

M E M O R I A

2021



**Gestión Tributaria**  
Organismo Autónomo



**Ayuntamiento**  
de Málaga

M E M O R I A  
2021



**Gestión Tributaria**  
Organismo Autónomo



**Ayuntamiento**  
de Málaga

El Organismo autónomo de Gestión Tributaria, además de otros servicios del Ayuntamiento de Málaga, es responsable de la gestión, inspección y recaudación de los tributos municipales y otros ingresos de derecho público, así como de la gestión del padrón de habitantes de Málaga, las sanciones por infracciones de la Ley de Seguridad Vial y Ordenanzas de Convivencia.

Es su misión participar en la provisión de los medios necesarios para el continuo desarrollo del municipio de Málaga en beneficio de la sociedad.

Es su visión ser reconocida en su ámbito nacional e internacional, como una organización pública: excelente-eficiente-innovadora-altamente transparente-abierta y responsable, que integra las TICs (tecnologías de la información y comunicación) de forma interna (oficina sin papeles) y externa (tramitación electrónica simplificada) en los servicios municipales que tiene encomendados –solidaria y con fuerte vocación social- que cuida la igualdad y la conciliación de la vida familiar y profesional de sus funcionarios y empleados públicos.

Gestión Tributaria promueve y facilita la relación de la ciudadanía con la administración tributaria municipal mediante una prestación de servicios cercana, ágil y eficiente, solidaria, sensible con las personas en riesgo de exclusión, transparente y participativa, aplicando las nuevas tecnologías al servicio de la sociedad.

[gestrisam.malaga.eu](http://gestrisam.malaga.eu)



951 92 92 92



[gestrisam@malaga.eu](mailto:gestrisam@malaga.eu)

## DATOS DESTACADOS DEL EJERCICIO 2021

Gestión recaudatoria total

592 Millones de €

Porcentaje total recaudado en periodo voluntario

91,57 %

Porcentaje de recibos domiciliados

74,47 %

Usuarios que han realizado trámites telemáticos

354.774

Satisfacción atención presencial

9,06 sobre 10

Beneficios fiscales

19 Millones de €

## Índice

I.		II.		III.	
Introducción	3	Recursos humanos	8	Ejecución presupuestaria	11
IV.		V.		VI.	
Resultados económicos	12	Transferencias de otras administraciones	15	Padrón de habitantes	17
VII.		VIII.		IX.	
Notificaciones	17	Gestión de recursos y tramitación de infracciones	18	Relaciones con la ciudadanía	19
		X.			
		Otras cuestiones de interés	24		



**Gestión Tributaria**  
Organismo Autónomo



**Ayuntamiento  
de Málaga**

## I. Introducción

El Organismo Autónomo de Gestión Tributaria y Otros Servicios del Excmo. Ayuntamiento de Málaga (GESTRISAM), cuyos principales datos de gestión y hechos más relevantes de las actuaciones que desempeña se presentan en esta Memoria del ejercicio 2021, orienta su actividad al cumplimiento de las expectativas de sus dos grupos de interés más relevantes: la Ciudadanía y el Excmo. Ayuntamiento de Málaga, fijando en su Marco Estratégico la Misión de facilitar a los contribuyentes el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, por una parte, y por otra, la gestión de los ingresos de derecho público para la provisión de los medios económicos necesarios al desarrollo de la ciudad.

La crisis provocada por el Covid19 a partir de marzo de 2020 y la prolongación de la pandemia durante el ejercicio 2021 ha mantenido sus importantes efectos, además de en el entorno estrictamente sanitario, sobre los ámbitos social y económico, algo a lo que la Administración Pública en general y GESTRISAM en particular, no han sido ajenas, por las significativas repercusiones de esta situación en muchos aspectos de su gestión, particularmente en lo relacionado con la prevención de riesgos para la salud tanto para las personas que trabajan en nuestro Or-

ganismo como para las que acuden a nuestras oficinas en su calidad de usuarias de nuestros servicios.

Las consecuencias más directas fueron de naturaleza organizativa, con la implantación del teletrabajo (que se mantuvo hasta mayo de 2021), la puesta en marcha de la atención presencial mediante cita previa y el refuerzo de la asistencia telefónica y telemática, con significativos avances en la implementación total y definitiva de la administración electrónica como forma preferente de relación con la ciudadanía en el medio y largo plazo, impulsada por la creciente cultura digital de nuestra sociedad, que demanda cada vez más recibir los servicios por esta vía.

Es precisamente esta disrupción en la forma de gestionar la que ha impulsado al Organismo a iniciar en 2021 un proceso de contratación de una nueva plataforma informática, que permita seguir avanzando en la modernización de nuestros procesos y en potenciar la tramitación telemática y la oficina sin papeles, con los estándares de modernidad y calidad que ofrecen las actuales tecnologías de la información y la comunicación, y exigen quienes requieren nuestros servicios. Dada la complejidad de un proceso de esta naturaleza, especialmente en lo

tocante a la definición de los requerimientos de la nueva aplicación informática de gestión integral, la previsión es que la licitación se produzca antes de que finalice 2022.

## Impulso al teletrabajo, atención presencial mediante cita previa y refuerzo de la asistencia telefónica y telemática.

Otro hecho muy relevante que ha tenido lugar durante el año 2021 ha sido la Sentencia del Tribunal Constitucional 182/2021, de 26 de octubre de 2021, que ha afectado al Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (Plusvalía), ya que ha declarado la inconstitucionalidad y nulidad de los artículos 107.1, segundo párrafo, 107.2.a) y 107.4 del texto refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, dejando un vacío normativo temporal sobre la determinación de la base imponible que impide la liquidación, comprobación, recaudación y revisión de este tributo local y, por tanto, su exigibilidad. El vacío normativo duró hasta el 10 de noviembre, fecha en la que entra en vigor el *“Real Decreto-ley 26/2021, de 8 de noviembre, por el que se adapta el texto refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, aprobado por el Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, a la reciente jurisprudencia del Tribunal Constitucional respecto del Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Na-*

*turaliza Urbana”*, que regula la nueva aplicación del impuesto y que ha motivado que desde finales de 2021 se haya trabajado intensamente en ultimar la propuesta de aprobación de la modificación de la ordenanza vigente hasta el 26 de octubre pasado.

