



**INFORME ANUAL DE ACTIVIDAD DE ASISTENCIA INTEGRAL
TRIBUTARIA, S.A. CORRESPONDIENTE AL EJERCICIO 2025.**

CONTENIDO

Resumen ejecutivo.....	3
1. DEPARTAMENTO JURÍDICO Y CONTRATACIÓN.....	4
1.1 ÁREA DE CONTRATACIÓN PÚBLICA.....	4
2. DEPARTAMENTO DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL.....	6
2.1. ESTRUCTURA DEL DEPARTAMENTO Y METODOLOGÍA DE TRABAJO.....	6
2.3. RESUMEN DE LOS PRINCIPALES PROYECTOS.....	9
3. DEPARTAMENTO DE RECAUDACIÓN.....	13
3.1. Estructura del área y componentes.....	13
3.2. Datos relativos a la actividad del departamento en el año 2025.....	14
3.3. Personal adscrito al Área de Recaudación.....	24
3.4. Tabla resumen.....	25
4. Departamento de Notificaciones y tratamiento de la información.....	26
4.1. Descripción de actividad del área.....	26
4.2. EFICACIA DEL SERVICIO ELECTRÓNICO DE NOTIFICACIONES (DEHÚ).....	32
5. DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	40
5.1. INTRODUCCIÓN.....	40
5.2. CANAL DE ASISTENCIA PRESENCIAL.....	41
5.2.1. Presentaciones telemáticas en la atención presencial.....	48
5.3. Canal de asistencia vía electrónica.....	48
5.4. Canal de asistencia telefónico.....	49
5.5. Análisis de los datos y resultados.....	49
5.6. Personal adscrito al Área de Atención.....	52
ANEXOS:	54

Resumen ejecutivo.

El año 2025 estuvo marcado por el inicio del encargo de servicios a medio propio personificado a Asista Canarias para prestar asistencia en materia de contratación a la Dirección General de Transformación Digital de los Servicios Públicos, formalizado el 30 de junio, lo que supuso la incorporación de un nuevo perfil técnico, la prestación de un nuevo servicio y la gestión de un volumen significativo de actividad.

El Departamento de Transformación Digital de Asista consolidó en 2025 un avance significativo tanto en su estructura organizativa como en la ampliación y mejora de los servicios prestados a la ATC. Destacan la reorganización estratégica de los equipos de desarrollo para mejorar la rotación del conocimiento y la eficiencia, el fortalecimiento de la coordinación con la ATC a nivel operativo y estratégico, y el considerable incremento de indicadores del área, con un aumento tanto en horas como en importe facturado.

Paralelamente, con la incorporación de la Oficina Técnica de M365 y Gestión del Cambio se inició en septiembre un proceso de modernización metodológica y de gobierno de TI que refuerza el funcionamiento interno del departamento.

Si bien se ha trabajado en múltiples proyectos, destacamos, por su carácter estratégico y alto impacto en la organización, el despliegue progresivo del CRM Microsoft Dynamics, que transformó los canales de atención ciudadana.

En el Departamento de Recaudación se ha mantenido una operativa estable y coherente con ejercicios anteriores, sin registrarse cambios relevantes en su funcionamiento. En cuanto a los resultados, destaca que el área superó el objetivo anual de ingresos en un 8,5% y también rebasó en un 9,7% el objetivo fijado para las bajas de valores. Sin embargo, respecto al tercer objetivo —el número de subastas anuales previstas— no se alcanzó la meta establecida, logrando únicamente un 59% del objetivo.

En 2025, el Departamento de Notificaciones consolidó su papel como servicio integral de referencia en la gestión de actos administrativos de la ATC, alcanzando la tramitación de 272.812 actos, de los cuales el 98% fueron finalizados. Hay que destacar la elevada capacidad operativa del área y el reforzamiento del control de calidad enfocado a la mejora continua, que garantiza un tratamiento homogéneo y eficiente de los actos administrativos en ambas provincias y nos ha permitido detectar ágilmente incidencias técnicas y funcionales en cada una de las partes del proceso.

La labor del Departamento de Atención a la Ciudadanía ha estado marcada por la incorporación del CRM Dynamics como herramienta de gestión multicanal. Su implementación se llevó a cabo de forma gradual durante el primer trimestre, lo que nos ha permitido mejorar la atención presencial y realizar un seguimiento más eficaz de las gestiones telefónicas y por correo electrónico.

Un hito destacado en esta área ha sido el inicio de la medición del índice de satisfacción ciudadana. En términos de percepción, 2025 fue un año especialmente positivo: el departamento recibió 6.133 valoraciones, de las cuales el 83,4 % otorgaron la puntuación máxima (5). Esto situó el índice global de satisfacción en 4,6 sobre 5, siendo la atención presencial el aspecto mejor valorado.

1. DEPARTAMENTO JURÍDICO Y CONTRATACIÓN.

1.1 ÁREA DE CONTRATACIÓN PÚBLICA.

1.1.1. Gestión del encargo de servicios a medio propio personificado de la Dirección General de Transformación Digital de los Servicios Públicos.

1.1.1.1. Antecedente.

Mediante Resolución de la Viceconsejería de la Presidencia de 30 de junio de 2025, se formalizó el encargo de gestión de servicios de apoyo a la contratación tecnológica de la Dirección General de Transformación Digital de los Servicios Públicos a ASISTA CANARIAS en su condición de medio propio personificado.

Número de expedientes de contrato objeto de encargo: 212.

Para la gestión de este encargo, y tras el correspondiente proceso selectivo, se incorporaron al área las cinco personas requeridas en el mismo: cuatro con la categoría de técnico jurídico y una con la categoría de técnico económico-financiero.

1.1.1.2. Indicadores de ejecución del encargo durante 2025.

En este apartado es conveniente señalar que las cifras presentadas se corresponden con el periodo de seis meses que va desde la formalización del encargo hasta el 31 de diciembre.

A) Número de encargos de gestión específicos: 66.

Desglose.

a) Número de expedientes incluidos expresamente en el encargo: 47.

b) Número de expedientes con declaración de emergencia: 18.

c) Acuerdo marco de notificaciones: 1.

Total (a + b + c) = 66.

B) Estado de tramitación de la documentación de los expedientes de contratación:

B.1. Completos: 21.

Desglose:

a) Expedientes incluidos expresamente en el encargo: 7.

b) Expedientes con declaración de emergencia: 14.

Total (a + b) = 21.

B.2. Bloqueados: 7.

Desglose:

a) Expedientes incluidos expresamente en el encargo: 3.

b) Expedientes con declaración de emergencia: 4.

Total (a + b) = 7.

2.2.3) Pendientes de fiscalización por la DGTDSP: 32.

B.3. Pendientes de resolución de cuestiones previas por la DGTDSP: 3.

B.4. No aptos por modificación de criterios de la DGTDSP: 2.

B.5. En trámite por ASISTA CANARIAS: 1.

C) Informes, propuestas de resoluciones, análisis de la contratación tecnológica y ejecución de previsiones presupuestarias.

- Informes y propuestas de resoluciones entregadas: 9.
- Análisis de la contratación tecnológica del Gobierno de Canarias: 151.
- Ejecución de previsiones de la DGTDSP: 0.

D) Otras actividades.

Formación en el uso de la herramienta PLYCA de la DGTDSP.

2. DEPARTAMENTO DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL.

El Departamento de Transformación Digital de Asista es una pieza estratégica dentro de la empresa, garantizando con su actividad la continuidad de los procesos internos y la prestación de todos los servicios a la ATC y Consejería de Hacienda.

El departamento se está consolidando y creciendo en su nivel de organización y formación continua, adoptando la incorporación de nuevas tecnologías y fórmulas de mejora en la calidad del servicio a la ATC y Hacienda, con el soporte de la Oficina Técnica de Inetum para los trabajos de implantación de MS365 y la adopción de metodologías y modelo de Gobierno adecuado de los equipos de Informática.

A continuación, se presentan los aspectos más relevantes del departamento en el ejercicio 2025.

2.1. ESTRUCTURA DEL DEPARTAMENTO Y METODOLOGÍA DE TRABAJO.

Este departamento está compuesto por dos unidades principales:

- Unidad de Infraestructura y Comunicaciones, compuesta actualmente por tres personas.
- Unidad de Desarrollo, subdividida en tres equipos, conformada por dieciséis personas.

Los equipos están formados por profesionales en constante formación, lo que permite una alta capacidad de adaptación tecnológica y metodológica. Aun así, el número de componentes de los equipos es insuficiente para la carga de trabajo que se afronta en los distintos servicios.

Hasta finales de 2024 Asista contaba con tres equipos de desarrollo informático, cada uno liderado por un jefe de proyecto; estos equipos llevaban años trabajando en los mismos proyectos y se veía necesario iniciar un proceso de reestructuración del departamento con el objetivo de fomentar la rotación del personal entre proyectos, promoviendo así el aprendizaje continuo y la distribución de conocimientos en el área.

En este camino de transformación de los equipos, en enero de 2025 se realizó el primer cambio de personas y equipos entre las tres unidades de Desarrollo.

Esta estrategia busca la difusión del conocimiento y habilidades en sentido transversal entre todas las personas de todos los equipos, con el objetivo de poder tener a largo plazo equipos capaces de atender el servicio sin el riesgo de dependencia de una sola persona.

El nuevo modelo organizativo que se busca nos permitirá balancear los recursos de forma más eficiente, asignando personal a aquellos proyectos que presentan mayor carga de trabajo en cada momento, lo que mejora la capacidad de respuesta y optimiza el rendimiento global del área de desarrollo.

Con la Oficina Técnica Inetum en su línea de servicio B1-Metodología de procesos, seguimos trabajando en la adaptación de todos los equipos de Informática al nuevo modelo de Gobierno.

Durante el 2025 otro aspecto a destacar es la mejora en la coordinación con la Dependencia de Informática de la ATC, que se realiza en dos niveles:

- Operativo: Durante la ejecución de cada encargo, se mantiene una comunicación fluida entre los responsables técnicos de ATC y los equipos de Asista, utilizando canales como el SAU, correo electrónico, teléfono y Microsoft Teams.
- Estratégico: Mensualmente se celebra una reunión del Comité de Coordinación ATC-Asista, en la que se organiza informe de resultados, tratamiento de puntos críticos, ajuste de metodología y seguimiento del encargo.

2.1.1. INCREMENTO DE LOS INDICADORES

Los dos principales indicadores del departamento durante el año 2025 han sido el número de horas trabajadas y el importe a facturar. Hasta el mes de diciembre se ha registrado un incremento del 38,30% % en horas facturadas y un aumento del 51,23% % en el importe total a facturar.

Este incremento obedece a que algunas de las tareas iniciadas en el ejercicio anterior se han cerrado este año permitiendo así su facturación, la otra razón es la dedicación de personas a las tareas de alta carga y con entregas prioritizadas.

	IMPORTE			HORAS			DIFERENCIAS	
	2024	2025	% SOBRE EL IMPORTE	2024	2025	% SOBRE LAS HORAS	HORAS	IMPORTE
ENERO	21.810,53 €	83.224,54 €	281,58%	617,47	2367,97	283,50%	1.750,50	61.414,01 €
FEBRERO	15.933,90 €	53.832,58 €	237,85%	421,12	1399,74	232,39%	978,62	37.898,68 €
MARZO	30.132,96 €	32.091,32 €	6,50%	818,63	874,55	6,83%	55,92	1.958,36 €
ABRIL	66.336,17 €	41.734,80 €	-37,09%	1775,66	1073,42	-39,55%	-702,24	-24.601,37 €
MAYO	26.465,21 €	58.599,00 €	121,42%	689,73	1487,68	115,69%	797,95	32.133,79 €
JUNIO	57.315,00 €	107.448,17 €	87,47%	1579,49	2833,06	79,37%	1.253,57	50.133,17 €
JULIO	24.278,09 €	56.735,75 €	133,69%	649,94	1430,69	120,13%	780,75	32.457,66 €
AGOSTO	33.126,45 €	31.426,32 €	-5,13%	911,98	842,02	-7,67%	-69,96	-1.700,13 €
SEPTIEMBRE	38.854,58 €	32.116,29 €	-17,34%	970,70	860,50	-11,35%	-110,20	-6.738,29 €
OCTUBRE	60.416,06 €	81.394,89 €	34,72%	1725,00	2195,06	27,25%	470,06	20.978,83 €
NOVIEMBRE	10.193,18 €	22.278,89 €	118,57%	267,69	584,51	118,35%	316,82	12.085,71 €
DICIEMBRE	33.501,28 €	29.629,76 €	-11,56%	910,00	685,40	-24,68%	-224,60	-3.871,52 €
TOTALES	418.363,41 €	578.603,66 €	38,30%	10159,72	15364,69	51,23%	5.204,97	160.240,25 €

2.3. RESUMEN DE LOS PRINCIPALES PROYECTOS.

2.3.1. Proyecto CRM Dynamics.

Este proyecto se pone en marcha en Asista con el objetivo de transformar la atención a la ciudadanía, apostando por un servicio más ágil, eficiente y personalizado. Se configura como la nueva plataforma de atención ciudadana y como la herramienta principal del servicio de Asistencia Tributaria.

La implantación de Microsoft Dynamics permite ofrecer una atención integral (360º) a través de múltiples canales, garantizando una experiencia coherente y de calidad.

Además, la plataforma facilita el escalado automático de cada trámite hasta la persona responsable de su resolución, ya sea personal de Asista o de la ATC, mediante flujos de trabajo previamente diseñados. Cada interacción queda registrada, lo que asegura la trazabilidad completa del proceso. Dynamics también actúa como una potente fuente de datos, proporcionando información clave para la toma de decisiones, la mejora continua del servicio y el refuerzo de la transparencia institucional.

La implantación de Microsoft Dynamics se está llevando a cabo de forma gradual, iniciándose en enero del 2025 con la puesta en marcha de la Fase I que cuenta con el servicio de atención telefónica y presencial, y sincronizado con el sistema de citas de ATC “*portal-admin*”.

Desde entonces, se han ido incorporando progresivamente nuevos servicios en multicanal, ampliando las capacidades de la plataforma y consolidando su uso, con la puesta en marcha de la Fase II en el segundo semestre de 2025. Esta versión de Fase II incluye entre otras mejoras, el planificador, integrado con los datos del Timeview, el enrutado inteligente de los casos y llamadas telefónicas, el escalado del caso a responsables de la ATC (Nivel 3) y el Plan Te atendemos.

Teniendo prevista la Fase III para implantar en 2026, empezando en febrero con la activación de los canales básicos de chat y videollamada, y completar con el sistema de gestión de las citas de ATC y de Asista en el CRM Dynamics, con aactivación del servicio en todos los canales de atención.

Durante el 2025 se ha realizado análisis funcional y técnico del Sistema de citas de ATC para su implementación completa en 2026. Dicho sistema de citas se integrará en Dynamics con el nuevo modo de gestión de reserva de citas al contribuyente por unidades de tiempo, haciendo el procedimiento de reserva más eficiente que el actual por slots prefijados.

2.3.2. Proyecto Módulo de información contable de los Tributos (MIC)

Se trata de un proyecto que llevamos a cabo con la Agencia Tributaria Canaria (ATC), iniciado en 2024 y respaldado por el encargo de fecha 1 de enero de ese mismo año. Bajo la coordinación del área de Innovación e Informática de la ATC, se desarrolló un prototipo como módulo inicial, diseñado para permitir la realización de diversas operaciones de control desde el área económico-financiera del organismo.

Además de atender tareas de explotación, como la carga de las tablas en MIC correspondientes a 2024 y la resolución de incidencias en las cargas de ficheros, durante 2025 se ha avanzado en el desarrollo del sistema contable MIC a partir del prototipo inicial. Este avance ha incluido la incorporación de la interfaz “*DEV Magin-Seflogic*” al circuito, con el fin de obtener los datos de

devoluciones que deben integrarse en la Cuenta del Sistema Tributario Canario, así como el análisis de las partidas contables de 2025 para su posterior incorporación al sistema.

2.3.3. Proyecto Notificaciones.

El sistema de notificaciones es la herramienta que da soporte al departamento de Notificaciones de ASISTA, está diseñado para gestionar eficazmente la tramitación de solicitudes provenientes de distintos entes y sus departamentos, permitiendo llevar a cabo el procedimiento completo de notificación de actos administrativos. Esto abarca desde la solicitud inicial de notificación de cualquier documento hasta la finalización del proceso, ya sea a través del canal tradicional o mediante la Dirección Electrónica Habilitada única (DEHú).

Se trata de un sistema robusto, estable y escalable, que ofrece trazabilidad completa de todo el procedimiento. Desarrollado a lo largo de varios años, se encuentra actualmente en un proceso de mejora continua.

Durante el 2025 se ha abordado el proyecto de migración de Notifex a la infraestructura de la ATC, y se están realizando los trabajos de esta migración con los equipos de Informática Tributaria de ATC.

Se ha trabajado en la ampliación de Notifex con la gestión de datos de suscripción, envío de avisos de notificaciones, formulario de suscripción voluntaria y en el medio de enlace a la DEHú para documentos de gran tamaño.

2.3.4. Proyecto Soporte M@gin.

Se realizan para la ATC Informática tareas de soporte a la explotación relacionadas con *M@gin*, bien sea de funcionalidad no implementada en *M@gin* que se mantiene en los aplicativos GREma y GREsto de Asista, o bien por tareas de extracción de listados y tratamiento de datos del sistema, como es actualmente la preparación de la data mensual de Recaudación.

2.3.5. Proyecto DIGIC.

Asista ha implementado y presta el soporte de mantenimiento del sistema de devoluciones de IGIC a no residentes de la ATC, tanto por la parte de Desarrollo como por la parte de Sistemas (hardware y comunicaciones).

