

2025

# Carta de Servicios

# Agencia Tributaria Madrid

<b>Fecha de aprobación:</b>	19 de mayo de 2022
<b>Fecha de certificación:</b>	17 de noviembre de 2025
<b>Fecha de la última evaluación:</b>	25 de marzo de 2025

# ÍNDICE

<b>1. Presentación.....</b>	<b>2</b>
<hr/>	
<b>2. Servicios prestados .....</b>	<b>3</b>
<b>3. Compromisos de calidad.....</b>	<b>8</b>
Medidas de subsanación.....	12
Seguimiento y evaluación.....	13
<hr/>	
<b>4. Derechos y responsabilidades .....</b>	<b>13</b>
Derechos .....	13
Responsabilidades.....	15
<b>5. Participación ciudadana .....</b>	<b>15</b>
<b>6. Gestiones y trámites .....</b>	<b>16</b>
<b>7. Datos de carácter general.....</b>	<b>17</b>
<hr/>	
<b>8. Normativa .....</b>	<b>21</b>

# 1. Presentación

## Te lo ponemos fácil con tus tributos municipales

El Ayuntamiento de Madrid tiene implantado un **modelo de gestión que pone en el centro de atención a la ciudadanía**, a través de los ejes estratégicos “Madrid responsable, transparente y fácil”, y “Madrid ciudad de oportunidades”. El objetivo es prestarle unos servicios de calidad, estimulando su participación en los asuntos de la ciudad y administrando eficientemente los recursos para transformarla, y mejorar la calidad de vida de sus habitantes.

La **Agencia Tributaria Madrid** es el organismo autónomo que gestiona de manera integral el sistema tributario municipal.

Su actividad se desarrolla en torno a **tres líneas de actuación**:

1. promover que el sistema tributario municipal **se cumpla de manera voluntaria y generalizada**,
2. conseguir que **se aplique con generalidad y eficacia** a todas las personas obligadas tributarias y, finalmente,
3. **controlar el cumplimiento de las obligaciones** y, en su caso, sancionar los incumplimientos.

Mediante el establecimiento de métodos de utilización racional de los recursos para una gestión eficiente, y del impulso del proceso de transformación digital, se consiguen los requerimientos previstos de calidad en la prestación de los servicios multicanal de atención integral al contribuyente.

Uno de los principales ejes de actuación del organismo reside en **la atención integral al contribuyente**:

- Porque en sus oficinas de atención se ofrecen al contribuyente servicios de información y recepción de sugerencias y reclamaciones, además de asistencia para el cumplimiento de sus obligaciones tributarias y la realización de trámites administrativos.
- Porque sea cual sea el canal de atención elegido (presencial, telefónico o Internet), se trabaja para que a través todos ellos se acceda a la misma información y a los mismos trámites administrativos.

Con la aprobación de esta **Carta de Servicios de la Agencia Tributaria Madrid**, el Ayuntamiento de Madrid mantiene su compromiso con la calidad y con la mejora continua de los servicios que presta; con ella pretende alcanzar los siguientes **objetivos**:

- Mejorar la calidad de los servicios que ofrece a los/las contribuyentes.
- Facilitar el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.
- Reducir y simplificar los trámites administrativos.
- Consolidar una relación cercana y proactiva con la ciudadanía.

## La Agencia Tributaria Madrid en cifras:

<b>Tributan</b> <b>2.264.526</b> inmuebles <b>1.830.091</b> vehículos	<b>Atenciones</b> <b>especializadas (OAIC y</b> <b>Plataforma tributaria)</b> <b>305.682</b>	<b>Tiempo medio de espera en las</b> <b>oficinas de atención integral al</b> <b>contribuyente (OAIC)</b> <b>8 minutos y 44 segundos</b>
<b>Pagos</b> <b>4.924.657</b> telemáticos	<b>Catastro</b> <b>18.238</b> unidades <b>urbanas incorporadas o</b> <b>modificadas</b>	<b>Lucha contra el fraude</b> <b>7.480</b> actas y sanciones

Datos 2024

## 2. Servicios prestados

### Información:

Informar sobre las cuestiones generales y sobre tributos, ingresos públicos, medios y plazos de pagos, así como acerca de la tramitación de expedientes y de la documentación necesaria:

