

# MEMORIA

**+m**

agencia tributaria  
madrid

# 2014





## Presentación



Esta es la primera Memoria del Organismo que tengo el honor de presentar, tras los cambios producidos recientemente en los órganos de dirección de la Agencia Tributaria Madrid (+m). En ella se recoge la información más relevante sobre la actividad desarrollada por el Organismo en el ejercicio 2014, dirigida principalmente a facilitar al contribuyente el cumplimiento de sus obligaciones fiscales, mejorar la transparencia en la actuación administrativa y controlar los incumplimientos tributarios.

Los resultados recaudatorios obtenidos en este año, así como determinados indicadores de gestión tributaria, confirman un cambio de tendencia en la coyuntura económica de nuestra ciudad y ofrecen perspectivas más esperanzadoras en la previsible evolución de los ingresos municipales para los próximos ejercicios presupuestarios.

Por una parte se aprecia una reactivación del sector inmobiliario que se ha traducido en un incremento interanual cercano al 23% en el número de autoliquidaciones presentadas por el Impuesto sobre Construcciones, Instalaciones y Obras, y casi del 22% en las autoliquidaciones del Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana.

Además, por tercer año consecutivo, se ha producido un incremento de los índices de recaudación correspondientes a los tributos de vencimiento periódico, especialmente en

el Impuesto sobre Bienes Inmuebles y en la suprimida tasa de residuos, y por primera vez en los últimos años ha descendido el número de solicitudes de aplazamiento o fraccionamiento de pago, síntoma inequívoco de una mejora de la situación financiera de las familias y empresas madrileñas.

También debe resaltarse la reducción del índice de litigiosidad tributaria, particularmente en la presentación de reclamaciones económico-administrativas y recursos frente a los actos ejecutivos dictados para el cobro de sanciones de tráfico, lo que debe interpretarse como una mejora de la calidad de nuestros servicios tributarios y la manifestación de una mayor conciencia fiscal de los contribuyentes.

Por último, me gustaría concluir esta breve presentación con unas palabras de agradecimiento para todo el personal de la Agencia y su Consejo Rector, que quisiera hacer extensivas a los que hasta fecha reciente han sido la Presidenta y Vicepresidente del Organismo, cuya entrega, ilusión y abnegada dedicación constituyen el mejor legado para lograr esa Administración Tributaria eficiente y cercana que todos los ciudadanos desean.

Madrid, mayo de 2015

**El Presidente**

**José Enrique Núñez Guijarro**

# +2

## Plan de actuación anual 2014



### CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

I. ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE		OBJETIVO 2014	REALIZADO 2014	% CUMPLIMIENTO
Tiempo medio de espera en las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente (OAIC)		≤ 5'30"	5'18"	103,77
Tiempo medio de espera con cita previa en las OAIC		≤ 4'	3'18"	121,21
Tiempo medio de demora, en días hábiles, para obtener cita previa		≤ 2 días	1,02 días	196,08
% de autoliquidaciones del IIVTNU a través de la página web		30%	30,20%	100,67
Domiciliaciones bancarias		3.100.000	3.074.366	99,17
Sistema personalizado de Pago a la Carta		300.000	206.058	68,69
Pagos y trámites tributarios por Internet		1.700.000	2.038.004	119,88
% de aplazamientos o fraccionamientos de pago concedidos		86%	86,5%	100,58
% de recursos de reposición resueltos sobre interpuestos en el año		100%	120,4%	120,40
Declaraciones IRPF realizadas en oficinas municipales (Campaña IRPF)		27.000	24.304	90,01
Realización campañas informativas		15	14	93,33
2. CONTROL DE LOS INCUMPLIMIENTOS TRIBUTARIOS		OBJETIVO 2014	REALIZADO 2014	% CUMPLIMIENTO
Unidades urbanas omitidas descubiertas		3.000	4.344	144,80
Núm. documentos control tributario		35.315	35.250	99,82
Importe derechos reconocidos en millones de €		128	136,23	106,43
Deuda recuperada de actuaciones de control tributario en millones de €		92	101,86	110,72
Deuda recuperada en periodo ejecutivo (principal de la deuda en millones de €)		211	198,7	94,17
3. ORGANIZACIÓN INTERNA		OBJETIVO 2014	REALIZADO 2014	% CUMPLIMIENTO
Nuevo Sistema Informático de Gestión Tributaria (+til)	IVTM	Emisión de la matrícula	Sí	100
	Fase 3: Incorporación gradual tasas grandes empresas, mantenimiento evolutivo IVTM e integración de Datawarehouse tributarios	2-4 módulos	Desarrollo módulos	-
Convenio de colaboración con la Dirección General del Catastro		Generación y notificación de los documentos de expedientes de subsanación de discrepancias y rectificación de errores, salvo los actos de trámite	Sí	100
Convenio con la Jefatura Provincial de Tráfico (cambios de domicilio en permisos de circulación o conducción)		56.000	54.153	96,70
Matriculación electrónica de vehículos <sup>(1)</sup>		Implantación	Implantación parcial	-
Calidad de las bases de datos tributarias. Actualización y normalización de datos		1.123.800	1.174.696	104,53

