Carta de Servicios del Instituto Municipal de Hacienda (IMH)

Fecha de actualización: 28/05/2026

Fecha de aprobación: 16/03/2017

ÍNDICE

Misión ..... **- 2 -**

Datos de contacto ..... **- 2 -**

Compromisos de calidad ..... **- 3 -**

Canales de participación, quejas, reclamaciones y sugerencias ..... **- 4 -**

Servicios ..... **- 5 -**

Alegaciones y recursos en voluntaria de multas y reclamaciones de tributos ..... - 6 -

Atención a las personas contribuyentes desde el IMH ..... - 10 -

Beneficios fiscales ..... - 15 -

Gestión tributaria ..... - 18 -

Devolución de ingresos desde el IMH ..... - 19 -

Anexos ..... **- 22 -**

Seguimiento de indicadores y objetivos de gestión ..... - 22 -

La Carta de servicios del **Instituto Municipal de Hacienda (IMH)** se dirige a las personas, entidades, empresas y organizaciones interesadas en conocer aspectos fundamentales de sus objetivos y compromisos relacionados con la oferta de servicios.

La Carta de servicios ayuda a que la ciudadanía conozca qué ofrece el **Instituto Municipal de Hacienda (IMH)**, a la vez que acerca la Administración pública a las personas que son usuarias:

- ✓ Facilita el ejercicio de sus derechos y obligaciones.
- ✓ Da a conocer qué puede exigir la ciudadanía y qué obligaciones tiene.
- ✓ Integra la voz ciudadana en la organización. Uno de sus puntos fundamentales es establecer canales de comunicación y de participación de la ciudadanía, así como recoger quejas y sugerencias y darles respuesta.
- ✓ Proporciona transparencia a la gestión y permite conocer el grado de compromiso con respecto a la calidad en la prestación de los servicios y su cumplimiento.

La gerencia y el equipo directivo del IMH son los máximos responsables de conseguir la calidad en la prestación de los servicios y compromisos adquiridos en esta carta de servicios.

El Departamento de Comunicación y Calidad se responsabiliza del mantenimiento y la difusión de los contenidos.

Los departamentos son los responsables del seguimiento de los compromisos y de la propuesta e implantación de acciones de mejora.

MISIÓN

Al Instituto le corresponde la gestión, inspección y recaudación de los tributos, precios públicos, multas y otros ingresos de derecho público del Ayuntamiento de Barcelona y de sus organismos autónomos, así como de otras entidades, cuando se lo encarguen.

Para cumplir con su misión, el instituto trata de incrementar de forma constante la calidad de los servicios ofrecidos a la ciudadanía, atendiendo sus necesidades y proporcionando todas las facilidades para el cumplimiento de sus obligaciones, garantizando el ejercicio de sus derechos.

Véase los estatutos: https://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/sites/default/files/files/2020-11/estatuts%20imh.pdf

DATOS DE CONTACTO

DIRECCIÓN	TELÉFONO
Calle de la Llacuna, 63, 08005 Barcelona Véase la ubicación aquí.	✓ 010 teléfono gratuito desde el ámbito metropolitano de Barcelona. ✓ 931 537 010 desde fuera del área metropolitana de Barcelona. ✓ 934 860 098 teléfono accesible para personas con disminución auditiva.
WEB	**CORREO ELECTRÓNICO**
http://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/es	

ATENCIÓN AL PÚBLICO

La atención personalizada es exclusiva para personas físicas.

Los profesionales de la gestión y las entidades jurídicas tienen que hacer los trámites por internet, excepto si el trámite no está disponible telemáticamente.

- ✓ Atención con cita previa:

  Se recomienda pedir cita y os atenderemos el día y a la hora convenidas.

- ✓ Atención sin cita previa

  En este caso os atenderemos por orden de llegada. El tiempo de espera estará sujeto a la atención de las personas usuarias que han pedido cita.

Horario de atención presencial: de 8.30 a 14.00 h.

Del 1 de octubre al 30 de abril abierto también las tardes de lunes y martes de 15.30 a 17.00 h.

Del 24 de diciembre al 8 de enero abierto sólo de lunes a viernes de 8.30 a 14.00 h.

Atención telefónica:

- 010, teléfono gratuito desde el ámbito metropolitano de Barcelona.
- 931 537 010 desde fuera del ámbito metropolitano de Barcelona y
- 934 860 098, teléfono accesible para personas con discapacidad auditiva.

Se efectuarán los trámites o se facilitará la información necesaria.

CÓMO LLEGAR

- ✓ Metro: Línea 4 (amarilla). Paradas Poblenou y Llacuna, Línea 1 (roja). Parada Glorias
- ✓ Autobus: L6, L136, L192, H14, V25
- ✓ Tranvía: T4. Paradas Ca l'Aranyó i Pere IV
- ✓ Bicing: estaciones 151 y 393

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Canales donde hacer los trámites

Separado por tipos: ciudadanía, empresas y entidades y profesionales de la gestión, ofrecemos la relación de los trámites y los canales disponibles para hacer la gestión. Se puede acceder directamente desde los siguientes enlaces:

- ✓ Información de los canales que la ciudadanía puede utilizar para gestionar los trámites que necesiten.
- ✓ Información de los canales que las empresas y entidades pueden utilizar para gestionar los trámites que necesiten.
- ✓ Información de los canales que los profesionales de la gestión (gestores, administradores, abogados, etcétera) pueden utilizar para gestionar los trámites que necesiten.

COMPROMISOS DE CALIDAD

Para dar coherencia a la organización de los servicios y fomentar la mejora continua, se mantiene y se impulsa una política de calidad basada en la norma ISO 9001:2015 con los siguientes compromisos:

- ✓ Priorizar el compromiso con la ciudadanía en la prestación del servicio público.
- ✓ Hacer accesible la administración a la ciudadanía.
- ✓ Mejorar los procesos de gestión y sistemas de atención para que sean simples y claros.

- ✓ Resolver eficazmente las demandas de la ciudadanía garantizando la calidad de la información.
- ✓ Garantizar una comunicación clara.
- ✓ Mantener el compromiso individual y colectivo para desarrollar con coherencia y responsabilidad la misión encomendada al instituto otorgando seguridad y transparencia al servicio que se ofrece.

INDICADORES Y OBJETIVOS GENERALES

Para facilitar el cumplimiento de las obligaciones tributarias a la ciudadanía, se han priorizado 5 objetivos estratégicos:

- ✓ Objetivo estratégico 1: Hacer las cosas fáciles a las personas contribuyentes
- ✓ Objetivo estratégico 2: Recaudar con la máxima eficiencia
- ✓ Objetivo estratégico 3: Hacer cumplir a todos con sus obligaciones fiscales
- ✓ Objetivo estratégico 4: Avanzar en el desarrollo de la Administración electrónica.
- ✓ Objetivo estratégico 5: Avanzar en la mejora continua de los servicios.

