cambio.

- + Protocolo de comunicación interna: se elaboró el 29 de septiembre.
- + Creación Equipo de Comunicación: 29 de septiembre.
- + Catálogo de acciones de comunicación: se elaboró el 22 de diciembre.
- + Acciones de comunicación interna: 4.
- + Elaboración de materiales informativos: 3.

PE13. Capacitación de empleados públicos.

- + Plan de Formación: aprobación el 29 de diciembre.
- + Acciones de formación: 26 horas de formación por empleado público.
- + Autoevaluación de la formación: 3.
- + Seguimiento del Plan de Formación: el 15 de diciembre se realizó la memoria de ejecución.

PE14. Adaptaciones de la normativa de autoorganización para la mejora de la gestión de los recursos.

- + Ley de la ATRIAN: análisis y revisión el 23 de noviembre.
- + Estatutos de la ATRIAN: análisis y revisión el 23 de noviembre.
- + Orden de funciones: estudio y análisis el 28 de diciembre.
- + RPT: análisis y revisión el 23 de noviembre.

PE15. Regionalización de funciones.

- + Análisis de actuaciones en clave regional: 9.
- + Revisiones de los protocolos de regionalización: 19.
- + Tareas de análisis, revisión, mantenimiento o pruebas de herramientas para la regionalización: 10.
- + Asignación de expedientes regionalizados: 28.

PE16. Reasignación de recursos.

- + Herramienta para gestión de usuarios: implantación 25 de agosto.
- + Elaboración de un catálogo profesional del personal ATRIAN: elaborado el 30 de septiembre.
- + Protocolo de asignación de tareas y actividades: elaborado el 12 de septiembre.
- + Informe de seguimiento de la capacidad operativa: elaborado el 11 de diciembre.
- + Informe de cumplimiento de objetivos Agencia. PAA: 4.
- + Informe de reasignación de efectivos: 6.

PE17. Seguimiento de deuda.

Agencia Tributaria de Andalucía

- + Tareas registradas en la herramienta gestión de ingresos: 9.
- + Acciones de colaboración con CHEFE: 1.
- + Cuadro de mando seguimiento de deuda: 1.
- + Estado de situación de las deudas: informe elaborado a 15 de diciembre.

PE18. Seguimiento de litigiosidad.

- + Informe jurídico de litigiosidad: 6.
- + Nota informativa de litigiosidad: 6.
- + Acciones para la difusión de los informes jurídico de litigiosidad: 8.

PE19. Gestión recaudatoria de ingresos de derecho público en período voluntario.

- + Preguntas frecuentes para OOGG: 2.
- + Punto de atención consultas derivadas de incidencias: 1.
- + Tiempo medio de resolución de incidencias: 100% se resuelve en un tiempo inferior a 48 horas.
- + Actuaciones de asistencia a SGH: 5.
- + Modelo de colaboración OOGG: 1.

PE20. Recaudación ejecutiva a otras Administraciones.

- + Estudio colaboración ayuntamientos: 27 noviembre.
 - + Estudio coste colaboración ayuntamientos: 27 de noviembre.
 - + Modelo de colaboración entes públicos: no se ha realizado la actividad en el ejercicio 2023.
- Las ADR conectan los objetivos estratégicos, que identifican los propósitos a largo plazo, con los objetivos operativos, que especifican las metas a corto plazo, lo cual permite obtener una visión de conjunto de los procesos y actuaciones que lleva a cabo la Agencia para cumplir de modo efectivo la misión enunciada de facilitar el cumplimiento voluntario de las normas y detectar, corregir y, en su caso, sancionar el incumplimiento de estas. En esta línea, las ADR cumplen una doble función: externa e interna. Desde una perspectiva externa, facilita la rendición de cuentas al ciudadano. Desde una perspectiva interna, facilita a los empleados públicos conocer el sentido del desempeño que llevan a cabo individualmente y la repercusión que tienen las tareas que realizan en la consecución de los objetivos de la entidad. Del mismo modo, el seguimiento del estado de situación y progreso de áreas clave permite detectar oportunidades de mejora e introducir los cambios necesarios para favorecer un desempeño más eficaz y eficiente. La evaluación global de cumplimiento de **actividades** desagregada por **ADR** es la siguiente:

LA EVALUACIÓN GLOBAL DE CUMPLIMIENTO DE ACTIVIDADES POR ADR		
ACTIVIDADES ADR	OBJETIVO ANUAL (%)	RESULTADO ALCANZADO (%)
Facilitar el cumplimiento voluntario.	26,50%	23,07%
Gestión eficaz del riesgo fiscal.	24,50%	24,45%
Buen gobierno, transparencia y rendición de cuentas.	17%	16,34%
Gestión eficiente del capital humano.	19,50%	19,50%
Gestión eficiente de la recaudación.	4,50%	4,50%
Gestión eficiente de la litigiosidad.	2,50%	2,50%
Colaboración con otros entes del sector público.	5,50%	4,83%
EVALUACIÓN GLOBAL DE CUMPLIMIENTO	100%	95,19%