<sup>(1)</sup> Se han producido cambios normativos que han condicionado los desarrollos informáticos para poder incorporar los datos relacionados con los aspectos medioambientales de los vehículos. Su puesta en marcha se realizará en 2015.

## INDICADORES DE GESTIÓN

INDICADORES			RATIO 2014	RATIO 2013
<b>GENERALES DE PRODUCTIVIDAD</b>				
<b>Coste de la Agencia Tributaria Madrid (+m)</b>				
	$\frac{\text{Obligaciones reconocidas}}{\text{Recaudación ingresos corrientes}} \times 100$	$\frac{50.587.021}{4.256.926.727} \times 100$	1,19	1,20
<b>Rendimiento medio por empleado</b>				
	$\frac{\text{Recaudación ingresos corrientes}}{\text{Media número de empleados}}$	$\frac{4.256.926.727}{856}$	4.973.045	4.784.546
<b>ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE</b>				
<b>Afluencia a las oficinas</b>				
	$\frac{\text{Personas atendidas en el año}}{\text{Personas atendidas en el año anterior}}$	$\frac{506.784}{522.504}$	0,97	1
<b>Tiempo de espera en las OAIC</b>				
	$\frac{\text{Personas atendidas antes de 15'}}{\text{Total personas atendidas}}$	$\frac{436.551}{479.818}$	0,91	0,91
<b>Atención cita previa en las OAIC</b>				
	$\frac{\text{Personas atendidas con cita previa}}{\text{Total personas atendidas}}$	$\frac{128.829}{479.818}$	0,27	0,25
<b>Administración electrónica o telemática</b>				
	$\frac{\text{Nº trámites tributarios en el año}}{\text{Nº trámites tributarios año anterior}}$	$\frac{2.038.004}{1.578.836}$	1,29	1,34
<b>CONTROL DE LOS INCUMPLIMIENTOS TRIBUTARIOS</b>				
<b>Actividades de control</b>				
	$\frac{\text{Nº Actas y Sanciones tramitadas en el año}}{\text{Nº Actas y Sanciones tramitadas año anterior}}$	$\frac{14.637}{13.278}$	1,10	0,91
<b>TRAMITACIÓN DE RECURSOS Y RECLAMACIONES</b>				
<b>Proporción de recursos resueltos respecto de los recursos interpuestos <sup>(1)</sup></b>				
	$\frac{\text{Nº de recursos resueltos}}{\text{Nº de recursos interpuestos}}$	$\frac{55.720}{46.276}$	1,20	1,02
<b>Proporción de resoluciones de recursos de reposición que se reclaman ante el TEAMM <sup>(2)</sup></b>				
	$\frac{\text{Nº de resoluciones reclamadas ante el TEAMM}}{\text{Nº total de resoluciones dictadas}}$	$\frac{2.988}{51.536}$	0,06	0,14
<b>GESTIÓN RECAUDATORIA</b>				
<b>Recaudación voluntaria tributos periódicos en miles de euros</b>				
	$\frac{\text{Importe recaudación período voluntario}}{\text{Importe anual derechos reconocidos netos}}$	$\frac{1.518.471}{1.667.112}$	0,91	0,89
<b>Recaudación ejecutiva en miles de euros <sup>(3)</sup></b>				
	$\frac{\text{Importe principal recaudación período ejecutivo}}{\text{Importe principal deuda gestionable en el año}} \times 100$	$\frac{170.142}{1.359.810} \times 100$	12,51	14,19
<b>Recaudación total en miles de euros</b>				
	$\frac{\text{Recaudación líquida}}{\text{Derechos reconocidos netos}}$	$\frac{2.343.920}{2.691.402}$	0,87	0,86

