

MEMORIA

2022



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



951 92 92 92



gestrisam@malaga.eu





DATOS DESTACADOS

-DEL EJERCICIO 2022-

GESTIÓN RECAUDACIÓN TOTAL

620 Millones de €

PORCENTAJE TOTAL RECAUDADO

EN PERIODO VOLUNTARIO

91,66 %

PORCENTAJE DE RECIBOS DOMICILIADOS

74,57 %

USUARIOS QUE HAN UTILIZADO

TRÁMITES TELEMÁTICOS

401.347

SATISFACCIÓN ATENCIÓN PRESENCIAL

9,06 sobre 10

BENEFICIOS FISCALES

17 Millones de €



MEMORIA

2022

1	INTRODUCCIÓN	6
2	RECURSOS HUMANOS.....	11
3	EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA.....	14
4	RESULTADOS ECONÓMICOS.....	15
5	TRANSFERENCIAS DE OTRAS ADMINISTRACIONES	18
6	PADRÓN DE HABITANTES.....	20
7	NOTIFICACIONES.....	20
8	GESTIÓN DE RECURSOS Y TRAMITACIÓN DE INFRACCIONES.....	21
9	RELACIONES CON LA CIUDADANÍA	22
10	OTRAS CUESTIONES DE INTERÉS.....	27



1 INTRODUCCIÓN

En esta Memoria de Gestión se presenta, con claridad y concisión, la información más relevante sobre la actividad desarrollada por el **Organismo Autónomo de Gestión Tributaria y Otros Servicios del Excmo. Ayuntamiento de Málaga (GESTRISAM)** durante el ejercicio 2022.

La transparencia en la gestión pública constituye la principal motivación para la elaboración y publicación de esta Memoria en la que se difunden los principales datos, resultados y hechos significativos de la actividad realizada durante el año por el Organismo. La difusión de esta gestión anual está especialmente orientada a sus dos grupos de interés más importantes, nos referimos a los ciudadanos (a los que facilitamos el cumplimiento de sus obligaciones tributarias) y al Excmo. Ayuntamiento de Málaga (gestionamos los ingresos de derecho público con objeto de provisionar los medios económicos necesarios para el desarrollo de la ciudad).

Durante el año 2022 se dio por concluida la pandemia por Covid-19 tanto de manera real como formal quedando asimiladas algunas de las medidas excepcionales de prevención de riesgos para la salud que se pusieron en marcha durante el periodo de permanencia de dicha pandemia.





Se han alcanzado los 619,2 millones de euros de derechos reconocidos frente a los 603,8 millones de 2021.

Se ha recuperado plenamente la actividad presencial y se han consolidado las medidas de asistencia telefónica y telemática, así como la administración electrónica como forma preferente de relación con la ciudadanía aprovechando los avances en cultura digital de la sociedad. Todo ello sin abandonar a aquellos menos familiarizados con las nuevas tecnologías por lo que volvemos a prestar una asistencia presencial tanto con cita previa como sin cita para las personas mayores de 65 años que necesiten de los servicios de GESTRISAM, una iniciativa que convierte al Organismo en pionero en su implantación.

La consecución de los objetivos de gestión y recaudación representa el cumplimiento del compromiso de este Organismo Autónomo con la sostenibilidad de las finanzas de nuestro Ayuntamiento y con la prestación de los servicios que realiza. En 2022 se han alcanzado los 619,2 millones de euros de derechos reconocidos frente a los 603,8 millones de 2021. Un 2,5% de incremento en el último año y casi un 9% desde el cierre de 2018, lo que ha permitido hacer frente al impacto que han producido en este periodo la crisis provocada por el Covid-19 o las sentencias de los tribunales en torno a la plusvalía, y ello sin haber aplicado subidas en los tipos impositivos de los tributos municipales.

En lo que se refiere a recaudación, nos encontramos en un año importante debido principalmente al incremento producido en las transferencias percibidas por la Participación en los Ingresos del Estado. En total, se han recaudado 619,7 millones en 2022 frente a los 592,4 de 2021, lo que significa un 4,6% de incremento a pesar del descenso en otras partidas como los cobros por autoliquidaciones de plusvalía. A estos resultados ha contribuido notablemente un nuevo record en el índice de recaudación de recibos en periodo voluntario que se ha situado cerca del 92%, así como el significativo volumen de cobros logrado por la gestión recaudatoria en periodo ejecutivo.

La Sentencia del Tribunal Constitucional 182/2021 de 26 de octubre de 2021 que provocó la publicación del Real Decreto-Ley 26/2021 de 8 de

noviembre ha desembocado en la elaboración de una nueva Ordenanza Fiscal reguladora del Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (Plusvalía municipal) que adaptara la aplicación de la norma al nuevo entorno regulatorio.

En relación con la Atención a la Ciudadanía, el número de contribuyentes atendidos por todos los canales puestos a su disposición han vuelto a ser similares a los anteriores a la pandemia y se ha continuado desplegando el programa *Gestrisam Solidaria* que facilita a personas económicamente desfavorecidas el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, mediante diversas intervenciones en materia de asistencia especializada y facilitación del pago. Cabe hacer una especial referencia a la atención telemática, que continúa creciendo exponencialmente, por las facilidades que supone para la ciudadanía su utilización gracias a la disponibilidad en internet de todos los trámites que realiza GESTRISAM y por al ahorro de tiempo en desplazamiento y esperas innecesarias.

Para seguir prestando nuestro servicio continuando con la mejora de la calidad del mismo, hemos seguido trabajando en el concurso para la contratación de una nueva plataforma informática -una gestión que se inició en el ejercicio 2021- que es de una enorme envergadura y complejidad. Finalizada la presentación de ofertas, se ha pasado al proceso de comprobación y valoración de las propuestas recibidas.





