

# Memoria 2020

## Resumen Ejecutivo

# 1. Presentación

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 referirse 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, en un Pleno celebrado el 29 de mayo, 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.

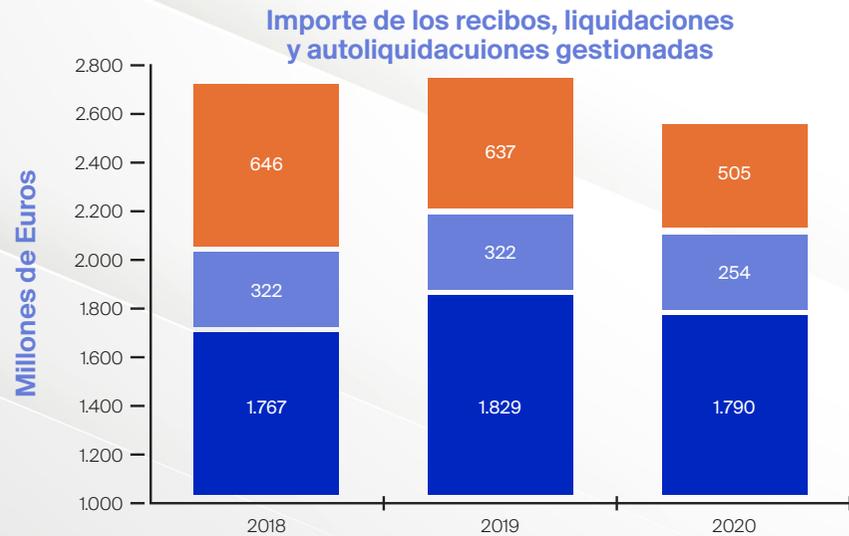
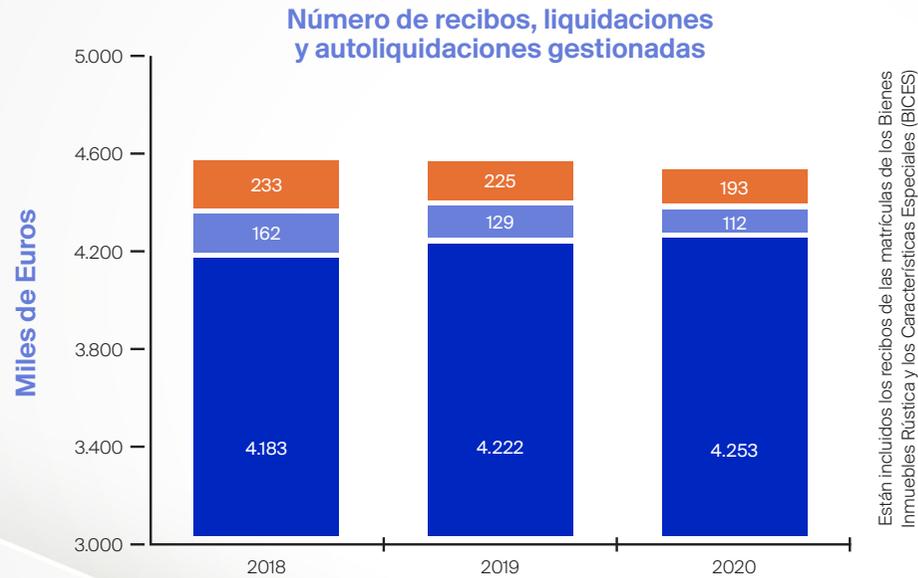
Concluyo invitando a la lectura detallada del contenido de esta Memoria de la ATM correspondiente al año 2020. Un año muy singular como hemos descrito en las líneas anteriores, en el que se ha puesto a prueba las mejores capacidades de todo el equipo humano de la ATM. A todos ellos y a los miembros de 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

