

Memoria 2020

Agencia Tributaria
de Madrid

Sumario

Carta de la Presidenta	3
Consejo Rector	4
La ATM en cifras	5

1. Actividad

1.1	Gestión tributaria y catastral	8
1.2	Gestión recaudatoria	34
1.3	Gestión de recursos y reclamaciones	46
1.4	Control de los incumplimientos tributarios	50
1.5	Asistencia tributaria	69
1.6	Actividad financiera	86
1.7	Ordenanzas y precios públicos municipales	92

2. Medios

2.1	Estructura organizativa	98
2.2	Ejecución del presupuesto	99
2.3	Recursos humanos	102
2.4	Tecnología de la información	107

3. Otras Actuaciones

3.1	Plan especial del impuesto sobre el incremento del valor de los terrenos de naturaleza urbana	112
3.2	Bonificaciones fiscales COVID19	113
3.3	Gestión ambiental y energética	113
3.4	Contratación responsable	114
3.5	Publicaciones	114
3.6	Colaboracion con otras administraciones y entidades	115
3.7	Colaboracion con Distritos, Organismos Autónomos y Áreas de Gobierno	116
3.8	Colaboracion en proyectos de ámbito municipal	117

4. Anexos

Anexo I	Carta de servicios de la “Atención integral al contribuyente”	119
Anexo II	Carta de servicios de la Agencia Tributaria de Madrid	122
Anexo III	Plan de actuación anual 2020	125
Anexo IV	Indicadores de gestión	130
	Abreviaturas	132

Carta de la Presidenta del Consejo Rector



Atendiendo a la obligación que imponen los estatutos, que coincide con la voluntad del Área que me corresponde dirigir de aportar la máxima transparencia a todas las actividades de las que somos responsables, se presenta al Consejo Rector y a los ciudadanos la Memoria de la Agencia Tributaria Madrid (ATM) correspondiente al ejercicio 2020.

Sin duda el impacto de la pandemia global tiene que ser la idea principal a destacar en esta presentación de la Memoria, puesto que la ATM, como entidad cuyos resultados se encuentran íntimamente asociados a la actividad económica, no podía quedar al margen de un hecho cuyos efectos han superado todas las previsiones.

Tres son los ámbitos en los que la pandemia ha afectado de manera destacada en la actividad de la ATM en 2020 y que demuestran una extraordinaria capacidad de adaptación de los responsables de la gestión tributaria para responder con urgencia a los retos sobrevenidos. Estos tres ámbitos se refieren a los procedimientos, la gestión tributaria y la adaptación de las políticas fiscales a este nuevo escenario inesperado.

Desde el punto de vista de los procedimientos la respuesta general adoptada para todo el Ayuntamiento, facilitando el traslado de los equipos a los domicilios en los días inmediatamente posteriores al inicio del confinamiento, se manifestó como una decisión acertada también en la ATM, puesto que en muy pocos días se recuperó casi plenamente mediante el teletrabajo la capacidad gestora de la Agencia, gracias a la actitud de todos aquellos trabajadores que supieron estar a la altura del compromiso planteado. La suma de muchos esfuerzos individuales, que quiero especialmente agradecer y reconocer, situó a la ATM rápidamente casi en los mismos niveles de actividad de los días previos al confinamiento, lo que se refleja en los resultados globales recogidos en esta Memoria. Como dato que demuestra este compromiso, es obligado re-

ferirse a los buenos resultados en la tramitación de expedientes de plusvalía, atendiendo al Plan especial puesto en marcha previamente a la pandemia, lo que está permitiendo reducir muy significativamente el número de documentos pendientes de tramitación.

Desde el ámbito de la gestión tributaria se cumplió en 2020 un principio básico de economía según el cual la recaudación tributaria es siempre fiel reflejo de la actividad económica. Es significativo, sin embargo, comprobar cómo este principio se cumple de manera diferente según a qué tributo nos refiramos. Así, los cambios de titularidad de los inmuebles, con efectos en el IBI, se redujeron en un 27% respecto al año anterior, manifestando una evidente ralentización del mercado, al tiempo que el importe de las liquidaciones y autoliquidaciones del impuesto sobre construcciones, instalaciones y obras (ICIO) se redujo en más de un 19%, señalando el temor del sector de la construcción a iniciar nuevas obras en este periodo, lo que incide también en la recaudación de las tasas por servicios urbanísticos o por andamios. En este sentido, es igualmente significativo el dato del impuesto sobre vehículos de tracción mecánica (IVTM) que, si bien se mantuvo en cifras similares al pasado año en lo que respecta al número de vehículos matriculados, descendió en un par de puntos respecto al importe recaudado, debido en gran medida a las cuotas más bajas que corresponden a estos vehículos por sus categorías.

Finalmente, es necesario señalar en esta Memoria el esfuerzo realizado para adaptar las políticas fiscales a este nuevo escenario. Hay dos medidas que merecen ser destacadas en este ámbito: la respuesta ágil de los gestores tributarios en la adaptación de los procedimientos, que se puso de manifiesto en acciones como el retraso en un mes del periodo voluntario del pago del IVTM, para distanciarlo del periodo de confinamiento y, sobre todo, las decisiones adoptadas para compensar los efectos negativos producidos por la pandemia permitiendo, mediante

Acuerdo del Pleno del Ayuntamiento de Madrid de 29 de mayo de 2020, aprobar las modificaciones en las ordenanzas del IBI y el IAE para facilitar la concesión de bonificaciones especiales a los sectores económicamente más dañados, lo que incidió también en una menor recaudación. Creo que todos los que participamos de estas iniciativas, tanto desde la responsabilidad política como desde el trabajo técnico especializado, podemos estar satisfechos de estas medidas, que son una buena prueba de política fiscal aplicada a las necesidades concretas de los ciudadanos.

Una última reflexión para dar también cabida a aquello que de positivo nos ha traído la pandemia. Debido al confinamiento y a las especiales circunstancias que se han de aplicar a la atención presencial, el número de actuaciones desarrolladas por los ciudadanos a través de internet ha crecido de manera muy significativa. Como ejemplo, las autoliquidaciones de plusvalía por ese canal han superado casi en un 29% a las realizadas en 2019, suponiendo ya un 66% del total. Sin duda tendremos que hacer los esfuerzos necesarios para consolidar este cambio.

Concluyo invitando a la lectura detallada del contenido de esta Memoria de la ATM correspondiente al año 2020. Un año muy singular como hemos descrito en las líneas anteriores, en el que se ha puesto a prueba las mejores capacidades de todo el equipo humano de la ATM. A todos ellos y a los miembros de este Consejo Rector quiero agradecerles especialmente su esfuerzo, animándolos a seguir constantes en esta actitud, que es la mejor respuesta a esta situación de crisis sanitaria y económica que, afortunadamente, ya empieza a dar muestras de que pronto será superada.

Madrid, 11 de mayo 2021
La Presidenta del Consejo Rector
Engracia Hidalgo Tena

Consejo Rector

Presidencia

Engracia Hidalgo Tena
Delegada del Área de Gobierno de Hacienda y Personal

Vicepresidencia

José Canal Muñoz
Coordinador General de Contratación y Política Financiera
Área de Gobierno de Hacienda y Personal

Vocalías

Arantzazu Purificación Cabello López
Concejala Grupo Municipal VOX

Manuel Alfonso Castro Martínez
Gerente del Organismo Autónomo Informática del Ayuntamiento de Madrid

Elena Collado Martínez
Coordinadora General de Presupuestos y Recursos Humanos
Área de Gobierno de Hacienda y Personal

Jorge García Castaño
Concejal Grupo Municipal Más Madrid

Pedro González Torroba
Coordinador General de Economía, Comercio, Consumo y Parteneriado
Área de Gobierno de Economía, Innovación y Empleo

Enma López Araujo
Concejala Grupo Municipal Socialista de Madrid

Blanca María Pinedo Texidor
Concejala Grupo Municipal Partido Popular

Miguel Ángel Redondo Rodríguez
Concejal Grupo Municipal Ciudadanos – Partido de la Ciudadanía

Silvia Elena Saavedra Ibarrodo
Titular Área Delegada de Coordinación Territorial, Transparencia y Participación Ciudadana

Secretaría

Ana Rivas Cantero
Jefa del Servicio de Coordinación Administrativa y Recursos Humanos
Agencia Tributaria Madrid

Intervención delegada
Paloma Armero Ortega

Dirección de la Agencia Tributaria Madrid
Gema T. Pérez Ramón

Representación sindical

La representación sindical de la Junta de Personal y del Comité de Empresa asiste de forma permanente a las sesiones del Consejo Rector, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 10 de los Estatutos del Organismo Autónomo Agencia Tributaria Madrid.

La ATM en cifras

Gestión

4.252.872

recibos tributarios
gestionados por importe
de 1.790 millones de euros

21.785

recursos resueltos

7.540

expedientes formaliza-
dos por la Inspección por
importe de 52,55 millones
de euros

5.083.085

trámites en la web

4.759

millones de euros de
ingresos totales liquidados

Recaudación

2.209

millones de euros
de recaudación líquida
tributaria

Medios

60.077.047

euros de presupuesto

830

empleados
(funcionarios y laborales)

1.586.953,66

euros en ayudas sociales

70%

mujeres

30%

hombres

1. Actividad

1. Actividad

La Agencia Tributaria Madrid (en adelante ATM), creada mediante acuerdo adoptado por el Pleno del Ayuntamiento de Madrid el 29 de octubre de 2004, está configurada como un Organismo Autónomo, adscrito al Área de Gobierno de Hacienda y Personal, dotado de personalidad jurídica pública diferenciada, patrimonio propio y autonomía de gestión para el cumplimiento de sus fines.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 26.1 de la Ley 22/2006, de 4 de julio, de Capitalidad y de Régimen Especial de Madrid, la ATM es el organismo autónomo responsable de ejercer como propias, en nombre y por cuenta del Ayuntamiento de Madrid, las competencias municipales de gestión en materia tributaria.

Corresponde a la ATM el desarrollo de las actuaciones administrativas necesarias para que el sistema tributario del Ayuntamiento de Madrid se aplique con generalidad y eficacia a las personas o entidades con obligaciones tributarias, mediante procedimientos de gestión, liquidación, inspección, recaudación y revisión de los actos tributarios municipales que, tanto formal como materialmente, minimicen los costes indirectos derivados de las exigencias formales necesarias para el cumplimiento de las obligaciones tributarias, así como la aplicación de los demás recursos públicos cuya gestión le corresponda o se le encomiende.

En el cumplimiento de sus fines, la ATM se rige por los principios de eficiencia, suficiencia, agilidad y unidad de gestión, y ejerce, entre otras, las siguientes competencias:

- La gestión, liquidación, inspección, recaudación y revisión de los actos tributarios municipales.
- La recaudación en período ejecutivo de los demás ingresos de derecho público del Ayuntamiento, y de aquellos otros cuya gestión se le encomiende.
- La tramitación y resolución de los expedientes sancionadores de los tributos de su competencia, y la de los expedientes sancionadores relativos a la recaudación del resto de ingresos públicos cuya gestión recaudatoria le corresponda.
- El análisis de las previsiones de ingresos públicos y el diseño de la política global de ingresos tributarios.
- La propuesta, elaboración e interpretación de las normas tributarias propias del Ayuntamiento.
- El seguimiento y la ordenación de la ejecución del presupuesto de ingresos en lo relativo a ingresos tributarios y transferencias corrientes vinculadas a estos.
- La colaboración con otras instituciones públicas en las materias objeto de la Agencia.

1.1 Gestión tributaria y catastral

Impuesto sobre bienes inmuebles (IBI)

2.216.665

recibos

1.474.042.338

euros

Impuesto sobre actividades económicas (IAE)

37.175

recibos

100.385.288

euros

Impuesto sobre vehículos de tracción mecánica (IVTM)

1.793.320

recibos

146.723.582

euros

Impuesto sobre construcciones,
instalaciones y obras (ICIO)

17.589

autoliquidaciones

69.126.639

euros

Impuesto sobre el incremento de valor de
los terrenos de naturaleza urbana (IIVTNU)

95.379

autoliquidaciones

426.272.620

euros

Resumen de la gestión tributaria

4.252.872

recibos

1.790.391.436

euros

192.591

autoliquidaciones

504.728.298

euros

112.099

liquidaciones

254.335.908

euros

1.1 Gestión tributaria y catastral

Impuesto sobre bienes inmuebles (IBI)

En el año 2020 se han aprobado las siguientes matrículas del IBI:

- Urbana: 2.212.589 inscripciones por importe de 1.421.961.256 euros.
- Rústica: 3.815 inscripciones por importe de 812.776 euros.
- BICES: 261 inscripciones por importe de 51.268.306 euros.

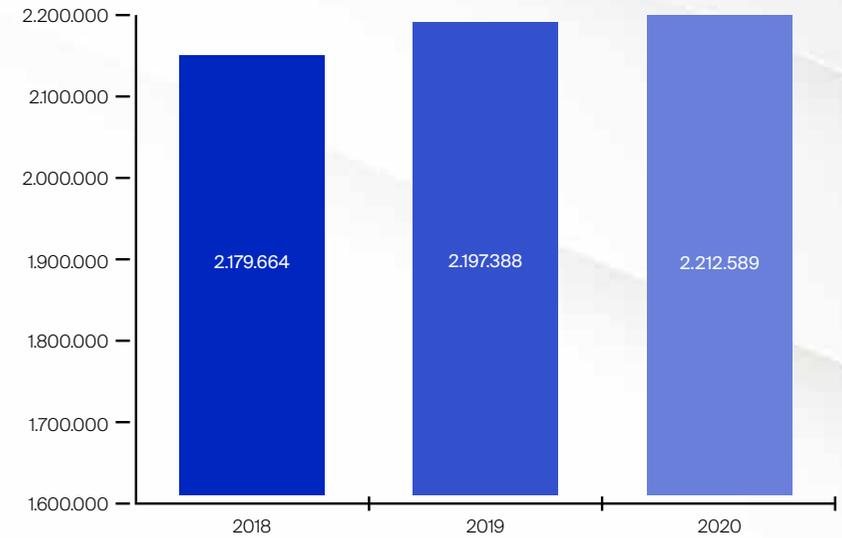
El total de las matrículas ha sido de 2.216.665 inscripciones por importe de 1.474.042.338 euros.

La evolución del número de inmuebles que constituyen la matrícula del IBI de naturaleza urbana y su importe se reflejan en el siguiente cuadro:

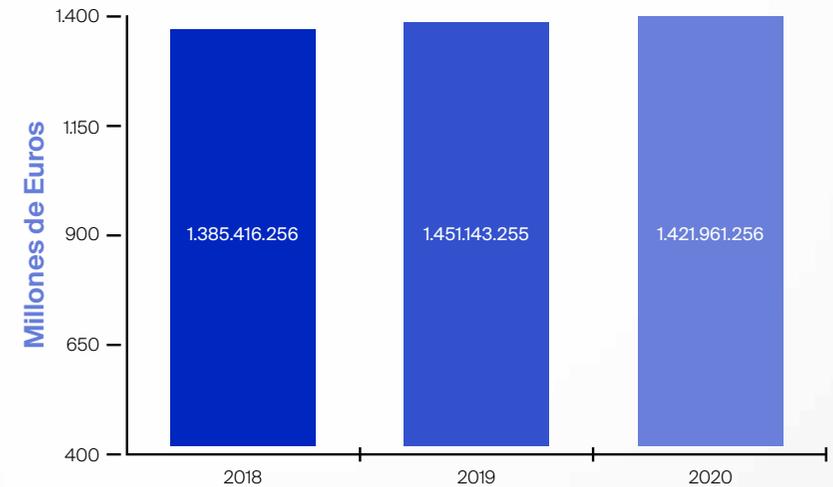
Evolución de la matrícula del impuesto sobre bienes inmuebles urbana

	2018	2019	2020	Variación 2020/2018	Variación 2020/2019
Nº Recibos	2.179.664	2.197.388	2.212.589	1,51%	0,69%
Importe	1.385.416.256	1.451.143.255	1.421.961.256	2,64%	-2,01%

Número de recibos



Importe



1.1 Gestión tributaria y catastral

Por otra parte, se han practicado 52.355 liquidaciones por valor de 53.333.043 euros correspondientes a alteraciones catastrales físicas y jurídicas (52.284 por valor de 51.571.487 euros) y derivadas de actuaciones inspectoras (71 por valor de 1.761.656 euros).

Respecto a las liquidaciones practicadas, como sucedió en el ejercicio anterior tras la finalización de la regularización catastral, estas han sido debidas a alteraciones catastrales físicas y jurídicas y a las derivadas de las incorporaciones de nuevas unidades urbanas.

Finalmente, se han efectuado los trabajos necesarios para solicitar al Estado la compensación por los beneficios fiscales que han de aplicarse a los centros docentes privados acogidos al régimen de conciertos educativos, en tanto mantengan su condición de centros total o parcialmente concertados, en cumplimiento con lo dispuesto en el artículo 7 de la Ley 22/1995, de 28 de diciembre, por la que se determina el alcance y concesión de la exención establecida en el IBI a los centros educativos concertados y se fija el procedimiento para satisfacer la compensación a los Ayuntamientos.

Debido a la situación de pandemia, a pesar de que se realizó la petición en tiempo y forma, y el retraso en la contestación por parte de la Consejería de Educación sobre el mantenimiento de los conciertos a los centros educativos, no ha sido posible solicitar al Ministerio de Hacienda la compensación por el ejercicio 2019 antes de la conclusión del 2020, aunque los trabajos necesarios ya han concluido. Incluirá un importe de 7.842.393,85 euros, correspondientes a 345 colegios, y se planteará en el primer trimestre del ejercicio 2021.

Unidades urbanas incorporadas por tramitación de declaraciones de alteración

Durante el año 2020 la incorporación de unidades urbanas al Catastro Inmobiliario por la tramitación de declaraciones catastrales ha disminuido el 23,9% respecto al 2018 y un 11,5% respecto a 2019. La variación respecto a 2018 se debe a una incorporación especialmente alta en 2018 en la tramitación de “otras alteraciones” (segregaciones, agrupaciones, divisiones horizontales, cambios de uso, demoliciones, etc.) debido, entre otras razones, a los trabajos realizados para la incorporación de divisiones horizontales que no se encontraban reflejadas en Catastro.

En 2020 la incorporación de unidades urbanas como consecuencia de las declaraciones de obra nueva es de 9.638, inferior en un 12,11% a la de 2019. La cifra de “otras alteraciones” de 6.823 es un 10,65% inferior a la de 2019. Estas disminuciones se deben fundamentalmente a las consecuencias de la pandemia, que ha supuesto la ralentización de la actividad relacionada con la construcción y la disminución de la presentación de declaraciones.

En el siguiente cuadro se refleja la incorporación de unidades urbanas en virtud del Convenio de Colaboración con la Dirección General del Catastro, en los ejercicios de 2018 a 2020.

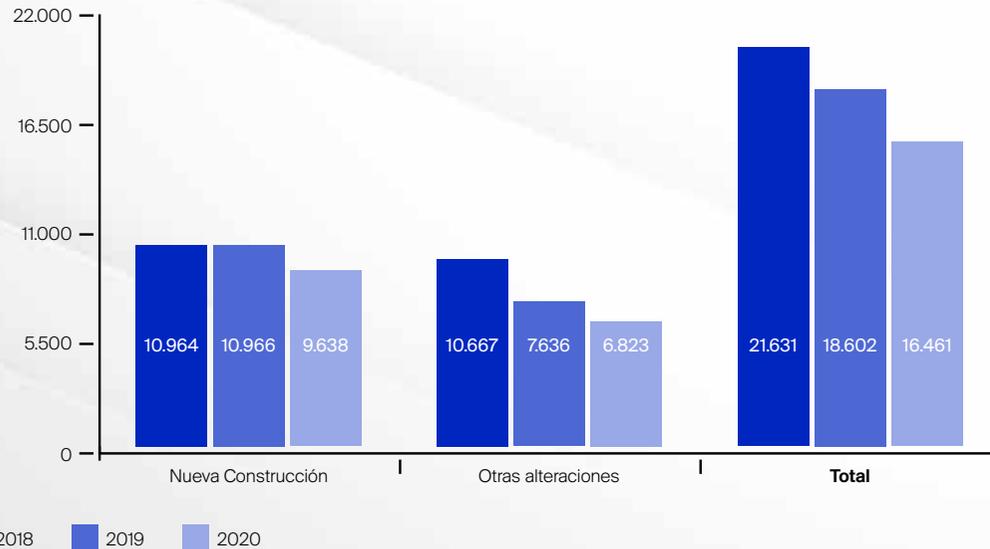
1.1 Gestión tributaria y catastral

Unidades urbanas incorporadas

	2018	2019	2020	Variación 2020/2018	Variación 2020/2019
Por nueva construcción	10.964	10.996	9.638	-12,9%	-12,11%
Otras alteraciones	10.667	7.636	6.823	-36,04%	-10,65%
Total	21.631	18.602	16.461	-23,90%	-11,51%

Con independencia de las actuaciones realizadas por la inspección catastral para incorporar los inmuebles omitidos en el Catastro Inmobiliario, cuya información se recoge en el apartado específico de control de los incumplimientos tributarios, las 16.461 unidades urbanas incorporadas por la tramitación de declaraciones espontáneas han supuesto un incremento del valor catastral de 1.172,34 millones de euros en la matrícula del IBI.

Declaraciones de alteración
Unidades urbanas incorporadas



1.1 Gestión tributaria y catastral

Plazo de procesamiento de las declaraciones

Constituye una aspiración de la ATM, en cuanto a la incorporación de unidades urbanas a la base de datos catastral, la tramitación de todas las declaraciones de alta por obra nueva presentadas en el plazo estricto necesario para el proceso administrativo de incorporación.

En 2020 el tiempo medio de tramitación de las declaraciones de alta de obra nueva ha sido de 52 días, superior al del ejercicio 2019 que fue de 44 días. Este retraso en la tramitación se concentra en el periodo de confinamiento del primer semestre, ya que en el segundo semestre de 2020 el plazo de tramitación medio de este tipo de expedientes ha sido de 45 días. En todo caso, hay que tener en cuenta que el tiempo máximo de tramitación previsto por la normativa para este tipo de expedientes es de seis meses. En el cuadro siguiente se recogen los tiempos medios de tramitación desde el año 2015 al 2020.

Tiempos medios de tramitación
Días de tramitación desde la presentación al cierre del expediente

Ejercicio de tramitación	Días de tramitación
2015	46
2016	42
2017	34
2018	43
2019	44
2020	52

1.1 Gestión tributaria y catastral

Expedientes de alta por obra nueva tramitados en menos de 60 días

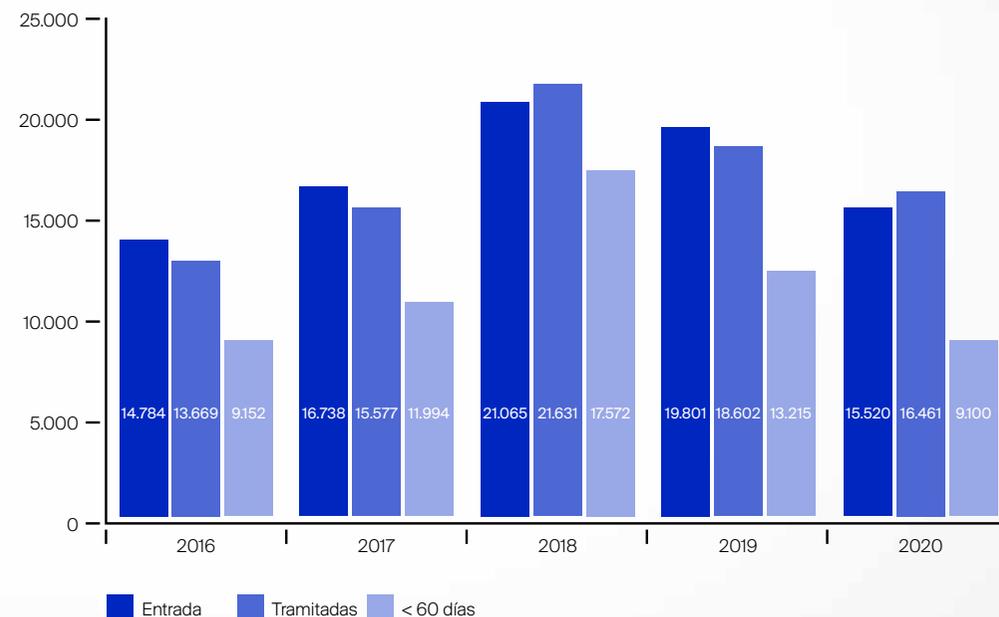
Ejercicio de tramitación	Entrada	Salida	Menos de 60 días	%
2020	490	511	329	64,28

En el cuadro y gráfico siguientes se recogen el número de unidades urbanas y el porcentaje de tramitación para las declaraciones catastrales, tanto de obra nueva como de otras alteraciones, y la comparación con los cuatro ejercicios precedentes.

Unidades tramitadas en menos de 60 días

Ejercicio de tramitación	Entrada	Salida	Menos de 60 días	Ratio menos de 60 días
2016	14.784	13.669	9.152	66,95%
2017	16.738	15.577	11.994	77,00%
2018	21.065	21.631	17.572	81,24%
2019	19.801	18.602	13.215	71,04%
2020	15.520	16.461	9.100	55,28%

Tramitación en menos de 60 días

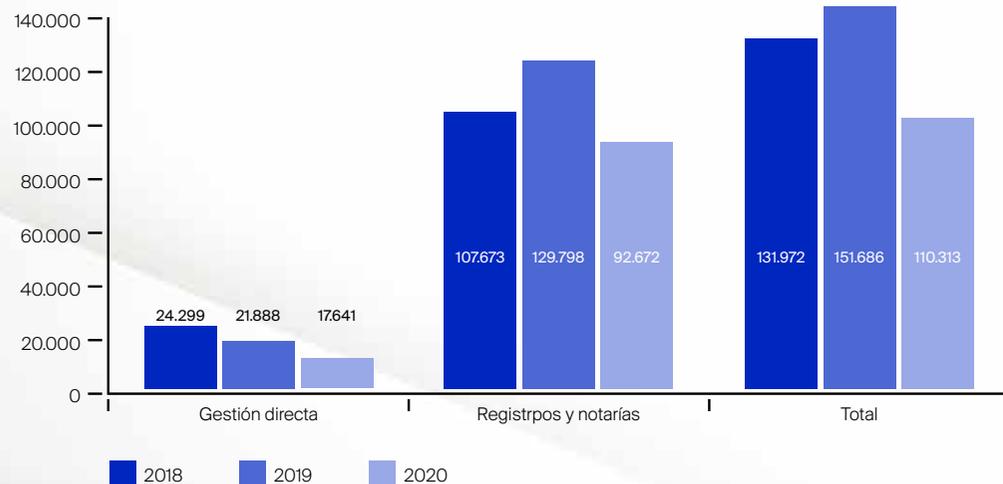


1.1 Gestión tributaria y catastral

Tramitación de alteraciones de titularidad catastral

En el cuadro siguiente se recoge el número de alteraciones de orden jurídico tramitadas en los ejercicios 2018 a 2020, así como la variación producida en esos años, distinguiendo las que derivan de declaración o solicitud, de aquellas cuya información es incorporada por la Gerencia del Catastro de Madrid por comunicación de información facilitada por Notarios y Registradores.

Alteraciones de titularidad catastral



Cambios de titularidad	2018	2019	2020	Variación 2020/2018	Variación 2020/2019
Gestión directa	24.299	21.888	17.641	-27,40%	-19,40%
Registros y notarías	107.673	129.798	92.672	-13,93%	-28,60%
Total	131.972	151.686	110.313	-16,41%	-27,28%

Calidad en la presentación de documentos

La calidad en la presentación de documentos se evalúa por el porcentaje de expedientes en los que hay que requerir la aportación de documentación adicional para poder tramitarlos. En 2020 se ha producido un incremento notable en la remisión de requerimientos para completar la documentación necesaria en el expediente. Esta circunstancia se explica por el cierre de las oficinas de atención al público y el incremento de la presentación telemática de declaraciones y otro tipo de expedientes, en las que es más frecuente que la documentación aportada sea insuficiente.

1.1 Gestión tributaria y catastral

Por otro lado, la calidad en los trabajos de actualización de la base de datos se comprueba por el número de recursos de reposición presentados contra las resoluciones de inscripción en relación al número de unidades urbanas incorporadas. Estas ratios se reflejan en los siguientes cuadros por tipo de expediente.

Requerimientos

	Entrada	Requerimientos	%
Declaraciones otras alteraciones	1.245	142	11,41
Declaraciones nueva construcción	490	54	11,02
Recursos ordinarios	302	6	1,99
Correcciones	2.098	58	2,76
Totales / porcentaje	4.135	260	6,29

	2018	2019	2020	Variación 2020/2018	Variación 2020/2019
Entrada	4.594	5.580	4.135	-9,99%	-25,80%
Requerimientos	156	120	260	66,67%	116,67%
Porcentaje	3,40	2,15	6,29	2,89	4,14

Calidad de la descripción y valoración catastral

Mide la calidad de los trabajos de actualización de la base de datos en función del número de recursos de reposición presentados contra los acuerdos de incorporación respecto del número de unidades urbanas incorporadas por tramitación de declaraciones de alteración.

	Tramitaciones (ud. urbanas)	Recursos Presentados	%
Nueva construcción y otras alteraciones	16.461	302	1,83

1.1 Gestión tributaria y catastral

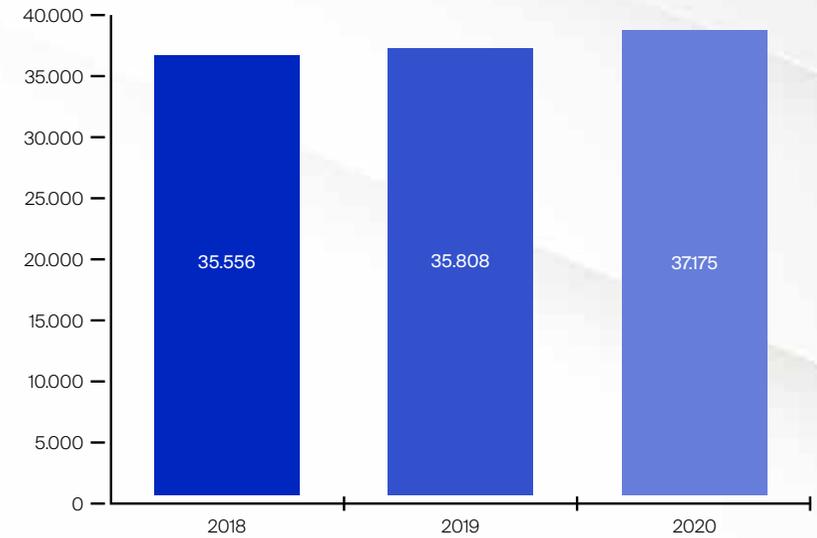
Impuesto sobre actividades económicas (IAE)

La evolución de la matrícula del IAE en los últimos años, en número de recibos y en importe, es la que figura en el cuadro adjunto, en el que se observa un incremento en 2020 respecto al ejercicio anterior del 3,82% en cuanto al número de recibos, lo que supone la consolidación de la tendencia al alza registrada en los ejercicios anteriores.

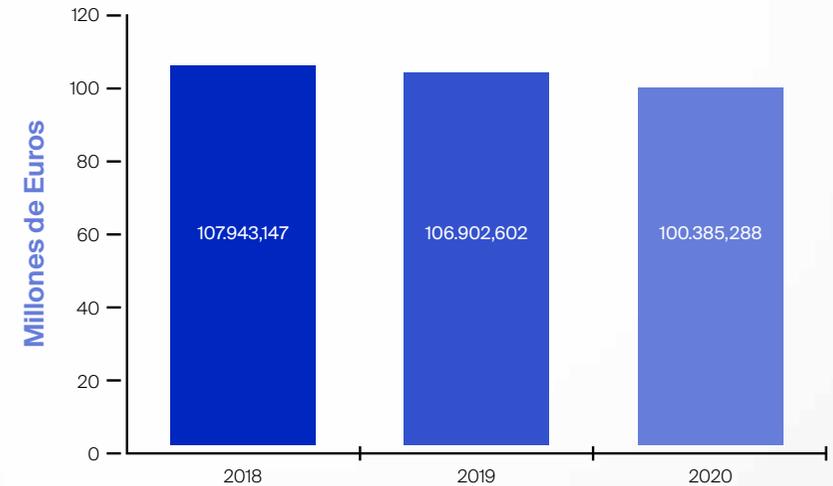
Evolución de la matrícula del impuesto sobre actividades económicas

	2018	2019	2020	Variación 2018/2020	Variación 2019/2020
Nº Recibos	35.556	35.808	37.175	4,55%	3,82%
Importe	107.943.147	106.902.602	100.385.288	-7,00%	-6,10%

Número de recibos



Importe



1.1 Gestión tributaria y catastral

En el año 2020 se han realizado 7409 liquidaciones, por un importe total de 16.759.267 euros.

Igualmente, se han efectuado los trabajos necesarios para solicitar al Estado la compensación por los beneficios fiscales en el IAE que han de aplicarse a las cooperativas protegidas y especialmente protegidas a tenor de la Ley 20/1990, de 19 de diciembre, sobre Régimen Fiscal de las Cooperativas.

En el año 2020 se ha realizado la preparación y depuración de los beneficios de 2019 correspondientes a 226 cooperativas, por un importe de 605.627,02 euros.

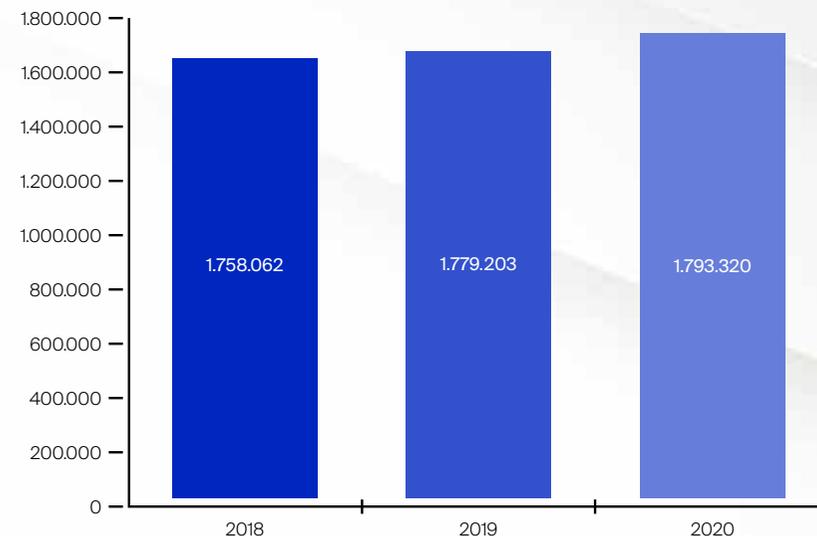
Impuesto sobre vehículos de tracción mecánica (IVTM)

La evolución del número de recibos e importe de los mismos correspondientes a las matrículas del IVTM de 2020 ha sido la siguiente:

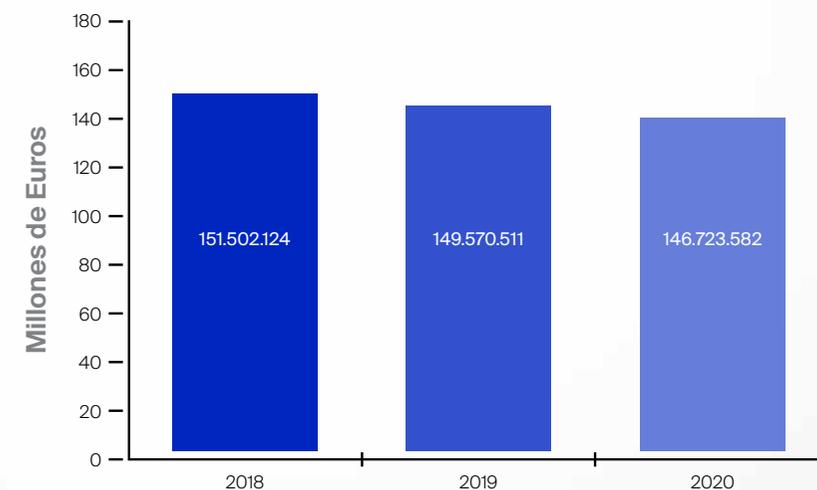
Evolución de la matrícula del IVTM

	2018	2019	2020	Variación 2018/2020	Variación 2019/2020
Nº Recibos	1.758.062	1.779.203	1.793.320	2,01%	0,79%
Importe	151.502.124	149.570.511	146.723.582	-3,15%	-1,90%

Número de recibos



Importe



1.1 Gestión tributaria y catastral

Como se puede comprobar en el mismo, si bien se ha producido un ligero aumento en el número de recibos, que no alcanza el 1%, se ha producido una reducción en el importe, siendo esta debida a que las matriculaciones se han balanceado hacia el segmento que produce cuotas más reducidas y estas no han podido compensar el notable aumento en el número de bonificaciones medioambientales concedidas.

En 2020, y por la imposición del estado de alarma, el período voluntario de pago se estableció entre el 1 de mayo y el 30 de junio, en lugar del tradicional del 1 de abril al 31 de mayo.

Debe destacarse la notable influencia que en los resultados ha supuesto la pandemia, pues se ha truncado el incremento exponencial que se observaba en el tipo de modelos adquiridos (nuevos y medioambientalmente eficientes -híbridos y enchufables-), para mantenerse los existentes e, incluso, adquirirse vehículos de segunda mano antiguos para evitar la utilización del transporte público. En ese sentido, la notable reducción producida durante los meses del estado de alarma se ha visto compensada por el incremento producido en los meses de verano por el Plan Renove y las matriculaciones de final de año ante la entrada en vigor de la nueva normativa europea de emisiones.

El número de liquidaciones giradas, incluyendo las liquidaciones complementarias, las correspondientes a las cuotas prorrateadas como consecuencia de la baja definitiva de los vehículos, y las que se derivan de la comprobación de omisiones en matrícula general, ha sido de 22.032, por importe de 1.135.399 euros.

El descenso de más de un 16% respecto a las realizadas el ejercicio anterior se ha debido a que, como consecuencia de la situación generada por la COVID-19, se han producido menos bajas de vehículos y los consiguientes prorrateos asociados, que se materializan mediante la preceptiva liquidación. No obstante, el descenso en el importe de las liquidaciones se ha limitado al 10% respecto al del ejercicio anterior.

El número de autoliquidaciones pagadas por los contribuyentes ha sido de 63.425, por importe de 1.985.490 euros.

Debe destacarse el impacto que en la recaudación de estas tiene el establecimiento de bonificaciones medioambientales en el impuesto, ya que el porcentaje de la reducción en la recaudación respecto al ejercicio anterior es un 10% mayor que la reducción en el número de autoliquidaciones presentadas, de manera que mientras estas se han reducido un 21%, aquel lo ha hecho en un 31%. En este sentido, y si bien desde el ejercicio 2018 estas bonificaciones se aplican de oficio, en este ejercicio se han aplicado a 27.334 vehículos, frente a las 5.140, por ejemplo, que lo hicieron en 2016.

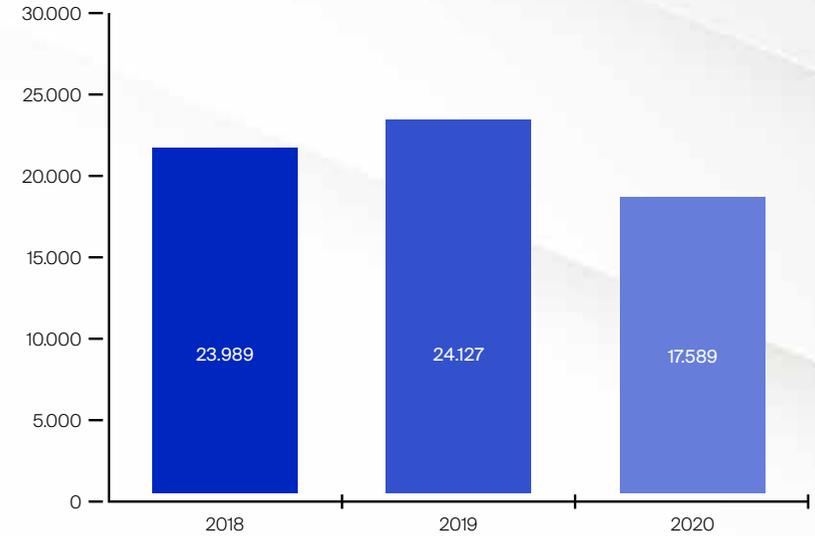
1.1 Gestión tributaria y catastral

Impuesto sobre construcciones, instalaciones y obras (ICIO)

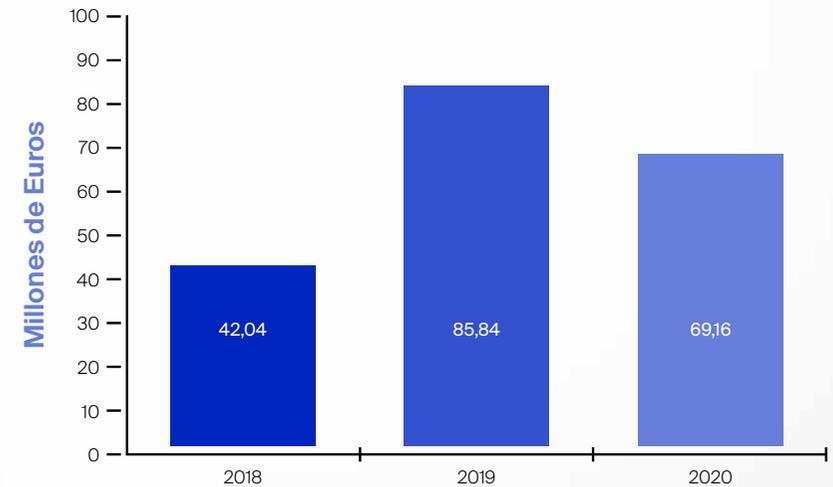
En los siguientes cuadros, se muestran el número y el importe de autoliquidaciones y liquidaciones del ICIO, así como los datos de los años precedentes.

Autoliquidaciones ICIO	2018	2019	2020	Variación 2020/2018	Variación 2020/2019
Número	23.989	24.127	17.589	-26,68%	-27,10%
Importe	72.038.632	85.843.471	69.162.639	-3,99%	-19,43%

Número de autoliquidaciones



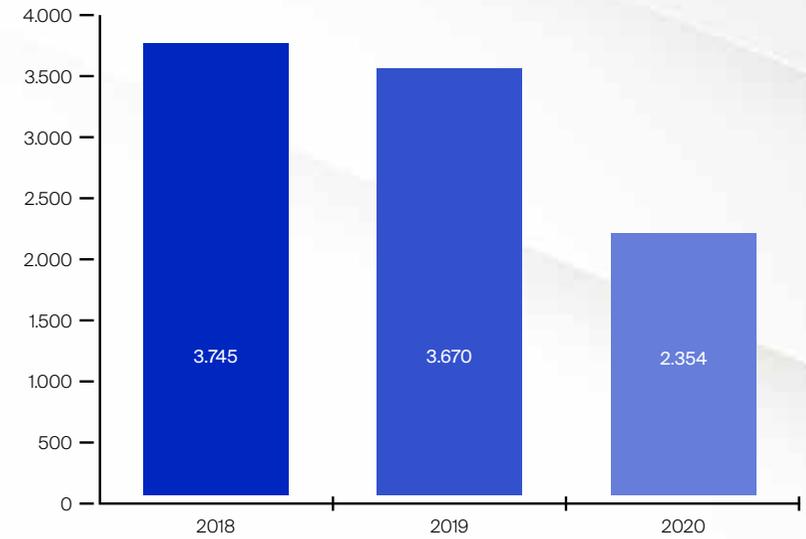
Importe de autoliquidaciones



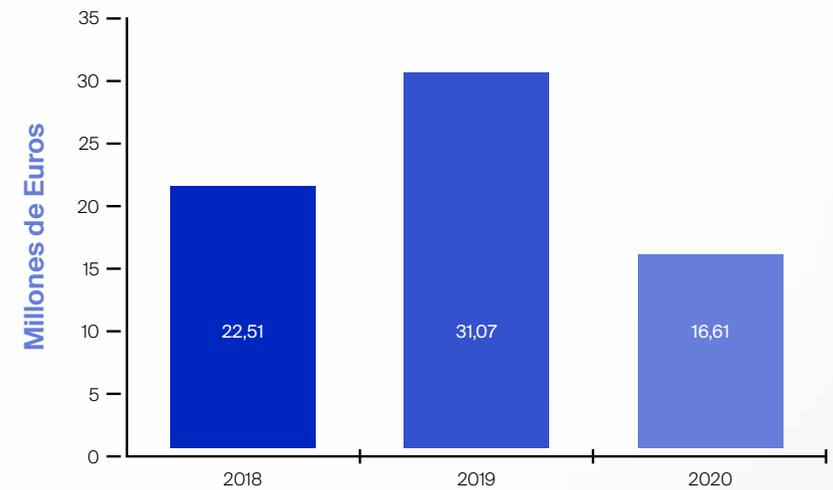
1.1 Gestión tributaria y catastral

Liquidaciones ICIO	2018	2019	2020	Variación 2020/2018	Variación 2020/2019
Número	3.745	3.670	2.354	-37,14%	-35,86%
Importe	22.513.563	31.071.789	16.609.132	-26,23%	-46,55%

Número de liquidaciones



Importe de autoliquidaciones



1.1 Gestión tributaria y catastral

Impuesto sobre el incremento de valor de los terrenos de naturaleza urbana (IIVTNU)

En 2020 el número de autoliquidaciones del IIVTNU abonadas ha sido de 95.379, por un importe de 426.272.620 euros.