En cualquier caso, este impuesto sigue marcado por una alta conflictividad no resuelta por la aprobación del citado Real Decreto Ley por lo que resulta muy complejo realizar predicciones para años próximos sobre el impacto real que provocará en el impuesto la elección del método de cálculo de la base imponible, aunque se prevé un efecto negativo muy significativo de la nueva regulación en las cuentas municipales.

En términos numéricos, en 2021, se han cumplido los principales objetivos económicos del Organismo: por un lado se ha superado el importe de derechos reconocidos respecto al año anterior en más de un 4% pasando de 580 a 604 millones de euros, superando con ello en un 2% la cifra presupuestada; por otro, se ha recaudado un 5% más, alcanzado este ejercicio los 592 millones de euros, lo que supone un 4% más que la recaudación prevista.

Unos logros que permiten el cumplimiento del compromiso de GESTRISAM con la sostenibilidad de las finanzas municipales y que representan unos resultados que podemos calificar como muy satisfactorios para un periodo complejo y lleno de limita-

ciones. Estos datos se han visto acompañados de niveles de cumplimiento muy significativos en los demás indicadores de la gestión de nuestra organización, en los que se ha satisfecho mayoritariamente la consecución de los objetivos previstos.

En el orden interno de nuestro Organismo, además de las implicaciones para la gestión tributaria de la reorganización que ha implicado la nueva configuración de la Plusvalía por las circunstancias antes expuestas, podemos hacer mención a la situación de la Inspección Tributaria que se ha visto afectada por la imposibilidad de efectuar actuaciones territoriales por parte de los agentes de forma programada y ordenada como consecuencia de la situación sanitaria; en contrapartida, queremos destacar la continuidad de las campañas de invitación a declarar que propician una reducción de la actividad inspectora y sancionadora y un aumento de las declaraciones voluntarias de los ciudadanos, fin último de las acciones en este ámbito.

En materia de gestión de tributos, la Prestación Patrimonial de Carácter Público no Tributaria que sustituyó en 2020 a la Tasa por la Recogida de Basuras de Actividades Económicas obligó a articular nuevos canales de comunicación y de relación con otras áreas municipales dado el carácter compartido de la gestión de esta prestación, que se han ido desplegando y perfeccionando durante todo el año 2021.

Por lo que se refiere a los procesos de recaudación, cabe destacar un nuevo incremento en el porcentaje global de cobro de recibos en periodo voluntario que, habiendo superado hace unos años el 90%, se ha aproximado en 2021 al 92%; así como la recuperación de la gestión de cobro en vía ejecutiva, que tras su ralentización en 2020 con motivo de las adaptaciones de los plazos aplicables a la misma por la situación de estado de alarma, ha vuelto a alcanzar e incluso ha superado los niveles anteriores a la pandemia, con la consiguiente contribución a que el sostenimiento de los gastos municipales se realice de manera igualitaria por todos los contribuyentes.



En cuanto a la gestión del Padrón Municipal de Habitantes, 2021 ha sido un año de ciertas limitaciones para la prestación de nuestros servicios debido a las restricciones con motivo de la pandemia ya citadas. No obstante se han mantenido sistemas alternativos para mantener vías opcionales a

## GESTRISAM persigue acercar la Administración Tributaria a los ciudadanos a través de una gestión ágil.

la presencial para la realización de los trámites correspondientes al empadronamiento, y para ello, se ha seguido avanzando en la tramitación telemática, así como en el uso de formularios en la web y del correo electrónico.

GESTRISAM persigue, por otra parte, acercar la Administración Tributaria a los ciudadanos a través de una gestión ágil poniendo las nuevas tecnologías al servicio de la sociedad, sin menoscabo del mantenimiento de todas las demás vías de prestación de nuestros servicios. Fruto de lo anterior, y en un entorno especialmente complejo, se observa un significativo crecimiento de la atención telemática, frente al mantenimiento de las atenciones pre-

senciales y telefónicas en cifras similares a las de 2020.

El avance en el uso de las nuevas tecnologías se ha materializado en la actualización de la página Web de GESTRISAM, con una mejora sustancial de su diseño y accesibilidad e incorporando enlaces correspondientes a trámites de especial interés para la ciudadanía (nueva Plusvalía, información sobre embargos...) así como en el impulso de la tramitación telemática, a través de la Sede electrónica “Carpetas Ciudadanas”, mediante la incorporación de nuevos trámites competencia del Organismo.

En la misma línea de proximidad a la ciudadanía, el programa *GESTRISAM Solidaria* pretende facilitar a personas económicamente desfavorecidas el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, mediante diversas intervenciones en materia de asistencia especializada y facilitación del pago. En 2021, con la derogación del programa de Ayudas al IBI en cumplimiento de adaptaciones legales se produjo la aprobación, por la Junta de Gobierno Local, de una nueva normativa específica reguladora de la ayuda económica a personas propietarias de viviendas con escasos recursos económicos para el mantenimiento de su medio habitual. En colaboración con el Área de Derechos Sociales se aprobó la correspondiente convocatoria de subvenciones, en la que se recogían los requisitos, plazos, presentación



de solicitudes y fecha de resolución. *GESTRISAM Solidaria*, en este entorno de crisis, ha incrementado el número de las solicitudes con respecto al año 2020 en más del 50%.

Todo lo anterior podría explicar los excelentes resultados en las encuestas de valoración que se realizan a los usuarios presenciales, telefónicos y telemáticos, que se sitúan y mantienen en niveles muy satisfactorios, como se podrá ver en el capítulo correspondiente de esta Memoria.

En otro orden de cosas, GESTRISAM continúa manteniendo una intensa y estrecha colaboración con la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP) y con diversos organismos públicos para impulsar la mutua colaboración que facilite la gestión de todos nosotros y contribuya a mejorar el servicio que prestamos a la ciudadanía; entre los principales, la AEAT (con quien se han suscrito diversos convenios de intercambio de información y cooperación recaudatoria), la Dirección General del Catastro y la Dirección General de Tráfico.

