PROGRAMA 156: *ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE*

Unidad responsable: *Servicio de Asistencia e Información al Contribuyente*

Objetivos/
Acciones/
Indicadores del programa

01. Reducir la atención presencial de la persona contribuyente en las oficinas del Departamento, satisfaciendo sus demandas de información, documentación o tramitación administrativa por vías alternativas.

01.01. Potenciación de la atención telefónica y telemática.

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
01.01.01	*Número de atenciones telefónicas*	*175.000*	*181.866*
01.01.02	*Número de atenciones por correo electrónico*	*25.000*	*62.631*
01.01.03	*Número de visitas página web HTN*	*4.500.000*	*5.503.915*

01.02. Fomento de la utilización de los medios que brindan las nuevas tecnologías (Internet, correo electrónico, telemática), desincentivando el empleo de los medios tradicionales de presentación y obtención de documentos.

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
01.02.01	*Número de declaraciones recibidas por vía telemática*	*450.000*	*408.747*
01.02.02	*Número de instancias presentadas por vía telemática*	*30.000*	*40.720*
01.02.03	*Número de certificados emitidos por Internet*	*230.000*	*296.962*
01.02.04	*Número de servicios ofrecidos por Internet*	*150*	*172*
01.02.05	*Número de acreditaciones realizadas para la obtención de la firma electrónica*	*2.000*	*8.904*
01.02.06	*Número de acreditaciones realizadas para la obtención de la credencial Cl@ve*	*10.000*	*1.613*

02. Mejora de la calidad de los servicios ofertados a las personas contribuyentes en general, y a los profesionales del asesoramiento fiscal, en particular.

02.01. Centralización de la atención al público en una unidad organizativa (servicio), ofertando una asistencia integral que incluya la resolución de consultas que versen tanto sobre cuestiones de naturaleza administrativa como de carácter técnico-tributario.

	Descripción Indicadores	Previsto	Realizado
02.01.01	*Porcentaje de consultas derivados para su atención por otros servicios (excepto Campaña de IRPF/IS)*	*2%*	*5,54%*

02.02. Segmentación de las personas contribuyentes para establecer tratamiento diferenciado en la atención a las asesorías fiscales y gestorías a través de conductos específicos para ello, en consideración a las peculiaridades propias de este tipo de demandantes de servicios.

	Descripción Indicadores	Previsto	Realizado
02.02.01	*Número de personas y entidades adheridas al Acuerdo de colaboración*	*3.000*	*4.310*
02.02.02	*Número de consultas atendidas a través de la atención diferenciada a este tipo de entidades*	*15.000*	*16.131*

02.03. Reducción de tiempos de espera en la resolución de consultas de tipo administrativo.

	Descripción Indicadores	Previsto	Realizado
02.03.01	*Porcentaje de personas contribuyentes con tiempo medio de espera inferior a 15 minutos*	*60%*	*92,50%*
02.03.02	*Porcentaje de personas contribuyentes con tiempo medio de atención inferior a 15 minutos*	*85%*	*78%*

02.04. Reducción de tiempos de espera en la resolución de consultas técnico-tributario.

	Descripción Indicadores	Previsto	Realizado
02.04.01	*Porcentaje de personas contribuyentes con tiempo medio de espera inferior a 15 minutos*	*60%*	*84,72%*
02.04.02	*Porcentaje de personas contribuyentes con tiempo medio de atención inferior a 15 minutos*	*85%*	*82,59%*

02.05. Reducción del número de llamadas derivadas al segundo nivel no atendidas.

	Descripción Indicadores	Previsto	Realizado
02.05.01	*Porcentaje de llamadas derivadas no atendidas*	*25%*	*12%*

03. Realización de campañas informativas para incentivar el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias integrando la perspectiva de género.