Al igual que ha sucedido en el resto de los tributos, la situación de pandemia y la declaración del estado de alarma ha supuesto un retroceso en todos los indicadores del impuesto, a excepción del empleo de la autoliquidación vía WEB. En este sentido, se han concatenado dos circunstancias, al producirse un parón por el impedimento físico, que ha supuesto la ralentización de las operaciones de compraventa, y, también, la consiguiente situación de incertidumbre económica asociada. De modo que, desde marzo a junio, y debido al cierre de las oficinas de atención, las oficinas de correos y los registros, la vía WEB ha sido la única vía disponible para presentar la documentación, aumentándose así el porcentaje de esta sobre la previsión inicial.

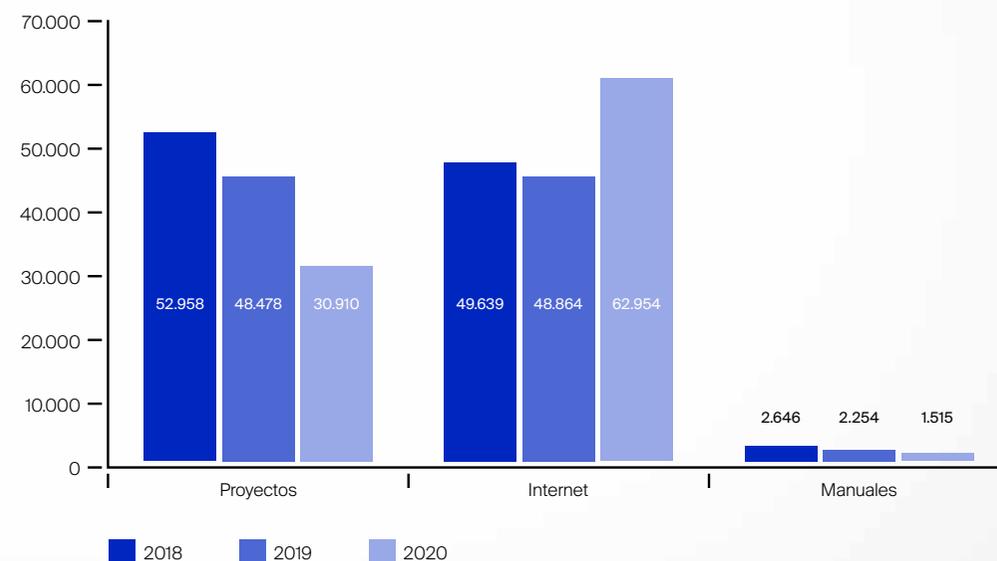
A la inestabilidad ya existente generada por la declaración parcial de inconstitucionalidad por la STC 5/2017 de 11 de mayo, la falta de actuación del legislador y la apreciación de confiscatoriedad por la STC 126/2019 de 31 de octubre, se ha añadido en este año una nueva sentencia del TS, de 9 de diciembre, que contempla un nuevo supuesto de confiscatoriedad si la cuota coincide con la plusvalía puesta de manifiesto.

Lo anterior ha provocado un nuevo repunte en las solicitudes genéricas de revisión de autoliquidaciones y devolución de ingresos que ha obligado a una nueva modificación en los aplicativos y criterios. En este sentido, ha de destacarse la continuación de la tarea desarrollada para implementar un procedimiento que agilice la resolución de todas las declaraciones o solicitudes de devolución amparadas en una presunta minusvalía mediante la estandarización de los nuevos procedimientos. Igualmente, se ha mantenido la colaboración con la Asesoría Jurídica municipal en aquellos procedimientos judiciales que, con origen en la presunta minusvalía producida, requieran de un informe complementario técnico de valoración que desmontara dicha tesis.

En el siguiente cuadro se muestra la distinta tipología de autoliquidaciones del IIVTNU: proyectos de autoliquidación (autoliquidaciones cuantificadas por la Administración a petición de parte interesada), autoliquidaciones calculadas por el interesado a través del programa de internet y autoliquidaciones calculadas por el interesado en papel.

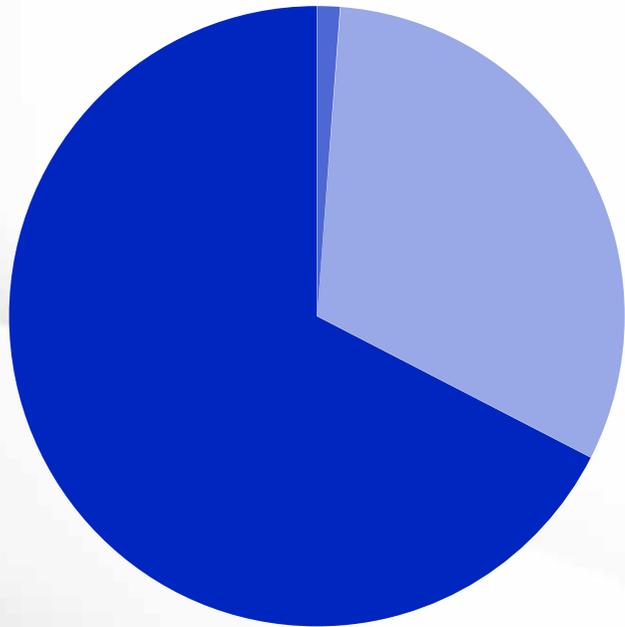
Autoliquidaciones IIVTNU	2018	2019	2020	Variación 2020/2018	Variación 2020/2019
Proyectos	52.958	48.478	30.910	-41,63%	-36,24%
Internet	49.639	48.864	62.954	26,82%	28,84%
Manuales	2.646	2.254	1.515	-42,74%	-32,79%
Total	105.243	99.596	95.379	-9,37%	-4,23%

Evolución de las autoliquidaciones IIVTNU



1.1 Gestión tributaria y catastral

Asimismo, tal como se refleja en el gráfico, un 66% del total de las autoliquidaciones han sido generadas a través del programa a disposición de los ciudadanos en la web municipal www.madrid.es



Internet 66% Proyectos 32% Manuales 2%

Respecto a las liquidaciones, se han efectuado 17.845, de las cuales 6.247 son liquidaciones directas, relativas, en su mayoría, a expedientes del IIVTNU que en el momento de la presentación de la declaración carecían de valor catastral o el que tenían asignado no se adecuaba a la realidad de la finca en la fecha de la transmisión; 5.633 son liquidaciones complementarias resultantes de la comprobación de las autoliquidaciones y 5.965 son consecuencia de las actuaciones de inspección.

Liquidaciones IIVTNU	2018	2019	2020	Variación 2020/2018	Variación 2020/2019
Número	19.466	19.170	17.845	-8,33%	-6,91%
Importe	137.221.003	115.325.259	94.976.380	-30,79%	-17,64%

1.1 Gestión tributaria y catastral

Tasa por prestación del servicio de gestión de residuos urbanos de actividades (TRUA)

En los cuadros adjuntos puede apreciarse la estabilización de esta tasa, habiéndose mantenido el trabajo de adecuación y depuración de la matrícula, principalmente la adecuación catastral de aquellos inmuebles que permanecían con un uso diferente al residencial. Dicho trabajo ha supuesto, además, 4.633 liquidaciones para acomodar los datos de las inscripciones a la realidad comprobada, si bien se produce una reducción en éstas del 20% sobre el anterior ejercicio como consecuencia tanto de la mejora paulatina de la matrícula como de la situación de pandemia y la reorganización interna del personal dedicado a esta tarea.

Evolución de la matrícula

TRUA	2018	2019	2020	Variación 2020/2018	Variación 2020/2019
Número	153.195	152.834	152.618	-0,38%	-0,14%
Importe	40.344.938	39.934.571	39.926.691	-1,04%	-0,02%

Evolución de las liquidaciones

TRUA	2018	2019	2020	Variación 2020/2018	Variación 2020/2019
Número	6.958	5.823	4.633	-33,41%	-20,44%
Importe	2.692.083	1.887.448	1.476.733	-45,15%	-21,76%

Tasa por utilización privativa o aprovechamiento especial del dominio público local con paso de vehículos (TPV)

También en esta tasa se ha producido una estabilización en la matrícula, con leves incrementos en número e importe debidos al proceso de depuración que sigue realizándose en el servicio gestor para adecuarla a la realidad. En este sentido, debe destacarse esta labor pues se han detectado, casi en su totalidad de oficio, incidencias respecto a la forma de cálculo o duplicidades, y ha sido necesario realizar la consecuente liquidación para ajustar la cuota a la realidad, ascendiendo el número de estas más de un 27% respecto al ejercicio pasado si bien se han reducido los importes cerca del 30%.

Evolución de la matrícula

TPV	2018	2019	2020	Variación 2020/2018	Variación 2020/2019
Número	50.701	51.042	51.422	1,42%	0,74%
Importe	28.465.761	28.181.720	28.517.710	0,18%	1,19%

Evolución de las liquidaciones

TPV	2018	2019	2020	Variación 2020/2018	Variación 2020/2019
Número	2.588	2.441	3.109	20,13%	27,37%
Importe	1.589.999	1.965.741	1.376.599	-13,42%	-29,97%

1.1 Gestión tributaria y catastral

Tasa por aprovechamiento especial del dominio público local por el uso de cajeros automáticos propiedad de las entidades financieras

Los datos de la matrícula de la tasa por el uso de cajeros son los indicados en el cuadro siguiente, por un importe de 475.424 euros.

TUPDPL / Cajeros	Matrícula 2018	Matrícula 2019	Matrícula 2020	Variación 2020/2018	Variación 2020/2019
Número	1.583	1.580	1.482	-6,38%	-6,20%
Importe	510.319	508.150	475.424	-6,84%	-6,44%

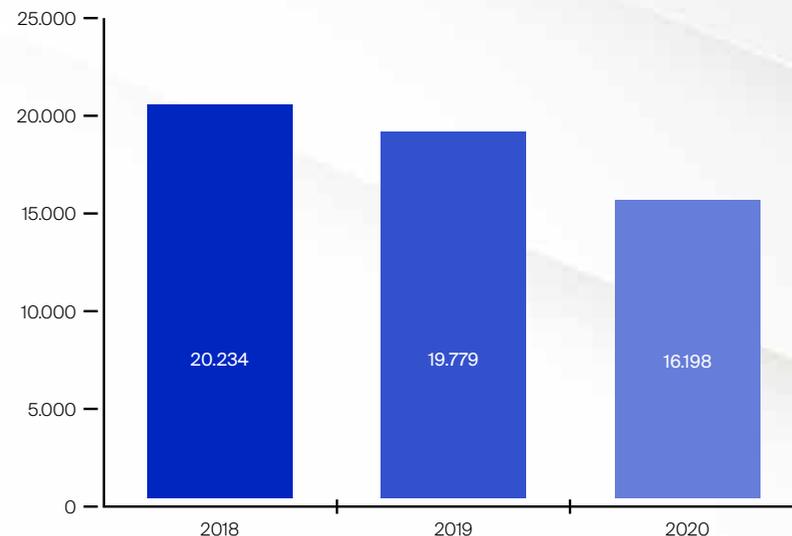
Tasa por prestación de servicios urbanísticos (TPSU)

En los siguientes cuadros se muestran el número e importe de autoliquidaciones y liquidaciones de esta tasa, así como los datos de los años precedentes.

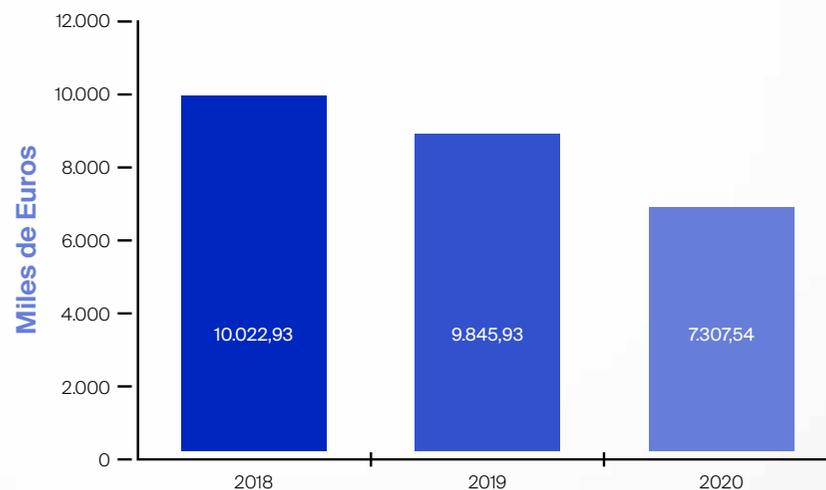
Evolución de las autoliquidaciones

TPSU	2018	2019	2020	Variación 2020/2018	Variación 2020/2019
Número	20.234	19.779	16.198	-19,95%	-18,11%
Importe	10.022.932	9.845.936	7.307.549	-27,09%	-25,78%

Número de autoliquidaciones



Importe de autoliquidaciones



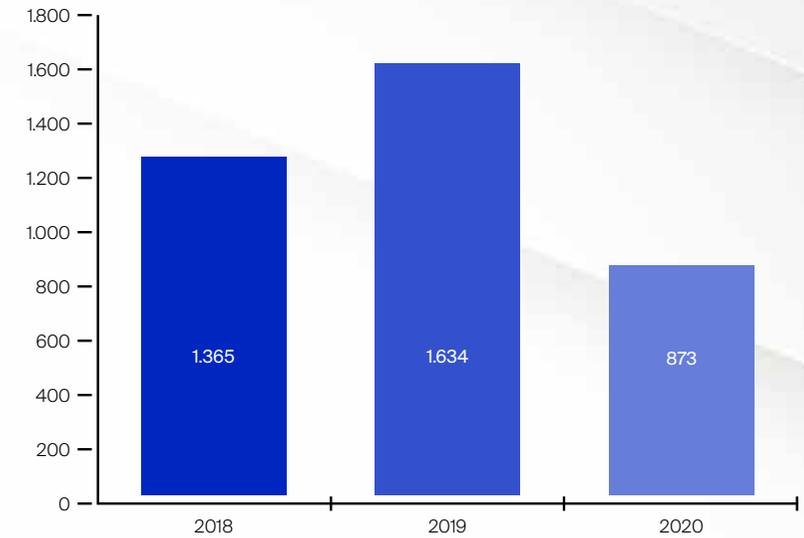
1.1 Gestión tributaria y catastral

Evolución de las liquidaciones

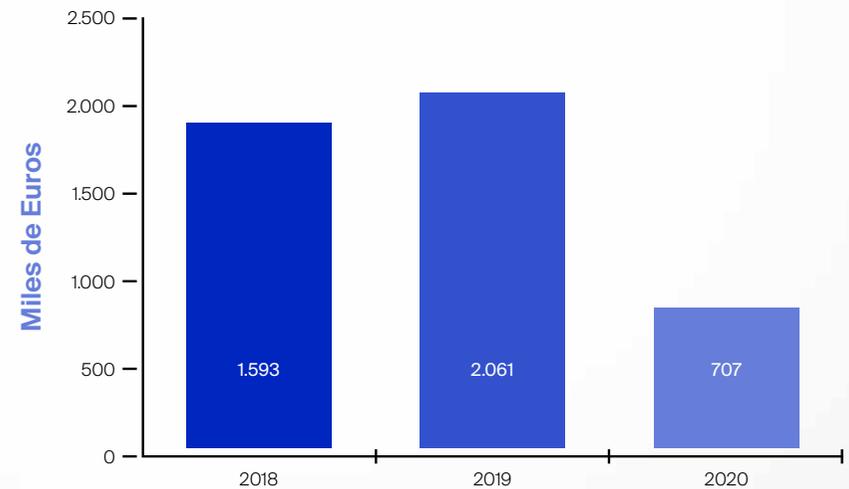
TPSU	2018	2019	2020	Variación 2020/2018	Variación 2020/2019
Número	1.365	1.634	873	-36,04%	-46,57%
Importe	1.593.067	2.061.77	707.276	-55,60%	-65,70%

En esta tasa, y por su vinculación intrínseca a los procedimientos urbanísticos, se puede apreciar una evolución semejante a aquellos, pues esta ha sufrido un retroceso total en el 2020 parejo a aquellos (-18,1% frente al -19,45% de las licencias).

Número de liquidaciones



Importe de liquidaciones



1.1 Gestión tributaria y catastral

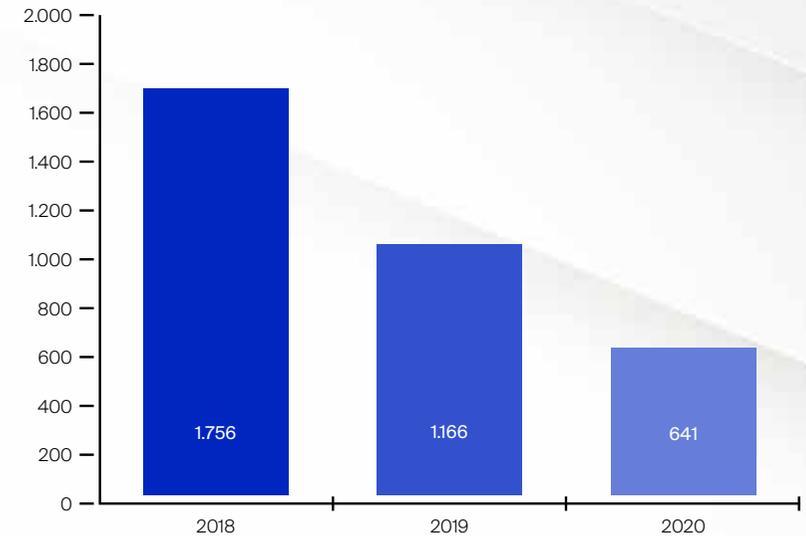
Tasa por utilización privativa o aprovechamiento especial del dominio público local (vallas y andamios y reservas de espacio)

En las liquidaciones de 2020 correspondientes a la tasa por utilización privativa o aprovechamiento especial del dominio público local vinculadas a: obras en la vía pública, tales como vallas, andamios y otras ocupaciones de similar naturaleza, sin o con publicidad (epígrafe A) y reservas de espacio del dominio público local para aparcamiento exclusivo de vehículos o para su ocupación con otro tipo de maquinaria, equipos, casetas y otros elementos (epígrafe C), se ha producido un descenso significativo tanto en el número como en el importe de las liquidaciones, cuyos datos se recogen en el cuadro que figura a continuación.

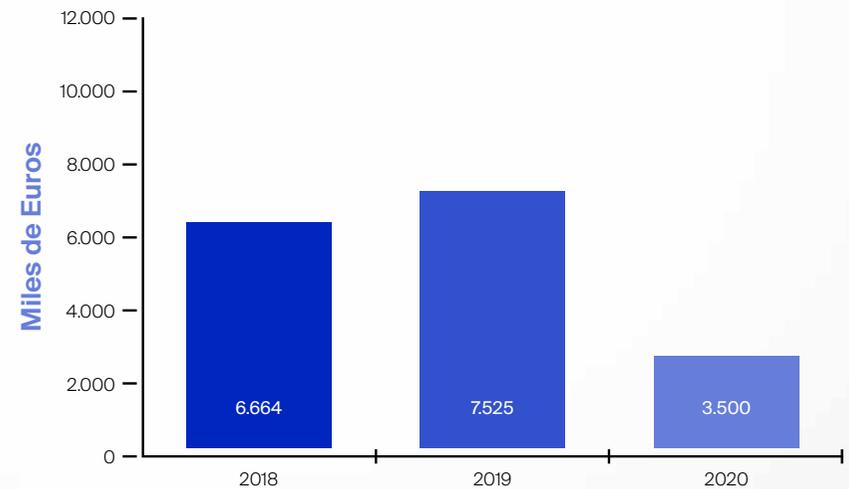
Evolución de las liquidaciones

	2018	2019	2020	Variación 2020/2018	Variación 2020/2019
Número	1.756	1.166	641	-63,50%	-45,03%
Importe	6.663.701	7.525.479	3.499.778	-47,48%	-53,49%

Número de liquidaciones



Importe de liquidaciones



1.1 Gestión tributaria y catastral

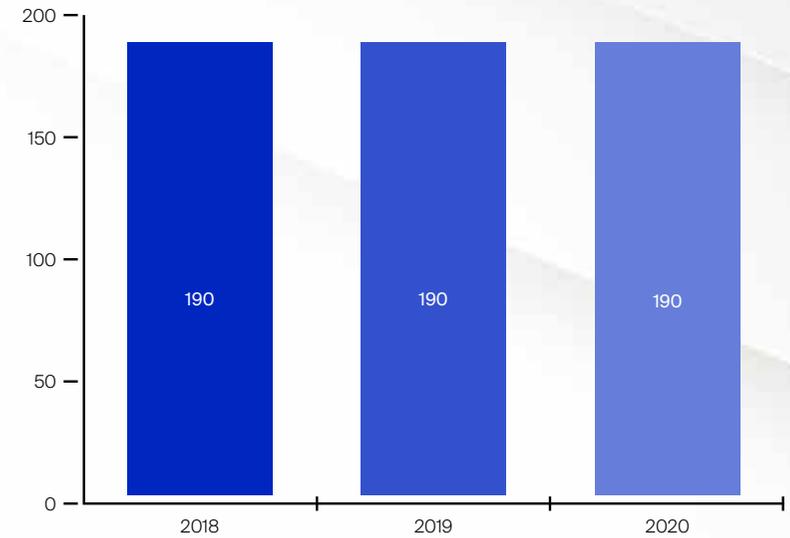
Tasa por ocupaciones del suelo, vuelo o subsuelo para usos particulares con cajas registradoras, bocas de carga de combustible, arquetas y transformadores, cables, tuberías, rieles y otros elementos análogos (tasa de ocupación)

Los datos correspondientes a la matrícula de la tasa por utilización privativa del vuelo, suelo o subsuelo para usos particulares, epígrafe g) (cajas de registro, bocas de riego, etc.), no sufre variación respecto al ejercicio pasado al encontrarse ya en mínimos.

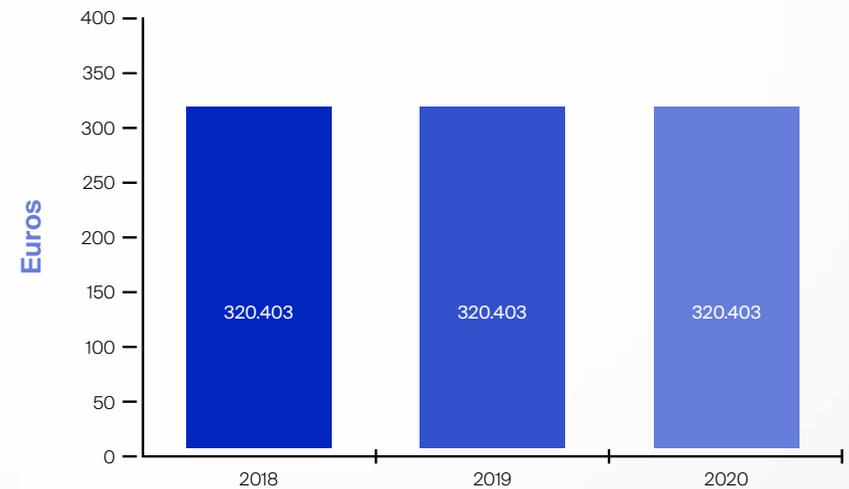
Evolución de la matrícula

	2018	2019	2020	Variación 2020/2018	Variación 2020/2019
Número	190	190	190	0,00%	0,00%
Importe	320.403	320.403	320.403	0,00%	0,00%

Número de recibos



Importe



1.1 Gestión tributaria y catastral

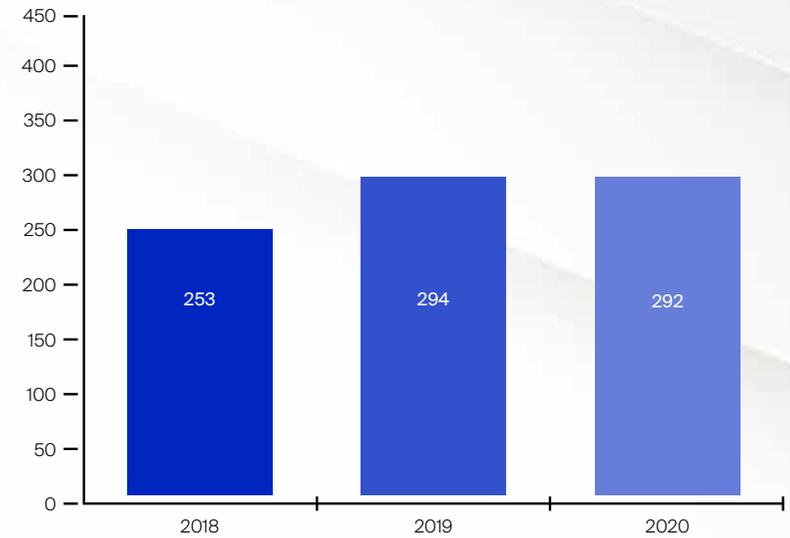
Tasa por utilización privativa y aprovechamientos especiales constituidos en el suelo, subsuelo o vuelo de la vía pública a favor de empresas explotadoras de servicios de suministros (1,5%)

El cuadro siguiente muestra el número e importe de las liquidaciones practicadas como consecuencia de la actividad gestora e inspectora, así como los datos correspondientes a los dos ejercicios precedentes.

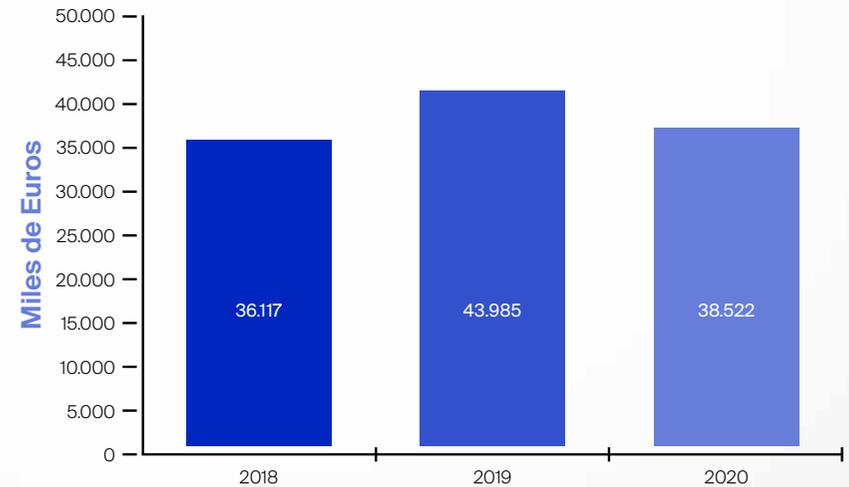
Evolución de la matrícula

	2018	2019	2020	Variación 2020/2018	Variación 2020/2019
Número	253	294	292	15,42%	-0,68%
Importe	36.116.860	43.985.299	38.521.704	6,66%	-12,42%

Número de liquidaciones



Importe de las liquidaciones



1.1 Gestión tributaria y catastral

Otros ingresos

En este grupo se han incluido otras tasas gestionadas por la ATM, como son la tasa por utilización privativa o aprovechamiento especial del dominio público local con terrazas y con surtidores de gasolina, la tasa por utilización privativa o aprovechamiento especial del dominio público local para el desarrollo de acciones publicitarias especiales, la tasa por prestación de otros servicios y actividades relacionados con el medio ambiente y la tasa por prestación de servicios en galerías municipales, así como otros ingresos obtenidos por los servicios de gestión e inspección tributaria, cuya liquidación y evolución es la incluida en el cuadro siguiente:

Evolución de las liquidaciones

	2018	2019	2020	Variación 2020/2018	Variación 2020/2019
Número	1.163	882	785	-32,50%	-11,00%
Importe	17.795.913	10.329.948	16.745.846	-5,90%	62,11%

Ejecución sustitutoria

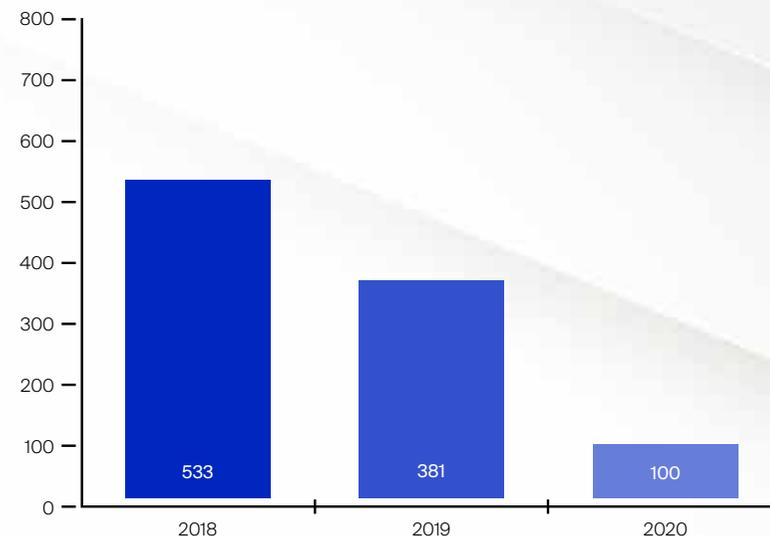
En el siguiente cuadro, se muestra el número e importe de las liquidaciones realizadas en el Servicio de ICIO por ejecución sustitutoria, así como los datos de los años precedentes.

Estos ingresos de derecho público se ven altamente influenciados por su naturaleza y la disponibilidad de tramitación en el Área de Gobierno de Desarrollo Urbano, habiéndose producido en el pasado ejercicio un notable retraso en la remisión de expedientes por aquella al Servicio del ICIO.

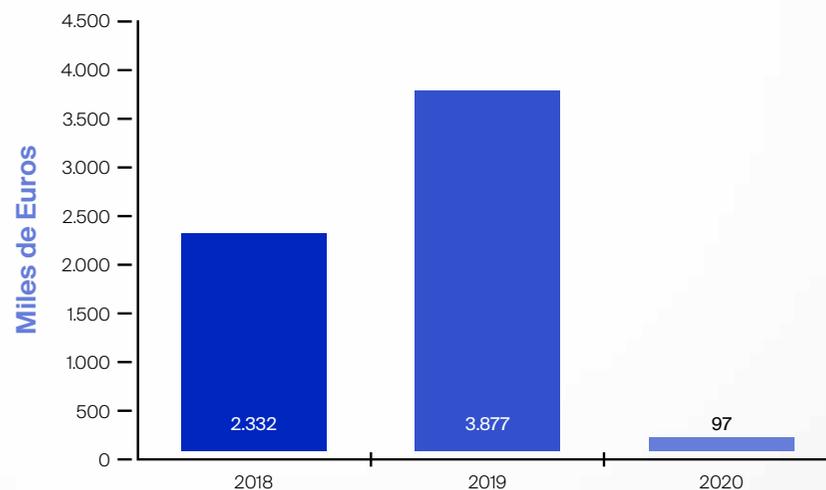
Evolución de las liquidaciones

	2018	2019	2020	Variación 2020/2018	Variación 2020/2019
Número	533	381	100	-81,24%	-73,75%
Importe	2.331.649	3.877.140	96.536	-95,86%	-97,51%

Número de liquidaciones



Importe de las liquidaciones



1.1 Gestión tributaria y catastral

Otras gestiones: expedientes de beneficios fiscales y devoluciones

Manteniendo el tradicional objetivo de reducir los plazos de tramitación de los beneficios fiscales y la devolución de ingresos, pues estos cumplen simultáneamente con los objetivos de mejora en la atención al ciudadano, incremento en la valoración de estos de la actividad de la ATM, reducción de la carga global en la ATM al reducir la conflictividad y litigiosidad, así como la carga económica asociada a los posibles intereses de demora, se ha continuado trabajando en estos ámbitos, y a pesar de la grave situación organizativa sufrida, dedicándole especial atención.

Desde el año 2007 se han mejorado notablemente los plazos de tramitación, situándose el global en un 37% de la inicial (49,47 versus 130,87). No obstante, y por la situación existente, que obligó a reestructurar todo el trabajo para que pudiera ser realizado a distancia, en este ejercicio han aumentado los plazos respecto al anterior, si bien en un porcentaje global no tan alto (se ha incrementado un 46,75%) como el que las circunstancias podrían haber determinado.

Resumen de la gestión tributaria

Evolución matrícula tributos vencimiento periódico por número de recibos

Tributo	2018	2019	2020	Variación 2020/2018	Variación 2020/2019
IBI urbana	2.179.664	2.197.388	2.212.589	1,51%	0,69%
IAE	35.556	35.808	37.175	4,55%	3,82%
IVTM	1.758.062	1.779.203	1.793.320	2,01%	0,79%
TRUA	153.195	152.834	152.618	-0,38%	-0,14%
TPV	50.701	51.042	51.422	1,42%	0,74%
Tasa ocupación	190	190	190	0,00%	0,00%
Tasa cajeros automáticos ^a	1.583	1.580	1.482	-6,38%	-6,20%
Total	4.178.951	4.218.045	4.248.796	1,67%	0,73%

1.1 Gestión tributaria y catastral

Evolución número de autoliquidaciones

Tributo	2018	2019	2020	Variación 2020/2018	Variación 2020/2019
IVTM	83.703	81.302	63.425	-24,23%	-21,99%
ICIO	23.989	24.127	17.589	-26,68%	-27,10%
IIVTNU	105.243	99.596	95.379	-9,37%	-4,23%
TPSU	20.234	19.779	16.198	-19,95%	-18,11%
Total	233.169	224.804	192.591	-17,40%	-14,33%

Evolución número de liquidaciones

Tributo	2018	2019	2020	Variación 2020/2018	Variación 2020/2019
IBI	86.216	59.156	52.355	-39,27%	-11,50%
IAE	7.773	8.036	7.409	-4,68%	-7,80%
IVTM	29.935	26.356	22.032	-26,40%	-16,41%
ICIO	3.745	3.670	2.354	-37,14%	-35,86%
IIVTNU	19.466	19.170	17.485	-10,18%	-8,79%
TRU	49	15	0	-----	-----
TRUA	6.958	5.823	4.633	-33,41%	-20,44%
TPV	2.588	2.441	3.109	20,13%	27,37%
TASA 1,5%	253	294	292	15,42%	-0,68%
TPSU	1.365	1.634	873	-36,04%	-46,57%
Ejecución sustitutoria	533	381	100	-81,24%	-73,75%
Otros ingresos ⁽¹⁾	3.043	2.085	1.457	-52,12%	-30,12%
Total	161.924	129.061	112.099	-30,77%	-13,14%

(1) En este apartado se han incluido las liquidaciones que no están desglosadas en el cuadro.

1.1 Gestión tributaria y catastral

Evolución matrícula tributos vencimiento periódico por importe

Tributo	2018	2019	2020	Variación 2020/2018	Variación 2020/2019
IBI Urbana	1.385.416.256	1.451.143.255	1.421.961.256	2,64%	-2,01%
IAE	107.943.147	106.902.602	100.385.288	-7,00%	-6,10%
IVTM	151.502.124	149.570.511	146.723.582	-3,15%	-1,90%
TRUA	40.344.938	39.934.571	39.926.691	-1,04%	-0,02%
TPV	28.465.761	28.181.720	28.517.710	0,18%	1,19%
Tasa ocupación	320.403	320.403	320.403	0,00%	0,00%
Tasa cajero automatico	510.319	508.150	475.424	-6,84%	-6,44%
Total	1.714.502.948	1.776.561.212	1.738.310.354	1,39%	-2,15%

Evolución importe de las autoliquidaciones

Autoliquidaciones	2018	2019	2020	Variación 2020/2018	Variación 2020/2019
IVTM	3.331.154	2.886.865	1.985.490	-40,40%	-31,22%
ICIO	72.038.632	85.843.471	69.162.639	-3,99%	-19,43%
IIVTNU	561.053.880	538.044.081	426.272.620	-24,02%	-20,77%
TPSU	10.022.932	9.845.936	7.307.549	-27,09%	-25,78%
Total	646.446.598	636.620.353	504.728.298	-21,92%	-20,72%

1.1 Gestión tributaria y catastral

Evolución importe de las liquidaciones

Tributo	2018	2019	2020	Variación 2020/2018	Variación 2020/2019
IBI	64.436.063	45.149.663	53.333.043	-17,23%	18,13%
IAE	22.191.606	21.343.763	16.759.267	-24,48%	-21,48%
IVTM	1.517.575	1.266.743	1.135.399	-25,18%	-10,37%
ICIO	22.513.563	31.071.789	16.609.132	-26,23%	-46,55%
IIVTNU	137.221.010	115.325.259	94.976.380	-30,79%	-17,64%
TRU	57.139	166.914	0	-----	-----
TRUA	2.692.083	1.887.448	1.476.733	-45,15%	-21,76%
TPV	1.589.999	1.965.741	1.376.599	-13,42%	-29,97%
Tasa 1,5%	36.116.860	43.985.299	38.521.704	6,66%	-12,42%
TPSU	1.593.067	2.061.777	707.276	-55,60%	-65,70%
Ejecución sustitutoria	2.331.649	3.877.140	96.536	-95,86%	-97,51%
Otros ingresos ⁽¹⁾	29.570.982	33.906.506	29.343.839	-0,77%	-13,46%
Total	321.831.596	302.008.042	254.335.908	-20,97%	-15,79%

(1) En este apartado se han incluido las liquidaciones que no están desglosadas en el cuadro

1.2 Gestión recaudatoria

Voluntaria

Impuesto sobre bienes inmuebles (IBI)

2.031.867

recibos cobrados

1.361.297.985

euros

Impuesto sobre actividades económicas (IAE)

30.809

recibos cobrados

89.774.142

euros

Impuesto sobre vehículos de tracción mecánica (IVTM)

1.207.480

recibos cobrados

103.901.451

euros

Tasa por aprovechamiento del dominio público local con paso de vehículos (TPV)

43.283

recibos cobrados

24.968.208

euros

Tasa por prestación del servicio gestión de residuos urbanos de actividades (TRUA)

122.415

recibos cobrados

33.865.226

euros

Tasa por ocupación del vuelo, suelo y subsuelo (OCU)

154

recibos cobrados

311.568

euros

1.2 Gestión recaudatoria

Ejecutiva

44.095.416

euros de recaudación con la notificación
providencia de apremio

Cobros por embargos y otros

cuentas corrientes

35.863.200 euros

créditos AEAT

11.006.028 euros

sueldos, salarios y pensiones

5.381.428 euros

bienes inmuebles

17.439.752 euros

cobros a organismos oficiales

30.951.729 euros

1.2 Gestión recaudatoria

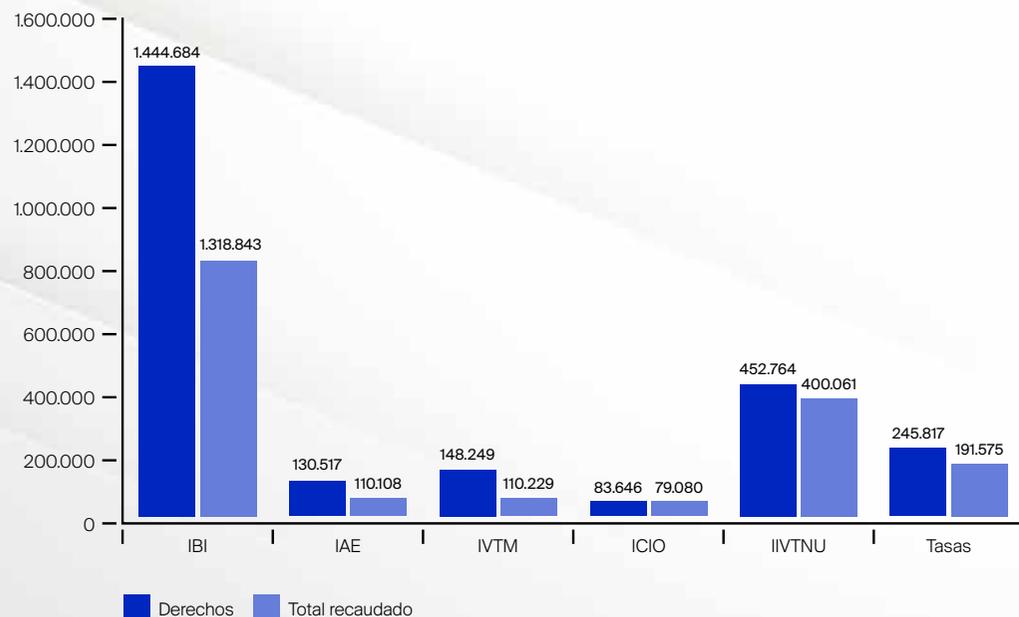
Recaudación tributaria

La recaudación líquida en el ejercicio 2020 ha sido de 2.209,89 millones de euros, lo que representa una reducción de un 10,92% sobre la obtenida en el ejercicio anterior.

Los derechos reconocidos netos en el ejercicio 2020 fue de 2.505,67 millones de euros, con una reducción del 9,94% respecto a los reconocidos en 2019 que fueron de 2.782,18 millones de euros.

El desglose de la recaudación respecto a los derechos netos reconocidos por tipo de tributo, así como la comparativa con el ejercicio anterior, se reflejan en el cuadro siguiente:

Recaudación Líquida 2020



Datos contables de los ingresos tributarios

	Año 2019			Año 2020			Variación	
	Derechos reconocidos netos	Recaudación Líquida	%	Derechos reconocidos netos	Recaudación Líquida	%	2020/2019	% Recaud. 2020/2019
IBI	1.475.214	1.364.512	92,50	1.444.684	1.318.843	91,29	-1,21	-3,35%
IAE	134.894	120.855	89,59	130.517	110.108	84,36	-5,23	-8,89%
IVTM	151.602	116.697	76,98	148.249	110.229	74,35	-2,63	-5,54%
ICIO	113.151	104.184	92,08	83.646	79.080	94,54	2,46	-24,10%
IIVTNU	580.359	510.789	88,01	452.764	400.061	88,36	0,35	-21,68%
Tasas	326.968	263.775	80,67	245.817	191.575	77,93	-2,74	-27,37%
Total	2.782.188	2.480.812	89,17	2.505.677	2.209.896	88,20	-0,97	-10,92%

Importes en miles de euros

1.2 Gestión recaudatoria

Recaudación voluntaria

Durante el ejercicio 2020 se ha producido un descenso en la recaudación de los tributos de vencimiento periódico, a excepción de la TPV, que se ha mantenido.

La causa de esta bajada en la recaudación ha sido debida a la situación de pandemia y al deterioro de la situación económica que ha conllevado.

También hay que tener en cuenta que, para paliar los efectos de la pandemia en materia económica y reactivar la economía madrileña, en el año 2020 se aprobaron bonificaciones anticovid en el IBI e IAE, que ha ascendido a un 25% en cada uno de los tributos a los sectores de la hostelería, ocio, cultura y espectáculo. Además, en el ejercicio pasado se redujo el tipo general del Impuesto de Bienes Inmuebles del 0,51% al 0,479 %. Todo ello ha coadyuvado a la bajada en la recaudación de estos tributos.