NORMATIVA GENERAL APLICABLE

- ✓ Véase: https://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/es/normativa
- ✓ Véase: https://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/es/ordenanzas-fiscales

DERECHOS Y DEBERES GENERALES DE LOS CIUDADANOS

- ✓ Los recogidos en la Ley 26/2010, de 3 de agosto, de Régimen Jurídico y de Procedimiento de las Administraciones Públicas de Cataluña, artículos 21 a 28.
- ✓ Véase: https://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/es/normativa?profile=1#derechos-las-personas-contribuyentes---derechos-la-ciudadania

COMPENSACIONES ESTABLECIDAS PARA INCUMPLIMIENTOS

El reconocimiento de un incumplimiento de los compromisos no dará lugar necesariamente a la tramitación de un procedimiento de reclamación patrimonial contra el Ayuntamiento.

CANALES DE PARTICIPACIÓN, QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

PARTICIPACIÓN Y COLABORACIÓN CIUDADANA

Procedimiento: el IMH realiza anualmente encuestas para conocer el grado de satisfacción de las personas contribuyentes con los servicios prestados, valorando entre las expectativas previas y la calidad percibida después de la atención efectuada.

Canales:

- ✓ Telemático: Atención en línea
- ✓ Telefónico:
  - Teléfonos de atención telefónica 010,
  - 931 537 010, desde fuera del ámbito metropolitano de Barcelona y
  - 934 860 098, teléfono accesible para personas con disminución auditiva.
- ✓ Presencial:
  - en el buzón del Instituto Municipal de Hacienda, con modelo formalizado de queja o sugerencia.
  - Oficinas de atención ciudadana, con modelo formalizado de queja o sugerencia.
  - Registro telemático o puntos de registro (con cita previa)

QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

Procedimiento: el IMH realiza anualmente encuestas para conocer el grado de satisfacción de las personas contribuyentes con los servicios prestados, valorando entre las expectativas previas y la calidad percibida después de la atención efectuada.

Canales:

- ✓ Telemático: Atención en línea
- ✓ Telefónico:
  - Teléfonos de atención telefónica 010,
  - 931 537 010, desde fuera del ámbito metropolitano de Barcelona y
  - 934 860 098, teléfono accesible para personas con disminución auditiva.
- ✓ Presencial:
  - en el buzón del Instituto Municipal de Hacienda, con modelo formalizado de queja o sugerencia.
  - Oficinas de atención ciudadana, con modelo formalizado de queja o sugerencia.
  - Registro telemático o puntos de registro (con cita previa)

TIEMPO DE RESPUESTA

Plazo máximo para responder: 30 días.

SERVICIOS

El Instituto se rige por el derecho administrativo, y le corresponden las funciones siguientes:

a) La gestión, inspección y recaudación de los tributos, precios públicos, multas y otros ingresos de derecho público del Ayuntamiento, sus organismos autónomos y de otras entidades públicas, cuando se le encomiende.
b) Elaboración de estudios y propuestas para los órganos correspondientes del Ayuntamiento, en materia de Ordenanzas Fiscales, presupuesto de ingresos, calendario de cobros, anteproyectos de leyes y reglamentos.
c) Suscripción de convenios con otras Administraciones, entidades públicas y sectores profesionales para mejorar la eficacia en la gestión, inspección y recaudación de los tributos y demás ingresos de derecho público.
d) Cualesquiera otras relacionadas con las anteriores y con sus funciones que el Ayuntamiento le pudiera asignar.

Los servicios del Instituto Municipal de Hacienda:

- ✓ **Alegaciones y recursos en voluntaria de multas y reclamaciones de tributos**
- ✓ **Atención a las personas contribuyentes desde el IMH**
- ✓ **Beneficios fiscales**
- ✓ **Gestión tributaria**
- ✓ **Devolución de ingresos desde el IMH**

ALEGACIONES Y RECURSOS EN VOLUNTARIA DE MULTAS Y RECLAMACIONES DE TRIBUTOS

DESCRIPCIÓN

Las alegaciones de multas consisten en comunicar un desacuerdo con los hechos denunciados o con el procedimiento, en período voluntario de pago o en identificar a la persona conductora.

Las reclamaciones de tributos consisten en manifestar un desacuerdo en relación a un tributo municipal en periodo ejecutivo (con recargo e intereses).

UTILIDAD

La utilidad de recurso, alegación o reclamación será la de garantizar el derecho del contribuyente a impugnar los actos dictados por la Administración, cuando considere que han sido erróneos o injustos, en relación con la aplicación de un tributo, precio público o multa, para obtener la revisión de dicho acto y, en consecuencia, su confirmación, si se ajusta; o su anulación, si no fuera así.

GARANTÍA

Ordenanzas fiscales: https://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/es/ordenanzas-fiscales

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVICIO

Ordenanzas fiscales y precios públicos: https://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/es/normativa

DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

Normativa | Instituto Municipal de Hacienda | Ayuntamiento de Barcelona – Derechos de la ciudadanía

PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

1. Recepción de las alegaciones o reclamaciones en el Instituto Municipal de Hacienda.
2. Estudio de la alegación o reclamación.
   2.1. Comunicación y rectificación de enmiendas, en su caso.
3. Resolución estimatoria, estimatoria en parte o desestimatoria.
4. Comunicación de la resolución a la persona solicitante o titular.

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

- ✓ Contra los actos de aplicación y efectividad de los tributos locales y otros ingresos de derecho público que sean de competencia municipal, se puede interponer recurso de alzada, ante el alcalde o alcaldesa, con efectos de reposición, en el plazo de un mes contado desde el día siguiente al de la notificación expresa del acto recurrido o al de finalización del periodo de exposición pública de los correspondientes padrones o matrículas de personas contribuyentes u obligadas al pago.
- ✓ En el caso de deudas de vencimiento periódico y notificación colectiva, el plazo para la interposición se computa a partir del día siguiente al de la finalización del periodo voluntario de pago.
- ✓ La solicitud de rectificación de una autoliquidación solo se puede hacer una vez presentada la correspondiente autoliquidación y antes de que la administración tributaria municipal haya practicado la liquidación definitiva o, en su defecto, antes de que haya prescrito el derecho de la administración tributaria municipal a determinar la deuda tributaria mediante liquidación o el derecho a solicitar la devolución correspondiente.

- ✓ Contra la resolución que rectifica o confirma una autoliquidación se podrá interponer recurso de alzada ante el alcalde o alcaldesa, con efectos de reposición, en el plazo de un mes contado desde el día siguiente al de la notificación expresa del acto recurrido.
- ✓ **En el caso de multas:** se puede presentar la alegación dentro de los plazos que se indican en la notificación o en la normativa aplicable.

Resoluciones por silencio administrativo:

Se entienden desestimados cuando no se notifica resolución expresa, transcurrido el plazo establecido para resolverlos, los procedimientos siguientes:

- ✓ Las solicitudes de concesión de aplazamientos y fraccionamientos para el pago de deudas tributarias, a los seis meses desde la petición.
- ✓ Las solicitudes de compensación de deudas y créditos de la Hacienda municipal, a instancia del interesado, a los seis meses desde su petición.
- ✓ Las solicitudes de beneficios fiscales, a los seis meses desde la petición.
- ✓ El recurso de alzada con carácter de reposición previo a la vía contenciosa administrativa, al mes desde la interposición.
- ✓ Las solicitudes de devolución de ingresos indebidos, a los seis meses desde la petición.
- ✓ Las solicitudes de reembolso del coste de las garantías, a los seis meses desde la petición.
- ✓ Las solicitudes de suspensión a las que no se adjunte garantía suficiente, a los seis meses desde la petición.

OBJETIVOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

- ✓ Resolver en un plazo inferior a 6 meses el 80% de las instancias que entren en fase voluntaria al Departamento de sanciones.
- ✓ Resolver en un plazo inferior a 6 meses el 90% de las instancias que entran en el servicio de Reclamaciones de tributos.

MODALIDAD 1: ALEGACIONES Y RECURSOS EN VOLUNTARIA DE MULTAS

Descripción

Las alegaciones y recursos de multas consisten en comunicar un desacuerdo con los hechos denunciados o con el procedimiento, en período voluntario de pago o en identificar a la persona conductora.

Ofrece

Documento. Resolución.

Coste y forma de Pago

Gratuito.

Centros Prestadores

- ✓ Instituto Municipal de Hacienda (IMH)

Canales de Petición

- ✓ Presencial:
  - en la sede del Instituto Municipal de Hacienda https://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/es/canales-de-atencion/atencion-personalizada?profile=4
  - en oficinas OAC, https://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-comunicacion-ciudadana/presenciales/oac
  - puntos de registro, https://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-comunicacion-ciudadana/presenciales/puntos-registro
- ✓ Correo postal: ordinario o certificado, a la sede del Instituto Municipal de Hacienda
- ✓ Telemático: sede electrónica
  - Alegaciones o recursos contra multas de tráfico impuestas por el Ayuntamiento de Barcelona https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/es/tramit/20210001464
  - Identificación de persona conductora en relación con multas de tráfico impuestas por el Ayuntamiento de Barcelona https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/es/tramit/20190001360

Véase**:** https://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/es/consulte-donde-puede-hacer-el-trámite

Canales de Gestión

- ✓ Presencial:
  - en la sede del Instituto Municipal de Hacienda https://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/es/canales-de-atencion/atencion-personalizada?profile=4
  - en oficinas OAC, https://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-comunicacion-ciudadana/presenciales/oac
  - puntos de registro, https://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-comunicacion-ciudadana/presenciales/puntos-registro
- ✓ Correo postal: ordinario o certificado, a la sede del Instituto Municipal de Hacienda
- ✓ Telemático: sede electrónica
  - Alegaciones o recursos contra multas de tráfico impuestas por el Ayuntamiento de Barcelona https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/es/tramit/20210001464
  - Identificación de persona conductora en relación con multas de tráfico impuestas por el Ayuntamiento de Barcelona https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/es/tramit/20190001360

Véase**:** https://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/es/consulte-donde-puede-hacer-el-trámite

Canales de Recepción

- ✓ Presencial:
  - en la sede del Instituto Municipal de Hacienda https://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/es/canales-de-atencion/atencion-personalizada?profile=4
  - en oficinas OAC, https://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-comunicacion-ciudadana/presenciales/oac
  - puntos de registro, https://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-comunicacion-ciudadana/presenciales/puntos-registro
- ✓ Correo postal: ordinario o certificado, a la sede del Instituto Municipal de Hacienda
- ✓ Telemático: sede electrónica
  - Alegaciones o recursos contra multas de tráfico impuestas por el Ayuntamiento de Barcelona https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/es/tramit/20210001464
  - Identificación de persona conductora en relación con multas de tráfico impuestas por el Ayuntamiento de Barcelona

https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/es/tramit/20190001360

Véase**:** https://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/es/consulte-donde-puede-hacer-el-trámite

Objetivo de gestión

- ✓ Resolver en un plazo inferior a 6 meses el 80% de las instancias que entran en fase voluntaria en el Departamento de sanciones.

MODALIDAD 2: RECLAMACIONES DE TRIBUTOS

Descripción

Las reclamaciones de tributos consisten en manifestar un desacuerdo en relación a un tributo municipal en período ejecutivo (con recargo e intereses).

Ofrece

Documento. Resolución.

Coste y forma de Pago

Gratuito.

Centrs Prestadores

- ✓ Instituto Municipal de Hacienda (IMH)

Canales de Petición

- ✓ Presencial:
  - en la sede del Instituto Municipal de Hacienda https://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/es/canales-de-atencion/atencion-personalizada?profile=4
  - en oficinas OAC, https://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-comunicacion-ciudadana/presenciales/oac
  - puntos de registro, https://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-comunicacion-ciudadana/presenciales/puntos-registro
- ✓ Correo postal: ordinario o certificado, a la sede del Instituto Municipal de Hacienda
- ✓ Telemático: sede electrónica
  - Alegaciones o recursos contra impuestos, tasas y precios públicos del Ayuntamiento de Barcelona https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/es/tramit/20190001352

Véase**:** https://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/es/consulte-donde-puede-hacer-el-trámite

Canales de Gestión

- ✓ Presencial:
  - en la sede del Instituto Municipal de Hacienda https://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/es/canales-de-atencion/atencion-personalizada?profile=4
  - en oficinas OAC, https://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-comunicacion-ciudadana/presenciales/oac
  - puntos de registro, http://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-comunicacion-ciudadana/presenciales/puntos-registro
- ✓ Correo postal: ordinario o certificado, a la sede del Instituto Municipal de Hacienda
- ✓ Telemático: sede electrónica
  - Alegaciones o recursos contra impuestos, tasas y precios públicos del Ayuntamiento de Barcelona https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/es/tramit/20190001352

✓ Véase: https://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/es/consulte-donde-puede-hacer-el-trámite

Canales de Recepción

✓ Presencial:
- en la sede del Instituto Municipal de Hacienda https://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/es/canales-de-atencion/atencion-personalizada?profile=4
- en oficinas OAC, https://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-comunicacion-ciudadana/presenciales/oac
- puntos de registro, http://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-comunicacion-ciudadana/presenciales/puntos-registro

✓ Correo postal: ordinario o certificado, a la sede del Instituto Municipal de Hacienda

✓ Telemático: sede electrónica
- Alegaciones o recursos contra impuestos, tasas y precios públicos del Ayuntamiento de Barcelona https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/es/tramit/20190001352

✓ Véase: https://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/es/consulte-donde-puede-hacer-el-trámite

Objetivo de gestión

✓ Resolver en un plazo inferior a 6 meses el 90% de las instancias que entran en el servicio de Reclamaciones de tributos.

ATENCIÓN A LAS PERSONAS CONTRIBUYENTES DESDE EL IMH

DESCRIPCIÓN

Este servicio da información a las personas contribuyentes, se registran sus escritos, se emiten documentos de pago y se hacen trámites referentes a la Hacienda municipal.

UTILIDAD

Facilitar a la ciudadanía la tramitación con la Hacienda municipal.

GARANTÍA

Ordenanzas fiscales:
https://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/es/normativa?profile=1#ordenanzas-fiscales-impuestos-tasas-y-precios-publicos-ayuntamiento-barcelona

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVICIO

✓ Ordenanzas fiscales de impuestos, tasas y precios públicos del Ayuntamiento de Barcelona.
Normativa tributaria general:
https://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/es/normativa?profile=1#normativa-tributaria-general

DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

Normativa | Instituto Municipal de Hacienda | Ayuntamiento de Barcelona – Derechos de la ciudadanía

PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

1. Recepción de la solicitud, mediante atención presencial o telemática y soporte de consultas telefónicas.
2. Entrega inmediata del resultado. En caso de no ser posible:
   2.1. Recogida y registro de la documentación.
   2.2. Gestión de la solicitud.
   2.3. Envío del resultado.

