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, telemática y de la oficina virtual.

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
01.01.01.	*Número de atenciones telefónicas*	*270.000*	*285.238*
01.01.02.	*Número de atenciones por correo electrónico/formulario web*	*70.000*	*32.598*
01.01.03.	*Número de visitas página web HTN*	*4.000.000*	*2.340.314*
01.01.04.	*Número de atenciones Oficina Virtual*	*7.200*	*1.346*

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*	*550.000*	*113.339*
01.02.02.	*Número de instancias presentadas por vía telemática*	*42.000*	*37.274*
01.02.03.	*Número de certificados emitidos por Internet*	*275.000*	*221.404*
01.02.04.	*Número de servicios ofrecidos por Internet*	*190*	*185*
01.02.05.	*Número de acreditaciones realizadas para la obtención de la firma electrónica*	*2.500*	*9.325*
01.02.06.	*Número de acreditaciones realizadas para la obtención de la credencial CI@ve*	*18.000*	*10.972*

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)*	*5 %*	*4%*

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*	*4.500*	4.598
02.02.02.	*Número de consultas atendidas a través de la atención diferenciada a este tipo de entidades*	*62.000*	*11.975*

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*	*95%*	*92,26 %*
02.03.02.	*Porcentaje de personas contribuyentes con tiempo medio de atención inferior a 15 minutos*	*78%*	*79,88 %*

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*	*95%*	86,93 %
02.04.02.	*Porcentaje de personas contribuyentes con tiempo medio de atención inferior a 15 minutos*	*75%*	70,34 %

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*	*10%*	*17%*

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

Se realiza una única campaña informativa correspondiente a la presentación de declaraciones de IRPF y Patrimonio que incluye la perspectiva de género

---

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

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

04.02. Evolución de la página web de la Hacienda Foral de Navarra incluyendo dentro de la misma un área privada. Desarrollo de asistentes virtuales.

Explicación de la ejecución e información adicional

Continuación con los trabajos del grupo de scrum que se encarga de la evolución de los canales de entrada de las declaraciones.

Durante este año se ha realizado trabajos para la evolución de la página web, así como la creación de una carpeta fiscal que se configura como un área privada donde acceder a información personalizada. Se han elaborado videos sobre los servicios más demandados.

Por otro lado, se han instalado terminales públicos en todas las oficinas de la Hacienda Foral, con el objeto de que la ciudadanía que nos disponga de medios pueda realizar sus tramitaciones desde los mismos.

Se continúa con el impulso de la utilización de Cl@ve como medio de identificación para poder realizartrámites ante la Hacienda Foral de Navarra de forma segura y ágil. Se está fomentando este medio de identificación por diversas vías: dando de alta en Cl@ve a los contribuyentes que acuden a las oficinas de Hacienda para realizar trámites tributarios, así como realizando medidas divulgativas de Cl@ve por diversos canales, entre ellas la participación de Hacienda en acciones formativas sobre administración electrónica en centros de tercera edad de diversas localidades navarras, en colaboración con la Dirección General de Telecomunicaciones y Digitalización, dando de alta en Cl@ve a las personas participantes.

---

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*	*28.174*
05.01.02.	*Expedientes sancionadores por la no atención de requerimientos*	*17.000*	*8.107*

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

Se continúa trabajando en la mejora del sistema de notificación electrónica

---

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

07.01. Adhesión de 155 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

Se han adherido 161 Ayuntamientos

Ejecución presupuestaria

GASTOS	Inicial	Consolidado	Realizado
1- Gastos de personal	2.250.916,00	2.317.573,23	2.258.871,00
2- Gastos corrientes en bienes y servicios	4.936.000,00	4.966.000,00	4.310.996,12
3- Gastos financieros	0,00	0,00	0,00
4- Transferencias corrientes	0,00	0,00	0,00
5- Fondo de contingencia	0,00	0,00	0,00
6- Inversiones reales	90.000,00	60.000,00	15.415,74
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	**7.276.916,00**	**7.343.573,23**	**6.585.282,86**

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	5.998,86
4- Transferencias corrientes	2.560.000,00	2.560.000,00	1.712.761,69
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	**2.562.500,00**	**2.562.500,00**	**1.718.760,55**