



Te lo ponemos fácil con
tus tributos municipales

Agencia Tributaria Madrid

Carta de Servicios 2024

Qué **SERVICIOS** ofrecemos a la ciudadanía:

- Información y atención al contribuyente.
- Tramitación de expedientes.
- Servicios para facilitar el pago.
- Inspección tributaria.
- Revisión de actos administrativos.
- Registro.
- Atención tributaria multicanal personalizada y especializada.
- Gestión de sugerencias y reclamaciones.

Tributos gestionados por la ATM

IAE

IVTM

IBI

IIVTNU

ICIO

TASAS: TRUA, TPV, Cajeros, Vallas, Serv. Urb., Reservas de espacios, Ocupación, 1'5, Terrazas, Acciones publicitarias, Galerías...

Datos 2023

2.266.075
inmuebles
1.813.313
vehículos

4.510.158
pagos
telemáticos

310.494
atenciones
especializadas

6.816
Actas y
sanciones
contra fraude
fiscal

Qué **COMPROMISOS** de calidad asumimos:

1. En las OAIC atendemos de forma clara y precisa, con un trato amable y cortés, y con un lenguaje claro y comprensible. Garantizamos una atención personal y una respuesta segura a las consultas realizadas. El objetivo es que el número de quejas presentadas relativas a la información o el trato recibidos sea inferior a 10 por cada 100.000 personas usuarias.
2. El tiempo medio de espera para ser atendido con cita previa en las OAIC sea inferior a 3 minutos y 30 segundos, y además el 100% sea atendido en menos de 15 minutos.
3. Potenciar el intercambio de información electrónica con la ciudadanía y organizaciones de forma que, del total de expedientes iniciados de IBI, IIVTNU (plusvalía) y TRUA, un 63% de los mismos se hayan solicitado a través de la web. Además, se promocionará la utilización de la notificación y comunicación electrónica frente a la postal, alcanzando las comparecencias electrónicas al menos un 25% respecto del total de las notificaciones y comunicaciones efectuadas.
4. Resolución del 90% de los expedientes de aplazamientos o fraccionamientos de liquidaciones en un plazo inferior o igual a 4 meses, y el 100% en un plazo inferior o igual al máximo legal de 6 meses.



5. Incorporar al Catastro al menos el 90% de los inmuebles urbanos, derivados de las declaraciones catastrales de alta por obra nueva y otras alteraciones, en un plazo inferior o igual a 4 meses, y el 100% en un plazo inferior o igual al máximo legal de 6 meses.
6. Actualizar la base de datos catastral mediante una tramitación ágil, a fin de que los recibos de IBI se emitan a los contribuyentes correctos cuando se produzcan cambios de titularidad en los inmuebles, de manera que el 80% de las transmisiones comunicadas sean resueltas en un plazo de 4 meses, y el 100% en un plazo inferior o igual al máximo legal de 6 meses.
7. Tramitar al menos el 90% de las actuaciones del procedimiento de inspección tributaria (actas) en un plazo máximo de 12 meses, y el 100% en un plazo inferior o igual al plazo máximo legal de 18 meses con carácter general, o de 27 meses cuando concorra alguna de las circunstancias específicas del art. 150 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria.
8. Nos comprometemos a mejorar el seguimiento de los pronunciamientos del Tribunal Económico Administrativo Municipal de Madrid (TEAMM), con el fin de que disminuya el número de reclamaciones presentadas ante el citado tribunal contra las resoluciones de los recursos de reposición, y no superen el 10% del número total de los recursos interpuestos ante la Agencia Tributaria Madrid. A su vez, que las reclamaciones económico-administrativas estimadas por el TEAMM contra resoluciones de recursos de reposición, sea inferior al 10% del total de reclamaciones resueltas.
9. Tramitar el 70% de las solicitudes de certificación en el plazo máximo de 15 días naturales, el 90% en el plazo máximo de 45 días naturales, y el 100% en el plazo máximo de 90 días naturales.
10. Recibir y tramitar los escritos y consultas en materia tributaria dirigidos a la Alcaldía, a la Delegación Hacienda y Personal, a la Dirección de la Agencia Tributaria Madrid, al Defensor del Pueblo y las solicitudes de información tributaria, en relación a los servicios prestados. Contestar el 70% de los escritos, consultas y solicitudes en un plazo máximo de 12 días naturales desde su presentación, el 85% en el plazo de máximo de 25 días naturales y el 100% en el plazo máximo de 75 días naturales.
11. Contestaremos el 80% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones como máximo en 20 días naturales y en ningún caso en un plazo superior a 2 meses.

Medimos el grado de cumplimiento de nuestros compromisos de calidad y los [publicamos](#) anualmente.

Dónde puedes:

- Informarte y tramitar madrid.es/portalcontribuyente
Oficinas de Atención al Contribuyente
Oficinas de Atención a la Ciudadanía
- Acceder a los datos abiertos datos.madrid.es
- Sugerir, felicitar, reclamar madrid.es/contactar
- Participar [madrid participa](#)



Además tienes a tu disposición el teléfono gratuito [010](tel:010914800010) (914 800 010 dentro y fuera de Madrid)

Carta de Servicios en madrid.es | Aprobada 19/05/2022 (unificación con la CS de atención al contribuyente) -
Certificada 15/12/2022 - Última revisión 26/03/2024