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

<sup>(2)</sup> Recursos interpuestos en período voluntario y en vía ejecutiva.

<sup>(3)</sup> En los importes de recaudación ejecutiva no se incluyen las deudas cobradas en fase de preapremio.

# +3

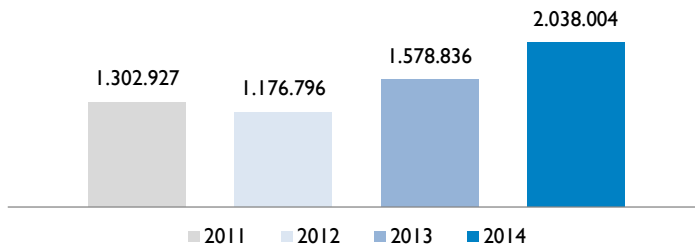
## Asistencia al contribuyente



### Trámites y gestiones por Internet

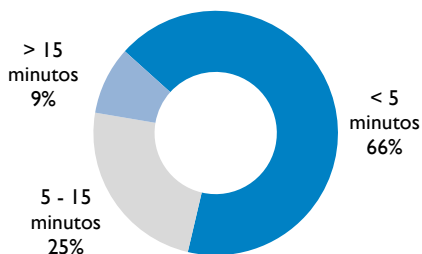
	2011	2012	2013	2014	VARIACIÓN 2014/2013
Pagos	864.594	914.496	996.145	1.072.154	7,6%
Consulta general tributos		10.544	231.266	428.723	85,4%
Descarga autoliquidaciones	271.487	121.373	175.278	261.411	49,1%
Domiciliaciones	116.547	80.431	116.781	206.908	77,2%
Otras gestiones	50.299	49.952	59.366	68.808	15,9%
<b>Total</b>	<b>1.302.927</b>	<b>1.176.796</b>	<b>1.578.836</b>	<b>2.038.004</b>	<b>29,1%</b>

#### Trámites por Internet

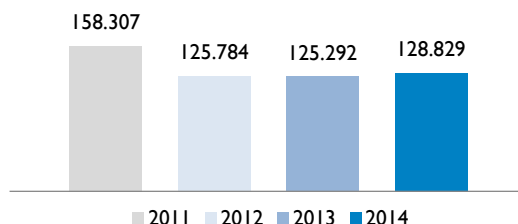


### Oficinas de Atención Integral al Contribuyente (OAIC)

#### Tiempo medio de espera



#### Atención con cita previa Número de citas



En el año 2011 se concertaron 29.545 citas relacionadas con el Procedimiento de Valoración Colectiva de Carácter General 2011.

Personas atendidas en las OAIC	479.818
Atendidas antes de 15 minutos	91%
Tiempo medio de espera	5' 18"

**El tiempo medio de espera de los contribuyentes con cita previa ha sido de 3' 18"**

## Facilidades de pago

### PAGOS TELEMÁTICOS

	Nº DE PAGOS 2013	Nº DE PAGOS 2014	VARIACIÓN 2014/2013	IMPORTE 2013	IMPORTE 2014	VARIACIÓN 2014/2013
Recaudación voluntaria	429.278	483.310	12,59%	79.200	76.495	-3,42%
Recaudación ejecutiva	49.297	37.149	-24,64%	12.371	10.326	-16,53%
Multas	273.666	298.647	9,13%	14.832	16.279	9,76%
Resto	243.904	253.048	3,75%	11.143	11.119	-0,22%
<b>Total</b>	<b>996.145</b>	<b>1.072.154</b>	<b>7,63%</b>	<b>117.546</b>	<b>114.219</b>	<b>-2,83%</b>

Importes en miles de euros.