Además de la colaboración con los citados Organismos, el Observatorio Tributario Andaluz (OTA) que gestiona y mantiene permanentemente actualizado GESTRISAM tiene como objetivo contribuir a un mayor conocimiento de la Hacienda municipal tanto de universitarios e investigadores como del público en general, para



lo que elabora y presenta diversa información estadística tributaria, económica y financiera de los municipios, recogiendo datos útiles para el mundo local en el ámbito de su financiación, ofreciendo contenidos permanentemente actualizados y posibilitando acceder a la información con sencillez.

Los resultados que se presentan en las páginas que siguen son fruto de la profesionalidad, la dedicación y el trabajo bien hecho de todos los hombres y mujeres que componen la plantilla de GESTRISAM, de cuya satisfacción por trabajar en este organismo, situada en niveles igual de elevados que su compromiso, nos enorgullecemos.

**El programa "*GESTRISAM Solidaria*" pretende facilitar a personas económicamente desfavorecidas el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.**

## II. Recursos humanos

Organigrama a 31 de diciembre de 2021



Composición del Consejo Rector a 31 de diciembre de 2021

**PRESIDENTE:**

D. Carlos María Conde O´Donnell.

**VICEPRESIDENTE:**

D. Avelino de Barrionuevo Gener.

**SECRETARIA DELEGADA:**

D<sup>a</sup>. Teresa Giner Esteve.

**VOCALES:**

D<sup>a</sup> Teresa Porras Teruel.

D<sup>a</sup> Ruth Sarabia García.

D<sup>a</sup> Alicia Murillo López.

D. Salvador Trujillo Calderón.

D. Pablo Orellana Smith.

D<sup>a</sup> Noelia Losada Moreno.

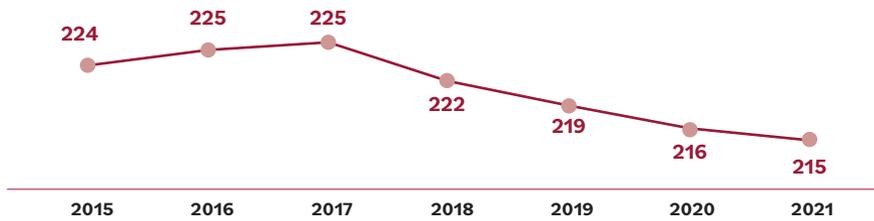
D. Nicolás Sguiglia.

D<sup>a</sup> M. Dolores Turanzas Romero.

D. Víctor Manuel Solla Bárcena.

D. Carlos Gómez Cambronero Sainz de la Maza

## Evolución de la Plantilla Media del Organismo



## Plantilla a 31 de diciembre

	2021	2020
Gerencia	2	2
Subdirección de Admón. y Asuntos Generales	30	31
Subdirección de Asesoría Jurídica	13	13
Subdirección de Presupuestos, Control y Estudios	15	15
Subdirección de Recaudación	36	34
Subdirección de Atención al Ciudadano	48	46
Subdirección Gestión de Tributos	75	80
<b>TOTAL</b>	<b>219</b>	<b>221</b>

## Datos de la plantilla por categorías profesionales a 31 de diciembre

	2021	2020
Técnico de Grado Superior	10	10
Técnico de Grado Medio	38	39
Técnico Auxiliar	127	128
Auxiliar	40	39
Ordenanza	4	4
Personal de Limpieza	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>219</b>	<b>221</b>

### Distribución de la plantilla por sexos a 31 de diciembre

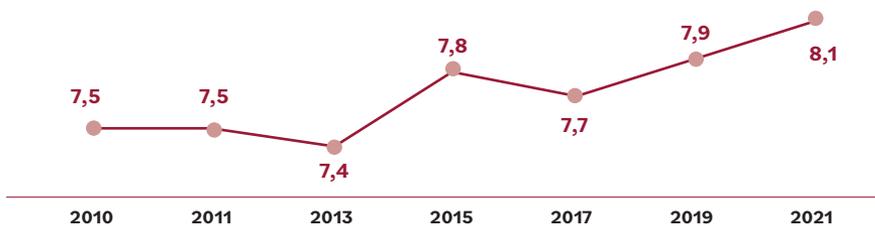
	2021	2020
Nº de hombres	89	89
Nº de mujeres	130	132
<b>TOTAL</b>	<b>219</b>	<b>221</b>

### Formación

Las condiciones epidemiológicas por las que transcurrió el año 2021 obligaron a que las acciones formativas durante dicho año se desarrollaran en su inmensa mayoría bajo la modalidad on-line. El total de horas ofertadas al personal del Organismo durante 2021 fueron 3.123 de las que se impartieron 2.823, con un total de 13:09 horas de formación al año por empleado, con una valoración de 8,60 puntos sobre 10.

### Satisfacción interna

GESTRISAM cuenta con uno de los cuestionarios más avanzados e innovadores del panorama de las encuestas de clima laboral (encuesta de satisfacción interna del personal), fruto de varios ciclos desde 2009 de profundas revisiones de la metodología utilizada en este tipo de encuestas.



*Puntuación sobre 10*

### III. Ejecución presupuestaria

#### Presupuesto de gastos 2021

En miles de euros (€)

Capítulos	Crédito Definitivo	Obligaciones Reconocidas
I Gastos de Personal	11.950	10.954
II Gastos en Bienes y Servicios	3.874	3.258
III Gastos financieros	1	1
IV Transferencias Corrientes	21	0
<b>TOTAL GASTOS CORRIENTES</b>	<b>15.846</b>	<b>14.213</b>
VI Inversiones Reales	91	29
<b>TOTAL GASTOS DE CAPITAL</b>	<b>91</b>	<b>29</b>
VIII Activos Financieros	20	6
<b>TOTAL GASTOS FINANCIEROS</b>	<b>20</b>	<b>6</b>
<b>TOTAL GASTOS</b>	<b>15.957</b>	<b>14.248</b>

#### Presupuesto de ingresos 2021

En miles de euros (€)

Capítulos	Previsión Definitiva	Derechos Reconocidos Netos
III Tasas y Otros Ingresos	0	7
IV Transferencias Corrientes	15.726	14.400
V Ingresos Patrimoniales	1	0
<b>TOTAL INGRESOS CORRIENTES</b>	<b>15.727</b>	<b>14.407</b>
VI Inversiones Reales	91	29
<b>TOTAL INGRESOS CAPITAL</b>	<b>91</b>	<b>29</b>
VIII Activos Financieros	139	9
<b>TOTAL INGRESOS FINANCIEROS</b>	<b>139</b>	<b>9</b>
<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>15.957</b>	<b>14.445</b>