Durante el 2025 se han realizado, entre otras, estas acciones importantes en este proyecto:

- Gestión y actualización de los Quioscos y Routers de las distintas ubicaciones de los quioscos.
- Mejoras técnicas aeropuerto de Lanzarote para la resolución de problemas de cobertura, con la solución de conectividad por cable con conexión contratada con proveedor Movistar.
- Monitorización de kioscos Digic para detectar kioscos inactivos.

2.3.6. Proyecto Suministros.

La aplicación "*Suministros*" donde se gestiona el inventario de mercancías de Precintas se ubica actualmente en Asista y se atiende el mantenimiento y soporte de esta aplicación para la ATC.

Durante el 2025 se han realizado actividades a destacar, entre otras:

- Adaptación de la aplicación de “*Suministros*” a los nuevos requerimientos (nuevo tipo de precintas): se ha realizado el análisis y propuesta (pendiente de aprobar por ATC), de la adaptación a desarrollar en la aplicación para soportar el nuevo formato de bobinas y pliegos.
- Actualización de la aplicación de “*Suministros*” por evolución tecnológica, revisión de versiones de los componentes.
- Mejoras y ampliaciones en el aplicativo de “*Suministros*”, como preparativos de su migración hacia los sistemas de la ATC.
- Solucionados los problemas existentes con los ficheros CSV enviados por la FNMT, se terminó de acordar entre ATC y FNMT el formato correcto de los ficheros que ha quedado establecido y las cargas de mercancía se están realizando adecuadamente.

2.3.7. Cuadro de mandos.

El cuadro de mandos que se encuentra en construcción en PowerBI, es la herramienta dinámica de análisis de datos, toma de decisiones y la rendición de los correspondientes informes de gestión de los servicios encomendados a Asista.

En el 2025 se ha incorporado en el Cuadro de mandos las páginas de extracción de datos de indicadores y explotación para el análisis, de dos áreas: la de Asistencia al contribuyente y la de Notificaciones. Se está en progreso de añadir las correspondientes páginas del área de Recaudación.

2.3.8. LifeRay.

En el marco del proceso de modernización de la ATC se ha desarrollado un nuevo portal informativo utilizando la tecnología LIFERAY. Este portal, implementado por una empresa externa, entró en producción el 1 de febrero. Asista se incorporó a este proyecto en febrero de 2025, inicialmente para colaborar en diversas tareas necesarias para la puesta en marcha y, posteriormente, para asumir el mantenimiento y la evolución del portal.

2.3.9. Sistema complementario de Seflogic.

Asista gestiona el sistema automatizado para el procesamiento de los pagos que Seflogic debe realizar, previo a su confirmación de liberación al tercero. Este proceso incluye la compensación de deudas en el sistema tributario de la ATC, así como el embargo de deudas provenientes de otras administraciones públicas. Además, se mantiene la aplicación web para la consulta y gestión de dichos embargos, junto con los servicios de consulta de deuda pendiente desde Seflogic. Este servicio se presta al amparo del encargo de la ATC.

Durante el 2025 se han realizado tareas de soporte de la migración tecnológica del sistema en Cibercentro a nuevos servidores, adaptación a normativa para el uso de certificado por usuarios externos, aparte de otras tareas de soporte a la explotación como la administración de organismos embargantes y usuarios de la aplicación “*embargosAAPP*” y atención a incidencias en el servicio de consulta de deuda para Seflogic.

2.3.10. Soporte en explotación y desarrollo de los distintos sistemas de la ATC, entre ellos Sede y Portal.

Asista desempeña un papel relevante en una serie de tareas y proyectos de continuidad impulsados por la ATC. Entre ellos se incluyen el desarrollo evolutivo y el mantenimiento de las aplicaciones relacionadas con la sede electrónica y el portal web de la ATC, así como la creación de programas de ayuda y modelos tributarios.

2.3.11. Proyectos del área de Infraestructura y comunicaciones.

Durante el 2025 se ha realizado como actividades destacables, entre otras:

- Migración del antivirus onpremise a Defender en Cloud
- Migración de la telefonía a Teams
- Migración de los sistemas de seguridad y electrónica de red a onpremise externo: se han realizado acciones de contingencia a corto plazo para ubicar firewall y réplica de cabina, junto con el análisis que sigue en curso del esquema final de Infraestructura y Comunicaciones a implantar.

2.3.12. Migración de aplicaciones de Asista a la ATC.

Se han creado, conjuntamente con Informática ATC, los proyectos de migración de todas las aplicaciones de Asista con información tributaria a su infraestructura (Notifex, GREma/GREto, Suministros, Odin, SFCOMEMX y CRM Dynamics), para progresivamente de forma planificada realizar el migrado de cada uno de estos sistemas durante este año 2026.

2.3.13. Oficina Técnica M365 y Gestión del Cambio.

Este proyecto tiene como objetivo reforzar el departamento de Transformación Digital y, en el caso de Implantación de MS365 y de Gestión del Cambio, también al conjunto de la organización. Para ello, se ha estructurado en distintos bloques en función de los aspectos abordados en cada uno.

1. Metodología, control de procesos y gestión de la demanda de las áreas de Informática.
2. Implantación del MS365, Infraestructura y Seguridad.
3. Gestión del cambio en Asista para la modernización y transformación digital.
4. Consultoría y apoyo en proyectos de desarrollo para la ATC, actualmente en MIC y Portal Liferay

A partir de septiembre de 2025 se comenzó a trabajar con el equipo de la empresa adjudicataria, realizando en los últimos tres meses de 2025 las tareas de planificación de cada uno de los bloques de servicio.

3. DEPARTAMENTO DE RECAUDACIÓN.

3.1. Estructura del área y componentes.

El departamento de recaudación está conformado por tres áreas, con cometidos claramente diferenciados, que cubren la totalidad del procedimiento administrativo de apremio.

3.1.1. Área de Embargos.

Conformada por un técnico y tres administrativos, tiene como responsabilidad principal la gestión integral de las actuaciones de embargo derivadas de los procedimientos recaudatorios en vía ejecutiva. Su labor garantiza la efectividad en la traba de bienes y derechos de los deudores, incluyendo el embargo de derechos de crédito en sus distintas modalidades, sueldos, vehículos y entidades mercantiles abiertas al público.

Además, es el área que, de conformidad con los procedimientos establecidos, realiza la clasificación y tramitación necesaria para la declaración de créditos incobrables.

Asimismo, se encarga de gestionar las bajas de valores en el sistema cuando estos resultan incobrables o son informados como tales por los entes u organismos con convenio de recaudación.

3.1.2. Área de Enajenaciones.

La principal función del área de enajenaciones es la de la realización de todas aquellas tareas necesarias para el embargo y posterior de bienes inmuebles, Urbanos, Rústicos, otras naturalezas etc., cuya competencia abarca a toda la Comunidad Autónoma de Canarias. La tramitación de esta parte del procedimiento requiere que se lleven a cabo diversas tareas por personal especializado y dotado de conocimiento profundo sobre la materia, garantizando con ello un procedimiento eficiente, en el que son observadas todas las formalidades exigidas por la normativa vigente.

Durante 2025 a esta área se encontraban adscritas 6 personas, con la siguiente estructura (un técnico Superior y 4 administrativos).

3.1.3. Área de Procedimientos Especiales.

El área de Procedimientos Especiales actualmente se ocupa de los expedientes de deudores en situación concursal. En este caso, es la práctica diaria el ponerse en contacto con los administradores concursales de las sociedades y personas físicas en situación concursal con el objetivo de: *comunicar la existencia de créditos pendientes*, tributarios y no tributarios, a favor de la Hacienda Pública Canaria y grabación en M@gin de aquellos sujetos declarados en situación concursal.

Durante 2025 a esta área se encontraban adscritas 4 personas, con la siguiente estructura (un técnico Superior y 2 administrativos).

3.2. Datos relativos a la actividad del departamento en el año 2025.

Desglose de actuaciones de embargo realizadas en el ejercicio 2025 y comparativa respecto al mismo periodo del ejercicio anterior:

Mes	Suma de Actuaciones 2025	%	Suma de Actuaciones 2024	Var. % entre periodos
Enero-2025	23.604	4,4%	32.343	-27,0%
Febrero-2025	68.147	12,7%	55.772	22,2%
Marzo-2025	54.735	10,2%	50.964	7,4%
Abril-2025	37.049	6,9%	34.440	7,6%
Mayo-2025	53.330	9,9%	22.954	132,3%
Junio-2025	35.163	6,6%	65.787	-46,6%
Julio-2025	23.340	4,3%	34.097	-31,5%
Agosto-2025	64.162	12,0%	56.325	13,9%
Septiembre-2025	33.722	6,3%	52.906	-36,3%
Octubre-2025	56.514	10,5%	41.499	36,2%
Noviembre-2025	59.685	11,1%	55.028	8,5%
Diciembre-2025	27.211	5,1%	37.556	-27,6%
Total	536.662	100,0%	539.681	-0,6%

Febrero y agosto son los meses de más actividad, con más actuaciones de embargo.

En total de actuaciones es muy similar entre ambos periodos.

Si atendemos a la modalidad o tipo de embargo, como viene siendo habitual, los embargos masivos de cuentas y las devoluciones de IRPF, representan el mayor porcentaje respecto al total de actuaciones, un 47% y 50% respectivamente.

Si comparamos ambos periodos, destacamos:

- Las actuaciones de embargo de cuentas y las devoluciones de crédito derivadas de IRPF son muy similares.
- Con la salvedad de las actuaciones de créditos derivadas de arrendamientos y embargos de otros bienes muebles, tiene lugar una disminución del resto de actuaciones.
- En términos globales el decremento en el número de actuaciones respecto a 2024 es solo del 0,6%.

Desglose de actuaciones de embargo realizadas en el ejercicio 2025 por modalidad de embargo y comparativa respecto al mismo periodo del ejercicio anterior:

Modalidad de embargo	Suma de Actuaciones 2025	% / Total	Suma de Actuaciones 2024	% / Total	Var. % entre periodos
Créditos Operaciones SII	402	0,1%	618	0,1%	-35,0%
Créditos Terminal Punto de Venta	1.483	0,3%	1.978	0,4%	-25,0%
Créditos. Arrendamientos	734	0,1%	289	0,1%	154,0%
Créditos. Operaciones con Terceros	2.745	0,5%	4.755	0,9%	-42,3%
Cuentas	252.294	47,0%	251.509	46,6%	0,3%
Depósitos Bancarios	529	0,1%	894	0,2%	-40,8%
Devoluciones de la AEAT	268.476	50,0%	266.629	49,4%	0,7%
Inmuebles	163	0,0%	169	0,0%	-3,6%
Otros bienes muebles	130	0,0%	59	0,0%	120,3%
Sueldos y salarios	5.517	1,0%	7.175	1,3%	-23,1%
Vehículos	4.189	0,8%	5.606	1,0%	-25,3%
Total	536.662	100,0%	539.681	100,0%	-0,6%

A continuación, mostramos datos de los importes de las actuaciones de embargo, por meses y desglose por modalidad de embargo:

Mes	Importe de Actuaciones 2025	Importe de Actuaciones 2024	Var. % entre periodos
ene-25	405.146.282,87 €	515.661.873,83 €	-21,4%
feb-25	1.098.131.931,70 €	888.881.124,95 €	23,5%
mar-25	863.830.429,04 €	780.256.892,33 €	10,7%
abr-25	643.573.631,10 €	587.447.900,90 €	9,6%
may-25	908.328.021,53 €	382.986.701,25 €	137,2 %
jun-25	624.177.251,95 €	1.052.525.567,48 €	-40,7 %
jul-25	414.577.470,87 €	513.272.969,41 €	-19,2 %
ago-25	1.110.072.002,02 €	917.514.926,28 €	21,0 %
sep-25	582.600.259,56 €	815.541.373,53 €	-28,6 %
oct-25	965.129.566,83 €	660.555.321,53 €	46,1 %
nov-25	1.001.356.885,77 €	838.864.288,06 €	19,4 %
dic-25	478.167.379,28 €	631.964.166,32 €	-24,3 %
Total	9.095.091.112,52 €	8.585.473.105,87 €	5,9 %

Modalidad de embargo	Importe de Actuaciones 2025	%/ Total	Importe de Actuaciones 2024	%/Total	Var. % entre periodos
Créditos Operaciones SI	10.214.727,57€	0,1%	18.957.069,44€	0,2%	-46,1%
Créditos Terminal Punto de Venta	17.305.244,24€	0,2%	14.677.333,15€	0,2%	17,9%
Créditos Arrendamientos	36.472.956,71€	0,4%	2.136.222,87€	0,0%	1607,45
Créditos Operaciones con Terceros	90.924.614,28€	1,0%	106.203.787,22€	1,2%	-14,4%
Cuentas	4.142.417.419,92€	45,5%	3.916.869.274,82€	45,6%	5,8%
Depósitos Bancarios	8.924.449,50€	0,1%	5.105.332,81€	0,1%	74,8%
Devoluciones de la AEAT	4.683.363.968,12€	51,5%	4.433.778.897,15€	51,6%	5,6%
Inmuebles	36.162.452,05€	0,4%	13.310.996,04€	0,2%	171,7%
Otros bienes muebles	22.417.864,38€	0,2%	6.073.643,56€	0,1%	269,1%
Sueldos y Salarios	26.433.343,69€	0,3%	31.391.034,26€	0,4%	-15,8%
Vehículos	20.454.072,06€	0,2%	36.969.514,55€	0,4%	-44,7%
Total	9.095.091.112,52€	100,0%	8.585.473.105,87€	100,0%	5,9%

Respecto al ejercicio 2024, si bien en términos globales tiene lugar un decremento del 0,6 en el número de actuaciones de embargo, en términos pecuniarios se da un incremento del 5,9%.

Por su peso en cuanto a las actuaciones de embargo, destacamos el importe derivado de las actuaciones de embargo de cuentas y derechos de créditos derivados de devoluciones del IRPF, resultando incrementos respecto al periodo anterior de 5,8% y 5,6% respectivamente.

Resulta llamativo el incremento con respecto a 2024 de los importes por las actuaciones de embargo de derechos de créditos derivados de arrendamientos, otros bienes muebles e inmuebles.

3.2.1. Importe recaudado derivado de las actuaciones de embargo. Comparativa.

Los importes recaudados no necesariamente están asociados a las actuaciones de embargo realizadas en el mismo periodo.

A continuación, mostramos los importes recaudados en el ejercicio 2025 y comparativa respecto al mismo periodo del ejercicio anterior:

Podemos determinar una mejora en la recaudación respecto al ejercicio 2024, dándose un incremento del 6,9%.

Con la salvedad de los meses de junio, octubre y noviembre, y en menor medida diciembre, en el resto de los meses mejora la recaudación respecto al ejercicio 2024.

Mes	Importe recaudado 2025	% / Total	Importe recaudado 2024	% / Total	Var. %
ene-25	986.089,55 €	5,7%	983.104,92 €	6,1%	0,3%
feb-25	2.163.651,09 €	12,5%	1.619.285,04 €	10,0%	33,6%
mar-25	1.145.103,72 €	6,6%	1.107.401,02 €	6,8%	3,4%
abr-25	2.324.467,49 €	13,4%	1.431.083,92 €	8,8%	62,4%
may-25	1.129.223,56 €	6,5%	1.073.613,54 €	6,6%	5,2%
jun-25	1.258.894,98 €	7,2%	1.742.803,72 €	10,7%	-27,8%
jul-25	1.398.320,20 €	8,1%	1.115.499,82 €	6,9%	25,4%
ago-25	1.770.705,56 €	10,2%	1.600.646,82 €	9,9%	10,6%
sep-25	1.006.460,28 €	5,8%	895.082,73 €	5,5%	12,4%
oct-25	1.543.101,93 €	8,9%	1.842.398,92 €	11,3%	-16,2%
nov-25	661.444,25 €	3,8%	845.361,99 €	5,2%	-21,8%
dic-25	1.978.199,16 €	11,4%	1.990.688,73 €	12,3%	-0,6%
Total	17.365.661,77 €	100,0%	16.246.971,17 €	100,0%	6,9%

Desglose por tipo de embargo:

Tipo de embargo	Importe recaudado 2025	% / Total	Importe recaudado 2024	% / Total	Var. %
Créditos Operaciones SII	1.183.960,27 €	6,8 %	201.515,59 €	1,2 %	487,5 %
Créditos Terminal Punto de Venta	1.263.973,70 €	7,3 %	2.063.395,23 €	12,7 %	-38,7 %
Créditos. Arrendamientos	287.781,00 €	1,7 %	274.345,00 €	1,7 %	4,9 %
Créditos. Operaciones con Terceros	607.831,50 €	3,5 %	1.336.307,84 €	8,2 %	-54,5 %
Cuentas	12.200.951,64 €	70,3 %	9.573.969,05 €	58,9 %	27,4 %
Depósitos Bancarios	133.670,70 €	0,8%	33.324,46 €	0,2%	301,1%
Devoluciones de la AEAT	680.841,07 €	3,9%	727.974,95 €	4,5%	-6,5%
Inmuebles	215.814,58 €	1,2%	940.750,04 €	5,8%	-77,1%
Otros bienes muebles	51.764,82 €	0,3%	6.770,00 €	0,0%	664,6%
Sueldos y salarios	701.373,59 €	4,0%	851.541,36 €	5,2%	-17,6%
Vehículos	37.698,90 €	0,2%	237.077,65 €	1,5%	-84,1%
Total	17.365.661,77 €	100,0%	16.246.971,17 €	100,0%	6,9%

A destacar:

Los embargos de cuentas son con diferencia el recurso que ofrece mayor índice de recaudación, 70% de recaudación sobre el total, dándose además un incremento respecto a lo recaudado en el periodo anterior.

Los embargos de 'Créditos Operaciones SII' y 'Créditos Terminal Punto de Venta' son las siguientes modalidades de embargo con mayor índice de recaudación.