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Se finalizarán, siempre que sea posible, la mayor parte de los trámites en la atención efectuada a la persona contribuyente. En caso de no poder hacerlo, se le facilitará información concreta sobre el procedimiento. En los casos en que, por circunstancias especiales, no puedan finalizar trámites que normalmente se hubieran finalizado, se recogerá la documentación necesaria para la gestión posterior del trámite y así evitar que la persona tenga que volver a contactar con el IMH.

OBJETIVOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

- ✓ Responder el 80% de las consultas que lleguen por problemas con los trámites de Hacienda en un máximo de 72 horas laborables.
- ✓ Tramitar el 95% de las solicitudes de certificados en un plazo máximo de 5 días hábiles.
- ✓ Garantizar un tiempo medio de espera por la atención de la persona contribuyente no superior a los 20 minutos.
- ✓ Responder el 70% de las quejas en un plazo inferior a 15 días naturales.

MODALIDAD 1: INFORMACIÓN Y TRÁMITES EN EL IMH

Descripción

A través de la atención presencial, telefónica y telemática se da la información y se hacen los trámites solicitados por la ciudadanía.

El Servicio de Atención al Contribuyente permite hacer trámites y gestiones de manera presencial i/o telefónica y ofrece soporte al usuario web. El servicio resuelve peticiones de las personas interesadas y expedientes de fraccionamiento.

Ofrece

Información/datos. Documento. Información o trámite realizado.

Coste y forma de Pago

Gratuito.

Centros Prestadores

- ✓ Instituto Municipal de Hacienda (IMH)

Información complementaria

Los profesionales de la gestión que representen a las personas obligadas al pago y las personas jurídicas tendrán que hacer el trámite por medios telemáticos.

El teléfono de soporte web es: 934 023 734, de lunes a viernes, de 8.30 a 14.00 h.

Canales de Petición

- ✓ Presencial:
  - en la sede del Instituto Municipal de Hacienda
  - en oficinas OAC, https://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-comunicacion-ciudadana/presenciales/oac
- ✓ Telemático: https://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/es
- ✓ Telefónico: 010, teléfono gratuito de atención ciudadana (931 537 010, desde fuera del ámbito metropolitano) y el 934 023 734 para dar soporte a las personas usuarias de la página web de Hacienda.

Véase: https://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/es/consulte-donde-puede-hacer-el-trámite

Canales de Gestión

- ✓ Servicio de atención personalizada con cita previa en el Instituto Municipal de Hacienda: https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/es/tramit/20240001691

Canales de Recepción

- ✓ Presencial: en la sede del Instituto Municipal de Hacienda
- ✓ Telemático: en el correo electrónico de la persona solicitante
- ✓ Telefónico: en el teléfono de la persona solicitante

Objetivos de gestión

- ✓ Responder el 80% de las consultas que lleguen por problemas con los trámites de Hacienda en un máximo de 72 horas laborables.

MODALIDAD 2: REGISTRO Y CERTIFICACIONES EN EL IMH

Descripción

Se registran los documentos presentados por la ciudadanía y se reparten entre los departamentos gestores. Se entregan certificados de pago y de deuda negativa.

Ofrece

Documento. Copia registrada o certificado.

Coste y forma de Pago

Gratuito.

Centros Prestadores

- ✓ Instituto Municipal de Hacienda (IMH)

Información complementaria

- ✓ Certificado de pago de tributos, multas y precios públicos
- ✓ Certificado negativo de deuda con el Ayuntamiento de Barcelona

Hay que tener en cuenta que los/las **profesionales** de la **gestión** y las **personas jurídicas** tendrán que realizar el trámite, necesariamente, por medios telemáticos.

Canales de Petición

- ✓ Presencial:
  - en la sede del Instituto Municipal de Hacienda (https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/es/tramit/20240001691)
  - en oficinas OAC, https://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-comunicacion-ciudadana/presenciales/oac
  - puntos de registro, https://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-comunicacion-ciudadana/presenciales/puntos-registro
- ✓ Telemático:
  - https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/es/tramit/20200001444
  - https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/es/tramit/20210001498
- ✓ Correo postal: ordinario o certificado, a la sede del Instituto Municipal de Hacienda

Véase: https://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/es/consulte-donde-puede-hacer-el-trámite

Canales de Gestión

- ✓ Presencial:
  - en la sede del Instituto Municipal de Hacienda (https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/es/tramit/20240001691)
  - en oficinas OAC, https://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-comunicacion-ciudadana/presenciales/oac
  - puntos de registro, https://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-comunicacion-ciudadana/presenciales/puntos-registro
- ✓ Telemático:
  - https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/es/tramit/20200001444
  - https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/es/tramit/20210001498
- ✓ Correo postal: ordinario o certificado, a la sede del Instituto Municipal de Hacienda
- ✓ Véase: https://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/es/consulte-donde-puede-hacer-el-trámite

Canales de Recepción

- ✓ Presencial:
  - en la sede del Instituto Municipal de Hacienda (https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/es/tramit/20240001691)
  - en oficinas OAC, https://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-comunicacion-ciudadana/presenciales/oac
  - puntos de registro, https://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-comunicacion-ciudadana/presenciales/puntos-registro
- ✓ Telemático:
  - https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/es/tramit/20200001444
  - https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/es/tramit/20210001498
- ✓ Correo postal: ordinario o certificado, a la sede del Instituto Municipal de Hacienda

Véase: https://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/es/consulte-donde-puede-hacer-el-trámite

Objetivos de gestión

- ✓ Tramitar el 95% de las solicitudes de certificados en un plazo máximo de 5 días hábiles.

MODALIDAD 3: QUEJAS Y SUGERENCIAS DE LA CIUDADANÍA

Descripción

Se da respuesta a las quejas y sugerencias que efectúa la ciudadanía sobre los servicios que ofrece el Instituto Municipal de Hacienda.

Ofrece

Información/datos. Documento. Información o trámite realizado.

Coste y forma de Pago

Gratuito.

Centros Prestadores

- ✓ Instituto Municipal de Hacienda (IMH)

Canales de Petición

- ✓ Presencial:
  - en el buzón del Instituto Municipal de Hacienda, con modelo formalizado de queja o sugerencia.
  - en las oficinas de atención ciudadana (OAC), con modelo formalizado de queja o sugerencia
  - puntos de registro, con cita previa.
- ✓ Telemático: atención en línea y registro telemático.
- ✓ Telefónico: 010, 931 537 010 (desde fuera del ámbito metropolitano de Barcelona) y 934 860 098 (teléfono accesible para personas con disminución auditiva).