Los siguientes cuadros muestran la evolución de la recaudación en los últimos tres años, así como el desglose de la recaudación de 2020 por tributo.

Evolución de la recaudación por tributos vencimiento periódico

Tributo	2018	2019	2020	Variación 2020/2018	Variación 2020/2019
IBI	1.330.085.897	1.391.049.834	1.361.297.985	2,35%	-2,14%
IAE	97.744.946	95.718.358	89.774.142	-8,15%	-6,21%
IVTM	112.086.971	110.270.629	103.901.451	-7,30%	-5,78%
TRUA	33.529.326	34.215.384	33.865.226	1,00	1,02%
TPV	24.034.259	24.819.275	24.968.208	3,89%	0,60%
Tasa ocupación	311.910	313.691	311.568	-0,11%	-0,68%
Total	1.597.793.309	1.656.387.171	1.614.118.580	1,02%	-2,55%

1.2 Gestión recaudatoria

Desglose de la recaudación por tributos vencimiento periódico
Importes

Tributo	Importe matrícula neta	Importe recaudación	%
IBI	1.441.134.312	1.361.297.985	94,46
IAE	100.102.533	89.774.142	89,68
IVTM	145.519.772	103.901.451	71,40
TRUA	38.628.331	33.865.226	87,67
TPV	28.156.094	24.968.208	88,68
Tasa ocupación	316.738	311.568	98,37
Total	1.753.857.780	1.614.118.580	92,03

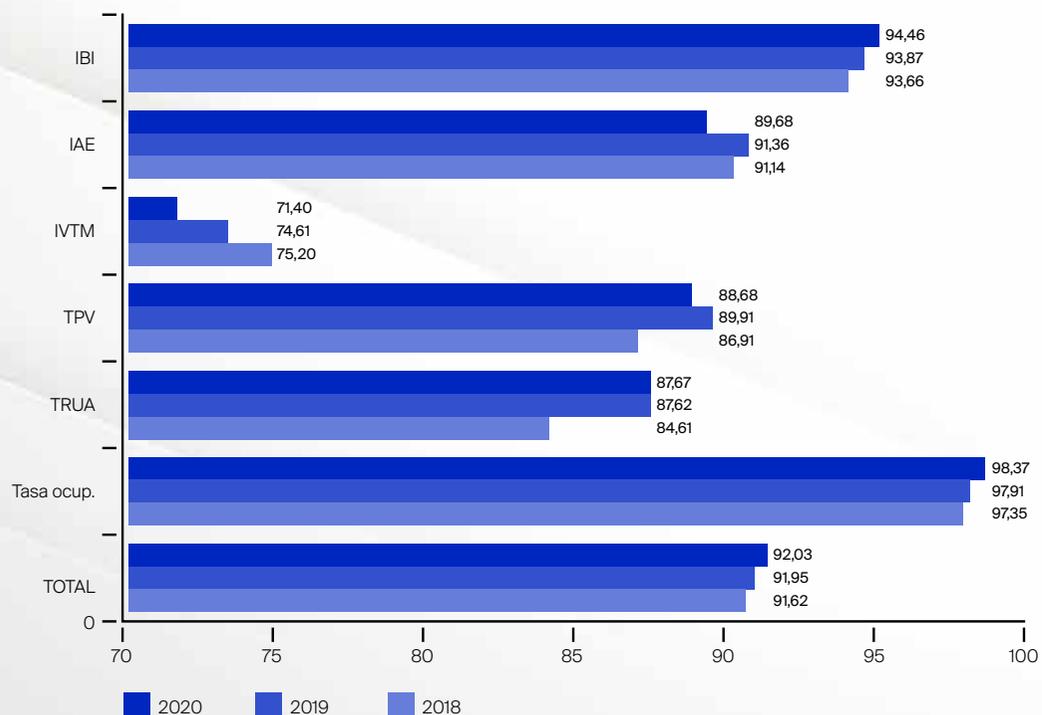
Desglose de la recaudación por tributos vencimiento periódico
Número de recibos

Tributo	Nº de recibos Matrícula neta	Nº de recibos Recaudados	%
IBI	2.172.520	2.031.867	93,53
IAE	37.052	30.809	83,15
IVTM	1.695.840	1.207.480	71,20
TRUA	147.107	122.415	83,21
TPV	49.691	43.283	87,10
Tasa ocupación	188	154	81,91
Total	4.102.398	3.436.008	83,76

1.2 Gestión recaudatoria

En los siguientes cuadros se muestra la evolución de los porcentajes en importes y número de recibos cobrados en relación con la matrícula neta. La matrícula neta se corresponde con la efectivamente puesta al cobro, una vez descontados los recibos de cuota cero y de baja cuantía y las bajas producidas después de su aprobación.

Porcentaje de importes cobrados



Porcentaje del importe cobrado sobre matrícula neta

Tributo	2018	2019	2020	Variación 2020/2018	Variación 2020/2019
IBI	93,66	93,87	94,46	0,80	0,59
IAE	91,14	91,36	89,68	-1,46	-1,68
IVTM	75,21	74,61	71,40	-3,81	-3,21
TRUA	84,61	87,62	87,67	3,06	0,05
TPV	86,91	89,91	88,68	1,77	-1,23
Tasa ocupación	97,35	97,91	98,37	1,02	0,46
Total	91,62	91,95	92,03	0,41	0,08

Porcentaje de recibos cobrados sobre matrícula neta

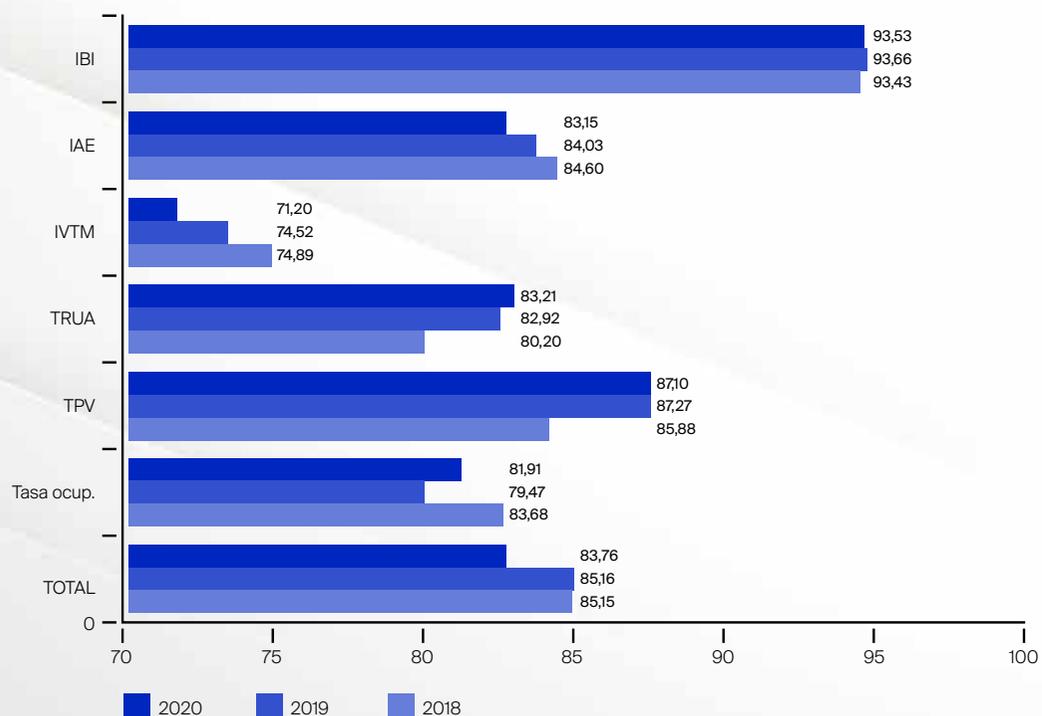
Tributo	2018	2019	2020	Variación 2020/2018	Variación 2020/2019
IBI	93,43	93,66	93,53	0,10	0,13
IAE	84,60	84,03	83,15	-1,45	-0,88
IVTM	74,89	74,52	71,20	-3,69	-3,32
TRUA	80,20	82,92	83,21	3,01	0,29
TPV	85,88	87,27	87,10	1,22	-0,17
Tasa ocupación	83,68	79,47	81,91	-1,77	2,44
Total	85,15	85,16	83,76	-1,39	-1,40

1.2 Gestión recaudatoria

Por tratarse del tributo con mayor relevancia, se incorporan a continuación los datos correspondientes a los recibos del IBI cobrados en período voluntario en los tres últimos años, desglosados por medios de pago y con indicación del porcentaje de cobro sobre la matrícula neta.

En ellos puede apreciarse el incremento continuado de la domiciliación bancaria como medio de pago, habiéndose abonado en 2020 el 80,15% del total de recibos emitidos mediante algún tipo de domiciliación, y el 19,85% se ha abonado sin domiciliación bancaria. Sigue incrementándose el número de recibos acogidos al sistema de Pago a la Carta (PAC) en detrimento del Sistema especial de pago (SEP).

Porcentaje de importes cobrados



IBI – Desglose por medio de pago y porcentaje de cobro sobre matrícula neta

	2018		2020		2020	
	Cobrados	%	Cobrados	%	Cobrados	%
Número de recibos	2.145.529		2.155.612		2.172.520	
No domiciliados	451.254	21,03	432.060	20,04	403.422	18,57
Domiciliados pago único	664.248	30,96	659.682	30,60	667.671	30,73
Sistema especial de pago	410.929	19,15	399.852	18,55	393.196	18,10
Pago a la carta	478.067	22,28	527.277	24,46	567.578	26,13
Total	2.004.498	93,43	2.018.871	93,66	2.031.867	93,53

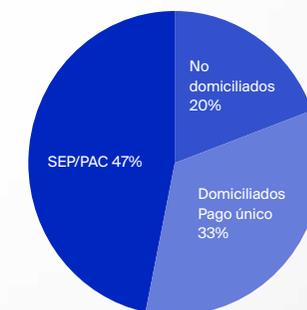
En la matrícula neta están descontados los recibos exentos

En 2020 se han pagado por el Sistema de Pago a la Carta 567.578 recibos del IBI frente a los 478.067 del ejercicio 2018. En total el número de recibos pagados a través de los sistemas especiales PAC/SEP asciende a 960.774.

Asimismo, puede observarse en el cuadro y gráfico siguientes que el 80,15 % de los recibos pagados en el Impuesto sobre Bienes Inmuebles ha sido mediante domiciliación bancaria, siendo el 47,29 % a través de los sistemas de pago fraccionado con bonificación (SEP y PAC).

IBI – Formas de pago y porcentaje sobre recibos cobrados

	Nº recibos pagados	% de cobro
No domiciliados	403.422	19,85
Domicilio pago único	667.671	32,86
SEP/PAC	960.774	47,29
Total	2.031.867	100,00



1.2 Gestión recaudatoria

Recaudación ejecutiva

Desglose de la recaudación

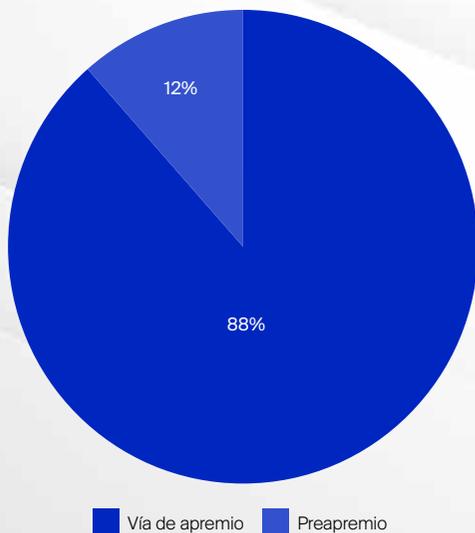
Recaudación ⁽¹⁾	Principal	Recargo	Intereses de demora	Costas	Total
Vía de apremio	146.248.112	22.541.322	10.883.463	1.770.469	181.443.366
Preapremio	22.643.501	1.132.183	-----	-----	23.775.684
Total	168.891.613	23.673.505	10.883.463	1.770.469	205.219.050

(1) La recaudación se refiere a los cobros producidos en el ejercicio con independencia de la fecha de contabilización.

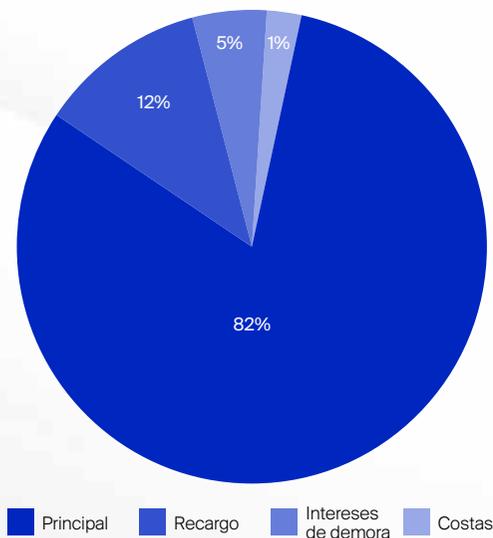
Evolución de la recaudación por conceptos

Concepto	2018	2019	2020	Variación 2020/2018	Variación 2020/2019
Principal	175.157.911	181.226.853	168.891.613	-3,58%	-6,81%
Recargo	25.369.757	26.363.182	23.673.505	-6,69%	3,92%
Intereses de demora	13.540.410	12.745.984	10.883.463	-19,62%	-14,61%
Costas	1.551.308	1.642.811	1.770.469	14,13%	7,77%
Total	215.619.386	221.978.830	205.219.050	-4,68%	2,95%

Desglose de los ingresos

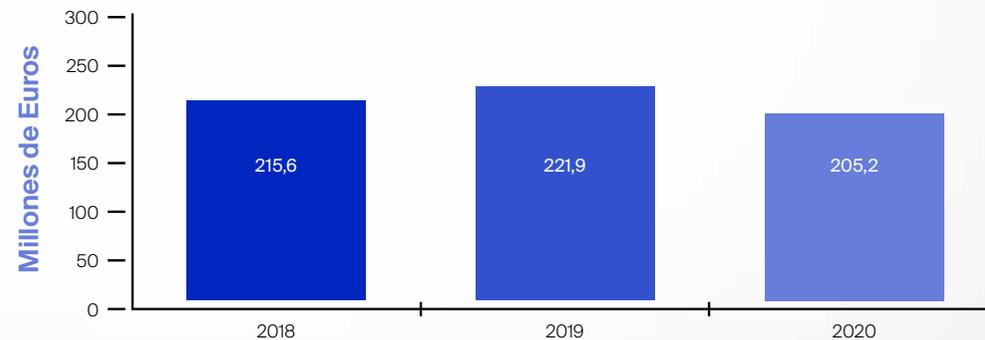


Desglose de los ingresos



En el siguiente gráfico se refleja la evolución de los cobros en ejecutiva de 2018 a 2020.

Evolución de los ingresos



1.2 Gestión recaudatoria

Evolución de los ingresos por tipo de recurso

Tipo de recurso	2018	2019	2020	%	Variación 2020/2018	Variación 2020/2019
IBI	68.081.210	70.255.505	70.908.610	34,55	4,15%	0,93%
IAE	6.503.525	6.570.213	6.965.453	3,39	7,10%	6,02%
IVTM	20.664.631	23.261.762	24.383.415	11,88	18,00%	4,82%
IIVTNU	11.954.487	14.661.519	13.265.146	6,46	10,96%	-9,52%
TRU	2.660.831	4.975.653	4.518.798	2,20	69,83%	-9,18%
Otros ingresos	48.480.296	42.697.658	29.129.280	14,19	-39,92%	-31,78%
Multas de tráfico	57.274.405	59.556.520	56.048.347	27,31	-2,14%	-5,89%
Total	215.619.385	221.978.830	205.219.049	100,00	-4,82%	-7,55%

En el año 2020, la evolución de la recaudación ejecutiva viene marcada, como no puede ser de otra forma, por la especial situación provocada por la declaración del estado de alarma en marzo, y la suspensión de prácticamente toda la vida económica.

Pese a esta situación, se ha observado un ligero incremento de recaudación en algunos tributos, como el IBI o el IVTM. En cambio, hay una importante diferencia entre lo recaudado en concepto de IIVTNU (9,52% menos que el año anterior), consecuencia lógica de la minoración del volumen de transmisión de inmuebles, así como en concepto de multas de tráfico (5,89% menos en comparación al año 2019), también consecuencia de la minoración de imposición de sanciones.

Es de destacar el brusco descenso (31,78%) en el concepto de “otros ingresos” respecto al año anterior. En este grupo, se reúnen ingresos de carácter tributario y no tributario, que, por razón de peso respecto al total de ingresos, no interesa detallarlos. Gran parte de este descenso se debe a la minoración en la recaudación del concepto la tasa de paso de vehículos, que ha experimentado una caída del 28% respecto al año anterior.

Gestión del cargo

El siguiente cuadro refleja la comparativa de los tres últimos años de la gestión del cargo en ejecutiva. Las cantidades figuran por el principal de la deuda, sin incluir las deudas cobradas en fase de preapremio.

	2018	2019	2020	Variación 2020/2018	Variación 2020/2019
Cargo contable 1/I	1.354.992.601	1.420.255.811	1.411.558.504	4,17%	-0,61%
Cargos año	377.614.702	316.630.694	230.125.913	-39,06%	-27,32%
Cargos total año	1.732.607.303	1.736.886.505	1.641.684.417	-5,25%	-5,48%
Cargo gestionable ⁽¹⁾	1.305.416.924	1.313.544.978	936.441.572	-28,26%	-28,71%
Cobrado	153.979.560	155.368.855	150.838.813	-2,04%	-2,92%
% Cobro/c gestionable	11,80	11,83	16,11	4,31	4,28

(1) Para el cálculo del cargo gestionable se descuenta el importe de los créditos suspendidos, paralizados por aplazamientos o fraccionamientos de pago, paralizados por concurso de acreedores y las bajas.

1.2 Gestión recaudatoria

El importe al que asciende el cargo gestionable (deudas sobre las que se pueden realizar gestiones de cobro) se contabiliza descontando aquellas deudas que se encuentran suspendidas, por decisión judicial o administrativa, o porque los deudores están incurso en procesos concursales, y también aquellas deudas que se dan de baja, o tienen concedido un fraccionamiento o aplazamiento del pago. Estas situaciones influyen de modo directo en los resultados de cobro.

No puede obviarse a la hora de hablar de resultados la incidencia que la situación excepcional ocasionada por la COVID-19 ha tenido en la recaudación en período ejecutivo. Su impacto en la situación socio-económica ha repercutido en muchas empresas y familias que se han visto envueltas en la crisis económica sobrevenida y que se refleja, por ejemplo, en los ingresos por embargos de sueldos y salarios, bienes inmuebles o créditos y derechos que presentan una clara tendencia a la baja, así como el incremento de las declaraciones de situaciones concursales y la concesión de facilidades en el pago a través de fraccionamientos/aplazamientos. La existencia, por tanto, de un número considerable de deudas en las que, pese a figurar incluidas en el total pendiente de cobro, no cabe realizar gestión de cobro alguna o en las que el cobro se demora en el tiempo, tiene una repercusión directa en los ingresos procedentes de actuaciones ejecutivas de embargo de resultado cobratorio inmediato.

Respecto a las cantidades pendientes de cobro debe tenerse en cuenta que un alto porcentaje de ellas corresponden a deudas de Administraciones Públicas, muchas de las cuales se encuentran suspendidas por lo que no son susceptibles de actuaciones ejecutivas de cobro al encontrarse pendientes de pronunciamientos judiciales. El desglose por concepto de ingreso se refleja en el siguiente cuadro:

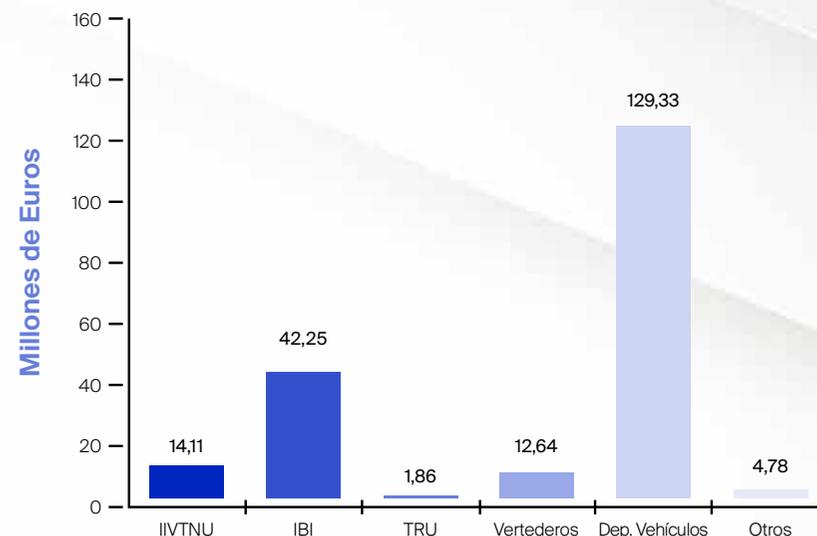
Deudas Administraciones Públicas por concepto de ingreso

IIVTNU	IBI	ICIO	IVTM	TRU	Verte- deros	Ejec. Sust.	Depósito vehículos	Multas de tráfico	Resto	Total
14.111	42.249	678	436	1.858	12.642	1.177	129.338*	300	2.185	204.974

Importes en miles de euros

(*) 1.22M corresponde a la deuda de la Comunidad de Madrid en situación "SU" pendiente de sentencia del TS.

Deudas Administraciones Públicas por concepto de ingresos



En términos absolutos, en 2020 la deuda de las Administraciones Públicas ha disminuido en 11,4M de euros (en 2019 la disminución fue de 6,09M de euros). Por otra parte, los ingresos procedentes del cobro de la deuda a las distintas administraciones se han situado en 2020 en casi 31M de euros, lo que supone 2,2M de euros más que el ejercicio anterior. Por tanto, se afianza la línea seguida en los últimos años en cuanto al crecimiento de los ingresos por cobro de las deudas a los organismos oficiales y la consiguiente disminución de la deuda pendiente.

1.2 Gestión recaudatoria

Notificaciones

Durante el período en el que estuvo vigente el estado de alarma, desde el 14 de marzo de 2020, no se realizó trabajo presencial, que se retomó el 22 de junio, una vez que fueron efectivas las medidas de seguridad en los puestos de trabajo.

Por tanto, no pudieron realizarse notificaciones del procedimiento de apremio, dado que su impresión y envío implica necesariamente el trabajo presencial. Por este motivo, a lo largo de 2020 se ha realizado un 14% menos de notificaciones postales en relación al año anterior, y, en consecuencia, el número de notificaciones realizadas transcurrido el plazo de comparecencia abierto por publicación de anuncios en el BOE también ha descendido.

En cuanto a las “notificaciones personales”, se han reducido a las estrictamente necesarias e imprescindibles en 2020, debido a la situación de confinamiento, posteriores medidas restrictivas de movilidad y recomendaciones para mantener la distancia social y evitar el uso del transporte público, potenciando al máximo la situación de teletrabajo de los trabajadores de la ATM.

Tipo de notificación	2018	2019	2020	Variación 2020/2018	Variación 2020/2019
Postal	2.772.302	3.042.753	2.609.780	-5,86%	-14,23%
Edicto	492.525	419.245	323.969	-34,22%	-22,73%
Personal	3.392	1.253	201	-94,07%	-83,96%
Total	3.268.219	3.463.251	2.933.950	-10,23%	-15,28%

Recaudación por embargo

Nuevamente, se ha de mencionar la incidencia de la situación excepcional de la pandemia en la recaudación en período ejecutivo.

Al período de confinamiento, se ha de añadir la dificultad de tramitación de aquellos procedimientos de embargo que han de realizarse al margen de la aplicación informática de Recaudación Ejecutiva y que requieren de un tratamiento manual (embargo de inmuebles, vehículos, créditos...) que han debido de adaptarse, de forma repentina, de la tramitación en papel a la modalidad de teletrabajo. A esta situación, se suma la especial vulnerabilidad de muchas familias afectadas por la crisis económica sobrevinida en 2020, que ha limitado las actuaciones de embargo de bienes inmuebles -se ha procurado facilitar el cobro de la deuda para evitar el embargo y enajenación de viviendas habituales- y de sueldos, salarios y pensiones, que han resultado inexistentes o inembargables.

No obstante, sí se han realizado a lo largo de todo el año 2020 aquellas actuaciones de embargo que podían ser tramitadas por el personal en teletrabajo, una vez que fueron superadas las dificultades de la implantación de la firma electrónica en todos los documentos necesarios y arbitrados los protocolos necesarios para evitar los trámites que hasta ese momento se hacían de forma presencial.

Así, como viene siendo la tendencia de ejercicios anteriores, se han incrementado los ingresos por embargos de devoluciones de AEAT, que alcanzan los 11,01M de euros y una subida del 7,73% respecto a 2019, y los ingresos por embargo de cuentas corrientes, que alcanzan los 35,86M de euros lo que supone un incremento del 10,41% respecto al 2019. No obstante, estos incrementos también son inferiores a los del ejercicio anterior.

El resumen de los importes obtenidos por estas actuaciones del procedimiento de apremio, en millones de euros, se refleja en el cuadro siguiente:

1.2 Gestión recaudatoria

Embargos (Importes en millones de euros)

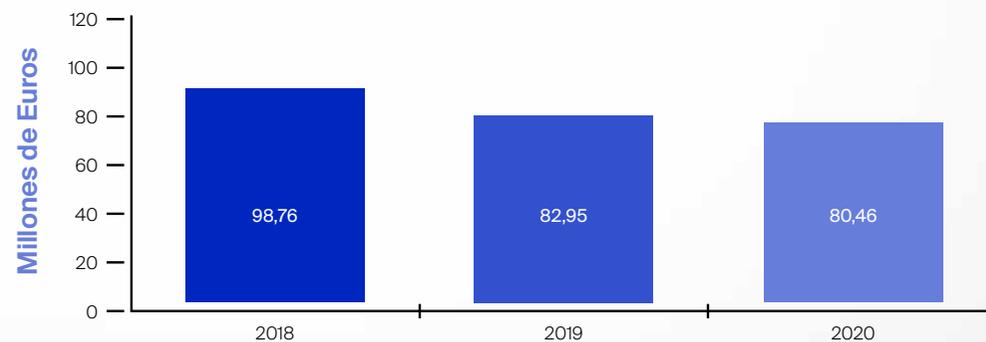
Tipo de embargo	2018	2019	2020	Variación 2020/2018	Variación 2020/2019
Cuentas corrientes y de ahorro	25,23	32,48	35,86	42,13%	10,41%
Bienes inmuebles	32,86	22,44	17,44	-46,93%	-22,28%
Devoluciones AEAT	9,60	10,22	11,01	14,69%	7,73%
Sueldos y salarios	7,06	6,23	5,38	-23,80%	-13,64%
Créditos y derechos	11,32	7,57	6,68	-40,99%	-11,76%
Embargo de vehículos	0,63	0,40	0,40	-36,51%	0,00%
Compensaciones	12,06	3,61	3,69	-69,40%	2,22%
Total	98,76	82,95	80,46	-18,53%	-3,00%

Respecto a las "Gestiones en los Registros Públicos", se aprecia el gran impacto que ha tenido la necesidad de adaptación al teletrabajo de funciones que se han venido realizando de forma presencial. En este sentido, se ha puesto de manifiesto las carencias en la búsqueda de bienes inmuebles titularidad de los deudores, de forma masiva; las herramientas informáticas que tiene en la actualidad el Colegio de Registradores en su web no permiten el tratamiento de ficheros, sino que se ha de realizar las peticiones de forma individual. Esta carencia se viene supliendo con la entrega presencial de una relación de deudores en un soporte físico, lo que no ha sido posible en el año 2020.

Asimismo, la presentación de mandamientos de anotación, cancelación, etc. por vía telemática no ha sido posible debido a que la ATM no había suscrito Convenio con el Colegio de Registradores para poder realizar estos trámites en calidad de Administración tributaria, ya que hasta este momento la presentación y retirada se ha venido realizando presencialmente.

Gestiones registros públicos	2018	2019	2020	Variación 2020/2018	Variación 2020/2019
Número de gestiones	21.424	21.999	3.582	-83,28%	-83,72%

Recaudación por embargo



1.3 Gestión de recursos y reclamaciones

Disminución recursos interpuestos respecto del ejercicio 2019

17%

Recursos resueltos

21.785

Recursos resueltos respecto interpuestos en 2020

94,45%

Resoluciones dictadas se reclaman en el TEAMM

7%

De los recursos se notifican en menos de 45 días y el 84,41% en menos de 90 días

79,20%

1.3 Gestión de recursos y reclamaciones

La interposición de recursos en el año 2020 (23.064 recursos) ha disminuido un 17% respecto a 2019 (27.790 recursos).

En los cuadros que figuran a continuación se detallan la evolución y desglose de los recursos resueltos, así como el porcentaje que representan respecto de los recursos interpuestos durante el año y del total de recursos existentes. También se recogen el desglose de las resoluciones judiciales y de las dictadas por el Tribunal Económico Administrativo Municipal de Madrid (TEAMM).

Evolución de los recursos de reposición resueltos

Ingreso	2019	2020	Variación 2020/2019
Revisión	26.629	20.632	-22,52%
Inspección	876	862	-1,60%
Catastral	354	291	-17,80%
Total	27.859	21.785	-21,80%

Recursos de reposición resueltos respecto de los recursos interpuestos durante el año y del total de recursos existentes

Ingreso	Resueltos 2020	Interpuestos 2020	Total recursos	% Resueltos/interpuestos	% Resueltos/total recursos
Revisión	20.632	22.183	29.606	93,01	69,69
Inspección	862	579	1.447	148,88	59,57
Catastral	291	302	397	96,36	73,30
Total	21.785	23.064	31.450	94,45	69,27

Resoluciones del TEAMM por tipo de resolución

Ingreso	Inadmisibles		Satisfacción extraprocésal		Desestimatorias		Parcialmente estimatorias		Estimatorias		Archivo		TOTAL
	Núm	%	Núm	%	Núm	%	Núm	%	Núm	%	Núm	%	
IIVTNU	31	5,58	3	0,54	185	33,27	29	5,22	172	30,94	136	24,46	556
IBI	15	12,40	3	2,48	54	44,63	8	6,61	39	32,23	2	1,65	121
ICIO	1	6,25	0	0,00	6	37,50	1	6,25	8	50,00	0	0,00	16
IAE	3	15,79	0	0,00	9	47,37	1	5,26	6	31,58	0	0,00	19
IVTM	8	13,11	2	3,28	23	37,70	11	18,03	16	26,23	1	1,64	61
Tasas	3	6,52	1	2,17	21	45,65	5	10,87	15	32,61	1	2,17	46
Ejecución sustitutoria	1	50,00	0	0,00	1	50,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	2
Multas	98	11,82	13	1,57	411	49,58	83	10,01	137	16,53	87	10,49	829
Varios	8	13,11	2	3,28	23	37,70	15	24,59	8	13,11	5	8,20	61
Total	168	9,82	24	1,40	733	23,44	153	8,94	401	23,44	232	13,6	1.711

Los datos reflejados se refieren a las resoluciones del TEAMM con independencia del momento en que se encontraba el acto reclamado (gestión, revisión, recaudación o inspección).

1.3 Gestión de recursos y reclamaciones

Resoluciones judiciales por tipo de resolución

Ingreso	Inadmisibles	Satisfacción extraprocesal	Desestimatorias	Parcialmente estimatorias	Estimatorias	Archivo	TOTAL	
Período voluntario	IIVTNU	18	0	22	0	33	10	83
	IBI	1	6	21	0	13	0	41
	ICIO	0	0	0	0	3	0	3
	IAE	0	0	0	0	0	0	0
	IVTM	0	0	0	0	0	0	0
	Tasas	1	0	22	0	12	0	35
	Ejec. Sust.	0	0	0	0	0	0	0
Período ejecutivo	Tributos y otros ingresos no tributarios	4	0	32	0	7	0	32
	Multas	0	3	4	0	4	0	11
Total	24	9	101	0	72	10	216	

Los datos reflejados en este cuadro no contabilizan las resoluciones judiciales que resuelven recursos contencioso-administrativos contra resoluciones del TEAMM dictadas respecto de reclamaciones contra actos resultantes de procedimientos de inspección.

Plazo de remisión de expedientes al TEAMM para la resolución de las reclamaciones económico-administrativas municipales

	Expedientes enviados antes de 1 mes	Expedientes enviados en total	% enviados < 1 mes / total enviados
Total	602	3.695	16,29%

Recursos de reposición en materia de inspección

En los cuadros siguientes se detallan la evolución y desglose por tipo de ingreso de los recursos de reposición en materia de inspección. Igualmente se refleja la proporción que representan respecto de los recursos interpuestos durante el año y del total de recursos existentes.

Recursos de reposición en materia de inspección

Ingreso	Resueltos 2018	Resueltos 2019	Resueltos 2020	Variación 2020/2018	Variación 2020/2019
ICIO	36	36	5	-86,11%	-86,11%
IIVTNU	477	723	747	56,60%	3,32%
IAE	122	26	77	-36,89%	196,15%
IBI	54	5	6	-88,89%	20,00%
Tasas	142	86	27	-80,99%	-68,60%
Total	831	876	862	3,73%	-1,60%

1.3 Gestión de recursos y reclamaciones

Recursos de reposición resueltos respecto de los recursos interpuestos durante el año y del total de recursos existentes

Ingreso	Resueltos 2020	Interpuestos 2020	Total recursos	% resueltos/interpuestos 2020	% resueltos / total recursos
ICIO	5	73	133	6,85	3,76
IIVTNU	747	408	1.138	183,09	65,64
IAE	77	64	100	120,31	77,00
IBI	6	16	22	37,50	27,27
Tasas	27	18	54	150,00	50,00
Total	862	579	1.447	148,88	59,57

Recursos de reposición en materia catastral

Durante 2020 se han realizado 291 propuestas de resolución de recursos derivados del mantenimiento catastral.

Recursos de reposición en materia catastral

Ingreso	Resueltos 2018	Resueltos 2019	Resueltos 2020	Variación 2020/2018	Variación 2020/2019
Ordinario	450	354	291	-35,33%	-17,80%

En 2018 se incluyen los recursos del PRC y PVCP

Recursos de reposición resueltos respecto de los recursos interpuestos durante el año y del total de recursos existentes

Ingreso	Resueltos 2020	Interpuestos 2020	Total recursos	% resueltos/interpuestos 2020	% resueltos / total recursos
Ordinario	291	302	397	117,22	89,17

1.4 Control de los incumplimientos tributarios

Importe total de derechos reconocidos

91,65

millones de euros

(procedimientos sancionadores y de gestión tramitados por la Inspección Tributaria)

7.540

expedientes de actas y sanciones formalizados por un importe de

52,55

millones de euros

5.965

expedientes de IIVTNU, con un importe de

26,42

millones de euros

Unidades urbanas incorporadas en IBI

2.144

161.776.913

euros de incremento del valor catastral

772

expedientes de ICIO, con un importe de

10,90

millones de euros

427

expedientes de tasa por aprovechamiento del dominio público local, con un importe de

11,81

millones de euros

376

expedientes de IAE e IBI por importe de

3,40

millones de euros

1.4 Control de los incumplimientos tributarios

Corresponde a la ATM, entre otras funciones, la lucha contra el fraude fiscal, a fin de aflorar hechos imposables no declarados, omisiones y ocultaciones, así como comprobar e investigar la correcta tributación de los hechos que han sido declarados. Como consecuencia de dicha investigación, la labor inspectora se plasma en la regularización de la situación de los contribuyentes y recuperación de los ingresos omitidos por falta de declaración o incorrecta liquidación.

Las tareas de investigación, comprobación y regularización tienen además efectos de prevención y disuasión sobre los posibles incumplidores y promueve también una mejor educación tributaria y mayor conciencia ciudadana, que se refuerza mediante la información y asistencia al contribuyente para el mejor cumplimiento voluntario de sus obligaciones.

La recuperación de las cuotas eludidas contribuye también al cumplimiento de los objetivos de estabilidad presupuestaria fijados.

En cuanto al balance general del control de incumplimientos tributarios, el año 2020 se ha visto fuertemente impactado por la crisis de la COVID-19, con una disminución de los derechos reconocidos del 29,4% si se tiene en cuenta el total de ingresos gestionados por la Inspección Tributaria (en razón de la especificidad de los tributos y las exigencias de comprobación e investigación de las declaraciones) y del 38,85% si se tiene en cuenta exclusivamente la actividad referida puramente a los procedimientos administrativos inspectores. En cuanto al número de documentos de regularización la reducción ha sido del 21,41%.

Debe tenerse en cuenta que la actividad inspectora de los tributos locales, por su propia naturaleza, exige la presencia en vía pública de los actuarios, la visita a los centros de trabajo, reuniones con los contribuyentes inspeccionados, tanto en la sede de los centros como en las oficinas de la inspección. Por otra parte, la tramitación con las personas físicas y gran parte de las jurídicas se realiza en formato papel y no es susceptible todavía de tramitación electrónica.

Los condicionantes apuntados determinan que el impacto producido durante el confinamiento, junto a las posteriores restricciones de aforos y contactos personales exigidas por la COVID-19 hayan impactado en la actividad inspectora local de forma especialmente intensa, rompiéndose la tendencia al alza que se había producido en el periodo 2019 respecto de 2018 y que venía observándose en la media de los últimos cinco años.

Seguidamente se analiza sucintamente la evolución del control del fraude en 2020 por tributos.

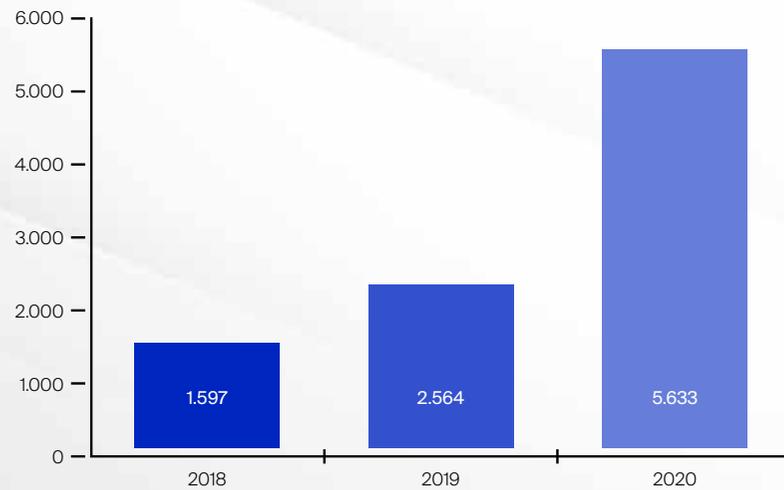
1.4 Control de los incumplimientos tributarios

Impuesto sobre el incremento de valor de los terrenos de naturaleza urbana (IIVTNU)

Liquidaciones complementarias

IIVTNU	2018	2019	2020	Variación 2020/2018	Variación 2020/2019
Liquidaciones complementarias	1.597	2.564	5.633	252,72%	119,70%

IIVTNU Liquidaciones complementarias

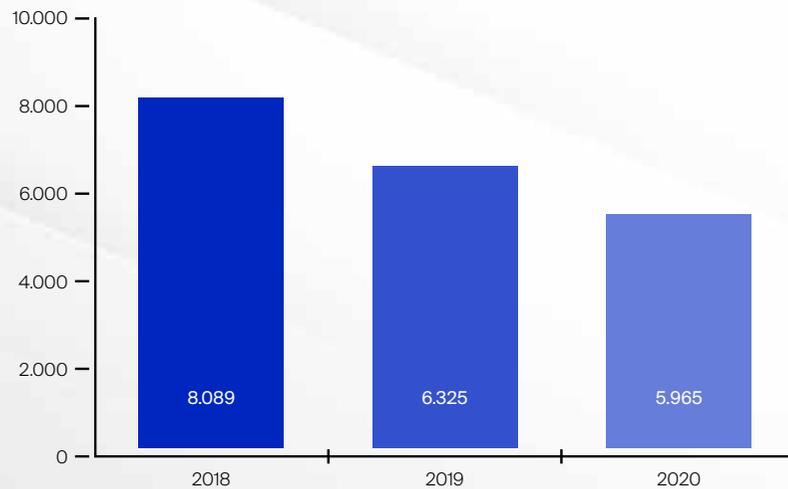


1.4 Control de los incumplimientos tributarios

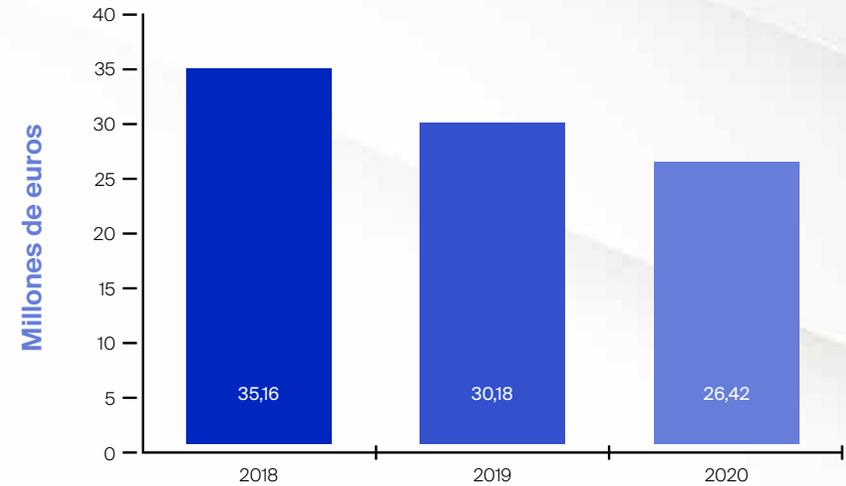
Los resultados económicos derivados de actas de inspección y sanciones tributarias en este impuesto han descendido desde algo más de 30 millones de euros a casi 26 millones y medio, como se aprecia en el siguiente gráfico, lo que supone un descenso del 12,4%. Dicha reducción es inferior a la media de caída en todos los tributos derivada de la crisis de la COVID-19, sin duda porque nos hallamos ante un tributo cuya regularización se realiza esencialmente en base a documentos y apenas requiere actuaciones presenciales o de inspección en el objeto tributario, con lo que las restricciones derivadas de la crisis sanitaria han afectado menos que a otros tributos.

No obstante, el parón debido al confinamiento sí ha impactado, ya que el tiempo que ha requerido la puesta en marcha de los procesos de teletrabajo y las limitaciones de la notificación electrónica con los medios disponibles sin duda se han traducido en una ralentización. Teniendo en cuenta dichas circunstancias, junto a la difícil situación del impuesto tras las sentencias del Tribunal Constitucional 59/2017 y 126/2019, sobre minusvalías, la caída de derechos contraídos de tan solo el 12,4% debe valorarse como un resultado satisfactorio.

