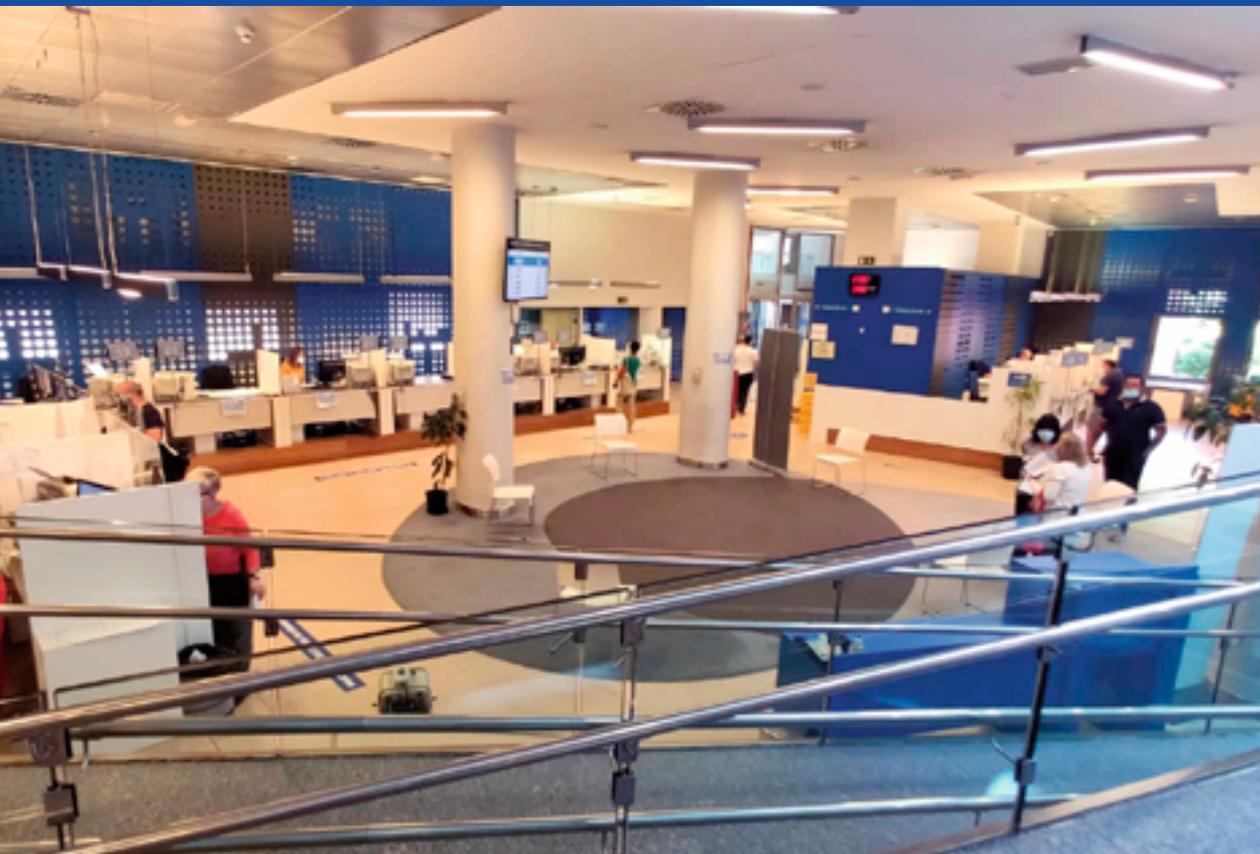


+ memoria

|2019|

+m

agencia tributaria
madrid





Presentación



Atendiendo al mandato normativo, y también a la voluntad del Área que dirijo de informar de la manera más amplia sobre aquellas actividades de las que somos responsables, presentamos al Consejo Rector la Memoria de actividades desarrolladas por la Agencia Tributaria Madrid (ATM), referida al ejercicio 2019.

Haciendo un gran resumen y centrándonos en la actividad de la ATM, el año 2019 ha venido marcado por dos ideas básicas: la incertidumbre y el cambio.

La incertidumbre surgió como resultado de los resultados macroeconómicos, donde la ralentización general de la economía en toda la zona Euro ha tenido también sus efectos sobre la ciudad de Madrid, a pesar de que aquí el comportamiento ha sido mejor que en el resto de España. Como consecuencia de la menor actividad económica se percibe también una leve ralentización en la actividad tributaria, con una disminución de la recaudación líquida inferior al 1% respecto a 2018, en cifras totales, gracias al juego de compensación de los distintos tributos.

Allí donde esta incertidumbre fue mayor, el impacto negativo sobre la recaudación ha sido más evidente. El ejemplo de ello ha sido el Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana, donde el escenario creado por distintas sentencias tanto del Tribunal Constitucional como del Supremo, unido a la menor actividad del mercado inmobiliario, y la ausencia de regulación por parte del Estado, han determinado una caída significativa en la recaudación del tributo, con una reducción de un 4% del importe de las auto-liquidaciones y de casi el 16% en las liquidaciones. Sin duda, la situación de este impuesto ha sido la principal preocupación de los responsables de la ATM en el año 2019.