Canales de Gestión

- ✓ Presencial:
  - en el buzón del Instituto Municipal de Hacienda, con modelo formalizado de queja o sugerencia.
  - en las oficinas de atención ciudadana (OAC), con modelo formalizado de queja o sugerencia
  - puntos de registro, con cita previa.
- ✓ Telemático: atención en línea y registro telemático.
- ✓ Telefónico: 010, 931 537 010 (desde fuera del ámbito metropolitano de Barcelona) y 934 860 098 (teléfono accesible para personas con disminución auditiva).

Canales de Recepción

- ✓ Presencial:
  - en el buzón del Instituto Municipal de Hacienda, con modelo formalizado de queja o sugerencia.
  - en las oficinas de atención ciudadana (OAC), con modelo formalizado de queja o sugerencia
  - puntos de registro, con cita previa.
- ✓ Telemático: atención en línea y registro telemático.
- ✓ Telefónico: 010, 931 537 010 (desde fuera del ámbito metropolitano de Barcelona) y 934 860 098 (teléfono accesible para personas con disminución auditiva).

Objetivos de gestión

- ✓ Responder el 70% de las quejas en un plazo inferior a 15 días naturales.

BENEFICIOS FISCALES

DESCRIPCIÓN

Los beneficios fiscales son minoraciones en las cuotas a ingresar por un tributo o bien la liberación de obligación de pago en los supuestos previstos en la normativa vigente.

Las exenciones son supuestos en que se libera de la obligación de realizar el pago.

Las bonificaciones son reducciones que se descuentan de la cuota a pagar.

El TRLRHL es la norma con rango de Ley que regula los beneficios fiscales de los tributos locales. Para la aplicación de los beneficios de carácter potestativo, además, deben estar recogidos de forma expresa en la Ordenanza fiscal del impuesto.

UTILIDAD

Comprobación del cumplimiento de los requisitos establecidos en la normativa vigente para resolver las solicitudes de aplicación de los beneficios fiscales.

GARANTÍA

El IMH tiene las competencias transferidas por el Ayuntamiento de Barcelona para la resolución y aplicación de Beneficios fiscales de acuerdo con lo establecido en las ordenanzas vigentes.

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVICIO

Ordenanzas fiscales: https://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/es/ordenanzas-fiscales

DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

Normativa | Instituto Municipal de Hacienda | Ayuntamiento de Barcelona – Derechos de la ciudadanía

PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

1. Recepción de la solicitud
2. Comunicación y rectificación de enmiendas, en su caso.
3. Comprobación de los requisitos establecidos en la Ordenanza Fiscal del impuesto.
4. Resolución.
5. Notificación a la persona interesada.

Ofrece

Documento. Tramitación e incorporación de las reducciones en los respectivos padrones.

Coste y forma de Pago

Gratuito.

Centros Prestadores

- ✓ Instituto Municipal de Hacienda (IMH)

Canales de Petición

- ✓ Presencial:
  - en la sede del Instituto Municipal de Hacienda: https://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/es/canales-de-atencion/atencion-personalizada
  - en las oficinas de atención ciudadana (OAC): https://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-de-comunicacion-ciudadana/presenciales/oficinas-de-atencion-la-ciudadania
  - puntos de registro: https://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-de-comunicacion-ciudadana/presenciales/puntos-de-registro
- ✓ Telemático:
  - Bonificaciones del impuesto sobre bienes inmuebles (IBI) https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/es/tramit/19970000413
  - Bonificación del impuesto de actividades económicas (IAE) por incremento de la plantilla https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/es/tramit/20120001018
  - Bonificación del impuesto de actividades económicas (IAE) por uso de energías renovables https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/es/tramit/20200001365
  - Bonificación del Impuesto sobre vehículos de Tracción Mecánica (IVTM) https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/es/tramit/20230001625
  - Exenciones del impuesto sobre vehículos de tracción mecánica (IVTM) https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/es/tramit/19970000411
  - Exenciones del impuesto sobre bienes inmuebles (IBI) https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/es/tramit/19970000412
  - Exenciones del impuesto sobre el incremento de valor de los terrenos de naturaleza urbana (plusvalía) https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/es/tramit/19990001393
- ✓ Correo postal: ordinario o certificado, a la sede del Instituto Municipal de Hacienda.

Véase: https://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/es/canales-de-atencion?profile=1

Canales de Gestión

- ✓ Presencial:
  - en la sede del Instituto Municipal de Hacienda: https://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/es/canales-de-atencion/atencion-personalizada
  - en las oficinas de atención ciudadana (OAC): https://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-de-comunicacion-ciudadana/presenciales/oficinas-de-atencion-la-ciudadania
  - puntos de registro: https://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-de-comunicacion-ciudadana/presenciales/puntos-de-registro
- ✓ Telemático:
  - Bonificaciones del impuesto sobre bienes inmuebles (IBI) https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/es/tramit/19970000413
  - Bonificación del impuesto de actividades económicas (IAE) por incremento de la plantilla https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/es/tramit/20120001018
  - Bonificación del impuesto de actividades económicas (IAE) por uso de energías renovables https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/es/tramit/20200001365
  - Bonificación del Impuesto sobre vehículos de Tracción Mecánica (IVTM) https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/es/tramit/20230001625

- Exenciones del impuesto sobre vehículos de tracción mecánica (IVTM) https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/es/tramit/19970000411
- Exenciones del impuesto sobre bienes inmuebles (IBI) https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/es/tramit/19970000412
- Exenciones del impuesto sobre el incremento de valor de los terrenos de naturaleza urbana (plusvalía) https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/es/tramit/19990001393

✓ Correo postal: ordinario o certificado, a la sede del Instituto Municipal de Hacienda.

Véase: https://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/es/canales-de-atencion?profile=1

Canales de Recepción

✓ Presencial:
- en la sede del Instituto Municipal de Hacienda: https://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/es/canales-de-atencion/atencion-personalizada
- en las oficinas de atención ciudadana (OAC): https://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-de-comunicacion-ciudadana/presenciales/oficinas-de-atencion-la-ciudadania
- puntos de registro: https://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-de-comunicacion-ciudadana/presenciales/puntos-de-registro

✓ Telemático:
- Bonificaciones del impuesto sobre bienes inmuebles (IBI) https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/es/tramit/19970000413
- Bonificación del impuesto de actividades económicas (IAE) por incremento de la plantilla https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/es/tramit/20120001018
- Bonificación del impuesto de actividades económicas (IAE) por uso de energías renovables https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/es/tramit/20200001365
- Bonificación del Impuesto sobre vehículos de Tracción Mecánica (IVTM) https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/es/tramit/20230001625
- Exenciones del impuesto sobre vehículos de tracción mecánica (IVTM) https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/es/tramit/19970000411
- Exenciones del impuesto sobre bienes inmuebles (IBI) https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/es/tramit/19970000412
- Exenciones del impuesto sobre el incremento de valor de los terrenos de naturaleza urbana (plusvalía) https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/es/tramit/19990001393

✓ Correo postal: ordinario o certificado, a la sede del Instituto Municipal de Hacienda.

Véase: https://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/es/canales-de-atencion?profile=1

OBJETIVOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

✓ Tramitar en un plazo inferior a cuatro meses el 60% de los beneficios fiscales.

GESTIÓN TRIBUTARIA

DESCRIPCIÓN

Tramitación de los tributos y precios públicos.