## IV. Resultados económicos

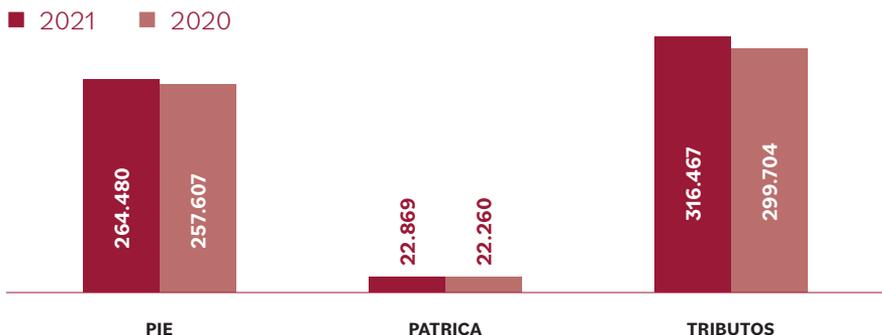
### IV.1 Resultados globales de la gestión tributaria

Derechos reconocidos En miles de euros (€)

Derechos Reconocidos Puestos al Cobro (*)	2021	2020	Variación Absoluta	Variación Porcentual
O.A. Gestión Tributaria				
Recibos	186.558	190.137	-3.579	-1,88
Liquidaciones	76.110	70.710	5.400	7,64
Autoliquidaciones	36.658	27.829	8.829	31,72
Transferencias M <sup>º</sup> Economía y Hacienda	4.141	3.653	488	13,35
Participación en Ingresos del Estado	264.480	257.607	6.873	2,67
Participación en Tributos de la C. Autónoma	22.869	22.260	609	2,74
<b>SUBTOTAL</b>	<b>590.816</b>	<b>572.196</b>	<b>18.620</b>	<b>3,25</b>
Recibos, liquidaciones y autoliquidaciones gestionadas por otras Direcciones Generales y Servicios del Ayuntamiento	13.000	7.375	5.625	76,27
<b>TOTAL</b>	<b>603.816</b>	<b>579.571</b>	<b>24.245</b>	<b>4,18</b>

(\*) Incluye los importes de recargos a favor de la Diputación Provincial

Derechos reconocidos En miles de euros (€)



## Recaudación

En miles de euros (€)

Total recaudado (*)	2021	2020	Variación Absoluta	Variación Porcentual
O.A. Gestión Tributaria				
Cobros en periodo voluntario	260.454	250.520	9.934	3,96
<i>Recibos</i>	173.059	173.966	-907	-0,52
<i>Liquidaciones</i>	53.344	50.757	2.587	5,10
<i>Autoliquidaciones</i>	34.051	25.797	8.254	32,00
Cobros en ejecutiva	30.941	23.484	7.457	31,75
Transferencias M <sup>o</sup> Economía y Hacienda	4.141	3.653	488	13,34
Participación en Ingresos del Estado	264.480	257.607	6.873	2,67
Participación en Tributos de la C. Autónoma	22.869	22.260	609	2,74
<b>SUBTOTAL</b>	<b>582.885</b>	<b>557.524</b>	<b>25.361</b>	<b>4,55</b>
Recibos, liquidaciones y autoliquidaciones gestionadas por otras Direcciones Generales y Servicios del Ayuntamiento	9.570	6.188	3.382	54,66
<b>TOTAL</b>	<b>592.455</b>	<b>563.712</b>	<b>28.743</b>	<b>5,10</b>

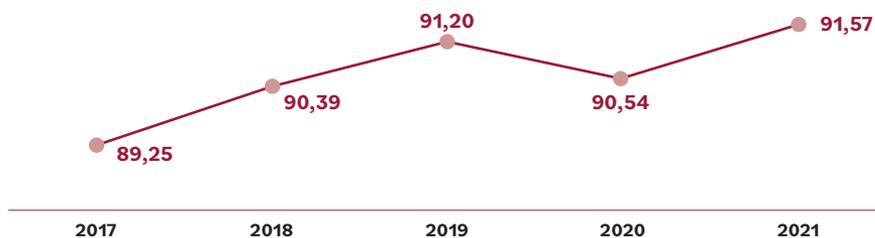
(\*) Incluye los importes de recargos a favor de la Diputación Provincial

## IV.2 Porcentaje de recaudación de recibos

En porcentaje (%)

Cobros de recibos	2021 s/importe	2020 s/importe
I.B.I. Urbana	93,88	93,45
I.B.I. Urbana Organismos Públicos	94,72	86,53
BICE <sup>^</sup> S	99,74	100,00
I.B.I. Rústica	83,36	79,56
I.V.T.M.	77,98	78,12
I.A.E.	93,15	92,71
T. Entrada Vehículos	92,68	92,50
T. Cajeros	51,59	75,21
<b>RECIBOS ORGANISMO</b>	<b>91,83</b>	<b>90,90</b>
PPPNT-Basura Actividades Económicas	65,59	75,16
T. Quioscos	76,74	76,90
T. Mercados	88,35	84,66
T. Aprov. Venta Ambulante	—	52,63
T. Mesas	63,66	57,21
T. Toldos	66,75	59,40
<b>RECIBOS OTRAS ÁREAS MUNICIPALES</b>	<b>73,39</b>	<b>66,66</b>
<b>TOTAL</b>	<b>91,57</b>	<b>90,54</b>

## Porcentaje de Cobro de Recibos



## IV.3 Recaudación ejecutiva

## Recaudación

En miles de euros (€)

Tipo de actuación	2021	2020	Variación Absoluta	Variación Porcentual
Emisiones	15.371	11.752	3.619	30,8
Fraccionamientos	3.615	3.609	6	0,2
Actuaciones ejecutivas	11.955	8.123	3.832	47,2
<b>TOTAL</b>	<b>30.941</b>	<b>23.484</b>	<b>7.457</b>	<b>31,8</b>