A pesar de ello, los resultados globales de la ATM han sido satisfactorios, en términos de cumplimiento de su Plan de Objetivos. Estos resultados alcanzados tienen mucho que ver con los esfuerzos que viene desarrollando la Agencia para la mejora de sus procedimientos, lo que resulta especialmente relevante en el ámbito de las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente y en los servicios de atención telemática o electrónica.

Además 2019 ha sido también un año de cambios. El más visible de ellos ha sido el relevo en la Dirección de la Agencia y en parte de su equipo directivo, manteniéndose otra parte del mismo, en un juego deseado de conjugar experiencia y

transformación. En este punto no quiero olvidarme de agradecer al anterior Director, y a las personas que dejaron sus cargos, la labor desempeñada durante el tiempo que estuvieron al frente de los mismos.

Siendo evidente el cambio en las personas, el año 2019 ha permitido también empezar a ver las nuevas líneas de trabajo que queremos introducir en la Agencia Tributaria Madrid. Tenemos la voluntad firme de impulsar un proceso de transformación centrado en la consecución de los siguientes objetivos:

- La implantación de un modelo de “0 papel”, mediante la reingeniería de procesos y servicios.
- La disponibilidad de datos de máxima calidad en todo el ciclo de vida de la información.
- El establecimiento de un modelo de atención multicanal y de servicios digitales en movilidad para el ciudadano.
- La integración plena con fuentes de datos y sistemas de información internos y externos.
- Y el desarrollo de capacidades de analítica tributaria avanzada y de monitorización de la información.

Y todo ello con el fin de alcanzar efectos positivos en los dos ejes que constituyen la misión institucional de la Agencia, que consisten en la mejora del nivel de ingresos tributarios y no tributarios del municipio, al tiempo que se disminuyen al máximo las cargas derivadas del cumplimiento de las obligaciones fiscales que han de atender los ciudadanos.

Concluyo manifestando mi más sincero agradecimiento por los resultados obtenidos a todo el personal del Organismo y a su Consejo Rector, cuyo trabajo y contribución ilusionada son la condición indispensable para lograr una Administración tributaria más sensible a las demandas de los ciudadanos, y también solicitando el apoyo de todos para afrontar los nuevos retos que tendremos que asumir, algunos de ellos derivados de una situación tan imprevisible y de tan gran impacto como la que nos toca vivir en estos días.

Madrid, 10 de junio 2020

La Presidenta del Consejo Rector

Engracia Hidalgo Tena

+2

Plan de actuación anual 2019



CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

I. ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE	OBJETIVO 2019	REALIZADO 2019	% CUMPLIMIENTO
Tiempo medio de espera en las "Oficinas de Atención Integral al Contribuyente" (OAIC)	≤ 4'	3'24"	117,64
Tiempo medio de espera con cita previa en las OAIC	≤ 3'	1'28"	204,55
Tiempo medio de demora, en días hábiles, para obtener cita previa	≤ 3 días	3 días	100
Resolución 90% de las reclamaciones presentadas y remitidas por la Oficina de Sugerencias y Reclamaciones	≤ 6 días	5,03 días	119,29
Tiempo medio de demora, en días hábiles, para obtener una cita previa	48 horas	137h 53'	34,81
Generación de vídeos promocionales o su utilización para redes sociales y YouTube	16	35	218,75
% de autoliquidaciones del IIVTNU a través de la página web	48%	49,06%	102,21
% de autoliquidaciones del ICIO a través de la página web	85%	81,02%	95,32
% de autoliquidaciones del TPSU a través de la página web	98%	95,76%	97,71
Domiciliaciones bancarias	2.250.000	2.313.739	102,83
Sistema personalizado de Pago a la Carta ⁽¹⁾	360.000	381.260	105,90
Pagos y trámites tributarios por Internet	4.050.000	4.214.311	104,06
Aplazamientos y fraccionamientos de pago a través de la Sede Electrónica y de la "Carpeta del Ciudadano"	Integración en "Carpeta del Ciudadano" personas jurídicas	En trámite	20
Mecanización de los expedientes de aplazamientos y fraccionamientos de pago de deudas en ejecutiva. Expedientes con aportación de garantías. Tramitación en Sede electrónica y "Carpeta del Ciudadano"	Análisis, desarrollo e implantación	Finalizado el desarrollo de los expedientes de aplazamientos y fraccionamientos en ejecutiva	80
Mecanización de los expedientes de aplazamientos y fraccionamientos de pago de proyectos de autoliquidación mecanizados	Implantación total	100%	100
Emisión de cartas de pago ejecutiva Línea Madrid (010/Internet)	Definición, análisis y desarrollo	Definición	33
Declaraciones IRPF realizadas en oficinas municipales (Campaña IRPF)	23.000	25.027	108,81
Realización campañas informativas	10	7	70

⁽¹⁾ Los datos no coinciden con los recogidos en el Plan de Actuación 2020. Ambos datos son válidos: los del Plan de Actuación (realizado 351.278 y grado de cumplimiento 97,70%) reflejan las solicitudes tramitadas en 2019 y recogidas hasta agosto; y los incluidos en la presente Memoria las solicitudes recogidas hasta el 10 de diciembre de 2019 con efectos 2020.

CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

I. ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE	OBJETIVO 2019	REALIZADO 2019	% CUMPLIMIENTO
% de recursos de reposición resueltos sobre interpuestos en el año ⁽²⁾	100%	100,31%	100,31
% de resoluciones de recursos de reposición reclamadas ante el TEAMM ⁽²⁾	10%	10,01%	99,94
% de recursos de reposición resueltos y notificados en menos de 45 días ⁽²⁾	50%	77,44%	154,88
% de recursos de reposición resueltos y notificados en menos de 90 días ⁽²⁾	60%	81,56%	135,93
% de recursos de reposición resueltos y notificados en menos de 180 días ⁽²⁾	75%	86,43%	115,24
Nº de resoluciones del TEAMM comentadas y comunicadas	30	37	123,33

⁽²⁾ Recursos de revisión.

2. GESTIÓN TRIBUTARIA ⁽³⁾	OBJETIVO 2019	REALIZADO 2019	% CUMPLIMIENTO
IBI – Nº de inscripciones en matrícula	2.191.000	2.201.450	100,48
IBI – Nº de liquidaciones	60.000	58.948	98,25
IAE – Nº de inscripciones en matrícula	35.000	35.508	102,31
IAE – Nº de liquidaciones	7.000	7.576	108,23
IVTM – Nº de inscripciones en matrícula	1.765.000	1.779.203	100,80
IVTM – Nº de liquidaciones	23.000	26.356	114,59
IVTM – Nº de autoliquidaciones	84.000	81.302	96,79
ICIO – Nº de liquidaciones	2.100	1.989	94,71
ICIO – Nº de autoliquidaciones	24.500	24.127	98,48
IIVTNU – Nº de liquidaciones	13.000	12.935	99,50
IIVTNU – Nº de autoliquidaciones	105.000	99.596	94,85
TRUA – Nº de inscripciones en matrícula	154.000	152.834	99,24
TRUA – Nº de liquidaciones	6.000	5.823	97,05
TPSU – Nº de liquidaciones	1.500	1.634	108,93
TPSU – Nº de autoliquidaciones	21.000	19.779	94,19
Tasa por Utilización Privativa o Aprovechamiento Especial del Dominio Público Local (TUPDL) – Nº de liquidaciones ⁽⁴⁾	600	232	38,67
TUPDL – Cajeros automáticos – Nº de inscripciones	1.550	1.580	101,94
TUPDL – Vados – Nº de inscripciones	51.000	51.042	100,08
Otras tasas – Nº de liquidaciones	800	990	123,75
Mecanización del proceso de Compensación entre deudores/acreedores del Ayuntamiento de Madrid	Definición, análisis y desarrollo	Pendiente	10
Digitalización de actos y comunicaciones de actuaciones mecanizadas en ejecutiva	Definición, análisis y desarrollo	Definición	50
Implantación de la Prueba de Entrega Electrónica (PEE)	Ampliación a todas las notificaciones de procedimiento ejecutivo	Realizado en actuaciones mecanizadas	90
Implantación Datawarehouse para Recaudación Ejecutiva	Definición, análisis y desarrollo	Implantación Fase I	100
Mecanización procedimientos de embargo de bienes en su totalidad	Definición, análisis y desarrollo	Definición primera fase	70
Aplicación del Convenio con la AEAT para la recaudación en vía ejecutiva	Definición, análisis y desarrollo	Pendiente	0

⁽³⁾ Los objetivos de las liquidaciones solo hacen referencia a las realizadas por los servicios de gestión tributaria.

⁽⁴⁾ Una vez adecuada la matrícula gestionada por el Servicio de Tasas, en este ejercicio apenas se han realizado liquidaciones sobre la misma, correspondiendo la totalidad a las realizadas por el Servicio del ICIO.