UTILIDAD

Contestar las instancias y solicitudes de la ciudadanía relacionadas con los recibos de los padrones de IBI, IVTM y Precio público de recogida de residuos.

GARANTÍA

El IMH tiene las competencias transferidas por el Ayuntamiento de Barcelona con respecto a la tramitación de gestión tributaria en base a lo que determinen las ordenanzas.

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVICIO

Ordenanzas fiscales: https://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/es/ordenanzas-fiscales

DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

Normativa | Instituto Municipal de Hacienda | Ayuntamiento de Barcelona – Derechos de la ciudadanía

PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

1. Recepción de solicitud en el Instituto Municipal de Hacienda.
2. Estudio de la solicitud.
   2.1. Comunicación y rectificación de enmiendas, en su caso.
3. Notificación a la persona solicitante/titular.

Ofrece

Documento. Información o trámite realizado.

Coste y forma de Pago

Gratuito.

Centros Prestadores

✓ Instituto Municipal de Hacienda (IMH)

Canales de Petición

✓ Presencial:
- en la sede del Instituto Municipal de Hacienda: https://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/es/canales-de-atencion/atencion-personalizada
- en las oficinas de atención ciudadana (OAC): https://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-de-comunicacion-ciudadana/presenciales/oficinas-de-atencion-la-ciudadania
- puntos de registro: https://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-de-comunicacion-ciudadana/presenciales/puntos-de-registro

✓ Telemático: https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/es/search-result?keyword=&topics=2009,2008,2000,2001,2002,2003,2004,2005,2006,2007&isFilter=false

✓ Correo postal: ordinario o certificado, a la sede del Instituto Municipal de Hacienda.

Véase: https://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/es/canales-de-atencion?profile=1

Canales de Gestión

- ✓ Presencial:
  - en la sede del Instituto Municipal de Hacienda: https://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/es/canales-de-atencion/atencion-personalizada
  - en las oficinas de atención ciudadana (OAC): https://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-de-comunicacion-ciudadana/presenciales/oficinas-de-atencion-la-ciudadania
  - puntos de registro: https://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-de-comunicacion-ciudadana/presenciales/puntos-de-registro
- ✓ Telemático: https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/es/search-result?keyword=&topics=2009,2008,2000,2001,2002,2003,2004,2005,2006,2007&isFilter=false
- ✓ Correo postal: ordinario o certificado, a la sede del Instituto Municipal de Hacienda.

Véase: https://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/es/canales-de-atencion?profile=1

Canales de Recepción

- ✓ Presencial:
  - en la sede del Instituto Municipal de Hacienda: https://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/es/canales-de-atencion/atencion-personalizada
  - en las oficinas de atención ciudadana (OAC): https://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-de-comunicacion-ciudadana/presenciales/oficinas-de-atencion-la-ciudadania
  - puntos de registro: https://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-de-comunicacion-ciudadana/presenciales/puntos-de-registro
- ✓ Telemático: https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/es/search-result?keyword=&topics=2009,2008,2000,2001,2002,2003,2004,2005,2006,2007&isFilter=false
- ✓ Correo postal: ordinario o certificado, a la sede del Instituto Municipal de Hacienda.

Véase: https://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/es/canales-de-atencion?profile=1

OBJETIVOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

- ✓ Tramitar el 80% de las instancias de gestión tributaria en un plazo inferior a 3 meses.

DEVOLUCIÓN DE INGRESOS DESDE EL IMH

DESCRIPCIÓN

Se puede solicitar al Ayuntamiento que devuelva el importe pagado indebidamente en concepto de tributos municipales, multas y precios públicos y el servicio de devoluciones, en su caso, aprobará la devolución, o ejecutará la resolución que ordene una devolución, aprobando la devolución.

UTILIDAD

Recuperación de dinero pagado al Ayuntamiento de Barcelona y que se demuestra que no ha sido correcto, por error de la persona solicitante o del propio Ayuntamiento, o por variación de los

elementos tributarios.

GARANTÍA

Los procedimientos y las ordenanzas que sigue el IMH garantizan los derechos de la persona contribuyente. Se garantiza que el tratamiento económico de los importes de los tributos, multas y precios públicos será el correcto legalmente.

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVICIO

Ordenanza fiscal general:
https://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/es/normativa?profile=1#ordenanzas-fiscales-impuestos-tasas-y-precios-publicos-ayuntamiento-barcelona

Ley General Tributaria 58/2003, de 17 de noviembre.

Real Decreto 939/2005, de 29 de julio, Reglamento General de Recaptación.

Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas.

PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

1. Recepción de la solicitud en el Instituto Municipal de Hacienda o recepción de una resolución que ordene la devolución.
2. Estudio de la solicitud.
3. Finalización de la tramitación.
    a. Aprobación de la devolución, en su caso, del importe según corresponda, e inclusión de las devoluciones en la remesa, que firma la gerente.
    b. Desestimación, o estimación parcial de la devolución mediante la resolución de gerente simple, que se notifica a la persona solicitante/titular.

Ofrece

Documento. Reconocimiento y aprobación del derecho a la devolución.

Coste y forma de Pago

Gratuito.

Centros Prestadores

✓ Instituto Municipal de Hacienda (IMH)

Información complementaria

El derecho a solicitar la devolución de ingresos prescribe a los cuatro años desde la fecha del ingreso. La devolución se hará siempre mediante **transferencia bancaria o se compensará con deuda pendiente en ejecutiva**. La persona que consta como titular del recibo a devolver debe ser obligatoriamente la titular de la cuenta bancaria donde se ha de efectuar la transferencia. En caso de fallecimiento del titular del recibo se devolverá a los herederos legítimos del titular del recibo o quien acredite documentalmente el pago de este**.**

Canales de Petición

✓ Presencial:
- en la sede del Instituto Municipal de Hacienda:
  https://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/es/canales-de-atencion/atencion-personalizada
- en las oficinas de atención ciudadana (OAC):

https://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-de-comunicacion-ciudadana/presenciales/oficinas-de-atencion-la-ciudadania
  - puntos de registro: https://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-de-comunicacion-ciudadana/presenciales/puntos-de-registro
- ✓ Telemático: https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/es/tramit/20190001353
- ✓ Correo postal: ordinario o certificado, a la sede del Instituto Municipal de Hacienda.

Véase: https://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/es/canales-de-atencion?profile=1

Canales de Gestión

- ✓ Presencial:
  - en la sede del Instituto Municipal de Hacienda: https://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/es/canales-de-atencion/atencion-personalizada
  - en las oficinas de atención ciudadana (OAC): https://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-de-comunicacion-ciudadana/presenciales/oficinas-de-atencion-la-ciudadania
  - puntos de registro: https://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-de-comunicacion-ciudadana/presenciales/puntos-de-registro
- ✓ Telemático: https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/es/tramit/20190001353
- ✓ Correo postal: ordinario o certificado, a la sede del Instituto Municipal de Hacienda.

Véase: https://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/es/canales-de-atencion?profile=1

Canales de Recepción

- ✓ Presencial:
  - en la sede del Instituto Municipal de Hacienda: https://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/es/canales-de-atencion/atencion-personalizada
  - en las oficinas de atención ciudadana (OAC): https://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-de-comunicacion-ciudadana/presenciales/oficinas-de-atencion-la-ciudadania
  - puntos de registro: https://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-de-comunicacion-ciudadana/presenciales/puntos-de-registro
- ✓ Telemático: https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/es/tramit/20190001353
- ✓ Correo postal: ordinario o certificado, a la sede del Instituto Municipal de Hacienda.