## IV.4 Lucha contra el fraude

## Expedientes

Expedientes por Concepto (número)	2021	2020	Variación Absoluta	Variación Porcentual
IIVTNU	1.112	844	268	32%
ICIO	16	211	-195	-92%
Restantes actuaciones	138	347	-209	-60%
<b>TOTAL</b>	<b>1.266</b>	<b>1.402</b>	<b>-136</b>	<b>-10%</b>

## Actas

En miles de euros (€)

Actas por Concepto	2021	2020	Variación Absoluta	Variación Porcentual
IAE	348	384	-36	-9%
IIVTNU	1.289	2.280	-991	-43%
ICIO	275	354	-79	-22%
Tasa Entrada de Vehículos	15	31	-16	-52%
Tasa Basura AA.EE	37	57	-20	-35%
Tasa Licencia Apertura	33	47	-14	-30%
Tasa Utilización Subsuelo	706	182	524	287%
<b>TOTAL</b>	<b>2.703</b>	<b>3.335</b>	<b>-632</b>	<b>-19%</b>

## V. Transferencias de otras administraciones

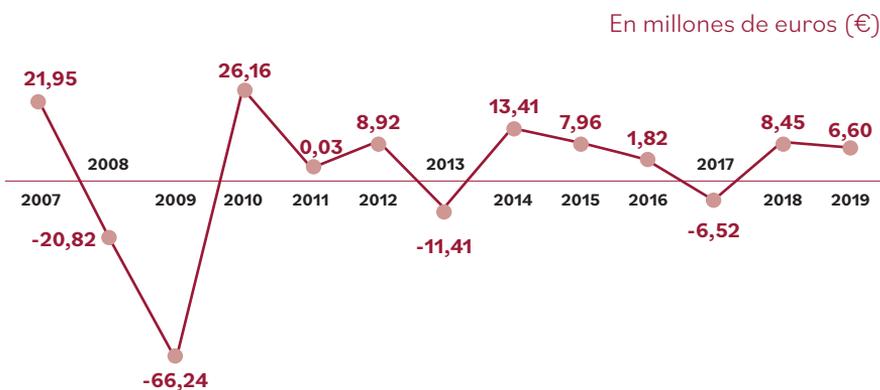
### V.1 Participación del Ayuntamiento de Málaga en los Ingresos del Estado (PIE)

En miles de euros (€)

Conceptos	2021	2020	
ENTREGAS A CUENTA	Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas	9.987	9.097
	Impuesto sobre el Valor Añadido	9.667	9.901
	Impuestos Especiales:		
	Sobre la Cerveza	50	53
	Sobre Productos Intermedios	3	3
	Sobre el Alcohol y Bebidas Derivadas	123	137
	Sobre Hidrocarburos	1.630	1.509
	Sobre las Labores del Tabaco	837	883
	<b>TOTAL CESIÓN</b>	<b>22.296</b>	<b>21.583</b>
	Participación Fondo Complementario de Financiación	220.801	214.239
	Compensaciones IAE	17.777	17.249
	<b>TOTAL FONDO COMPLEMENTARIO DE FINANCIACIÓN</b>	<b>238.578</b>	<b>231.488</b>
	LIQUIDACIÓN X-2	6.602	8.448
LIQUIDACIÓN X-3		-917	
LIQUIDACIÓN EJERCICIO 2008	-572	-572	
LIQUIDACIÓN EJERCICIO 2009	-2.425	-2.425	
<b>TOTAL PARTICIPACIÓN EN LOS TRIBUTOS DEL ESTADO</b>	<b>264.480</b>	<b>257.605</b>	

Nota: Ingresos y reintegros efectivos producidos durante el año (criterio de caja).

La evolución de las liquidaciones definitivas practicadas por el Estado en Málaga se muestran en el siguiente gráfico, donde se observan las liquidaciones negativas producidas en 2008, 2009, 2013 y 2017:



## V.2 Participación del Ayuntamiento de Málaga en los tributos de la Comunidad Autónoma de Andalucía (PATRICA)

La dotación de la PATRICA, congelada desde 2012, volvió a incrementarse a partir de 2019. Para 2021 el Consejo de Gobierno de la Comunidad Autónoma recogió en el Presupuesto que su dotación se elevaba hasta los 510 millones de euros, lo que representa un 6% de aumento en estos últimos tres años.

La cantidad percibida en concepto de PATRICA en 2021 fue de 22.869.363,59 euros. En 2020 alcanzó 22.260.793,31 euros.

## VI. Padrón de habitantes

### Número de Actuaciones

Tipo de actuación	2021	2020
Altas por cambio de residencia	20.491	15.680
Altas por nacimiento	4.665	3.856
Altas por omisión	2.845	1.777
<b>TOTAL ALTAS</b>	<b>28.001</b>	<b>21.313</b>
Bajas por caducidad	4.382	689
Baja por cambio residencia	16.364	13.527
Baja por defunción	5.312	4.516
bajas por duplicado	305	90
Bajas por inclusión indebida	1.111	34
<b>TOTAL BAJAS</b>	<b>27.474</b>	<b>18.856</b>
Modificaciones datos personales	29.076	9.823
Modificaciones cambio domicilio	27.620	22.725
Modificaciones territoriales	11.934	6.550
Modificaciones por confirmación	1.514	1.174
Modificaciones por renovación	6.885	4.485
<b>TOTAL MODIFICACIONES</b>	<b>77.029</b>	<b>44.757</b>
<b>TOTAL</b>	<b>132.504</b>	<b>84.926</b>

## VII. Notificaciones

### Número de Notificaciones

Correspondencia distribuida	2021	2020	Variación Absoluta	Variación Porcentual
Notificación con acuse de recibo	499.057	444.350	54.707	12,3
Notificación sin acuse de recibo	715.427	728.636	-13.209	-1,8
<b>TOTAL</b>	<b>1.214.484</b>	<b>1.172.986</b>	<b>41.498</b>	<b>3,5</b>

