



Informe del Consejo para la Defensa del Contribuyente sobre la atención prestada por la Agencia Estatal de Administración Tributaria para la presentación telemática de las declaraciones del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas

I.- Presentación

El Real Decreto-ley 8/2023, de 27 de diciembre, por el que se adoptan medidas para afrontar las consecuencias económicas y sociales derivadas de los conflictos en Ucrania y Oriente Próximo, así como para paliar los efectos de la sequía (en adelante, RDL 8/2023), otorgó nueva redacción al art. 96.5 de la Ley 35/2006, de 27 de noviembre, del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas (en adelante, LIRPF). En concreto, el precepto, en su nueva redacción, contempla la posibilidad de que pueda establecerse la obligación de presentación de las declaraciones del impuesto por medios electrónicos, *“siempre que la Administración tributaria asegure la atención personalizada a los contribuyentes que precisen de asistencia para el cumplimiento de la obligación”*.

En consonancia con lo anterior, la disposición adicional sexta del RDL 8/2023 establece lo siguiente:

“Finalizada la primera campaña de presentación de la declaración desde la entrada en vigor de la nueva redacción del apartado 5 del artículo 96 de la Ley 35/2006, de 28 de noviembre, del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y de modificación parcial de las leyes de los Impuestos sobre Sociedades, sobre la Renta de no Residentes y sobre el Patrimonio, dada por la disposición final segunda del presente Real Decreto-ley, la Agencia Estatal de Administración Tributaria realizará la valoración de la suficiencia de las medidas de asistencia en la cumplimentación de la declaración del Impuesto. Esta valoración podrá llevarse a cabo mediante encuestas o informes de los miembros del Foro de Asociaciones y Colegios Profesionales Tributarios, así como de las plataformas y asociaciones de determinados colectivos de contribuyentes que hayan sido especialmente asistidos en la campaña. Los resultados se trasladarán al Consejo para la Defensa del Contribuyente para que presente un informe de conclusiones y propuestas en el que se valoren los resultados alcanzados, las incidencias producidas, las quejas y recomendaciones recibidas y se propongan las acciones a realizar en la siguiente campaña de declaración antes de la publicación de la Orden por la que se aprueben los modelos de declaración del siguiente ejercicio y se determinen la forma y plazos de presentación de los mismos”.

Siendo la campaña de 2023 la primera en la que se ha aplicado la nueva redacción del art. 96.5 de la LIRPF, la disposición que acabamos de transcribir establece dos obligaciones, a cargo de Agencia Estatal de Administración Tributaria (en adelante, AEAT) y del Consejo para la Defensa del Contribuyente (en adelante, CDC), respectivamente. La primera debe realizar una valoración de la suficiencia de las medidas de asistencia en la cumplimentación de la declaración del impuesto, mientras que el CDC, partiendo de dicha



evaluación, así como de las quejas y recomendaciones recibidas, debe formular un informe de conclusiones y propuestas.

En cumplimiento de lo dispuesto por dicha disposición, la Directora General de la AEAT, mediante oficio de 17 de noviembre de 2024, ha remitido al Presidente del CDC un INFORME SOBRE LAS MEDIDAS DE ASISTENCIA EN LA CUMPLIMENTACIÓN Y PRESENTACIÓN DE LA DECLARACIÓN DE IRPF 2023 (en adelante, Informe AEAT) valorando la suficiencia de dichas medidas.

Por tanto, en este momento el CDC debe elaborar su informe, partiendo de: a) la valoración los resultados alcanzados (contenidos en el Informe de la AEAT), b) las incidencias producidas y c) las quejas y recomendaciones recibidas. Su objeto consiste en la extracción de conclusiones y la formulación de propuestas y acciones a realizar en la siguiente campaña de declaración. En lo relativo a la información disponible, debemos resaltar que no se han recibido en el CDC quejas o sugerencias fundamentadas en la obligación de presentar la declaración por medios electrónicos. Por tanto, el presente Informe del CDC se emite teniendo en cuenta, exclusivamente, la evaluación previa realizada por la AEAT, que figura como anexo al presente Informe.