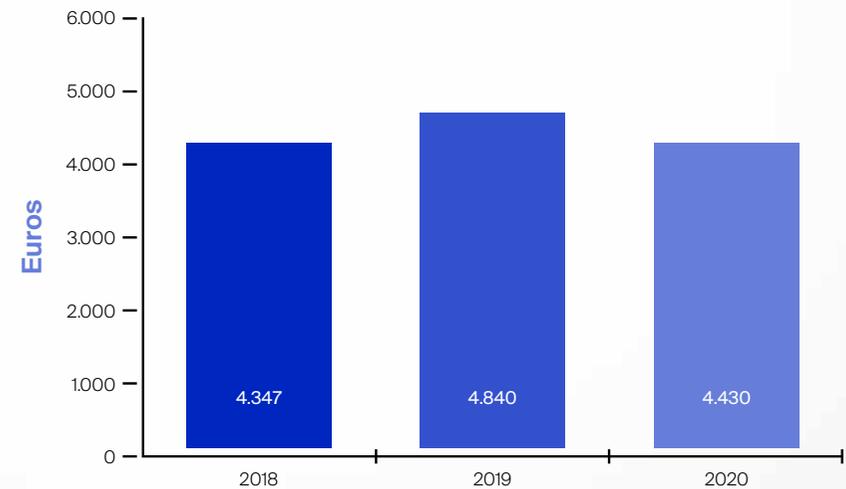
IIVTNU N° de actas y sanciones



IIVTNU Importe derechos contraídos



IIVTNU Importe medio por documento



1.4 Control de los incumplimientos tributarios

Impuesto sobre construcciones, instalaciones y obras (ICIO)

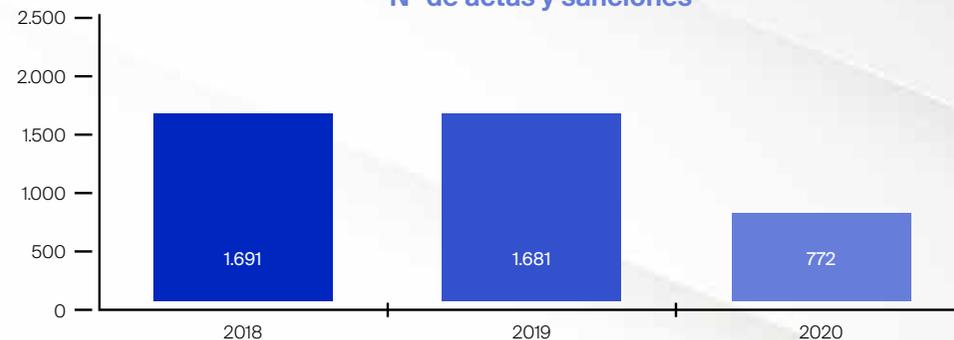
Se han efectuado 1.583 liquidaciones del ICIO, por un importe de 5.709.660 euros, de las cuales 943 han sido directas, por detección de omisión del deber de autoliquidar, por importe de 3.775.225 euros, y 640 complementarias, por comprobación de autoliquidación, por importe de 1.934.435 euros.

ICIO	2018	2019	2020	Variación 2020/2018	Variación 2020/2019
Nº de liquidaciones	2.054	1.989	1.583	-22,93%	-20,41%
Derechos contraídos	3.575.846	10.836.536	5.709.660	59,67%	-47,31%

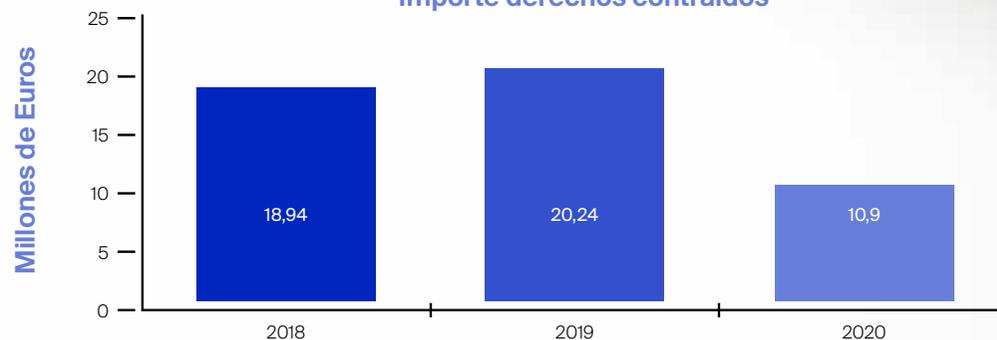
En cuanto a las actuaciones inspectoras este impuesto se ha visto especialmente afectado en 2020 por la situación derivada de la crisis la COVID-19, ya que se trata del tributo que más requiere la actuación presencial y personal con el contribuyente, tanto en las oficinas de la inspección como en la sede de la empresa y en la visita a la propia obra, de modo que el parón derivado del confinamiento y las restricciones posteriores han dificultado enormemente proseguir las actuaciones inspectoras en marcha e iniciar actuaciones nuevas. Ello se ha traducido en una reducción de ingresos por inspección de algo menos del 50%.

Debe reiterarse, además, como ya se señaló en la memoria del pasado año, que la actuación de la inspección a lo largo del tiempo ha permitido constatar un creciente grado de cumplimiento voluntario, principalmente en las empresas que operan habitualmente en el ámbito inmobiliario, habiéndose pasado de un tiempo en el que era muy habitual la falta de declaración final del coste de la obra a una realidad actual en la que en la gran mayoría de los casos sí se presenta esta declaración. En idéntico sentido, se ha pasado de una época de alta litigiosidad en cuanto a los elementos que integran la base imponible, con la frecuente omisión de instalaciones, al momento actual en el que lo normal es la declaración de dichas instalaciones en la base imponible, de modo que la inspección se hace cada vez más selectiva y centrada en incumplimientos puntuales y en obras cuya tipología y modalidad de tramitación las hace más vulnerables a la ocultación u omisión de elementos tributarios.

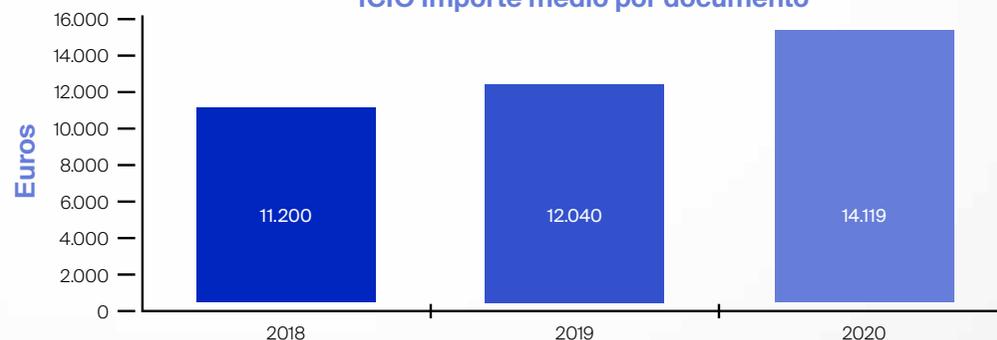
Nº de actas y sanciones



Importe derechos contraídos



ICIO Importe medio por documento

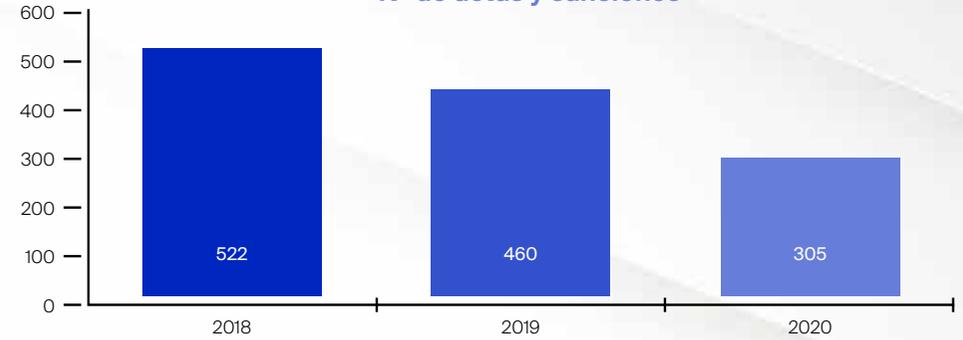


1.4 Control de los incumplimientos tributarios

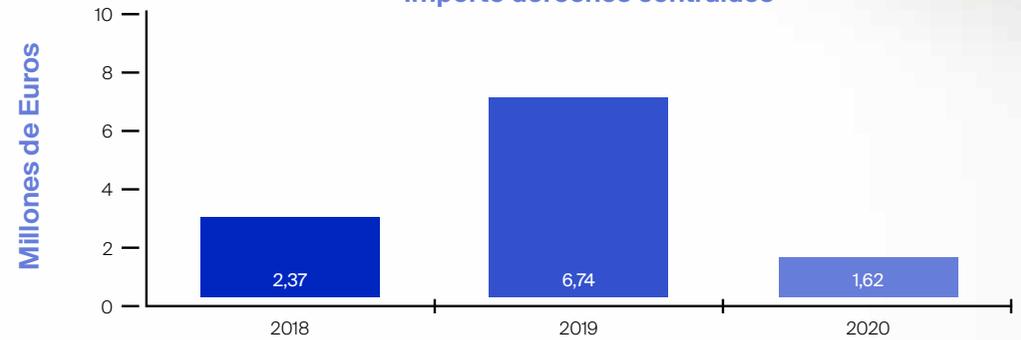
Impuesto sobre actividades económicas (IAE)

Como se ha señalado en memorias anteriores y en otros documentos de planificación y control tributario, la magnitud de las cifras en que se mueve este tributo y la situación jurídica del mismo determinan que la existencia o no de expedientes aislados de regularizaciones puntuales de alta cuantía incidan fuertemente en la cifra final. En 2020, a la caída atribuible a la COVID-19 debe sumarse el hecho de que no se han producido las regularizaciones extraordinarias de alta cuantía que se realizaron en 2019. Por otra parte, ha de reiterarse que las tarifas obsoletas y la restrictiva doctrina sobre los grupos de empresa reducen mucho el ámbito de actuación inspectora en un tributo que, según coinciden todos los expertos, agentes económicos y Administraciones Públicas, necesitaría una revisión a fondo.

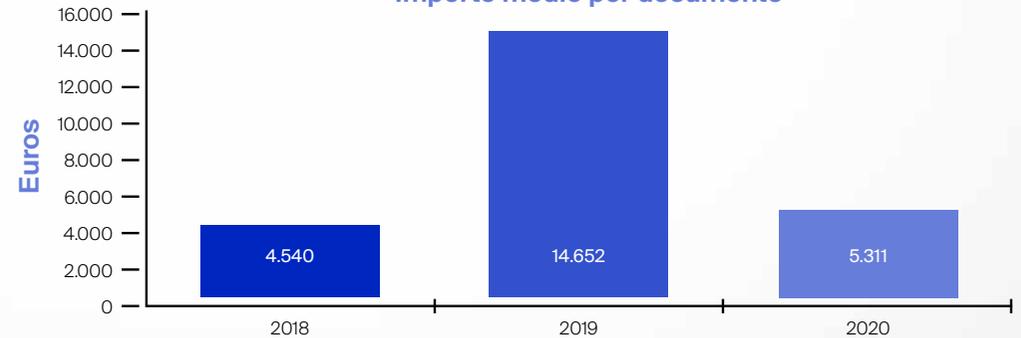
Nº de actas y sanciones



Importe derechos contraindidos



Importe medio por documento



1.4 Control de los incumplimientos tributarios

Impuesto sobre bienes inmuebles (IBI)

La inspección tributaria en este impuesto se realiza, en su mayor parte, sobre las actas levantadas previamente por los servicios de Catastro, existiendo un desfase temporal entre la actuación catastral y la tributaria que en el año 2020 se ha hecho notar de forma más intensa debido a los retrasos en la tramitación de dichas actas como consecuencia del confinamiento y las restricciones posteriores. Ello ha determinado una caída en los derechos reconocidos que debe recuperarse, al menos, en parte, a lo largo de 2021, si bien, como más adelante también se apunta, la mayor calidad de la información catastral de Madrid y al mejor cumplimiento de los titulares catastrales de su obligación de declarar, se traduce en una disminución del valor catastral incorporado y, correlativamente, menores derechos contraídos por inspección de IBI.

Durante 2020 los servicios de coordinación catastral han continuado con los trabajos necesarios para la detección y subsiguiente incorporación a la base de datos de las alteraciones de orden físico y económico no declaradas con trascendencia catastral, se ha continuado con los trabajos iniciados en ejercicios anteriores basados en el análisis de las discrepancias puestas de manifiesto a través del cruce de la cartografía urbanística y el parcelario catastral y el contraste con la ortofoto facilitada por el Departamento de Cartografía Urbanística, de la Dirección General de Planificación Estratégica. Al mismo tiempo, se han utilizado otros canales de investigación a partir de la información de expedientes de inspección del impuesto de construcciones y obras, certificados finales de obra del COAM, licencias de primera ocupación y funcionamiento, licencias de rehabilitaciones y reformas y otras informaciones sectoriales.

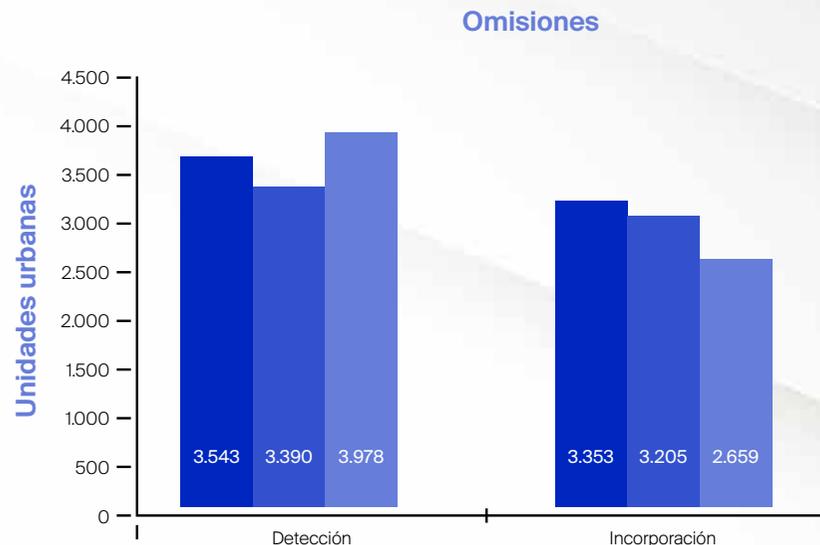
El resultado ha sido en el año 2020 la detección de 3.405 inmuebles y la incorporación de 2.086 inmuebles. Además, se han incorporado 573 inmuebles correspondientes a desarrollos urbanísticos.

1.4 Control de los incumplimientos tributarios

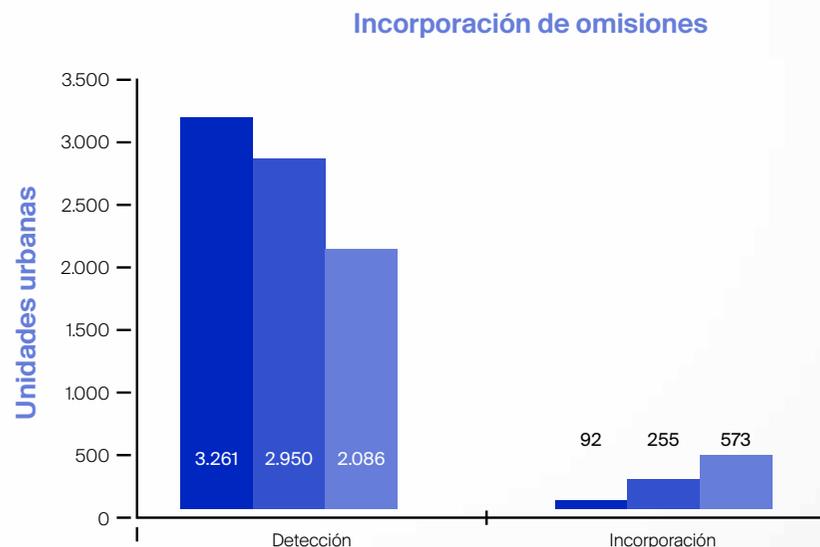
El resultado económico de la incorporación de omisiones y desarrollos urbanísticos es un incremento de valor catastral de 148,5 millones de euros, de los cuales 96,6 se corresponden a omisiones y 51,9 millones de euros a desarrollos urbanísticos.

Entre los años 2005 y 2020 se han incorporado un total de 187.744 unidades urbanas. La evolución y el desglose de los resultados se reflejan en los cuadros y gráficos siguientes:

Detección omisiones	2018	2019	2020	Desde el inicio (2005-2020)
Por ausencia de declaración	3.451	3.135	3.405	187.744
Incorporación de planeamiento	92	255	573	5.839
Total	3.543	3.390	3.978	189.605



Incorporación omisiones	2018	2019	2020	Desde el inicio (2005-2020)
Por ausencia de declaración	3.261	2.950	2.086	186.240
Incorporación de planeamiento	92	255	573	5.839
Total	3.353	3.205	2.659	192.079



1.4 Control de los incumplimientos tributarios

En el marco del Convenio de Colaboración en materia de gestión e inspección catastral con la Dirección General del Catastro, durante el año 2020 se han realizado 58 actas de inspección catastral con un incremento de valor catastral de 65,14 millones de euros.

En el cuadro siguiente se indican los datos de las actuaciones realizadas e incremento de valor catastral, en los últimos tres años, como consecuencia de las actuaciones inspectoras.

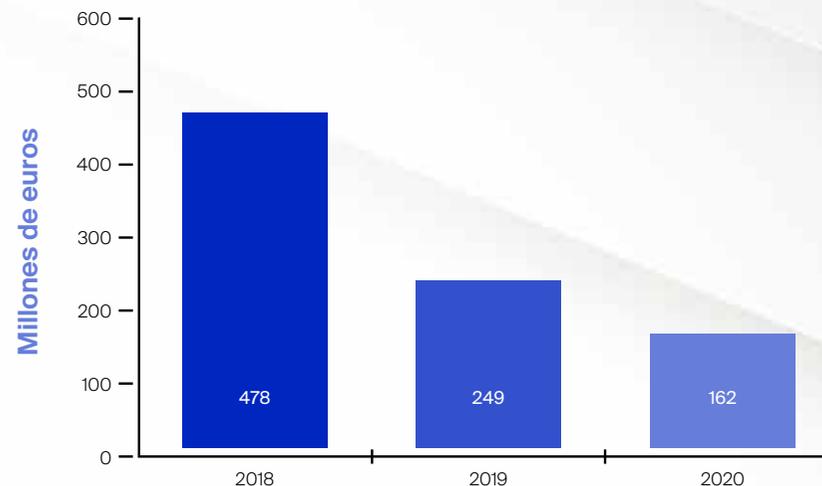
Incorporación de valor catastral en el IBI

Tipo de actuación	Nº unidades urbanas	Variación valor catastral importe
Incorporación de omisiones	2.086	96.634.003
Inspección catastral	58	65.142.910
Total	2.144	161.776.913

Evolución de la incorporación de valor catastral en el IBI

Tipo de actuación	2018	2019	2020	Variación 2020/2018
Incorporación de omisiones	271,82	144,58	96,63	-33,17%
Inspección catastral	206,29	105,22	65,14	-38,09%
Total	478,11	249,80	161,77	-35,24%

Evolución de la incorporación de valor catastral

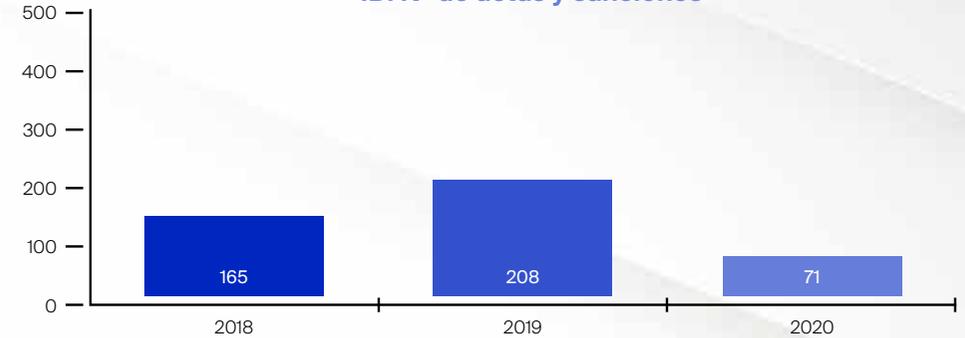


1.4 Control de los incumplimientos tributarios

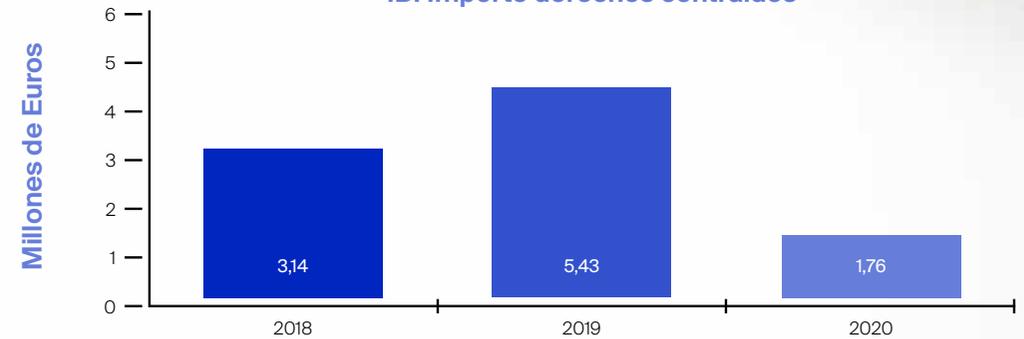
Como se puede comprobar, desde 2018 a 2020 hay una disminución de los incrementos de valor incorporados al Catastro Inmobiliario como consecuencia de las actividades de investigación de los servicios de coordinación catastral, tanto en la incorporación de omisiones como por medio de la realización de procedimientos de inspección catastral. Esto se debe a la mayor calidad de la información catastral de Madrid y al mejor cumplimiento de los titulares catastrales de su obligación de declarar, lo que provoca que sea más difícil detectar discrepancias entre la realidad de los inmuebles y su información catastral.

No obstante, durante el primer semestre de 2020, en el que como consecuencia del confinamiento la actividad administrativa tuvo que realizarse mediante el teletrabajo, se produjo una ralentización de la actividad investigadora en materia catastral, por lo que es previsible que en 2021 los resultados que se obtengan sean relativamente mejores a los de 2020.

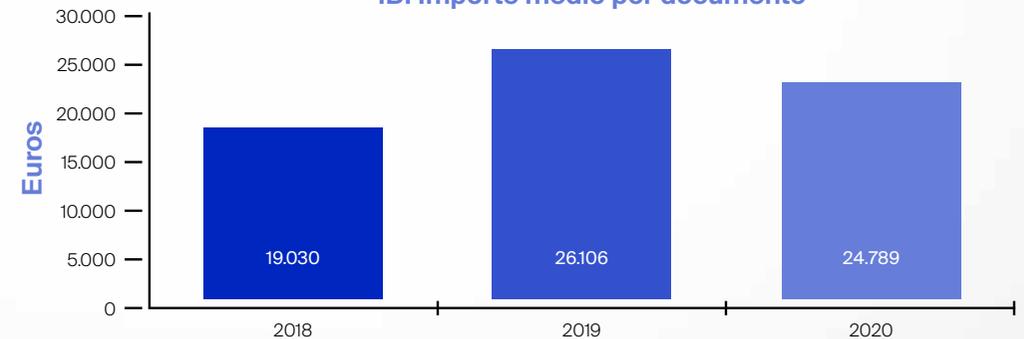
IBI N° de actas y sanciones



IBI Importe derechos contraídos



IBI Importe medio por documento



1.4 Control de los incumplimientos tributarios

Impuesto sobre vehículos de tracción mecánica (IVTM)

Mediante la comprobación de las autoliquidaciones del IVTM se han practicado 20 liquidaciones complementarias por importe de 662 euros.

Liquidaciones complementarias

IVTM	2018	2019	2020	Variación 2020/2019
Liquidaciones complementarias	172	495	20	-95,96%

Tasa por prestación de servicios urbanísticos

Mediante la comprobación de las autoliquidaciones de la tasa realizadas por las personas o entidades interesadas se han practicado 364 liquidaciones complementarias, por importe de 451.360 euros.

Liquidaciones complementarias

Tasa por Prestación de Servicios Urbanísticos	2018	2019	2020	Variación 2020/2019
Liquidaciones complementarias	617	820	364	-55,61%

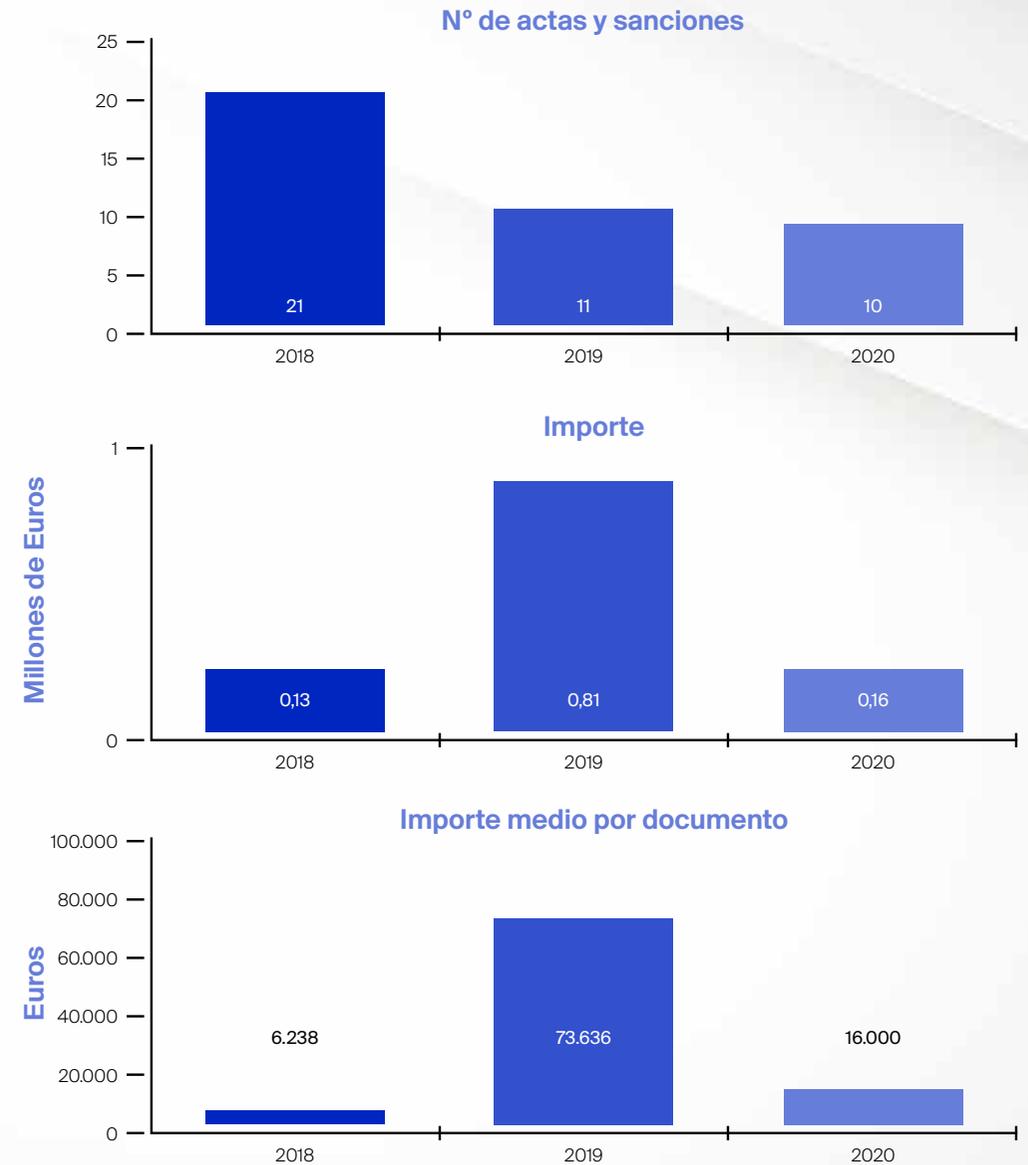
Tasa por utilización privativa y aprovechamientos especiales constituidos en el suelo, subsuelo o vuelo de la vía pública a favor de empresas explotadoras de servicios de suministros ("Tasa del 1,5%")

En el ámbito de esta modalidad especial de cuantificación de la tasa se ha producido, como se aprecia en los gráficos adjuntos, la reducción de la cifra de derechos económicos derivados de las regularizaciones efectuadas durante el ejercicio 2020.

La evolución responde a las campañas de control tributario llevadas a cabo durante el periodo 2015-2019, en el que se realizaron actuaciones con 53 sujetos a los que se formalizaron un total de 251 actas correspondientes a los ejercicios no prescritos.

1.4 Control de los incumplimientos tributarios

Téngase en cuenta que en 2020 sólo había activas 52 empresas sometidas al método especial de cuantificación de la Tasa, tras la desaparición de sujetos que habían sido emergentes en los últimos años.

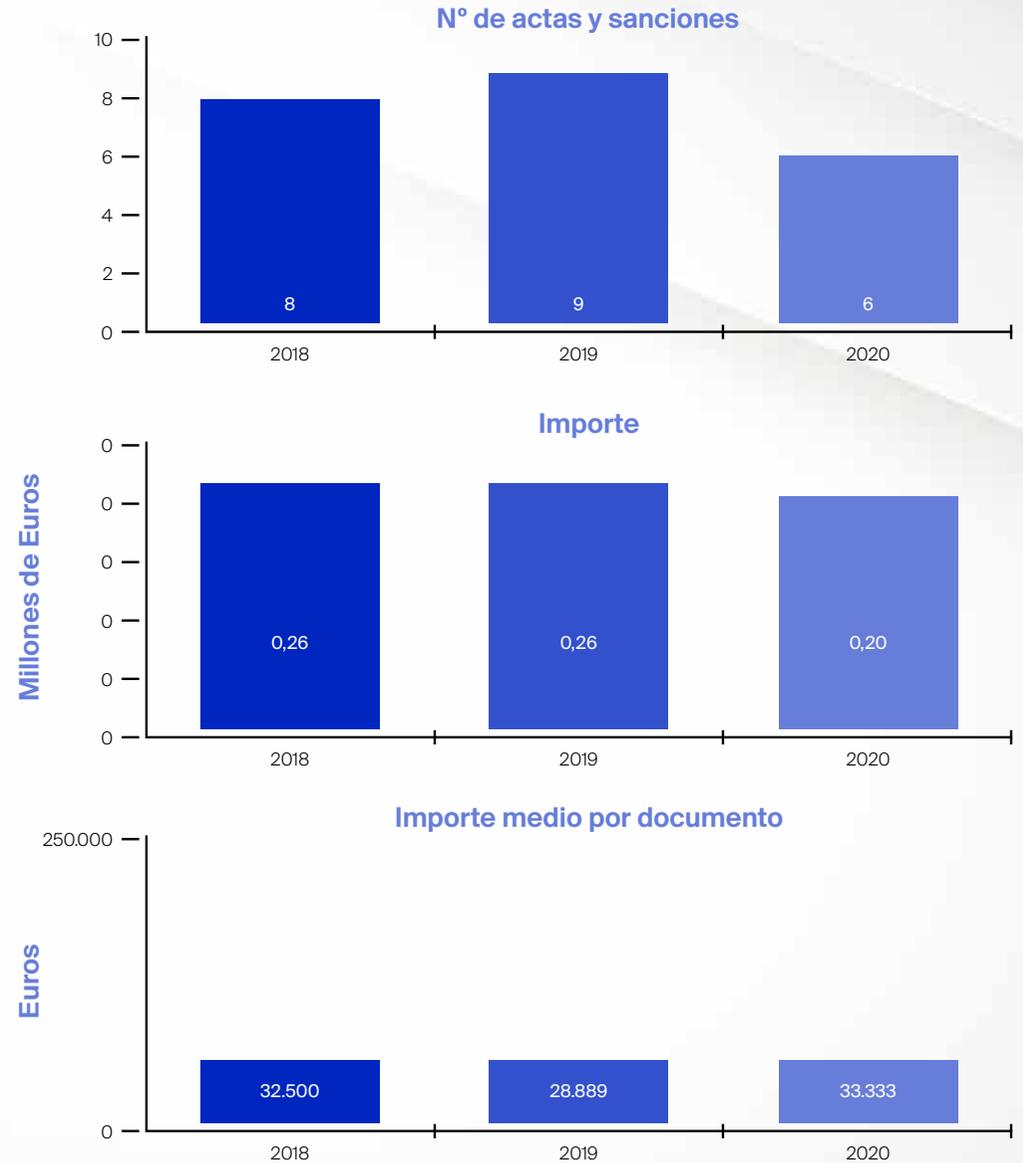


1.4 Control de los incumplimientos tributarios

Tasa por utilización privativa y aprovechamientos especiales constituidos en el suelo, subsuelo o vuelo de la vía pública a favor de empresas explotadoras de servicios de telefonía móvil

En relación con la denominada “tasa de móviles”, durante el ejercicio 2020 se han realizado trabajos de depuración de la Base de Datos de Gestión de Obras en la Vía Pública, tras conocer que recogía en sus estadísticas/medidas datos correspondientes a licencias solicitadas y, por diversos motivos, no ejecutadas.

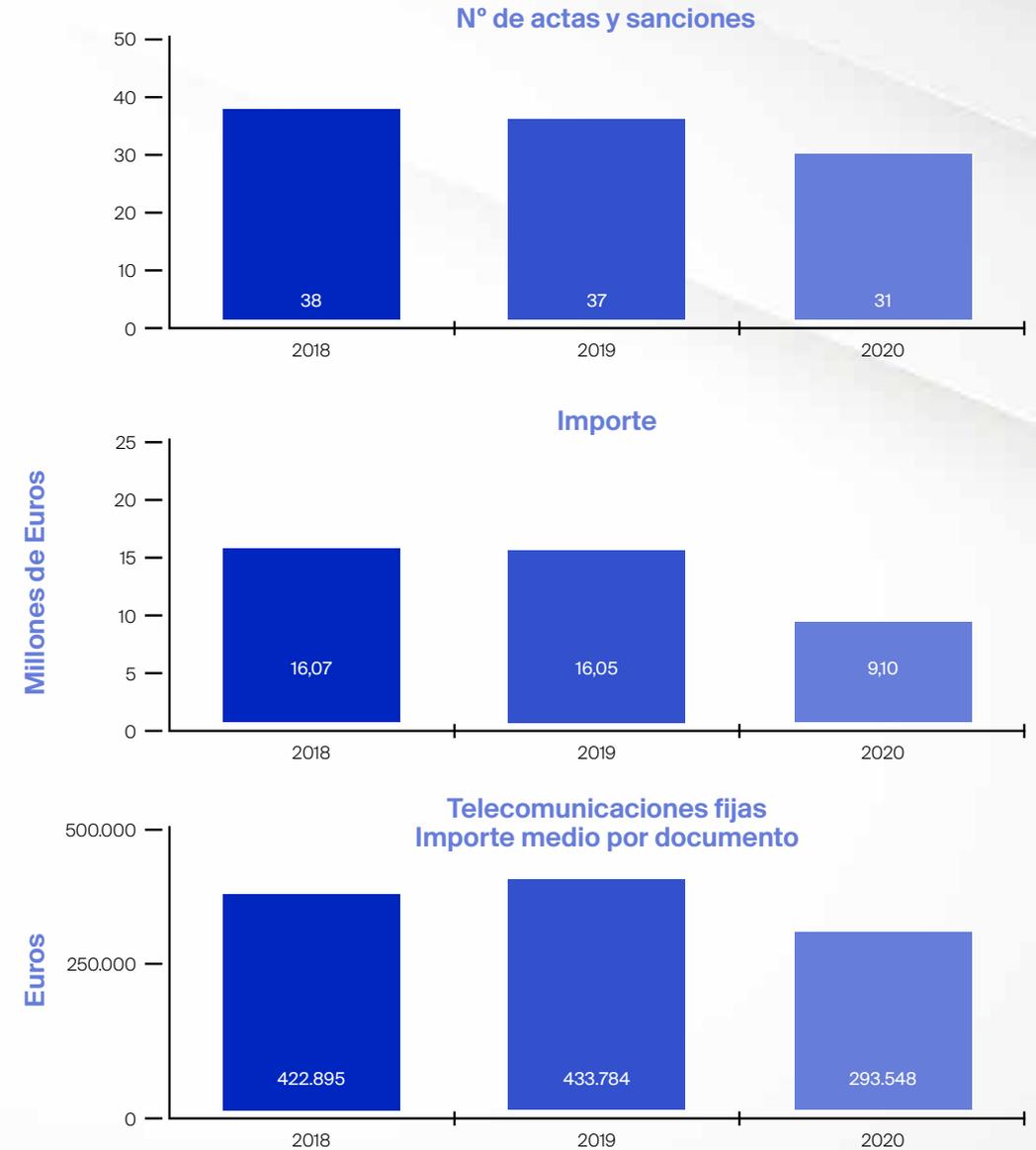
A consecuencia de dichas labores se ha tenido que ajustar las longitudes de canalización de los obligados tributarios, que ha motivado la disminución de los derechos contraídos que muestran los siguientes gráficos.



1.4 Control de los incumplimientos tributarios

Tasa por utilización privativa y aprovechamientos especiales constituidos en el suelo, subsuelo o vuelo de la vía pública a favor de empresas titulares de redes o recursos de telecomunicaciones fijas

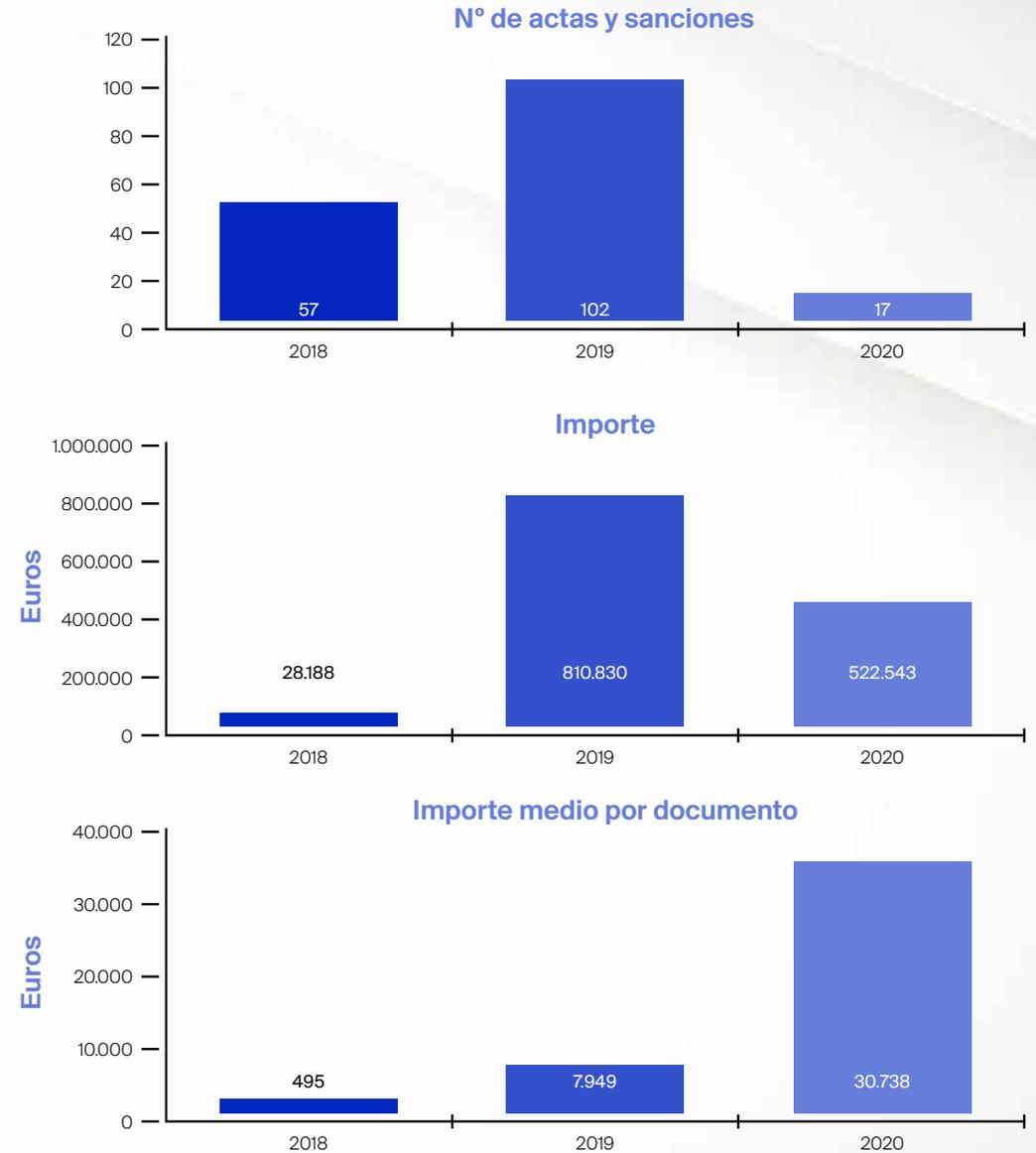
Compartiendo con la “tasa de móviles” el mismo parámetro “superficie ocupada”, el descenso de los derechos liquidados obedece a la misma causa descrita para la aquella. El impacto ha sido mayor en esta debido al número de sujetos obligados: son dos empresas en el caso de la primera -con ocupaciones minoritarias e, incluso residuales- y nueve en telecomunicaciones fijas, que ostentan una titularidad de redes superior al 98 por ciento de las instaladas en la Ciudad de Madrid.



1.4 Control de los incumplimientos tributarios

Tasa por paso de vehículos (TPV)

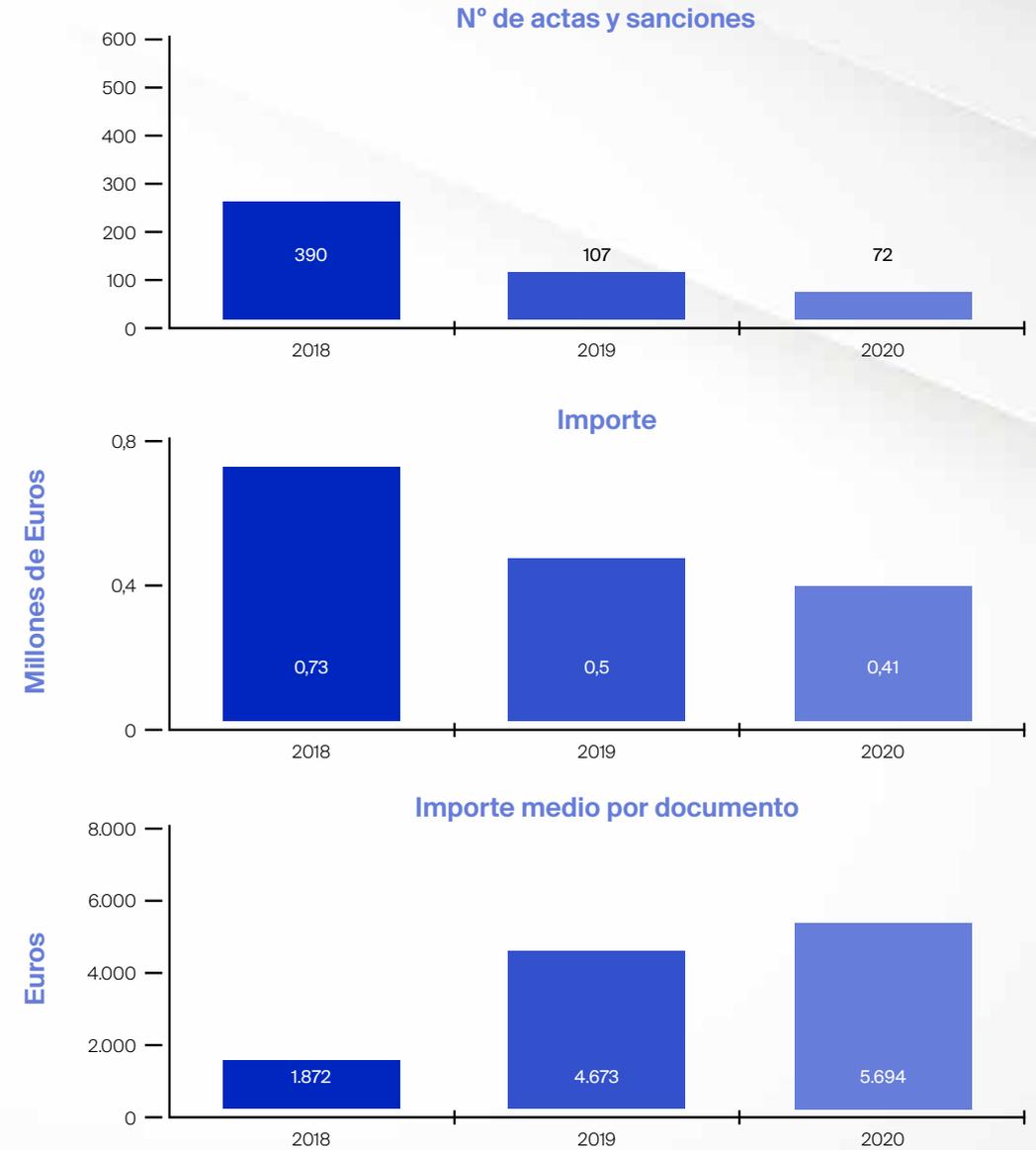
En el periodo 2020 se ha producido una disminución de los derechos reconocidos en la tasa, consecuencia, en primer lugar, al igual que en los demás tributos, de las circunstancias de tramitación producidas por el confinamiento y posteriores medidas restrictivas, a lo que se ha sumado, en segundo lugar, la sentencia dictada por el Tribunal Supremo que confirma la anulación de la fórmula de cuantificación de la tasa declarada en su momento válida por el Tribunal Superior de Justicia de Madrid, lo que ha impedido proseguir con las regularizaciones, ya que la anulación se refiere a la fórmula de cuantificación vigente entre los años 2017 y 2020, lo que impide regularizar dichos periodos desde el momento en que se dicta la sentencia del Tribunal Supremo y solamente permitirá a partir de 2021 regularizar con efectos desde dicho periodo.