### DOMICILIACIONES BANCARIAS

TRIBUTO	RECIBOS 2012	% SOBRE MATRÍCULA	RECIBOS 2013	% SOBRE MATRÍCULA	RECIBOS 2014	% SOBRE MATRÍCULA	VARIACIÓN % SOBRE MATRÍCULA 2014/2012	VARIACIÓN % SOBRE MATRÍCULA 2014/2013
IVTM	443.389	25,58	465.922	27,06	474.370	28,88	3,30	1,82
IBI	1.311.380	63,60	1.371.487	64,94	1.413.594	67,52	3,92	2,58
IAE	12.744	36,69	12.830	36,52	12.971	38,21	1,52	1,69
T. Ocupación	151	70,23	150	70,09	137	73,26	3,03	3,17
TPV <sup>(1)</sup>	0	-	0	-	23.875	46,94	-	-
TRU	829.405	44,41	1.026.115	49,03	1.037.690	56,28	11,87	7,25
<b>Total</b>	<b>2.597.069</b>	<b>45,58</b>	<b>2.876.504</b>	<b>48,25</b>	<b>2.962.637</b>	<b>52,31</b>	<b>6,73</b>	<b>4,06</b>

<sup>(1)</sup> En 2012 y 2013, debido a cambios normativos, la Tasa de Paso de Vehículos se gestionó mediante liquidaciones y, por tanto, no hubo domiciliación de recibos.

### SISTEMA ESPECIAL DE PAGO FRACCIONADO CON DOMICILIACIÓN BANCARIA (SEP)

TRIBUTO	2012	2013	2014	VARIACIÓN 2014/2012	VARIACIÓN 2014/2013
Nº de recibos pagados IBI	576.573	551.006	484.169	-16,03%	-12,13%
Nº de recibos pagados TRU	358.127	368.252	316.536	-11,61%	-14,04%
<b>Total</b>	<b>934.700</b>	<b>919.258</b>	<b>800.705</b>	<b>-14,34%</b>	<b>-12,90%</b>

### SISTEMA PERSONALIZADO DE PAGO A LA CARTA (PAC)

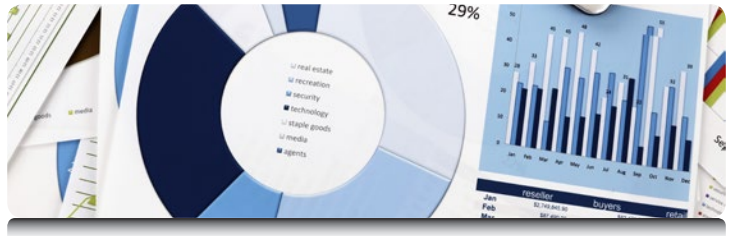
	AÑO 2013 (EFECTO 2014)	AÑO 2014 (EFECTO 2015)	VARIACIÓN 2014/2013
Nº de inscripciones	142.485	206.058	44,62%
Nº de recibos de IBI	212.489	315.442	48,45%
Nº de recibos de TRU	194.376	En 2015 se suprime la tasa de residuos urbanos	

### APLAZAMIENTOS Y FRACCIONAMIENTOS DE PAGO

Nº DE EXPEDIENTES TRAMITADOS	2012	2013	2014	VARIACIÓN 2014/2012	VARIACIÓN 2014/2013
Aplazamientos	4.562	3.755	3.994	-12,45%	6,36%
Fraccionamientos	125.241	200.638	215.339	71,94%	7,33%
<b>Total</b>	<b>129.803</b>	<b>204.393</b>	<b>219.333</b>	<b>68,97%</b>	<b>7,31%</b>