3. CONTROL Y LUCHA CONTRA EL FRAUDE	OBJETIVO 2019	REALIZADO 2019	% CUMPLIMIENTO
Unidades urbanas omitidas descubiertas	3.170	3.470	109,46
Unidades urbanas omitidas incorporadas	3.170	3.285	103,63
Núm. documentos control tributario IAE	600	460	76,67
Núm. documentos control tributario ICIO	3.800	3.670	96,58
Núm. documentos control tributario IIVTNU	17.800	9.267	52,06
Núm. documentos control tributario IVTM ⁽⁵⁾	1.000	495	49,50
Núm. documentos control tributario TPV	200	102	51
Núm. documentos control tributario tasa 1,5%	200	294	147
Núm. documentos control tributario TPSU	700	820	117,14
Núm. documentos control tributario otras tasas	1.500	1.053	70,20
Importe derechos reconocidos en millones de €	108	109,25	101,16
Deuda recuperada de actuaciones de control tributario en millones de € ⁽⁶⁾	108	115,90	107,36
Deuda recuperada en período ejecutivo (principal de la deuda en millones de €)	200	182,54	91,27

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

⁽⁶⁾ Se incluye el importe de las deudas suspendidas y garantizadas mediante aval por valor de 22 millones de euros.

4. ORGANIZACIÓN INTERNA	OBJETIVO 2019	REALIZADO 2019	% CUMPLIMIENTO
Convenio de colaboración con la Dirección General del Catastro	Comprobación extensiva de los datos de antigüedad, estado de conservación, tipología y categoría constructiva del 30% de los bienes urbanos de Madrid	No La Dirección General del Catastro ha cambiado radicalmente el enfoque de estos trabajos, por lo que no ha sido necesaria la participación de la ATM	0
		Escaneo y carga en la aplicación informática catastral SIGECA de los expedientes de mantenimiento de datos físicos e inspección catastral tramitados en 2019	Sí 100
Convenio con la Jefatura Provincial de Tráfico (solicitudes de cambios de domicilio en permisos de circulación o conducción)	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°) derivadas de los trabajos de campo	Sí	100
Matriculación electrónica de vehículos	50.000	45.175	90,35
Calidad de las bases de datos tributarias Actualización y normalización de datos	Implantación en "Portal del Contribuyente"	Implantación en "Portal del Contribuyente"	100
Acciones formativas específicas para el personal de la Agencia Tributaria Madrid en el marco del Plan Municipal de Formación	1.100.000	1.142.000	103,90

4. ORGANIZACIÓN INTERNA	OBJETIVO 2019	REALIZADO 2019	% CUMPLIMIENTO
Cursos tributarios	32	39	121,05
N.º de consultas tributarias	(67 ediciones)	(67 ediciones)	121,87
Certificado ISO 14001	16	17	106,25
Sistema de Gestión Medioambiental	90% del nº de consultas formuladas	100%	111,11
Certificado ISO 50001	Renovación	Sí	100
Sistema de Gestión Energética	Renovación	Sí	100
Implantar un Plan de promoción de la salud en el entorno laboral, adoptando al menos dos medidas con esta finalidad	Mantenimiento del Plan	Sí	100
Contratación responsable. Adjudicación de contratos administrativos a centros especiales de empleo o empresas de reinserción	3%	2,70%	90
Jornadas de autoprotección para mujeres/nº de asistentes	6/120	8/160	133,33
Plan Promoción de la salud cardiovascular	Realización	Sí	100

INDICADORES DE GESTIÓN

INDICADORES	RATIO 2019	RATIO 2018
GENERALES DE PRODUCTIVIDAD		
Coste de la Agencia Tributaria Madrid		
$\frac{\text{Obligaciones reconocidas}}{\text{Recaudación ingresos corrientes}} \times 100$	$\frac{55.664.901}{4.568.431.424} \times 100$	1,22
		1,19
Rendimiento medio por empleado		
$\frac{\text{Recaudación ingresos corrientes}}{\text{Media número de empleados}}$	$\frac{4.568.431.424}{851}$	5.368.310
		5.355.001
ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE		
Afluencia a las oficinas		
$\frac{\text{Personas atendidas en el año}}{\text{Personas atendidas en el año anterior}}$	$\frac{433.571}{485.846}$	0,89
		0,94
Atención cita previa en las OAI		
$\frac{\text{Personas atendidas con cita previa}}{\text{Total personas atendidas}}$	$\frac{118.777}{420.219}$	0,28
		0,26
Administración electrónica o telemática		
$\frac{\text{Núm. trámites tributarios en el año}}{\text{Núm. trámites tributarios año anterior}}$	$\frac{4.214.311}{3.609.562}$	1,17
		1,22
CONTROL DE LOS INCUMPLIMIENTOS TRIBUTARIOS		
Actividades de control		
$\frac{\text{Núm. de Actas y Sanciones tramitadas en el año}}{\text{Núm. de Actas y Sanciones tramitadas año anterior}}$	$\frac{9.594}{12.074}$	0,79
		1,05

