PROGRAMA 156: *ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE*

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

II. OBJETIVOS, ACCIONES E INDICADORES DEL PROGRAMA

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*	*280.000*	*290.405*
01.01.02.	*Número de atenciones por correo electrónico/formulario web*	*45.000*	*36.577*
01.01.03.	*Número de visitas página web HFN*	*4.400.000*	*3.819.410*
01.01.04.	*Número de atenciones Oficina Virtual*	*4.000*	*1.353*
01.01.05.	*Número atenciones ordenadores públicos OOTT*	*4.000*	*15.846*
01.01.06.	*Número de interacciones asistente virtual*	*2.000*	*4.787*

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 instancias presentadas por vía telemática*	*42.000*	*38.717*
01.02.02.	*Número de certificados emitidos por Internet*	*250.000*	*229.539*
01.02.03.	*Número de servicios ofrecidos por Internet*	*190*	*187*
01.02.04.	*Número de acreditaciones realizadas para la obtención de la firma electrónica*	*10.000*	*10.873*
01.02.05.	*Número de acreditaciones realizadas para la obtención de la credencial Cl@ve*	*15.000*	*10.056*

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. 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*
02.01.01.	*Número de personas y entidades adheridas al Acuerdo de colaboración*	*4.800*	*5.030*
02.01.02.	*Número de consultas atendidas a través de la atención diferenciada a este tipo de entidades*	*20.000*	*10.988*

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

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
02.02.01.	*Porcentaje de personas contribuyentes con tiempo medio de espera inferior a 15 minutos*	*95%*	*83,79 %*

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

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
02.03.01.	*Porcentaje de personas contribuyentes con tiempo medio de espera inferior a 15 minutos*	*95%*	*85,34 %*

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

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
02.04.01.	*Porcentaje de llamadas derivadas no atendidas*	*10%*	*21,08 %*

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

Publicidad para recordar la inscripción en el Registro Único de Parejas Estables

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.

04.03. Creación del censo de representación voluntaria: permite la utilización de nuevas tecnologías (presentación declaraciones, obtención de información.) en nombre de otra persona que de otro modo no podría / sabría acceder.

04.04. Creación de una base de datos verificados, donde envía un código identificativo para ser atendido en diferentes canales, sin necesidad de obtenerlo previamente en la web.

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*	*30.000*	*27.168*
05.01.02.	*Expedientes sancionadores por la no atención de requerimientos*	*15.000*	*

Explicación de la ejecución e información adicional

*No se ha iniciado expedientes sancionadores por sanciones simples por la no atención de requerimientos dado que se están realizando las modificaciones necesarias en los programas que nos permitan incluir las causas de inclusión en los censos que motivan los requerimientos, tras las últimas Resoluciones del Tribunal Económico Administrativo

---

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

Realización del diagnóstico previo para la mejora del sistema de notificaciones postales

---

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

07.01. Adhesión de 175 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 llevado a cabo un total de 171 adhesiones

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**