## 2. Actividad

### 2.1 Gestión tributaria y catastral

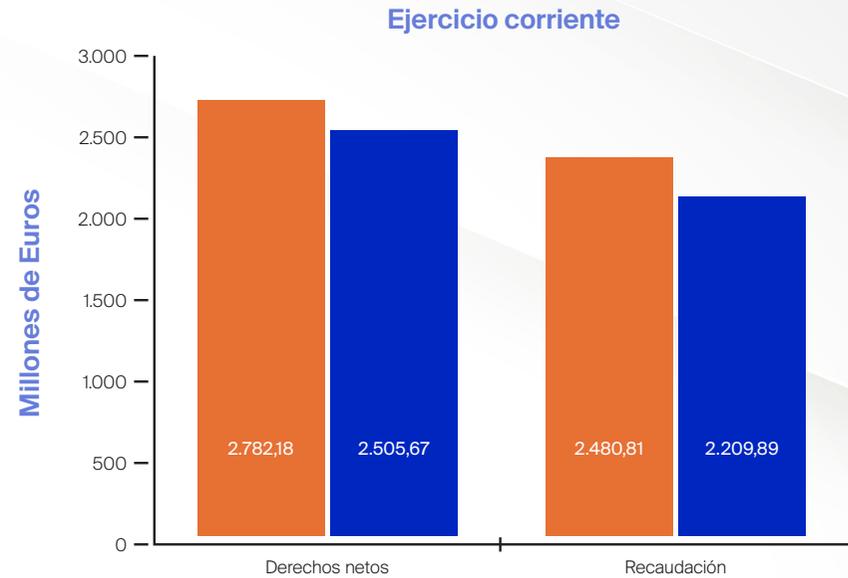
#### Resumen de la gestión tributaria



■ Recibos ■ Liquidaciones ■ Autoliquidaciones

## 2.2 Gestión recaudadora

### Recaudación tributaria

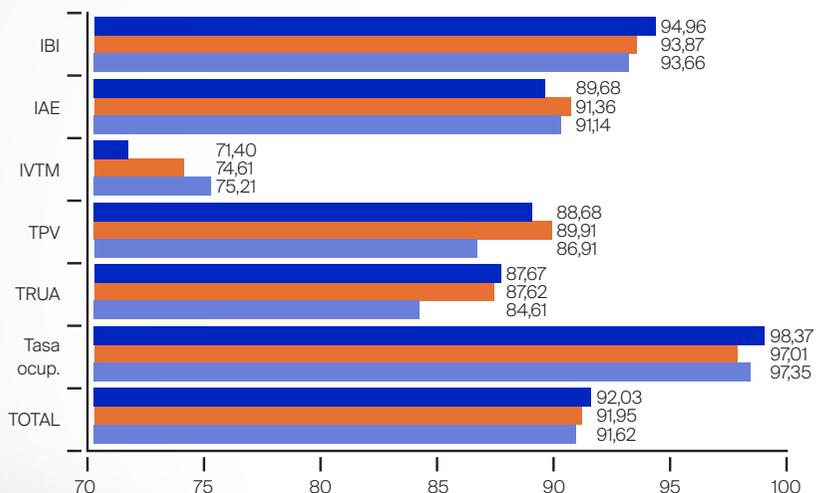


■ 2018 ■ 2019 ■ 2020

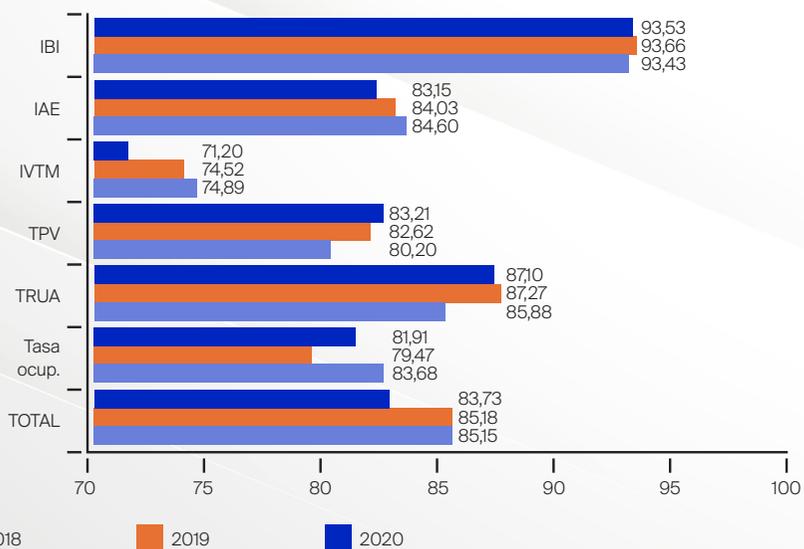
# 2.2 Gestión recaudadora

## Recaudación voluntaria

Evolución del porcentaje de cobro sobre matrícula neta  
Porcentaje de importes cobrados