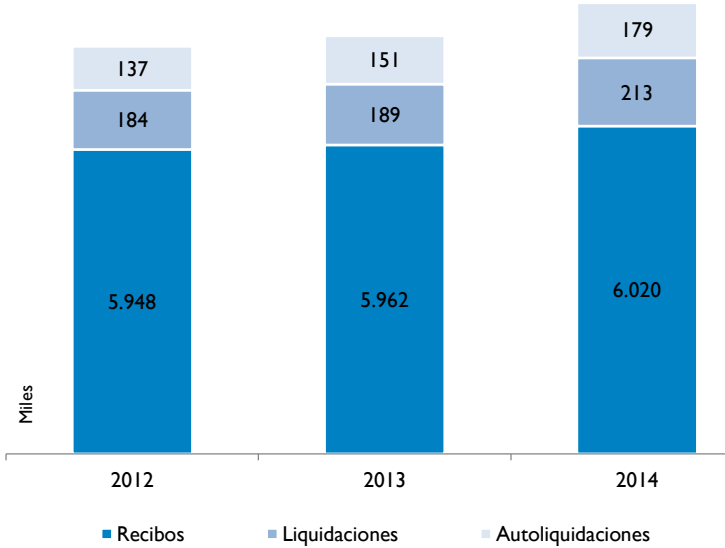
# +4

## Gestión tributaria y catastral

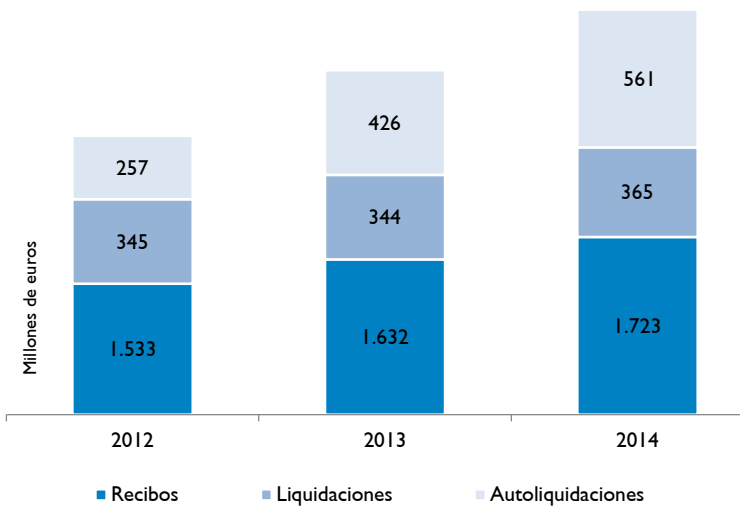


### Resumen de la gestión tributaria

Número de recibos, liquidaciones y autoliquidaciones gestionados



Importe de los recibos, liquidaciones y autoliquidaciones gestionados



En 2012 y 2013 la Tasa por Paso de Vehículos no se gestionó mediante matrícula sino que se gestionó por liquidaciones, en cumplimiento de las sentencias del Tribunal Supremo dictadas el 29-2-2012 y 7-3-2012.

Se han actualizado los datos de 2012 y 2013, incluyendo las liquidaciones de las tasas cuya gestión está delegada en los distritos y que han sido practicadas por la Inspección tributaria, homogeneizando así los datos con 2014.