Si centramos la atención en otras modalidades de embargo, Inmuebles, sueldos y salarios, vehículos y embargo de derechos de créditos derivados de las devoluciones del IRPF, la recaudación disminuye respecto al ejercicio 2024.

Importe total de ingresos recaudados derivados del procedimiento de apremio.

Mes	Suma de N.º Ingresos	%	Suma de Principal	Suma de Recargo	Suma de Intereses	Total ingresos	%
Enero-2025	17.318	14,1%	4.617.129,17 €	750.177,29 €	198.145,91 €	5.565.452,37 €	11,7%
Febrero-2025	6.748	5,5%	2.806.621,29 €	401.742,62 €	99.748,32 €	3.308.112,23 €	6,9%
Marzo-2025	13.253	10,8%	3.829.095,17 €	591.876,97 €	181.654,43 €	4.602.626,57 €	9,6%
Abril-2025	6.740	5,5%	2.597.220,28 €	470.566,03 €	202.602,81 €	3.270.389,12 €	6,8%
Mayo-2025	15.401	12,6%	5.878.414,39 €	844.300,38 €	469.065,42 €	7.191.780,19 €	15,1%
Junio-2025	6.706	5,5%	2.512.001,80 €	409.515,60 €	131.393,90 €	3.052.911,30 €	6,4%
Julio-2025	12.549	10,2%	3.653.432,59 €	669.993,75 €	209.718,87 €	4.533.145,21 €	9,5%
Agosto-2025	5.250	4,3%	2.004.554,49 €	289.474,27 €	76.564,07 €	2.370.592,83 €	5,0%
Septiembre-2025	13.021	10,6%	3.543.163,59 €	582.666,88 €	178.919,61 €	4.304.750,08 €	9,0%
Octubre-2025	6.305	5,1%	2.623.675,62 €	480.930,73 €	236.308,75 €	3.340.915,10 €	7,0%
Noviembre-2025	12.513	10,2%	2.829.796,28 €	528.025,82 €	142.323,47 €	3.500.145,57 €	7,3%
Diciembre-2025	6.704	5,5%	2.133.069,34 €	418.353,31 €	162.291,03 €	2.713.713,68 €	5,7%
Totales	122.508	100,0%	39.028.174,01 €	6.437.623,65 €	2.288.736,59 €	47.754.534,25 €	100,0%

Desglose de ingresos por fuente:

Fuente de ingresos	Numero de Ingresos	Suma de Principal	Suma de Recargo	Suma de Intereses	Total, Ingresos	%
Entidad Colaboradora	38.427	21.619.761,66€	3.608.339,18€	1.425.661,07€	26.653.761,91€	55,8%
Diligencia de Cuentas	51.768	9.776.395,94€	1.753.003,76€	426.828,47€	11.956.228,17€	25,0%
Domiciliación	24.954	3.841.320,48€	550.542,47€	305.375,24€	4.697.238,19€	9,8%
Compensación Ejecutiva	3.291	2.163.523,35€	282.210,28€	25.113,83€	2.470.847,46€	5,2%
Cuenta Restringida	3.702	1.533.312,78€	236.062,79€	103.377,40€	1.872.752,97€	3,9%
En Origen	365	92.453,77€	7.465,17€	2.380,58€	102.299,52€	0,2%
Vexcan	1	1.406,03€	0,00€	0,00€	1.406,03€	0,0%
Total	122.508	39.028.174,01€	6.437.623,65€	2.288.736,59€	47.754.534,25€	100,00%

En el mes de mayo se dio la máxima recaudación, 15% sobre el total recaudado en el ejercicio, frente al mes de agosto donde se dio la mínima, 5%.

Los ingresos realizados en entidades colaboradoras y los derivados de embargo de cuentas representan el 81,0 % sobre el total.

Desglose de ingresos por fuente u origen de la deuda:

Ejercicio 2025	Nº Ingresos	%	Principal	Recargos	Excesivos	Total	%
Deuda derivada ATC	92.556	75,6 %	35.030.130,25 €	5.749.966,48 €	1.246.546,26 €	42.819.289,98 €	89,7 %
Deuda derivada ATC	29.952	24,4 %	3.998.043,76 €	687.637,17 €	121.178,15 €	4.935.244,39 €	10,3 %
Totales	122.508	100,0%	39.028.174,01 €	6.437.623,65 €	1.367.724,43 €	47.754.534,25 €	100,0 %

El 75,6% de los ingresos, con un importe del 89,7% de recaudación sobre el total, tiene su origen en deuda emitida por servicios y/o dependencias de la Agencia Tributaria Canaria (deuda interna), frente

al 10,3% de la recaudación, derivada de deuda externa, esto es, organismos o administraciones (ayuntamientos, etc.) que han suscrito convenio con la ATC para la recaudación ejecutiva.

Otros datos de interés.

- Entre los diversos indicadores establecidos por el Área de Recaudación para el presente ejercicio, se ha determinado como objetivo alcanzar un importe de ingresos anual de cuarenta y cuatro millones (44.000.000). El importe total recaudado durante el ejercicio se ha incrementado un 8,5% sobre el objetivo marcado.
- Coste del servicio derivado de la recaudación ejecutiva (5%). Desglose por meses.

Mes	Total ingresos	Costes servicio (5%)	% acumulado
Enero-2025	5.565.452,17€	278.272,62€	12,6%
Febrero-2025	3.308.112,23€	165.405,61€	20,2%
Marzo-2025	4.602.626,57€	230.131,33€	30,6%
Abril-2025	3.270.389,12€	163.519,46€	38,6%
Mayo-2025	7.191.780,19€	359.589,01€	38,1%
Junio-2025	3.052.911,30€	152.645,57€	54,4%
Julio-2025	4.533.145,21€	226.657,26€	61,3%
Agosto-2025	2.370.592,83€	118.529,64€	71,6%
Septiembre-2025	4.304.750,08€	215.237,50€	77,0%
Octubre-2025	3.340.915,10€	167.045,76€	86,8%
Noviembre-2025	3.500.145,57€	175.007,28€	94,4%
Diciembre-2025	2.713.713,68€	135.685,68€	102,4%
Totales	47.754.534,25€	2.387.726,71€	108,5%
Totales	44.000.000,11€	108,5%	

3.2.2. Importe de las providencias de apremio dadas de baja.

Mes	Suma de N.º Bajas	Suma de Principal	Suma de Recargo	Importe total
ene-25	214	287.086,35 €	91.708,36 €	378.794,71 €
feb-25	217	1.305.393,15 €	289.684,99 €	1.595.078,14 €
mar-25	42.378	12.487.083,45 €	3.018.607,34 €	15.505.690,79 €
abr-25	787	456.219,91 €	90.824,08 €	547.043,99 €
may-25	378	5.216.066,27 €	591.023,77 €	5.807.090,04 €
jun-25	264	1.394.978,62 €	300.681,20 €	1.695.659,82 €
jul-25	2.978	4.876.639,86 €	1.052.280,30 €	5.928.920,16 €
ago-25	160	387.802,63 €	98.537,90 €	486.340,53 €
sep-25	10.490	14.026.899,54 €	3.399.738,82 €	17.426.638,36 €
oct-25	714	8.109.788,22 €	2.496.486,59 €	10.606.274,81 €
nov-25	15.932	8.955.267,32 €	2.484.526,04 €	11.439.793,36 €
dic-25	828	733.960,15 €	246.864,78 €	980.824,93 €
Totales	75.340	58.237.185,47 €	14.160.964,17 €	72.398.149,64 €

Llama la atención las diferencias significativas entre las bajas tramitadas en los diferentes meses.

Desglose de bajas por fuente u origen de la deuda:

Bajas 2025	Número de bajas	%	Suma de principal	Suma de recargo	Importe total	%
Bajas deuda ATC	60.124	79,8%	51.306.580,81€	12.670.551,55€	63.977.132,36€	88,4%
Bajas deuda convenios	15.216	20,2%	6.930.604,66€	1.490.412,62€	8.411.017,28€	11,6%
Totales	75.340	100,0%	58.237.185,47€	14.160.964,17€	72.398.149,64€	100,0%

Otros datos de interés.

- Otro de los indicadores establecidos por el Área de Recaudación para el presente ejercicio, es el ingreso derivado de las bajas de valores o providencias de apremio, fijando como objetivo un importe anual de sesenta y seis millones (66.000.000).

El porcentaje de bajas resultante sobre el objetivo marcado se ha incrementado en un 9,7%.

Coste del servicio derivado de las bajas en la recaudación ejecutiva (1%). Desglose por meses:

Mes	Importe Bajas	Coste servicio (1%)	% Acumulado
ene-25	378.794,71 €	3.787,95 €	0,6%
feb-25	1.595.078,14 €	15.950,78 €	3,0%
mar-25	15.505.690,79 €	155.056,91 €	26,5%
abr-25	547.043,99 €	5.470,44 €	27,3%
may-25	5.807.090,04 €	58.070,90 €	36,1%
jun-25	1.695.659,82 €	16.956,60 €	38,7%
jul-25	5.928.920,16 €	59.289,20 €	47,7%
ago-25	486.340,53 €	4.863,41 €	48,4%
sep-25	17.426.638,36 €	174.266,38 €	74,8%
oct-25	10.606.274,81 €	106.062,75 €	90,9%
nov-25	11.439.793,36 €	114.397,93 €	108,2%
dic-25	980.824,93 €	9.808,25 €	109,7%
Totales	72.398.149,64 €	723.981,50 €	

3.2.3. Rehabilitaciones de deudas. Minoraciones.

En el ejercicio 2025, el importe de las rehabilitaciones de deudas y actuaciones de rectificación realizadas por las dependencias de recaudación de la ATC ha sido el que se muestra a continuación.

Mostramos además los importes a minorar resultantes asociados a la facturación o certificación mensual por este concepto:

Mes	Suma de Minoraciones	Suma de Principal	Suma de Recargo	Importe total	Importe a Minorar
Enero - 2025	181	903.816,47€	188.901,93€	1.092.721,40€	10.927,21€
Febrero- 2025	2	28.334,71€	6.592,31€	34.927,02€	349,27€
Marzo- 2025	7	128.088,76€	25.794,54€	153.883,30€	1.538,83€
Abril- 2025	23	237.129,94€	45.517,62€	282.647,56€	2.826,48€
Mayo- 2025	70	358.557,61€	64.817,08€	423.374,69€	4.233,75€
Junio- 2025	10	1.017,67€	206,99€	1.224,66€	12,25€
Julio- 2025	31	70.089,40€	14.166,16€	84.255,56€	842,56€
Agosto- 2025	4	31.799,86€	12.351,53€	44.151,39€	441,51€
Septiembre- 2025	21	103.798,96€	21.932,50€	125.731,46€	1.257,31€
Octubre- 2025	5	129.175,56€	26.047,45€	155.223,01€	1.552,23€
Noviembre- 2025	5	167.417,98€	51.392,79€	218.810,77€	2.188,11€
Diciembre- 2025	3	56.410,07€	22.354,51€	78.764,58€	787,65€
Totales	362	2.215.639,99€	480.075,41€	2.695.715,40€	26.957,15€

Ejercicio 2025	Numero	%	Importe Minoración	%
Deuda derivada ATC	211	58,3%	2.519.550,02€	93,5%
Deuda derivada de Convenios	151	41,7%	176.165,38€	6,5%
Totales	362	100,00%	2.695.715,40€	100,0%

3.2.4. Otras tareas de recaudación: información del área de enajenaciones.

En el ejercicio 2025, se han subido o publicado en el portal un total de 20 lotes para subasta, lo que representa el 59% sobre el objetivo anual propuesto (34 lotes).

3.2.5. Presupuesto y porcentaje de ejecución.

Conceptos facturables:

- 5% sobre el importe total de ingresos recaudados en el mes.
- 1% sobre el importe de las providencias de apremio dadas de baja.
- Importe de las costas anticipado en el mes.
- Detraer importe total de minoraciones o reactivación de deuda.

Presupuesto estimado 2025: 2.796.768,67 €.

Presupuesto mensual estimado: 233.064,06 €.

En el ejercicio 2025 se ha ejecutado o consumido la totalidad del presupuesto, resultando un exceso o incremento sobre el importe estimado presupuestado del 12,4%:

Mes	Importe facturación	% acumulado	%
Enero - 2025	270.630,62€	9,68%	9,68%
Febrero - 2025	183.849,34€	16,25%	6,57%
Marzo - 2025	385.885,76€	30,05%	13,80%
Abril - 2025	172.811,00€	36,23%	6,18%
Mayo - 2025	414.792,32€	51,06%	14,83%
Junio - 2025	171.417,74€	57,19%	6,13%
Julio - 2025	303.550,83€	68,04%	10,85%
Agosto - 2025	132.894,75€	72,79%	4,75%
Septiembre - 2025	391.455,00€	86,79%	14,00%
Octubre - 2025	277.655,52€	96,72%	9,93%
Noviembre - 2025	290.102,12€	107,09%	10,37%
Diciembre - 2025	149.676,25€	112,44%	5,35%
Total	3.144.721,23€	112,44%	
Var. % sobre presupuesto	12,4		

3.3. Personal adscrito al Área de Recaudación.

A 31 de diciembre de 2025, los efectivos adscritos al Área de Recaudación lo conforman 13 trabajadores, de acuerdo con el siguiente desglose:

Departamento de Recaudación	Técnic@ - coordinad@r	Técnic@	Administrativ@s	Totales
Jefe departamento				1
Area de embargos	1		3	4
Area de enajenaciones		2	4	6
Area de procedimientos especiales			2	2
Totales	1	2	9	13

Desglose de horas en el Área de Recaudación.

Mes	Horas efectivas de trabajo	Horas permisos retribuidos	Horas enfermedad / IT	Totales	Horas efectivas de trabajo	Horas permisos retribuidos	Horas enfermedad / IT
Enero-2025	2.019,50	403,00	285,00	2.707,50	74,6%	14,9%	10,5%
Febrero-2025	2.198,00	84,00	315,00	2.597,00	84,6%	3,2%	12,1%
Marzo-2025	1.848,00	217,00	175,00	2.240,00	82,5%	9,7%	7,8%
Abril-2025	1.806,00	203,00	154,00	2.163,00	83,5%	9,4%	7,1%
Mayo-2025	1.603,00	182,00	126,00	1.911,00	83,9%	9,5%	6,6%
Junio-2025	1.358,00	280,00	371,00	2.009,00	67,6%	13,9%	18,5%
Julio-2025	1.683,50	429,00	279,50	2.392,00	70,4%	17,9%	11,7%
Agosto-2025	858,00	572,00	130,00	1.560,00	55,0%	36,7%	8,3%
Septiembre-2025	1.295,00	483,00	28,00	1.806,00	71,7%	26,7%	1,6%
Octubre-2025	1.722,00	189,00	21,00	1.932,00	89,1%	9,8%	1,1%
Noviembre-2025	1.547,00	84,00	49,00	1.680,00	92,1%	5,0%	2,9%
Diciembre-2025	1.084,00	426,00	56,00	1.566,00	69,2%	27,2%	3,6%
Totales	19.022,00	3.552,00	1.989,50	24.563,50	77,4%	14,5%	8,1%

NOTA: no se incluyen las horas del Jefe de Área de Recaudación.

3.4. Tabla resumen.

Concepto	2025	2024	Var. %
Suma de actuaciones de embargo	536.662	539.681	-0,6 %
Importe de actuaciones de embargo	9.095.091.112,52 €	8.585.473.105,87 €	5,9 %
Importe recaudado de las actuaciones de embargo	17.365.661,77 €	16.246.971,17 €	6,9 %
N.º de ingresos derivados del procedimiento de apremio	122.508	No disponible	
Total, ingresos derivados del procedimiento de apremio	47.754.534,25 €	No disponible	
N.º de bajas derivados del procedimiento de apremio	75.340	No disponible	
Importe datado por bajas derivados del procedimiento de apremio	72.398.149,64	No disponible	
N.º de providencia de apremio reactivadas (minoraciones)	362	No disponible	
Importe correspondiente a minoraciones	2.695.715,40 €	No disponible	
Lotes de subasta	20	34	-41 %

4. Departamento de Notificaciones y tratamiento de la información.

4.1. Descripción de actividad del área.

El Área de Notificaciones (también conocida como Área de Tratamiento) se enfoca en la gestión de notificaciones y tratamiento documental. Sus principales tareas incluían:

- Emisión y ensobrado de notificaciones
- Depósito y seguimiento de envíos
- Digitalización e indexación de documentos
- Control de calidad de los procesos

Con el tiempo, y gracias a la creación de un servicio integral de notificaciones desarrollado por Asista, el departamento área ha logrado consolidarse como un referente en este ámbito al nivel del Gobierno de Canarias. El proceso abarca desde la generación de la notificación hasta su finalización, con un sistema de alertas que permite una gestión proactiva, temprana y eficaz de cualquier incidencia detectada.

El objetivo principal de este departamento es dejar *constancia efectiva de la recepción por parte del destinatario*, ya sea este, un contribuyente, un obligado tributario o un tercero con obligaciones frente a la Administración. Para lograr esto, el departamento establece un control de calidad que se basa en la fiscalización de las respuestas de las notificaciones realizadas por la empresa pública de Servicios Universal de Correos y Telégrafos S.A y la adecuación a la legalidad establecida en la normativa respecto a las notificaciones administrativas.

Este control de calidad se realiza a través de los avisos de Correos, que a fecha de hoy nos llegan en soporte electrónico y certifican el resultado de la notificación. De esta forma, el departamento puede verificar que las notificaciones han sido entregadas correctamente y en los plazos establecidos por la ley. Asimismo, se verifica que las respuestas recibidas sean adecuadas a la legalidad establecida en la normativa en materia de notificaciones administrativas.

4.1.1. Estructura del departamento y componentes.

Durante 2025 el departamento estuvo conformada por diecisiete personas, una Técnico-Coordinadora del área, 2 administrativos y 13 auxiliares.