El Informe del CDC deberá rendirse antes de la publicación de la Orden por la que se aprueben los modelos de declaración del siguiente ejercicio (la última Orden, correspondiente a la campaña IRPF 2023, se publicó en el BOE el día 22 de marzo de 2024). Por tanto, se está emitiendo dentro del plazo previsto legalmente.

II.- Informe

1.- Diagnóstico del desarrollo de la campaña de 2023 de presentación de las declaraciones

El presente Informe tiene por objeto, como hemos dicho, la formulación de conclusiones y propuestas dirigidas a mejorar el sistema de presentación de las declaraciones por medios electrónicos. Para ello, debemos partir del diagnóstico de lo sucedido, aspecto al que dedicamos el presente apartado.

1.1.- La ausencia de quejas y sugerencias presentadas ante el Consejo para la Defensa del Contribuyente

Como hemos señalado, en el CDC no se han presentado quejas o sugerencias relacionadas con la obligación de presentación de las declaraciones por medios electrónicos, a pesar de haber previsto un mecanismo para su codificación e identificación. Como consecuencia de ello, resultará imposible obtener alguna propuesta o conclusión explícita, ya que no se ha registrado información alguna.

Ahora bien, esta ausencia de quejas sí constituye, a nuestro juicio, un indicio relevante de ausencia de problemas en el desempeño de la campaña de Renta de 2023. A estos efectos,



debe tenerse en cuenta que la experiencia del CDC nos muestra un repunte en el número de quejas siempre que, desde la Administración tributaria, se introducen nuevas obligaciones o formas de cumplimiento distintas de las ya existentes. Por ello mismo, el hecho de que no se hayan registrado quejas específicas en esta campaña parece indicar su desarrollo en términos muy pacíficos.

1.2.- Los servicios de asistencia en la presentación de la declaración en 2023

El Informe AEAT inicia su evaluación examinando el grado y la forma de asistencia prestada por la Administración en la presente campaña. Sus datos más relevantes son los siguientes:

- Se han presentado 24.005.000 declaraciones, un 4,9% más que el año pasado.
- Un 8,17% de dichas declaraciones se presentaron a través de servicios personalizados de la AEAT, con un incremento de los mismos de casi el 6% respecto a la campaña de renta anterior.
- A través de Renta Web se han presentado 18,7 millones de declaraciones, de las que 16,1 millones se ha presentado a través de la sede (casi un 5% más que la campaña anterior) y más de 647.000 por la APP (con un incremento interanual de un 23,31%).
- La ayuda prestada por los dos canales de asistencia digital, el 'Asistente virtual de Renta' y el 'Informador' de Renta, han ofrecido a los contribuyentes más de 514.000 respuestas con lenguaje natural a dudas de los contribuyentes a través del 'Asistente', y otras 260.000 mediante el 'Informador', con toda la información estructurada por bloques de contenido (un 48% más que el año anterior).
- De igual forma, los contribuyentes con dudas más específicas o complejas han podido conectarse con especialistas de la Administración Digital Integral (en adelante, ADI), que han atendido más de 38.000 chats (un 45,7% más que el año anterior).
- También han contado con el tradicional canal telefónico de resolución de dudas tributarias, que durante la campaña ha atendido más de 2.315.000 llamadas de distintos perfiles de contribuyentes.
- Casi dos millones de declaraciones se han presentado con asistencia personalizada, de las que casi un 25% corresponden a personas mayores de 65 años.
- Entre estos servicios de asistencia personalizada, más de 1.128.000 declaraciones se han presentado a través del plan 'Le Llamamos' de confección telefónica (un 5,41% más que en la campaña anterior) y más de 831.000 en oficinas (un 6,64% más que en la campaña anterior).
- A través de programas de terceros se han presentado más de 5 millones de declaraciones.



- Finalmente, por lo que se refiere al volumen de citas concertadas, éste se ha incrementado en un 2,55% respecto de la campaña anterior, habiendo quedado disponibles más 76.600 citas a nivel nacional. No existe, sin embargo, información desagregada de la distribución territorial de las citas solicitadas y concertadas.

1.3.- Información cualitativa derivada de las encuestas realizadas por la AEAT

Como información cualitativa adicional, el Informe AEAT muestra los resultados de dos encuestas, realizadas, respectivamente, a los contribuyentes a través de la Sede, por un lado, y a los miembros del Foro de Asociaciones y Colegios Profesionales Tributarios y la Plataforma de Mayores y Pensionistas.