GESTIÓN TRIBUTARIA

En materia de personal se han culminado los procesos de selección de personal publicando la Oferta de Empleo Público correspondiente a 2022 que finalizó con el nombramiento y toma de posesión de los primeros nueve funcionarios propios del Organismo. Hubo de modificarse la Oferta de Empleo Público de 2020 correspondiente al proceso de estabilización con el objeto de adaptarla a los requerimientos de la Ley 20/2021, de 28 de diciembre, de Medidas Urgentes para la Reducción de la Temporalidad en el Empleo Público. La ejecución de las convocatorias incorporadas a dicha Oferta de Empleo finalizará a lo largo del ejercicio 2023.

Respecto a la gestión del *Padrón Municipal de Habitantes*, el 2021 fue un año de limitaciones para la prestación de nuestros servicios debido a las restricciones con motivo de la pandemia, siendo el 2022 el año de la vuelta a la normalidad con la especial incidencia de la celebración de las elecciones autonómicas del 19 de junio y la colaboración con el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) destinada a facilitar la documentación necesaria para la tramitación de las solicitudes del “Ingreso Mínimo Vital”.

En materia de cooperación institucional, GESTRISAM continúa manteniendo una intensa y estrecha relación con la *Federación*



Española de Municipios y Provincias (FEMP) y con diversos organismos públicos para impulsar la mutua colaboración que facilite la gestión y mejore el servicio que prestamos. GESTRISAM ha formado parte de Comisiones tan significativas como la Comisión Técnica de Cooperación Catastral o la Comisión Superior de Coordinación Inmobiliaria, además de protagonizar una activa participación en las reuniones de la Comisión de Haciendas y Financiación Local de la FEMP, seno de importantes y decisivos debates para el futuro de la financiación municipal.

Además de la citada colaboración institucional, 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 información estadística tributaria, económica y financiera de los municipios españoles, 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.

Durante el ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2022, GESTRISAM ha sido reconocida con el *Premio a la Excelencia en la Gestión Pública*: el máximo galardón en la XV edición de los Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública convocados por el Gobierno de España, a través del Ministerio de Hacienda y Función Pública. Igualmente se nos ha concedido el reconocimiento del nivel Oro -el máximo nivel de distinción- del *Premio Iberoamericano de la Calidad*. Estos galardones convierten a nuestro Organismo en un referente no sólo nacional sino también internacional en la excelencia de la gestión pública.

Por último, debemos reconocer que los resultados obtenidos en el cumplimiento de nuestros objetivos se deben al cívico comportamiento de los contribuyentes y a su concienciación en el cumplimiento de las obligaciones tributarias y, especialmente, a la implicación de todos los hombres y mujeres que componen la plantilla de GESTRISAM por su esfuerzo y dedicación.



2 RECURSOS HUMANOS

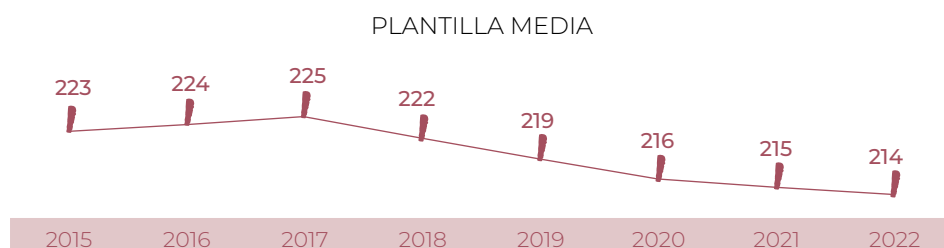
ORGANIGRAMA A 31 DE DICIEMBRE 2022



COMPOSICIÓN DEL CONSEJO RECTOR 31 DE DICIEMBRE 2022

- PRESIDENTE:** D. Carlos María Conde O´Donnell.
- VICEPRESIDENTE:** D. Avelino de Barrionuevo Gener.
- VOCALES:** D.^a Teresa Porras Teruel.
D.^a Mar Torres Casado de Amezáa.
D.^a María del Carmen Sánchez Aranda.
D. Salvador Trujillo Calderón.
D. Pablo Orellana Smith.
D.^a Noelia Losada Moreno.
D. Nicolás Sguiglia.
D.^a M. Dolores Turanzas Romero.
D. Víctor Manuel Solla Bárcena.
D. Carlos Gómez Cambronero Sainz de la Maza.
- SECRETARIA DELEGADA:** D.^a Teresa Giner Esteve.

EVOLUCIÓN DE LA PLANTILLA MEDIA DEL ORGANISMO



PLANTILLA A 31 DE DICIEMBRE

	2022	2021
GERENCIA	2	2
SUBDIRECCIÓN DE ADMÓN. Y ASUNTOS GENERALES	31	30
SUBDIRECCIÓN DE ASESORÍA JURÍDICA	14	13
SUBDIRECCIÓN DE PRESUPUESTOS, CONTROL Y ESTUDIOS	15	15
SUBDIRECCIÓN DE RECAUDACIÓN	35	36
SUBDIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	47	48
SUBDIRECCIÓN GESTIÓN DE TRIBUTOS	79	75
TOTAL TRABAJADORES	223	219

DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTILLA POR CATEGORÍAS PROFESIONALES A 31 DE DICIEMBRE

	2022	2021
TÉCNICO DE GRADO SUPERIOR	12	10
TÉCNICO DE GRADO MEDIO	38	38
TÉCNICO AUXILIAR	131	127
AUXILIAR	38	40
ORDENANZA	4	4
TOTAL TRABAJADORES	223	219