A continuación, exponemos algunas tablas con los indicadores que miden la actividad del departamento de notificaciones durante 2025, comparándolos además con los datos relativos a 2024.

4.1.2. Indicadores de actividad de 2025.

El presente informe se realiza atendiendo al número de encargos de ACTOS ADMINISTRATIVOS realizados por la ATC en el ejercicio 2025 para su notificación.

Este análisis servirá para cuantificar la eficacia del servicio de notificación postal y el servicio de notificación electrónica (DEHú), en consonancia con los objetivos marcados por la ATC.

Para analizar la eficacia del servicio postal y del servicio electrónico de notificación (DEHú), atenderemos a los siguientes criterios:

- Consideraremos solo los ACTOS ADMINISTRATIVOS FINALIZADOS en el periodo considerado y con RESULTADO FINAL NOTIFICADO POR CUALQUIER VÍA.

Téngase en cuenta que a la fecha de extracción de los datos existen actos administrativos finalizados con un resultado diferente a notificados, así como NO FINALIZADOS, esto es, enviados a notificar, pero aún sin resultado.

- Consideraremos solo aquellos actos que se envíen a notificar `CON ACUSE`, donde quede constancia fehaciente del resultado, diferenciándolos de las comunicaciones y de los encargos realizados por la ATC para su publicación directa en boletín.

En el horizonte temporal analizado la ATC ha encargado a ASISTA la gestión de un total de 272.812 actos administrativos, finalizando la gestión del 98%. Téngase en cuenta que la finalización no implica necesariamente que el resultado final sea `NOTIFICADO`, como mostramos a continuación de forma resumida:

Periodo 2025		
Total, actos administrativos		272.812
Actos administrativos FINALIZADOS		267.372
Con acuse de recibo		229.645
	Notificados por servicio postal	56.058
	Notificados en OATs	830
	Notificados por edicto (boletín)	39.608
	Notificados telemáticamente	94.810
	Resultado distinto a notificado	38.339
Comunicaciones		37.677
Directos a boletín		50
Actos administrativos NO FINALIZADOS		5.440

A título informativo, se han realizado un total de 474.743 gestiones, de acuerdo con el siguiente desglose:

	Total, actos administrativos	Total, gestiones
Las Palmas	131.496	218.551
Santa Cruz Tenerife	141.316	256.192
Totales	202.812	474.743

Total gestiones	Las Palmas	Santa Cruz Tenerife	Totales
Suma de numero envios postales	69.795	90.914	160.709
Suma de numero envios personales	385	466	851
Suma de numero envios boletin	17.361	24.159	41.520
Suma de numero envios telematicos	131.010	140.653	271.663
Totales	218.551	256.192	474.743

ACTOS ADMINISTRATIVOS FINALIZADOS: DESGLOSE POR TIPO DE DOCUMENTO Y VÍA DE NOTIFICACIÓN:

	B-Boletín	C-Comunicación	N-Notificación con Acuse	Total
1er ENVIO POSTAL		2	47.902	47.904
2º ENVIO POSTAL			8.767	8.767
BOLETIN	50		39.609	39.659
PERSONAL			830	830
SIN NOTIFICAR			57	57
TELEMATICA		37.675	132.480	170.155
Total, general	50	37.677	229.645	267.372

EFICACIA DE LA NOTIFICACIÓN EN PAPEL (SERVICIO POSTAL).

Como ya hemos adelantado, para determinar la eficacia del servicio postal y de notificación electrónica (DEHú) solo atenderemos a los actos administrativos *cuya gestión haya finalizado*, centrándonos únicamente en los actos que requieran constancia fehaciente de su resultado (*con acuse de recibo*).

Por otro lado, en la ecuación para determinar la eficacia del servicio de notificación en papel, servicio postal con acuse de recibo, hemos considerado el *cociente que resulta entre los encargos con resultado de notificado*, tanto primeros y segundos envíos postales como notificaciones personales, *sobre el total de encargos finalizados, incluyendo las notificaciones vía edicto o boletín*, dado que van precedidas de envíos postales que resultaron infructuosos.

Determinaremos por tanto la eficacia de las notificaciones practicadas en papel, de acuerdo con los siguientes datos:

ACTOS ADMINISTRATIVOS CON RESULTADO NOTIFICADO	
N-Notificación con Acuse	
1er ENVIO POSTAL	47.548
2º ENVIO POSTAL	8.510
BOLETIN	39.608
PERSONAL	830
Total, general	96.496

A continuación, mostramos el resultado de la eficacia de las notificaciones practicadas en papel (servicio postal) diferenciando por provincia, tipo de procedimiento y órgano central de la ATC que emite el acto administrativo. Asimismo, mostramos dato evolutivo de la eficacia.

A modo de resumen:

1. En el ejercicio 2025, la eficacia de las notificaciones practicadas en papel ha sido del 59,0%, esto es, seis puntos porcentuales por debajo del objetivo marcado (65%).
2. La subdirección de recaudación ha sido con diferencia el órgano central de la ATC que más actos administrativos ha realizado a Asista para su notificación, y especialmente los actos vinculados con el procedimiento de apremio (ejecutiva).
3. Destacamos la mayor eficacia en la notificación de actos asociados al procedimiento de 'voluntaria' (69,2%), y a los actos o encargos emitidos por los servicios, órganos o dependencias adscritas a la provincia de Las Palmas (62,5%).
4. La eficacia ha oscilado entre el 57% y el 60%, dato acumulado del primer semestre y hasta septiembre de 2025 respectivamente.

ORGANOS CENTRALES DE LA AGENCIA TRIBUTARIA CANARIA	NOTIFICACIONES PRACTICADAS EN PAPEL POR SERVICIO DE CORREOS			NOTIFICACIONES PRACTICADAS EN OATs			NOTIFICACIONES PRACTICADAS EN BOLETIN			EFICACIA NOTIFICACION EN PAPEL		
	EJECUTIVA	VOLUNTARIA	Total general	EJECUTIVA	VOLUNTARIA	Total general	EJECUTIVA	VOLUNTARIA	Total general	EJECUTIVA	VOLUNTARIA	Total general
AREA DE INNOVACION TEC. TRANSPARENCIA Y PROTECCION DE DATOS		2	2			0			0		100,0%	100,0%
SUBDIRECCION DE GESTION TRIBUTARIA		6.116	6.116		153	153		2.209	2.209		73,9%	73,9%
SUBDIRECCION DE INSPECCION Y PLANIFICACION		142	142			0		43	43		76,8%	76,8%
SUBDIRECCION DE RECAUDACION	38.185	9.501	47.686	454	193	647	31.477	3.275	34.752	55,1%	74,7%	58,2%
UNIDAD DE GRANDES CONTRIBUYENTES Y TRIBUTOS A LA IMPORTACION Y ESPECIALES		2.112	2.112			30		2.604	2.604		45,1%	45,1%
Total general	38.185	17.873	56.058	454	376	830	31.477	8.131	39.608		69,2%	59,0%

PROVINCIA	NOTIFICACIONES PRACTICADAS EN PAPEL POR SERVICIO DE CORREOS			NOTIFICACIONES PRACTICADAS EN OATs			NOTIFICACIONES PRACTICADAS EN BOLETIN			EFICACIA NOTIFICACION EN PAPEL		
	EJECUTIVA	VOLUNTARIA	Total general	EJECUTIVA	VOLUNTARIA	Total general	EJECUTIVA	VOLUNTARIA	Total general	EJECUTIVA	VOLUNTARIA	Total general
LAS PALMAS	17.006	9.968	26.974	198	177	375	12.787	3.622	16.409	57,4%	73,7%	62,5%
SANTA CRUZ DE TENERIFE	21.179	7.905	29.084	256	199	455	18.690	4.509	23.199	53,4%	64,3%	56,0%
Total general	38.185	17.873	56.058	454	376	830	31.477	8.131	39.608	55,1%	69,2%	59,0%

TIPO DE NOTIFICACION	NOTIFICACIONES PRACTICADAS EN PAPEL POR SERVICIO DE CORREOS			NOTIFICACIONES PRACTICADAS EN OATs			NOTIFICACIONES PRACTICADAS EN BOLETIN			EFICACIA NOTIFICACION EN PAPEL		
	EJECUTIVA	VOLUNTARIA	Total general	EJECUTIVA	VOLUNTARIA	Total general	EJECUTIVA	VOLUNTARIA	Total general	EJECUTIVA	VOLUNTARIA	Total general
EJECUTIVA	17.006	21.179	38.185	198	256	454	12.787	18.690	31.477	57,4%	53,4%	55,1%
VOLUNTARIA	9.968	7.905	17.873	177	199	376	3.622	4.509	8.131	73,7%	64,3%	69,2%
Total general	26.974	29.084	56.058	375	455	830	16.409	23.199	39.608	62,5%	56,0%	59,0%

EFICACIA NOTIFICACION EN PAPEL							
AÑO	MES	TIPO NOTIF.	ACTOS ADMINISTRATIVOS FINALIZADOS	NOTIFICADOS	% NOTIFICADOS	BOLETIN	% BOLETIN
2025	TRIMESTRE 1	EJECUTIVA	16.681	9.367	56,2%	7.314	43,8%
		VOLUNTARIA	7.762	5.208	67,1%	2.554	32,9%
		TOTAL	24.443	14.575	59,6%	9868	40,4%
2025	TRIMESTRE 2	EJECUTIVA	40.239	21.754	54,1%	18.485	45,9%
		VOLUNTARIA	15.418	10.195	66,1%	5223	33,9%
		TOTAL	55.657	31.949	57,4%	23.708	42,6%
2025	TRIMESTRE 3	EJECUTIVA	49.205	28.051	57,0%	21.154	43,0%
		VOLUNTARIA	19.903	13.716	68,9%	6.187	31,1%
		TOTAL	69.108	41.767	60,4%	27.341	39,6%
2025	ENE.-OCT.	EJECUTIVA	57.867	32.854	56,8%	25.013	43,2%
		VOLUNTARIA	22.052	15.030	68,2%	7.022	31,8%
		TOTAL	79.919	47.884	59,9%	32.035	40,1%
2025	ENE.-NOV.	EJECUTIVA	63.700	35.435	55,6%	28.265	44,4%
		VOLUNTARIA	24.101	16.558	68,7%	7.543	31,3%
		TOTAL	87.801	51.993	59,2%	35.808	40,8%
2025	ENE.-DIC.	EJECUTIVA	70.116	38.639	55,1%	31.477	44,9%
		VOLUNTARIA	26.380	18.249	69,2%	8.131	30,8%
		TOTAL	96.496	56.888	59,0%	39.608	41,0%

4.2. EFICACIA DEL SERVICIO ELECTRÓNICO DE NOTIFICACIONES (DEHÚ).

Consideraciones relevantes:

1. Diferenciaremos dos grupos de actos o encargos: comunicaciones y notificaciones de actos con `acuse`.
2. Analizaremos los resultados de las notificaciones practicadas por medios electrónicos, diferenciando según el tipo de destinatario: por un lado, los sujetos obligados a relacionarse electrónicamente con la Administración; por otro, aquellos que, aun no estando obligados, optan voluntariamente por esta modalidad de notificación.
3. Para determinar la eficacia del servicio electrónico de notificaciones (DEHÚ), obviaremos el dato o resultado de las comunicaciones, centrándonos únicamente en los siguientes resultados de las notificaciones enviadas `con accuse`:
 - Notificadas.
 - Caducadas, omitiendo las caducidades de los `no suscritos` a esta modalidad de notificación, salvo que la notificación haya sido enviada a representante legal, que esté obligado a esta modalidad de notificación.
 - Rehusadas o rechazadas, omitiendo las de los `no suscritos` a esta modalidad de notificación.

Del total de actos administrativos finalizados por el servicio electrónico de notificaciones (DEHÚ), el 22 % fueron comunicaciones, frente al 78%, que fueron actos o encargos `con accuse` (N-Notificación con accuse):

SERVICIO NOTIFICACION ELECTRONICA (DEHÚ)			
	C-Comunicación	N-Notificación con Acuse	Total
N-NO SUSCRITO	22.290	30.000	52.290
O-OBLIGADO	14.531	94.866	109.397
V-VOLUNTARIO	854	7.614	8.468
Total	37.675	132.480	170.155
	22,1%	77,9%	

Como ya hemos señalado, para determinar la eficacia consideraremos solo los envíos telemáticos `con accuse`, obteniendo los siguientes resultados:

ACTOS ADMINISTRATIVOS CON ACUSE RESULTADO DEL SERVICIO NOTIFICACION ELECTRONICA (DEHÚ)					
	CADUCA	RECHAZADA	NOTIFICADAS	SERVICIO NO REALIZADO	Total, general
N-NO SUSCRITO	258	78	29.660	4	30.000
O-OBLIGADO	33.975	34	60.857		94.3866
V-VOLUNTARIO	3.318	3	4.293		7.614
Total, general	37.551	115	94.810	4	132.480

En la fórmula para determinar la eficacia, consideraremos las notificaciones a los sujetos 'no suscritos' que caducaron, ya que hay constancia de que fueron enviadas a sus representantes, que además están obligados a relacionarse electrónicamente con la administración. Sin embargo, omitiremos las notificaciones rechazadas por los sujetos 'no suscritos'.

A continuación, informamos con detalle del resultado y eficacia del servicio electrónico de notificaciones (DEHú), aplicando los criterios mencionados anteriormente. Mostramos además de los resultados o dato acumulado durante el ejercicio 2025.

EFICACIA DEL SERVICIO ELECTRÓNICO DE NOTIFICACIONES (DEHú).

Provincia	CADUCADA	%	NOTIFICADAS				
LAS PALMAS	20.577	29,2%	26	0,0%	49.864	70,8%	70.467
S.C. TENERIFE	16.974	27,4%	11	0,0%	44.946	72,6%	61.931
Total	37.551	28,4%	37	0,0%	94.810	71,6%	132.398

Tipo notificación	CADUCADA	%	RECHAZADAS	%	NOTIFICADAS	%	Totales
EJECUTIVA	19.854	29,5%	20	0,0%	47.412	70,5%	67.286
VOLUNTARIA	17.697	27,2%	17	0,0%	47.398	72,8%	65.112
Total	37.551	28,4%	37	0,0%	94.810	71,6%	132.398

Suscripción	CADUCADA	%	RECHAZADAS	%	NOTIFICADAS	%	Totales
N-NO SUSCRITO	258	0,9%		0,0%	29.660	99,1%	29.918
O-OBLIGADO	33.975	35,8%	34	0,0%	60.857	64,2%	94.866
V-VOLUNTARIO	3.318	43,6%	3	0,0%	4.293	56,4%	7.614
Total	37.551	28,4%	37	0,0%	94.810	71,6%	132.398

EFICACIA SERVICIO DE NOTIFICACION ELECTRONICA (DEHÚ)									
AÑO	MES	TIPO NOTIF.	ACTOS ADMINISTRATIVOS FINALIZADOS	NOTIFICADOS	% NOTIFICADOS	CADUCADOS	% CADUCADOS	RECHAZADOS	% RECHAZADOS
2025	TRIMESTRE 1	EJECUTIVA	16.764	12.138	72,7%	4.622	27,6%	4	0,02%
		VOLUNTARIA	14.419	11.572	80,3%	2.845	19,7%	2	0,01%
		TOTAL	31.183	23.710	76,0%	7.467	23,9%	6	0,02%
2025	TRIMESTRE 2	EJECUTIVA	35.186	25.147	71,5%	10.030	28,5%	9	0,03%
		VOLUNTARIA	29.522	23.601	79,9%	5.914	20,0%	7	0,02%
		TOTAL	64.708	48.748	75,3%	15.944	24,6%	16	0,02%
2025	TRIMESTRE 3	EJECUTIVA	49.787	35.344	71,0%	14.431	29,0%	12	0,02%
		VOLUNTARIA	42.636	33.979	79,7%	8.649	20,3%	8	0,02%
		TOTAL	92.423	69.323	75,0%	23.080	25,0%	20	0,02%
2025	ENE.-OCT.	EJECUTIVA	56.554	40.106	70,9%	16.432	29,1%	16	0,03%
		VOLUNTARIA	53.298	39.057	73,3%	14.226	26,7%	15	0,03%
		TOTAL	109.852	79.163	72,1%	30.658	27,9%	31	0,03%
2025	ENE.-NOV.	EJECUTIVA	60.724	42.775	70,4%	17.929	29,5%	20	0,03%
		VOLUNTARIA	59.212	43.679	73,8%	15.516	26,2%	17	0,03%
		TOTAL	119.936	86.454	72,1%	33.445	27,9%	37	0,03%
2025	ENE.-DIC.	EJECUTIVA	67.286	47.412	70,5%	19.854	29,5%	20	0,03%
		VOLUNTARIA	65.112	47.398	72,8%	17.697	27,2%	17	0,03%
		TOTAL	132.398	94.810	71,6%	37.551	28,4%	37	0,03%

Conclusiones:

1. En el ejercicio 2025, la eficacia de las notificaciones practicadas electrónicamente ha sido del 72%, esto es, tres puntos porcentuales por debajo del objetivo fijado por la ATC (75%).
2. Destacamos la mayor eficacia en la notificación de actos asociados al procedimiento de `voluntaria` (72,8%), y a los actos o encargos emitidos por los servicios, órganos o dependencias adscritas a la provincia de Santa Cruz de Tenerife (72,6%).
3. El mayor porcentaje de eficacia se alcanzó en el primer trimestre, 76%.