Evolución del porcentaje de cobro sobre matrícula neta  
Porcentaje de recibos cobrados



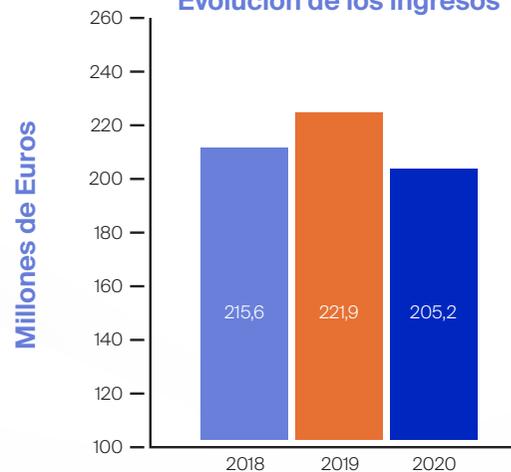
■ 2018 ■ 2019 ■ 2020

Medios de pago y porcentaje de cobros sobre matrícula neta del IBI

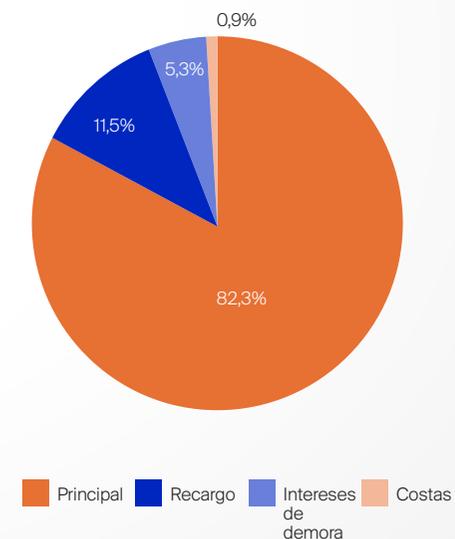
	2018		2019		2020	
Nº recibos matrícula neta	2.145.529		2.155.612		2.172.520	
	Cobrados	%	Cobrados	%	Cobrados	%
No domiciliados	451.254	21,03	432.060	20,04	403.422	18,57
Domiciliados pago único	664.248	30,96	659.682	30,60	667.671	30,73
Sistema especial pago (SEP)	410.929	19,15	399.852	18,55	393.196	18,10
Pago a la carta (PAC)	478.067	22,28	527.277	24,46	567.578	26,13
<b>TOTAL</b>	<b>2.004.498</b>	<b>93,43</b>	<b>2.018.871</b>	<b>93,66</b>	<b>2.031.867</b>	<b>93,53</b>