PLANTILLA POR SEXOS A 31 DE DICIEMBRE

	2022	2021
Nº DE HOMBRES	87	89
Nº DE MUJERES	136	130
TOTAL TRABAJADORES	223	219



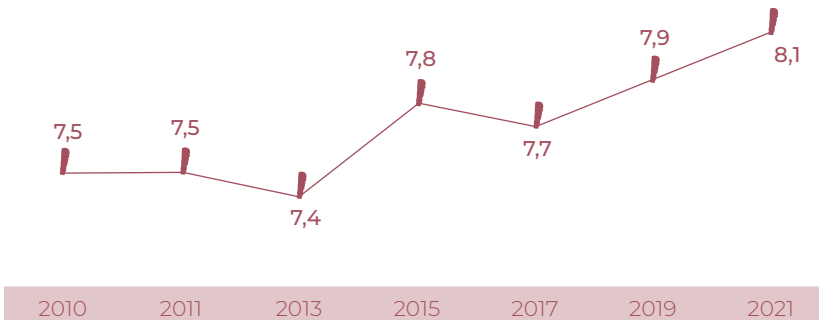
GESTIÓN TRIBUTARIA

FORMACIÓN

La formación durante 2022 se desarrolló mayoritariamente en la modalidad on line continuando con la práctica desplegada durante el periodo de pandemia. Se impartieron un total de 69 acciones formativas, que supusieron 5.308,90 horas de formación y una media de 24,70 horas de formación al año por empleado con una valoración media de 8,72 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), fruto de varios ciclos desde 2009 de profundas revisiones de la metodología utilizada en este tipo de encuestas. Las encuestas tienen carácter bienal y la última, realizada en 2021, alcanzó el mejor resultado histórico de la serie, con un 8,1 sobre 10. El carácter bienal de la encuesta de satisfacción interna hace que no tengamos actualización hasta el ejercicio terminado a 31 de diciembre de 2023.



3 EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA

GASTOS 2022

CAPÍTULOS	CRÉDITO DEFINITIVO	OBLIGACIONES RECONOCIDAS
I GASTOS DE PERSONAL	12.173	11.203
II GASTOS EN BIENES Y SERVICIOS	3.773	3.042
III GASTOS FINANCIEROS	1	0
IV TRANSFERENCIAS CORRIENTES	15	10
TOTAL GASTOS CORRIENTES	15.962	14.255
VI INVERSIONES REALES	2.925	2
TOTAL GASTOS DE CAPITAL	2.925	2
VIII ACTIVOS FINANCIEROS	20	9
TOTAL GASTOS FINANCIEROS	20	9
TOTAL GASTOS	18.907	14.266

miles de euros

INGRESOS 2022

CAPÍTULOS	PREVISIÓN DEFINITIVA	DERECHOS RECONOCIDOS NETOS
III TASAS Y OTROS INGRESOS	0	2
IV TRANSFERENCIAS CORRIENTES	15.862	14.446
V INGRESOS PATRIMONIALES	1	0
TOTAL INGRESOS CORRIENTES	15.863	14.448
VI INVERSIONES REALES	2.925	2
TOTAL INGRESOS DE CAPITAL	2.925	2
VIII ACTIVOS FINANCIEROS	119	6
TOTAL INGRESOS FINANCIEROS	119	6
TOTAL INGRESOS	18.907	14.456

miles de euros



4 RESULTADOS ECONÓMICOS

4.1. RESULTADOS GLOBALES DE LA GESTIÓN TRIBUTARIA

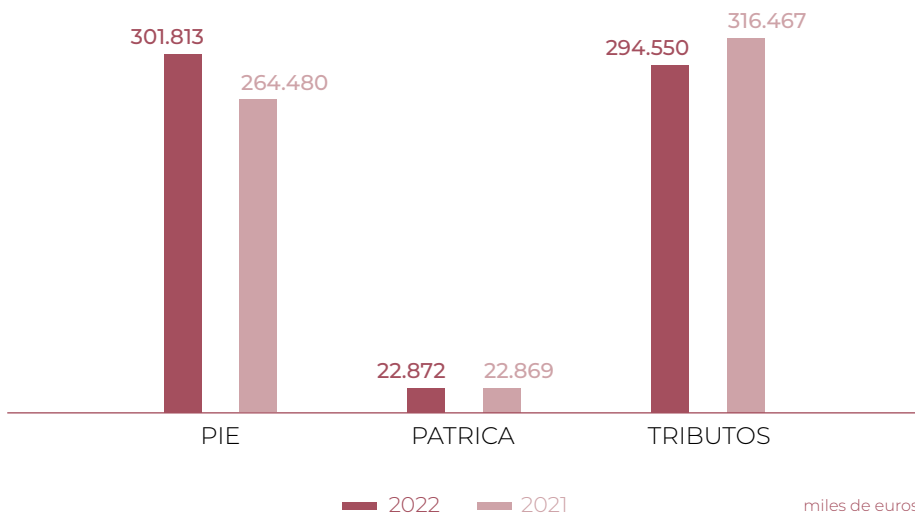
DERECHOS RECONOCIDOS

DERECHOS RECONOCIDOS PUESTOS AL COBRO(*)	2022	2021	VARIACIÓN ABSOLUTA	VARIACIÓN PORCENTUAL
O.A. GESTIÓN TRIBUTARIA				
RECIBOS	186.736	186.558	178	0,10
LIQUIDACIONES	69.722	76.110	-6.388	-8,39
AUTOLIQUIDACIONES	20.400	36.658	-16.258	-44,35
TRANSFERENCIAS M ^º ECONOMÍA Y HACIENDA	4.241	4.141	100	2,41
PARTICIPACIÓN EN INGRESOS DEL ESTADO(PIE)	301.813	264.480	37.333	14,12
PARTICIPACIÓN EN TRIBUTOS DE C. AUTÓNOMA (PATRICA)	22.872	22.869	3	0,01
SUBTOTAL	605.784	590.816	14.968	2,53
RECIBOS, LIQUIDACIONES Y AUTOLIQUIDACIONES GESTIONADAS POR OTRAS DIRECCIONES GENERALES Y SERVICIOS DEL AYUNTAMIENTO	13.451	13.000	451	3,47
TOTAL	619.235	603.816	15.419	2,55