1.4 Control de los incumplimientos tributarios

Tasa de terrazas

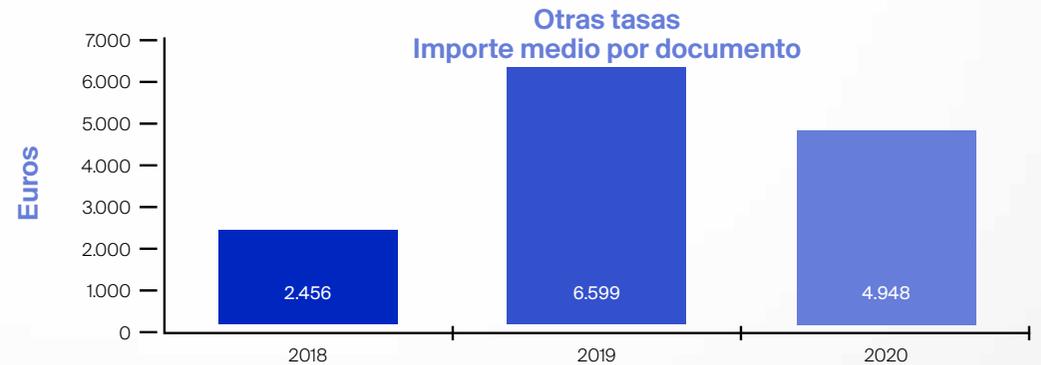
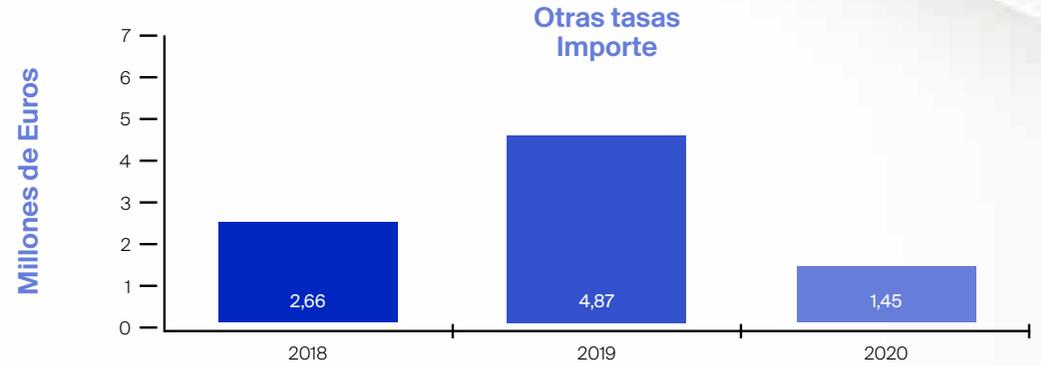
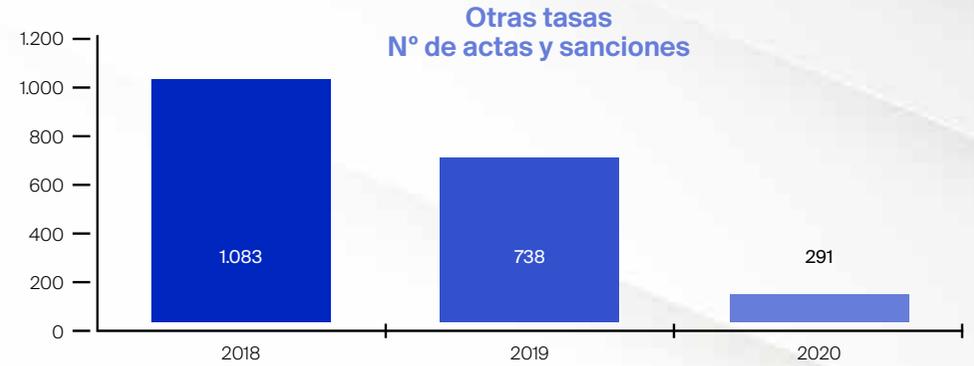
Esta modalidad de aprovechamiento del dominio público local ha sido sin duda la más afectada por la COVID-19, ya que, además de la imposibilidad de inspección en 2020, se ha concedido una reducción del 100% para 2020 y 2021. No obstante, se han reconocido derechos por importe de algo más de 412.000 euros como consecuencia de la terminación en 2020 de procedimientos de regularización referidos a periodos anteriores no prescritos.



1.4 Control de los incumplimientos tributarios

Otras tasas

Respecto de las demás modalidades de aprovechamiento del dominio público local, la actividad de control e inspección en vía pública para detectar los aprovechamientos no autorizados o que exceden de lo autorizado se ha visto lógicamente muy afectada por el impacto del confinamiento y restricciones posteriores. Además, en el segundo semestre del periodo, cuando ha comenzado a ser posible con limitaciones la inspección en calle, se ha dado prioridad a las necesidades de tramitación administrativa urgente de expedientes en todos los tributos, tras el parón del confinamiento, destinándose a dicha tramitación urgente recursos humanos que estaban destinados a la actuación en vía pública, lo que ha determinado que en 2020 apenas se haya producido actuación de control en calle y solamente se hayan culminado expedientes de regularización de ejercicios precedentes que estaban en marcha.



1.4 Control de los incumplimientos tributarios

Resumen de los resultados de la inspección tributaria

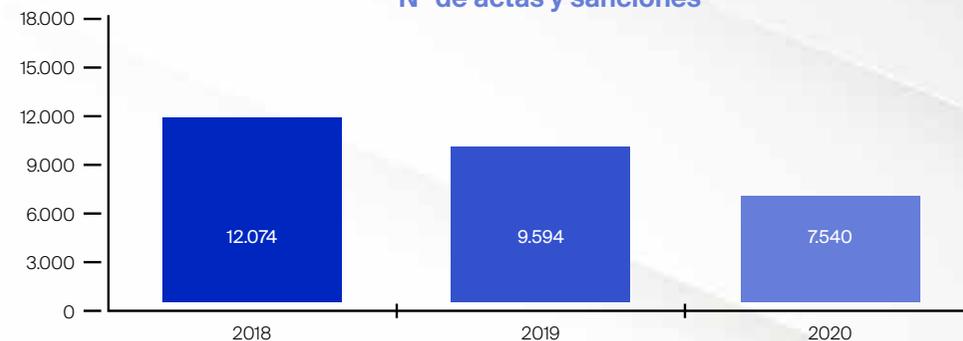
Debido a las causas ya expuestas en los apartados anteriores, la reducción de ingresos en vía de inspección ha sido la que figura en los siguientes cuadros, debiendo aclararse que los mismos se refieren a los procedimientos de regularización propiamente dichos, dado que, si se tienen en cuenta los tributos cuya gestión tiene encomendada la Inspección Tributaria en función de su especificidad y exigencias de comprobación e investigación de las declaraciones, el total de derechos reconocidos ascendió a 91.649.313,27 euros.

Los siguientes cuadros reflejan los resultados relativos a actas y sanciones e importes desglosados por tipo de ingreso y en relación con los datos de años anteriores.

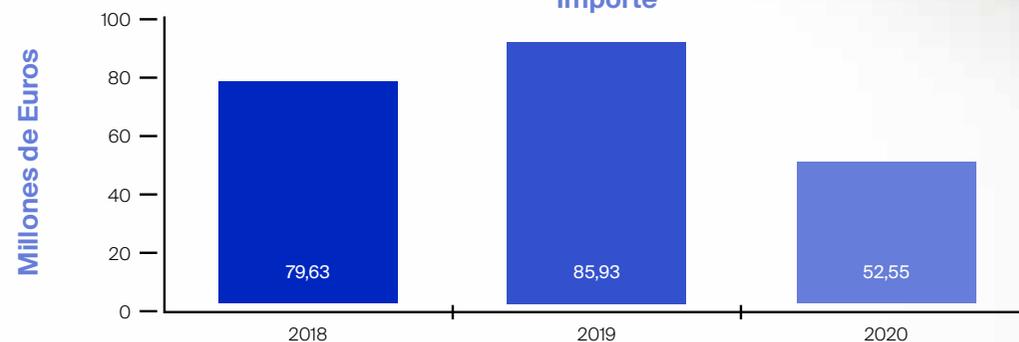
Actas y sanciones	Resultados 2018	Resultados 2019	Resultados 2020	Variación 2020/2018	Variación 2020/2019
Impuestos	10.472	8.587	7.113	-32,08%	-17,17%
Tasas	1.602	1.007	427	-73,35%	-57,60%
Total	12.074	9.594	7.540	-37,55%	-21,41%

Derechos contraídos en millones de euros	Resultados 2018	Resultados 2019	Resultados 2020	Variación 2020/2018	Variación 2020/2019
Impuestos	59,66	62,58	40,71	-31,76%	-34,95%
Tasas	19,97	23,35	11,84	-40,71%	-49,29%
Total	79,63	85,93	52,55	-34,01%	-38,85%

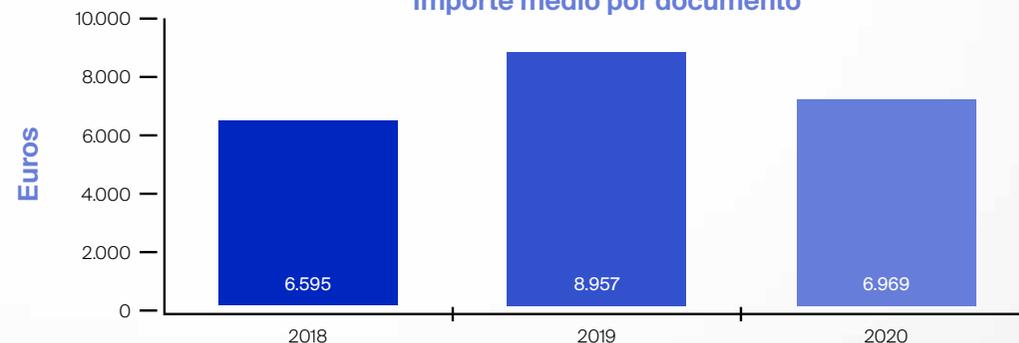
Nº de actas y sanciones



Importe



Importe medio por documento

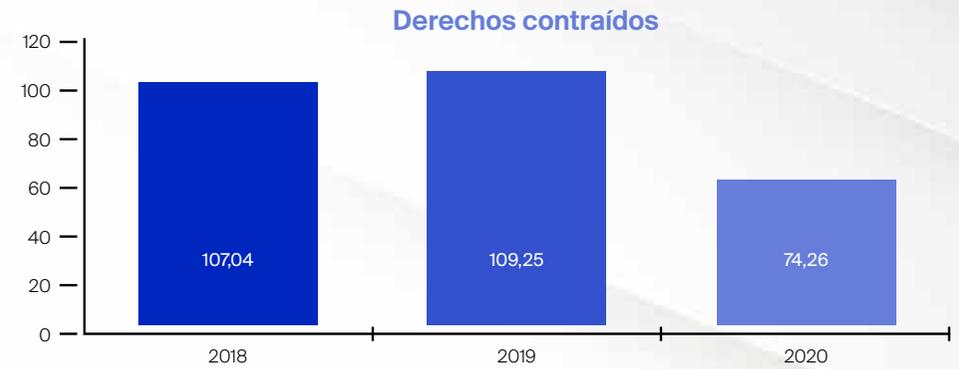


1.4 Control de los incumplimientos tributarios

Resumen del control de los incumplimientos tributarios

Los resultados consolidados de todas las actuaciones de control tributario llevadas a cabo por la ATM durante 2020, así como la comparativa con los dos ejercicios precedentes, se detallan en el siguiente cuadro:

Actas y sanciones	2018	2019	2020	Variación 2020/2018	Variación 2020/2019
Derechos contraídos en Millones de euros	107,04	109,25	74,26	-30,62%	-32,03%



1.5 Asistencia tributaria

5.083.085

trámites y gestiones en portal y sede

Consultas atendidas

210.196

Contenidos publicados en la intranet y en la web

19.656

Incremento en el número de contribuyentes
acogidos al Pago a la carta

5,85%

66%

de las autoliquidaciones del IIVTNU se han
generado y pagado por internet por un importe de

275.048.672

euros

Oficinas de Atención Integral al Contribuyente

158.400

Personas atendidas

3 minutos

tiempo de espera

Pagos realizados telemáticamente

2.161.108

165.610

inscripciones en el Registro General de la ATM

Servicios recibidos por la Plataforma de atención
telefónica y electrónica

47.565

personas atendidas

Recibos domiciliados

2.378.473

1.5 Asistencia tributaria

Administración electrónica

El esfuerzo realizado en los últimos años en la puesta a disposición de los contribuyentes del mayor número posible de trámites y gestiones en el portal del contribuyente y la sede electrónica se ha revelado como un aspecto fundamental a la hora de poder mantener la actividad en el periodo de restricción de movimientos del año 2020, especialmente en las etapas de confinamiento.

El total de trámites y gestiones realizadas en portal y sede en 2020 ha ascendido a un total de 5.083.085, que en comparación con los contabilizados el año anterior supone un aumento del 20,61% sobre unas cifras que ya venían acumulando importantes subidas en años anteriores.

En la tabla con el desglose por tipo de trámites que se muestra a continuación, se puede comprobar que se ha registrado un gran aumento en las domiciliaciones, concretamente se ha visto incrementado en un 88,32 % con respecto al año anterior, lo que sumado al aumento del 7,02% de los pagos por Internet nos da cuenta de que los contribuyentes han reaccionado ante la dificultad de desplazarse físicamente a las oficinas bancarias para realizar el pago de sus tributos optando por estas formas de pago. También es notorio el aumento del 43,44% en las consultas de datos tributarios en la sede. Por otro lado, la disminución de algo más del 15% en la descarga de auto-liquidaciones, puede tener una interpretación positiva, ya que estos documentos se descargan normalmente para ser entregados para su tramitación en formato papel.

Tipo de trámite	2017 ⁽¹⁾	2018	2019	2020	Variación 2020/2019
Pagos	1.761.084	1.842.869	2.019.299	2.161.108	7,02%
Consulta general tributos	523.222	769.495	880.608	1.263.127	43,44%
Descarga autoliquidaciones	289.905	290.681	301.476	255.859	-15,13%
Domiciliaciones	298.198	433.667	426.663	803.481	88,32%
Otras gestiones	77.439	272.850	586.265	599.510	2,26%
Total	2.949.848	3.609.562	4.214.311	5.083.085	20,61%

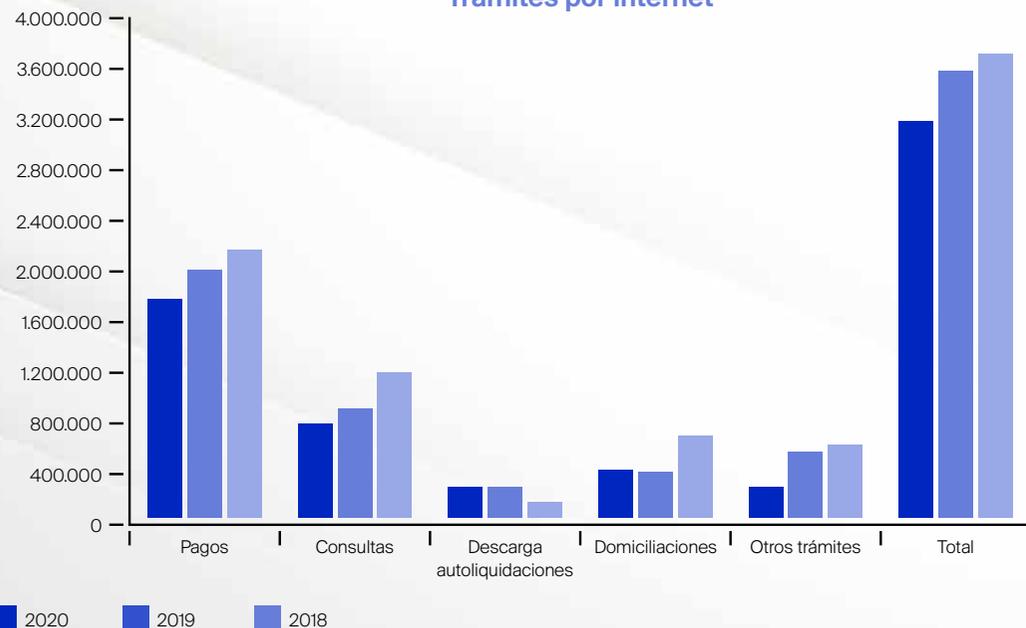
(1) En las domiciliaciones de 2017 no están incluidos los trámites realizados en línea entre marzo y diciembre por un cambio en la configuración de la web.

1.5 Asistencia tributaria

En el año 2020 se ha experimentado también un gran crecimiento en la utilización por los contribuyentes del trámite de ayuda para la simulación y el cálculo de la cuota y la generación del impreso de autoliquidación de la plusvalía (IIVTNU) disponible en el Portal.

Este programa ha permitido que los usuarios pudieran autoliquidarse y declarar la plusvalía en los periodos de confinamiento, en los que la proporción de autoliquidaciones registradas a partir del mismo superó el 89% del total de presentadas, para alcanzar una media anual final del 66%. Se refleja a continuación la tabla con la evolución del uso de este programa frente al formulario tradicional en papel en los últimos años.

Trámites por internet



	2017	2018	2019	2020	Variación 2020/2019
Total autoliquidaciones IIVTNU pagadas	101.931	105.243	99.596	95.379	-4,23%
Autoliquidaciones IIVTNU generadas por Internet y pagadas	44.654	49.639	48.864	62.954	28,84%
% Núm. autoliquidaciones por Internet	43,81%	47,17%	49,06%	66%	16,94%
Importe total autoliquidaciones IIVTNU pagadas	583.748.303	561.053.880	538.044.081	426.272.620	- 20,77%
Importe autoliquidaciones IIVTNU generadas por Internet y pagadas	274.123.216	284.221.133	272.806.529	275.048.672	0,82%
% Importe autoliquidaciones por Internet	46,96%	50,66%	50,70%	64,52%	0,04

1.5 Asistencia tributaria

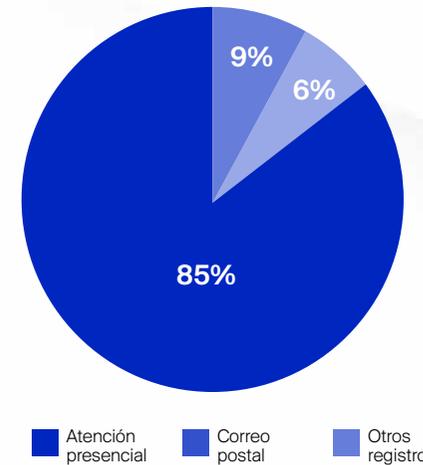
Registro Agencia Tributaria Madrid

La entrada de documentos en el registro general de la ATM en el año 2020 ha ascendido a un total de 165.610 anotaciones, de las cuales 5.952 han sido por correo postal en formato papel, 9.334 por correo postal en formato digital, 391 entradas presenciales en formato papel (que es escaneada y tramitada electrónicamente), 15.111 entradas presenciales en formato digital, 48.618 de registro electrónico, 25.841 entradas digitalizadas provenientes de otras administraciones (SIR), 44.904 entradas digitalizadas provenientes de otros registros municipales y 15.399 entradas en papel provenientes de otros registros municipales. Desde el mes de junio, y con el fin de permitir el teletrabajo, se ha digitalizado toda la entrada en formato papel, tramitándose por vía electrónica el 97,74 % de la documentación aportada presencialmente.

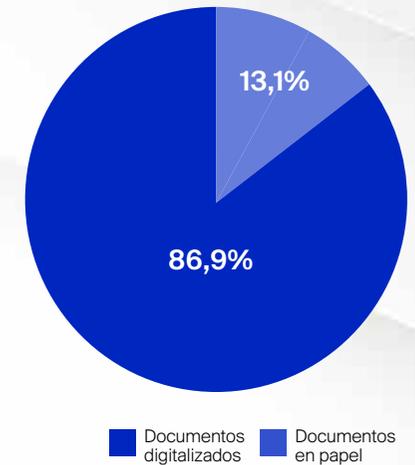
La oficina de registro de la ATM de la calle Sacramento n.º 3 es la tercera en volumen de entrada directa en el conjunto de las oficinas de registro del Ayuntamiento de Madrid, con un total de 79.494 documentos (la entrada directa supone el 48 % del volumen de documentación total gestionado por esta oficina). Las oficinas de registro de la Agencia situadas en las calles Hierro 27, Raimundo Fernández Villaverde 32 y Ramón Power 24, realizaron 5.186, 7.499 y 4.604 anotaciones respectivamente.

Hasta la conclusión del convenio con la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre, en el mes de febrero, se realizó la acreditación oficial para la obtención del certificado de firma electrónica para personas físicas a 498 ciudadanos, acreditándose la firma electrónica de Empleado Público a 542 usuarios. Desde el mes de mayo Sistemas Informáticos Abiertos se convirtió en el nuevo Prestador de Servicios Informáticos, quedando limitado, en exclusiva, a la emisión de certificados de empleado público.

Canales de entrada de documentos



Soporte de la documentación presentada presencialmente



Las solicitudes que los ciudadanos dirigieron a la ATM siguiendo la codificación establecida en el sistema de registro, se distribuyen de la siguiente forma:

- Impuesto sobre el incremento de valor de los terrenos de naturaleza urbana (IIVTNU): 13,46%
- Solicitudes de aplazamientos y fraccionamientos en período ejecutivo: 8,83%.
- Impuesto sobre bienes inmuebles (IBI): 15,10%.
- Impuesto sobre vehículos de tracción mecánica (IVTM): 5,69%.
- Recursos IVTM, multas e ingresos no tributarios: 8,72%.
- Gestión recaudatoria en vía ejecutiva (avales, concursos de acreedores, embargos...): 7,67%.
- Tratamiento de datos: 4,48%.
- Devoluciones, aplazamientos y fraccionamientos en período voluntario: 4,60%.
- Otras materias: 31,45%.

1.5 Asistencia tributaria

Atención directa e información

Consultas atendidas

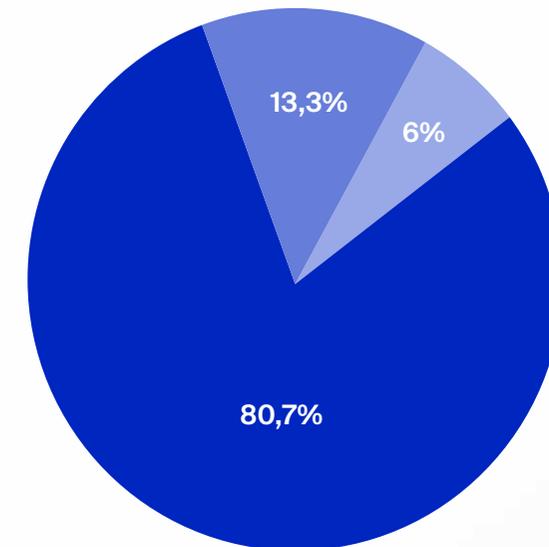
En el año 2020 la ATM ha atendido a través de los diferentes canales 210.196 consultas o peticiones de información efectuadas por contribuyentes, un descenso de 60,87% como consecuencia de la COVID-19.

En relación con la atención telefónica, y teniendo en cuenta que la atención de las cuestiones de carácter general está centralizada a través del 010, los datos recogidos son las llamadas atendidas por los servicios tributarios de la Agencia.

Respecto a la atención telemática, se ha producido un incremento del 30,91% con respecto a 2019.

El desglose por canal de atención se refleja en el siguiente cuadro:

Canal de atención	2017	2018	2019	2020	Variación 2020/2019
Presencial	518.742	485.846	433.571	160.639	-62,95%
Telefónico	97.085	69.913	71.629	7.613	-89,37%
Correo electrónico	55.543	56.819	32.041	41.944	30,91%
Total	671.370	612.578	537.241	210.196	-60,87%



■ Presencial ■ Telefónico ■ Correo electrónico

1.5 Asistencia tributaria

Atención presencial

En el año 2020 se ha atendido directamente en las dependencias de la Agencia, a 160.639 contribuyentes, un 62,95% menos que en 2019, debido a la COVID-19. La evolución desde el año 2017 se refleja en el siguiente cuadro:

Oficina de atención	2017	2018	2019	2020	Variación 2020/2019
OAIC	503.533	471.539	420.219	158.400	-62,31%
Otras oficinas de la Agencia	15.209	14.307	13.352	2.239	-83,23%
Total	518.742	485.846	433.571	160.639	-62,95%

Oficinas de Atención Integral al Contribuyente (OAIC)

Como consecuencia de la situación de excepcionalidad existente por la epidemia de coronavirus (COVID-19), por la que el Gobierno de la Nación decretó el estado de alarma y el confinamiento domiciliario mediante el Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, y sus sucesivas prórrogas, procedió, al igual que en los servicios de atención a la ciudadanía del Ayuntamiento de Madrid, al cierre al público de sus dependencias en el periodo comprendido entre el 13 de marzo y 12 de junio de 2020.

A partir del 15 de junio se produjo la reapertura paulatina de sus “Oficinas de Atención Integral al Contribuyente” con la reanudación del servicio de atención presencial. Así, primero se reabrió la de Alcalá 45, el 15 de junio, después la de Sacramento 3, el 22 de junio, y abriendo a continuación, simultáneamente el 15 de septiembre, las de Hierro 27, Raimundo Fernández Villaverde 32 y Ramón Power 24. Respecto a las unidades adscritas en ellas al Catastro Técnico, éstas reanudaron su actividad a partir del 10 de noviembre. No obstante, y haciendo uso de los formularios creados por la Atención No presencial, se han resuelto mediante el trabajo a distancia 17.452 solicitudes de información (las conocidas como Infotributos), colaborándose activamente con el Servicio del IIVTNU para comprobar autoliquidaciones y aquellas tareas que podían ser realizadas a distancia, aprovechando los conocimientos del personal de las Oficinas.

La notable reducción que se ha producido se explica tanto por el cierre parcial existente como por la necesidad, una vez reiniciada la actividad, de mantener las medidas sanitarias recomendadas para la atención. Éstas obligan a evitar el contacto interpersonal, lo que se traduce en la necesidad de espaciar las atenciones para evitar interacciones y, en consecuencia, la atención a un menor número de contribuyentes.

No obstante, la consolidación de la web como canal de atención ha reducido el desplazamiento de los contribuyentes a las OAIC, considerándose entonces a estas oficinas como el servicio de asistencia tributaria para aquellas cuestiones que exigen una atención cualificada o de especial dificultad técnica.

1.5 Asistencia tributaria

En el cuadro siguiente se reflejan los datos de la atención en las OAIC desglosados por tipo de atención:

Tipo de consulta	Personas atendidas en las OAIC	%	Afluencia media por día	Tiempo medio de espera
Documento de pago	13.969	8,82	42	5'34"
Registro	28.581	18,04	144	3'49"
IIVTNU	41.672	26,31	219	2'03"
IBI / Catastro	20.067	12,67	106	2'46"
Ejecutiva	17.997	11,37	95	1'51"
Aplazamientos y fraccionamientos	7.595	4,79	40	4'14"
Domiciliaciones	3.396	2,14	18	4'57"
Embargos	14.596	9,21	77	4'45"
Otros tributos	4.969	3,14	19	2'30"
Otras consultas	5.558	3,51	15	3'08"
Total	158.400	100,00	775	3'13"

Si bien estaba previsto instalar, en el marco del convenio de colaboración suscrito entre la AEAT y el Ayuntamiento de Madrid, diversos puntos de atención de asistencia en centros municipales, para la presentación de la declaración del IRPF del año 2019, la situación de pandemia ha obligado a realizar esta campaña de manera totalmente telemática en la ATM, vía teléfono, previa autorización de la AEAT. El número de ciudadanos atendidos en la misma ha sido de 20.732. De estas, 16.532 han correspondido a autoliquidaciones y el resto a solicitudes de información o actuaciones varias (complementarias, duplicados, etc.).

Tiempo medio de espera

En las OAIC el tiempo medio de espera por contribuyente ha sido de 3'13", con un descenso de un 5,39% sobre el tiempo medio correspondiente a 2019.

1.5 Asistencia tributaria

Atención con cita previa

En las OAIC se han establecido diversos sistemas para la reducción de los tiempos de espera en la atención presencial, cuyo compromiso es de una espera inferior a 4 minutos. Con el fin de minimizar el tiempo de espera de los contribuyentes manteniendo el estándar de calidad, la atención en las OAIC tiene un carácter dual, de manera que aquellos trámites de mayor complejidad son atendidos mediante la concertación de cita previa obligatoria, atendiendo sin cita previa los trámites de menor complejidad y las consultas de información.

No obstante, y como consecuencia de las necesidades sanitarias derivadas de la pandemia que ya se han expuesto, una vez se reanudó la atención presencial en el mes de junio, la cita previa se ha convertido en la herramienta que permite controlar el aforo, evitando aglomeraciones, no realizándose durante el resto del año ninguna atención sin esta.

Los tres canales de atención a la ciudadanía/contribuyente del Ayuntamiento de Madrid que permiten concertar dichas citas son:

1. Telemático, accediendo al Portal del Contribuyente o a través de los servicios generales de la web municipal www.madrid.es
2. Telefónico, llamando al teléfono 010.
3. Presencial, en cualquiera de las OAIC y Oficinas de Atención a la Ciudadanía de Línea Madrid.

En 2020 las OAIC han atendido a 105.218 contribuyentes con cita previa, un 11,41% menos que en 2019, descenso motivado tanto por la tramitación realizada a través de la web, como, principalmente, por las necesidades de los protocolos sanitarios.

Personas atendidas con cita previa	
2016	138.448
2017	128.734
2018	123.354
2019	118.777
2020	105.218

La media de citas previas diarias atendidas en 2020 ha sido de 554, cuyo desglose por materias se recoge en el siguiente cuadro:

Concepto	Personas atendidas	%
IIVTNU	41.672	39,61
IBI / Catastro	21.892	20,81
Ejecutiva	17.997	17,10
Otros tributos	23.657	22,48
Total	105.218	100,00

El tiempo medio de espera de las personas que han solicitado cita previa en 2020, y hasta que se produjo el cierre de las oficinas por la situación epidemiológica fue de 0'54" segundos, que representaba una mejora del 38,64% sobre el 1'28" del ejercicio anterior. Respecto al periodo posterior, en el que sólo había cita previa, y debido a las normas sanitarias, este tiempo se ha elevado a una media de 2'56", lo que representa una mejora de un 48,54% respecto del ejercicio anterior.

1.5 Asistencia tributaria

Atención no presencial. Plataforma de Atención Telefónica y Electrónica

La situación sanitaria sobrevenida en el año 2020 ha supuesto un incremento notabilísimo del 193,48% en el número de atenciones solicitadas a la plataforma, duplicándose prácticamente el número de éstas respecto al ejercicio anterior (47.565 en 2020 y 24.584 en 2019).

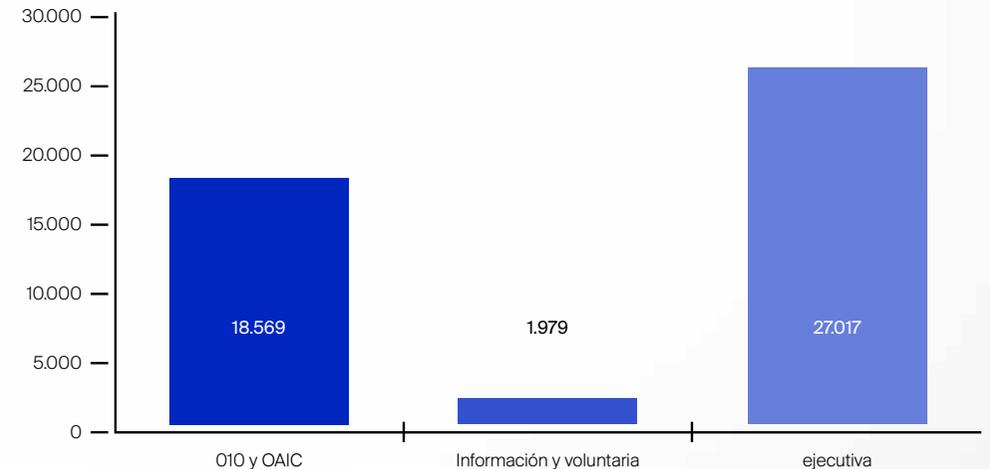
Dicho crecimiento se ha basado en la implementación de formularios que permitiesen la entrada de solicitudes.

Así, y aunque ya había sido implantado a finales del 2019 el de solicitud electrónica del pago en ejecutiva de forma electrónica, se pasó de 691 en los tres primeros meses (antes del cierre de las OAIC) a 26.326 en el resto del ejercicio.

También se creó un nuevo formulario, en el mes de abril, que permitiese a los contribuyentes realizar peticiones de información a través de la vía telemática. Finalmente, ya en el mes de junio, se implementó el tercero de los tipos, que permite la solicitud de recibos, en período voluntario, para el IVTM, tasa de paso vehículos y la tasa de cajeros automáticos. En la resolución de todos ellos ha colaborado activamente la OAIC, en teletrabajo, con el personal que no podía realizar atención presencial y durante el tiempo en que aquellas permanecieron cerradas.

Los cuadros siguientes describen la actividad de la Plataforma en 2020.

Solicitudes de servicios recibidas	
Nº total de servicios recibidos	47.565
Nº total de servicios recibidos del 010 y OAIC	18.569
Nº total de solicitud info. y documentos voluntaria (web) hasta 10/5 (incluido)	1.979
Nº total de documentos de ejecutiva (web)	27.017
Media por día laborable de servicios recibidos	190



1.5 Asistencia tributaria

Las categorías de las solicitudes tramitadas por la Plataforma son:

Solicitudes de servicios por categorías	
Información general	248
Recaudación: - Domiciliación/SEP/PAC: 249 - Otros: 0 - Información o emisión de documentos de pago en ejecutiva: 39.135	39.384
Gestión - IBI	3.207
Gestión - IVTM	1.642
Gestión - IIVTNU	2.614
Gestión - Otros	470

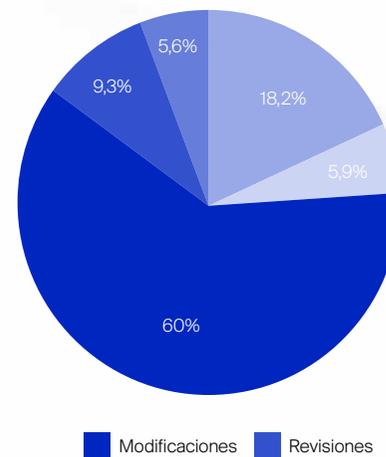
Web, Ayre y Redes Sociales

En 2020 se ha procedido a la revisión de los contenidos publicados tanto en la Web como en la Intranet (Ayre).

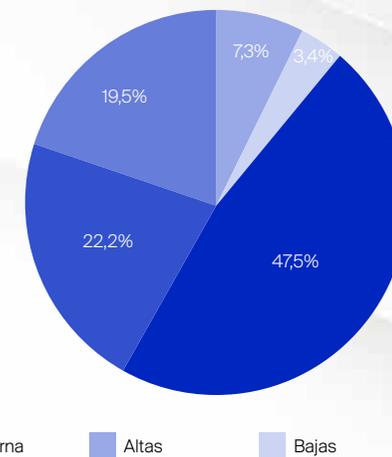
Contenidos tributarios publicados en la Intranet o en WEB

Entornos	Altas	Bajas	Modificaciones	Revisiones	T. Interna	Total
Intranet (Ayre)	1.438	464	4.836	733	822	8.293
Redes	93	1	29	27	41	191
Web	820	379	5.309	2.482	2.182	11.172
Total	2.351	844	10.174	3.242	3.045	19.656

Ayre Tributos-Agencia



Web Portal del contribuyente



La referencia a Web se entiende como una referencia global a todas las páginas en internet del Ayuntamiento de Madrid con información tributaria (Web, Sede y Transparencia).

La referencia a Intranet se entiende como una referencia tanto al Área de actividad de Tributos-Agencia de la Intranet, como al nuevo portal del personal jubilado que ha prestado sus servicios en el Ayuntamiento de Madrid. (<https://jubilacion.madrid.es>)

1.5 Asistencia tributaria

Reestructuración de la Web

Como consecuencia de la imposibilidad de atención presencial se ha actuado con especial énfasis en la reestructuración de esta, pues durante meses ha sido la única vía de comunicación entre los contribuyentes y la ATM. En este sentido, las principales actuaciones han sido:

1. Incorporación de trámites sin firma electrónica. Esta actuación supone todo un hito ya que, ante la imposibilidad de otro tipo de comunicación y la inexistencia de acreditación digital de los interesados, se ha encontrado una vía alternativa que rompía la incomunicación para estos. A través de estos nuevos trámites se ha permitido la aportación de documentación a procedimientos inspectores, la solicitud de duplicados de recibos, solicitud de documentos de pago en ejecutiva o solicitud de justificantes de pago.
2. Nuevo apartado que informa y compendia todas las novedades tributarias del Ayuntamiento.
3. Implementación de un asistente virtual tributario esquemático, encontrándose en proyecto la mejora y ampliación de este.
4. Nuevo contenido que compendia toda la información referida a la atención al contribuyente, tanto presencial como no presencial.
5. Creación de contenidos específicos para visualizar todo lo referido a las bonificaciones COVID-19 aprobadas a mediados de año.

Reestructuración de la intranet ayre (Tributos-Agencia)

Este ejercicio ha continuado con la modificación de la estructura general que tiene asignado la ATM en la Intranet municipal, siendo las principales actuaciones en este apartado las siguientes:

1. Creación de nuevos canales (uno de comunicación y otro de procedimientos administrativos).
2. Creación de un contenido específico que agrupa toda la información relativa al proyecto de transformación de los servicios económico-financieros a través de SAP, incluyendo vídeos, presentaciones y cuanta información se ha considerado relevante para poner en valor el proyecto y ofrecer una adecuada difusión a la plantilla municipal.
3. Continuación de la transformación de los formularios en PDF a formato WEB
4. Realización de una encuesta de satisfacción telemática, a los empleados de la ATM, sobre el funcionamiento del asistente virtual tributario.

Creación de elementos audiovisuales

En este ejercicio se ha acometido la actualización del imaginario y documentos gráficos que contienen tanto el Portal como la Intranet, creándose para ello imágenes originales que, mediante la utilización de formas y patrones geométricos rígidos, generan iconos e ilustraciones planas. Este diseño, además de evitar derechos de autor, consigue alcanzar una mayor fuerza visual de comunicación.

En el mismo sentido, también se han rediseñado los carteles necesarios para las OAIC siguiendo el mismo patrón e incorporando un código QR para facilitar la información a los contribuyentes.

Otras actuaciones

Se han continuado manteniendo, a través de Google My Business, los perfiles de las OAIC y de la ATM en Google, actualizando la información y dando respuesta a las cuestiones que allí se plantean, para evitar daños reputacionales.

Igualmente, se ha seguido manteniendo el perfil de la ATM en YouTube, cargando en dicha aplicación aquellos vídeos que sean adecuados e interesantes para mejorar la percepción que de esta tengan los ciudadanos. Ejemplos de ello fueron los que expusieron las dos jornadas celebradas sobre la nueva aplicación SAP (21 de octubre, jornada de directivos de la ATM, y el 30 de noviembre, evolución e hitos alcanzados en la fase de diseño del proyecto y método de trabajo de la siguiente fase de SAP).

1.5 Asistencia tributaria

Campañas publicitarias y anuncios

La Agencia Tributaria Madrid ha financiado en 2020 dos campañas publicitarias: Beneficios Fiscales “COVID-19” y Domiciliación IBI 2020.

- Beneficios Fiscales COVID-19

Los objetivos de la campaña fue informar a la ciudadanía del alcance de los beneficios fiscales aprobados por el Ayuntamiento en el IBI y en el IAE, para apoyar a los sectores comerciales y profesionales más afectados por la crisis, resaltando, por una parte, el esfuerzo que deben realizar los ciudadanos madrileños y, por otra, la solidaridad del resto de los vecinos obligados al pago de estos impuestos.

El período de la campaña abarcó desde el 15 al 30 de junio de 2020.

- Domiciliación IBI 2020

Respecto a la campaña publicitaria de “Domiciliación IBI 2020”, en línea con las realizadas en 2016, 2017, 2018 y 2019, ha tenido como objetivo principal informar a los ciudadanos de las ventajas de domiciliar los tributos municipales, especialmente, al acogerse a alguno de los sistemas de pago que ofrece este impuesto: sistema especial de pago (SEP) y pago a la carta (PAC).

La Campaña se desarrolló del 19 al 30 de noviembre de 2020.

Por otra parte, se han publicado en prensa los siguientes anuncios preceptivos:

- Anuncio de exposición al público de las matrículas del impuesto sobre vehículos de tracción mecánica, tasa por aprovechamiento especial del dominio público local con pasos de vehículos y tasa por aprovechamiento especial del dominio público local por el uso de cajeros automáticos propiedad de las entidades financieras. (10 de marzo).
- Anuncio del período voluntario de cobro del impuesto sobre vehículos de tracción mecánica, tasa por aprovechamiento del dominio público local con paso de vehículos y tasa por aprovechamiento del dominio público local por el uso de cajero automáticos propiedad de las entidades financieras. (28 de abril).
- Anuncio de exposición al público del censo del impuesto sobre actividades económicas. (20 de mayo).
- Anuncio de exposición al público de las matrículas del impuesto sobre bienes inmuebles, impuesto sobre actividades económicas, tasa de residuos urbanos de actividades y tasa por utiliza-

ción privativa o aprovechamiento especial del suelo, vuelo o subsuelo del dominio público local. (9 de septiembre).

- Anuncio del período voluntario de cobro del impuesto sobre bienes inmuebles, del impuesto sobre actividades económicas, de la tasa por ocupación del vuelo, suelo, subsuelo y de la tasa por prestación del servicio de gestión de residuos urbanos de actividades. (28 de septiembre).

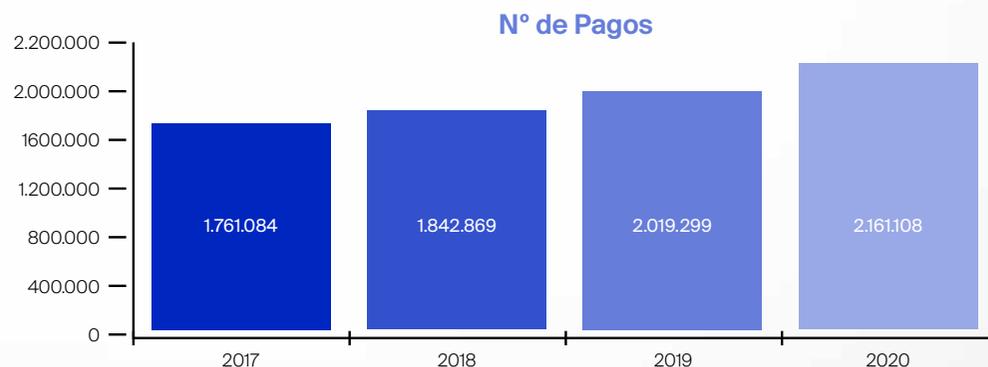
Facilidades de pago

Pagos Telemáticos

La utilización de la web para pagar las deudas derivadas de sus relaciones con las Administraciones públicas sigue yendo en aumento año tras año. Estas formas de pago cada día se consideran más seguras y eficientes, ya que permiten que el ciudadano pueda cumplir con sus obligaciones sin necesidad de desplazarse. Esta necesidad de evitar desplazamientos innecesarios se ha visto incrementada por la situación de pandemia que estamos viviendo desde principios del año 2020.