## Recaudación ejecutiva

Evolución de los ingresos



Desglose de los ingresos



## 2.3 Gestión de recursos y reclamaciones

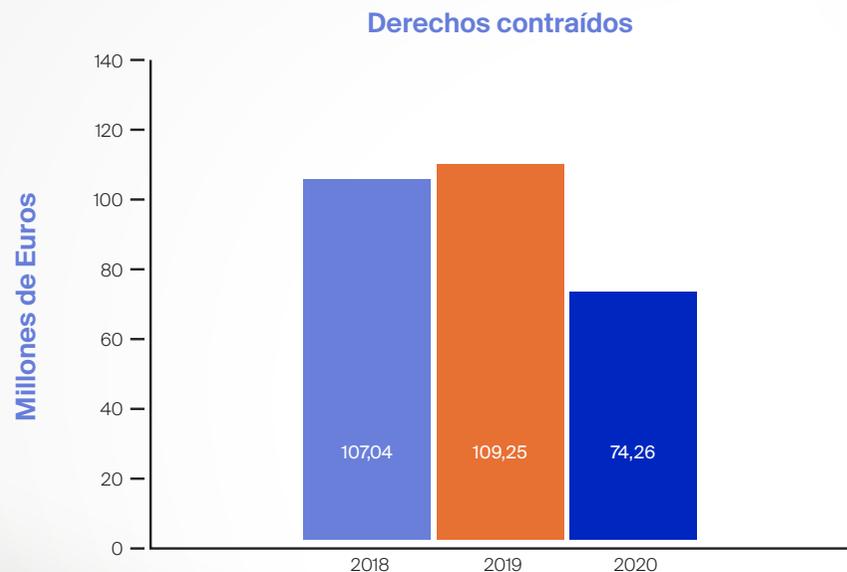
	2018	2019	2020	Variación 2020/2018	Variación 2020/2019
Recursos interpuestos en el año	30.199	27.790	23.064	-23,63%	-17,01%
Total recursos año	40.386	37.167	31.450	-22,13%	-15,38%
Recursos resueltos	31.004	27.859	21.785	-29,73%	-21,80%
% resueltos sobre interpuestos	102,67	100,25	94,45	-8,22	-5,80
% resueltos sobre total recursos	76,77	74,96	69,27	-7,50	-5,69

## 2.4 Control de los incumplimientos tributarios Impuesto sobre bienes inmuebles

### Incorporación de unidades urbanas y valor catastral

	2018	2019	2020	Variación 2020/2018	Variación 2020/2019
Nº de unidades urbanas incorporadas (omisiones e inspección catastral)	3.569	3.030	2.144	-39,93%	-29,24%
Incremento valor catastral (Importe en millones de euros)	478,11	249,80	161,77	-66,16%	-35,24%

## Resumen del control de los incumplimientos tributarios



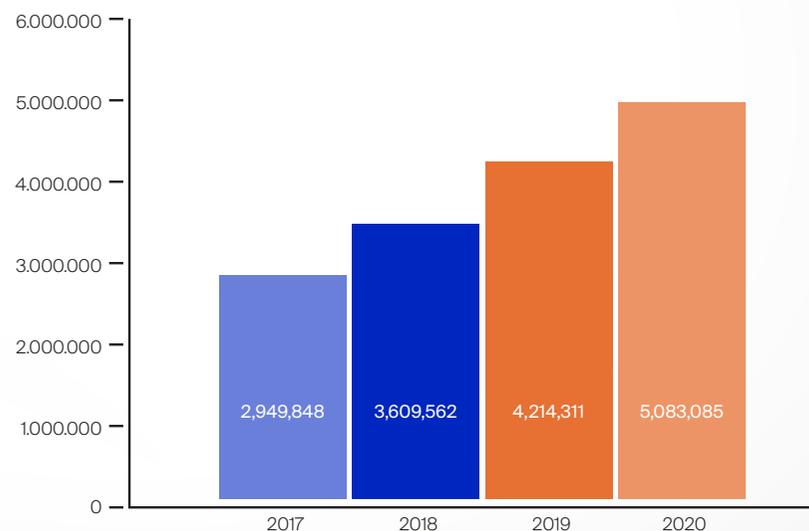
## 2.5 Asistencia tributaria

### Trámites y gestiones por internet

	2017	2018	2019	2020	Variación 2020/2019
<b>Pagos</b>	1.761.084	1.842.869	2.019.299	2.161.108	7,02%
<b>Consulta general tributos</b>	523.222	769.495	880.608	1.263.127	43,44%
<b>Descarga autoliquidaciones</b>	289.905	290.681	301.476	255.859	-15,13%
<b>Domiciliaciones</b>	298.198 <sup>(1)</sup>	433.667	426.663	803.481	88,32%
<b>Otras gestiones</b>	77.439	272.850	586.265	599.510	2,26%
<b>TOTAL</b>	<b>2.949.847</b>	<b>3.609.562</b>	<b>4.214.311</b>	<b>5.083.085</b>	<b>20,61%</b>