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

miles de euros

DERECHOS RECONOCIDOS



MEMORIA 2022

RECAUDACIÓN

TOTAL RECAUDADO (*)	2022	2021	VARIACIÓN ABSOLUTA	VARIACIÓN PORCENTUAL
O. A. DE GESTIÓN TRIBUTARIA				
COBROS EN PERIODO VOLUNTARIO	244.829	260.454	-15.625	-6,00
RECIBOS	173.889	173.059	830	0,48
LIQUIDACIONES	53.217	53.344	-127	-0,24
AUTOLIQUIDACIONES	17.723	34.051	-16.328	-47,95
COBROS EN EJECUTIVA	35.174	30.941	4.233	13,68
TRANSFERENCIAS Mº ECONOMÍA Y HACIENDA	4.241	4.141	100	2,41
PARTICIPACIÓN EN INGRESOS DEL ESTADO (PIE)	301.813	264.480	37.333	14,12
PARTICIPACIÓN EN TRIBUTOS DE LA C. AUTÓNOMA (PATRICA)	22.872	22.869	3	0,01
SUBTOTAL	608.929	582.885	26.044	4,47
RECIBOS, LIQUIDACIONES Y AUTOLIQUIDACIONES GESTIONADAS POR OTRAS DIRECCIONES GENERALES Y SERVICIOS DEL AYUNTAMIENTO	10.759	9.570	1.189	12,42
TOTAL	619.688	592.455	27.233	4,60

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

miles de euros

4.2. PORCENTAJE DE RECAUDACIÓN DE RECIBOS

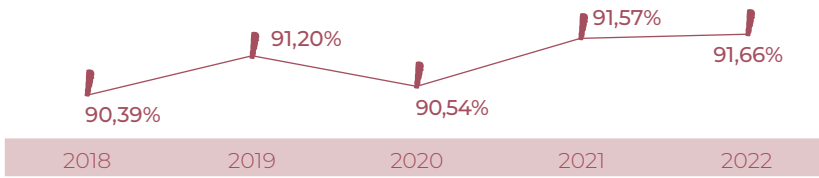
COBROS DE RECIBOS	2022 s/IMPORTE	2021 s/IMPORTE
IBI URBANA	94,25	93,88
IBI URBANA ORGANISMOS PÚBLICOS	97,87	94,72
IBI BICES	99,98	99,74
IBI RÚSTICA	87,08	83,36
IVTM	77,55	77,98
IAE	94,58	93,15
PPPNT-BAE	70,68	65,59
T. ENTRADA VEHÍCULOS	93,04	92,68
T. CAJEROS	78,90	51,59
RECIBOS ORGANISMO	91,94	91,83
T. QUIOSCOS	75,75%	76,74
T. MERCADOS	88,31%	88,35
T. VENTA AMBULANTE	68,30%	-
T. MESAS	68,13%	63,66
T. TOLDOS	74,87%	66,75
RECIBOS OTRAS ÁREAS MUNICIPALES	74,84	73,39
TOTAL	91,66	91,57

En porcentaje (%)



GESTIÓN TRIBUTARIA

PORCENTAJES DE COBRO DE RECIBOS



4.3. RECAUDACIÓN EJECUTIVA

TIPO DE ACTUACIÓN	2022	2021	VARIACIÓN ABSOLUTA	VARIACIÓN PORCENTUAL
EMISIONES	17.483	15.371	2.112	13,74
FRACCIONAMIENTOS	4.005	3.615	390	10,79
ACTUACIONES EJECUTIVAS	13.686	11.955	1.731	14,48
TOTAL	35.174	30.941	4.233	13,68

miles de euros

4.4. LUCHA CONTRA EL FRAUDE

EXPEDIENTES

EXPEDIENTES POR CONCEPTO (NÚMERO)	2022	2021	VARIACIÓN ABSOLUTA	VARIACIÓN PORCENTUAL
IIVTNU (PLUSVALÍA)	0	1.112	-1.112	-100
ICIO	156	16	140	875
RESTO DE ACTUACIONES	1.061	138	923	668,84
TOTAL	1.217	1.266	-49	-3,87

ACTAS

ACTAS POR CONCEPTO	2022	2021	VARIACIÓN ABSOLUTA	VARIACIÓN PORCENTUAL
IAE	642	348	294	84,48
IIVTNU (PLUSVALÍA)	0	1.289	-1.289	-100,00
ICIO	1.237	275	962	349,82
ENTRADA DE VEHÍCULOS	165	15	150	1.000,00
TASA BASURA AA.EE	30	37	-7	-18,92
TASA LICENCIA APERTURA	32	33	-1	-3,03
TASA UTILIZACIÓN SUBSUELO	85	706	-621	-87,96
TOTAL	2.191	2.703	-512	-18,94

miles de euros

5 TRANSFERENCIAS DE OTRAS ADMINISTRACIONES

5.1. PARTICIPACIÓN DEL AYUNTAMIENTO DE MÁLAGA EN LOS INGRESOS DEL ESTADO (PIE)

		2022	2021
ENTREGAS A CUENTA	IMPUESTO SOBRE LA RENTA DE LAS PERSONAS FÍSICAS	10.755	9.987
	IMPUESTO SOBRE EL VALOR AÑADIDO	11.281	9.667
	IMPUESTOS ESPECIALES:		
	SOBRE LA CERVEZA	60	50
	SOBRE PRODUCTOS INTERMEDIOS	3	3
	SOBRE EL ALCOHOL Y BEBIDAS DERIVADAS	139	123
	SOBRE HIDROCARBUROS	1.967	1.630
	SOBRE LAS LABORES DEL TABACO	916	837
	TOTAL CESIÓN	25.121	22.296
	PARTICIPACIÓN FONDO COMPLEMENTARIO DE FINANCIACIÓN	250.976	220.801
	COMPENSACIONES IAE	20.207	17.777
	TOTAL FONDO COMPLEMENTARIO DE FINANCIACIÓN	271.183	238.578
	LIQUIDACIÓN X-2	-9.064	6.602
	LIQUIDACIÓN X-2 (PARTE POSITIVA)	1.803	
COMPENSACIÓN PIE 2017 (SII IVA)*	6.703		
COMPENSACIÓN PIE 2020**	9.064		
LIQUIDACIÓN EJERCICIO 2008	-572	-572	
LIQUIDACIÓN EJERCICIO 2009	-2.425	-2.425	
TOTAL PARTICIPACIÓN EN LOS TRIBUTOS DEL ESTADO	301.813	264.480	