A continuación, y con carácter meramente informativo, mostramos el resultado de las comunicaciones:

COMUNICACIONES: VIA FINAL TELEMATICA CON RESULTADO			
Suscripción	CADUCADA	NOTIFICADA	Total
N-NO SUSCRITO	18.258	4.032	22.290
O-OBLIGADO	7.326	7.205	14.531
V-VOLUNTARIO	412	442	854
	25.996	11.679	37.675

COMUNICACIONES: VIA FINAL TELEMATICA CON RESULTADO			
Suscripción	CADUCADA	NOTIFICADA	Total
Las Palmas	8.354	5.105	13.459
Santa Cruz de Tenerife	17.642	6.574	24.216
	25.996	11.679	37.675

COMUNICACIONES: VIA FINAL TELEMATICA CON RESULTADO			
Suscripción	CADUCADA	NOTIFICADA	Total
EJECUTIVA	5.113	1.819	6.932
VOLUNTARIA	20.883	9.860	30.743
	25.996	11.679	37.675

OTROS DATOS DE INTERÉS.

A. Comparativa respecto mismo periodo ejercicio anterior.

Comparativa	Total, actos administrativos realizados	Total, actos administrativos finalizados	% finalizados	Total
2025	272.812	267.372	90,0%	474.743
2024	275.056	274.919	100,0%	471.567
Var. %	-0,8%	-2,7%	-1,9%	0,7%

Recordemos que el total de gestiones es la suma de todos los envíos postales realizados, primeros y segundos, los envíos personales, los envíos a boletín y telemáticos.

Notificaciones "con acuse"	Eficacia servicio postal y notificación personal	Eficacia servicio notificación electrónica (DEHú)
2025	59,0%	71,6%
2024	61,4%	71,1%
Var. %	-2,4%	0,5%

Periodo	Actos administrativos notificados por servicio postal y en oficina	%	Actos administrativos notificados en boletín	%	Totales
2025	56.888	59,0%	39.608	41,0%	96.496
2024	68.510	61,4%	43.110	38,6%	111.620
Var. %	-17,0%	-2,4%	-8,1%	2,4%	-13,5

Servicio notificación electrónica "con acuse)	Caducadas	%	Rechazadas	%	Notificadas	%	Total
2025	37.551	28,4%	37	0,0%	94.810	71,6%	132.398
2024	38.192	28,8%	80	0,1%	94.122	71,1%	132.394
Var. %	-1,7%	-0,5%	-53,8%	0,0%	0,7%	0,5%	0,0%

Comunicaciones	Caducadas	%	Notificadas	%	Totales
2025	25.996	69,0%	11.679	31,0%	37.675
2024	23.385	84,2%	4.402	15,8%	27.787
Var. %	11,2%	-15,2%	165,3%	15,2%	35,6%

Principales conclusiones:

1. Respecto al mismo periodo del ejercicio anterior, destacamos:

- Decremento en el número de actos administrativos, tanto realizados como finalizados.
- Incremento del 0,7% en el número total de gestiones.
- La eficacia en el servicio postal se reduce en 2,4 puntos porcentuales respecto a 2024. Téngase en cuenta que a la fecha del presente informe existen aún 5440 actos administrativos realizados en el ejercicio 2025 sin finalizar, esto es, sin conocimiento del resultado, frente a tan solo 137 actos sin finalizar que se realizaron en el periodo 2024.
- Mejora la eficacia del servicio de notificación electrónica en 0,5 puntos porcentuales.
- Se realizaron un total de 830 notificaciones personales en nuestras oficinas de atención, lo que supone una reducción del 31 % respecto a las realizadas en el mismo periodo del ejercicio anterior.
- Incremento respecto a 2024 en las comunicaciones realizadas por el servicio de notificación electrónica, 35,6%, que lleva aparejado un aumento en 15 puntos porcentuales de las notificadas.

B. Estimación de tiempos en la práctica de notificaciones.

- Para los sujetos no obligados a relacionarse electrónicamente con la administración, previamente a la notificación por servicio postal, actualmente se realiza un intento por el servicio electrónico de notificación (DEHú). El tiempo transcurrido entre el envío del encargo por el servicio de notificación electrónica (DEHú) y el envío por servicio postal son cinco (5) días naturales.
- Tiempo medio estimado primer envío postal y notificación: 9,3 días.
- Tiempo medio estimado primer envío postal y notificación segundo envío postal: 26,3 días.
- Tiempo medio estimado notificación boletín: 54,7 días.

C. Destino de los actos administrativos notificados.

Si atendemos al destino de los actos administrativos notificados, tanto por servicio postal o mediante edicto, el resultado fue el siguiente:

Actos administrativos notificados	Canarias	%	Península y resto territorio español	%	Extranjero	%	Totales
Primer envío postal	46.344	97,5%	925	1,9%	279	0,6%	47.548
Segundo envío postal	8.257	97,0%	179	2,1%	74	0,9%	8.510
Notificación en boletín	38.889	98,2%	664	1,7%	55	0,1%	39.608
Totales	93.490	97,7%	1.768	1,8%	408	0,4%	95.666

D. Organismos emisores.

Como viene siendo habitual, los respectivos servicios de recaudación de la ATC son los que más encargos realizan, representando el 70,9 % sobre el total:

ORGANO EMISOR	B.-Boletín	C-Comunicación	N-Notificación con Acuse	Total	%
ADMINISTRACION DE RECAUDACION DE S.C. TENERIFE		2.434	96.258	98.692	36,2%
ADMINISTRACION DE RECAUDACION DE LAS PALMAS		4.498	90.291	94.789	34,7%
DEPENDENCIA DE TRIBUTOS INTERIORES Y PROPIOS LAS PALMAS		11.404	2.957	14.361	5,3%
ADMINISTRACION TRIBUTOS INTERIORES Y PROPIOS S.C. TENERIFE		6.114	5.968	12.082	4,4%
ADMINISTRACION TRIBUTOS CEDIDOS DE S.C. TENERIFE	1	3.958	5.309	9.268	3,4%
ADMINISTRACION TRIBUTOS INTERIORES Y PROPIOS LAS PALMAS		5	9.125	9.130	3,3%
ADMINISTRACION DE TRIBUTOS A LA IMPORT. Y ESPECIALES LAS PALMAS			8.979	8.979	3,3%
ADMINISTRACION DE TRIBUTOS CEDIDOS LAS PALMAS		4.605	3.192	7.797	2,9%
DEPENDENCIA DE TRIBUTOS A LA IMPORTACION Y ESPECIALES		4.543	81	4.624	1,7%
ADMINISTRACION DE TRIBUTOS A LA IMPO. Y ESPECIALES TENERIFE			4.345	4.345	1,6%
DELEGACION TRIBUTARIA INSULAR LANZAROTE		626	1.985	2.611	1,0%
DELEGACION TRIBUARIA INSULAR FUERTEVENTURA		842	1.201	2.043	0,7%
DEPENDENCIA INVEST. PATRIM. Y PROCED. ESPECIALES RECAUDACION	2		846	848	0,3%
DEPENDENCIA DE INSPECCION TRIBUTARIA LAS PALMAS	1		784	785	0,3%
DEPENDENCIA DE INSPECCION TRIBUTARIA S. C. TENERIFE	25		710	735	0,3%
DELEGACION TRIBUTARIA INSULAR LA PALMA		231	322	553	0,2%
DEPENDENCIA DE GRANDES CONTRIBUYENTES		33	226	259	0,1%
NEG. APLAZAMIENTOS/FRACCIONAMIENTOS DE LAS PALMAS			169	169	0,1%
DEPENDENCIA DE PLANIFICACION Y SELECCIÓN LAS PALMAS			145	145	0,1%
SECCION DE SUCESIONES Y DONACIONES S.C. TENERIFE			117	117	0,0%
DELEGACION TRIBUTARIA INSULAR DE LA GOMERA		77	16	93	0,0%
DEPENDENCIA DE RECAUDACION			74	74	0,0%
SERVICIO DE ASISTENCIA JURIDICA LAS PALMAS		3	67	70	0,0%
SECCION TRANSMISIONES PATRIMONIALES Y A.J.D. DE S.C. TENERIFE			66	66	0,0%
SERVICIO DE ASISTENCIA JURIDICA DE TENERIFE			62	62	0,0%
NEGOCIADO DE RECURSOS DE LAS PALMAS			36	36	0,0%
NEGOCIADO DE RECAUDACION DE LAS PALMAS			12	12	0,0%
DEPENDENCIA DE TRIBUTOS CEDIDOS			11	11	0,0%
JUNTA ECONOMICO-ADMINISTRATIVA DE CANARIAS / OF. LAS PALMAS	11			11	0,0%
DELEGACION TRIBUTAIRA INSULAR DE EL HIERRO			10	10	0,0%
JUNTA ECONOMICO-ADMINISTRATIVA DE CANARIAS / OF. S.C. TENERIFE	10			10	0,0%
NEGOCIADO MANIFIESTOS DE LAS PALMAS			9	9	0,0%
ADMINISTRACION TRIBUTOS CEDIDOS DE LAS PALMAS			8	8	0,0%
AREA DE OMMPVACOPM TEC., TRANSPARENCIA Y PROTECCION DE DATOS			4	4	0,0%
PRUEBAS NOTIFICACIONES TELEMATICAS			4	4	0,0%
Total general	50	39.373	233.389	272.812	100%

5. DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

5.1. INTRODUCCIÓN.

ASISTA CANARIAS dispone de una red de diez oficinas de atención tributaria localizadas en los siguientes municipios:

- Las Palmas de Gran Canaria.
- Santa María de Guía (Gran Canaria).
- Santa Lucía de Tirajana (Gran Canaria).
- Arrecife (Lanzarote).
- Puerto del Rosario (Fuerteventura).
- Santa Cruz de Tenerife.
- La laguna (Tenerife).
- La Orotava (Tenerife).
- Arona (Gran Canaria).
- Santa Cruz de La Palma.

Durante el periodo 2025 se prestó el servicio de información y asesoramiento técnico a los contribuyentes, tanto en la modalidad presencial como telefónica y telemática (respuesta a solicitudes recibidas por correo electrónico).

Los servicios prestados pueden resumirse en:

Primero. Atención general al contribuyente, con la finalidad de proporcionarle información y asesoramiento técnico-tributario sobre tributos propios, tributos derivados del REF y tributos del Estado cuyas competencias en materia de aplicación de los tributos hayan sido delegadas a la Comunidad Autónoma de Canarias. Dicha información versará sobre plazos de presentación de autoliquidaciones o declaraciones, modelos tributarios a utilizar, documentación necesaria que ha de acompañar a cualquier declaración y/o autoliquidación, información de los criterios administrativos de aplicación de la normativa tributaria ya contenidos en las contestaciones a las consultas escritas y circulares emitidas por la ATC y bases de datos en las que puedan ser encontradas, etc.

Segundo. Asistencia en la realización o cumplimentación de cualquier declaración tributaria, su recepción, presentación o alta y grabación en el sistema informático, en especial:

- Impuesto General Indirecto Canario: declaraciones censales (modelo 400, autoliquidaciones (420, 421, 425, 415, etc.).
- Autoliquidación del Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados (modelo 600).
- Compraventa de vehículos usados entre particulares (modelo 620).
- Autoliquidación del Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones.
- Declaración Simplificada de Importaciones (modelo 040).

Tercero. Información y asesoramiento sobre cualquier acto relativo al periodo voluntario de pago, así como al procedimiento de apremio (ejecutivo). A destacar: notificaciones, emisión y entrega de cartas de pago, información sobre aplazamientos y/o fraccionamientos.

Cuarto. Asistencia y ayuda en la cumplimentación de formularios y solicitudes: recursos, solicitud de alta de terceros, altas en la Base de datos de contribuyentes, solicitud de devolución de ingresos indebidos, etc.

Quinto. Expedición y entrega de certificados expedidos por los órganos competentes de la ATC sobre aspectos tales como: estar dado de alta en IGIC y/o AIEM, encontrarse al corriente en el cumplimiento de las obligaciones tributarias a efectos de obtener una subvención o ayuda de cualquier organismo, para contratar con las administraciones públicas, para obtener una tarjeta de transporte, etc.

5.2. CANAL DE ASISTENCIA PRESENCIAL.

Para la asistencia presencial en nuestras oficinas de atención, el programa para el direccionamiento de clientes establece tres colas: contribuyentes que asisten con cita previa, sin cita y colectivo preferente.

Colectivo preferente: personas con discapacidad y/o minusvalía o con problemas de movilidad en general; asimismo, personas mayores que presenten dificultades (el hecho de tener más de 65 años no es motivo suficiente para determinar que una persona pertenece al colectivo preferente); mujeres en estado avanzado de gestación.

Nuestro análisis de la atención presencial lo realizaremos desde dos enfoques:

- Bloque I: atendiendo al número de contribuyentes atendidos.
- Bloque II: considerando el número de trámites o gestiones realizadas.

En ambos enfoques el análisis se ha realizado en consonancia con los cuatro objetivos e indicadores siguientes marcados por la Agencia Tributaria Canarias y Asista:

Tiempo Medio de Espera	
Cola	Objetivo (min.)
Con cita	7,5
Preferente	5
Sin cita	20

Tiempo Medio de Atención	
Cola	Objetivo (min.)
Tres colas	16

5.2.1. BLOQUE I: NÚMERO DE ATENCIONES O CITAS REALIZADAS.

INFORMACIÓN ANEXA:

- [Anexo Cuadro I:](#) Número de contribuyentes atendidos en nuestra red de diez oficinas y tiempos registrados. Resaltamos los casos en que se han cumplido los objetivos.
- [Anexo Cuadro II:](#) Número de citas atendidas por trámite demandado y tiempos registrados por cola.
- [Anexo Cuadro III:](#) Número de atenciones desglosado por mes. Mostramos además una comparativa respecto al ejercicio 2024.

Análisis de datos y resultados de las CITAS o contribuyentes atendidos. Gestión por colas.

1. Considerando los datos globales, esto es, el área de atención en su conjunto, los tiempos registrados fueron superiores a los objetivos marcados, con la salvedad del tiempo medio de espera de los contribuyentes que asistieron sin cita:

	Resultado	Objetivo (minutos)
Tiempo medio espera (Cita previa)	13,4	7,5
Tiempo medio espera (Preferente)	7,4	5,0
Tiempo medio espera (Sin cita previa)	15,6	20,0
Tiempo medio de atención	18,7	16,0

Grado o porcentaje de cumplimiento:

Cola	Total, atenciones	Cumplimiento objetivo tiempo de espera		Cumplimiento objetivo tiempo de atención	
Con cita	63.668	30.557	48%	31.703	50%
Preferentes	2.914	1.518	52%	1.696	58%
Sin cita	26.967	19.747	73%	17.852	66%
Totales	93.549	51.822	55%	51.251	55%

- El 48 % de los contribuyentes que asistieron con cita previa debieron de esperar 7,5 minutos o menos.
 - El tiempo de espera del colectivo preferente (5 min.) se cumplió en el 52% de las atenciones.
 - El 73 % de los contribuyentes que asistieron sin cita esperaron 20 minutos o menos.
 - El objetivo del tiempo de atención, 16 minutos, se cumplió en el 55% de las asistencias.
2. En la O.A.T. Santa María de Guía los contribuyentes que asistieron `Sin Cita` debieron de esperar menos tiempo que los contribuyentes con `Cita Previa`, esto es 11,9 minutos frente a 19 minutos. Dado que los porcentajes de asistencia con cita y sin cita son similares, 51% y 49%, la razón de que los tiempos de espera de los sin cita sean inferiores puede deberse a que en dicha oficina se presta la atención atendiendo al orden de llegada.
 3. Tal y como se muestra gráficamente a continuación, la O.A.T. La Laguna ofreció los mejores resultados con diferencia, logrando la totalidad de los objetivos marcados. En contraposición, la O.A.T. Arrecife y Arona no alcanzaron ninguno de los objetivos.

Si consideramos el área de atención en su conjunto, solo se cumplió el objetivo del tiempo medio de espera para los contribuyentes que asistieron a nuestras oficinas sin cita.

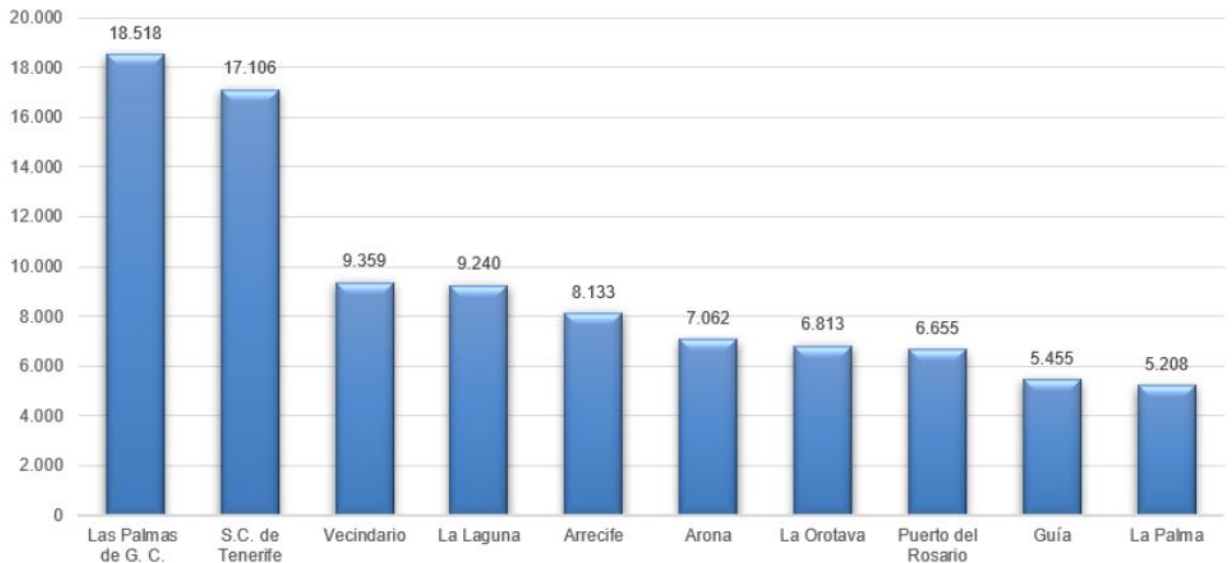
Ilustración gráfica:

Nº objetivos alcanzados	Oficina	Tiempo medio Cita previa	Tiempo medio espera preferente	Tiempo medio espera Sin cita	Tiempo medio atención
4	Oficina de Atención Tributaria de S. Cristobal de la Laguna				
2	Oficina de Atención Tributaria de Vecindario				
1	Oficina de Atención Tributaria de Las Palmas de Gran Canaria				
1	Oficina de Atención Tributaria de S/C de Tenerife				
1	Oficina de Atención Tributaria de La Orotava				
1	Oficina de Atención Tributaria de Puerto del Rosario				
1	Oficina de Atención Tributaria de Santa María de Guía				
1	Oficina de Atención Tributaria de La Palma				
0	Oficina de Atención Tributaria de Arrecife				
0	Oficina de Atención Tributaria de Arona				
1	Area de Atención				

Otros datos de interés:

- El 68 % de los contribuyentes asistieron con cita previa; el 29 % se presentaron sin cita; el 3 % de las atenciones fue al colectivo preferente.
- Si hacemos una comparativa respecto al ejercicio 2024, resulta que:
 - El tiempo medio de espera de los contribuyentes que asistieron con cita previa se incrementa en 4,2 minutos.
 - El colectivo preferente debió de esperar 1,7 minutos más.
 - Los contribuyentes que asistieron sin cita esperaron menos tiempo que en 2024, esto es, 2,9 minutos menos.
 - El tiempo medio de atención se incrementa en 1,5 minutos respecto al mismo periodo del ejercicio anterior.
 - El número de contribuyentes atendidos se reduce un 6% respecto al mismo periodo del ejercicio anterior.
- Después de las oficinas centrales de atención, la O.A.T. Vecindario y La Laguna fueron las de mayor afluencia de público.