1.3.1.- Encuesta realizada a los contribuyentes

En esta encuesta se pregunta a los contribuyentes acerca de su grado de satisfacción con los servicios de asistencia recibidos, dándole la opción de contestar “Muy satisfecho”, “Bastante satisfecho”, “Satisfecho”, “Poco satisfecho” y “Nada satisfecho”. Los resultados más destacables son los siguientes, distinguiendo entre cada uno de los servicios que se prestan:

- Servicio "Renta WEB": El 77% está muy satisfecho, bastante satisfecho o satisfecho con el servicio de Renta Web
- Renta 2023 por teléfono. Plan le llamamos. El 77% está muy satisfecho, bastante satisfecho o satisfecho con el servicio de confección de la declaración de Renta por teléfono (11 puntos porcentuales más que en la Campaña anterior).
- Renta 2023 en nuestras oficinas o entidades colaboradoras: El 77% está muy satisfecho, bastante satisfecho o satisfecho con el servicio de confección de la declaración de Renta en oficinas (12 puntos porcentuales más que en la Campaña anterior).

1.3.2.- Encuesta realizada a los miembros del Foro de Asociaciones y Colegios Profesionales Tributarios y la Plataforma de Mayores y Pensionistas

La encuesta se estructura en los cuatros bloques que figuran a continuación. En los dos primeros, se solicita una puntuación de los servicios de asistencia, valorando con 1: Muy malo, 2: Malo, 3: Regular, 4: Bueno, 5: Muy Bueno los servicios incluidos en cada bloque. En los dos últimos, por su propia configuración, las respuestas son libres y de carácter cualitativo.

Los bloques son los siguientes:

BLOQUE 1: Servicios de asistencia de la Agencia Tributaria facilitados a través de Internet



BLOQUE 2: Servicios de asistencia personalizada para la cumplimentación y presentación de la declaración de la Renta

BLOQUE 3: ¿Qué medidas se podrían implementar en próximas campañas de Renta al objeto de seguir mejorando la asistencia para la presentación de la declaración por medios electrónicos?

BLOQUE 4: Otras valoraciones

La encuesta ha sido cumplimentada por la Asociación Española de Asesores Fiscales (en adelante, AEDAF), por el Consejo General de Colegios de Gestores Administrativos de España (en adelante, CGGA), por el Consejo General de Economistas de España (en adelante, CGE), por el Gabinete de Gestores Administrativos y Asesores Fiscales (en adelante, GESAF), por el Consejo General de la Abogacía Española (en adelante, CGA) y por la Plataforma de Mayores y Pensionistas (en adelante, PMP).

La media de las valoraciones numéricas de los dos primeros bloques ha sido la siguiente:

BLOQUE 1: Servicios de asistencia de la Agencia Tributaria facilitados a través de Internet: Los servicios mejor valorados, con 4,1 puntos sobre 5, han sido los servicios de “Renta WEB” y de “Datos Fiscales”. El resto de servicios se han valorado con más de 3 puntos sobre 5.

1. Servicio "Renta WEB" para confeccionar y presentar la declaración de Renta: 4,1 (sobre 5)
2. Servicio de “Datos Fiscales” para ayudar a confeccionar y presentar la declaración de Renta: 4,1 (sobre 5)
3. App de la Agencia Tributaria como herramienta integral para la información y asistencia en la confección y presentación de Renta: 3,7 (sobre 5)
4. Información facilitada a través de Manuales, Asistente virtual de Renta, chat, folletos, vídeos, etc.: 3,9 (sobre 5)

BLOQUE 2: Servicios de asistencia personalizada para la cumplimentación y presentación de la declaración de la Renta: Los servicios de asistencia personalizados de la AEAT y el de colaboradores sociales, se ha valorado con más de 3 puntos sobre 5. Por su parte, los servicios de información telefónica y en oficinas han obtenido un 2,75 sobre 5.