Véase: https://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/es/canales-de-atencion?profile=1

OBJETIVOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

- ✓ Realizar la devolución del 95% de las alegaciones o recursos en las que se reconoce el derecho a devolución en un plazo inferior a 6 meses.

ANEXOS

SEGUIMIENTO DE INDICADORES Y OBJETIVOS DE GESTIÓN

Fecha de actualización: 28/05/2026

SERVICIO: ALEGACIONES Y RECURSOS EN VOLUNTARIA DE MULTAS Y RECLAMACIONES DE TRIBUTOS

INDICADORES DE GESTIÓN

	2021	2022	2023	2024	2025
Volumen de alegaciones y recursos	133.302	134.003	133.090	-	91.322
Volumen de alegaciones y recursos de multas de circulación	137.230	107.288	100.164	112.701	-
Volumen de reclamaciones de tributos	2.722	3.217	3.055	2.345	4.776

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Resolución expresa del 60% de alegaciones y recursos en un plazo inferior a seis meses**

	2021
% alcanzado antes de 6 meses	No se pueden extraer datos
Grado de cumplimiento	-

2. **Recursos de alzada: el 80% de las instancias que entran en el Departamento de Recursos se resolverán en un año**

	2022	2023
% alcanzado	37%	89%
Grado de cumplimiento	*46%*	*111%*

3. **Sanciones: el 80% de las instancias que entran en fase voluntaria en el Departamento de Sanciones se resolverán en un plazo inferior a 6 meses**

	2022
% alcanzado	91%
Grado de cumplimiento	*114%*

4. **Resolver en el plazo de 6 meses el 90% de las instancias que entran en fase voluntaria en el Departamento de Sanciones**

	2023
% alcanzado	94%
Grado de cumplimiento	*104%*

5. **Reclamaciones: el 80% de las instancias que entran en el servicio de Reclamaciones de Tributos se resolverán en un año**

	2022
% alcanzado	100%
Grado de cumplimiento	*125%*

6. **Resolver en el plazo de un año el 90% de las instancias que entran en el Servicio de Reclamaciones de Tributos**

	2023
% alcanzado	91%
Grado de cumplimiento	*101%*

7. **Resolver en un plazo inferior a 6 meses el 80% de las instancias que entran en fase voluntaria al Departamento de sanciones**

	2024	2025
% alcanzado	87%	92%
Grado de cumplimiento	*109%*	*115%*

8. **Resolver en un plazo inferior a 6 meses el 90% de las instancias que entran en el servicio de Reclamaciones de tributos.**

	2024	2025
% alcanzado	93%	69%
Grado de cumplimiento	*103%*	*77%*

Propuesta para el 2026:

- ✓ *Resolver en un plazo inferior a 6 meses el 80% de las instancias que entran en fase voluntaria al Departamento de sanciones.*
- ✓ *Resolver en un plazo inferior a 5 meses el 65% de las instancias que entran en el servicio de Reclamaciones de tributos.*

MODALIDAD 1: ALEGACIONES Y RECURSOS EN VOLUNTARIA DE MULTAS

INDICADORES DE GESTIÓN

	2021	2022	2023	2024	2025
Volumen de alegaciones y recursos de multas de circulación	137.230	107.288	100.164	112.701	91.322

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Resolver en un plazo inferior a 6 meses el 80% de las instancias que entran en fase voluntaria al departamento de multas de circulación.**

	2024	2025
% alcanzado	87%	92%
Grado de cumplimiento	*109%*	*115%*

Propuesta para el 2026:

- ✓ *Resolver en un plazo inferior a 6 meses el 80% de las instancias que entran en fase voluntaria al Departamento de multas de sanciones.*

MODALIDAD 2: RECLAMACIONES DE TRIBUTOS

INDICADORES DE GESTIÓN

	2021	2022	2023	2024	2025
Volumen de reclamaciones de tributos	2.722	3.217	3.055	2.345	4.776

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Resolver en un plazo inferior a 6 meses el 90% de las instancias que entran en el servicio de Reclamaciones de tributos.**

	2024	2025
% alcanzado	93%	69%
Grado de cumplimiento	*103%*	*77%*

Propuesta para el 2026:

- ✓ *Resolver en un plazo inferior a 5 meses el 65% de las instancias que entran en el servicio de Reclamaciones de tributos.*

SERVICIO: ATENCIÓN A LAS PERSONAS CONTRIBUYENTES DESDE EL IMH

INDICADORES DE GESTIÓN

	2021	2022	2023	2024	2025
Volumen total de trámites realizados	1.583.799	1.564.578	1.539.296	-	-
Volumen total de trámites telemáticos realizados	1.583.799	1.564.578	1.539.296	961.170	1.074.141
Volumen de instancias registradas	249.706	214.265	240.378	-	-
Volumen de instancias registradas referentes a certificados	-	-	-	717	640
Volumen de citas solicitadas	6.786	20.333	29.942	34.371	32.258
Volumen total de quejas tramitadas	18.620	8.835	7.210	3.335	2.773

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **El 90% de los escritos recibidos de los ciudadanos se remitirán a los departamentos en un plazo máximo de 48 horas**

	2021	2022	2023
% alcanzado antes de 48 horas	96%	98,9%	90%
Grado cumplimiento	*107%*	*110%*	*100%*

2. **Resolver el 95% de las quejas en un plazo de 30 días naturales**

	2021	2022	2023
% alcanzado antes de 30 días naturales	98%	100%	100%
Grado cumplimiento	*103%*	*105%*	*105%*

3. **Responder el 80% de las consultas que lleguen por problemas con los trámites de Hacienda en un máximo de 72 horas laborables.**

	2024	2025
% alcanzado	100%	20,5%
Grado de cumplimiento	*125%*	*26%*

4. **Tramitar el 95% de las solicitudes de certificados en un plazo máximo de 5 días hábiles.**

	2024	2025
% alcanzado	100%	67,66%
Grado de cumplimiento	*105%*	*71%*

5. **Garantizar un tiempo medio de espera por la atención de la persona contribuyente no superior a los 20 minutos.**

	2024	2025

% alcanzado	100%	80%
Grado de cumplimiento	*100%*	*80%*

6. **Responder el 70% de las quejas en un plazo inferior a 15 días naturales.**

	2024	2025
% alcanzado	78%	76,67%
Grado de cumplimiento	*111%*	*110%*

Propuesta para el 2026:

- ✓ *Responder el 70% de las consultas que lleguen por problemas con los trámites de Hacienda en un máximo de 15 días laborables.*
- ✓ *Tramitar el 90% de las solicitudes de certificados en un plazo máximo de 15 días hábiles.*
- ✓ *Resolver en un plazo inferior a los 4 meses el 65% de los trámites telemáticos de fraccionamientos que entren al Servicio de Atención al Contribuyente.*
- ✓ *Garantizar una puntuación mínima del tiempo de espera de 8 en la opinión final del contribuyente en la encuesta de valoración.*
- ✓ *Responder el 70% de las quejas en un plazo inferior a 15 días naturales.*