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

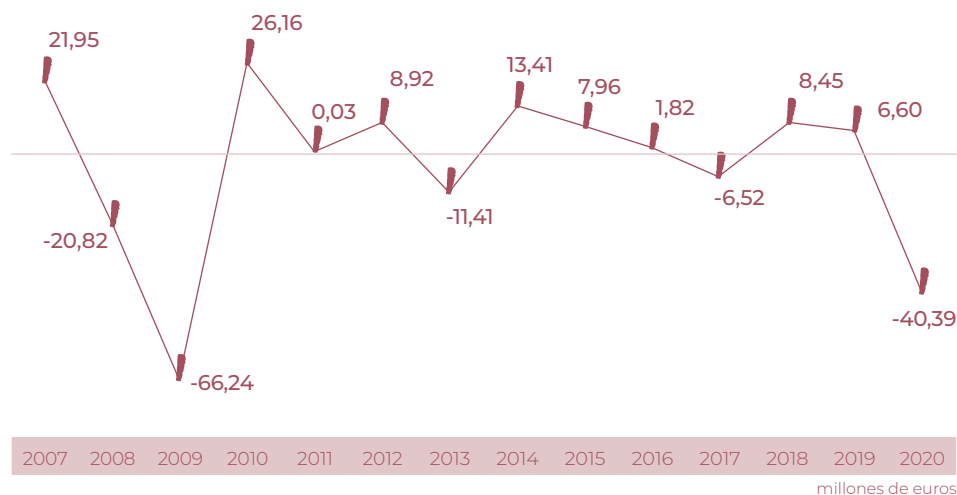
miles de euros

*** Compensación PIE 2017:** Se produce una compensación del Estado de 6,7 millones por el efecto de la implantación del Suministro Inmediato de Información del IVA (SII - IVA) en la liquidación de la participación en Tributos del Estado de 2017.

**** Compensación por liquidación negativa de la PIE 2020:** Por primera vez el Estado compensará el resultado negativo de la liquidación definitiva de la PIE. De esta forma, se transferirán a las Entidades Locales con saldos globales negativos recursos extraordinarios por el importe al que ascienda el saldo global de la liquidación a favor del Estado. En el caso de Málaga, se compensó con 9,06 millones de euros en 2022. En los años 2023 y 2024 se compensará el resto del total de la liquidación negativa de la PIE 2020.

La evolución de las liquidaciones definitivas practicadas por el Estado en Málaga se muestran en el siguiente gráfico, donde se muestran las liquidaciones negativas producidas en 2008, 2009, 2013, 2017 y 2020:

GESTIÓN TRIBUTARIA



5.2. PARTICIPACIÓN DEL AYUNTAMIENTO DE MÁLAGA EN LOS TRIBUTOS DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ANDALUCÍA (PATRICA)

La dotación global (para todos los municipios andaluces) de la PATRICA no aumentó del año 2013 al 2018. En el periodo 2019-2021 volvió a incrementarse anualmente su cuantía llegando hasta los 510 millones de euros (un 6% de aumento en esos últimos tres años). Para el año 2022, se prorrogaron los Presupuestos de la Junta de Andalucía de 2021, con lo que la dotación global para la PATRICA se mantuvo con el mismo importe.

La cantidad percibida por Málaga en concepto de **PATRICA en 2022 fue de 22.872.362,73 euros.**

6 PADRÓN DE HABITANTES

NÚMERO DE ACTUACIONES

TIPO DE ACTUACIÓN	2022	2021
ALTAS POR CAMBIO DE RESIDENCIA	25.661	20.491
ALTAS POR NACIMIENTO	4.084	4.665
ALTAS POR OMISIÓN	3.281	2.845
TOTAL ALTAS	33.026	28.001
BAJAS POR CADUCIDAD	1.960	4.382
BAJAS POR CAMBIO DE RESIDENCIA	16.123	16.364
BAJAS POR DEFUNCIÓN	4.591	5.312
BAJAS POR DUPLICADO	158	305
BAJAS POR INCLUSIÓN INDEBIDA	1.841	1.111
TOTAL BAJAS	24.673	27.474
MODIFICACIONES DATOS PERSONALES	21.188	29.076
MODIFICACIONES POR CAMBIO DE DOMICILIO	25.267	27.620
MODIFICACIONES TERRITORIALES	5.727	11.934
MODIFICACIONES POR CONFIRMACIÓN	1.678	1.514
MODIFICACIONES POR RENOVACIÓN	6.016	6.885
TOTAL MODIFICACIONES	59.876	77.029
TOTAL GENERAL	117.575	132.504

7 NOTIFICACIONES

CORRESPONDENCIA DISTRIBUIDA	2022	2021	VARIACIÓN ABSOLUTA	VARIACIÓN PORCENTUAL
NOTIFICACIÓN SIN ACUSE DE RECIBO	462.588	499.057	-36.469	-7,31
NOTIFICACIÓN CON ACUSE DE RECIBO	751.387	715.427	35.960	5,03
TOTAL	1.213.975	1.214.484	-509	-0,04