1. Asistencia de la Agencia Tributaria por teléfono y en oficinas: 3,4 (sobre 5)
2. Asistencia a través de la colaboración social: 3,8 (sobre 5)
3. Información facilitada por la Agencia Tributaria a través de los servicios telefónicos y en oficinas para la resolución de dudas: 2,75 (sobre 5)

Adicionalmente, en el caso de la PMP, se ha valorado con 3 (sobre 5) los Servicios de asistencia específicos de la Agencia Tributaria para mayores de 65 años:

1. Asistencia personalizada en pequeños municipios para la cumplimentación y presentación de la declaración de la Renta
2. Información facilitada a través de la Sede electrónica de la Agencia Tributaria y en papel (folletos, manuales, calendario del contribuyente simplificado para personas físicas, etc.).

Por lo que se refiere a los otros dos bloques, van a ser analizados de forma conjunta, ya que ambos presentan una estructura libre, habiéndose formulado, a través de ambos y de forma indistinta, propuestas de mejora para el futuro.

Intentando sistematizar las propuestas formuladas por todas las asociaciones, pueden sintetizarse del siguiente modo:

- Se pone de manifiesto que el programa Renta Web, en ocasiones, “fuerza” la conducta del contribuyente, obligándole a seguir una interpretación administrativa que no tiene que ser compartida, necesariamente.
- También se resalta la necesidad de incrementar la formación del personal que presta los servicios de asistencia durante la campaña de Renta y, en particular, los telefónicos.
- Diversas asociaciones reclaman el establecimiento de un canal directo de asistencia en la campaña para colaboradores sociales.
- Una petición bastante compartida por las asociaciones es la necesidad de mejorar la información de los datos fiscales, incluyendo su mejor coordinación con el borrador de IRPF.
- Otra de las sugerencias formuladas por las asociaciones consiste en la necesidad de facilitar las anulaciones de domiciliaciones.
- Las asociaciones, en especial, la PMP, insisten en la conveniencia de distribuir ejemplares impresos del Manual de Renta.



- Se propone, como medida de mejora, la creación de asistentes virtuales inteligentes que respondan a los contribuyentes en tiempo real y les guíen en la elaboración de la declaración.
- Igualmente, se sugiere la creación de tutoriales de video adaptados a diferentes perfiles de usuarios (autónomos, pensionistas, etc.).
- Finalmente, también se reclama la eliminación de la cita previa para mayores de 65 años.

2.- Conclusiones y propuestas

La conclusión que debe obtenerse de toda la información anterior es la de la absoluta normalidad con la que se ha desarrollado esta primera campaña de Renta tras la entrada en vigor de la nueva redacción del art. 96.5 de la LIRPF. Del mismo modo, también puede concluirse que los servicios de asistencia prestados por la AEAT han sido suficientes, no produciéndose ninguna incidencia resaltable como consecuencia de la obligación de presentar las declaraciones por medios electrónicos.

Las conclusiones anteriores se derivan de tres elementos señalados en el presente Informe. En primer lugar, de la propia ausencia de quejas relacionadas con la obligación de presentar la declaración telemáticamente cuando, como hemos dicho, esta clase de innovaciones son las que, tradicionalmente, más han aumentado el número de quejas ante el CDC.

En segundo lugar, puede destacarse la intensa utilización por parte de los contribuyentes de los servicios de asistencia de la AEAT. En este sentido queremos resaltar, además, que los servicios que han recibido un mayor incremento en su demanda son los canales de asistencia digital y la ofrecida por las ADIs.

Finalmente, la conclusión relativa a la suficiencia de los servicios de asistencia se desprende claramente del alto grado de satisfacción de los contribuyentes con aquéllos, que se sitúa en el 77%.

Dicho lo anterior, el CDC, teniendo en cuenta su propia experiencia y las sugerencias ya formuladas por las asociaciones, quiere formular las siguientes propuestas, de cara a futuras campañas:

2.1.- Se recomienda continuar la potenciación de los servicios de asistencia digital

Como acabamos de exponer, estos servicios, incluyendo los prestados por las ADIs, son los que, en términos porcentuales, están registrando mayores incrementos en su demanda.



Ello obedece, sin duda, a la digitalización de la mayor parte de la población española, lo que determina que el acceso a estos servicios resulte mucho más cómodo que a los de asistencia presencial.