MODALIDAD 1: INFORMACIÓN Y TRÁMITES EN EL IMH

INDICADORES DE GESTIÓN

	2021	2022	2023	2024	2025
Volumen total de trámites realizados	1.583.799	1.564.578	1.539.296	961.170	1.074.141

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **El número de trámites telemáticos aumenta un 10% respecto al año anterior**

	2021
% alcanzado	121%
Grado cumplimiento	-

2. **Finalizar la gestión durante la cita en el 90% de los casos**

	2022	2023
% alcanzado	100%	92%
Grado cumplimiento	*111%*	*102%*

3. **Responder el 80% de las consultas que lleguen por problemas con los trámites de Hacienda en un máximo de 72 horas laborables.**

	2024	2025
% alcanzado	100%	20,5%
Grado de cumplimiento	*120%*	*26%*

Propuesta para el 2026:

- ✓ *Responder el 70% de las consultas que lleguen por problemas con los trámites de Hacienda en un máximo de 15 días laborables.*
- ✓ *Resolver en un plazo inferior a los 4 meses el 65% de los trámites telemáticos de fraccionamientos que entren al Servicio de Atención al Contribuyente.*
- ✓ *Garantizar una puntuación mínima del tiempo de espera de 8 en la opinión final del contribuyente en la encuesta de valoración.*

MODALIDAD 2: REGISTRO Y CERTIFICACIONES EN EL IMH

INDICADORES DE GESTIÓN

	2021	2022	2023	2024	2025
Volumen de instancias registradas	249.706	214.265	240.378	-	-
Volumen de instancias registradas referentes a certificados	-	-	-	717	640

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **El 90% de los certificados solicitados se tramitará en un plazo máximo de cinco días hábiles**

	2021
% alcanzado antes de 5 días hábiles	93%
Grado cumplimiento	*103%*

2. **Certificados: tramitar en un máximo de 72 horas el 95% de las solicitudes**

	2022	2023
% alcanzado	93%	40%
Grado cumplimiento	*98%*	*42%*

3. **Tramitar el 95% de las solicitudes de certificados en un plazo máximo de 5 días hábiles.**

	2024	2025
% alcanzado	100%	67,66%
Grado de cumplimiento	*105%*	*71%*

Propuesta para el 2026:

- ✓ *Tramitar el 90% de las solicitudes de certificados en un plazo máximo de 15 días hábiles.*

MODALIDAD 3: QUEJAS Y SUGERENCIAS DE LA CIUDADANÍA

INDICADORES DE GESTIÓN

	2021	2022	2023	2024	2025
Volumen total de quejas tramitadas	18.620	8.835	7.210	3.335	2.773

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Responder el 70% de las quejas en un plazo inferior a 15 días naturales.**

	2024	2025
% alcanzado	78%	76,67%
Grado cumplimiento	*111%*	*110%*

Propuesta para el 2026:

- ✓ *Responder el 70% de las quejas en un plazo inferior a 15 días naturales.*

SERVICIO: BENEFICIOS FISCALES

INDICADORES DE GESTIÓN

	2021	2022	2023	2024	2025
Volumen de beneficios fiscales solicitados	7.557	10.209	10.266	20.873	22.457

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Tramitar en un plazo inferior a 6 meses el 90% de los beneficios fiscales**

	2021	2022	2023
% alcanzado antes de 6 meses	57%	97%	97%
Grado cumplimiento	*63%*	*108%*	*108%*

2. **Tramitar en un plazo inferior a 4 meses el 60% de los beneficios fiscales**

	2024	2025
% alcanzado antes de 4 meses	88%	87,75%
Grado cumplimiento	*147%*	*146%*

Propuesta para el 2026:

- ✓ *Tramitar en un plazo inferior a 4 meses el 60% de los beneficios fiscales*

SERVICIO: GESTIÓN TRIBUTARIA

INDICADORES DE GESTIÓN

	2021	2022	2023	2024	2025
Total de trámites de gestión tributaria realizados	9.976	10.576	14.232	15.707	14.123

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Declaraciones catastrales de alteración de titularidad de los inmuebles existentes en la base de datos del IBI: el 90% se tramitarán en un plazo inferior a los 6 meses**

	2021	2022	2023
% alcanzado	98%	92%	99%
Grado cumplimiento	*109%*	*102%*	*110%*

2. **Tramitación del 90% de las declaraciones catastrales de orden físico y económico** (modelos 902, 903 y 904) **en un plazo inferior a seis meses**

	2021	2022	2023
% alcanzado antes de 6 meses	93%	92%	92%
Grado cumplimiento	*103%*	*102%*	*102%*

3. **Tramitación del 85% de las instancias presentadas** (excluidas las declaraciones catastrales y solicitudes de bajas del precio público) **en un plazo inferior a seis meses establecidos**

	2021	2022	2023
% alcanzado antes de 6 meses	98%	95%	87%
Grado cumplimiento	*115%*	*112%*	*102%*

4. **Tramitar del 80% de las declaraciones catastrales de orden físico y económico en un plazo inferior a tres meses**

	2024
% alcanzado	88%
Grado cumplimiento	*110%*

5. **Tramitar el 80% de les instancias de gestión tributaria en un plazo inferior a 3 meses**

	2024	2025
% alcanzado	95,7%	90%
Grado cumplimiento	*120%*	*113%*

Propuesta para el 2026:

- ✓ *Tramitar del 80% de las instancias de gestión tributaria en un plazo inferior a 3 meses.*

SERVICIO: DEVOLUCIÓN DE INGRESOS DESDE EL IMH

INDICADORES DE GESTIÓN

	2021	2022	2023	2024	2025
Volumen total de devoluciones de ingresos resueltas	10.494	10.500	11.148	9.714	-
Volumen de expedientes sin devolución	-	-	-	325	-
Volumen total de solicitudes de devolución sin expedientes previos	-	-	-	-	4.332

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Realizar el 70% de los trámites para las devoluciones en un plazo inferior a seis meses desde que se reconoce el derecho de la persona solicitante**

	2021[1]	2022[2]
% alcanzado antes de 6 meses	No se pueden extraer datos	No se pueden extraer datos
Grado cumplimiento	-	-

2. **Realizar la devolución del 95% de alegaciones o recursos en los que se reconoce el derecho a la devolución en un plazo inferior a 6 meses**

	2022	2023
% alcanzado	No se pueden extraer datos	90%
Grado cumplimiento	-	*95%*

3. **Realizar la devolución del 90% de alegaciones o recursos en los que se reconoce el derecho a la devolución en un plazo inferior a 6 meses**

	2024	2025
% alcanzado	99,51%	97,87%
Grado cumplimiento	*111%*	*109%*

[1] *Con la incorporación del sistema SAP no se pueden extraer estos datos.*

[2] *Con la incorporación del sistema SAP no se pueden extraer estos datos.*

Propuesta para el 2026:

- ✓ *Resolver el 80% de las solicitudes de devolución que tienen entrada en el servicio de devoluciones (i que no requieren una resolución por un expediente previo) en un plazo inferior a 5 meses.*