INDICADORES DE GESTIÓN

INDICADORES	RATIO 2019	RATIO 2018
TRAMITACIÓN DE RECURSOS Y RECLAMACIONES		
Proporción de recursos resueltos respecto de los recursos interpuestos ⁽¹⁾		
$\frac{\text{Núm. de recursos resueltos}}{\text{Núm. de recursos interpuestos}}$	$\frac{27.859}{27.790}$	$\frac{1,00}{1,03}$
Proporción de recursos resueltos sobre el total de los existentes ⁽¹⁾		
$\frac{\text{Núm. de recursos resueltos}}{\text{Núm. recursos resueltos y no resueltos}}$	$\frac{27.859}{37.167}$	$\frac{0,75}{0,77}$
Proporción de resoluciones de recursos de reposición que se reclaman ante el TEAMM ⁽²⁾		
$\frac{\text{Núm. de resoluciones reclamadas ante el TEAMM}}{\text{Núm. total de resoluciones dictadas}}$	$\frac{2.341}{23.396}$	$\frac{0,10}{0,09}$
GESTIÓN CATASTRAL		
Rendimiento en Actualización Catastral		
$\frac{\text{Unidades urbanas incorporadas en el año}}{\text{Total unidades urbanas}} \times 100$	$\frac{18.602}{2.209.435} \times 100$	$\frac{0,84}{0,99}$
Plazo de procesamiento declaraciones presentadas		
$\frac{\text{Unidades urbanas correctas procesadas en 60 días}}{\text{Total unidades urbanas presentadas}}$	$\frac{13.215}{19.801}$	$\frac{0,67}{0,83}$
Calidad en la presentación de declaraciones		
$\frac{\text{Número Requerimientos}}{\text{Declaraciones presentadas}} \times 100$	$\frac{89}{1.995} \times 100$	$\frac{4,46}{3,40}$
GESTIÓN RECAUDATORIA		
Recaudación voluntaria tributos periódicos en miles de euros		
$\frac{\text{Importe recaudación período voluntario}}{\text{Importe anual derechos reconocidos netos}}$	$\frac{1.656.387}{1.801.456}$	$\frac{0,92}{0,92}$
Recaudación ejecutiva en miles de euros ⁽³⁾		
$\frac{\text{Importe principal recaudación período ejecutivo}}{\text{Importe principal deuda gestionable en el año}} \times 100$	$\frac{181.226}{1.313.544} \times 100$	$\frac{13,80}{11,79}$
Recaudación total en miles de euros		
$\frac{\text{Recaudación líquida}}{\text{Derechos reconocidos netos}}$	$\frac{2.480.812}{2.782.188}$	$\frac{0,89}{0,89}$

⁽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.

+3

Asistencia al contribuyente

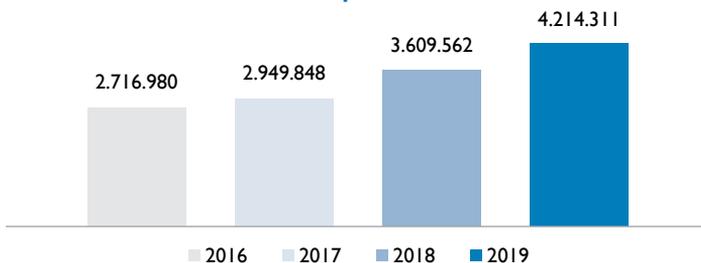


Trámites y gestiones por Internet

TIPO DE TRÁMITE	2016	2017	2018	2019	VARIACIÓN 2019/2018
Pagos	1.411.449	1.761.084	1.842.869	2.019.299	9,57%
Consulta general tributos	464.255	523.222	769.495	880.608	14,44%
Descarga autoliquidaciones	277.044	289.905	290.681	301.476	3,71%
Domiciliaciones	476.733	298.198 ⁽¹⁾	433.667	426.663	-1,62%
Otras gestiones	87.499	77.439	272.850	586.265	114,87%
Total	2.716.980	2.949.847	3.609.562	4.214.311	16,75%

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

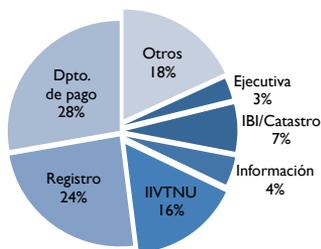
Trámites por Internet



Oficina de Atención Integral al Contribuyente (OAIC)

Atención por tipo de consulta

En 2019 se ha prestado asistencia a 25.027 contribuyentes para la presentación de la declaración de la Renta de las Personas Físicas del año 2018.



Atención con cita previa

Número de citas



Total personas atendidas OAIC 420.219

El tiempo medio de espera en las OAIC ha sido 3'24"

El tiempo medio de espera de los contribuyentes con cita previa ha sido 1'28"

Facilidades de pago

PAGOS TELEMÁTICOS

	Nº DE PAGOS 2018	Nº DE PAGOS 2019	VARIACIÓN 2019/2018	IMPORTE 2018	IMPORTE 2019	VARIACIÓN 2019/2018
Recaudación voluntaria	646.523	735.513	13,76%	133.162	162.089	21,72%
Recaudación ejecutiva	68.362	74.812	9,44%	20.939	22.996	9,82%
Multas	733.903	763.168	3,99%	40.167	39.737	-1,07%
Resto	394.081	445.806	13,13%	10.284	9.557	-7,07%
Total	1.842.869	2.019.299	9,57%	204.552	234.379	14,58%

Importes en miles de euros.