## VIII. Gestión de recursos y tramitación de infracciones

### Gestión de Recursos

Recursos por tipo de actuación (número)	2021	2020
Tercería de dominio	18	12
I.B.I.	314	341
I.A.E.	125	132
I.V.T.M.	246	171
I.C.I.O	96	82
I.I.V.T.N.U (plusvalías)	1.603	488
Tasa basura doméstica	2	1
Tasa entrada vehículos	72	67
Afección de bienes	0	5
Tasa basura actividades económicas	137	103
Ejecutiva	645	399
Inspección	18	13
Multas-apremio	900	597
Multas-voluntaria	1.389	1004
Sanciones ordenanza convivencia	122	54
Tasa basura vivienda turística	21	0
Tributos otras áreas	147	83
Otros escritos	21	8
<b>TOTAL</b>	<b>5.876</b>	<b>3.560</b>

### Tramitación de Infracciones

Importe en miles de euros (€)

Expedientes	2021		2020	
	Número	Importe	Número	Importe
Convivencia Ciudadana	8.078	1.006	3.632	525
Limpieza	28	12	32	13
Ruidos y Vibraciones	3.048	612	1.191	239
Bienestar animal	542	117	404	87
V. Ambulante y L.O. 4/2015	584	92	392	67
Ocupación de la Vía Pública	42	50	108	97
Mascarillas	1.631	82	2.604	130
<b>TOTAL</b>	<b>13.953</b>	<b>1.971</b>	<b>8.363</b>	<b>1.158</b>

## IX. Relaciones con la ciudadanía

### IX.1 Atención presencial, información telefónica y atención telemática

Volumen de atenciones En número

Tipo	2021	2020	Variación Absoluta	Variación Porcentual
Atención presencial	89.382	89.127	255	0,3
Atención telefónica	127.366	130.946	-3.580	-2,7
Atención telemática (e-mails y otros)	67.519	56.250	11.269	20,0
<b>TOTAL</b>	<b>284.267</b>	<b>276.323</b>	<b>7.944</b>	<b>2,9</b>

Accesos a la web En número

Tipo	2021	2020	Variación Absoluta	Variación Porcentual
Visitantes	476.976	438.275	38.701	8,8
Páginas del Organismo accedidas	2.578.085	2.429.184	148.901	6,1

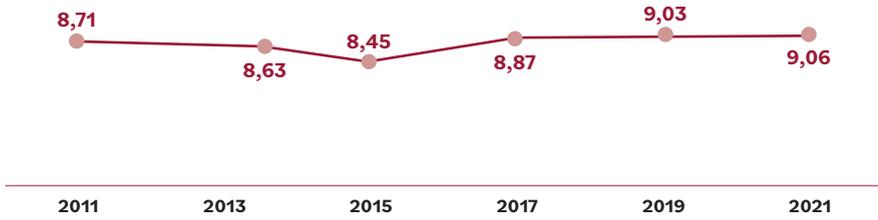
Trámites telemáticos En número

Tipo	2021	2020	Variación Absoluta	Variación Porcentual
<i>CON FIRMA ELECTRÓNICA (Carpeta Ciudadana)</i>	<i>171.662</i>	<i>114.281</i>	<i>57.381</i>	<i>50,2</i>
<i>SIN FIRMA ELECTRÓNICA</i>	<i>183.112</i>	<i>151.063</i>	<i>32.049</i>	<i>21,2</i>
Cartas de pago de recibos	51.630	36.473	15.157	41,6
Domiciliaciones bancarias	10.844	7.334	3.510	47,9
Justificantes de pago	30.061	16.794	13.267	79,0
Autoliquidaciones del IVTM	10.637	11.401	-764	-6,7
Justificantes de empadronamiento	79.940	79.061	879	1,1
<b>TOTAL TRÁMITES</b>	<b>354.774</b>	<b>265.344</b>	<b>89.430</b>	<b>33,7</b>

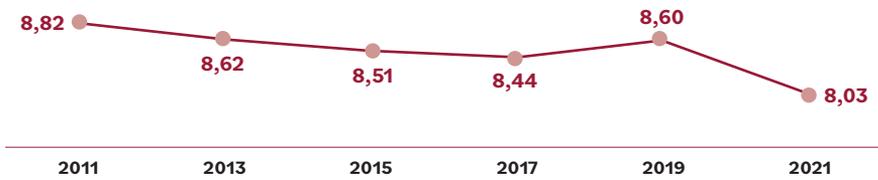
## IX.2 Satisfacción de la ciudadanía

(Puntuación sobre 10)

Encuesta de satisfacción con nuestra atención presencial



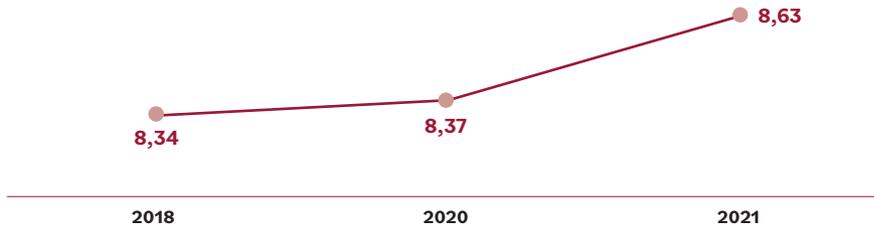
Encuesta de satisfacción con la atención telemática



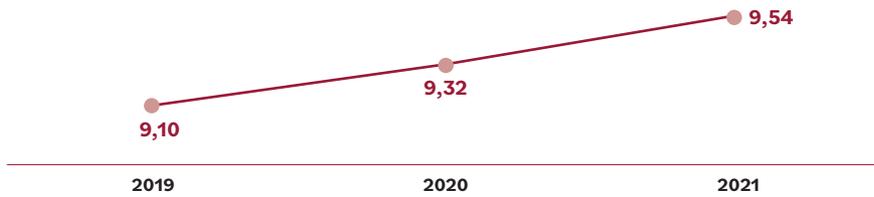
Encuesta de satisfacción con la atención telefónica



## Encuesta de satisfacción de servicios prestados a distintas áreas municipales



## Encuesta a proveedores



## Quejas, sugerencias y felicitaciones

Concepto	2021	2020
Quejas y Sugerencias	284	345
Información y trámites	126	198
Felicitaciones	762	527
Tiempo contestación (días)	3,0	2,5
Objetivo (días)	4,1	4,0