(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

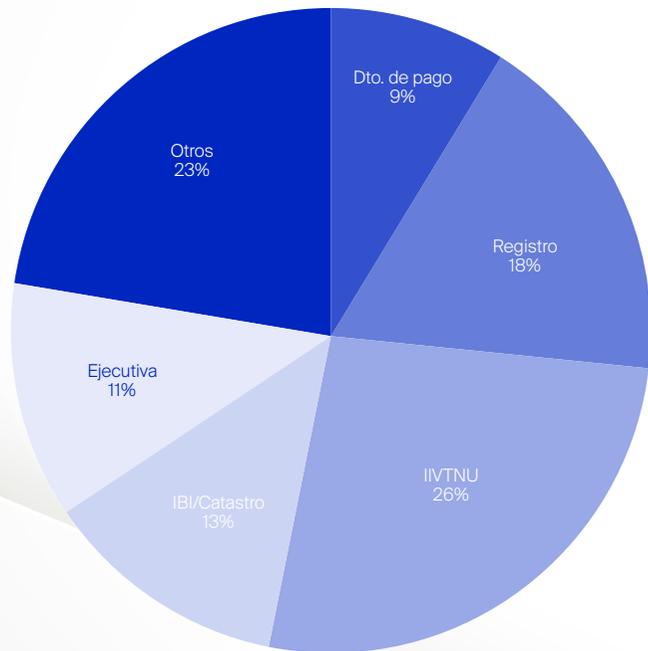


#### Abreviaturas de los tributos

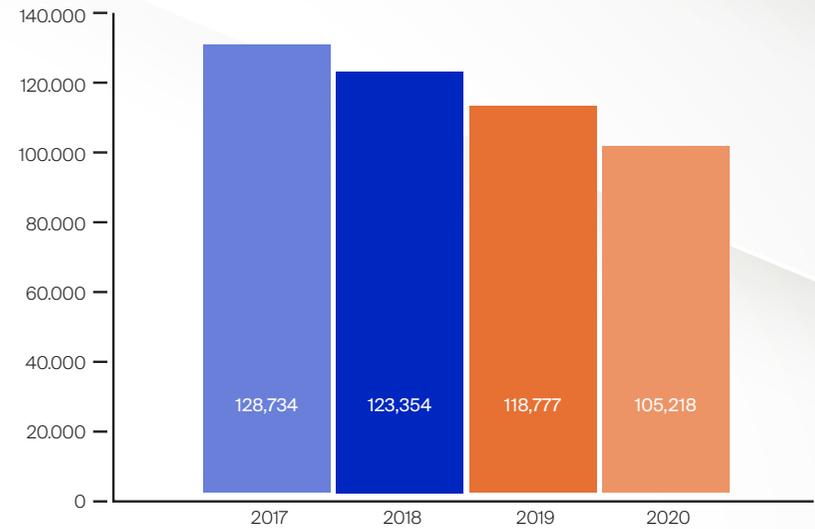
IAE:	impuesto sobre actividades económicas
IBI:	impuesto sobre bienes inmuebles
ICIO:	impuesto sobre construcciones, instalaciones y obras
IIVTNU:	impuesto sobre el incremento de valor de los terrenos de naturaleza urbana
IVTM:	impuesto sobre vehículos de tracción mecánica
TPV:	tasa por paso de vehículos
TRUA:	tasa por prestación del servicio de gestión de residuos urbanos de actividades

# Oficina de Atención Integral al Contribuyente (OAIC)

## Atención por tipo de consulta



## Trámites por Internet



**Total personas atendidas OAIC: 158.400**

En 2020 se ha prestado asistencia a 20.732 contribuyentes para la presentación de la declaración de la Renta de las Personas Físicas del año 2019.