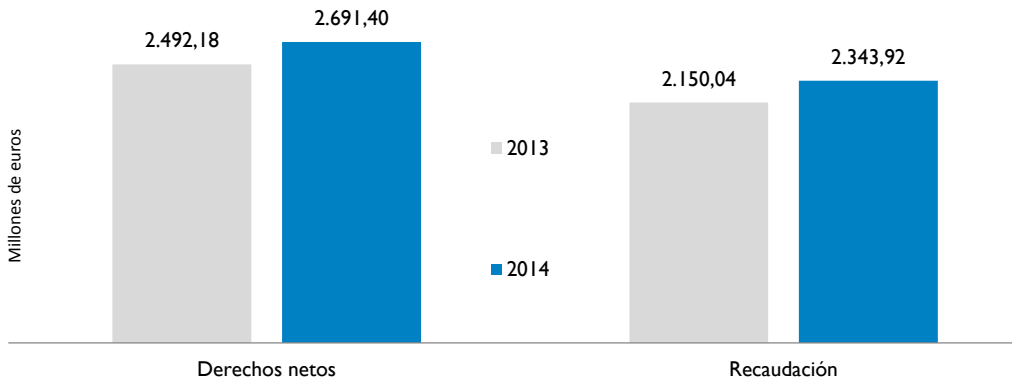
# +5

## Gestión recaudatoria



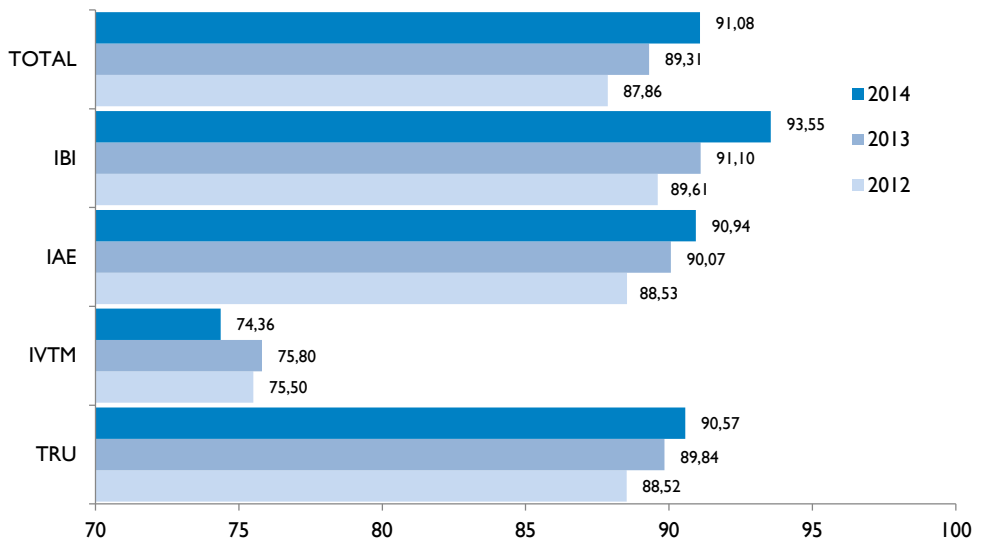
### Recaudación tributaria

Ejercicio corriente



### Recaudación voluntaria

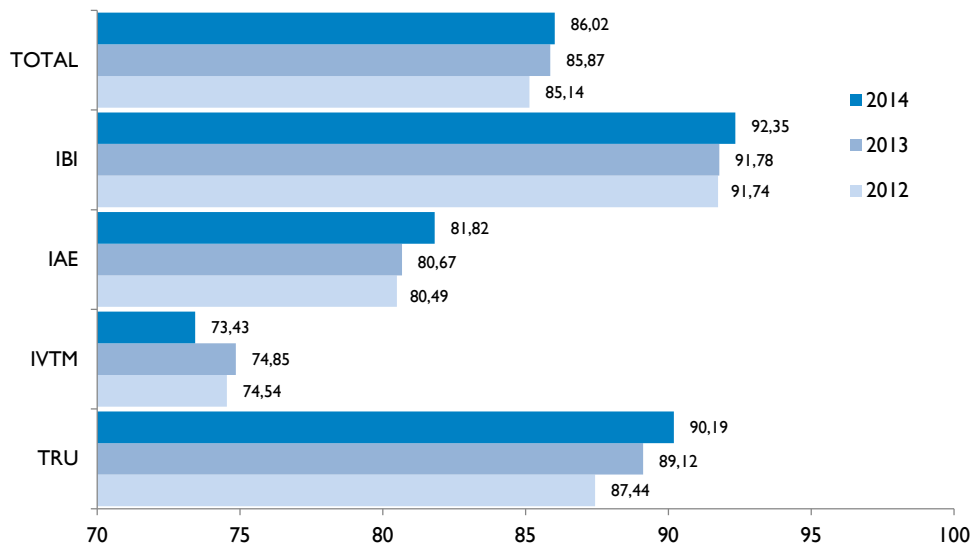
Evolución del porcentaje de cobro sobre la matrícula neta  
PORCENTAJE DE IMPORTES COBRADOS