### IX.3 Beneficios fiscales

Exenciones y bonificaciones 2021

Cuotas en miles de euros (€)

	Bonificaciones		Exenciones		Total	
	Beneficiarios	Cuotas	Beneficiarios	Cuotas	Beneficiarios	Cuotas
IAE(*)	366	420	155	280	521	700
IVTM	8.148	579	23.344	2.333	31.492	2.912
IIVTNU	1.433	1.629	12	1.065	1.445	2.694
IBI urbano	3.741	598	5.981	11.873	9.722	12.471
IBI rústico	7	1	1.637	125	1.644	126
BICES	0	0	4	128	4	128
ICIO	9	45	1	1	10	46
<b>TOTAL</b>	<b>13.704</b>	<b>3.272</b>	<b>31.134</b>	<b>15.805</b>	<b>44.838</b>	<b>19.077</b>

(\*) No incluye exención del IAE de personas físicas y jurídicas con INCN &gt;1M €

En miles de euros (€)

	2021		2020		Variación absoluta 2021 - 2020	
	Bonificaciones	Exenciones	Bonificaciones	Exenciones	Bonificaciones	Exenciones
IAE(*)	420	280	462	256	-42	24
IVTM	579	2.333	549	2.351	30	-18
IIVTNU	1.629	1.065	1.482	72	147	993
IBI urbano	598	11.873	598	11.570	0	303
IBI rústico	1	125	1	125	0	0
BICES	0	128	0	121	0	7
ICIO	45	1	0	70	45	-69
<b>TOTAL</b>	<b>3.272</b>	<b>15.805</b>	<b>3.092</b>	<b>14.565</b>	<b>180</b>	<b>1.240</b>

(\*) No incluye exención de IAE de personas físicas y jurídicas con INCN &lt;1M €

## IX.4 Facilidades de pago

### Fraccionamientos de deuda en periodo voluntario

	2021	2020	Variación Absoluta	Variación Porcentual
Nº de Fraccionamientos	2.433	1.934	499	25,80
Importe total fraccionado (miles de €)	7.280	8.603	-1.323	-15,38
Total plazos	43.938	37.114	6.824	18,39
Importe medio fraccionado (€)	2.992	4.448	-1456	-32,73
Media de plazos	18	19	-1	-5,26
Importe medio por plazo (€)	166	232	-66	28,45

### Fraccionamientos de deuda en periodo ejecutivo

	2021	2020	Variación Absoluta	Variación Porcentual
Nº de Fraccionamientos	4.404	3.323	1.081	32,53
Importe total fraccionado (miles de €)	6.983	5.190	1.793	34,56
Total plazos	80.435	58.206	22.229	38,19
Importe medio fraccionado (€)	1.586	1.562	24	1,54
Media de plazos	18	18	0	0
Importe medio por plazo (€)	87	89	-2	2,25

### Total fraccionamientos de deuda

	2021	2020	Variación Absoluta	Variación Porcentual
Nº de Fraccionamientos	6.837	5.257	1.580	30,06
Importe total fraccionado (miles de €)	14.263	13.793	470	3,41
Total plazos	124.373	95.320	29.053	30,48
Importe medio fraccionado (€)	2.086	2.624	-534	20,50
Media de plazos	18	18	0	0
Importe medio por plazo (€)	115	145	-30	-20,69

## Recibos domiciliados

	2021		2020	
	Nº recibos domiciliados	% sobre los recibos puestos al cobro	Nº recibos domiciliados	% sobre los recibos puestos al cobro
IBI	669.556	85,09	656.838	84,20
IVTM	169.579	50,75	166.203	50,12
IAE	4.078	63,33	3.810	60,19
Resto de tributos de vencimiento periódico	25.419	63,16	34.623	58,44
<b>TOTAL</b>	<b>868.632</b>	<b>74,47</b>	<b>861.474</b>	<b>73,18</b>

## Pagos por vía telemática

	2021		2020	
	Nº valores	Miles €	Nº valores	Miles €
Internet	135.974	38.762	104.764	34.126
Cajeros	180.020	21.547	153.865	16.533
<b>TOTAL</b>	<b>315.994</b>	<b>60.309</b>	<b>258.629</b>	<b>50.659</b>

## X. Otras cuestiones de interés

### X.1 Gestión de la calidad, reconocimientos, certificaciones y premios

Las actividades del año 2021 han seguido marcadas por la situación provocada por la pandemia por la COVID 19, si bien desarrolladas con relativa

normalidad gracias a las medidas implantadas desde 2020 y herramientas de reuniones e intercambio de datos sin contacto personal.

En la segunda mitad del ejercicio se comenzó la elaboración de la nueva Memoria EFQM (necesaria para renovar nuestra certificación de nivel de excelencia +500 en dicho modelo) que ha supuesto un importante es-

fuerzo de recopilación de información y de redacción. La autoevaluación que debe acompañar la solicitud de dicha certificación al Ministerio de Hacienda y Función Pública, realizada por un grupo de 24 jefaturas de nuestro Organismo, presentó el mejor resultado de Gestrisam obtenido hasta la fecha con 625 puntos sobre 1000, acreditados por el Licenciario que lideró el proceso, lo que genera confianza en superar los 500 puntos requeridos.

Por otra parte, en 2021, después de haber obtenido la Certificación de la Carta de Servicios por el Gobierno de España tras un laborioso proceso de evaluación, se ha coordinado la elaboración y publicación de un nuevo divulgativo de la misma, que incluye en su versión actualizada nuevos compromisos, como los de seguridad sanitaria en nuestras instalaciones. Mediante un breve video divulgativo, sustituyendo los tradicionales folletos descartados por la crisis sanitaria, se han empleado los actuales canales audiovisuales para la difusión de nuestra Carta.

Además, durante este periodo se ha mantenido la certificación del sistema de Gestión de la Calidad del Organismo conforme a la norma ISO 9001:2015, obteniendo el correspondiente sello de AENOR sin ninguna no conformidad.

El Comité de Calidad, presidido por el Gerente y formado por represen-

tantes de todas las Subdirecciones, ha seguido siendo un elemento clave para la mejora transversal de Gestrisam: encargado de la Revisión anual por la Dirección y trabajando en la Gestión del Riesgo en los Procesos, elemento clave en la estrategia de excelencia del OA y en la aplicación de la ISO.