Explicación de la ejecución e información adicional

Sin realizar. La irrupción de la pandemia bloqueó este tipo de iniciativas

---

04. Incremento de la utilización de nuevas tecnologías en las relaciones con las personas contribuyentes.

04.01 Potenciar entre las personas contribuyentes el uso de la presentación y pago telemático de declaraciones en aquellos impuestos que ya tienen regulado por Orden Foral este sistema de presentación y de los servicios disponibles en la página web de Hacienda Foral de Navarra

04.02 Mejora de la experiencia de usuario en los sistemas puestos a disposición de las personas contribuyentes

04.03 Evolución de la página web de la Hacienda Foral de Navarra. Estudio y en su caso, implantación de la sede electrónica del Organismo

Explicación de la ejecución e información adicional

Durante este año 2020 se ha trabajado en un nuevo canal de presentación de declaraciones que unifique todos los existentes incluyendo las funcionalidades de todos ellos. Algunos modelos ya se han puesto en producción con la nueva tecnología, en el año 2020 el modelo S91.

Durante 2020 se trabajó en la evolución de la página web, que se espera esté en producción en 2021

---

05. Implantación generalizada y sistemática de procedimientos de reclamación de declaraciones no presentadas y de liquidación de las sanciones simples

05.01. Actuaciones de gestión ordinaria de requerimientos por incumplimiento de obligaciones fiscales.

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
05.01.01	*Notificación de requerimientos*	*27.000*	*17.412*
05.01.02	*Expedientes sancionadores por la no atención de requerimientos*	*17.000*	*11.854*

05.02 Implantar un sistema planificado de gestión de incumplimientos tributarios, incluidas las sanciones simples correspondientes a la no atención de requerimientos de presentación de declaraciones y a otro tipo de sanciones simples.

Explicación de la ejecución e información adicional

Sin realizar. La irrupción de la pandemia bloqueó este tipo de iniciativas

---

06. Gestión y control de las notificaciones de los actos administrativos dictados en los procedimientos tributarios referentes a los impuestos cuya exacción corresponde a la Comunidad Foral de Navarra.

06.01. Mejorar los sistemas de notificación utilizando los programas informáticos existentes, así como las nuevas tecnologías.

Explicación de la ejecución e información adicional

Sin realizar. La irrupción de la pandemia bloqueó este tipo de iniciativas

---

07. Colaboración con otras Administraciones tributarias en la lucha contra el fraude fiscal

07.01. Adhesión de 40 Ayuntamientos al Convenio Marco de Colaboración para el intercambio de información y colaboración en la gestión e inspección tributaria entre Hacienda Foral de Navarra y los Municipios.

Explicación de la ejecución e información adicional

Durante el año 2020 se han incorporado 91 Ayuntamientos al Convenio, de los cuales 7 han solicitado la adhesión únicamente a la primera de las Estipulaciones del mismo. (Intercambio de información)

Ejecución presupuestaria

GASTOS	Inicial	Consolidado	Realizado
1- Gastos de personal	2.079.033,00	2.181.794,16	2.114.469,84
2- Gastos corrientes en bienes y servicios	2.066.710,00	3.234.926,48	2.841.472,18
3- Gastos financieros	0,00	0,00	0,00
4- Transferencias corrientes	0,00	0,00	0,00
6- Inversiones reales	0,00	0,00	0,00
7- Transferencias de capital	90.000,00	90.000,00	68.479,64
8- Activos financieros	0,00	0,00	0,00
9- Pasivos financieros	0,00	0,00	0,00
TOTAL	**4.235.743,00**	**5.506.720,64**	**5.024.421,66**

INGRESOS	Inicial	Consolidado	Realizado
1- Impuestos directos	0,00	0,00	0,00
2- Impuestos indirectos	0,00	0,00	0,00
3- Tasas y otros ingresos	2.500,00	2.500,00	5.640,69
4- Transferencias corrientes	10,00	1.168.226,48	941.823,46
5- Ingresos patrimoniales	0,00	0,00	0,00
6- Enajenación inversiones reales	0,00	0,00	0,00
7- Transferencias de capital	0,00	0,00	0,00
8- Activos financieros	0,00	0,00	0,00
9- Pasivos financieros	0,00	0,00	0,00
TOTAL	**2.510,00**	**1.170.726,48**	**947.464,15**