Total Atenciones - 2025



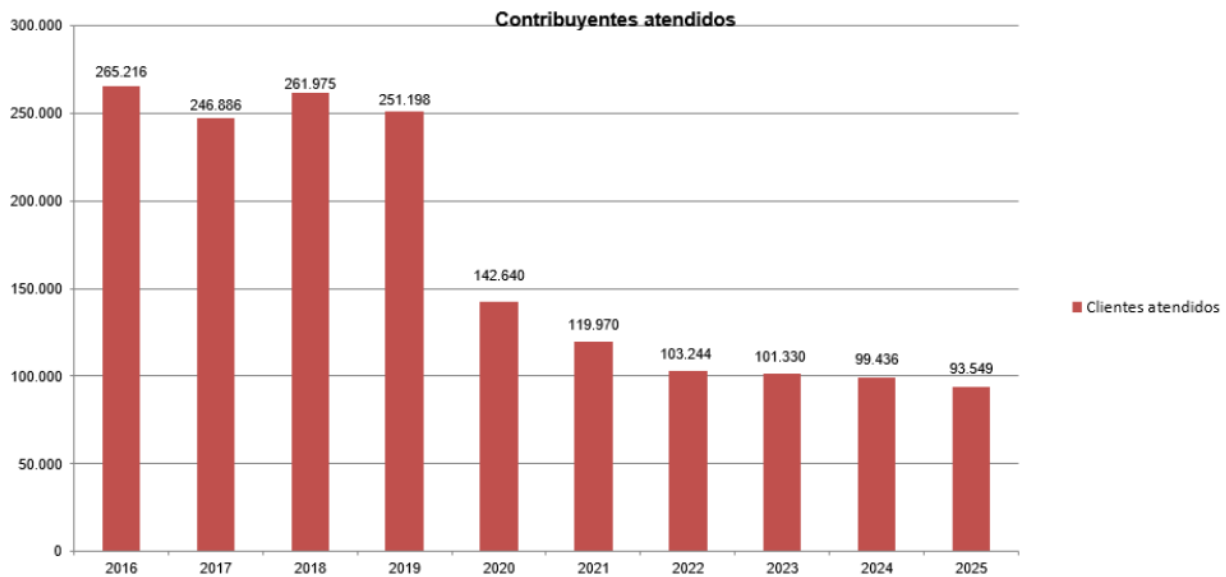
4. El 51,4 % de las atenciones se realizaron en la provincia de Las Palmas, frente al 48,6 % en la provincia de Santa Cruz de Tenerife.

5. Los trámites más demandados por los contribuyentes fueron los siguientes:

- Información tributaria: 26 %.
- Confección / presentación MOD. 600: 19 %.
- Confección / Presentación mod 660-650 Sucesiones: 12 %
- Confección / Presentación mod 620: 11 %.
- Actuaciones asociadas al procedimiento de apremio: 10 %

6. A título meramente informativo, en términos anuales, se ha venido dando un decremento en el número de atenciones presenciales, tal y como mostramos a continuación:

PERIODO	CLIENTES ATENDIDOS	TIEMPO MEDIO ESPERA	TIEMPO MEDIO ATENCIÓN	VARIACIÓN ENTRE PERIODOS
2016	265.216	0:24:25	0:10:41	
2017	246.886	0:20:05	0:10:16	-7 %
2018	261.975	0:16:59	0:10:32	6 %
2019	251.198	0:25:03	0:10:46	-4 %
2020	142.640	0:14:37	0:12:34	-43 %
2021	119.970	0:07:55	0:14:22	-16 %
2022	103.244	0:07:27	0:16:06	-14 %
2023	101.330	0:07:32	0:16:38	-2 %
2024	99.436	0:11:51	0:17:11	-2 %
2025	93.549	0:13:50	0:18:41	-6 %



El incremento en 2018 respecto a 2017 se debe a que Asista asume la gestión íntegra de la oficina de San Bartolomé de Tirajana en julio de 2017. Asimismo, el 18 de febrero de 2019 asume la gestión de la OA.T. La Orotava (9 oficinas en total).

Especial atención merece la caída en 2020 (43% respecto a 2019), fundamentada en la crisis sanitaria derivada del Covid-19, durante la cual la atención presencial quedó suspendida desde marzo, prolongándose hasta el 26 de mayo de 2020, fecha en la que se reanuda el servicio de asistencia, pero con cita previa.

La caída en el número de atenciones continúa en los siguientes periodos; la principal causa obedece a la obligatoriedad de la presentación telemática de determinados modelos para personas jurídicas y profesionales, como sucedió en 2021.

La caída desde 2022 hasta 2024 ha sido de un 2% interanual, y la caída de 2025 respecto a 2024 ha sido del 6%.

Respecto a los tiempos de atención, se ha dado un incremento generalizado entre periodos.

5.2.2. BLOQUE II: NÚMERO DE TRÁMITES O GESTIONES REALIZADAS.

INFORMACIÓN ANEXA:

[Anexo Cuadro IV](#): Número de trámites o gestiones realizadas en nuestra red de diez oficinas y tiempos registrados de espera y atención por trámite.

[Anexo Cuadro V](#): Total tramitaciones y tiempos registrados por oficina en 2025.

[Cuadro anexo VI](#): Total tramitaciones y tiempos registrados por meses en 2025. Resaltamos en verde los casos en que se han alcanzado los objetivos marcados por la ATC.

[Cuadro anexo VII](#): Resumen de rendición de indicadores referidos a la actividad de las OATs del ejercicio 2025. Siguiendo instrucciones de la ATC, mostramos además datos de las tramitaciones realizadas electrónicamente, esto es, atención a solicitudes recibidas por correo electrónico.

Análisis de datos y resultados de las tramitaciones o gestiones. Gestión por colas.

Periodo: 2025.

1. Considerando los datos globales, esto es, el área de atención en su conjunto, los tiempos registrados por trámite o gestión fueron los siguientes:

	Resultado	Objetivo (minutos)
Tiempo medio espera (Cita previa)	10,1	7,5
Tiempo medio espera (Preferente):	6,2	5,0
Tiempo medio espera (Sin previa):	14,0	20,0
Tiempo medio de atención:	12,8	16,0

Nota aclaratoria: Los tiempos por trámite se han obtenido como resultado del cociente entre el tiempo de espera o de atención de cada atención y el número de gestiones o tramitaciones realizadas en cada atención.

Grado o porcentaje de cumplimiento:

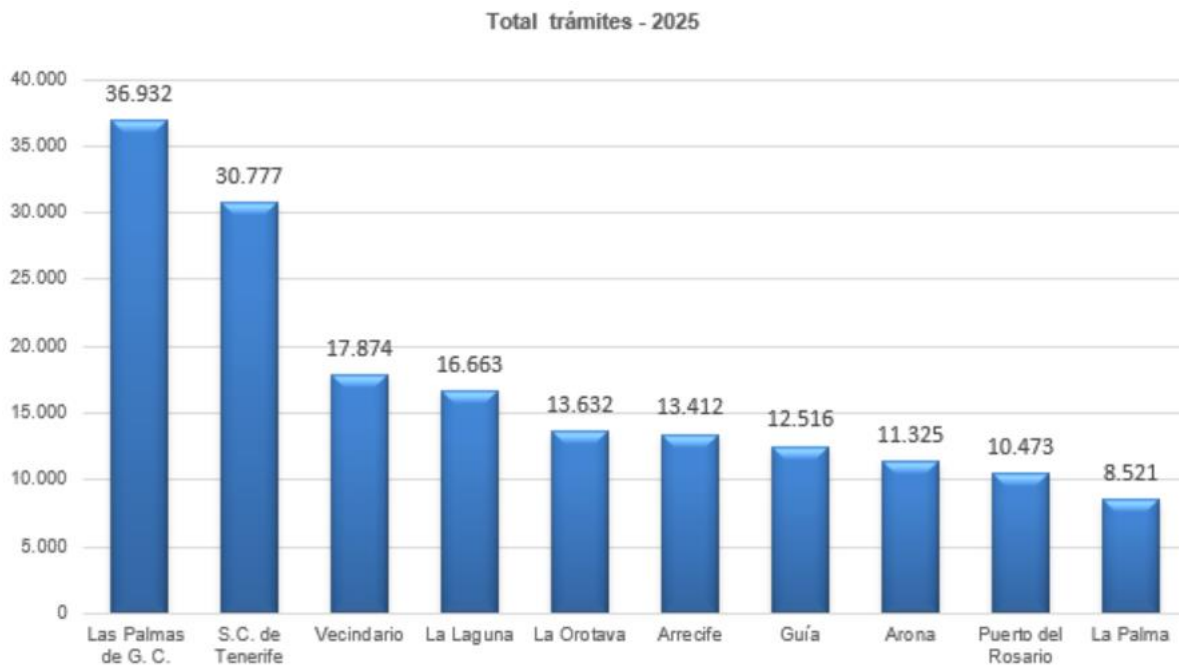
Cola	Total tramites	Cumplimiento objetivo tiempo de espera		Cumplimiento objetivo tiempo de atención	
Con cita	129.559	97.594	75%	107.116	83%
Preferentes	4.800	3.535	74%	3.840	80%
Sin cita	37.766	31.106	82%	30.421	81%
Totales	172.125	132.235	77%	141.377	82%

2. A continuación, mostramos gráficamente los objetivos alcanzados en cada oficina y en el área de atención en su conjunto:

Nº objetivos alcanzados	Oficina	Tiempo medio Cita previa	Tiempo medio espera preferente	Tiempo medio espera Sin cita	Tiempo medio atención
4	Oficina de Atención Tributaria de Vecindario				
4	Oficina de Atención Tributaria de S. Cristobal de la Laguna				
3	Oficina de Atención Tributaria de La Orotava				
3	Oficina de Atención Tributaria de Santa María de Guía				
2	Oficina de Atención Tributaria de Las Palmas de Gran Canaria				
2	Oficina de Atención Tributaria de S/C de Tenerife				
2	Oficina de Atención Tributaria de Arrecife				
2	Oficina de Atención Tributaria de Puerto del Rosario				
2	Oficina de Atención Tributaria de La Palma				
1	Oficina de Atención Tributaria de Arona				
1	Area de Atención				

Si consideramos el área de atención en su conjunto, se alcanzaron los objetivos del tiempo medio de espera de los contribuyentes que asistieron 'Sin Cita' y el tiempo medio de atención.

Después de las oficinas centrales de atención, la O.A.T. Vecindario y La Laguna fueron las oficinas que más tramitaciones realizaron:



4. El 53 % de las tramitaciones se realizaron en nuestras oficinas de la provincia de Las Palmas, frente al 47 % en Santa Cruz de Tenerife.

5. Las tramitaciones a los contribuyentes que asistieron con 'Cita Previa' representaron el 75% sobre el total; el 22% se realizaron a contribuyentes que asistieron 'Sin Cita'; el 3% se realizaron al 'Colectivo preferente'.

5.2.1. Presentaciones telemáticas en la atención presencial.

Asista Canarias, en su condición de colaboradora social, durante el mes de noviembre realizó un total de 34.643 presentaciones telemáticas, lo que representa un incremento del 4% respecto a las realizadas en el ejercicio anterior ([Cuadro VIII](#)).

Si consideramos el dato acumulado entre enero y noviembre de 2025, el incremento respecto al mismo periodo del ejercicio anterior es del 4%.

Por otro lado, como se muestra en el [cuadro anexo IX](#), el 29% de las autoliquidaciones y declaraciones tributarias presentadas en el ejercicio 2025 se realizaron telemáticamente.

Destaca el escaso peso de la presentación telemática del Impuesto de Sucesiones (MOD. 650-660), cuya presentación aún no es obligatoria hacerla telemáticamente; además, los programas de ayuda no permiten realizar la presentación telemática para las "herencias prescritas". Por tanto, son muchos los profesionales que acuden a nuestras oficinas de atención a presentar este impuesto en papel.

En los datos mostrados no figuran presentaciones telemáticas del modelo 653, ya que la confección de este modelo es un servicio que no presta Asista.

5.3. Canal de asistencia vía electrónica.

El total de gestiones realizadas en el ejercicio 2025, en respuesta a solicitudes recibidas vía e-mail, fue de 14.270, lo que representa un incremento del 9,5% respecto de las realizadas en el mismo periodo del ejercicio anterior.

Periodo	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	Total
2025	1.390	1.133	1.032	1.205	1.183	1.220	1.212	1.019	1.095	1.269	1.085	1.427	14.270
2024	1.301	1.155	896	1.021	950	864	931	988	998	1.442	1.264	1.227	13.037
Var. %	7%	-2%	15%	18%	25%	41%	30%	3%	10%	-12%	-14%	16%	9,5%

Trámites más demandados:

- La tramitación de los modelos 040 fue el servicio más demandado por esta modalidad de asistencia, representando alrededor del 37% de las atenciones.
- La emisión y envío de cartas de pago, tanto de ejecutiva como voluntaria, es otro de los servicios o trámites más solicitados, representando el 22%.
- Finalmente, la tramitación de declaraciones censales ocupa el tercer lugar, con un 21% sobre el total de tramitaciones.

5.4. Canal de asistencia telefónico

El servicio se prestó durante todos los días laborales, a razón de 6 horas la jornada, de 8:00 a 14:00 horas.

Para el servicio de atención telefónica (Call-Center) la centralita está configurada de manera que existen dos colas: una de ellas para asistir a los ciudadanos que solicitan cita previa telefónicamente, que es atendida por personal auxiliar; otra cola para información tributaria, atendida por el personal administrativo adscrito a cualquier oficina de atención.

5.5. Análisis de los datos y resultados.

Los datos de las atenciones realizadas en el periodo 2025 por este canal de asistencia se muestran en el [cuadro anexo X](#). Mostramos además una comparativa respecto al mismo periodo del ejercicio anterior.

- Respecto al ejercicio 2024, se da un *decremento* del 45,8 % en las llamadas recibidas o entrantes. Esto se debe al volumen de llamadas perdidas entre ambos periodos. El nuevo programa contabiliza como llamadas perdidas solo aquellas que pasan a cola; la antigua centralita contabilizaba la totalidad de llamadas, circunstancia que se evidencia si comparamos el dato de las llamadas perdidas: 15.426 en el periodo 2025, frente a 54.648 en 2024.
- Mejora significativa en la cobertura: se dio cobertura al 76,3% de las llamadas, frente al 54,5 % en el ejercicio anterior, lo que supone una diferencia de 22 puntos porcentuales.
- Respecto a los tiempos medios registrados:
 - La espera media para ser atendido en el periodo 2025 fue de 2,3 minutos, esto es, 0,4 minutos más que en el ejercicio anterior.
 - En términos medios los contribuyentes se mantuvieron en espera antes de colgar 2,9 minutos, lo que supone 1 minuto más respecto a 2024.
 - La duración de las llamadas o conversaciones fue de 5,4 minutos, frente a 3,9 minutos en el ejercicio 2024.

5.5.1. Motivo de la atención:

- El 65 % de las consultas versaron sobre materia tributaria diversa.
- Un 14% de los contribuyentes realizaron consultas referidas a procedimientos de ejecutiva.
- El 21 % solicitaron cita telefónicamente.

5.5.2. Encuesta de satisfacción en los diferentes canales de atención.

En el [informe anexo](#) mostramos detalle de la encuesta de satisfacción por la atención recibida por los diferentes canales de atención.

5.5.3. Análisis de los datos y conclusiones.

1. Durante el ejercicio 2025 recibimos un total de 6.133 evaluaciones o valoraciones numéricas: `1` nada satisfecho, frente a `5` máxima satisfacción.
2. La atención presencial fue la más evaluada, representando el 77%5,4, seguida de la telefónica y vía electrónica, 15 % y 8 % respectivamente.

3. El 83,4 % de los encuestados evaluaron con la puntuación máxima (5); en contraposición, el 5,5 % no quedó nada satisfecho con la atención recibida (1).
4. La atención presencial es el canal mejor valorado, con una puntuación media de 4,8 sobre 5, seguida de la atención telefónica (4,4) y; en contraposición, la puntuación obtenida por la atención electrónica o vía e-mail, que obtuvo una puntuación media de 3,8.