## X.2 Observatorio Tributario Andaluz (OTA)

Desde su creación, el O.A. de Gestión Tributaria del Ayuntamiento de Málaga ha efectuado trabajos relacionados con el análisis estadístico de datos tributarios y relativos a la financiación local, que han soportado las proyecciones de ingresos recogidas en los presupuestos municipales así como las decisiones en materia de fijación de tarifas y tipos de gravamen en las ordenanzas fiscales.



## GESTRISAM ejecuta trabajos relacionados con el análisis estadístico de datos tributarios y relativos a la financiación local.

El Departamento de Estadísticas y Estudios, adscrito a la Subdirección de Presupuestos, Control y Estudios de Gestrism, ha elaborado y diseñado una metodología de estudio y análisis que otorga la máxima solvencia a la información obtenida constituyendo una fuente de ineludible contrastación, promoviendo la normalización de conceptos, ratios, y otras variables que facilitan la interpretación de los datos y reducen la influencia de limitaciones. Este trabajo se ha concretado en un instrumento de gran valor y trascendencia, el Observatorio Tributario Andaluz (OTA).

El OTA tiene como objetivo elaborar y presentar información estadística tributaria, económica y financiera de los municipios, recogiendo información útil para el mundo local en el ámbito de su financiación, ofreciendo contenidos permanentemente actualizados y posibilitando acceder a la información con sencillez.

Se orienta a proporcionar información relevante que permita la eficiencia y la eficacia de la prestación de los servicios públicos en el ámbito económico, tributario y de gestión óptima

de recursos. Por añadidura, permite que cualquier ciudadano o medio de comunicación acceda con facilidad a la información publicada. Un instrumento de transparencia que además facilita el trabajo de investigación tributaria local a los técnicos de Gestrism y da a conocer la financiación a través de las transferencias de otras administraciones públicas así como de la financiación propia con los tributos municipales.

La información se presenta a través de magnitudes y cifras globales y per cápita para cada municipio, basándose en fuentes de reconocida solvencia así como cálculos y estudios de elaboración propia, ofreciendo contenidos permanentemente actualizados. El principal ámbito territorial y subjetivo de este Observatorio es Andalucía, los más de 780 municipios andaluces, si bien también podemos encontrar en las diferentes áreas de estudio otros municipios españoles, especialmente los de mayor población.

Con parte de la información contenida en el Observatorio se elaboran varios rankings municipales en función de una o más variables con el fin de englobar factores determinantes (tipo de gravamen, cuota e ingresos por habitante, ...), permitiendo comparar y ordenar los municipios de la manera más analítica y objetiva posible.

Durante el ejercicio se implantó una nueva web para el OTA (con un

nuevo lenguaje de programación “OpenCms10”) que aporta cambios sustanciales en aspecto y diseño, se ha redactado un Convenio de colaboración con la Universidad de Málaga realizándose varias reuniones con la Facultad de Ciencias Económicas para tratar aspectos concretos de su implantación y firma futura y se han iniciado las labores para ampliar y fomentar la difusión del OTA y su conocimiento exterior (FEMP, FAMP, así como el foro de grandes municipios Ágora,...).

En este año se han incorporado 117 archivos a la red (90 se corresponden con tablas estadísticas, y el resto de archivos contienen informes, prensa, etc), alcanzando un total de 432 archivos disponibles en la actualidad.

### **X.3 Gestión de seguridad de la información**

Entre las tareas cotidianas realizadas se encuentra la administración de las habilitaciones de los usuarios de las diferentes aplicaciones, en particular las del Padrón de Habitantes, Gestión de Ingresos de Derecho Público y Expedientes sancionadores.

Las habilitaciones de los usuarios se revisan regularmente para verificar su vigencia. En este ejercicio se revisaron

buena parte de los de otras Áreas municipales que acceden a los ficheros encomendados al Organismo, y que son mayoritarias.

Son actuaciones particulares en el desarrollo de las funciones de Responsable de Seguridad, las siguientes:

- Participación en la elaboración de los pliegos de prescripciones técnicas dentro del procedimiento de contratación.
- Valoración de la procedencia de algunas solicitudes de información formuladas por terceros, normalmente otras Administraciones.
- Tras la auditoría efectuada en 2020 (con el objetivo de dar cumplimiento de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y del Reglamento UE 2016/679 del Parlamento Euro-

**El OTA tiene como objetivo elaborar y presentar información estadística tributaria, económica y financiera de los municipios recogiendo información útil para el mundo local en el ámbito de su financiación.**



peo y del Consejo), se han realizado acciones de documentación de procesos, elaborando una nueva versión del Documento de Seguridad, redactando una nueva circular de obligaciones del personal y actualizando las tres existentes, el Registro de Actividades de Tratamientos y la web.

## **X.4 Responsabilidad social e igualdad**

El O.A. de Gestión Tributaria y Otros Servicios del Excmo. Ayuntamiento de Málaga mantiene y afianza su compromiso con la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) y la Igualdad de género.

### *Responsabilidad Social Corporativa. Comité Social 2021*

El Comité Social es responsable de coordinar el despliegue de las actuaciones en materia de RSC así como de la aprobación de la memoria correspondiente.

Desde 2018 se mantiene la participación de GESTRISAM en el proyecto municipal de seguimiento de los indicadores vinculados a los ODS de la Agenda 2030 y dentro de los que seguiremos colaborando especialmente con el ODS 1 Eliminación del Hambre con los programas de GESTRISAM Solidaria y de despliegue de la Ordenanza de ayuda económica para el mantenimiento de la vivienda habitual.

### *Igualdad. Comisión de Igualdad 2021*

En el ejercicio 2021 se constituye la Comisión Negociadora del Plan de Igualdad en base al RD 901/2020 de octubre, lo que obliga a rehacer el diagnóstico de situación, finalizado en febrero de 2019.

Por otra parte, se ha actualizado el díptico de protocolo contra la violencia machista en la atención al público, coordinado sus contenidos con los cambios propuestos por el Área de Igualdad de Oportunidades.



**Gestión Tributaria**  
Organismo Autónomo



**Ayuntamiento  
de Málaga**