Por ello, se recomienda continuar su potenciación, tal y como se prevé en el Plan estratégico de la AEAT 2024-2027, incrementando la difusión de su propia existencia y, en línea con lo sugerido por las asociaciones, mejorando la configuración de las distintas herramientas, y elaborando tutoriales dirigidos a grupos concretos de contribuyentes.

2.2.- La propuesta anterior debe realizarse sin menoscabo de la asistencia a través de otros canales, en particular para mayores de 65 años y personas afectadas por la brecha digital.

Los colectivos con mayores dificultades de acceso a los servicios de asistencia deben ser objeto de especial atención por parte de la AEAT. Desde la campaña de Renta de 2022, se elabora un material informativo específico para el colectivo de mayores de 65, que, además, se les puede facilitar en papel en las oficinas de la AEAT. En concreto se ha elaborado e impreso en papel un Manual específico de IRPF para mayores de 65 años, que se ha puesto a su disposición en las oficinas de la AEAT de forma gratuita.

No obstante, pueden adoptarse algunas medidas adicionales que faciliten dicha asistencia y que han sido señaladas por la PMP. En primer lugar, no debería descartarse la impresión de cierto número de ejemplares del Manual completo de Renta para algunos miembros de estos colectivos que lo soliciten.

En la misma línea de facilitar la asistencia a este tipo de contribuyentes, debe mejorarse la atención telefónica, medida demandada por un buen número de asociaciones encuestadas. Esta es la propia experiencia del CDC, que suele recibir un buen número de quejas relacionadas con dicho servicio, aunque representan un porcentaje reducido en relación con las llamadas atendidas y el CDC es conocedor de que la Agencia está trabajando en ese proceso de mejora.

Por lo que se refiere a la eliminación de la cita previa para este colectivo, sugerida por la PMP, se trata de una medida ya implantada con carácter general, pero no para la campaña de Renta. A pesar de que su formulación pueda resultar atractiva, debe valorarse con prudencia. En la experiencia de este CDC la eliminación de la cita previa provoca, en ocasiones, mayores demoras en la asistencia, dada la imposibilidad de prever su demanda. En una campaña masiva como es la de Renta, dicho riesgo es muy superior, como es lógico.



2.3.- Mejora de datos fiscales

En sintonía con lo reclamado por las asociaciones, resulta conveniente seguir el proceso de mejora de la información incluida en los datos fiscales. No obstante, el CDC es conocedor que se trata de un proceso de mejora continua que ya desarrolla, sin necesidad de petición alguna, la propia AEAT. Así, por ejemplo, las rentas procedentes del extranjero presentan una problemática particular, ya que, debido a que la información es facilitada por determinados terceros países con posterioridad al periodo voluntario de presentación de la declaración del IRPF, no es posible suministrársela a los contribuyentes concernidos en sus datos fiscales para su incorporación en su declaración de IRPF en dicho periodo. Para intentar paliar esas deficiencias de información, como medida preventiva, en el concepto de “Rentas en el extranjero” de los datos fiscales, se incluye el siguiente mensaje de aviso:

“En los años anteriores Usted obtuvo rentas procedentes de otros países. La AEAT recibe esta información con posterioridad a la finalización de la campaña de Renta por lo que no la puede incluir en estos datos fiscales.

Por este motivo le recordamos que, en caso de haberlas percibido este año, debe incluirlas en su declaración, así como cualquier otro tipo de renta por la que deba tributar y no conste en los datos fiscales.

Si desea información sobre las rentas obtenidas en ejercicios anteriores, puede consultar los datos fiscales de dichos ejercicios a través de los enlaces que se incluyen al final de este documento.”

2.4.- Renta web y futuras declaraciones rectificativas

Como hemos visto anteriormente, desde las asociaciones se cuestiona que el programa Renta Web incorpore interpretaciones administrativas que pueden no ser compartidas por los contribuyentes. El Informe AEAT afirma que los programas se elaboran siguiendo tales criterios con la finalidad de evitar errores por parte de los contribuyentes.

En todo caso, también es cierto que, como afirma el Informe AEAT, a partir de la campaña de Renta 2024, resultará más sencilla la modificación de las declaraciones presentadas, mediante el sistema de las rectificativas, incluyendo la posibilidad de que el contribuyente pueda calcular y consignar el resultado derivado de la aplicación de la interpretación que realice de la normativa.