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 telefónica y telemática.

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
01.01.01	*Número de atenciones telefónicas*	*160.000*	*168.389*
01.01.02	*Número de atenciones por correo electrónico*	*20.000*	*21.912*
01.01.03	*Número de visitas página web HTN*	*4.500.000*	*3.877.731*
01.01.04	*Número de accesos al terminal de autoservicio*	*6.700*	*2.629*

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*	*431.642*
01.02.02	*Número de instancias presentadas por vía telemática*	*25.000*	*27.775*
01.02.03	*Número de certificados emitidos por Internet*	*225.000*	*101.075*
01.02.04	*Número de servicios ofrecidos por Internet*	*140*	*180*
01.02.05	*Número de comunicaciones enviadas facilitando el código personal de identificación (PIN)*	*14.500*	*20.998*
01.02.06	*Número de acreditaciones realizadas para la obtención de la firma electrónica*	*2.000*	*12.635*
01.02.07	*Número de acreditaciones realizadas para la obtención de la credencial Cl@ve*	*10.000*	*1.506*

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 (excepto Campaña de IRPF/IS)*	*3%*	*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*	*3.000*	*3.720*
02.02.02	*Número de consultas atendidas a través de la atención diferenciada a este tipo de entidades*	*33.500*	*22.265*

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*	*60%*	*70,54%*
02.03.02	*Porcentaje de contribuyentes con tiempo medio de atención inferior a 15 minutos*	*85%*	*79,11%*

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*	*60%*	*64,72%*
02.04.02	*Porcentaje de 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%*	*19,98%*

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

Explicación de la ejecución e información adicional:

Estudio de los contenidos que permite una evolución de la página web.

Estudio de la posibilidad de implantar el pago con tarjeta

Posibilidad de consultar las notificaciones practicadas además de las declaraciones en la aplicación consulta de declaraciones

---

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

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

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
04.01.01	*Notificación de requerimientos*	*27.000*	*21.180*
04.01.02	*Expedientes sancionadores por la no atención de requerimientos*	*17.000*	*32.172*

04.02. 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.

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 270.000 notificaciones personales a los contribuyentes.

Explicación de la ejecución e información adicional:

*Desde el **23/04/2019,** la Hacienda Foral de Navarra envía todas las comunicaciones y notificaciones por vía electrónica, sin necesidad de notificar con carácter previo por medios no electrónicos la inclusión en el sistema, al colectivo de contribuyentes **obligados.***

Se han enviado 297.966 notificaciones, de las que 109.811 (36,85%) se ha realizado por vía telemática.

---

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

06.01. Adhesión de 20 Ayuntamientos al Convenio de Colaboración a firmar con las Entidades Locales.

Explicación de la ejecución e información adicional:

El Convenio comenzó a ponerse en funcionamiento en el último trimestre de 2019, con 8 Ayuntamientos.

Ejecución presupuestaria

GASTOS	Inicial	Consolidado	Realizado
1- Gastos de personal	2.016.625,00	2.093.495,69	2.044.774,51
2- Gastos corrientes en bienes y servicios	2.446.390,00	2.042.050,41	1.791.112,34
3- Gastos financieros	0,00	0,00	0,00
4- Transferencias corrientes	0,00	0,00	0,00
6- Inversiones reales	90.000,00	90.000,00	44.522,77
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	**4.553.015,00**	**4.225.546,10**	**3.880.409,62**

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	5.758,02
4- Transferencias corrientes	10,00	10,00	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	**2.510,00**	**2.510,00**	**5.758,02**