**El tiempo medio de espera en las OAIC ha sido 3'13"**

**El tiempo medio de espera de los contribuyentes con cita previa ha sido 2'25"**

# Facilidades de pago

## 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%
<b>TOTAL</b>	<b>2.019.299</b>	<b>2.161.108</b>	<b>7,02%</b>	<b>234.379</b>	<b>243.090</b>	<b>3,72%</b>

Recaudación en miles de euros

## Domiciliaciones bancarias

TRIBUTO	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	0,7	0,12
IBI	1.585.603	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
<b>TOTAL</b>	<b>2.242.744</b>	<b>53,62<sup>(1)</sup></b>	<b>2.313.795</b>	<b>54,80</b>	<b>2.378.473</b>	<b>55,93</b>	<b>2,31</b>	<b>1,13</b>

## Sistema especial de pago fraccionado con domiciliación bancaria (SEP)

TRIBUTO	2018	2019	2020	Variación 2020/2018	Variación 2020/2019
Nº recibos pagados IBI	410.929	399.852	393.196	-4,32%	-1,66%

## Sistema personalizado de Pago a la Carta (PAC)

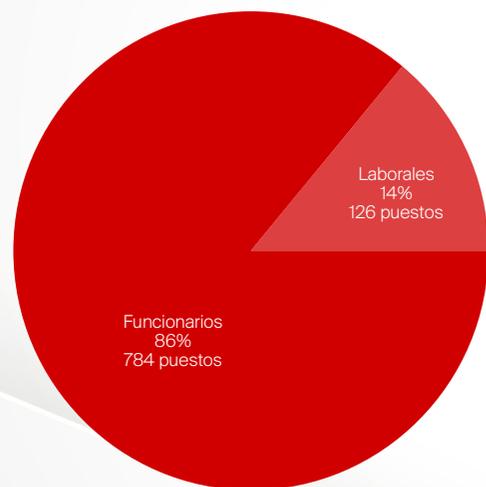
	2019 (efecto 2020)	2020 (efecto 2021)	Variación 2020/2019
Nº inscripciones	381.260	403.548	5,85%
Nº recibos IBI	575.282	606.911	5,50%
Nº recibos de TRUA	15.343	17.165	11,88%

## Aplazamientos y fraccionamientos de pago

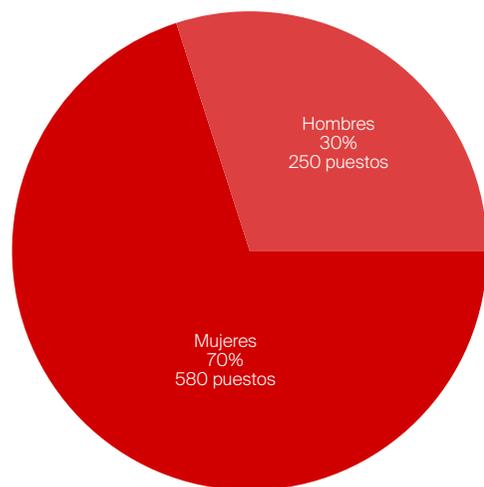
Nº expedientes tramitados	2017	2018	2019	2020	Variación 2020/2019
Aplazamientos	6.892	710	2.525	1.460	-42,18%
Fraccionamientos y entregas a cuenta	171.717	131.386	95.153	57.879	-39,17%
<b>TOTAL</b>	<b>178.609</b>	<b>132.096</b>	<b>97.678</b>	<b>59.339</b>	<b>-39,25%</b>