8 GESTIÓN DE RECURSOS Y TRAMITACIÓN DE INFRACCIONES

8.1. GESTIÓN DE RECURSOS

RECURSOS POR TIPO DE ACTUACIÓN

	2022	2021
TERCERÍA DE DOMINIO	15	18
IBI	288	314
IAE	116	125
IVTM	171	246
ICIO	87	96
IIVTNU (PLUSVALÍA)	1.041	1.603
TASA BASURA DOMESTICA	0	2
TASA ENTRADA VEHÍCULOS	68	72
AFECCIÓN DE BIENES	0	0
TASA BASURA ACTIVIDADES ECONÓMICAS	82	137
EJECUTIVA	454	645
INSPECCIÓN	6	18
MULTAS-APREMIO	928	900
MULTAS-VOLUNTARIA	1.680	1.389
SANCIONES ORDENANZA CONVIVENCIA	203	122
TASA BASURA VIVIENDA TURÍSTICA	2	21
TRIBUTOS OTRAS ÁREAS	105	147
OTROS ESCRITOS	10	21
TOTAL GENERAL	5.256	5.876

8.2. TRAMITACIÓN DE INFRACCIONES

EXPEDIENTES

	2022		2021	
	NÚMERO	IMPORTE	NÚMERO	IMPORTE
CONVIVENCIA CIUDADANA	4.387	560	8.078	1.006
LIMPIEZA	6	4	28	12
RUIDOS Y VIBRACIONES	1.061	213	3.048	612
BIENESTAR ANIMAL	194	42	542	117
V. AMBULANTE Y L.O. 4/2015	257	40	584	92
OCUPACIÓN DE LA VÍA PÚBLICA	160	217	42	50
FERIA	7	2	0	0
MASCARILLAS	0	0	1.631	82
TOTAL	6.072	1.078	13.953	1.971

Importe en miles de euros

9 RELACIONES CON LA CIUDADANÍA

9.1. ATENCIÓN PRESENCIAL, INFORMACIÓN TELEFÓNICA Y ATENCIÓN TELEMÁTICA

VOLUMEN DE ATENCIONES

TIPO	2022	2021	VARIACIÓN ABSOLUTA	VARIACIÓN PORCENTUAL
ATENCIÓN PRESENCIAL	83.054	89.382	-6.328	-7,08
ATENCIÓN TELEFÓNICA	115.181	127.366	-12.185	-9,57
ATENCIÓN TELEMÁTICA (E-MAILS Y OTROS)	68.806	67.519	1.287	1,91
TOTAL	267.041	284.267	-17.226	-6,06

ACCESOS A LA WEB

TIPO DE TRÁMITE	2022	2021	VARIACIÓN ABSOLUTA	VARIACIÓN PORCENTUAL
VISITANTES	329.863	476.976	-147.113	-30,84
PÁGINAS DEL ORGANISMO ACCEDIDAS	3.184.953	2.578.085	606.868	23,54

TRÁMITES TELEMÁTICOS

TIPO DE TRÁMITE	2022	2021	VARIACIÓN ABSOLUTA	VARIACIÓN PORCENTUAL
CON FIRMA ELECTRÓNICA (CARPETA CIUDADANA)	205.930	171.662	34.268	19,96
SIN FIRMA ELECTRÓNICA	195.417	183.112	12.305	6,72
CARTAS DE PAGO DE RECIBOS	57.613	51.630	5.983	11,59
DOMICILIACIONES BANCARIAS	9.376	10.844	-1.468	-13,54
JUSTIFICANTES DE PAGO	31.964	30.061	1.903	6,33
AUTOLIQUIDACIONES DEL IVTM	9.495	10.637	-1.142	-10,74
JUSTIFICANTES DE EMPADRONAMIENTO	86.969	79.940	7.029	8,79
TOTAL TRÁMITES	401.347	354.774	46.573	13,13

9.2. SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

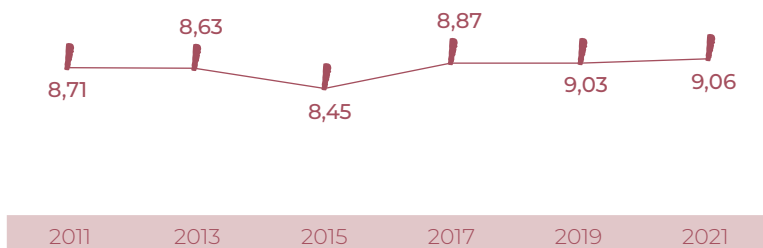
Las encuestas tienen carácter bienal y la última se realizó en 2021. Las puntuaciones se realizan en una escala de 0 a 10.



GESTIÓN TRIBUTARIA

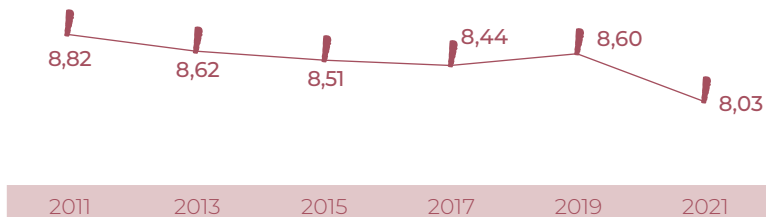
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CON NUESTRA ATENCIÓN PRESENCIAL

SATISFACCIÓN GLOBAL - PRESENCIAL



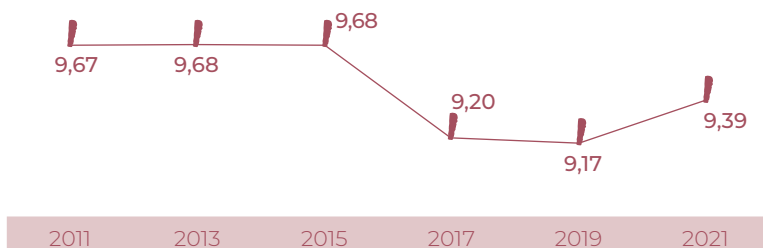
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN TELEMÁTICA