DOMICILIACIONES BANCARIAS

TRIBUTOS	RECIBOS 2017	% SOBRE MATRÍCULA	RECIBOS 2018	% SOBRE MATRÍCULA	RECIBOS 2019	% SOBRE MATRÍCULA	VARIACIÓN % SOBRE MATRÍCULA 2019/2017	VARIACIÓN % SOBRE MATRÍCULA 2019/2018
IVTM	518.275	29,90	564.533	32,11	581.707	32,69	2,79	0,58
IBI	1.530.470	70,58	1.585.603	72,61	1.624.609	73,80	3,22	1,19
IAE	13.499	38,85	14.644	41,19	15.532	43,38	4,53	2,19
T. Ocupación	134	69,07	134	70,53	135	71,05	1,98	0,52
TPV ⁽¹⁾	---	---	29.539	58,26	31.222	61,17	---	2,91
TRUA	20.508	13,37	47.314	30,88	59.610	39,00	25,63	8,12
TCA ⁽²⁾	---	---	977	61,72	980	62,03	---	0,31
Total	20.508	50,92	2.242.744	53,62⁽³⁾	2.313.795	54,80	3,88	1,18

⁽¹⁾ En 2017 no hubo matrícula de la TPV no hubo matrícula de este tributo, emitiéndose liquidaciones.

⁽²⁾ En 2017 no hubo matrícula de la TPV no hubo matrícula de este tributo, emitiéndose liquidaciones.

⁽³⁾ Por error en la Memoria 2018 se consignó como porcentaje el 52,47 cuando el correcto era el 53,62%.

SISTEMA ESPECIAL DE PAGO FRACCIONADO CON DOMICILIACIÓN BANCARIA (SEP)

TRIBUTOS	2017	2018	2019	VARIACIÓN 2019/2017	VARIACIÓN 2019/2018
Nº de recibos pagados IBI	420.882	410.929	399.852	-5,00%	-2,70%

SISTEMA PERSONALIZADO DE PAGO A LA CARTA (PAC)

	AÑO 2018 (EFECTO 2019)	AÑO 2019 (EFECTO 2020)	VARIACIÓN 2019/2018
Nº de inscripciones	352.195	381.260	8,25%
Nº de recibos de IBI	532.957	575.282	7,94%
Nº de recibos de TRUA	12.780	15.343	20,05%

APLAZAMIENTOS Y FRACCIONAMIENTOS DE PAGO

Nº DE EXPEDIENTES TRAMITADOS	2016	2017	2018	2019	VARIACIÓN 2019/2018
Aplazamientos	6.761	6.892	710	2.525	255,63%
Fraccionamientos y entregas a cuenta	212.747	171.717	131.386	95.153	-27,58%
Total	219.508	178.609	132.096	97.678	-26,06%

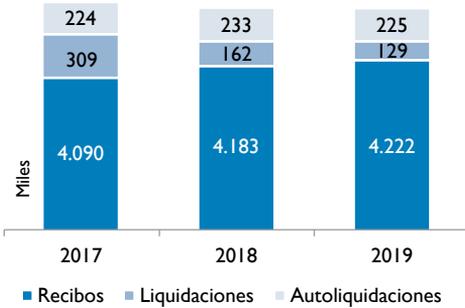
+4

Gestión tributaria y catastral

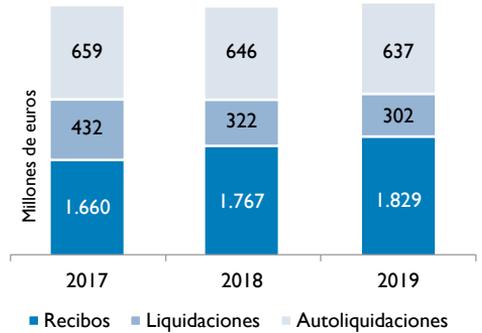


Resumen de la gestión tributaria

Número de recibos, liquidaciones y autoliquidaciones gestionados



Importe de los recibos, liquidaciones y autoliquidaciones gestionados



Están incluidos los recibos de las matrículas de los Bienes Inmuebles Rústica y los Bienes Inmuebles de Características Especiales (BICES)