### 3. Medios: recursos humanos personal

Puestos de trabajo

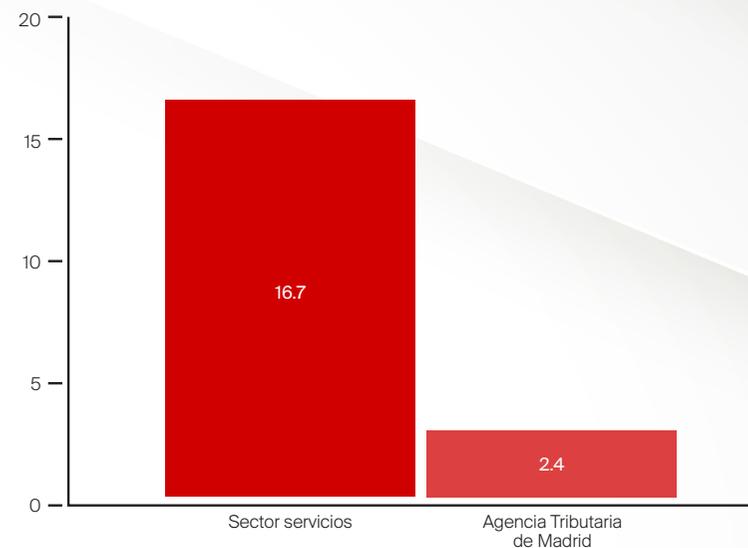


Distribución del personal por sexo



### Prevención de riesgos laborales

Siniestralidad laboral



Numero de accidentes por cada 1.000 trabajadores

### Formación

	Nº ediciones	Nº alumnos	Horas curso	Horas totales
Plan específico de formación	6	90	20	1.800
Otras acciones formativas	5	43	15	370
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>133</b>	<b>35</b>	<b>2.170</b>

## 4. Plan de actuación anual 2020

1. Atención al contribuyente	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 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 demora 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
% de autoliquidaciones del 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

1. Atención al contribuyente	Objetivo 2020	Realizado 2020	% cumplimiento
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 GIIIM, Ejecutiva y web no se han realizado, dado que todos los esfuerzos se han centrado en el diseño, desarrollo e implantación de SAP TRM	
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"	Desarrollo de la mecanización cuando se requiere aportación de garantía	Los objetivos fijados para 2020 basados en desarrollos informáticos en GIIIM, Ejecutiva y web no se han realizado, dado que todos los esfuerzos se han centrado en el diseño, desarrollo e implantación de SAP TRM	
Emisión de cartas de pago ejecutiva Línea Madrid (010/Internet)	Desarrollo y ejecución	0 <sup>(2)</sup>	0
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 <sup>(1)</sup>	75%	88,54%	118,02
Nº de resoluciones del TEAMM comentadas y comunicadas	35	2 <sup>(3)</sup>	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.

## 4. Plan de actuación anual 2020

2. Gestión tributaria <sup>(4)</sup>	Objetivo 2020	Realizado 2020	% cumplimiento
IBI – N° de inscripciones en matrícula	2.210.000	2.216.665	100,30
IBI – N° de liquidaciones	59.000	52.284	88,62
IAE – N° de inscripciones en matrícula	36.000	37.175	103,26
IAE – N° de liquidaciones	7.000	7.104	101,49
IVTM – N° de inscripciones en matrícula	1.800.000	1.793.320	99,63
IVTM – N° de liquidaciones	25.000	22.032	88,13
IVTM – N° de autoliquidaciones	82.000	63.425	77,35
ICIO – N° de liquidaciones	2.000	1.583	79,15
ICIO – N° de autoliquidaciones	24.500	17.589	71,79
IIVTNU – N° de liquidaciones	14.000	11.880	84,86
IIVTNU – N° de autoliquidaciones	98.000	95.379	97,33
TRUA – N° de inscripciones en matrícula	154.000	152.618	99,10
TRUA – N° de liquidaciones	6.000	4.633	77,22
TPSU – N° de liquidaciones	1.500	873	58,20
TPSU – N° de autoliquidaciones	21.000	16.198	77,13
Tasa por Utilización Privativa o Aprovechamiento Especial del Dominio Público Local (TUPDL) – N° de liquidaciones	350	162	46,29
Tasa por Utilización Privativa o Aprovechamiento Especial del Dominio Público Local por el uso de Cajero Automáticos – N° de inscripciones	1.550	1.482	95,61
Tasa por Utilización Privativa o Aprovechamiento Especial del Dominio Público Local: Vados – N° de liquidaciones	2.000	3.092	154,60
Tasa por Utilización Privativa o Aprovechamiento Especial del Dominio Público Local: Vados – N° de inscripciones	51.000	51.422	100,83