SATISFACCIÓN TELEMÁTICA



ENCUESTA SATISFACCIÓN TELEFÓNICA

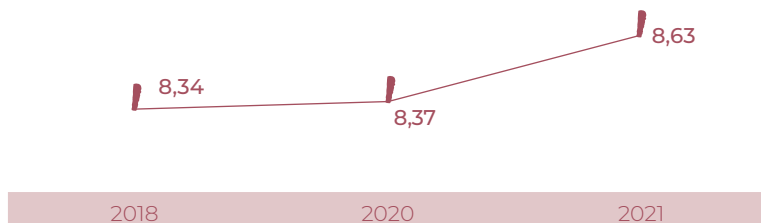
SATISFACCIÓN TELEFÓNICA



MEMORIA 2022

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LAS DISTINTAS ÁREAS MUNICIPALES

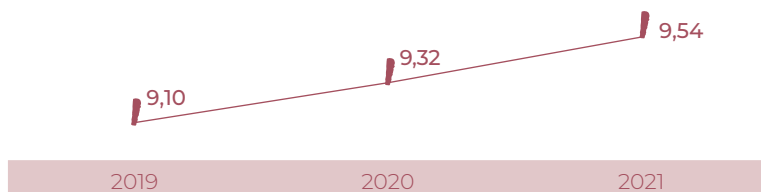
ENCUESTAS A ÁREAS MUNICIPALES



Nota: Esta encuesta se realiza cada 2 años, correspondiendo la próxima a 2023

ENCUESTA A PROVEEDORES

ENCUESTAS A PROVEEDORES



QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

CONCEPTO	2022	2021
QUEJAS Y SUGERENCIAS	257	284
INFORMACIÓN Y TRÁMITES	46	126
FELICITACIONES	509	762
TIEMPO CONTESTACIÓN (DÍAS)	2,7	3,0
OBJETIVO (DÍAS)	4,0	4,1



9.3. BENEFICIOS FISCALES

EXENCIONES Y BONIFICACIONES 2022

	BONIFICACIONES		EXENCIONES		TOTAL	
	BENEFICIARIOS	CUOTA	BENEFICIARIOS	CUOTA	BENEFICIARIOS	CUOTA
IBI URBANO	4.075	605	5.982	11.864	10.057	12.469
IBI RÚSTICO	12	1	1.673	125	1.685	126
IBI BICES	0	0	4	128	4	128
IVTM	8.313	582	23.276	2.325	31.589	2.907
IIVTNU	776	653	19	43	795	696
IAE (*)	296	382	155	271	451	652
ICIO	35	18	0	0	35	18
TOTAL	13.507	2.241	31.109	14.756	44.616	16.997

Cuota en miles de euros

(*) No incluye la exención para las personas físicas y para las personas jurídicas que tengan un importe neto de la cifra de negocios inferior a 1 millón de €.

COMPARATIVO CUOTAS 2022-2021

	2022		2021		VARIACIÓN ABSOLUTA	
	BONIFICACIONES	EXENCIONES	BONIFICACIONES	EXENCIONES	BONIFICACIONES	EXENCIONES
IBI URBANO	605	11.864	598	11.873	7	-9
IBI RÚSTICO	1	125	1	125	0	0
IBI BICES	0	128	0	128	0	0
IVTM	582	2.325	579	2.333	3	-8
IIVTNU	653	43	1.629	1.065	-976	-1.022
IAE (*)	382	271	420	280	-38	-9
ICIO	18	0	45	1	-27	-1
TOTAL	2.241	14.756	3.272	15.805	-1.031	-1.049

Miles de euros

(*) No incluye la exención para las personas físicas y para las personas jurídicas que tengan un importe neto de la cifra de negocios inferior a 1 millón de €.

9.4. FACILIDADES DE PAGO

FRACCIONAMIENTOS Y APLAZAMIENTOS

Fraccionamientos de Deuda en Periodo Voluntario

PERIODO VOLUNTARIO	2022	2021	VARIACIÓN ABSOLUTA	VARIACIÓN PORCENTUAL
Nº DE FRACCIONAMIENTOS	1.488	2.433	-945	-38,84
IMPORTE TOTAL FRACCIONADO (MILES DE €)	2.693	7.280	-4.587	-63,01
TOTAL PLAZOS	22.466	43.938	-21.472	-48,87
IMPORTE MEDIO FRACCIONADO (€)	1.810	2.992	-1.182	-39,51
MEDIA DE PLAZOS	15	18	-3	-16,67
IMPORTE MEDIO POR PLAZO (€)	120	166	-46	-27,71

Fraccionamientos de Deuda en Periodo Ejecutivo

PERIODO EJECUTIVO	2022	2021	VARIACIÓN ABSOLUTA	VARIACIÓN PORCENTUAL
Nº DE FRACCIONAMIENTOS	4.346	4.404	-58	-1,32%
IMPORTE TOTAL FRACCIONADO (MILES DE €)	6.370	6.983	-613	-8,78%
TOTAL PLAZOS	76.332	80.435	-4.103	-5,10%
IMPORTE MEDIO FRACCIONADO (€)	1.466	1.586	-120	-7,57%
MEDIA DE PLAZOS	18	18	0	-0,00%
IMPORTE MEDIO POR PLAZO (€)	83	87	-4	-4,60%

Total Fraccionamiento de Deuda

TOTAL FRACCIONAMIENTOS	2022	2021	VARIACIÓN ABSOLUTA	VARIACIÓN PORCENTUAL
Nº DE FRACCIONAMIENTOS	5.834	6.837	-1.003	-14,67%
IMPORTE TOTAL FRACCIONADO (MILES DE €)	9.063	14.263	-5.200	-36,46%
TOTAL PLAZOS	98.798	124.373	-25.575	-20,56%
IMPORTE MEDIO FRACCIONADO (€)	1.553	2.086	-533	-25,55%
MEDIA DE PLAZOS	17	18	-1	-5,56%
IMPORTE MEDIO POR PLAZO (€)	92	115	-23	-20,00%