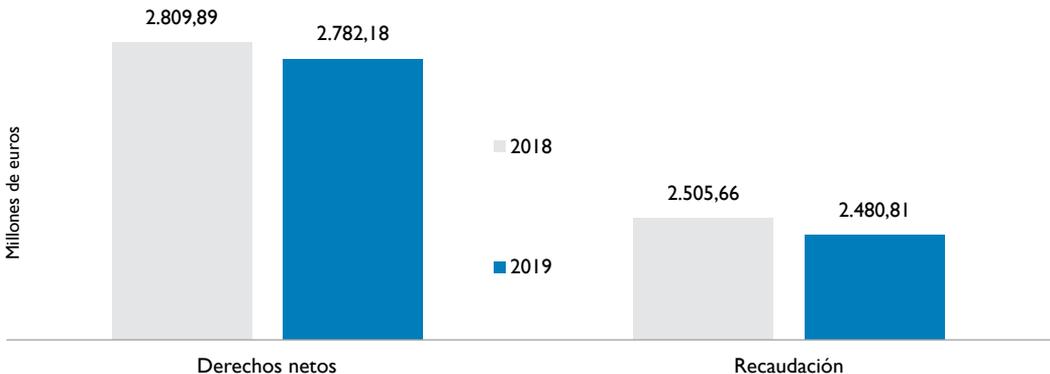
+5

Gestión recaudatoria



Recaudación tributaria

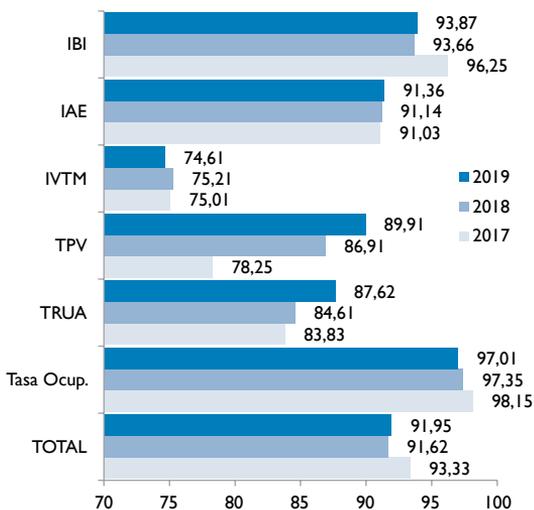
Ejercicio corriente



Recaudación voluntaria

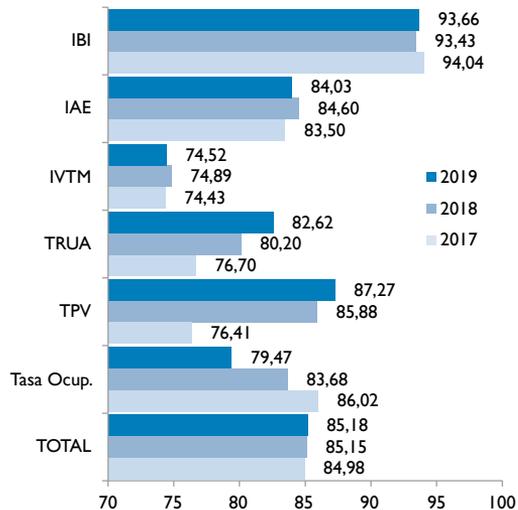
Evolución del porcentaje de cobro sobre la matrícula neta

PORCENTAJE DE IMPORTES COBRADOS



Evolución del porcentaje de cobro sobre la matrícula neta

PORCENTAJE DE RECIBOS COBRADOS



MEDIOS DE PAGO Y PORCENTAJE DE COBRO SOBRE MATRÍCULA NETA DEL IBI

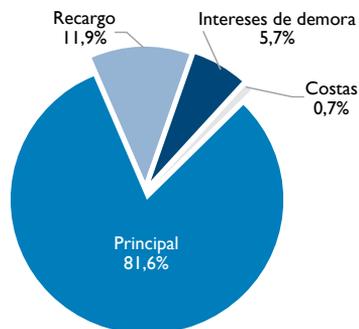
	2017		2018		2019	
	COBRADOS	%	COBRADOS	%	COBRADOS	%
Nº de recibos matrícula neta	2.108.708		2.145.529		2.155.612	
No domiciliados	462.523	21,93	451.254	21,03	432.060	20,04
Domiciliados pago único	665.726	31,57	664.248	30,96	659.682	30,60
Sistema especial de pago (SEP)	420.882	19,96	410.929	19,15	399.852	18,55
Pago a la carta (PAC)	433.888	20,58	478.067	22,28	527.277	24,46
Total	1.983.019	94,04	2.004.498	93,43	2.018.871	93,66

Recaudación ejecutiva

Evolución de los ingresos



Desglose de los ingresos



+6

Gestión recursos y reclamaciones



	2017	2018	2019	VARIACIÓN 2019/2017	VARIACIÓN 2019/2018
Recursos interpuestos en el año	34.021	30.199	27.790	-18,32%	-7,98%
Total recursos año	49.086	40.386	37.167	-24,28%	-7,97%
Recursos resueltos	38.765	31.004	27.859	-28,13%	-10,14%
% resueltos sobre interpuestos	113,94	102,67	100,25	-13,69	-2,42
% resueltos sobre total recursos	78,97	76,77	74,96	-4,01	-1,81

Están incluidos los recursos resueltos que derivaban del Procedimiento de Regularización Catastral (PRC) y del Procedimiento de Valoración Colectiva Parcial (PVCP).