## Evolución del porcentaje de cobro sobre la matrícula neta

### PORCENTAJE DE RECIBOS COBRADOS

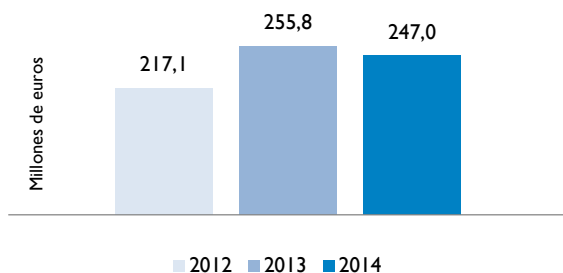


## MEDIOS DE PAGO Y PORCENTAJE DE COBRO SOBRE MATRÍCULA NETA DEL IBI

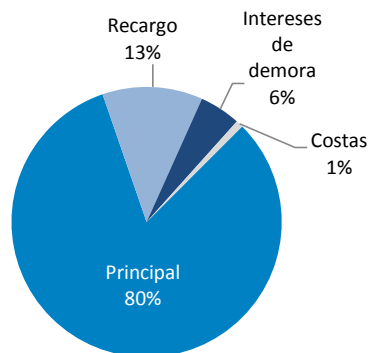
	2012		2013		2014	
	COBRADOS	%	COBRADOS	%	COBRADOS	%
Nº de recibos matrícula neta	2.048.951		2.063.815		2.070.900	
No domiciliados	590.927	28,84	559.942	27,13	527.713	25,48
Domiciliados pago único	712.292	34,76	707.030	34,26	681.598	32,91
Sistema especial de pago (SEP)	576.573	28,14	551.006	26,70	484.169	23,38
Pago a la carta			76.281	3,70	218.968	10,57
<b>Total</b>	<b>1.879.792</b>	<b>91,74</b>	<b>1.894.259</b>	<b>91,78</b>	<b>1.912.448</b>	<b>92,35</b>

## Recaudación ejecutiva

### Evolución de los ingresos

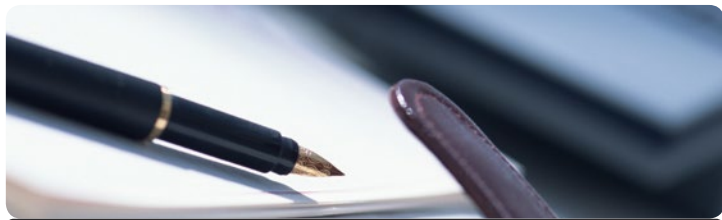


### Desglose de los ingresos



# +6

## Gestión recursos y reclamaciones



	2012	2013	2014	VARIACIÓN 2014/2012	VARIACIÓN 2014/2013
Recursos interpuestos en el año	58.082	67.292	46.276	-20,33%	-31,23%
Total recursos año	89.203	93.356	73.073	-18,08%	-21,73%
Recursos resueltos	60.516	66.605	55.720	-7,93%	-16,34%
% resueltos sobre interpuestos	104,2	99,0	120,4	+16,2	+21,4
% resueltos sobre total recursos	67,8	71,3	76,3	+8,5	+5,0

Se han descontado en 2012 y 2013 los recursos que derivaban del Procedimiento de Valoración Colectiva de Carácter General de Madrid (PVCCG) realizado en 2011 para que la comparativa con 2014 sea homogénea.

Los porcentajes de resolución en 2012 y 2013 fueron, incluyendo los recursos del PVCCG, 111,2 y 102,3 sobre los recursos interpuestos y 70,4 y 71,8 sobre el total de los recursos, respectivamente.