GESTIÓN TRIBUTARIA

RECIBOS DOMICILIADOS

	2022		2021	
	Nº DE RECIBOS DOMICILIADOS	% SOBRE RECIBOS PUESTOS AL COBRO	Nº DE RECIBOS DOMICILIADOS	% SOBRE RECIBOS PUESTOS AL COBRO
IBI URBANO	686.362	85,99	669.556	85,09
IVTM	171.417	50,89	169.579	50,75
IAE	4.193	68,37	4.078	63,33
RESTO DE TRIBUTOS DE VENCIMIENTO PERIÓDICO	31.960	55,43	25.419	63,16
TOTAL	893.932	74,57	868.632	74,47

PAGOS POR VÍA TELEMÁTICA

	2022		2021	
	Nº VALORES	MILES €	Nº VALORES	MILES €
INTERNET	143.665	30.289	135.974	38.762
CAJEROS	169.603	18.255	180.020	21.547
TOTAL PAGOS VÍA TELEMÁTICA	313.268	48.544	315.994	60.308

10 OTRAS CUESTIONES DE INTERÉS

10.1. GESTIÓN DE LA CALIDAD, RECONOCIMIENTOS, CERTIFICACIONES Y PREMIOS

Tras los rigurosos procesos de evaluación realizados por los equipos del Gobierno de España (Ministerio de Administraciones y Función Pública) y de Fundibeq (Fundación sin ánimo de lucro impulsada por la Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado Iberoamericanos), GESTRISAM ha alcanzado los máximos reconocimientos, de tal forma que ha obtenido la certificación EFQM más 500 puntos (equivalente al sello oro), el Primer Premio Nacional a la Excelencia y el Primer Premio Iberoamericano a la Calidad, situándose en 2022 en las más altas cotas a las que cualquier organización puede optar en la aplicación de los modelos de excelencia internacionales.

GESTRISAM ha obtenido la certificación EFQM más 500 puntos (equivalente al sello oro), el Primer Premio Nacional a la Excelencia y el Premio Iberoamericano a la Calidad.

Además, durante este periodo se ha mantenido la certificación por el Gobierno de España en la excelencia de la Carta de Servicios y la certificación del Sistema de Gestión de la Calidad del Organismo conforme a la norma ISO 9001:2015, obteniendo el correspondiente sello de AENOR e IQNET sin ninguna no conformidad.

De igual modo, se ha renovado la certificación del sistema de Gestión de la Calidad del Organismo conforme a la norma ISO 9001:2015, por otro trienio que finalizará en 2024, obteniendo el correspondiente sello de AENOR sin ninguna no conformidad.

10.2. OBSERVATORIO TRIBUTARIO ANDALUZ (OTA)

El Departamento de Estadísticas y Estudios, adscrito a la Subdirección de Presupuestos, Control y Estudios de GESTRISAM, ha elaborado y diseñado una metodología de estudio y análisis estadístico que otorga





El OTA tiene como objetivo elaborar y presentar información estadística, tributaria, económica y financiera de los municipios.

la máxima solvencia a la información tributaria 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: www.ota.malaga.eu

La información se basa en fuentes de reconocida solvencia así como en cálculos y estudios de elaboración propia, ofreciendo contenidos permanentemente actualizados. Son ya más de 500 los archivos



disponibles en la web entre Tablas estadísticas, Informes, Post, Notas de Prensa e Infoflash.

Durante este año se ha iniciado un proyecto de estudio e investigación junto con el CEMI para el desarrollo de nuevas formas de presentar la información estadística que ofrece el OTA, con el objetivo de dotar de un valor añadido a dicha información a través de un formato visualmente más atractivo (fichas individuales municipales, evolutivos, comparativos de municipios, ranking tributarios,...) y potenciar el motor de búsqueda.

10.3. GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

La seguridad de los datos es una prioridad en la gestión de GESTRISAM. 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.

Otras funciones propias en materia de seguridad de la información son:

- ▶ La participación en la elaboración de los pliegos de prescripciones técnicas en procedimientos de contratación que garanticen la seguridad de los datos.
- ▶ La valoración de la procedencia de determinadas solicitudes de información formuladas por terceros.
- ▶ La valoración de la procedencia de los tratamientos excepcionales requeridos por otras Áreas municipales.
- ▶ Continuar con las actuaciones de auditoría con las que se pretenden supervisar la corrección en materia de protección de datos de las comunicaciones.
- ▶ Otras actuaciones de documentación y control como el correcto funcionamiento de las cámaras de videovigilancia, la revisión del registro de actividades de tratamiento de datos o la revisión de la información en la web.



10.4. RESPONSABILIDAD SOCIAL E IGUALDAD

GESTRISAM mantiene y afianza su compromiso con la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) y la Igualdad de género.

Responsabilidad Social Corporativa. Comité Social 2022

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 dentro de los que seguiremos colaborando especialmente con el *ODS 1 Eliminación del Hambre* con los programas de *Gestrism Solidaria* y de despliegue de la Ordenanza de ayuda económica para el mantenimiento de la vivienda habitual.

Durante 2022 se ha hecho pública la Memoria de Responsabilidad Social correspondiente al ejercicio de 2021.

Igualdad. Comisión de Igualdad 2022

A finales de 2022 se finaliza el plan de igualdad (14/12/2022) y se presenta a la Gerencia en espera de ser consensuado con el nuevo Comité de Empresa que será constituido en el primer trimestre 2023.

Por otro lado se emitieron comunicados periódicos a todo el personal para concienciar sobre las políticas de Responsabilidad Social e Igualdad de Género. Destacando el 8 de marzo y el 25 de Noviembre, donde se difunden nuestros protocolos contra la violencia de género y se promueven las campañas planificadas desde el Área de Igualdad de Oportunidades del Ayuntamiento de Málaga.



Gestión Tributaria
Organismo Autónomo



**Ayuntamiento
de Málaga**