Por tanto, la tendencia en general y de la Administración en particular, a los ciudadanos que se relacionan con ella para evitar desplazamientos y pérdidas de tiempo, amén de reducir personal en los servicios de atención presencial.

Esta tendencia se ve plasmada en el número de pagos telemáticos que se han realizado en el año 2020, que han ascendido a 2.161.108. De estos pagos, 867.099 corresponden a tributos pagados en período voluntario, por un importe de 177,3 millones de euros.



1.5 Asistencia tributaria

El desglose de los pagos telemáticos por concepto y la comparativa con el año 2019 se reflejan en los siguientes cuadros:

Número de pagos telemáticos

	Banca electrónica	Tarjeta	Certificado digital	Total
Recaudación voluntaria	67.818	749.302	49.979	867.099
Recaudación ejecutiva	8.921	63.294	2.183	74.398
Multas	36.668	591.560	9.317	637.545
Resto	0	582.066	0	582.066
Total	113.407	1.986.222	61.479	2.161.108

Pagos telemáticos

	Nº pagos 2019	Nº pagos 2020	Variación 2020/2019	Importes 2019	Importes 2020	Variación 2020/2019
Recaudación Voluntaria	735.513	867.099	17,89%	162.089	177.327	9,40%
Recaudación ejecutiva	74.812	74.398	-0,55%	22.996	27.134	17,99%
Multas	763.168	637.545	-16,46%	39.737	32.939	-17,11%
Resto	445.806	582.066	30,56%	9.557	5.690	-40,46%
Total	2.019.299	2.161.108	7,02%	234.379	243.090	3,72%

Importes en miles de euros

1.5 Asistencia tributaria

Domiciliaciones bancarias

El pago a través de domiciliación bancaria constituye una forma de pago muy atractiva por el porcentaje de recaudación que supone, siendo el más alto en cuanto a las formas de pago. En la actualidad en el Ayuntamiento de Madrid sólo se contempla básicamente, con algunas excepciones como SER, para el pago de deudas provenientes de tributos periódicos mediante el cobro a través de recibo, quedando excluidas de esta figura otras formas de exacción de las deudas, como son las liquidaciones y las autoliquidaciones.

Aparte de los trabajos que se están realizando en la Agencia Tributaria para extender esta forma de pago al resto de las deudas, sigue siendo la principal forma de pago a la que hay que caminar para el cobro de los tributos periódicos.

Durante el año 2020 se ha seguido manteniendo la constante evolución de las domiciliaciones bancarias, siendo el volumen total de domiciliaciones de 2.378.473, frente a 2.313.795 del año 2019.

Domiciliaciones bancarias

	Recibos 2018	% sobre matrícula	Recibos 2019	% sobre matrícula	Recibos 2020	% sobre matrícula	Variación % sobre matrícula 2020/2018	Variación % sobre matrícula 2020/2019
IVTM	564.533	32,11	581.707	32,69	588.410	32,81	0,70	0,12
IBI	1.585.629	72,61	1.624.609	73,80	1.669.614	75,32	2,71	1,52
IAE	14.644	41,19	15.532	43,38	17.124	46,06	4,87	2,68
T. ocupación	134	70,53	135	71,05	140	73,48	2,95	2,43
TPV	29.539	58,26	31.222	61,17	32.699	63,59	5,33	2,42
TRUA	47.314	30,88	59.610	39,00	69.163	45,32	14,44	6,32
TCA	977	61,72	980	62,03	1.323	89,27	27,55	27,24
Total	2.242.770	53,62	2.313.795	54,80	2.378.473	55,93	2,31	1,13

1.5 Asistencia tributaria

Domiciliaciones complementarias

TRIBUTO	Recibos 2019	Recibos 2020	Variación 2020/2019	Importe 2019	Importe 2020	Variación 2020/2019
IVTM	32.476	39.764	22,44%	2.525.822	3.009.747	-4,60%
IBI	28.448	36.238	27,38%	20.611.872	27.444.046	-8,36%
IAE	937	1.308	39,59%	2.134.154	2.505.997	34,65%
TPV	628	591	-0,48%	492.585	414.269	-36,37%
TRUA	6.519	4.406	-32,41%	774.120	1.250.334	-22,67%
TCA	-----	355	-----	-----	121.139	-----
T. ocupación	-----	2	-----	-----	38	-----
Total	69.008	82.664	19,79%	26.538.553	34.745.570	30,92%

Sistema Especial de Pago fraccionado con domiciliación bancaria (SEP)

Desde la implantación del sistema de Pago a la Carta ha ido disminuyendo progresivamente el número de recibos adscritos al SEP por el cambio al otro sistema que permite una mayor flexibilidad en los pagos y otorga un mayor porcentaje de bonificación. Esto lleva como consecuencia una bajada en la recaudación a través de este sistema, en beneficio del PAC. No obstante, el porcentaje de pago en relación con los recibos enviados al cobro supuso un 99,40 %. En el siguiente cuadro se muestra el número de recibos de IBI pagados a través de este sistema en 2020 y la comparativa con los dos años anteriores.

Recibos pagados	2018	2019	2020	Variación 2020/2018	Variación 2020/2019
IBI	410.929	399.852	393.196	-4,32%	-1,66%

1.5 Asistencia tributaria

Sistema de pago a la carta (PAC)

El acogimiento a este sistema de pago sólo se contempla para el impuesto sobre bienes inmuebles y la tasa por prestación de servicios de gestión de residuos urbanos de actividades. Aunque la idea originaria era hacerlo progresivamente extensivo a otros tributos, como el impuesto sobre vehículos de tracción mecánica, a medida que la informática lo permitiese. Esta modalidad de pago, al permitir fraccionarlo a través de pagos anticipados y obtener la máxima bonificación legal, el 5% sobre la cuota, su adhesión va incrementándose cada año.

En la emisión de enero de 2021 se han contabilizado 403.548 altas PAC (incluidos 147 con cuota cero), que integran 606.911 recibos de IBI y 17.165 recibos TRUA.

En el siguiente cuadro se muestra la evolución y el porcentaje de incremento respecto del ejercicio 2020, diferenciando por tipos de plan, periodicidad y recibos de IBI y TRUA incluidos. Puede apreciarse el incremento del 5,85%, respecto al ejercicio anterior, de los contribuyentes acogidos al PAC.

Tipo de plan	Periodicidad	Nº contribuyentes		Recibos IBI		Recibos de TRUA	
		2020	2021	2020	2021	2020	2021
Máximo ahorro	Mensual	183.815	194.486	272.412	287.983	6.437	7.239
	Bimensual	36.833	38.289	52.826	54.895	1.129	1.253
	Trimestral	60.082	63.291	91.157	95.686	2.132	2.371
	Semestral	97.911	104.407	155.405	164.298	5.572	6.207
Plan personalizado	Mensual	1.330	1.536	1.785	2.056	19	26
	Bimensual	218	245	278	307	7	8
	Trimestral	312	363	442	497	6	7
	Semestral	759	931	977	1.189	41	54
Total		381.260	403.548	575.282	606.911	15.343	17.165
Incremento anual			5,85%		5,50%		11,88%

1.5 Asistencia tributaria

Aplazamientos y fraccionamientos de pago

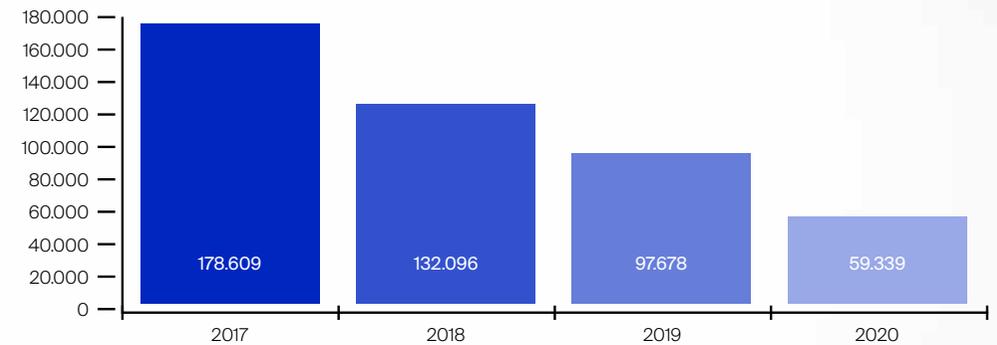
Los datos que se reflejan en período voluntario se refieren a la totalidad de los expedientes tramitados durante el ejercicio. En este ejercicio se aprecia un descenso tanto en los aplazamientos como en los fraccionamientos con respecto a 2019. A pesar de las excepcionales circunstancias vividas en nuestra sociedad a lo largo de este año, la tendencia sigue siendo a la baja con respecto a ejercicios anteriores.

Por lo que respecta a las deudas fraccionadas en período ejecutivo se distinguen dos conceptos, las “entregas a cuenta”, que se refieren a aquellos casos en los que, voluntariamente, el deudor realiza ingresos con los que cancela parcialmente la deuda total, lo que implica un fraccionamiento de pago de la deuda sin que medie la tramitación de expediente, y las solicitudes explícitas de fraccionamiento.

En 2020 ha continuado la mejora en la gestión de los fraccionamientos y aplazamientos de pago en ejecutiva añadiendo nuevos recursos a la nueva aplicación informática implementada en ejercicios anteriores y que permite el cobro mediante domiciliación bancaria.

Además, en período voluntario, se ha continuado con nuevos avances en el desarrollo informático implementado para la gestión de los proyectos de autoliquidación de plusvalía.

		2017	2018	2019	2020	Variación 2020/2019
Período voluntario	Aplazamiento	6.892	710	2.525	1.460	-42,18%
	Fraccionamiento	20.678	8.628	10.100	8.268	-18,14%
Período ejecutivo	Entregas a cuenta	126.846	99.886	61.263	37.617	-38,60%
	Fraccionamiento	24.193	22.872	23.790	11.994	-49,58%
Total		178.609	132.096	97.678	59.339	-39,25%



El sistema de pago de deudas en ejecutiva a través de “entregas (de dinero) a cuenta” se articula como forma de facilitar el pago a los contribuyentes. Las llamadas “entregas a cuenta” que pueden ser mecanizadas se realizan a través de las OAIC y con aplicación automática a las deudas pendientes. También pueden realizarse estas entregas a cuenta de forma voluntaria y manual en la cuenta municipal previamente indicada para el pago total o parcial de las deudas pendientes. La tendencia a la baja de este sistema de pago en estos últimos ejercicios viene determinada por la puesta en marcha de los sistemas automatizados de fraccionamientos y aplazamientos de deudas.

1.6 Actividad financiera

2020 un año marcado por la pandemia de la COVID-19

Medidas extraordinarias de limitación de la movilidad de las personas y de suspensión de actividades
Aprobación de beneficios fiscales en tributos municipales para atenuar los efectos negativos de ciertos sectores económicos

Utilización del criterio de devengo para presupuestar las previsiones del 2020. Cambio respecto al criterio de caja o recaudación líquida (2013/2019)

Ingresos totales liquidados

4.759,4
millones de euros

341,4

millones de euros menos que en 2019

Ingresos corrientes liquidados

4.753,8
millones de euros

322

millones de euros menos que en 2019

92,89%
de ejecución

Ingresos corrientes cobrados

4.351,4
millones de euros

217

millones de euros menos que en 2019

91,5%
recaudación, superior en 1,5 puntos

Impuestos

2.311,9
millones de euros

195,4

millones de euros menos que en 2019

Participación en los ingresos del estado

1.748,3
millones de euros

Impacto adicional por beneficios fiscales frente a la COVID-19

41,1
millones de euros

Impacto presupuestario por medidas fiscales 2020

34,4
millones de euros

Total de beneficios fiscales

236,1
millones de euros

1.6 Actividad financiera

Durante el año 2020 la actividad financiera desarrollada por la Agencia Tributaria Madrid ha continuado su doble vertiente de seguimiento de la ejecución de ingresos presupuestados para el año, así como de evaluación fiscal y planificación presupuestaria de los ingresos corrientes del Ayuntamiento de Madrid, en particular con motivo de la realización de las Líneas Fundamentales del Presupuesto para 2021 y el propio Presupuesto para 2021.

En cuanto a la planificación presupuestaria, debe destacarse que la presupuestación de ingresos corrientes vuelve a plasmarse en términos de devengo, como en el ejercicio anterior, de manera que los importes consignados en las Líneas Fundamentales del Presupuesto y el Presupuesto para 2021 son la estimación de los recursos que se espera reconocer en el ejercicio, es decir de los derechos reconocidos netos (DRN) previstos para 2021.

La utilización del criterio de devengo para las previsiones del ejercicio 2021 supone un cambio respecto al criterio de caja o recaudación líquida con el que el Ayuntamiento de Madrid aprobó los presupuestos desde 2013 a 2019, habiendo consistido básicamente dicha presupuestación en aplicar, a las cuantías de los ingresos presupuestados por devengo, los porcentajes de recaudación calculados por la Agencia Tributaria Madrid con datos de liquidaciones anteriores.

Respecto a la ejecución de ingresos del ejercicio 2020 y su comparación con los del ejercicio anterior, es preciso resaltar que los correspondientes a 2020 están sustancialmente afectados por el escenario de la pandemia del coronavirus COVID-19, en un doble sentido:

- Por una parte, porque la adopción por las autoridades de medidas extraordinarias de limitación de la movilidad de las personas y de suspensión de actividades en diferentes sectores económicos, puestas en marcha para detener la transmisión del coronavirus, ha producido un importante impacto negativo en la economía y, consecuentemente, también en los ingresos públicos municipales que han sufrido una significativa disminución.
- Por otra parte, porque el Ayuntamiento de Madrid también ha disminuido sus ingresos al aprobar durante 2020 diversos beneficios fiscales destinados a atenuar los efectos negativos en los sectores económicos de la ciudad más castigados por la pandemia.

Así, el total de derechos reconocidos netos ha ascendido a 4.759,39 millones de euros (de ahora en adelante, y solo en este apartado, se utilizará la forma reducida M€), frente a 5.100,82 M€ en 2019, lo que supone una variación negativa de 341,44 M€. De estos ingresos totales, los más importantes son los ingresos de naturaleza corriente (capítulos 1 al 5) al ascender sus derechos netos en 2020 a un total de 4.753,76 M€, con un porcentaje de ejecución del 92,89% y una variación negativa de 322 M€ en relación con el ejercicio 2019.

Las medidas aprobadas para 2020 en los tributos municipales, han sido las siguientes:

- En el IBI se ha modificado el tipo de gravamen general, pasando del 0,510% al 0,479%; el umbral de valor catastral, a partir del cual se aplica el tipo de gravamen diferenciado a los inmuebles de naturaleza urbana de uso distinto al residencial, correspondiente al uso “Sanidad”, pasando de 7.700.000 euros a 8.900.000 euros; y la bonificación a favor de las familias numerosas, extendiendo dicha bonificación a la totalidad de familias numerosas con independencia del valor catastral del inmueble y modificando los porcentajes de bonificación aplicables al resto de inmuebles.
- En el IIVTNU se aumentaron los porcentajes de la bonificación aplicables a las transmisiones por causa de muerte de la propiedad de la vivienda habitual del causante, de los locales afectos a la actividad económica ejercida por éste, o de la constitución o transmisión de un derecho real de goce limitativo de dominio sobre los referidos bienes, a favor de los descendientes, ascendientes, por naturaleza o adopción, y del cónyuge.
- En la tasa por la prestación del servicio de gestión de residuos urbanos de actividades (TRUA) se han aprobado dos nuevas reducciones en la cuota tributaria: por una parte, una reducción del 90% para los inmuebles desocupados de larga duración, en los que no se realice actividad económica alguna; por otra, una reducción del 70% para los inmuebles en los que se inicie el ejercicio de una actividad, aplicable durante los dos periodos impositivos siguientes al del inicio de la actividad.

1.6 Actividad financiera

Durante 2020, para paliar los efectos negativos en diversos sectores económicos, se han aprobado los siguientes beneficios fiscales:

- En el IBI: se establece una bonificación de carácter rogado del 25% de la cuota íntegra del impuesto para los bienes inmuebles destinados los usos de Ocio y hostelería, Comercial y Espectáculos y Cultural. El importe correspondiente a esta bonificación ha ascendido a un total de 28,02 M€.
- En el IAE: se establece una bonificación del 25% de la cuota para los sujetos pasivos que tributen por cuota municipal y desarrollen actividades artísticas, recreativas, comerciales, alimentación, culturales, o relacionadas con espectáculos, agencia de viajes, hostelería, investigación en ciencias médicas, distribución y exhibición de películas e instalaciones deportivas y servicios personales (50% en aquellos casos que el sujeto pasivo tenga menos de 10 trabajadores a su cargo a 1 de marzo de 2020). El importe correspondiente a esta bonificación ha ascendido a un total de 5,44 M€.
- Tasa por utilización privativa o aprovechamiento especial del dominio público local: establecimiento de una reducción del 100% en la cuota de la tasa que resulte de la aplicación de las tarifas contenidas en los epígrafes D) “Puestos ubicados en situados aislados en la vía pública o en mercadillos”, E) “Terrazas”, F) “Ejercicio de actividades comerciales, industriales o recreativas”, y al K) “Distribución gratuita de prensa”.

Por otra parte, para comparar las cifras de ingresos de los ejercicios 2019 y 2020 es preciso tener en cuenta las siguientes contingencias:

- En 2019 se recibió para el IAE la compensación de cooperativas correspondiente a 2 ejercicios (2017 y 2018), mientras que en 2020 se ha contabilizado la del ejercicio 2019. Por otra parte, para el IBI, en 2020 y con motivo de la pandemia, no ha sido posible solicitar la compensación de colegios concertados de 2019.
- En 2020 se han incrementado notablemente los ingresos del vertedero, ya que de manera excepcional las instalaciones del vertedero de Valdemingómez han debido procesar los residuos de los municipios de la Mancomunidad del Este, mientras se construye el Complejo medioambiental de reciclaje de Loeches.

- Mientras que en 2019 se contabilizaron derechos por Reintegros por tratamientos de lodos de estaciones regeneradoras de aguas residuales, en el ejercicio 2020 no se han generado ingresos en este subconcepto.

- En 2019 el Ayuntamiento ha percibido las transferencias del Pacto de Estado contra la violencia de género correspondientes a los ejercicios 2018 y 2019, mientras que en 2020 se han recibido los fondos correspondientes a 2020.

- En 2020 se han contabilizado transferencias corrientes para actuaciones relacionadas con la COVID-19 de la Comunidad de Madrid, de empresas privadas y de familias e instituciones sin fines de lucro que no tuvieron lugar en el ejercicio anterior.

- En 2019 se reconocieron los ingresos correspondientes al Canon inicial del Palacio municipal de Congresos y en 2020 ya no se ha registrado importe por este concepto.

- En 2019 se contabilizaron ingresos correspondientes a derechos de superficie con contraprestación no periódica, sin que en 2020 hayan presentado ejecución.

Por capítulos de ingresos corrientes, presentan variaciones negativas los Impuestos Directos (capítulo 1), los Impuestos Indirectos (capítulo 2), las Tasas, precios públicos y otros ingresos (capítulo 3) y los Ingresos Patrimoniales (capítulo 5), siendo positivas las Transferencias corrientes (capítulo 4).

En los impuestos directos (capítulo 1), los derechos netos de 2020 han disminuido un 6,30% respecto al ejercicio 2019, pasando de 2.548,21 M€ a 2.387,72 M€, debido fundamentalmente a la disminución en el IIVTNU, y en menor medida en el resto de los impuestos locales.

- En la cesión del IRPF los derechos reconocidos han ascendido a 159,42 M€, un 3,48% superiores a 2019, debido fundamentalmente a la superior liquidación positiva (del año 2018) recibida en el ejercicio 2020.

- En IBI urbana: los derechos disminuyen un 2,07% (30,53 M€) al pasar de 1.475,21 M€ en 2019 a 1.444,68 M€ en 2020, debido a las medidas fiscales aprobadas en la ordenanza (bajada del tipo de gravamen, aumento de la bonificación para familias numerosas y nueva bonificación del 25% para determinados usos catastrales).

1.6 Actividad financiera

Por otra parte, se mantiene el sistema de pago a la carta (PAC), implantado en 2013 para facilitar el pago fraccionado del IBI (mediante el pago mensual, bimestral, trimestral y semestral), y en el cual las inscripciones en la matrícula del IBI de 2020 se incrementan en un 7,57% respecto a 2019.

- En el IVTM, los derechos reconocidos ascienden a 148,25 M€, con un descenso de 3,35 M€ respecto al año 2019, debido a la disminución del importe de la matrícula, básicamente como consecuencia del progresivo cambio de vehículos, reduciéndose el número de los de mayor potencia fiscal y aumentando los bonificados por razones medioambientales.

- En relación al IIVTNU los derechos netos alcanzan los 452,76 M€, importe inferior en 127,59 M€ al registrado en 2019, y cuya variación se debe, fundamentalmente al peor comportamiento de las operaciones inter vivos debido a los efectos derivados la pandemia del coronavirus, y el consiguiente empeoramiento de las expectativas económicas. Indicar a este respecto, que el aumento de fallecimientos a causa de la COVID-19 ha determinado un mayor importe de autoliquidaciones mortis causa, a pesar del incremento establecido desde 2020 para las bonificaciones de estas operaciones.

Asimismo, hay que señalar que las devoluciones de ingresos en el IIVTNU, derivadas de las inexistencias de incrementos de valor reconocidas, así como en menor medida de las declaraciones de no sujeción, situaciones originadas en virtud de la indicada Sentencia del Tribunal Constitucional 59/2017, de 11 de mayo de 2017 han disminuido pasando de 61,12 M€ en 2019 a 49,11 M€ en 2020. Además, hay que añadir que el Tribunal Constitucional, en su Sentencia de 31 de octubre de 2019, determinó que cuando la cuota a satisfacer es superior al incremento patrimonial realmente obtenido por el contribuyente, se estaría tributando por una renta inexistente, virtual o ficticia, produciendo un exceso de tributación contrario a los principios constitucionales de capacidad económica y no confiscatoriedad.

- En el IAE, los derechos netos pasan de 134,89 M€ en 2019 a 130,52 M€ en 2020, disminución que corresponde al menor importe de la matrícula del impuesto en 2020, en cuyo importe se incluye una bonificación rogada del 25% de la cuota del impuesto para mitigar los efectos económicos negativos que determinados sectores de actividad sufren como consecuencia de la crisis sanitaria derivada de la COVID-19; así como, a las menores cuotas de telefonía móvil.

En cuanto a los impuestos indirectos (capítulo 2) los derechos netos disminuyen un 12,36%, al pasar de 200,16 M€ en 2019 a 175,42 M€ en 2020. Esta variación negativa se corresponde, fundamentalmente, con la disminución de los derechos del ICIO pasando de 113,15 M€ en 2019 a 83,65 M€ en 2020, como consecuencia de la suspensión de actividades económicas y de la movilidad establecida por las autoridades para frenar la expansión del coronavirus.

En el IVA e II.EE. los derechos aumentan en 4,77 M€, pasando de 87,01 M€ en 2019 a 91,78 M€ en 2020. Esta variación se produce fundamentalmente por el IVA, impuesto que presenta una liquidación definitiva de 2018 positiva (frente a la negativa correspondiente al ejercicio 2017 que se reintegró en 2019).

En relación con las tasas y otros ingresos (capítulo 3), los derechos netos presentan una variación negativa de 210,20 M€, al pasar de 715,48 M€ en 2019 a 505,28 M€ en 2020. Esta importante variación negativa está influida por las medidas de limitación de la movilidad de las personas y de suspensión de actividades establecidas por las autoridades para limitar la expansión del coronavirus, y en consecuencia por el empeoramiento de la situación económica, lo que afecta tanto a las tasas, como a los precios públicos y a otros ingresos de derecho público.

Los ingresos más destacados de este capítulo son los siguientes:

- Tasa de gestión de residuos de actividades, con derechos netos por 40,11 M€, correspondiendo 39,93 M€ a su matrícula.
- Tasa por mantenimiento del servicio de bomberos, cuyos derechos netos por 16,92 M€ disminuyen 1,85 M€ respecto al año anterior.
- Ingresos por la prestación de servicios urbanísticos (licencias urbanísticas y de primera ocupación, así como otras prestaciones urbanísticas), con derechos por 12,38 M€.
- Ingresos de la tasa por retirada de vehículos de la vía pública, con 7,71 M€.

1.6 Actividad financiera

- Ingresos por tasas del servicio de estacionamiento regulado (SER), cuyos derechos por 58,45 M€ suponen una disminución de 26,32 M€ sobre 2019. Esta importante disminución está motivada por la prohibición general de estacionamiento de vehículos sin distintivo ambiental (vehículos de categoría A) en las plazas del servicio de estacionamiento regulado a partir de 1 de enero de 2020, establecida en la Disposición Transitoria Tercera de la Ordenanza de Movilidad Sostenible de 5 de octubre de 2018 y, por las restricciones a la movilidad establecidas por las autoridades para limitar el avance del coronavirus, habiendo estado suspendido el régimen general de funcionamiento del servicio de estacionamiento regulado desde el 16 de marzo hasta el 31 de mayo de 2020.
- Tasa por paso de vehículos con derechos reconocidos que ascienden a 29,44 M€, 0,23 M€ más que en el ejercicio anterior.
- Tasa por utilización privativa o aprovechamiento especial constituido en el suelo, subsuelo o vuelo de la vía pública por empresas explotadoras de servicios de suministro, con unos derechos netos por 38,34 M€, con un descenso de 5,46 M€ respecto a 2019.
- En las tasas por utilización privativa o aprovechamiento especial por empresas explotadoras de servicios de telecomunicaciones, los derechos reconocidos en los subconceptos relativos a telefonía móvil y fija ascienden a -20,51 y 14,85 M€. Los derechos reconocidos netos de servicios de telecomunicaciones móviles resultan negativos, debido a las devoluciones de ingresos correspondientes a liquidaciones de los ejercicios 2013-2018 y sus respectivos intereses de demora. Estas devoluciones están motivadas por la revocación de las liquidaciones practicadas en las tasas de telecomunicaciones fijas y móviles, al haberse detectado que en la cuantificación de las cuotas tributarias se habían utilizado datos incorrectos de los metros lineales empleados.
- Ingresos de la tasa por ocupación de la vía pública con terrazas con unos derechos reconocidos de 2,94 M€ y una variación negativa de 5,84 M€. Esta disminución refleja los efectos económicos de la suspensión de la actividad de hostelería y restauración (salvo servicios de entrega a domicilio) y las posteriores limitaciones y restricciones de aforo y horarios en la actividad establecidos para evitar el aumento de contagios por la COVID-19. En este sentido, el Ayuntamiento de Madrid introdujo por Acuerdo de Pleno de 29 de septiembre una reducción del 100% en la cuota de la tasa para 2020, cuya aplicación resulta de oficio sin necesidad que sea solicitada por el sujeto pasivo.
- Ingresos por la compensación de Telefónica, por 15,35 M€.
- Ingresos por la tasa de utilización privativa del dominio público a través de puestos ascienden en 2020 a 0,13 M€, por debajo de los 1,54 M€ del ejercicio 2019. Al igual que en Terrazas, para paliar los negativos efectos económicos de la COVID-19, el Ayuntamiento aprobó para 2020, mediante modificación de la Ordenanza fiscal reguladora de la tasa una reducción del 100% en la cuota de la tasa aplicable de oficio.
- Ingresos por otros aprovechamientos con unos derechos reconocidos de 3,69 M€ y una variación negativa de 5,66 M€. Al igual que para terrazas y puestos, el Ayuntamiento aprobó para el ejercicio 2020 una reducción del 100% para el Ejercicio de actividades comerciales, industriales o recreativas y para la Distribución gratuita de prensa (epígrafes F) y K) de la ordenanza que se recogen en este subconcepto).
- Ingresos del precio público por la utilización de piscinas e instalaciones deportivas municipales, con unos derechos reconocidos por 13,70 M€, con un descenso respecto a 2019 de 17,70 M€ debido, principalmente, a la suspensión de actividades en las piscinas y centros deportivos para evitar la expansión del coronavirus, habiéndose producido su reapertura gradual a partir de junio con limitaciones de aforo y horarios.
- Ingresos del precio público por talleres culturales, que ascienden a 5,47 M€, inferior en 5,6 M€ al del ejercicio anterior, por similares circunstancias a las indicadas en el apartado anterior.
- Ingresos por Reintegros de tratamiento de lodos no se han contabilizado en el ejercicio 2020.
- Ingresos por infracción de la ordenanza de circulación, con unos derechos netos por 112,67 M€, importe inferior en 51,13 M€ a los de 2019, ingresos que se han visto muy afectados por las restricciones a la movilidad y a la actividad derivadas de las medidas de lucha contra la pandemia del coronavirus.
- Ingresos por otras multas y sanciones, que ascienden a 13,01 M€.

1.6 Actividad financiera

- Ingresos derivados de la recaudación ejecutiva, que totalizan 39,99 M€, integrados por los recargos ejecutivo y de apremio, así como por los intereses de demora.
- Ingresos por aprovechamientos urbanísticos, con derechos netos de 0,32 M€, inferiores en 4,18 M€ respecto al ejercicio anterior, debido a los ingresos producidos por el Edificio Plaza España en 2019.
- Ingresos por el sistema de gestión de envases, con derechos por 29,54 M€.

Por lo que respecta a las transferencias corrientes (capítulo 4), los derechos ascienden a 1.590,68 M€, con un incremento de 89,55 M€ respecto a 2019, y un grado de ejecución del 98,91%. El principal ingreso del capítulo es el Fondo Complementario de Financiación, cuyos derechos en 2020 ascienden a 1.497,10 M€, con un incremento de 76,38 M€ respecto a 2019, motivado por la liquidación definitiva del ejercicio 2018.

Del resto de transferencias destacan las relativas al Plan Concertado de la Comunidad Madrid, con derechos por 75,34 M€, y para actuaciones relacionadas con el COVID-19 que ascienden a 11,35 M€. En menor medida, destacan los ingresos de la Comunidad de Madrid para el Centro ocupacional Villaverde y los derivados del convenio para la erradicación de la violencia de género, así como las transferencias del Foro de empresas (0,76, 0,78 y 0,75 M€, respectivamente).

En cuanto a los ingresos patrimoniales (capítulo 5), se han reconocido derechos por 94,67 M€ con un grado de ejecución del 97,45%. Esta ejecución supone una variación negativa de 16,12 M€, que obedece fundamentalmente a los menores ingresos derivados de los cánones de columnas informativas, transporte turístico, quioscos en parques y jardines e inicial del Palacio municipal de Congresos, así como de los derechos de superficie con contraprestación no periódica.

El principal ingreso del capítulo procede de los dividendos de sociedades dependientes del Ayuntamiento, tanto por Madrid Calle 30, S.A. como por Mercamadrid, S.A. con 42,44 y 1,99 M€ respectivamente. Destacan también los ingresos por dividendos de la sociedad no dependiente Canal de Isabel II Gestión, S.A. (19,52 M€, correspondiendo 6,15 M€ al ejercicio 2019 y 13,37 M€ al dividendo a cuenta de 2020), los cánones de columnas informativas, de aparcamientos y de transporte turístico (con 9,92, 4,77 y 2,08, respectivamente), así como los derechos de superficie con contraprestación periódica (6,75 M€).

Finalmente, y en lo que respecta a los ingresos por operaciones de capital y financieras (capítulos 6 al 9), en 2020 totalizan 5,63 M€, lo que supone 19,44 M€ menos que en 2019. El capítulo 6 disminuye en 18,42 M€, debido al menor importe de ejecución de venta de parcelas y a reintegros de pagos de ejercicios cerrados; y, el capítulo 7 presenta una disminución de 1,45 M€, principalmente motivada por las menores transferencias de los organismos autónomos

1.7 Ordenanzas fiscales y de precios públicos municipales

Bonificaciones y reducciones para paliar los efectos de la crisis económica originada por la COVID-19

IBI: bonificación 25%, usos ocio y hostelería, comercial y espectáculos y cultural

IAE: bonificación 25%, gran número de actividades artísticas, comerciales y de servicios

Viveros de empresas municipales: reducción del 100%

Tasa de terrazas: reducción del 100%

Continuación en 2021 de algunos beneficios y reducciones establecidos en 2020

IBI:

- Bonificación 25%, ampliación al 50% cuando el inmueble esté destinado a Hotel, apartahotel, hostel o motel.
- Reducción del tipo de gravamen general aplicable a los inmuebles de uso residencial del 0,479% al 0,456%.
- Ampliación de la bonificación del 25% al 50% para todos los inmuebles de uso no residencial que hayan instalado algún tipo de sistema de aprovechamiento de la energía solar.

IAE:

- Bonificación 25%, ampliación al 50% cuando la actividad desempeñada tenga que ver con el hospedaje.
- Bonificación del 50% para las instalaciones de autoconsumo de algún tipo de energía solar o geotermia.

Tasas:

- Reducción del 25% a locales con determinados usos catastrales y un 50% para inmuebles con tipología constructiva de hoteles, hostales, apartahoteles, moteles o bungalows.
- Reducción del 100% en la tasa de terrazas y en la tasa de reserva de espacios para vehículos.

Precios públicos:

- Reducción del 40% en el precio público a abonar por las actividades dirigidas.

1.7 Ordenanzas fiscales y de precios públicos municipales

Se han realizado por parte de los Servicios Jurídicos los Proyectos de aprobación, modificación o derogación de las Ordenanzas Fiscales y Precios Públicos Municipales, para, a propuesta de la Delegada del Área de Gobierno Hacienda y Personal, su aprobación por la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid.

Con motivo de la crisis sanitaria producida por la COVID-19, la Agencia Tributaria Madrid acometió, desde principios de marzo, una serie de reformas en distintas ordenanzas fiscales con objeto de paliar los efectos de la misma y reducir la carga tributaria en aquellos sectores que se vieron más afectados.

A continuación, se detallan los principales cambios normativos llevados a cabo, así como su entrada en vigor.

Para su entrada en vigor a partir del 1 de junio de 2020:

- Ordenanza Fiscal reguladora del Impuesto sobre Bienes Inmuebles.

Se introduce una nueva disposición adicional, la segunda, para que, con efectos exclusivos en el ejercicio 2020, los bienes inmuebles destinados a los usos Ocio y Hostelería, Comercial y Espectáculos y Cultural, puedan disfrutar de una bonificación del 25 por 100 de la cuota íntegra del impuesto, siempre que sean declarados de especial interés o utilidad municipal. Asimismo, en aquellos casos en los que el sujeto pasivo del impuesto no coincida con el titular de la actividad que en el inmueble se desarrolla, solo tendrá derecho a la bonificación el sujeto pasivo que acredite que ha efectuado, a favor del titular de la actividad, una moratoria o aplazamiento en el pago de la renta que, en su caso, se viniera abonando, una reducción en la misma o haya adoptado cualquier otra medida, de naturaleza análoga, que contribuya a asegurar el mantenimiento de la actividad.

- Ordenanza Fiscal reguladora del Impuesto sobre Actividades Económicas.

Se introdujo una nueva disposición adicional, la sexta, para que, con efectos exclusivos en el ejercicio 2020, los sujetos pasivos que tributasen por cuota municipal y desarrollasen alguna de las actividades incluidas en el Real Decreto Legislativo 1175/1990, de 28 de septiembre, por el que se aprueban las tarifas y la instrucción del Impuesto sobre Actividades Económicas, pudieran disfrutar de una bonificación del 25 por 100 de la cuota correspondiente, siempre que la actividad fuera declarada de especial interés o utilidad municipal.

Se bonificaron, principalmente, actividades artísticas relacionadas con el cine, teatro, música, etc., así como aquellas relacionadas con el comercio, la restauración, el hospedaje, agencias de viajes, servicios recreativos, culturales, educación e investigación, espectáculos deportivos, salones de belleza, ferias, etc., por entender que todas esas actividades habían sido las más castigadas por la crisis.

Asimismo, se contempló mantener la bonificación en el ejercicio 2021 siempre que se acreditase por el titular de la actividad no haber reducido el número medio de su plantilla vigente a 31 de diciembre, con respecto al número de trabajadores existente al inicio del periodo impositivo.

Para su entrada en vigor a partir del 1 de agosto de 2020

- Acuerdo de 28 noviembre de 2007 del Pleno del Ayuntamiento de Madrid por el que se aprueba el establecimiento de los precios públicos por la prestación de servicios en los Viveros de Empresas.

Se introduce una nueva letra c), en el apartado 4. Reducciones, para que los trabajadores autónomos o las empresas que fueran beneficiarias, a fecha 14 de marzo de 2020, de los servicios de apoyo al emprendimiento en los despachos de la red de viveros de empresas del Ayuntamiento de Madrid, y se hubieran visto perjudicadas como consecuencia del cese de actividad acordado por resoluciones de fechas 12, 16 y 27 de marzo de 2020, del Director General de Innovación y Emprendimiento ante la emergencia sanitaria provocada por el brote del coronavirus COVID-19, hubieran tenido o no que suspender su actividad temporalmente, tengan derecho a una reducción del 100 por 100 en el importe del precio público, durante un máximo de doce mensualidades.

- Acuerdo de 28 octubre de 2010 del Pleno del Ayuntamiento de Madrid por el que se aprueba el establecimiento de precio público por la prestación de servicios en las Factorías Industriales gestionadas por el Ayuntamiento de Madrid. Se incorpora, en el apartado 3, Obligados al pago y tarifa, con carácter excepcional que, en los precios correspondientes a los meses de abril, mayo y junio de 2020 se aplique de oficio, por la Administración Municipal, a favor de todos los sujetos obligados al pago, una reducción del 100 por 100. Para su entrada en vigor el 1 de octubre de 2020.

1.7 Ordenanzas fiscales y de precios públicos municipales

- Ordenanza Fiscal reguladora de la Tasa por utilización privativa o aprovechamiento especial del dominio público local.

Se añade una disposición adicional para que, con efectos exclusivos en el ejercicio 2020, se aplique una reducción del 100 por 100 en la cuota de la Tasa por utilización privativa o aprovechamiento especial del dominio público local que resulte de la aplicación de las tarifas contenidas en los epígrafes epígrafe D) «Puestos ubicados en situados aislados en la vía pública o en mercadillos», E), «Terrazas», F), «Ejercicio de actividades comerciales, industriales o recreativas», y K), «Distribución gratuita de prensa».

Para su entrada en vigor el 1 de enero de 2021.

- Ordenanza Fiscal General de Gestión, Recaudación e Inspección.

Se actualiza el Índice Fiscal de Calles con las nuevas altas incorporadas, así como con los cambios producidos en la delimitación de tramos y categoría fiscal de algunas de ellas.

También se incorpora un cambio en el siguiente artículo:

- Artículo 124. Se sustituye la regulación específica de las subastas en el Ayuntamiento de Madrid, por una remisión genérica a la normativa estatal; en concreto, a la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria y al Reglamento General de Recaudación, aprobado por Real Decreto 939/2005, de 29 de julio. Su fundamento radica, por un lado, en la necesidad de adaptar la ordenanza fiscal a las sucesivas reformas que han tenido lugar en la legislación tributaria sobre esta materia, que han determinado la obsolescencia de la actual regulación; y, por otro lado, en la circunstancia de que, en este momento, la subastas en el Ayuntamiento de Madrid se realizan a través del Portal de Subastas de la Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado, con lo que la existencia de una regulación específica deviene innecesaria.

- Ordenanza fiscal Reguladora del Impuesto sobre Bienes Inmuebles.

Se introducen tres modificaciones principales:

- Artículo 8.1. Reducción del tipo de gravamen general aplicable a la totalidad de bienes inmuebles de naturaleza urbana de usos residenciales y a la mayoría de los bienes inmuebles de naturaleza urbana de usos distintos a los residenciales, del 0,479% al 0,456%.
- Artículo 13. Incremento del porcentaje de bonificación por instalación de sistemas para el aprovechamiento de la energía solar al 50% (máximo legal), para inmuebles de usos distintos a los residenciales. Incremento del tope máximo de bonificación, antes establecido en el 20% del coste real y efectivo de la obra, al 30%.
- Nueva disposición adicional tercera. Incorporación de nueva bonificación, para el ejercicio 2021, para los inmuebles con usos catastrales “Ocio y Hostelería”, “Espectáculos”, “Cultural” o “Comercial”, en los que se desarrolle una actividad a 1 de enero de 2021 y continúe ejerciéndose a lo largo de todo el ejercicio 2021: del 50% para inmuebles con tipología constructiva de Hoteles, hostales, moteles, apartoteles o bungalows; del 25% para el resto.

- Ordenanza fiscal Reguladora del Impuesto sobre Actividades Económicas.

Se introducen cinco modificaciones:

- Nuevo apartado 3 del artículo 16. Se incorpora una nueva bonificación del 50% a favor de quienes tributen por cuota municipal y hayan instalado, para el autoconsumo, alguna de las siguientes energías renovables, contempladas como tales en el Plan de Fomento de las Energías Renovables: energía solar, en sus dos modalidades de térmica y fotovoltaica; o energía geotérmica.
- Disposición adicional tercera. Se proroga la bonificación por inicio de actividad para el ejercicio 2021 y se amplía un año más, al 2021, la bonificación para quienes hubieran disfrutado de ella en el 2020 como cuarto siguiente al del inicio de la actividad.

1.7 Ordenanzas fiscales y de precios públicos municipales

- Disposición adicional cuarta. Se prorroga la bonificación por creación de empleo para el ejercicio 2021. - Disposición adicional quinta. Se establece nueva bonificación, para el ejercicio 2021, por Plan de Transporte. El porcentaje de bonificación se determina en función del número de trabajadores de la plantilla afectados por el Plan de Transporte. Cuando este esté entre el 20% y el 40%, el porcentaje de bonificación será del 10%; entre más del 40% y el 60%, del 25%; entre más del 60% y el 80%, el 40%; y más del 80% el 50% de bonificación.

- Nueva disposición adicional séptima. Se establece nueva bonificación, para el ejercicio 2021, para las actividades que tributen por cuota municipal y que estén dadas de alta en alguno de los epígrafes contenidos en la disposición adicional sexta (actividades relacionadas con ocio y hostelería, espectáculos, comercio, agencias de viajes, grandes superficies, etc.): la bonificación será del 50% cuando el sujeto pasivo tuviera menos de diez trabajadores a su cargo; o cuando la actividad sea alguna de las del Grupo 681. Servicio de hospedaje en hoteles y moteles, Grupo 682. Servicio de hospedaje en hoteles y pensiones, Grupo 683. Servicio de hospedaje en fondas y casas de huéspedes o Grupo 684. Servicio de hospedaje en hoteles-apartamentos; y del 25% en los demás casos.

- Ordenanza fiscal Reguladora del Impuesto sobre Construcciones, Instalaciones y Obras.
Se introduce una única modificación, que afecta al artículo 22.2. Es una modificación técnica, que tiene por objeto reflejar en la ordenanza que, a la finalización de la obra, si el coste real y efectivo es inferior al presupuesto y se genera, por tanto, una devolución del importe que se ingresó por autoliquidación, como pago a cuenta, no es preciso presentar, en este momento, autoliquidación, sino una declaración donde se recoja el coste real y efectivo de obra y la solicitud de devolución de ingresos indebidos.
- Ordenanza Fiscal reguladora del Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana.
Se introduce una única modificación, que afecta al artículo 33, referido al cierre registral. La modificación consiste en clarificar que la prórroga del plazo para el pago no puede equipararse, a efectos del cierre registral, a la declaración tributaria, ni a la comunicación a que se refiere el artículo 27 de la ordenanza.

- Ordenanza Fiscal reguladora de las Tasas por servicios y actividades relacionados con el medio ambiente.

Se introducen tres modificaciones:

- Artículo 5.1.b), que recoge un supuesto de no sujeción a la Tasa por prestación del servicio de gestión de residuos urbanos de actividades. Es una modificación técnica y consiste en sustituir la referencia a «gestor o transportista autorizado o registrado por la Comunidad de Madrid» por, simplemente, «gestor autorizado».