# +7

## Control de los incumplimientos tributarios



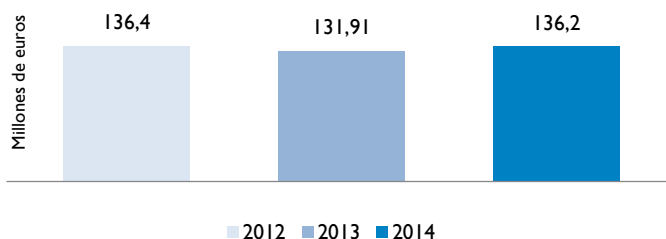
## Impuesto sobre Bienes Inmuebles

### INCORPORACIÓN DE UNIDADES URBANAS Y VALOR CATASTRAL

TIPO DE ACTUACIÓN	NÚMERO DE UNIDADES URBANAS	INCREMENTO VALOR CATASTRAL IMPORTE
Incorporación de unidades urbanas (omisiones e inspección catastral)	4.596	755.404.044

## Resumen del control de los incumplimientos tributarios

### Derechos contraídos



### Abreviaturas de los tributos

IAE: Impuesto sobre Actividades Económicas. IBI: Impuesto sobre Bienes Inmuebles. 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.

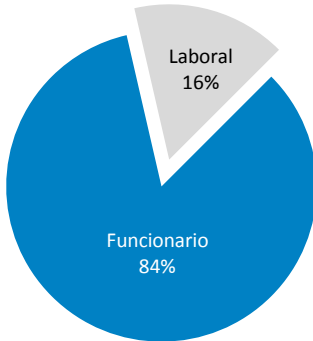
# +8

## Recursos humanos



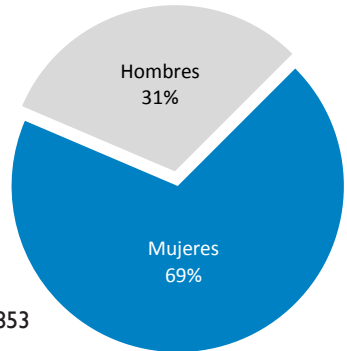
### Personal

Puestos de trabajo



Total puestos de trabajo: 896

Distribución del personal por sexo



Total personal: 853

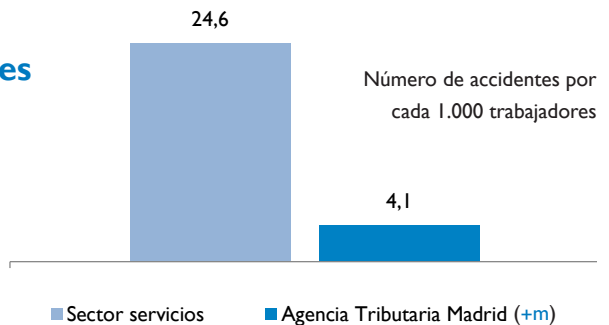
### Formación

	Nº EDICIONES	Nº ALUMNOS	HORAS CURSO	HORAS IMPARTIDAS	HORAS TOTALES
Plan Específico de Formación	23	395	154	252	4.315
Acciones formativas de la aplicación +til	1	15	5	5	75
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>410</b>	<b>159</b>	<b>257</b>	<b>4.390</b>

### Prevención de Riesgos Laborales

#### Siniestralidad laboral

Índice de Incidencia de Accidentes en jornada de trabajo con baja



# +9

## Consejo Rector

- **PRESIDENTE:** D. José Enrique Núñez Guijarro
- **VICEPRESIDENTE:** D. Santiago Ruedas Arteaga
- **DIRECTOR:** D. Antonio Álvarez Dumont
- **SECRETARIO:** D. Mario Gómez-Aller Iglesias
- **VOCALES:** D. Gabriel Casado Ollero • D.ª Alicia Domínguez Martín • D.ª Noelia Martínez Espinosa • D. Modesto Ogea Martínez-Orozco • D. Fernando Prats Máñez • D. Pedro Antonio Rivera Perea • D.ª M.ª de los Ángeles Romera Ayllón • D. José Francisco Trigueros Sellés • D. Juan Zornoza Pérez

Esta memoria es un resumen ejecutivo de la memoria 2014.

Si desea más información, puede consultar la versión completa de la memoria accediendo al Portal del Contribuyente en [www.madrid.es](http://www.madrid.es)