5.5.4. Reclamaciones y felicitaciones.

Durante el ejercicio 2025 se presentaron un total de dieciocho (18) reclamaciones, frente a las veintiuna (21) que se presentaron en 2024. Asimismo, recibimos siete (7) felicitaciones por la atención recibida en nuestras oficinas:

Resumen ejercicio:

Mes		Las Palmas G.C.	Sta. Mª Guía	Vecindario	Arrecife	Pto. Rosario	S.C. Tenerife	La Laguna	La Orotava	Arona	La Palma	Totales
Ene-25	Reclamaciones	1		1		1	1					4
	Felicitaciones							1				1
Feb-25	Reclamaciones	1										1
	Felicitaciones											0
Mar-25	Reclamaciones											0
	Felicitaciones											0
Abr-25	Reclamaciones			1						2		3
	Felicitaciones											0
May-25	Reclamaciones						2					2
	Felicitaciones											0
Jun-25	Reclamaciones			2								2
	Felicitaciones						2					2
Jul-25	Reclamaciones											0
	Felicitaciones											0
Ago-25	Reclamaciones											0
	Felicitaciones											0
Sep-25	Reclamaciones			1								1
	Felicitaciones	1										1
Oct-25	Reclamaciones	1					2					3
	Felicitaciones						2					2
Nov-25	Reclamaciones	1										1
	Felicitaciones	1										1
Dic-25	Reclamaciones							1				1
	Felicitaciones											0
Totales	Reclamaciones	4	0	5	0	1	5	1	0	2	0	18
Totales	Felicitaciones	2	0	0	0	0	4	1	0	0	0	7

5.6. Personal adscrito al Área de Atención.

A 31 de diciembre de 2025, los efectivos adscritos al Área de Atención Tributaria lo conforman 49 trabajadores, de acuerdo con el siguiente desglose:

Area de Atencion Tributaria	Jefa Area de Atencion Tributaria	Técnico/a	Administrativo/a	Totales
Las Palmas de G.C.			10	10
Vecindario		1	3	4
Santa María de Guía			3	3
Arrecife		1	3	4
Puerto del Rosario		1	3	4
Santa Cruz de Tenerife	1		10	11
La Laguna		1	3	4
La Orotava			3	3
Arona		1	3	4
Santa Cruz de La Palma		1	1	2
TOTALES	1	6	42	49

A continuación, mostramos el promedio de trabajadores que han dedicado la totalidad o parte de su jornada laboral a la asistencia por los diferentes canales de atención:

Desglose de horas en la atención presencial.

Mes	Horas efectivas de trabajo	Horas permisos retribuidos	Horas enfermedad /IT	Totales	Mes	Horas efectivas de trabajo	Horas permisos retribuidos	Horas enfermedad /IT
Enero-2025	5.691,0	679,0	218,0	6.588,0	Enero-2025	86%	10%	3%
Febrero-2025	5.537,0	294,0	210,0	6.041,0	Febrero-2025	92%	5%	3%
Marzo-2025	5.684,0	441,0	350,0	6.475,0	Marzo-2025	88%	7%	5%
Abril-2025	5.901,0	399,0	280,0	6.580,0	Abril-2025	90%	6%	4%
Mayo-2025	5.957,0	476,0	350,0	6.783,0	Mayo-2025	88%	7%	5%
Junio-2025	6.153,0	861,0	154,0	7.168,0	Junio-2025	86%	12%	2%
Julio-2025	5.187,0	1.189,5	201,5	6.578,0	Julio-2025	79%	18%	3%
Agosto-2025	5.083,0	1.300,0	71,5	6.454,5	Agosto-2025	79%	20%	1%
Septiembre-2025	5.317,0	1.430,0	175,5	6.922,5	Septiembre-2025	77%	21%	3%
Octubre-2025	5.950,0	1.344,0	350,0	7.644,0	Octubre-2025	78%	18%	5%
Noviembre-2025	5.278,0	1.057,0	525,0	6.860,0	Noviembre-2025	77%	15%	8%
Diciembre-2025	4.608,5	1.229,5	556,5	6.394,5	Diciembre-2025	72%	19%	9%
Totales	66.346,5	10.700,0	3.442,0	80.488,5	Totales	82%	13%	4%

Presupuesto y porcentaje de ejecución.

Presupuesto estimado 2025: 5.549.474,00 €.

Presupuesto mensual estimado: 462.456,17 €.

Mes	Coste	% ejecución acumulada
Enero-2025	462.206,82€	8,33%
Febrero-2025	415.197,10€	15,81%
Marzo-2025	412.809,51€	23,25%
Abril-2025	450.015,36€	31,36%
Mayo-2025	412.110,88€	38,78%
Junio-2025	452.864,87€	46,95%
Julio-2025	459.681,82€	55,23%
Agosto-2025	365.509,88€	61,81%
Septiembre-2025	404.414,75€	69,10%
Octubre-2025	455.239,18€	77,31%
Noviembre-2025	406.287,29€	7,32%
Diciembre-2025	393.501,70€	7,09%
Totales	5.089.839,16€	91,72%

ANEXOS:

Cuadro I: Número de contribuyentes atendidos por oficina y tiempos registrados por cola y en términos globales Periodo 2025.

Periodo 2025 Oficinas	Con cita previa		Colectivo preferente		Sin cita		Tres colas		
	Atenciones	Tiempo medio espera	Atenciones	Tiempo medio espera	Atenciones	Tiempo medio espera	Tiempo medio espera	Tiempo medio atención	Tiempo medio espera
Oficina de Atencion Tributaria de Las Palmas de G.C.	16.439	0:18:18	292	0:07:09	1.787	0:19:58	18.518	0:21:59	0:18:17
Oficina de Atencion Tributaria de S/C de Tenerife	14.555	0:12:29	1.675	0:06:44	876	0:14:21	17.106	0:19:50	0:12:01
Oficina de Atencion Tributaria de Vecindario	5.345	0:09:22	154	0:05:59	3.860	0:14:41	9.359	0:14:43	0:11:30
Oficina de Atencion Tributaria de San Cristobal de La Laguna	5.323	0:05:06	64	0:04:16	3.853	0:08:39	9.240	0:15:01	0:06:34
Oficina de Atencion Tributaria de Arrecife	4.298	0:11:40	283	0:11:48	3.552	0:20:24	8.133	0:18:14	0:15:29
Oficina de Atencion Tributaria de Arona	4.587	0:15:47	85	0:14:06	2.390	0:23:05	7.062	0:20:14	0:18:14
Oficina de Atencion Tributaria de La Orotava	4.383	0:11:58	116	0:06:35	2.314	0:15:20	6.813	0:18:49	0:13:01
Oficina de Atencion Tributaria de Puerto del Rosario	3.865	0:10:56	34	0:09:04	2.756	0:17:25	6.655	0:17:57	0:13:36
Oficina de Atencion Tributaria de Santa María de Guía	2.755	0:19:01	21	0:10:17	2.679	0:11:56	5.455	0:16:20	0:15:30
Oficina de Atencion Tributaria de La Palma	2.118	0:11:03	190	0:06:33	2.900	0:13:25	5.208	0:18:34	0:12:12
Totales	63.668	0:13:24	2.914	0:07:25	26.967	0:15:35	93.549	0:18:41	0:13:50
Promedios	68%		3%		29%				

Cuadro II: Número de atenciones o citas por trámite demandado.

Número de CITAS o contribuyentes atendidos -Período 2025	Total atenciones	%	Tiempo Medio Atención	Tiempo Medio Espera	Con Cita Previa	Tiempo Medio Espera CP	Preferentes	Tiempo Medio Espera Preferente	Sin Cita	Tiempo Medio Espera Sin Cita Previa
Información Tributaria Básica	24.147	26%	0:11:00	0:13:12	12.395	0:12:27	827	0:07:27	10925	0:14:30
Confección / Presentación mod 600 Transmisiones Patrimoniales y Actos Jur.Doc.(pers. físicas, un documento notarial o privado por cita)	17.932	19%	0:21:55	0:13:20	13.022	0:12:25	512	0:07:16	4398	0:16:43
Confección / Presentación mod 660-650 Sucesiones (máximo 10 herederos, 10 bienes, 1 documento notarial o privado)	10.888	12%	0:32:46	0:15:49	8.817	0:16:35	344	0:06:45	1727	0:13:42
Confección / Presentación mod 620 Compraventa Vehículos Usados entre Particulares (pers. físicas, una compraventa por cita)	9.866	11%	0:16:54	0:13:48	7.317	0:13:01	360	0:08:05	2189	0:17:21
Recaudación ejecutiva: notificaciones, cartas de pago, fraccionamientos, embargos, derivación responsabilidad (máx 3 exptes)	9.080	10%	0:14:53	0:13:37	5.445	0:12:16	282	0:07:02	3353	0:16:22
Confección y presentación mod IGIC 415/420/421/425 (pers. físicas - arrendadores/taxistas/transportistas o REPEP)	5.483	6%	0:17:05	0:14:49	4.496	0:14:14	160	0:08:35	827	0:19:12
Confección / Presentación mod 651 Donaciones (máximo 2 donantes, 5 donatarios, 5 bienes)	4.955	5%	0:23:22	0:13:49	3.866	0:13:30	151	0:06:28	938	0:16:23
Recaudación voluntaria: notificaciones, cartas de pago, fraccionamientos (máx 3 exptes)	3.247	3%	0:13:42	0:13:27	2.169	0:12:50	88	0:06:43	990	0:15:23
Confección y presentación mod 400 Declaración Censal (pers onas físicas - máximo 2 modelos por cita)	2.398	3%	0:18:28	0:14:03	1.743	0:13:42	60	0:08:33	595	0:15:38
Presentación Gestorías	1.878	2%	0:29:37	0:11:45	1.812	0:11:50	8	0:10:25	58	0:09:16
Certificados: estar al corriente, situación tributaria, revendedores, presentación declaraciones, actividades y locales	1.582	2%	0:15:46	0:14:30	975	0:13:27	59	0:07:30	548	0:17:07
Presentación mod 040 Declaración Simplificada Importaciones (régimen de Viajeros y Postal - máx 3 por cita)	801	1%	0:22:32	0:15:57	615	0:16:39	19	0:08:23	167	0:14:15
Confección / Presentación mod 652 Seguros de Vida (máximo 2 tomadores, 5 beneficiarios, 5 pólizas)	676	1%	0:23:55	0:14:44	509	0:14:29	27	0:07:25	140	0:17:04
Presentación mod 653 Consolidación de Dominio (máximo 5 modelos por cita)	384	0%	0:18:19	0:13:40	310	0:14:04	13	0:13:20	61	0:11:43
Gestión de precintas de tabaco	180	0%	0:53:28	0:20:38	153	0:23:57	1	0:00:52	26	0:01:58
Presentación para mensajería privada con retorno (máximo 10 exptes)	26	0%	0:19:09	0:14:30	24	0:15:32	0	0:00:00	2	0:02:05
Sin trámite	26	0%	0:22:12	0:24:40	0	0:00:00	3	0:05:56	23	0:27:06
Totales / promedios	93.549	100%	0:18:41	0:13:50	63.668	0:13:24	2.914	0:07:25	26967	0:15:35
					68,1%		3,1%		28,8%	

Cuadro III: Número de atenciones o citas tramitadas por mes – Ejercicio 2025. Comparativa.

Mes	Con cita previa		Colectivo preferente		Sin cita		Total atenciones	Tres colas	
	cita previa	Tiempo medio espera con cita	Preferente	Tiempo medio espera preferente	Sin cita previa	Tiempo medio espera Sin cita		Tiempo medio espera	Tiempo medio atención
ene-25	7035	0:16:51	232	0:09:26	2286	0:24:27	9553	0:18:29	0:16:45
feb-25	6391	0:12:28	164	0:08:23	1849	0:21:07	8404	0:14:17	0:18:54
mar-25	5253	0:19:52	163	0:06:31	1993	0:16:21	7409	0:18:38	0:19:20
abr-25	5456	0:12:17	278	0:08:14	2027	0:16:46	7761	0:13:19	0:17:05
may-25	5381	0:10:35	281	0:08:00	2173	0:14:31	7835	0:11:35	0:17:18
jun-25	5031	0:12:10	239	0:09:15	2885	0:14:45	8155	0:13:00	0:18:21
jul-25	5435	0:11:07	306	0:06:58	2455	0:14:40	8196	0:12:01	0:17:45
ago-25	4432	0:12:21	168	0:08:27	2151	0:15:38	6751	0:13:18	0:19:06
sep-25	4677	0:09:57	250	0:05:33	2385	0:11:44	7312	0:10:23	0:19:02
oct-25	5631	0:13:27	355	0:05:34	2393	0:11:42	8379	0:12:37	0:19:51
nov-25	4678	0:13:37	246	0:09:23	2106	0:11:00	7030	0:12:34	0:21:04
dic-25	4268	0:14:59	232	0:07:37	2264	0:15:51	6764	0:15:01	0:20:41
Totales	63668	0:13:24	2914	0:07:25	26967	0:15:35	93549	0:13:50	0:18:41
Promedios	68%		3%		29%				

Periodo	Con cita previa		Colectivo preferente		Sin cita		Total atenciones	Tres colas	
	cita previa	Tiempo medio espera con cita	Preferente	Tiempo medio espera preferente	Sin cita previa	Tiempo medio espera Sin cita		Tiempo medio espera	Tiempo medio atención
2025	63.668	13,4	2.914	7,4	26.967	15,6	93.549	13,8	18,7
2024	66.701	9,2	2.966	5,6	29.769	18,5	99.436	11,9	17,2
Var. %	-5%	4,2	-2%	1,8	-9%	-2,9	-6%	1,9	1,5

Cuadro IV: Número de gestiones o trámites realizados y tiempos registrados por gestión. Ejercicio 2025.

Número de trámites realizados -Periodo 2025	Total trámites	%	Tiempo Medio Atención	Tiempo Medio Espera	Con Cita Previa	Tiempo Medio Espera CP	Preferentes	Tiempo Medio Espera Preferente	Sin Cita	Tiempo Medio Espera Sin Cita Previa
Confección / Presentación mod 660-650 Sucesiones (máximo 10 herederos , 10 bienes , 1 documento notarial o privado)	50.768	29,5%	0:09:29	0:04:31	42.620	0:04:17	1.382	0:02:24	6.766	0:06:03
Confección / Presentación mod 600 Transmisiones Patrimoniales y Actos Jur.Doc.(pers . físicas , un documento notarial o privado por cita)	32.041	18,6%	0:14:51	0:10:05	23.997	0:09:11	965	0:05:36	7.089	0:13:15
Información Tributaria Básica	25.085	14,6%	0:10:35	0:12:56	13.049	0:12:08	870	0:07:17	11.166	0:14:16
Presentación Gestorías	15.139	8,8%	0:06:10	0:04:14	13.787	0:04:18	48	0:03:52	1.304	0:02:18
Confección / Presentación mod 620 Compraventa Vehículos Usados entre Particulares (pers . físicas , una compraventa por cita)	11.381	6,6%	0:15:15	0:12:55	8.639	0:12:02	410	0:07:38	2.332	0:16:44
Recaudación ejecutiva: notificaciones ,cartas de pago, fraccionamientos, embargos, derivación responsabilidad (máx 3 exptes)	9.812	5,7%	0:13:55	0:13:09	5.922	0:11:48	297	0:06:55	3.593	0:15:53
Confección / Presentación mod 651 Donaciones (máximo 2 donantes , 5 donatarios , 5 bienes)	9.306	5,4%	0:15:01	0:09:51	7.517	0:09:30	287	0:04:09	1.502	0:12:14
Confección y presentación mod IGIC 415/420/421/425 (pers. físicas - arrendadores /taxistas/transportistas o REPEP)	7.000	4,1%	0:13:15	0:12:46	5.747	0:12:05	224	0:07:23	1.029	0:17:29
Recaudación voluntaria: notificaciones, cartas de pago, fraccionamientos (máx 3 exptes)	3.679	2,1%	0:12:23	0:12:47	2.500	0:12:05	96	0:06:16	1.083	0:14:55
Confección y presentación mod 400 Declaración Censal (pers onas físicas - máximo 2 modelos por cita)	2.972	1,7%	0:15:13	0:12:31	2.171	0:12:05	90	0:07:05	711	0:14:22
Certificados: estar al corriente, situación tributaria, revendedores, presentación declaraciones, actividades y locales	1.879	1,1%	0:13:11	0:13:01	1.158	0:11:54	65	0:07:01	656	0:15:38
Confección / Presentación mod 652 Seguros de Vida (máximo 2 tomadores , 5 beneficiarios , 5 pólizas)	1.020	0,6%	0:17:57	0:12:03	805	0:11:27	33	0:07:06	182	0:15:11
Presentación mod 040 Declaración Simplificada Importaciones (régimen de Viajeros y Postal - máx 3 por cita)	935	0,5%	0:19:17	0:14:32	732	0:15:01	21	0:07:13	182	0:13:34
Presentación mod 653 Consolidación de Dominio (máximo 5 modelos por cita)	840	0,5%	0:11:08	0:09:58	677	0:10:05	21	0:10:54	142	0:09:14
Gestión de precintas de tabaco	208	0,1%	0:52:03	0:20:23	181	0:23:38	1	0:00:52	26	0:01:58
Presentación para mensajería privada con retorno (máximo 10 exptes)	60		0:09:55	0:11:16	57	0:12:04	0	0:00:00	3	0:01:49
	0		0:00:00	0:00:00	0	0:00:00	0	0:00:00	0	0:00:00
Totales / promedios	172.125	100,0%	0:12:49	0:11:04	129.559	0:10:03	4.800	0:06:13	37.766	0:14:00
					75,3%		2,8%		21,9%	

Cuadro V: Total de trámites o gestiones y tiempos registrados por oficina. Periodo 2025.