+7

Control de los incumplimientos tributarios



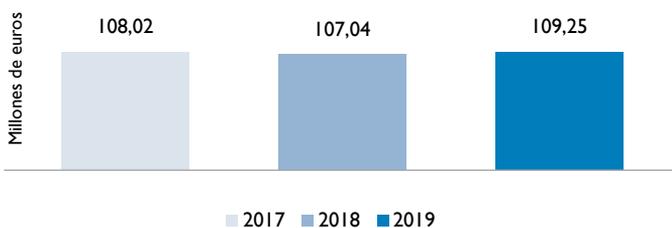
Impuesto sobre Bienes Inmuebles

INCORPORACIÓN DE UNIDADES URBANAS Y VALOR CATASTRAL

	2017	2018	2019	VARIACIÓN 2019/2017	VARIACIÓN 2019/2018
Nº de unidades urbanas incorporadas (omisiones e inspección catastral)	30.581	3.569	3.030	-90,09%	-15,10%
Incremento valor catastral (Importe en millones de euros)	1.882,50	478,12	249,80	-86,73%	-47,75%

Resumen del control de los incumplimientos tributarios

Derechos contraídos



Abreviaturas de los tributos

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. IVTM: Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica. TPV: Tasa por Paso de Vehículos. TRU: Tasa por prestación del servicio de gestión de Residuos Urbanos. TRUA: Tasa por prestación del servicio de gestión de Residuos Urbanos de Actividades

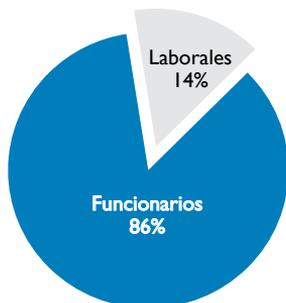
+8

Recursos humanos



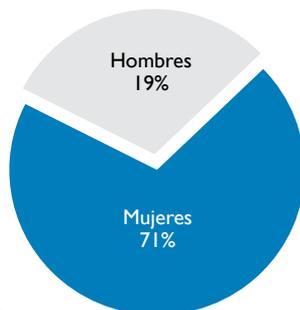
Personal

Puestos de trabajo



Total puestos de trabajo: 908

Distribución del personal por sexo



Total personal: 851

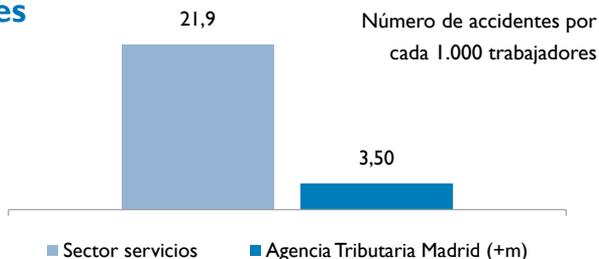
FORMACIÓN

	Nº EDICIONES	Nº ALUMNOS	HORAS CURSO	HORAS TOTALES
Plan Específico de Formación	38	770	237	7.945
Otras acciones formativas	46	909	173,30	6.151,40
Total	84	1.679	410,3	14.096,4

Prevención de Riesgos Laborales

Siniestralidad laboral

Índice de Incidencia de Accidentes en jornada de trabajo con baja



+9

Consejo Rector

■ **PRESIDENCIA:** D^a. Engracia Hidalgo Tena. ■ **VICEPRESIDENCIA:** D. José Canal Martínez.
 ■ **SECRETARÍA:** D^a. María Pilar Gómez Quiles. ■ **DIRECCIÓN DE LA AGENCIA TRIBUTARIA MADRID:** D^a. Gema T. Pérez Ramón ■ **VOCALÍAS:** D^a. Arantzazu Purificación Cabello López; D^a. Elena Collado Martínez; D. Jorge García Castaño; D. Pedro González Torroba; D^a. Enma López Araujo; D^a. Blanca Pinedo Teixidor; D. Miguel Ángel Redondo Rodríguez; D^a. Silvia Elena Saavedra Ibarrondo; D^a. María Jesús Villamediana Díez

Esta memoria es un resumen ejecutivo de la memoria 2019.

Si desea más información, puede consultar la versión completa de la memoria accediendo al Portal del Contribuyente en madrid.es

+m 19

+m es la marca que el Ayuntamiento de Madrid ha creado para la Agencia Tributaria Madrid, encargada de gestionar los tributos y otros ingresos públicos locales. **+m** tiene la vocación de mejorar Madrid a través de la contribución de todos los madrileños. **+m** quiere ser un servicio de gestión tributaria de calidad, comprometido con nuestra ciudad y cercano a los ciudadanos.

C/ del Sacramento, 5 ■ 28005 Madrid ■ madrid.es/portalcontribuyente