- Dentro del mismo artículo anterior, se dispone que, para tener derecho a la no sujeción, será necesario cumplimentar y presentar, anualmente, la declaración a que se refiere el artículo 29.4 de la Ordenanza de Limpieza de los Espacios Públicos y Gestión de Residuos, aprobada por Acuerdo Plenario de 27 de febrero de 2009, antes del día 1 de febrero del año siguiente a aquel para el que se solicita la no sujeción.

- Nueva disposición adicional única. Se incorpora una reducción a los locales con usos catastrales “Ocio y Hostelería”, “Espectáculos”, “Cultural”, “Comercial” o “Industrial”. La reducción será del 50% para inmuebles con tipología constructiva de Hoteles, hostales, moteles, apartoteles o bungalows; y del 25% para el resto.

- Ordenanza Fiscal reguladora de la Tasa por prestación de servicios urbanísticos.

La única modificación consiste en la supresión de la tarifa correspondiente al Epígrafe G) Tramitación de toma de razón de cambio de titular de licencia urbanística, lo que conlleva la no exigencia de la tasa para ese supuesto.

- Ordenanza Fiscal reguladora de la tasa por prestación de servicios de higiene y salud pública.

1.7 Ordenanzas fiscales y de precios públicos municipales

Se introducen dos modificaciones de contenido técnico:

- La primera modificación afecta al epígrafe A) de la ordenanza fiscal referente a los «Análisis de alimentos, bebidas y productos que interesan a la higiene y sanidad», y consiste en el incremento de la tarifa correspondiente al análisis del parámetro «Dióxido de azufre» (contenido en el apartado 5, letra h) punto 1º), fijada en 15,81 euros, incrementándola a 26,68 euros, trasladándose al apartado 5, letra h) punto 2º).

- La segunda modificación afecta al mismo epígrafe A), apartado 5, letra b). En concreto, en dicho apartado se recogen dos reducciones a la tasa; la contenida en la letra b) viene determinada en función del número de muestras presentadas a analizar, de manera que, a mayor número de muestras mayor es la reducción. La modificación consiste en la incorporación de una aclaración práctica, al recogerse que para aplicar la reducción es necesario que el número de muestras presentadas para analizar sean del mismo parámetro.

- Ordenanza Fiscal reguladora de la tasa por prestación de servicios sanitarios.

Se contemplan dos modificaciones:

- Artículo 2. Para incorporar a la norma un supuesto de no sujeción, eximiendo del pago de la tasa al promotor de un determinado evento, en aquellos casos en los que el Ayuntamiento no preste el servicio por disponer, dicho promotor, de un servicio sanitario suficiente (así lo exige la normativa de la Comunidad de Madrid de espectáculos públicos).

- Artículo 5.B) g). Para sustituir la referencia que se hace a la categoría de Oficial de Transporte Sanitario, con las siglas OTS, por la referencia a Técnico Auxiliar de Transporte Sanitario (TATS).

- Ordenanza Fiscal reguladora de la tasa por utilización privativa o aprovechamiento especial del dominio público local. Se introducen dos modificaciones:

- La primera afecta al epígrafe B), tasa por pasos de vehículos, y consiste en la elaboración de un nuevo estudio técnico-económico, en respuesta a la declaración de nulidad del artículo 11 de la ordenanza llevada a cabo por la Sentencia del Tribunal

Supremo 1362/2020, de 21 de octubre, que declara la disconformidad a derecho de dicho estudio por utilizar el parámetro del interés de demora para la determinación del valor del aprovechamiento del dominio público. El contenido de la norma se mantiene en los mismos términos.

- Nueva disposición adicional segunda, en la que se establece la continuidad de la reducción del 100% de la cuota en el ejercicio 2021 para los epígrafes contemplados en la disposición adicional primera D) «Puestos ubicados en situados aislados en la vía pública o en mercadillos», E), «Terrazas», F), «Ejercicio de actividades comerciales, industriales o recreativas», y K), «Distribución gratuita de prensa», y se añade también a la tarifa contenida en el artículo 12.3.a) Reserva de espacio permanente para aparcamiento de vehículos.

- Acuerdo Plenario por la prestación de servicios en centros deportivos y casas de baños. Son varias las modificaciones que se proponen del Acuerdo Plenario.

- En primer lugar, se propone la modificación del apartado 3 del anexo del Acuerdo, relativo a las Tarifas, renombrando la tarifa 28, «Bono multiuso (10 sesiones)», que pasa a denominarse «Bono de piscina de verano (10 sesiones)», para potenciar la venta telemática de servicios como consecuencia de la crisis sanitaria provocada por la COVID-19, ya que es un título que no requiere identificación para su uso.

- En segundo lugar, dentro de las disposiciones particulares se propone la modificación de la tarifa 22, referida a la «Entrada piscina cubierta, musculación, sauna o actividad dirigida», para aplicar una reducción del 40%, exclusivamente, para el servicio de actividad dirigida, así como una reducción del 15%, a favor del personal sanitario, con vigencia hasta el 31 de agosto de 2021. Esta última reducción se extiende también a la tarifa 27, «Utilización polideportiva».

- Finalmente, en relación con el apartado 5 del anexo del Acuerdo, relativo a los supuestos de no sujeción a los precios, se propone la incorporación de un nuevo supuesto: la de los denominados Deportistas de Alto Nivel (DAN) para conseguir atraer a los mejores deportistas a las instalaciones locales y posicionar los centros deportivos como lugares de referencia para la práctica del deporte de alto rendimiento.

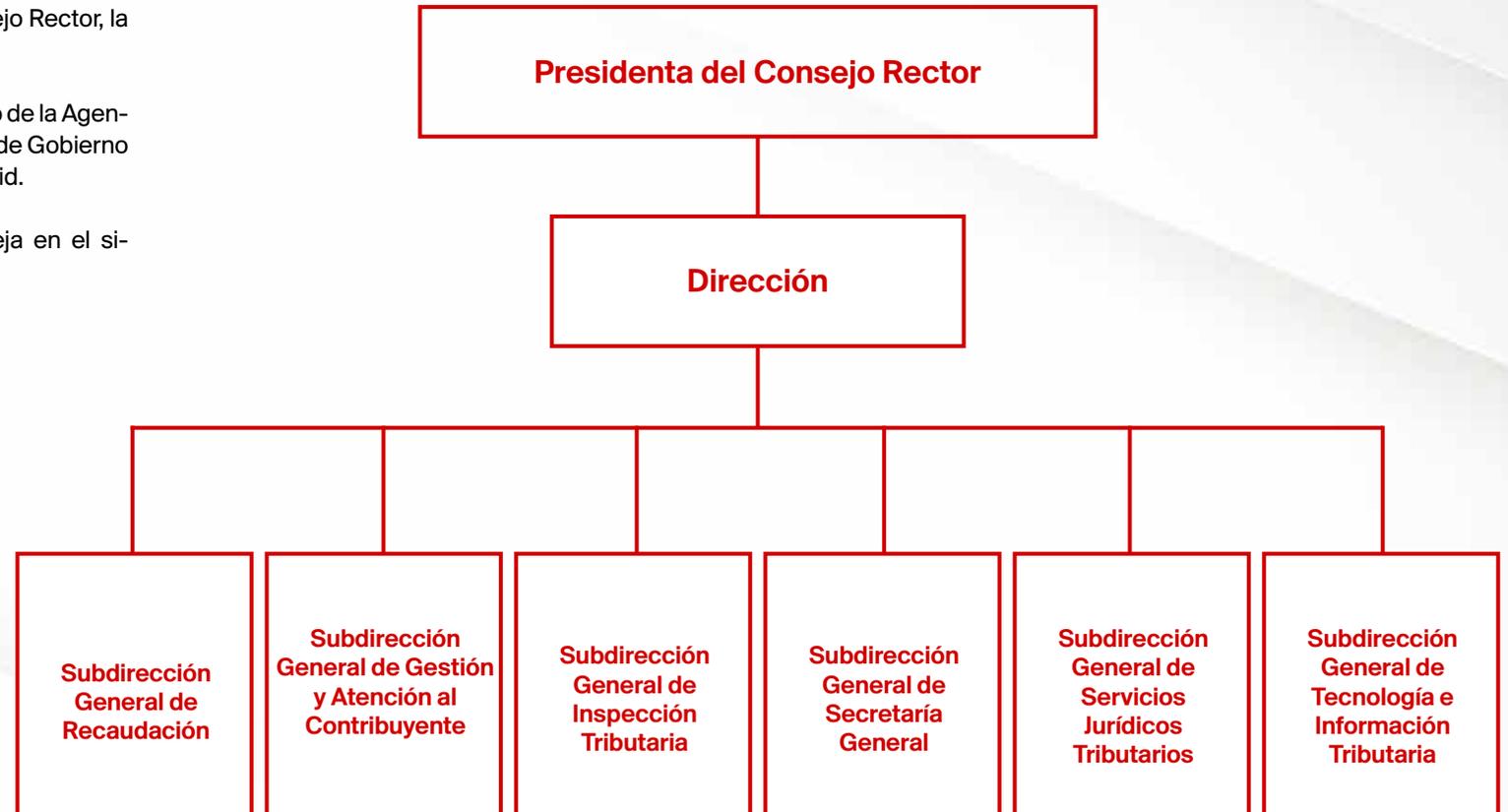
2. Medios

2.1 Estructura organizativa

La ATM tiene como órganos de dirección: el Consejo Rector, la Presidencia, la Vicepresidencia y la Dirección.

El Consejo Rector es el máximo órgano de gobierno de la Agencia y su presidencia corresponde al titular del Área de Gobierno de Hacienda y Personal del Ayuntamiento de Madrid.

La estructura organizativa de la Agencia se refleja en el siguiente organigrama:



2.2 Ejecución del presupuesto

Presupuesto de gastos

60.077.047

euros. Crédito definitivo

54.485.825

euros. Crédito dispuesto

53.294.202

euros. Obligaciones reconocidas

90,69%

crédito dispuesto sobre el definitivo

88,71%

obligaciones reconocidas

Presupuesto de ingresos

60.077.047

euros. Previsión definitiva

58.787.634

euros. Derechos reconocidos netos

54.279.010

euros. Recaudación

92,33%

la recaudación sobre los
derechos reconocidos netos

2.2 Ejecución del presupuesto

Ejecución del Presupuesto

La ejecución del Presupuesto del ejercicio 2020 de la ATM se ha efectuado en los términos recogidos en los artículos 191 y 192 del Texto Refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, aprobado por Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo.

La ejecución y liquidación de dicho Presupuesto, así como la gestión contable del ejercicio, se ha realizado de acuerdo con la Orden HAP/1.781/2013, de 20 de septiembre, por la que se aprueba la Instrucción del Modelo Normal de Contabilidad Local.

El Presupuesto de Gastos de la Agencia Tributaria Madrid de 2020 presenta una ejecución en fase de Obligaciones Reconocidas de 53.188.201,87 euros, un 88,71% del Presupuesto Definitivo. A su vez la ejecución en fase de Créditos Dispuestos es de 54.379.825,72 euros, un 90,75% sobre Créditos Definitivos.

En la ejecución del Presupuesto de Gastos se han producido unas economías, o menores ejecuciones en Obligaciones Reconocidas sobre Créditos Definitivos por importe de 6.782.844,87 euros. Las Obligaciones Reconocidas Totales de 2020 se han reducido con respecto al ejercicio 2019, en 2.370.699,77 euros, lo que significa un 4,25% de disminución.

La ejecución por capítulos del Presupuesto de Gastos es la siguiente:

Capítulos		Crédito Definitivo	Crédito Dispuesto	Obligaciones Reconocidas	C. dispuesto sobre C. definitivo	O. reconocidas sobre C. definitivo
I	Gastos de personal	49.572.976,00	46.915.853,05	46.915.853,05	94,64%	94,64%
II	Gastos en Bienes corrientes y servicios	10.146.553,00	7.430.087,93	6.238.464,08	73,23%	61,48%
III	Gastos Financieros	200.000,00	33.884,74	33.884,74	16,94%	16,94%
IV	Transferencias Corrientes	0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00%
V	Total gastos corrientes	59.919.529,00	54.379.825,72	53.188.201,87	90,75%	88,77%
VI	Inversiones reales	157.518,00	106.000,26	106.000,26	67,29%	67,29%
VII	Transferencias de capital	0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00%
VIII	Activos Financieros	0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00%
VIII	Pasivos Financieros	0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00%
IX	Total gastos capital	157.518,00	106.000,26	106.000,26	67,29%	67,29%
X	Total	60.077.047,00	54.485.825,98	53.294.202,13	90,69%	88,71%

2.2 Ejecución del presupuesto

Presupuesto de ingresos

La ejecución a 31 de diciembre de 2020 del Presupuesto de Ingresos de la Agencia Tributaria Madrid arroja unos resultados de Derechos Reconocidos por importe de 58.787.634,86 euros, un 97,85% sobre las Previsiones Definitivas. A su vez, la Recaudación líquida alcanzó, en dicha fecha, la cantidad de 54.279.010,34 euros, un 92,33% sobre los Derechos Reconocidos.

En relación con 2019, los Derechos Reconocidos aumentan un 3 por ciento. Dentro de ellos la aportación municipal corriente a la Agencia ha pasado de 56.498.204,00 euros en 2019 a 58.486.908,79 euros en 2020, lo que implica un incremento interanual de 1.988.704,79 euros, un 3,52%.

En lo relativo a la aportación municipal para financiar gastos de capital, en 2020 figuran unos derechos reconocidos por importe de 123.800,00 euros, los mismos que el anterior ejercicio.

Al cierre del ejercicio 2020 se ha producido un Resultado Presupuestario de 5.493.432,73 euros. Debido a la inexistencia de gastos financiados con el Remanente de Tesorería de 2019, el Resultado Presupuestario Ajustado arroja un saldo coincidente con el Resultado presupuestario.

Por otra parte, el Remanente de Tesorería ha ascendido al cierre de 2020 a 8.498.943,50 euros.

Capítulos		Previsión Definitiva	Derechos Reconocidos Netos	Recaudado	D. Reconocidos Netos sobre P. Definitiva	Recaudado sobre D. Reconocidos Netos
I	Impuestos Directos	0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00%
II	Impuestos Indirectos	0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00%
III	Tasas, Precios Públicos y Otros Ingresos	2.000,00	173.726,07	173.726,07	8.686,30%	100,00%
IV	Transferencias Corrientes	59.948.047,00	58.486.908,79	53.978.284,27	97,56%	92,29%
V	Ingresos Patrimoniales	3.200,00	3.200,00	3.200,00	100,00%	100,00%
	Total ingresos corrientes	59.953.247,00	58.663.834,86	54.155.210,34	97,85%	92,31%
VI	Enajenación de Inversiones Reales	0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00%
VII	Transferencias de capital	123.800,00	123.800,00	123.800,00	100,00%	100,00%
VIII	Activos Financieros	0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00%
IX	Pasivos Financieros	0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00%
	Total ingresos Capital	123.800,00	123.800,00	123.800,00	100,00%	100,00%
X	Total	60.077.047,00	58.787.634,86	54.279.010,34	97,85%	92,33%

2.3 Recursos humanos

Puestos de trabajo

910

puestos de trabajo

784

funcionarios

126

laborales

Puestos de trabajo ocupados

830

puestos de trabajo ocupados

70%

mujeres

30%

hombres

54 años

edad media

Gastos en prestaciones sociales

1.586.953

euros

índice de accidente con baja en jornada de trabajo

2.4

por mil

En el sector servicios

16,7

por mil

2.3 Recursos humanos

Estructura y provisión

La Relación de Puestos de Trabajo, excluida la figura de la titular de la dirección, tiene la siguiente distribución:

	Puestos de trabajo
784	Personal funcionario
126	Personal laboral
910	Total

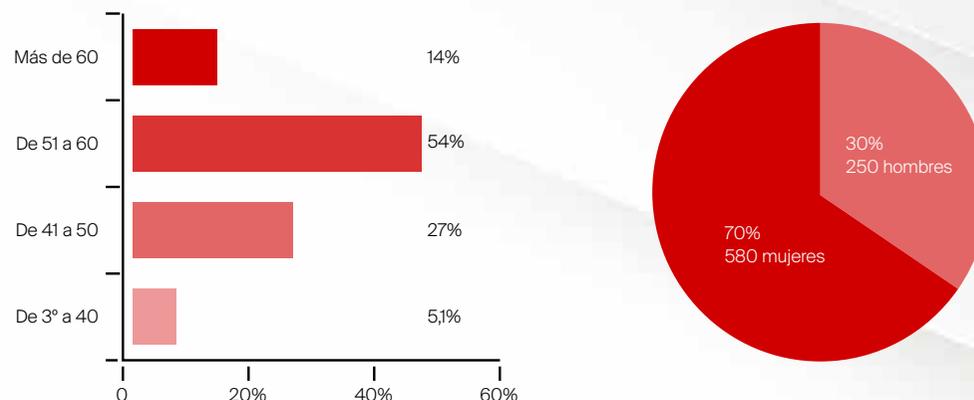
En materia de provisión de puestos, en 2020 se han resuelto 5 concursos generales de méritos (33 puestos), 7 concursos específicos (12 puestos) y 15 convocatorias de libre designación (26 puestos).

A 31 de diciembre de 2020, la ATM disponía de una plantilla integrada por 830 personas, un 70% de mujeres y un 30% de hombres, con una edad media de 54 años.

Evolución de la plantilla

	Plantilla	Efectivos
Plantilla a 31/12/19	908	851
Variación 2020	2	-21
Plantilla a 31/12/20	910	830

Distribución del personal por edad y sexo

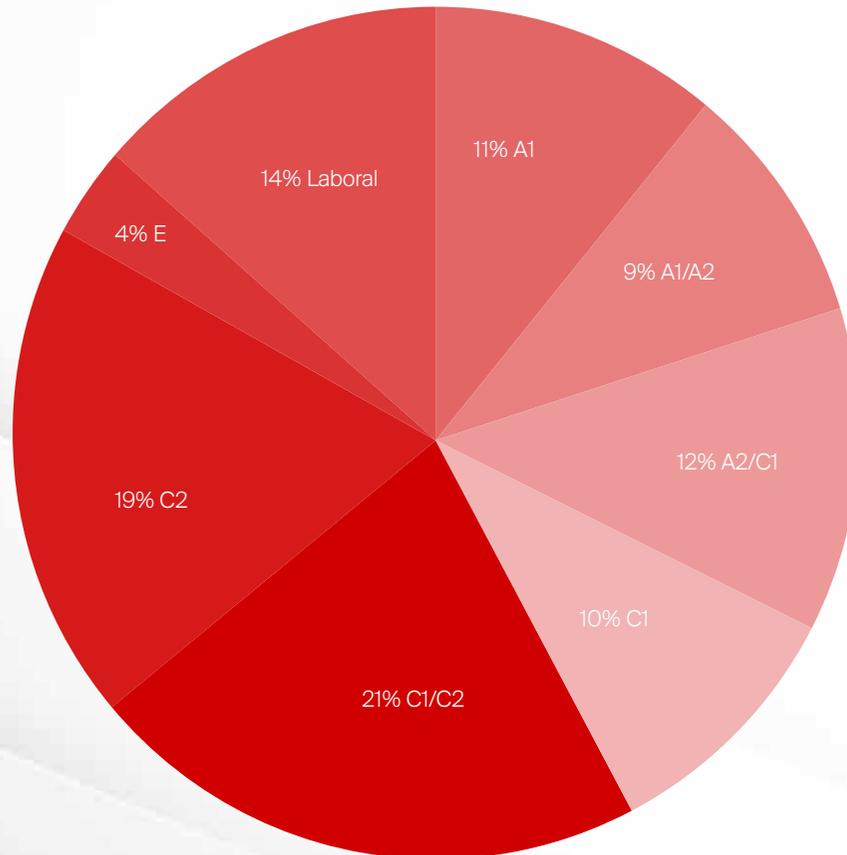


Distribución de puestos de trabajo por grupo de clasificación profesional

Grupo	Totales	Ocupadas
A1	100	90
A1/A2	85	77
A2/C1	112	108
C1	90	76
C1/C2	192	177
C2	173	153
E	32	30
Personal laboral	126	119
Total	910	830

2.3 Recursos humanos

Distribución del personal por grupo profesional



Formación

El esfuerzo formativo es entendido como un proceso de mejora continua a través del que se busca por un lado fomentar las capacidades personales y laborales del equipo y por otro mantener su motivación y satisfacción.

Se desarrolla en un doble ámbito: en colaboración con la Escuela Municipal de Formación y a través de las actividades desarrolladas en exclusiva por la organización.

En el marco del plan general de la Escuela Municipal de Formación, se diseña anualmente el plan específico de la ATM en función de las necesidades existentes en cada momento. La plantilla puede acceder a ambas ofertas formativas.

La fecha establecida por la Escuela de Formación para el inicio de las actividades formativas incluidas en Plan Municipal de Formación era el día 9 de marzo de 2020.

La primera actividad formativa convocada y que comenzó a desarrollarse en nuestro organismo autónomo fue el mismo día 9 de marzo, pero con motivo de la COVID-19 en nuestro país y las medidas de contención adoptadas por las Administraciones Públicas, tuvo que suspenderse, al igual que otra edición de ese curso que también se inició en esa semana. Se trataba del curso “Actualización de contenidos tributarios en la atención presencial al contribuyente”.

Antes del confinamiento solo pudo celebrarse la actividad formativa “Gestión de aplazamientos y fraccionamientos en la aplicación de la Recaudación Ejecutiva”.

Debido a esta situación excepcional de la pandemia, durante todo el año se fueron modificando las fechas de la celebración de los cursos, pero, finalmente, tuvieron que ser suspendidos casi en su totalidad, salvo dos que han podido desarrollarse a través de Teams, que son: “Actualización funcionalidades BI Recaudación” y “Funcionalidades y consultas BI Recaudación”.

2.3 Recursos humanos

Plan Específico de Formación de la ATM colaboración con la Escuela de Formación del Ayuntamiento de Madrid

Se han celebrado un total de 6 ediciones, correspondientes a 3 actividades formativas, en los que han participado 90 personas. Se trata de las siguientes actividades formativas:

Acción formativa	Nº ediciones	Total personas	Horas curso	Horas total
Gestión de aplazamientos y fraccionamientos en la aplicación de la Recaudación Ejecutiva	1	15	5	75
La atención al contribuyente: la comunicación al servicio de una atención de calidad	1	15	5	75
Actualización de contenidos tributarios en la atención presencial al contribuyente	4	60	10	600
Total	6	90	20	1.800

Acciones formativas de prevención de riesgos laborales

Acción formativa	Nº ediciones	Total personas	Horas curso	Horas total
Gestión de aplazamientos y fraccionamientos en la aplicación de la Recaudación Ejecutiva	2	31	10	310
Total	2	31	10	310

Gestión energética

Acción formativa	Nº ediciones	Total personas	Horas curso	Horas total
Actualización de la normativa Ambiental de aplicación a la Norma ISO	1	5	3	15
ISO 50001:2018 Sistema de gestión energética y huella de carbono	1	7	2	14
Total	3	12	5	60

Prestaciones sociales

Correspondiente a la convocatoria de acción social 2020 han sido concedidas 4.670 prestaciones con un gasto total de 1.586.593,66 euros, distribuidos en los siguientes conceptos:

Concepto	Número	Gasto
Acción social	3.443	547.641,22
Gastos sociales pensionistas		61.571,06
Premios años de servicio	84	386.774,95
Transporte del personal	1.141	583.006,43
Anticipos reintegrables al personal	2	7.600,00
Total	-	1.586.953,66

2.3 Recursos humanos

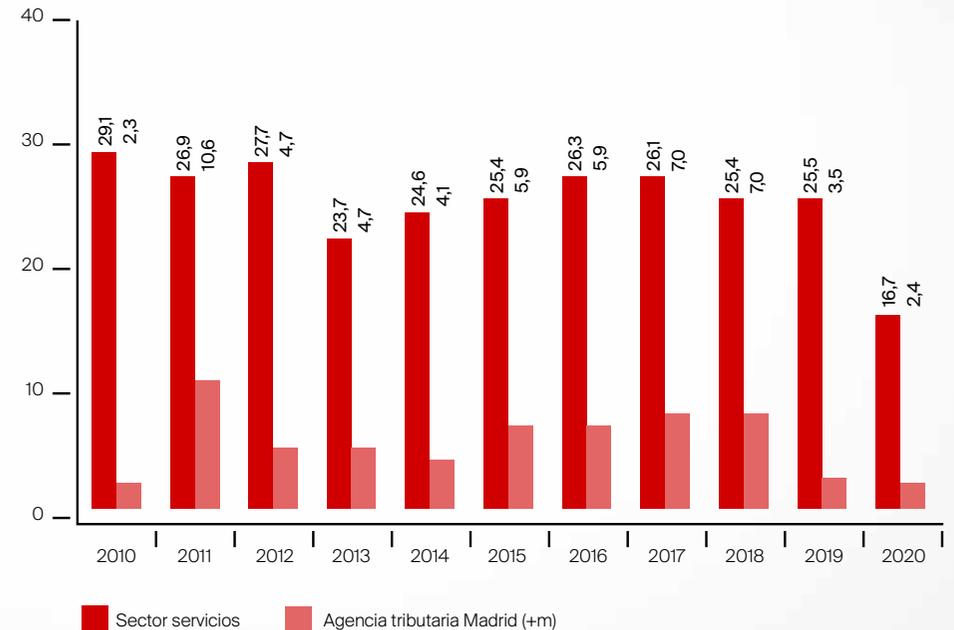
La gestión de estas ayudas se apoya en dos herramientas específicas:

- El servicio de avisos SMS al personal suscrito a este servicio, a través del que se remite información sobre la convocatoria de ayudas, publicación de bases, plazos, concesión o denegación de ayudas y otras novedades referidas a esta materia, dotando a la gestión de la acción social de una mayor rapidez y facilitando el contacto con el interesado. En 2020 el número de usuarios del servicio fue de 541 y se emitieron 16 avisos.
- La Plataforma de Intermediación de Datos que permite consultar y verificar datos de otras Administraciones públicas relativos a las personas que han solicitado ayudas asistenciales de acción social, tales como los pertenecientes a Registros Civiles del Ministerio de Justicia, certificación de grado de discapacidad facilitado por las Comunidades Autónomas, consulta de las prestaciones sociales públicas (incapacidad temporal y maternidad) o datos relacionados con el nivel de renta de la Agencia Estatal de Administración Tributaria. Mediante este servicio se exime al interesado de la obligación de aportar la documentación acreditativa concerniente a su solicitud.

Prevención de riesgos laborales Siniestralidad laboral

Los datos relativos a la siniestralidad laboral en el ámbito de la ATM en 2020 han sido los siguientes:

- Accidentes en el centro de trabajo que han causado incapacidad temporal superior a un día de trabajo: 2.
- Accidentes in itinere con baja superior a un día de trabajo: 0.
- Accidentes que no han causado incapacidad temporal: 0.
- Investigaciones realizadas de accidentes con baja en el centro de trabajo: 2.



2.4 Tecnologías de la información

Trámites en la web

5.083.085

trámites

20,61%

más que el ejercicio anterior

Proyecto de transformación
de los sistemas de gestión interna

Impulso y liderazgo

Adecuación

de los sistemas internos y trámites

Apoyo en la implantación del teletrabajo

Imprescindible

para el mantenimiento de los servicios
con ocasión de la COVID-19

Laboratorio tributario

Big Data

puesta en marcha, tecnologías basadas
en Big Data e inteligencia artificial

Puesta en marcha del asistente virtual
en portal del contribuyente

Mejora

atención no presencial

Datos tributarios actualizados

1.398.223

datos

22,44%

más que el ejercicio anterior

2.4 Tecnologías de la información

Tecnologías de la información

A lo largo de 2020 se han iniciado actuaciones dirigidas al impulso de la utilización de la tecnología en el ámbito de la gestión tributaria. Estas actuaciones van a suponer importantes mejoras en la tramitación que serán perceptibles en los siguientes ejercicios.

En este ámbito, desde los servicios tecnológicos se han dedicado muchos recursos a poner en marcha el Proyecto de Transformación de los Sistemas de Gestión Interna, que se describe en el correspondiente aparatado de esta memoria, y que será el proyecto sobre el que se fundamente la transformación digital de la ATM, posicionando al organismo a la vanguardia del uso de los medios electrónicos a nivel municipal y estatal.

Pero además del impulso y liderazgo del Proyecto de Transformación de los Sistemas de Gestión Interna, en este año se han impulsado otros proyectos en el ámbito de las tecnologías de la información, destacando especialmente: las mejoras en el sistema de gestión electrónica del IIVTNU (Plusvalía); el proyecto de digitalización y conformación de expedientes digitales en Recaudación Ejecutiva; y la implantación del teletrabajo en la ATM. Con respecto a este último aspecto, se destaca que constituye el hito que ha permitido garantizar la continuidad de las distintas actuaciones de la ATM durante la época de fuertes restricciones sanitarias y de movilidad que han tenido lugar en 2020.

- Apoyo en la implantación del teletrabajo en la ATM.

Desde los primeros días del confinamiento, desde la ATM se apostó por establecer las medidas que permitieran al personal de la organización trabajar de forma remota desde sus domicilios, para que, sin poner en riesgo la salud de los trabajadores, se pudiera mantener la actividad del organismo. Bajo el paraguas del Protocolo básico para la organización del teletrabajo en la ATM, aprobado por la directora el mismo 16 de marzo, todo el personal del organismo realizó un gran esfuerzo para establecer y poner en marcha los procesos de teletrabajo. Los servicios de tecnología han dedicado gran parte de sus recursos a la coordinación con el IAM y el resto de unidades para la puesta en funcionamiento de las medidas técnicas y organizativas necesarias para implantar el teletrabajo en la organización. Para ello, los servicios de tecnología de la ATM incluso han llevado a cabo labores de apoyo para la distribución y configuración del equipamiento necesario, así como la atención a los usuarios. Estas labores continúan en la actualidad con la coordinación de la distribución de equipos portátiles, puestos de trabajo compartido, migración de la telefonía al sistema TEAMS, etc. Estos trabajos son y han sido imprescindibles para el correcto desempeño

de las funciones que la ATM tiene encomendadas y constituyen un hito de buen funcionamiento y agilidad en la adaptación de la ATM a la realidad social.

- Adecuación de los sistemas informáticos a las sentencias sobre el IIVTNU.

En el año 2020 han continuado las tareas de adaptación de los sistemas informáticos a los nuevos requisitos derivados de las sentencias judiciales sobre IIVTNU dictadas por el Tribunal Constitucional y el Tribunal Supremo. Estas adaptaciones tienen por objeto la mejora de la tramitación de este tributo y la puesta a disposición del ciudadano de sistemas electrónicos que le permitan una declaración o autoliquidación del tributo más cómoda y eficiente, evitando desplazamientos y acortando los tiempos de tramitación. Esta actuación queda enmarcada en la fuerte apuesta de la ATM por poner a disposición de los ciudadanos los mecanismos para la tramitación electrónica de procedimientos que faciliten la gestión tributaria a los mismos, habida cuenta de la situación sanitaria vivida durante 2020 que dificultaba, y sigue dificultando, el desplazamiento físico de los contribuyentes a las oficinas.

El impulso de este proyecto ha supuesto un gran esfuerzo tanto en la coordinación interna como en la coordinación de las unidades gestoras, y con el IAM. Asimismo, ha requerido la adaptación de las aplicaciones de gestión tributaria, de inspección y de gestión de la documentación digital, así como del programa disponible en la web que utiliza el ciudadano. Dicho programa incorporó en octubre de 2020 una importante mejora de usabilidad para el contribuyente, al unir los antiguos módulos de declaración y autoliquidación en un módulo común, ayudando al contribuyente a seleccionar el supuesto adecuado en función de las características de su situación particular.

En relación con la gestión del IIVTNU, y con objeto de mejorar la eficiencia en la tramitación de los expedientes pendientes, a lo largo de 2020 se ha iniciado el procedimiento de contratación para la implantación de un servicio de análisis basado en inteligencia artificial y en procesamiento del lenguaje natural. Este servicio tiene como objeto facilitar al gestor toda la información del expediente de una forma resumida y fácilmente accesible, de forma que pueda tomar decisiones de una forma más ágil. Este proyecto, fuertemente basado en la tecnología y en la innovación, está orientado a la mejora de la eficiencia en los procesos internos y es una experiencia que puede ser posteriormente extendida a otro tipo de procedimientos y tributos.

- Digitalización de la recaudación ejecutiva.

Uno de los proyectos internos sobre tecnologías de la información que se ha puesto en marcha en 2020 es la digitalización de documentos del sistema informático de Recaudación Ejecutiva, con el que se están recogiendo en formato digital tanto los documentos generados por el sistema como aquellos que se reciben desde el exterior, permitiendo su consulta desde la aplicación y preparando su posterior incorporación al futuro sistema de gestión tributaria integrado en SAP.

- Proyecto de transformación de los sistemas de gestión interna.

En 2020 se inició el Proyecto de Transformación de los Sistemas de Gestión Interna del Ayuntamiento de Madrid, cuyo objetivo es la transformación digital de todos los procesos de gestión de ingresos, de personal y económico-financieros. Este proyecto, de un alto impacto en la eficiencia y mejora de los procesos y servicios, se desarrollará a lo largo de los siguientes 4 años, finalizando en el último trimestre de 2024.

La ATM ha asumido el liderazgo de las actuaciones dirigidas a la transformación integral de todos los procesos de gestión de ingresos en los ámbitos de la gestión tributaria, recaudación, inspección y sanción. Es importante reseñar que el objetivo del proyecto no es la mera sustitución de los sistemas de información actuales por SAP-TRM, sino el rediseño y simplificación de los procedimientos actuales para aumentar la eficiencia, usabilidad y disponibilidad de los servicios ofrecidos al ciudadano, dotando al sistema de gestión de ingresos de una mayor eficacia, puesto que, por un lado, internamente se dota al personal de herramientas y procedimientos que facilitan las distintas actuaciones y, por otro lado, se dota al ciudadano de un entorno multicanal completo con el que poder relacionarse con el Ayuntamiento de Madrid en todo lo que a la gestión de ingresos se refiere.

En este rediseño de los procesos la calidad del dato será un elemento imprescindible que posibilitará la mejora de las relaciones con el ciudadano, la automatización y robotización de tareas y el posterior análisis avanzado de la información, empleando técnicas de Big Data e Inteligencia Artificial.

La metodología de trabajo establecida en el proyecto consiste en una migración de tributos paulatina, enfocando cada arranque a uno o varios tributos concretos. Estos arranques suponen, no sólo una migración tecnológica del tributo concreto, sino una reevaluación de los procedimientos y actuaciones que se llevan a cabo en dicho ámbito. En 2020 se ha realizado un primer inventario de procesos y se ha dado comienzo a la migración de IBI y TRUA, trabajando sobre el análisis y diseño de estos tributos en el nuevo sistema.

2.4 Tecnologías de la información

Calidad de las bases de datos

Las actuaciones dirigidas al mantenimiento de las bases de datos tributarias para incrementar el nivel de calidad de los datos de que dispone la ATM han continuado durante 2020. Se han llevado a cabo trabajos orientados a la depuración, actualización y normalización de sujetos y direcciones, con el objetivo de preparar el terreno a la migración al nuevo sistema de ingresos basado en SAP-TRM. En cuanto a la depuración en materia catastral realizada mediante el procedimiento de subsanación de discrepancias y corrección de errores materiales, la tramitación de los 2.349 expedientes ha supuesto la depuración de 13.381 unidades urbanas.

En 2020 se observa una bajada significativa en la cantidad de inmuebles cuya información catastral se ha corregido mediante procedimientos de oficio. Esta disminución se debe a la priorización, por parte de la ATM y como respuesta a la pandemia acaecida fruto de la COVID-19, de la tramitación de declaraciones y otros expedientes presentados por los interesados.

Actualización de datos	2018	2019	2020	Variación 2020/2018	Variación 2020/2019
Actualización y normalización de datos tributarios (registros)	1.325.000	1.142.000	1.398.223	5,53%	22,44%
Correcciones datos catastrales (n.º expedientes)	2.699	3.047	2.349	-12,97%	-22,91%
Correcciones datos catastrales (n.º unidades urbanas)	27.744	27.434	13.381	-51,77%	-51,22%

3. Otras Actuaciones

3.1 Plan Especial del impuesto sobre el incremento de valor de los terrenos de naturaleza urbana (IIVTNU)

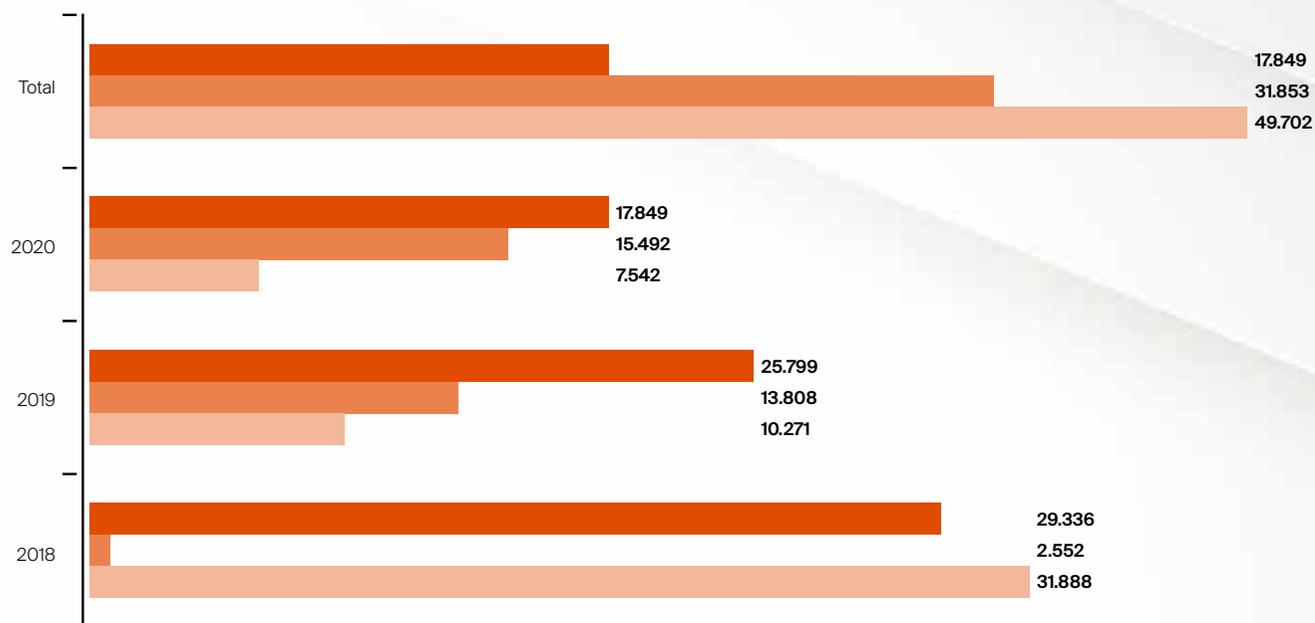
En relación con IIVTNU no sólo continúa la incertidumbre derivada de la incidencia de las sentencias del Tribunal Constitucional 59/2017 y 126/2019 en cuanto a existencia de situaciones de minusvalía, que está afectando seriamente a la gestión de este tributo, si no que la reciente sentencia de 9 de diciembre de 2020 del Tribunal Supremo, por considerar confiscatoria una cuota del tributo por absorber la riqueza gravable, ha supuesto un nuevo quebranto en la misma.

Así, durante todo el ejercicio se ha estado trabajando en cuatro nuevas funcionalidades que permitan agilizar la tramitación de todas las solicitudes existentes mediante un Plan Especial, pretende acabar con la acumulación hasta alcanzar la pendencia friccional.

De éstas, se consiguió la entrada de los Informes individuales de mercado, que simplificaban el estudio de las solicitudes, en el último cuatrimestre del año. Respecto a las otras tres, y a pesar de que era inminente su entrada en producción -cambios informáticos en la aplicación gestora (GIIM) y programa de ayuda (formularios WEB), la herramienta Lector y la presentación directa por Registro de las autoliquidaciones y la documentación asociada-deberán ser retrasados para ajustarlas a los nuevos criterios jurisprudenciales.

El notable esfuerzo realizado por todo el personal del servicio, tanto para confeccionar modelos y plantillas que simplifiquen la resolución, como para resolver propiamente los expedientes, ha hecho que las cifras alcanzadas mejoren notablemente. A ello cabe añadir la colaboración que han aportado otros servicios de la Subdirección, haciendo que ésta sea una tarea conjunta a toda ella, aunque la coordinación y mayor desempeño sea llevado por el Servicio del IIVTNU.

Entradas / Tramitados / Pendientes



3.2 Beneficios fiscales COVID-19

Mediante Acuerdo del Pleno de 29 de mayo de 2020 se aprobaron las modificaciones de las Ordenanzas fiscales del impuesto sobre bienes inmuebles (IBI) y del impuesto sobre actividades económicas (IAE) para la concesión de bonificaciones a determinados inmuebles y actividades económicas para compensar los efectos económicos negativos producidos por la pandemia del COVID-19.

Debido a las especiales circunstancias, dichas modificaciones se previeron para que las mismas pudiesen beneficiar al gran número de sujetos económicos que se estaban viendo afectados por la situación de pandemia. Lo cual abocó, debido precisamente al gran número de posibles solicitantes, a crear un nuevo tipo de tramitación de los expedientes, totalmente distinta a la seguida hasta el momento, en el que se estableció un procedimiento masivo y digital.

Así, y previo trabajo de recopilación, se crearon relaciones que sirvieron para conformar modelos digitales que son los que se remitieron tanto al Área como al Pleno, para que este declarase el especial interés municipal en los usos o actividades mediante la aprobación de un único expediente por tipo de aprobación/denegación para cada impuesto), que contenía anexa toda la relación de solicitantes que cumplían las condiciones del tipo de expediente.

Debe destacarse el hito que esto ha supuesto, ya que es la primera vez que se ha conseguido un procedimiento totalmente digital y con afectación simultánea de un número tan elevado de expedientes.

De este modo, y a pesar de la situación de pandemia y los requisitos sanitarios, se han conseguido tramitar 9.329 solicitudes de bonificación, que afectaban a 14.572 inscripciones (cada una de las cuales se refiere a una actividad o un inmueble), de las que se han concedido 12.399, que han supuesto un importe de bonificación de 34.206.713 euros, y se han desestimado 2.173. Todas ellas se han tramitado en dos únicos plenos, uno el 31 de julio, que afectaba a 14.209 inscripciones, y otro el 29 de septiembre, que recogió todas aquellas solicitudes que, habiendo sido presentadas en plazo, no habían llegado a las gestoras a tiempo para su tramitación en el primero (se tramitaron 363 inscripciones).

3.3 Gestión ambiental y energética

Se realizaron las siguientes actuaciones:

- Cálculo de la huella de carbono del ejercicio 2019 de la ATM en sus instalaciones de la calle Sacramento, 1 y 3-5 - Alcances 1 y 2. (Enero 2020 -Junio 2020). Las emisiones de GEI son el 100% de alcance 1. No hay emisiones de alcance 2.
- Actualización de la certificación energética del Edificio c/Sacramento, 1, utilizando la herramienta unificada LIDER-CALENER (HULC) incluyendo la actualización detallada de los inventarios de equipos e instalaciones adecuándolos a las oportunidades de ahorro acometidas. (Enero 2020 - Diciembre 2020). La calificación energética obtenida es B.
- Reducción del 2% del consumo energético anual del edificio de la calle Sacramento, 3-5 para climatización (electricidad para refrigeración y gas natural para calefacción) con respecto al esperado por línea base. (Julio 2020 - diciembre 2020).
- Formación al personal de la ATM y empresas externas sobre la recogida y gestión de residuos derivados del brote de la COVID-19. (Junio 2020 - Diciembre 2020).

Auditorías

El Sistema de Gestión Integrado de Medioambiente y Energía, auditado los días 24, 26 y 27 de noviembre por la entidad acreditada de certificación AENOR, cumple con los requisitos de las Normas y con el resto de los criterios de auditoría (requisitos legales y reglamentarios, requisitos del cliente, requisitos propios del sistema de gestión interno) y se considera que se encuentra eficazmente implantado, conforme a lo informado por el auditor.