Periodo 2025 Oficinas	Con cita previa		Colectivo preferente		Sin cita		Tres colas		
	Trámites	Tiempo medio espera	Trámites	Tiempo medio espera	Trámites	Tiempo medio espera	Total trámites	Tiempo medio atención	Tiempo medio espera
Oficina de Atención Tributaria de Las Palmas de Gran Canaria	33.169	0:14:15	516	0:05:51	3.247	0:17:36	36.932	0:14:47	0:14:26
Oficina de Atención Tributaria de S/C de Tenerife	26.830	0:09:47	2.682	0:05:35	1.265	0:12:08	30.777	0:13:35	0:09:29
Oficina de Atención Tributaria de Vecindario	12.136	0:07:15	364	0:03:55	5.374	0:13:13	17.874	0:09:48	0:09:39
Oficina de Atención Tributaria de San Cristóbal de La Laguna	11.104	0:03:52	127	0:02:48	5.432	0:07:43	16.663	0:10:04	0:05:28
Oficina de Atención Tributaria de La Orotava	10.035	0:08:55	241	0:04:42	3.356	0:13:22	13.632	0:12:09	0:10:21
Oficina de Atención Tributaria de Arrecife	8.448	0:09:15	432	0:10:40	4.532	0:18:45	13.412	0:12:56	0:13:27
Oficina de Atención Tributaria de Santa María de Guía	7.782	0:05:18	39	0:09:08	4.695	0:09:43	12.516	0:09:22	0:07:29
Oficina de Atención Tributaria de Arona	8.230	0:13:06	134	0:12:24	2.961	0:21:00	11.325	0:15:17	0:15:46
Oficina de Atención Tributaria de Puerto del Rosario	6.859	0:08:42	44	0:08:35	3.570	0:15:49	10.473	0:12:54	0:11:39
Oficina de Atención Tributaria de La Palma	4.966	0:07:53	221	0:06:11	3.334	0:12:50	8.521	0:14:31	0:10:35
Totales / Promedios	129.559	0:10:03	4.800	0:06:13	37.766	0:14:00	172.125	0:12:49	0:11:04
	75%	0:09:33	3%	0:03:07	22%	0:13:30		0:12:49	0:11:01

Cuadro VI: Total de trámites o gestiones y tiempos registrados por oficina. Periodo 2025.

Periodo 2025	Con cita previa		Colectivo preferente		Sin cita		Tres colas		
	Trámites	Tiempo medio espera	Trámites	Tiempo medio espera	Trámites	Tiempo medio espera	Total trámites	Tiempo medio atención	Tiempo medio espera
Oficina de Atención Tributaria de Las Palmas de Gran Canaria	33.169	0:14:15	516	0:05:51	3.247	0:17:36	36.932	0:14:47	0:14:26
Oficina de Atención Tributaria de S/C de Tenerife	26.830	0:09:47	2.682	0:05:35	1.265	0:12:08	30.777	0:13:35	0:09:29
Oficina de Atención Tributaria de Vecindario	12.136	0:07:15	364	0:03:55	5.374	0:13:13	17.874	0:09:48	0:09:39
Oficina de Atención Tributaria de San Cristóbal de La Laguna	11.104	0:03:52	127	0:02:48	5.432	0:07:43	16.663	0:10:04	0:05:28
Oficina de Atención Tributaria de La Orotava	10.035	0:08:55	241	0:04:42	3.356	0:13:22	13.632	0:12:09	0:10:21
Oficina de Atención Tributaria de Arrecife	8.448	0:09:15	432	0:10:40	4.532	0:18:45	13.412	0:12:56	0:13:27
Oficina de Atención Tributaria de Santa María de Guía	7.782	0:05:18	39	0:09:08	4.695	0:09:43	12.516	0:09:22	0:07:29
Oficina de Atención Tributaria de Arona	8.230	0:13:06	134	0:12:24	2.961	0:21:00	11.325	0:15:17	0:15:46
Oficina de Atención Tributaria de Puerto del Rosario	6.859	0:08:42	44	0:08:35	3.570	0:15:49	10.473	0:12:54	0:11:39
Oficina de Atención Tributaria de La Palma	4.966	0:07:53	221	0:06:11	3.334	0:12:50	8.521	0:14:31	0:10:35
Totales / Promedios	129.559	0:10:03	4.800	0:06:13	37.766	0:14:00	172.125	0:12:49	0:11:04
	75%	0:09:33	3%	0:04:00	22%	0:13:30		0:12:35	0:11:01

Cuadro VII: Total trámites y tiempos registrados por meses. Periodo 2025.

Mes	Cita previa	Tiempo medio espera con cita	Preferentes	Tiempo medio espera preferente	Sin Cita	Tiempo medio espera sin cita	Total atenciones	Tiempo medio espera	Tiempo medio atención
ene-25	12.565	0:13:05	389	0:07:18	3.062	0:21:44	16.016	0:15:01	0:11:31
feb-25	11.393	0:09:53	254	0:07:14	2.466	0:18:27	14.113	0:11:43	0:12:12
mar-25	11.032	0:10:58	259	0:05:19	2.665	0:14:55	13.956	0:11:54	0:13:22
abr-25	11.111	0:09:20	421	0:07:03	3.333	0:15:09	14.865	0:10:46	0:11:57
may-25	10.709	0:08:22	467	0:06:54	2.886	0:13:10	14.062	0:09:39	0:12:12
jun-25	10.679	0:09:28	388	0:07:49	4.122	0:13:12	15.189	0:10:44	0:12:34
jul-25	11.713	0:08:34	483	0:06:02	3.378	0:13:06	15.574	0:09:50	0:12:13
ago-25	9.286	0:09:25	245	0:07:38	2.855	0:14:16	12.386	0:10:55	0:13:13
sep-25	10.099	0:07:42	421	0:04:38	3.310	0:10:40	13.830	0:08:34	0:13:00
oct-25	11.323	0:10:44	589	0:04:42	3.427	0:10:34	15.339	0:10:26	0:13:49
nov-25	10.267	0:10:25	435	0:05:13	3.005	0:09:49	13.707	0:10:04	0:14:11
dic-25	9.382	0:11:40	449	0:05:53	3.257	0:14:15	13.088	0:12:20	0:14:22
Totales / Promedios	129.559	0:10:03	4.800	0:06:13	37.766	0:14:00	172.125	0:11:04	0:12:49
	75,3%		2,8%		21,9%				

	Objetivo (min.)
Tiempo medio espera (Cita previa)	7,5
Tiempo medio espera (Preferente)	5,0
Tiempo medio espera (Sin cita previa)	20,0
Tiempo medio de atención	16,0

Cuadro VIII: Resumen de rendición de indicadores referidos a la actividad de las OATs del periodo 2025.

Oficina	Suma de NUM GESTIONES PRESENCIALES	Suma de NUM GESTIONES E-MAIL	Total gestiones	Promedio de Tiempo Atención Gestion	Promedio tiempo de espera gestión		
					Con Cita Previa	Preferente	Sin Cita Previa
Oficina de Atención Tributaria de Arona	11.325	605	11.930	0:15:17	0:13:06	0:12:24	0:21:00
Oficina de Atención Tributaria de Arrecife	13.412	1.093	14.505	0:12:56	0:09:15	0:10:40	0:18:45
Oficina de Atención Tributaria de La Orotava	13.632	598	14.230	0:12:09	0:08:55	0:04:42	0:13:22
Oficina de Atención Tributaria de La Palma	8.521	784	9.305	0:14:31	0:07:53	0:06:11	0:12:50
Oficina de Atención Tributaria de Las Palmas de Gran Canaria	36.932	2.890	39.822	0:14:47	0:14:15	0:05:51	0:17:36
Oficina de Atención Tributaria de Puerto del Rosario	10.473	1.156	11.629	0:12:54	0:08:42	0:08:35	0:15:49
Oficina de Atención Tributaria de S/C de Tenerife	30.777	3.089	33.866	0:13:35	0:09:47	0:05:35	0:12:08
Oficina de Atención Tributaria de San Cristóbal de La Laguna	16.663	2.396	19.059	0:10:04	0:03:52	0:02:48	0:07:43
Oficina de Atención Tributaria de Santa María de Guía	12.516	681	13.197	0:09:22	0:05:18	0:09:08	0:09:43
Oficina de Atención Tributaria de Vecindario	17.874	978	18.852	0:09:48	0:07:15	0:03:55	0:13:13
Total general	172.125	14.270	186.395	0:12:49	0:10:03	0:06:13	0:14:00

Cola	Suma de NUM GESTIONES PRESENCIALES	Suma de NUM GESTIONES E-MAIL	Total gestiones	Promedio de Tiempo Atención Gestion	Promedio de Tiempo Espera Gestion
Con Cita Previa	129.559		129.559	0:13:11	0:10:03
Preferente	4.800		4.800	0:12:55	0:06:13
Sin Cita Previa	37.766	14.270	52.036	0:11:56	0:14:00
Total general	172.125	14.270	186.395	0:12:49	0:10:58

Dato acumulado	Suma de NUM GESTIONES PRESENCIALES	Suma de NUM GESTIONES E-MAIL	Total gestiones	Promedio de Tiempo Atención Gestión	Promedio de Tiempo Espera Gestión		
					Con Cita Previa	Preferente	Sin Cita Previa
ene-25	16.016	1.390	17.406	0:11:31	0:13:05	0:07:18	0:21:44
feb-25	30.129	2.523	32.652	0:11:50	0:11:34	0:07:16	0:20:16
mar-25	44.085	3.555	47.640	0:12:17	0:11:24	0:06:42	0:18:32
abr-25	58.950	4.760	63.710	0:12:12	0:10:56	0:06:49	0:17:41
may-25	73.012	5.943	78.955	0:12:12	0:10:28	0:06:50	0:16:44
jun-25	88.201	7.163	95.364	0:12:16	0:10:19	0:07:01	0:15:58
jul-25	103.775	8.375	112.150	0:12:15	0:10:05	0:06:50	0:15:31
ago-25	116.161	9.394	125.555	0:12:21	0:10:01	0:06:54	0:15:22
sep-25	129.991	10.489	140.480	0:12:25	0:09:48	0:06:38	0:14:49
oct-25	145.330	11.758	157.088	0:12:34	0:09:53	0:06:21	0:14:22
nov-25	159.037	12.843	171.880	0:12:42	0:09:56	0:06:15	0:13:58
dic-25	172.125	14.270	186.395	0:12:49	0:10:03	0:06:13	0:14:00

Cuadro IX: Presentaciones telemáticas Evolutivo. Comparativa

Modelo	ene-25	feb-25	mar-25	abr-25	may-25	jun-25	jul-25	ago-25	sep-25	oct-25	nov-25	dic-25	Acumulado
400	469	270	219	252	315	222	175	124	127	166	158	113	2610
412	5		8	3	1	7	1	1	3	1	3	5	38
415	2	861	33	30	105	29	10	7	6	5	4	4	1096
417	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
420	344	49	13	294	20	13	251	14	11	281	9	8	1307
421	10			9			10			9			75
425	2237	302	108	132	332	119	65	37	19	19	16	14	4421
600	949	1187	1258	1208	1127	1317	1278	1058	1068	1167	1173	1200	13337
620	384	542	548	463	444	513	521	405	512	524	487	362	5471
650	152	145	205	232	249	234	230	171	217	123	197	133	2407
651	263	303	304	311	257	353	400	290	315	258	366	339	3507
652	25	37	45	42	37	32	37	38	28	22	32	25	2508
Totales	4.841	3.697	2.742	2.977	2.888	2.840	2.979	2.146	2.307	2.576	2.446	2.204	34.643

Modelo	ene-24	feb-24	mar-24	abr-24	may-24	jun-24	jul-24	ago-24	sep-24	oct-24	nov-24	dic-24	Acumulado
400	578	250	176	302	251	211	217	177	189	303	200	193	3.047
412	3	1	3	8	5	3	7	1	5	1	2	3	42
415	6	728	22	18	6	7	18	7	4	22	18	4	860
417	1			1			1			1			4
420	257	22	3	252	9	1	243	11	4	267	9	12	1.090
421	21			7			9	1		8	1		47
425	2.319	252	69	72	40	88	91	36	24	255	173	32	3.451
600	1.318	1.186	1.094	1.253	1.208	898	1.168	1.027	908	1.108	1.234	1.070	13.472
620	421	341	350	520	549	395	497	471	509	516	532	437	5.538
650	274	219	196	180	243	165	221	162	195	169	196	127	2.347
651	328	264	246	263	255	221	234	278	241	266	267	257	3.120
652	45	37	34	33	47	25	28	30	29	40	18	31	397
Totales	5.571	3.300	2.193	2.909	2.613	2.014	2.734	2.201	2.108	2.956	2.650	2.166	33.415

	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre	Acumulado
Var. % 2025 / 2024	-13%	12%	25%	2%	11%	41%	9%	-2%	9%	-13%	-8%	2%	4%

Cuadro X: Presentaciones telemáticas vs presentaciones en papel –Ejercicio 2025.

Periodo 2025	Presentación tradicional	Presentación telemática	TOTALES	MODELO	Presentación tradicional	Presentación telemática
MOD. 600	16.078	13.990	30.068	MOD. 600	53%	47%
MOD. 620	4.792	5.705	10.497	MOD. 620	46%	54%
MOD. 650	40.279	2.288	42.567	MOD. 650	95%	5%
MOD. 651	4.692	3.759	8.451	MOD. 651	56%	44%
MOD. 652	472	400	872	MOD. 652	54%	46%
MOD. 653	1.130	0	1.130	MOD. 653	100%	0%
MOD. 660	12.416	0	12.416	MOD. 660	100%	0%
MOD. 400	2.418	2.610	5.028	MOD. 400	48%	52%
MOD. 412	0	38	38	MOD. 412	0%	100%
MOD. 415	0	1.096	1.096	MOD. 415	0%	100%
MOD. 417	0	12	12	MOD. 417	0%	100%
MOD. 420	170	1.307	1.477	MOD. 420	12%	88%
MOD. 421	68	38	106	MOD. 421	64%	36%
MOD. 425	2.635	3.400	6.035	MOD. 425	44%	56%
TOTALES	85.150	34.643	119.793	TOTALES	71%	29%

Cuadro XI: Atenciones realizadas por el canal telefónico. Ejercicio 2025. Comparativa.

Periodo 2025	Información tributaria	Cita previa	Totales/Promedios
Total llamadas entrantes	45.928	19.156	65.084
Llamadas atendidas	32.380	17.278	49.658
Llamadas abandonadas	13.548	1.878	15.426
Porcentaje cobertura	70,5%	90,2%	76,3%
Duración media	0:06:03	0:04:12	0:05:25
Espera media para ser atendido	0:03:05	0:00:54	0:02:15
Espera media antes abandono	0:02:58	0:02:16	0:02:56

Periodo 2024	Información tributaria	Cita previa	Totales/Promedios
Total llamadas entrantes	85.709	34.349	120.058
Llamadas atendidas	36.339	29.071	65.410
Llamadas abandonadas	49.370	5.278	54.648
Porcentaje cobertura	42,4%	84,6%	54,5%
Duración media	0:04:08	0:03:17	0:03:54
Espera media para ser atendido	0:02:06	0:00:53	0:01:49
Espera media antes abandono	0:01:51	0:02:33	0:01:55

Var. % 2025/2024	Tramitación general	Cita previa	Totales
Llamadas entrantes	-46,4%	-44,2%	-45,8%
Cobertura	28,1%	5,6%	21,8%
Duración media	0:01:55	0:00:56	0:01:30
Espera media para ser atendido	0:00:59	0:00:00	0:00:25
Espera media antes abandono	0:01:07	-0:00:17	0:01:00

Informe anexo: Encuesta de satisfacción. Ejercicio 2025.

Principales observaciones:

1. El 77 % de los participantes evaluaron la atención presencial.

Grado de satisfacción	Correo electrónico	Presencial	Telefónico	Total general
1	115	133	90	338
2	19	39	19	77
3	30	73	28	131
4	52	347	74	473
5	301	4.128	685	5.114
Total general	517	4.720	896	6.133
	8%	77%	15%	100%

2. El 83 % de los participantes evaluaron con la puntuación máxima.

Grado de satisfacción	Participantes	%
1	338	5,5%
2	77	1,3%
3	131	2,1%
4	473	7,7%
5	5.114	83,4%
Participantes	6.133	100,0%

3. Desglose por canal de atención:

Grado de satisfacción	Presencial	%
1	133	2,8%
2	39	0,8%
3	73	1,5%
4	347	7,4%
5	4.128	87,5%
Participantes	4.720	100,0%

Grado de satisfacción	Telefónico	%
1	90	10,0%
2	19	2,1%
3	28	3,1%
4	74	8,3%
5	685	76,5%
Participantes	896	100,0%

Grado de satisfacción	Correo electrónico	%
1	115	22,2%
2	19	3,7%
3	30	5,8%
4	52	10,1%
5	301	58,2%
Participantes	517	100,0%

4. La puntuación media obtenida por atención multicanal fue de 4,6 puntos:

Grado de satisfaccion	Participantes	Valoracion media
1	338	338
2	77	154
3	131	393
4	473	1.892
5	5.114	25.570
	6.133	28.347
	Todos los canales	4,6

Puntuación media desglosada por canal:

Grado de satisfaccion	Participantes	Valoracion media
1	133	133
2	39	78
3	73	219
4	347	1.388
5	4.128	20.640
	4.720	22.458
	Presencial	4,8

Grado de satisfaccion	Participantes	Valoracion media
1	90	90
2	19	38
3	28	84
4	74	296
5	685	3.425
	896	3.933
	Telefónico	4,4

Grado de satisfaccion	Participantes	Valoracion media
1	115	115
2	19	38
3	30	90
4	52	208
5	301	1.505
	517	1.956
	Correo electrónico	3,8