2. Gestión tributaria <sup>(4)</sup>	Objetivo 2020	Realizado 2020	% cumplimiento
Otras tasas – N° de liquidaciones	1.050	974	92,76
zación 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	Desarrollo y ejecución	Desarrollos concretos imprescindibles	-----
Implantación de la Prueba de Entrega Electrónica (PEE)	Definición y desarrollo en resto de actuaciones	Desarrollos concretos imprescindibles	-----
Implantación Datawarehouse para Recaudación Ejecutiva	Definición y desarrollo en resto de actuaciones	-----	-----
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 o por parte de la AEAT pero no se ha podido poner en funcionamiento por falta de permiso	-----

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

## 4. Plan de actuación anual 2020

3. 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
Núm. documentos control tributario IAE	500	305	61
Núm. documentos control tributario ICIO	4.000	2.354	58,85
Núm. documentos control tributario IIVTNU	9.500	7.230	76,11
Núm. documentos control tributario IVTM <sup>(5)</sup>	1.000	20	2
Núm. Documentos control tributario TPV	200	17	8,50
Núm. documentos control tributario tasa 1,5%	250	292	116,80
Núm. documentos control tributario TPSU	850	364	42,82
Núm. documentos control tributario otras tasas	1.200	558	46,50
Importe derechos reconocidos en M. de €	97	66,35	68,40
Deuda recuperada de actuaciones de control tributario en millones de € <sup>(6)</sup>	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 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 6,89 millones de euros.

4. 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, nº) 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

## 4. Plan de actuación anual 2020

4. Organización interna	Objetivo 2020	Realizado 2020	% cumplimiento
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 <sup>(7)</sup>
Cursos tributarios	16	8	50 <sup>(7)</sup>
N.º de consultas tributarias	90% del n.º de consultas formuladas	94,12%	104,58
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 <sup>(7)</sup>
Implantar un Plan de promoción de la salud en el entorno laboral, adoptando al menos dos medidas con esta finalidad	Continuidad	8/160	133,33
Contratación responsable. Adjudicación de contratos administrativos a centros especiales de empleo o empresas de reinserción	Al menos dos contratos y uno con SARA	2 contratos (uno con SARA)	100
Jornadas de autoprotección para mujeres/n.º asistentes	4/80	-----	0 <sup>(7)</sup>
Utilización de la red social corporativa "Ayre social" como herramienta de trabajo	Utilización	Sí. Creación de la comunidad ATM-Control Horario	100

(5) Solo se pueden realizar presencialmente, por lo que, dada la situación sanitaria por la pandemia, no se han podido llevar a cabo ninguna jornada.

## 5. Indicadores de gestión

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

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

## 5. Indicadores de gestión

Indicadores		Ratio 2020	Ratio 2019
<b>GESTIÓN RECAUDATORIA</b>			
<b>Recaudación voluntaria tributos periódicos en miles de euros</b>			
<u>Importe recaudación período voluntario</u>	<u>1.491.603</u>	0,94	0,92
Importe anual derechos reconocidos netos	1.593.505		
<b>Recaudación ejecutiva en miles de euros <sup>(3)</sup></b>			
<u>Importe principal recaudación período ejecutivo</u> x100	<u>146.248</u> x100	15,62	13,80
Importe principal deuda gestionable en el año	936.442		
<b>Recaudación total en miles de euros</b>			
<u>Recaudación líquida</u>	<u>2.420.388</u>	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 material 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

## 6. Consejo rector

### Presidencia

Engracia Hidalgo Tena

### Vicepresidencia

José Canal Muñoz

### Secretaría

D<sup>a</sup>. Ana Rivas Cantero

### Dirección de la Agencia Tributaria Madrid

D<sup>a</sup>. Gema T. Pérez Ramón

### Vocalías

D<sup>a</sup>. Arantazu Purificación Cabello López

D. Manuel Alfonso Castro Martínez

D<sup>a</sup>. Elena Collado Martínez

D. Jorge García Castaño

D. Pedro González Torroba

D<sup>a</sup>. Enma López Araujo

D<sup>a</sup>. Blanca Pinedo Teixidor

D. Miguel Ángel Redondo Rodríguez

D<sup>a</sup>. Silvia Elena Saavedra Ibarrodo