3.4 Contratación responsable

En el ámbito de la contratación administrativa la ATM busca sumar a la calidad del servicio otros objetivos como la sostenibilidad y la responsabilidad social, al considerar que la contratación pública debe contemplar fines como la cohesión social, la redistribución de la riqueza, la igualdad y la justicia.

Estas actuaciones tienen como fundamento jurídico las Directivas 2014/24/UE y 2014/23/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de febrero de 2014, en aplicación de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, y las directrices establecidas por la Dirección General de Contratación y Servicios del Ayuntamiento de Madrid, y se desarrollan en dos ámbitos:

- Introduciendo en el mayor número de pliegos que sea posible, en función de la naturaleza del contrato, tanto condiciones especiales de ejecución, como criterios sociales de valoración de ofertas.
- Reservando contratos a centros especiales de empleo, cuya finalidad es la integración en el mercado laboral de personas con diversidad funcional, y empresas de inserción que buscan la integración socio laboral de personas en riesgo de exclusión.

Así, el contrato de mantenimiento integral y mejora del estándar ambiental de las instalaciones ha sido desarrollado por un centro especial del empleo, adjudicado a través de procedimiento abierto, y el de mensajería por una empresa de inserción, adjudicado a través de contrato menor con petición de ofertas.

3.5 Publicaciones

En 2020 la ATM ha promovido la publicación de las Ordenanzas Regulatoras de los Tributos y Precios Públicos Municipales 2020.

El porcentaje estimado de gasto que pueden representar estos dos contratos sobre el crédito comprometido total del presente ejercicio económico 2020 en contratos dentro del ámbito de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, es del 2,83%.

En cuanto a criterios medioambientales, señalar que están presentes en las diversas actuaciones de contratación del Organismo Autónomo, por ejemplo: el uso preferente de productos y útiles de limpieza ecológicos, respetuosos con el medio ambiente y de gestión sostenible, si bien debido a la situación planteada por la COVID-19 también se vienen utilizando productos con base alcohólica mientras perdure dicha situación; y el papel consumido tendrá la certificación de gestión forestal sostenible PEFC (Programa de reconocimiento de Sistemas de Certificación Forestal).

3.6 Colaboración con otras Administraciones y entidades

Convenio de colaboración con el Consorcio de Compensación de Seguros y UNESPA.

En 2020 se ha procedido a la negociación, redacción, tramitación y firma del Convenio entre la Agencia Tributaria Madrid, el Consorcio de Compensación de Seguros y la Unión Española de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras, UNESPA, para la simplificación de las obligaciones formales y materiales derivadas de la Tasa por prestación de servicios sanitarios en accidentes de tráfico en el ámbito del municipio de Madrid, en cuanto los mismos se produzcan con ocasión de accidentes relativos a la circulación de vehículos a motor en el ámbito del municipio de Madrid, así como la regulación de las normas por las que han de llevarse a cabo los procedimientos de liquidación y recaudación de la misma.

Convenio de colaboración suscrito con la AEAT para la presentación de declaraciones del IRPF

Como es habitual, la ATM realizó un contrato administrativo con una empresa especializada del sector para la colaboración con la AEAT en la elaboración y presentación de autoliquidaciones del impuesto sobre la renta de personas físicas del ejercicio 2019.

Se realizó la contratación, por parte de la empresa, de 28 personas, con acreditados conocimientos fiscales en IRPF, así como experiencia en el programa de ayuda para la confección y presentación de la autoliquidación del impuesto, para la ayuda en la confección y presentación de la autoliquidación del impuesto.

A diferencia de anteriores ejercicios, las circunstancias de la pandemia han obligado a que esta campaña se haya realizado íntegramente de manera telefónica, previa autorización de la AEAT.

El resultado de la colaboración fue de 20.732 atenciones al contribuyente, distribuidos en:

- 16.532 autoliquidaciones realizadas.
- 4.200 solicitudes de información y otros en asuntos (complementarias, duplicados, etc.).

Otros convenios de colaboración

Como consecuencia simultánea de la pérdida de vigencia, a partir del 1 de octubre, de los Convenios que se han ido prorrogando automáticamente, por aplicación de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico de las AAPP, se inició la renovación de los siguientes:

- Convenio entre el Colegio Notarial de Madrid y la Agencia Tributaria Madrid de colaboración en la aplicación de los tributos municipales.
- Convenio entre el Colegio de Registradores y la Agencia Tributaria Madrid para la realización telemática de consultas sobre información registral.
- Convenio entre el Colegio Oficial de Gestores Administrativos de Madrid y la Agencia Tributaria Madrid de colaboración en la aplicación de los tributos municipales.

Suministro de información tributaria a otras Administraciones para el ejercicio de sus competencias

La ATM recibe habitualmente peticiones de información tributaria formuladas por otros órganos administrativos, con el objeto de obtener datos de las personas administradas, que permitan facilitar el ejercicio de las competencias que les son propias, entendiendo que dicha solicitud se efectúa teniendo en cuenta lo dispuesto en el artículo 95.1, de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria.

La finalidad última de estas peticiones es lograr, a través de la colaboración interadministrativa, la simplificación de los procedimientos administrativos y obtener información directa o indirecta.

Durante 2020 se tramitaron numerosas peticiones de información remitidas tanto por parte de órganos tributarios como de otras Administraciones Públicas, entre otros, Juzgados y Tribunales, la Policía Judicial y la Guardia Civil y la propia Policía Municipal de Madrid.

En sentido semejante, y por lo que respecta a los órganos municipales, son habituales las peticiones relacionadas con distintas actuaciones ejecutivas en el ámbito urbanístico, en materia de responsabilidad patrimonial o en defensa del patrimonio municipal o, incluso, de empresas municipales interesadas en utilizar los datos con el fin de mejorar la calidad del servicio o agilizar la gestión. Ejemplo típico de ello es la colaboración que, respecto a las subvenciones que gestiona el AG de Familias, Igualdad y Bienestar Social, (subvención del IBI a familias numerosas) realiza la subdirección, realizando parte del procedimiento de verificación del cumplimiento de requisitos por los solicitantes para, una vez revisados, trasladar las conclusiones para que aquella pueda concederlas o denegarlas. No obstante, en este ejercicio no ha llegado a realizarse esta tarea al haberse retrasado la convocatoria de la respectiva subvención.

También desde el Área de Gobierno Economía, Innovación y Empleo, para poder disponer de información precisa y suficiente de cuantas cuestiones pudieran serle planteadas o estuviesen estudiando, se solicita información o proyecciones económicas basadas en los datos generales que obran en poder de la ATM. No obstante, debe aclararse que dicha información, y tal y como establece la Ley 58/2003, Ley General Tributaria, es suministrada de manera agregada, para cumplir así con la obligación que prescribe el artículo 95 de esta.

3.7 Colaboración con Distritos, Organismos Autónomos y Áreas de Gobierno

Colaboración con la Dirección General de Tráfico

Colaboración con la Dirección General de Tráfico para la matriculación electrónica on-line de los vehículos nuevos (desde marzo). A través de la web www.madrid.es se puede pagar on-line el IVTM al comprar un vehículo. Este pago se comunica a la DGT de forma telemática y este organismo procede a la matriculación electrónica del nuevo vehículo.

En materia tributaria

En el ejercicio de las funciones atribuidas en los Estatutos a la Agencia Tributaria Madrid en materia de asesoramiento fiscal a los restantes órganos municipales sobre la adecuada aplicación de las normas tributarias estatales o autonómicas, se han realizado labores de colaboración y asistencia con los Distritos y las Áreas de Gobierno.

En el Plan de Actuación se preveía la organización de un total de 16 cursos de carácter estrictamente tributario, que tuvieran por objeto el análisis y estudio de aspectos tributarios y de cuestiones meramente técnicas relacionadas. En todo el ejercicio se han realizado 8 talleres destinados a los Distritos, todos ellos en el primer semestre, cuya temática fue “Modificaciones tributarias como consecuencia de la COVID-19 y notificaciones tributarias”. Dada la situación de pandemia, tuvieron que celebrarse de forma on-line a través de la plataforma Teams, teniendo una gran acogida y participando en ellos responsables de todos los Distritos. La propia situación excepcional generada por la crisis sanitaria impidió la celebración del resto de sesiones que se habían previsto inicialmente.

Asimismo, en el Plan de Actuación se hizo constar que «...al objeto de mejorar la gestión del conocimiento tributario en el ámbito del Ayuntamiento de Madrid, se prevé desarrollar un sistema que permita la difusión on-line de los cursos tributarios, de manera que puedan ser visualizados por todos aquellos trabajadores municipales que pudiera tener interés en la materia».

En la práctica, se han mantenido reuniones para impulsar el desarrollo de esta actividad y se han realizado algunas pruebas de grabación sobre temas tributarios concretos en el momento actual.

Otro objetivo, complementario de los anteriores, que se dispuso

en el Plan de Actuación era el de «Emitir criterios, elaborar informes jurídicos y desarrollar modelos normalizados de documentos que faciliten la gestión de los tributos y garanticen la uniformidad en la actuación de todos los gestores tributarios».

En el ejercicio 2020 se han contestado un total de 14 consultas formuladas. Interesa destacar del total de las mismas, el 64% (9 consultas) se han formulado sobre la aplicación de las Tasas y el 21% (3 consultas) sobre la aplicación de los Precios Públicos por la prestación de servicios en centros deportivos y casas de baños y por la prestación de servicios o la realización de actividades, en este último caso, preguntando por la devolución del importe de aquellos cursos y talleres que no se han podido realizar como consecuencia de la pandemia.

Otro de los objetivos que figuraban en el Plan de Actuación era “Impulsar el desarrollo de la Base de Datos de normativa municipal tributaria”, cuya formación ya se inició en ejercicios anteriores. Su finalidad es facilitar el conocimiento de dicha normativa por parte de los gestores tributarios. Se continúa trabajando en su desarrollo.

3.7 Colaboración con Distritos, Organismos Autónomos y Áreas de Gobierno

En materia catastral

En 2020 se ha continuado con la elaboración de informes sobre estimación de datos de valoración catastral a efectos del impuesto sobre bienes inmuebles, a petición del Área de Gobierno de Desarrollo Urbano, con motivo de los informes preceptivos sobre sostenibilidad económica del planeamiento. Por otra parte, se han realizado otros informes para la citada Área de Gobierno, en el ámbito de las expropiaciones y de las cesiones obligatorias de suelo, así como, en relación con el Inventario Municipal del Suelo, para la coordinación de la información urbanística con el Catastro y los Registros de la Propiedad.

Con el Área de Gobierno de Economía, Innovación y Empleo se mantiene la colaboración para la coordinación del Inventario del Patrimonio Municipal con los datos del Catastro.

Por otro lado, se siguen elaborando informes de estimación de datos de valoración catastral para su consideración en la realización de contratos de concesión administrativa, para los Distritos o las Áreas de Gobierno que lo solicitan.

3.8 Colaboración en proyectos de ámbito municipal

Ordenanza de Transparencia de la Ciudad de Madrid

La Ordenanza de Transparencia de la Ciudad de Madrid –aprobada en el marco de lo que establece la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno (LTBG) – parte de un principio básico y esencial: la responsabilidad sobre la información pública reside en aquel órgano que la genera. Así lo establece el artículo 8.2 de la Ordenanza que prevé la elaboración de un catálogo de información pública en el que se concrete en cada caso y atendiendo a un criterio de competencia material, a qué órgano o unidad municipal corresponde la preparación, suministro, calidad y actualización de cada uno de los contenidos.

La Agencia Tributaria Madrid, en colaboración con la Dirección General de Transparencia y Calidad, ha participado y participa en la elaboración y mantenimiento del catálogo de información pública respecto a contenidos de su competencia, de acuerdo con los estándares que establece dicha Ordenanza para este tipo de información.

Por lo que respecta al ejercicio del derecho de acceso a la información pública, la Agencia Tributaria Madrid ha tramitado y resuelto, de acuerdo con el procedimiento establecido en la LTBG (artículos 17 y siguientes), 16 solicitudes de información, de las que ha concedido 6, una de ellas parcialmente, ha denegado 3 y ha inadmitido 7.

También, al margen de dicho procedimiento, se ha contestado otra solicitud de acceso a la información pública presentadas por ciudadanos que se han acogido a la posibilidad recogida en el artículo 23 de la Ordenanza de Transparencia de la Ciudad de Madrid, que permite acceder a la información de una manera ágil, sin necesidad de que el solicitante se identifique, si bien, al prescindirse del procedimiento establecido, no se dispone de las mismas garantías que el mismo ofrece.

Del análisis de las solicitudes de información tramitadas se deduce que los temas que han suscitado mayor interés para la ciudadanía han sido nuevamente la titularidad de los bienes inmuebles exentos del IBI y los informes técnico-económicos que deben acompañar al acuerdo de establecimiento de las tasas. En las tasas por utilización privativa o aprovechamiento especial del dominio público local, estos informes ponen de manifiesto el valor de mercado de la utilidad derivada de la utilización o aprovechamiento del dominio público. En el caso de tasas por prestación de servicios, reflejan la previsible cobertura del coste de los mismos que se alcanza con la recaudación obtenida.

Por otro lado, los ciudadanos también se han interesado por temas como la composición del tejido empresarial madrileño a partir de los datos que arrojan las estadísticas tributarias, la repercusión jurídico-económica de la última jurisprudencia recaída en materia del impuesto sobre el incremento de valor de los terrenos de naturaleza urbana (Plusvalía).

Cabe precisar que todas las peticiones de información recibidas son tramitadas respetando los límites de acceso a la información tributaria que establece la normativa vigente. En este sentido, la Ley General Tributaria obliga a garantizar la confidencialidad de la información que obra en poder de la Administración tributaria e impide, con carácter general, el acceso a los datos de las personas con obligaciones tributarias por parte de terceros.

4. Anexos

Anexo 1: Carta de Servicios de la “Atención Integral al Contribuyente”

La Carta de Servicios de la “Atención Integral al Contribuyente” de la ATM fue aprobada por la Junta de Gobierno el 4 de enero de 2007 y evaluada por última vez en junio de 2020.

El detalle de los compromisos de calidad para 2020, sus indicadores asociados y el grado de cumplimiento se recogen en el siguiente cuadro:

Descripción compromiso	Indicador	Compromiso 2020	Resultado 2020	% cumplimiento
Las “Oficinas de Atención Integral al Contribuyente” se comprometen a prestar un servicio global de calidad, de manera que el nivel de satisfacción de los ciudadanos será igual o superior a 6 y el número de quejas presentadas sobre el servicio recibido en las oficinas sea inferior a 30 por cada 100.000 usuarios y, además, se reciban al menos 10 felicitaciones por cada 100.000 usuarios.	Ratio de quejas presentadas por el servicio recibido en las OAIC.	30	32,19	93,20
	Ratio de felicitaciones recibidas por el servicio prestado en las OAIC.	10	35,35	353,50
	Satisfacción de los ciudadanos con los servicios de atención en las OAIC.	6	sin encuesta	-----
A través de un personal debidamente cualificado y permanentemente actualizado –mediante la realización anual de un mínimo de 30 sesiones de coordinación y un tiempo medio de formación de al menos 20 horas– en las “Oficinas de Atención Integral al Contribuyente” se prestará un servicio eficaz, suministrando información correcta y actualizada y realizando las gestiones solicitadas por los ciudadanos. Se atenderá al contribuyente de forma clara y precisa, dispensando un trato amable y cortés, utilizando un lenguaje claro y comprensible, y garantizando una atención personal y una respuesta segura a las consultas realizadas, logrando que el número de quejas presentadas sobre la información o el trato recibido sea inferior a 10 por cada 100.000 usuarios.	Ratio de quejas presentadas relativas a la información recibida en las OAIC.	10	14,52	68,87
	Ratio de quejas presentadas relativas al trato recibido en las OAIC.	10	15,78	63,37
	Horas de formación recibidas por los empleados de atención al contribuyente de la Agencia Tributaria Madrid.	20	0,7	3,50
	Sesiones de coordinación realizadas en las OAIC.	30	5	16,67

Anexo 1: Carta de Servicios de la “Atención Integral al Contribuyente”

Descripción compromiso	Indicador	Compromiso 2020	Resultado 2020	% cumplimiento
<p>El tiempo medio de espera en las “Oficinas de Atención Integral al Contribuyente” no superará los 5 minutos y, además, el 80% de los usuarios será atendido en menos de 10 minutos y el 95% en menos de 30 minutos. El número de quejas presentadas relativas al tiempo de espera en las OAIC será inferior a 2 por cada 100.000 usuarios.</p>	Tiempo medio de espera en las OAIC.	<5'	3' 13"	155,44
	Porcentaje de contribuyentes atendidos en las OAIC en menos de 10 minutos.	80	87,06	108,83
	Porcentaje de contribuyentes atendidos en las OAIC en menos de 30 minutos.	95	98,21	103,38
	Ratio de quejas presentadas relativas al tiempo de espera en las OAIC.	2	1,89	105,82
<p>Al menos el 90% de los contribuyentes que soliciten cita previa, salvo petición expresa en contrario, serán citados en un plazo máximo de 4 días hábiles y el 100% en un plazo máximo de 6 días hábiles, salvo casos excepcionales que serían justificados convenientemente. El tiempo medio de demora para obtener una cita previa será de 3 días hábiles. El tiempo medio de espera para ser atendido con cita previa será inferior a 3'30" minutos, y, además, el 95% será atendido en menos de 15 minutos.</p>	Porcentaje de citas previas que se conceden para ser atendidos en las OAIC en un plazo de 4 días hábiles como máximo, salvo petición expresa de fecha posterior.	90	70	77,78
	Porcentaje de citas previas que se conceden para ser atendidos en las OAIC en un plazo de 6 días hábiles como máximo, salvo petición expresa de fecha posterior.	100	80	80
	Tiempo medio de demora para obtener una cita previa.	3	5	60
	Porcentaje de usuarios atendidos con cita previa en las OAIC en menos de 15 minutos.	95	92,6	97,47
	Tiempo medio de espera, una vez señalada la cita, para ser atendido en las OAIC.	3'30"	2' 56"	119,32
<p>En las “Oficinas de Atención Integral al Contribuyente”, el tiempo de atención efectiva será el necesario para facilitar la información o resolver el trámite requeridos por el contribuyente; además, el trámite solicitado, cuando su resolución sea competencia de la Agencia Tributaria Madrid, deberá resolverse de manera íntegra al menos a un 95% de los usuarios</p>	Porcentaje de usuarios que han resuelto de forma íntegra el trámite solicitado en las OAIC.	95	97	102,11

Anexo 1: Carta de Servicios de la “Atención Integral al Contribuyente”

Descripción compromiso	Indicador	Compromiso 2020	Resultado 2020	% cumplimiento
Se incrementará anualmente en al menos un 3% el número de servicios tributarios (información y gestiones) realizados a través de la web, y en al menos un 5% el número de estos mismos servicios disponibles en madrid.es.	Servicios tributarios realizados a través de la web.	Sin previsión	5.083.085	-----
	Incremento en porcentaje de los servicios tributarios realizados a través de la web.	10	20,61	206,10
	Servicios tributarios disponibles en madrid.es.	176	184	104,55
	Incremento en porcentaje de los servicios tributarios disponibles en madrid.es.	5	8	160
Se prestará un servicio de calidad, con una información actualizada a disposición de los contribuyentes en la web www.madrid.es En las encuestas periódicas realizadas para medir el grado de satisfacción de los ciudadanos con el servicio prestado por madrid.es, el 70% de los usuarios del “Portal del Contribuyente” estará satisfecho o muy satisfecho con el servicio recibido y la valoración media global de su satisfacción será igual o superior a 6 puntos, en una escala de 0 a 10.	Satisfacción de los usuarios con el “Portal del Contribuyente”.	6	7,51	125,17
	Porcentaje de usuarios satisfechos con el “Portal del Contribuyente”.	70	82,80	118,29
Se recibirán y tramitarán las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por los ciudadanos relativas a los servicios prestados, se contestarán de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, se pondrán en marcha acciones de mejora del servicio. Se contestarán el 75% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones en un plazo máximo de 30 días naturales desde su presentación y, en ningún caso, en un plazo superior a 3 meses. El tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones será de 20 días desde su presentación. Se adoptarán las medidas oportunas para conseguir el continuo aumento de las contestadas en un plazo máximo de 15 días desde su presentación.	Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en un plazo menor o igual a 20 días naturales desde su presentación.	80	100	125
	Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en menos de 3 meses.	100	100	100
	Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas dentro de los 15 días naturales siguientes a su presentación.	75	99,77	133,03
	Tiempo medio de contestación de las sugerencias y reclamaciones y felicitaciones.	20	2,68	746,27

Anexo 2: Carta de Servicios de la Agencia Tributaria Madrid

En el primer trimestre de 2020 se ha procedido a la verificación del cumplimiento de los indicadores de los compromisos de la Carta de Servicios de la Agencia Tributaria Madrid durante el ejercicio 2019, actualizándose el texto de ésta y sus folletos, y elaborándose las fichas de los indicadores nuevos o modificados. Los datos resultantes son los siguientes:

Descripción compromiso	Indicador	Compromiso 2020	Resultado 2020	% cumplimiento
El personal de la Agencia Tributaria Madrid proporcionará un servicio eficaz, mediante una atención personalizada, utilizando un lenguaje claro e inclusivo, de manera que la valoración global de su satisfacción será igual o superior a 8,5 puntos, en una escala de 0 a 10.	Satisfacción de los usuarios con la eficacia del servicio recibido.	8,5	(*)	(*)
	Satisfacción de los usuarios con la utilización de un lenguaje claro e inclusivo.	8,5	(*)	(*)
Resolución del 90% de los expedientes de aplazamientos o fraccionamientos de liquidaciones en un plazo inferior o igual a 4 meses y el 100% en un inferior o igual al plazo máximo legal de 6 meses.	% de resolución de expedientes de aplazamientos o fraccionamientos de liquidaciones en un plazo inferior o igual a 4 meses.	90%	98,55%	109,50
	% de resolución de expedientes de aplazamientos o fraccionamientos de liquidaciones en un plazo inferior o igual al máximo legal de 6 meses.	100%	100%	100
Tramitar al menos el 90% de las actuaciones de inspección catastral en un plazo máximo de 5 meses, y el 100% en el plazo inferior o igual al máximo legal de 6 meses.	% de actuaciones de inspección catastral tramitadas en un plazo inferior o igual a 5 meses.	90%	93,10%	103,44
	% de actuaciones de inspección catastral tramitadas en un plazo inferior o igual al máximo legal de 6 meses.	100%	94,83%	94,83

Anexo 2: Carta de Servicios de la Agencia Tributaria Madrid

Descripción compromiso	Indicador	Compromiso 2020	Resultado 2020	% cumplimiento
Incorporar al Catastro al menos el 85% de los inmuebles urbanos, derivados de las declaraciones catastrales de alta por obra nueva y otras alteraciones, en un plazo inferior o igual a 4 meses, y el 100% en un plazo inferior o igual al plazo máximo legal de 6 meses	% de inmuebles urbanos incorporados al Catastro, como consecuencia de las declaraciones catastrales por obra nueva y otras alteraciones, en un plazo inferior o igual a 4 meses.	85%	88,30%	103,88
	% de inmuebles urbanos incorporados al Catastro, como consecuencia de las declaraciones catastrales por obra nueva y otras alteraciones, en un plazo inferior o igual al máximo legal de 6 meses.	100%	97,31%	97,31
Tramitar al menos el 90% de las actuaciones del procedimiento de inspección tributaria en un plazo máximo de 12 meses y el 10% restante en un plazo inferior o igual al plazo máximo legal de 18 meses con carácter general, o de 27 meses cuando concorra alguna de las circunstancias específicas del art. 150 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria.	% de actuaciones de inspección tributaria (actas) tramitadas en un plazo inferior o igual a 12 meses.	90%	84,35%	93,72
	% de actuaciones de inspección tributaria (actas) tramitadas en un plazo inferior o igual máximo legal de 18 meses con carácter general o de 27 meses cuando concorra alguna de las circunstancias específicas del art. 150 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria.	100%	100%	100
La ATM se compromete a mejorar el seguimiento de los pronunciamientos del Tribunal Económico Administrativo Municipal de Madrid, con el fin de que disminuya el número de reclamaciones presentadas ante ese tribunal contra las resoluciones de los recursos de reposición, y no superen el 10% del número total de los recursos interpuestos ante la ATM. A su vez, que las reclamaciones económicoadministrativas estimadas por el TEAMM contra resoluciones de reposición sea inferior al 10% el total de reclamaciones resueltas.	% de recursos de reposición interpuestos, que posteriormente han sido reclamados ante el TEAMM.	10%	6,72	148,81
	% de reclamaciones administrativas estimadas por el TEAMM sobre el total de reclamaciones resueltas.	10%	32,32%	30,94

Anexo 2: Carta de Servicios de la Agencia Tributaria Madrid

Descripción compromiso	Indicador	Compromiso 2020	Resultado 2020	% cumplimiento
Resolución del 80% de los expedientes de reembolso de costes de garantía en un plazo de 4 meses y el 100% en un plazo inferior o igual al plazo máximo legal de 6 meses.	% de resolución de expedientes de reembolso de costes de garantía en un plazo inferior o igual a 4 meses.	80%	60%	75
	% de resolución de expedientes de reembolso de costes de garantía en el plazo máximo legal de 6 meses.	100%	100%	100
Tramitar el 65% de las solicitudes de certificación en el plazo máximo de 15 días naturales, el 85% en el plazo máximo de 45 días naturales, y el 100% en el plazo máximo de 90 días naturales.	% de certificaciones tramitadas en un plazo inferior o igual a 15 días naturales.	65%	79,79%	122,75
	% de certificaciones tramitadas en un plazo inferior o igual a 45 días naturales.	85%	92,10%	108,35
	% de certificaciones tramitadas en un plazo inferior o igual a 90 días naturales.	100%	100%	100
Recibir y tramitar los escritos y consultas en materia tributaria dirigidos a la Alcaldía, a la Delegación de Hacienda y Personal, a la Dirección de la Agencia Tributaria Madrid, al Defensor del Pueblo y las solicitudes de información tributaria, en relación a los servicios prestados, contestándose de forma adecuada y con la mayor celeridad posible. Contestar el 70% de los escritos, consultas y solicitudes en un plazo máximo de 15 días naturales desde su presentación, el 85% en el plazo de 1 mes y el 100% en el plazo máximo de 3 meses.	% de escritos, consultas y solicitudes tramitadas en un plazo inferior o igual a 15 días naturales.	70%	80,29%	114,7
	% de escritos, consultas y solicitudes tramitadas en un plazo inferior o igual a 1 mes.	85%	92,70%	109,06
	% de escritos, consultas y solicitudes tramitadas en un plazo inferior o igual a 3 meses.	100%	100%	100
Contestar el 80% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones como máximo en 20 días naturales y en ningún caso en un plazo superior a 2 meses.	Sugerencias, reclamaciones y relativas a la Agencia Tributaria Madrid.	Indicador informativo	-----	-----
	% de sugerencias reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por la Agencia Tributaria Madrid contestadas como máximo en 20 días.	80%	97,99%	122,49
	% de sugerencias reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por la Agencia Tributaria Madrid contestadas en un plazo inferior o igual a 2 meses.	100%	100%	100

(*) No ha podido realizarse encuesta de satisfacción a los usuarios.

Anexo 3: Plan de actuación anual 2020

Los resultados obtenidos en la ejecución del Plan de actuación del año 2020, su grado de cumplimiento y los indicadores de gestión que permiten evaluar la actividad de la ATM se reflejan en los siguientes cuadros.

Atención tributaria	Objetivo 2020	Realizado 2020	% cumplimiento
Tiempo medio de espera en las "Oficinas de Atención Integral al Contribuyente" (OAIC)	≤ 4'	3'13"	124,35
Tiempo medio de espera con cita previa en las OAIC	≤ 3'	2'25"	124,14
Tiempo medio de demora, en días hábiles, para obtener una cita previa	≤ 3 días	3 días	100
Resolución 90% de las reclamaciones presentadas y remitidas por la Oficina de Sugerencias y Reclamaciones	≤ 6 días	5,49 días	109,29
Tiempo medio de cierre de los servicios recibidos en la Plataforma de Atención Telefónica y Electrónica	60 horas	----- ⁽¹⁾	-----
Generación de vídeos promocionales o su utilización para redes sociales y YouTube	15	24	160
% de autoliquidaciones del IIVTNU a través de la página web	55%	66%	120
% de autoliquidaciones del ICIO a través de la página web	85%	90%	105,88
% de autoliquidaciones del TPSU a través de la página web	98%	96%	97,96

Atención tributaria	Objetivo 2020	Realizado 2020	% cumplimiento
% de autoliquidaciones de IVTM a través de la página web	55%	80,96%	147,20
Domiciliaciones bancarias	2.350.000	2.378.473	101,21
Sistema personalizado de Pago a la Carta	385.000	403.548	104,82
Pagos y trámites tributarios por Internet	4.930.743	5.083.085	103,09
Aplazamientos y fraccionamientos de pago a través de la Sede Electrónica y de la "Carpeta del Ciudadano"	Integración en "Carpeta del Ciudadano" personas jurídicas	Los objetivos fijados para 2020 basados en desarrollos informáticos en GIIM, Ejecutiva y web no se van a realizar, dado que todos los esfuerzos están centrados en el diseño, desarrollo e implantación de la aplicación SAP TRM	
Mecanización de los expedientes de aplazamientos y fraccionamientos de pago de deudas en ejecutiva. Expedientes con aportación de garantías. Tramitación en el Sede electrónica y "Carpeta del Ciudadano"	Desarrollo de la mecanización cuando se requiere aportación de garantía	Los objetivos fijados para 2020 basados en desarrollos informáticos en GIIM, Ejecutiva y web no se van a realizar, dado que todos los esfuerzos están centrados en el diseño, desarrollo e implantación de la aplicación SAP TRM	
Emisión de cartas de pago en ejecutiva Línea Madrid (010/Internet)	Desarrollo y ejecución	0 ⁽²⁾	0

Anexo 3: Plan de actuación anual 2020

Atención tributaria	Objetivo 2020	Realizado 2020	% cumplimiento
Declaraciones IRPF realizadas en oficinas municipales (Campaña IRPF)	23.000	20.732	90,14
Realización campañas informativas	7	7	100
% de recursos de reposición resueltos sobre interpuestos en el año	100%	93,01%	93,01
% de resoluciones de recursos de reposición reclamadas ante el TEAMM	10%	6,72%	148,81
% de recursos de reposición resueltos y notificados en menos de 45 días	50%	79,02%	158,04%
% de recursos de reposición resueltos y notificados en menos de 90 días	60%	84,41%	140,68
% de recursos de reposición resueltos y notificados en menos de 180 días	75%	88,54%	118,02
N.º de resoluciones del TEAMM comentadas y comunicadas	35	2 ⁽³⁾	5,71

(1) Como consecuencia de la pandemia este indicador ha perdido su capacidad de evaluar el servicio prestado al modificarse su parametrización por causa de fuerza mayor.

(2) En febrero se paralizaron las comunicaciones.

(3) El proyecto quedó relegado a los inicios de los trabajos SAP, que implicó la dedicación total del personal, lo que ha llevado a aplazar el proyecto.

2. Gestión tributaria ⁽⁴⁾	Objetivo 2020	Realizado 2020	% cumplimiento
IBI - N.º de inscripciones en matrícula	2.210.000	2.216.665	100,30
IBI - N.º de liquidaciones	59.000	52.284	88,62
IAE - N.º de inscripciones en matrícula	36.000	37.175	103,26
IAE - N.º de liquidaciones	7.000	7.104	101,49
IVTM - N.º de inscripciones en matrícula	1.800.000	1.793.320	99,63
IVTM - N.º de liquidaciones	25.000	22.032	88,13
IVTM - N.º de autoliquidaciones	82.000	63.425	77,35
ICIO - N.º de liquidaciones	2.000	1.583	79,15
ICIO - N.º de autoliquidaciones	24.500	17.589	71,79
IVTNU - N.º liquidaciones	14.000	11.880	84,86
IVTNU - N.º de autoliquidaciones	98.000	95.379	97,33
TRUA - N.º de inscripciones en matrícula	154.000	152.618	99,10
TRUA - N.º de liquidaciones	6.000	4.633	77,22
TPSU - N.º de liquidaciones	1.500	873	58,20
TPSU - N.º de autoliquidaciones	21.000	16.198	77,13

Anexo 3: Plan de actuación anual 2020

2. Gestión tributaria ⁽⁴⁾	Objetivo 2020	Realizado 2020	% cumplimiento
Tasa por Utilización Privativa o Aprovechamiento Especial del Dominio Público Local (TUPDL) – N.º de liquidaciones	350	162	46,29
Tasa por Aprovechamiento Especial del Dominio Público Local por el uso de Cajeros Automáticos – N.º de inscripciones	1.550	1.482	95,61
Tasa por Aprovechamiento Especial del Dominio Público Local: Vados – N.º de liquidaciones	2.000	3.092	154,60
Tasa por Aprovechamiento Especial del Dominio Público Local: Vados – N.º de inscripciones	51.000	51.422	100,83
Otras tasas – N.º de liquidaciones	1.050	974	92,76
Mecanización del proceso de Compensación entre deudores/acreedores del Ayuntamiento de Madrid	Definición, análisis y desarrollo	Desarrollos concretos imprescindibles	----
Digitalización de actos y comunicaciones de actuaciones mecanizadas en ejecutiva	Definición y ejecución	Desarrollos concretos imprescindibles	----

2. Gestión tributaria ⁽⁴⁾	Objetivo 2020	Realizado 2020	% cumplimiento
Implantación de la Prueba de Entrega Electrónica (PEE)	Definición y desarrollo en resto de actuaciones	Desarrollo concretos imprescindibles	----
Implantación Datawarehouse para Recaudación Ejecutiva	Definición, análisis y desarrollo Fase II	----	----
Mecanización procedimientos de embargo de bienes en su totalidad	Implantación Fase I. Comunicación Fase II	Impulsar el proyecto con SAP	----
Aplicación del Convenio con la AEAT para la recaudación en vía ejecutiva	Utilización Aplicación Web	Se ha abordado el estudio del funcionamiento de la plataforma en web de la AEAT para su utilización por la ATM y la posibilidad de cobro de deudas del Ayuntamiento por parte de la AEAT pero no se ha podido poner en funcionamiento por falta	----

(4) Los objetivos de las liquidaciones solo hacen referencia a las realizadas por los servicios de gestión tributaria.

Anexo 3: Plan de actuación anual 2020

CONTROL Y LUCHA CONTRA EL FRAUDE	Objetivo 2020	Realizado 2020	% cumplimiento
Unidades urbanas omitidas descubiertas	3.140	4.036	128,53
Unidades urbanas omitidas incorporadas	3.140	2.717	86,53
N.º documentos control tributario IAE	500	305	61
N.º documentos control tributario ICIO	4.000	2.354	58,85
N.º documentos control tributario IIVTNU	9.500	7.230	76,11
N.º documentos control tributario IVTM ⁽⁵⁾	1.000	20	2
N.º documentos control tributario TPV	200	17	8,50
N.º documentos control tributario tasa 1,5%	250	292	116,80
N.º documentos control tributario TPSU	850	364	42,82
N.º documentos control tributario otras tasas	1.200	558	46,50
Importe derechos reconocidos en millones de €	97	66,35	68,40
Deuda recuperada control tributario (millones de €) ⁽⁶⁾	101	76,54	75,78
Deuda recuperada en período ejecutivo (principal de la deuda en millones de €)	200	169,87	84,94

(5) Los cruces previstos se realizaron al ritmo marcado por las capacidades del IAM, habiéndose limitado a la digitalización y el cruce a los pagos realizados mediante matriculación electrónica, ya que en esto se realiza la asociación de manera automática.

(6) Se incluye el importe de las deudas suspendidas y garantizadas mediante aval por valor de 6,89 millones de euros.

Anexo 3: Plan de actuación anual 2020

Organización interna	Objetivo 2020	Realizado 2020	% cumplimiento
Convenio de colaboración con la Dirección General del Catastro	Escaneado y carga en la aplicación informática catastral SIGECA de los expedientes de mantenimiento de datos físicos e inspección catastral tramitados en 2020	SÍ	100
	Adaptación de los procedimientos catastrales que realiza la ATM como consecuencia de la firma de dos nuevos convenios de colaboración con la Dirección General del Catastro en materias de gestión catastral e inspección catastral	SÍ	100
Proyecto Aproximación Postal Segunda (APS) incluido en el Proyecto "Elaboración de un Censo de Viviendas y Locales en altura" (Plan de Gobierno 2015-2019)	Incorporar en las bases de datos del catastro, en el plazo de 1 mes, el 95% de las modificaciones comunicadas por la SG de Estadística en los APP (vía, n.º) derivadas de los trabajos de campo	SÍ	80
Convenio con la Jefatura Provincial de Tráfico (solicitudes de cambios de domicilio en permisos de circulación o conducción)	48.000	28.049	58,44
Calidad de las bases de datos tributarias Actualización y normalización de datos	1.200.000	1.398.223	116,52
Acciones formativas específicas para el personal de la Agencia Tributaria Madrid en el marco del Plan Municipal de Formación	27 (50 ediciones)	3	11,11 ⁽⁷⁾
Cursos tributarios	16	8	50 ⁽⁷⁾
N.º de consultas tributarias	90% del n.º de consultas formuladas	94,12%	104,58

Organización interna	Objetivo 2020	Realizado 2020	% cumplimiento
Certificado ISO 14001 Sistema de Gestión Medioambiental	Mantenimiento	SÍ	100
Certificado ISO 50001 Sistema de Gestión Energética	Mantenimiento	SÍ	100
Auditorías energéticas en los edificios de Sacramento 1, 3 y 5	Realización	No	Se han realizado otras acciones en la misma línea: cálculo de huella de carbono y recalificación energética del edificio de Sacramento 1
Cursos de primeros auxilios para el personal de la ATM	4	2	50 ⁽⁷⁾
Implantar un Plan de promoción de la salud en el entorno laboral, adoptando al menos dos medidas con esta finalidad	Continuidad	1	50
Contratación responsable. Adjudicación de contratos administrativos a centros especiales de empleo o empresas de inserción	Al menos dos contratos y uno de ellos SARA	2 contratos (uno de ellos SARA)	100
Jornadas de autoprotección para mujeres/nº de asistentes	4/80	----	0 ⁽⁷⁾
Utilización de la red social corporativa "Ayre social" como herramienta de trabajo.	Utilización	SÍ. Creación de la comunidad ATMControl Horario	100

(7) Sólo se pueden realizar presencialmente, por lo que, dada la situación sanitaria por la pandemia, no se han podido llevar a cabo ninguna Jornada

Anexo 4: Indicadores de gestión

Indicadores		Ratio 2020	Ratio 2019
GENERALES DE PRODUCTIVIDAD			
Coste de la Agencia Tributaria Madrid			
$\frac{\text{Obligaciones reconocidas}}{\text{Recaudación ingresos corrientes}} \times 100$	$\frac{53.294.202}{4.351.365.614} \times 100$	1,22	1,22
Rendimiento medio por empleado			
$\frac{\text{Recaudación ingresos corrientes}}{\text{Número de empleados}}$	$\frac{4.351.365.614}{830}$	5.242.609	5.368.310
ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE			
Afluencia a las oficinas			
$\frac{\text{Personas atendidas en el año}}{\text{Personas atendidas en el año anterior}}$	$\frac{160.639}{433.571}$	0,37	0,89
Atención cita previa en las OAIC			
$\frac{\text{Personas atendidas con cita previa}}{\text{Total personas atendidas}}$	$\frac{105.218}{158.400}$	0,66	0,28
Administración electrónica o telemática			
$\frac{\text{Núm. trámites tributarios en el año}}{\text{Núm. trámites tributarios año anterior}}$	$\frac{5.083.085}{4.214.311}$	1,21	1,17
CONTROL DE LOS INCUMPLIMIENTOS TRIBUTARIOS			
Actividades de control			
$\frac{\text{Núm. de Actas y Sanciones tramitadas en el año}}{\text{Núm. de Actas y Sanciones tramitadas año anterior}}$	$\frac{7.540}{9.594}$	0,79	0,79

Indicadores		Ratio 2020	Ratio 2019
TRAMITACIÓN DE RECURSOS Y RECLAMACIONES			
Proporción de recursos resueltos respecto de los recursos interpuestos ⁽¹⁾			
$\frac{\text{Núm. de recursos resueltos}}{\text{Núm. de recursos interpuestos}}$	$\frac{21.785}{23.064}$	0,94	1,00
Proporción de recursos resueltos sobre el total de los existentes ⁽¹⁾			
$\frac{\text{Núm. de recursos resueltos}}{\text{Núm. recursos resueltos y no resueltos}}$	$\frac{21.785}{31.450}$	0,74	0,75
Proporción de resoluciones de recursos de reposición que se reclaman ante el TEAMM ⁽²⁾			
$\frac{\text{Núm. de resoluciones reclamadas ante el TEAMM}}{\text{Núm. total de resoluciones dictadas}}$	$\frac{1.270}{18.891}$	0,07	0,10
GESTIÓN CATASTRAL			
Rendimiento en Actualización Catastral			
$\frac{\text{Unidades urbanas incorporadas en el año}}{\text{Total unidades urbanas}} \times 100$	$\frac{16.461}{2.223.056} \times 100$	0,74	0,84
Rendimiento en Actualización Catastral			
$\frac{\text{Unidades urbanas correctas procesadas en 60 días}}{\text{Total unidades urbanas presentadas}}$	$\frac{9.100}{16.461}$	0,55	0,67
Calidad en la presentación de declaraciones			
$\frac{\text{Número Requerimientos}}{\text{Declaraciones presentadas}} \times 100$	$\frac{196}{1.735} \times 100$	11,30	4,46

Anexo 4: Indicadores de gestión

Indicadores		Ratio 2020	Ratio 2019
GESTIÓN RECAUDATORIA			
Recaudación voluntaria tributos periódicos en miles de euros			
Importe recaudación período voluntario	1.491.603	0,94	0,92
Importe anual derechos reconocidos netos	1.593.505		
Recaudación ejecutiva en miles de euros ⁽³⁾			
Importe principal recaudación período ejecutivo	146.248	15,62	13,80
Importe principal deuda gestionable en el año	936.442		
Recaudación total en miles de euros			
Recaudación líquida	2.420.388	0,86	0,89
Derechos reconocidos netos	2.799.674		

(1) Recursos y reclamaciones en período voluntario, en vía ejecutiva, en materia de inspección y en materia catastral.

(2) Recursos interpuestos en período voluntario y en vía ejecutiva.

(3) Datos contables según la gestión del cargo en ejecutiva. No se incluyen las deudas cobradas en fase de preapremio.

Abreviaturas

AEAT:	Agencia Estatal de Administración Tributaria
AENOR:	Asociación Española de Normalización y Certificación
BI:	Business Intelligence
BICES:	Bienes Inmuebles de Características Especiales
CRM:	Customer Relationship Management
DGC:	Dirección General del Catastro
COAM:	Colegio Oficial de Arquitectos de Madrid
FEMP:	Federación Española de Municipios y Provincias
IAE:	impuesto sobre actividades económicas
IBI:	impuesto sobre bienes inmuebles
ICIO:	impuesto sobre construcciones, instalaciones y obras
IIVTNU:	impuesto sobre el incremento de valor de los terrenos de naturaleza urbana
IRPF:	impuesto sobre la renta de las personas físicas
IVTM:	impuesto sobre vehículos de tracción mecánica
JPT:	Jefatura Provincial de Tráfico
LGT:	Ley General Tributaria
OAIC:	Oficinas de Atención Integral al Contribuyente
PAC:	Sistema personalizado de Pago a la Carta
PGOU:	Plan General de Ordenación Urbana
SEP:	Sistema Especial de pago con domiciliación bancaria
SER:	Servicio de Estacionamiento Regulado
TEAMM:	Tribunal Económico Administrativo Municipal de Madrid
TJUE:	Tribunal de Justicia de la Unión Europea
TPV:	tasa por paso de vehículos
TRLRHL:	Texto Refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales
TRU:	tasa por prestación del servicio de gestión de Residuos Urbanos
TRUA:	tasa por prestación del servicio de gestión de residuos urbanos de actividades

