PROGRAMA 156: *ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE*

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

Objetivos/
Acciones/
Indicadores del programa

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

01.01. Potenciación de la atención telemática.

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
01.01.01	*Número de atenciones telefónicas*	*185.000*	*154.893*
01.01.02	*Número de atenciones por correo electrónico*	*16.000*	*15.653*
01.01.03	*Número de visitas página web HTN*	*4.000.000*	*4.292.914*

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*	*390.000*	*399.918*
01.02.02	*Número de instancias presentadas por vía telemática*	*40.000*	*16.676**
01.02.03	*Número de certificados emitidos por Internet*	*200.000*	*210.013*
01.02.04	*Número de servicios ofrecidos por Internet*	*128*	*140*
01.02.05	*Número de documentos eliminados en los envíos periódicos en papel*	*11.000*	*231.727*
01.02.06	*Número de contribuyentes excluidos de los envíos periódicos*	*700*	*8.878*
01.02.07	*Número trimestral de cartas publicitando la presentación de declaraciones por Internet*	*15.000*	*11.800*
01.02.08	*Número de comunicaciones enviadas facilitando el código personal de identificación (PIN)*	*16.000*	*15.966*
01.02.09	*Número de acreditaciones realizadas para la obtención de la firma electrónica*	*5.000*	*1.457*

01.03. Envío de formularios personalizados a los domicilios de los contribuyentes evitando su comparecencia en las oficinas para la adquisición de los mismos.

	Descripción Indicadores	Previsto	Realizado
01.03.01	*Envío trimestral periódico de impresos a contribuyentes*	*15.000*	*11.800*

Explicación de la ejecución e información adicional:

**El número de instancias presentadas por vía telemática no es comparable con la previsión por haberse producido un cambio en la forma de obtenerlo.*

---

02. Mejora de la calidad de los servicios ofertados a los 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*	*5%*	*5,2%*

02.02. Segmentación de 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*	*2.600*	*2.794*
02.02.02	*Número de consultas atendidas a través de la atención diferenciada a este tipo de entidades*	*32.000*	*27.175*

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

	Descripción Indicadores	Previsto	Realizado
02.03.01	*Porcentaje de contribuyentes con tiempo medio de espera inferior a 15 minutos*	*65%*	*63,89%*
02.03.02	*Porcentaje de contribuyentes con tiempo medio de atención inferior a 15 minutos*	*85%*	*83,30*

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

	Descripción Indicadores	Previsto	Realizado
02.04.01	*Porcentaje de contribuyentes con tiempo medio de espera inferior a 15 minutos*	*75%*	*61,25%*
02.04.02	*Porcentaje de contribuyentes con tiempo medio de atención inferior a 15 minutos*	*85%*	*85,81%*

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*	*35%*	*23,80%*

03. Incremento de la utilización de nuevas tecnologías en las relaciones con los contribuyentes.

03.01. Potenciar entre los 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 Tributaria de Navarra

03.02. Implantar la presentación de declaraciones y autoliquidaciones telemáticas en el Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones, así como su pago telemático

03.03. Mejora de la experiencia de usuario en los sistemas y programas puestos a disposición de los contribuyentes

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

03.05. Implantar un sistema de gestión individualizada de determinados incumplidores tributarios.

Explicación de la ejecución e información adicional:

Mediante la Orden Foral 141/2016 se ha eliminado la forma de presentación del modelo 190 resumen anual de retenciones e ingresos a cuenta del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas sobre rendimientos del trabajo, de determinadas actividades empresariales y profesionales, premios y determinadas imputaciones de renta mediante impreso. Además, se ha reducido un 50% el número de destinatarios del envío periódico de impresos a sus domicilios.

Se ha trabajado en un servicio que va a permitir la obtención de la tarjeta NIF por vía telemática

Se ha trabajado en el desarrollo de un aplicación que posibilite la declaración y pago telemático del Impuesto s/ Sucesiones y Donaciones

Se ha comenzado a realizar el envío de requerimientos atendiendo a un sistema planificado que ha dado lugar al envío de cerca de 26.000 notificaciones por este concepto.

---

04. Implantación generalizada y sistemática, mediante planes de gestión, de procedimientos de revisión genérica y específica

04.01. Actuaciones de gestión ordinaria en el Impuesto de Actividades Económicas.

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
04.01.01	*Declaraciones remitidas por los 272 ayuntamientos de Navarra gestionadas*	*100%*	*100%*

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

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
04.02.01	*Notificación de requerimientos*	*18.000*	*25.694*
04.02.02	*Expedientes sancionadores por la no atención de requerimientos*	*10.000*	*18.772*

05. 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.

05.01. Implantar la notificación electrónica

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

05.03. Envío de más de 200.000 notificaciones personales a los contribuyentes.

Explicación de la ejecución e información adicional:

Se ha trabajado en el proyecto de notificación electrónica que se prevé implantar en el año 2017.

Durante el año 2016 se han enviado 253.247 notificaciones administrativas.

Ejecución presupuestaria

GASTOS	Inicial	Consolidado	Realizado
1- Gastos de personal	1.986.912,00	1.861.257,49	1.860.550,70
2- Gastos corrientes en bienes y servicios	1.564.634,00	1.564.634,00	1.517.282,90
3- Gastos financieros	0,00	0,00	0,00
4- Transferencias corrientes	0,00	0,00	0,00
6- Inversiones reales	9.000,00	9.000,00	2.074,22
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	**3.560.546,00**	**3.434.891,49**	**3.379.907,82**

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	10.000,00	10.000,00	6.587,00
4- Transferencias corrientes	0,00	0,00	0,00
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	**10.000,00**	**10.000,00**	**6.587,00**