- Tributos e ingresos públicos:
  - [Impuesto sobre Bienes Inmuebles \(IBI\)](#)
  - [Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica \(IVTM\)](#)
  - [Impuesto sobre Actividades Económicas \(IAE\)](#)
  - [Impuesto sobre el incremento de valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana \(IIVTNU-Plusvalía\)](#)
  - [Impuesto sobre Construcciones Instalaciones y Obras \(ICIO\)](#)
  - Tasas: [Tasa por prestación del servicio de gestión de residuos de competencia municipal \(TGR\)](#), [Tasa por paso de vehículos \(TPV\)](#), etc.
  - Ejecución Sustitutoria.
- Deudas tributarias, estado de tramitación de los expedientes, tanto en periodo voluntario como en ejecutivo.
- Deudas no tributarias (multas, sanciones, etc.) en periodo de recaudación ejecutiva.
- [Plazos y formas de pago](#)
- [Calendario del contribuyente](#)
- Sistemas especiales de pago.
- [Aplazamientos y fraccionamientos.](#)
- Requisitos y documentación necesaria para la realización de los trámites.
- [Recursos y reclamaciones.](#)
- [Información catastral](#) de bienes inmuebles situados en el municipio de Madrid, y de la tramitación de expedientes en esta materia.

- Embargos y Subastas.
- [Normativa y Ordenanzas Fiscales municipales](#). Publicación de un texto actualizado del libro de Ordenanzas Fiscales y Precios Públicos.
- Ranking tributario de los municipios españoles.
- Informes de datos de valores catastrales para aportar en la declaración del IRPF.
- [Puntos de Información Catastral](#) (PIC). Emisión de certificados de titularidad catastral o certificaciones negativas de bienes inmuebles. Consultas y certificaciones electrónicas de datos catastrales para titulares. Consulta libre y certificaciones electrónicas de datos no protegidos. Notificaciones electrónicas de expedientes catastrales.

## Tramitación:

- **Tramitación de expedientes tributarios:** actuación administrativa que garantiza los derechos y deberes en materia tributaria de la persona obligada al pago.
- [Tramitación de declaraciones catastrales](#): actuación administrativa realizada en régimen de encomienda de gestión, en virtud del convenio de colaboración suscrito entre el Ayuntamiento de Madrid y la Dirección General del Catastro, de fecha 10 de febrero de 2020, encaminada a incorporar en el Catastro Inmobiliario las alteraciones físicas, económicas y jurídicas que se produzcan en los bienes inmuebles urbanos situados en el municipio de Madrid.
- [Devolución de ingresos indebidos](#): tramitación del procedimiento de devolución de los ingresos que indebidamente hubiese realizado la ciudadanía en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.
- **Procedimiento de reembolso de costes de garantía:** reembolso de los costes de las garantías aportadas por la ciudadanía para la suspensión del procedimiento recaudatorio si el acto o deuda es declarado improcedente por sentencia o resolución firme.
- **Comprobación de autoliquidaciones:** verificación del ingreso del importe de los tributos que se gestionan a través de la presentación de autoliquidación, según las normas tributarias.
- **Tramitación de solicitudes sobre [cambio de domicilio y/o modificación de datos personales](#):** rectificación de errores, o de cualquier información contenida en las bases de datos de la Agencia Tributaria Madrid, que esté siendo tratada y utilizada en la gestión tributaria.
- **Emisión de informes, [certificados y justificantes de pago](#):** garantizar que las personas interesadas reciben una respuesta completa, adecuada y coherente con la solicitud presentada.
- Análisis y resolución de las **solicitudes de acceso a la información pública**, en materias competencia de la Agencia Tributaria Madrid: responder a la demanda de información pública en el ejercicio del derecho desarrollado por la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.

## Servicio para facilitar el pago:

- **Medios de pago a disposición de la ciudadanía:**
  - Oficinas de las [entidades bancarias autorizadas](#)
  - Internet [www.madrid.es](http://www.madrid.es)
  - Teléfono 010 (914 800 010 dentro y fuera de la ciudad de Madrid) con tarjeta de crédito o débito.
  - Presencialmente en las [Oficinas de atención a la ciudadanía](#) y [Oficinas de Atención Integral al Contribuyente](#) con tarjeta de crédito o débito, o efectivo.
  - Banca telefónica.
  - Banca electrónica.
  - [Domiciliación bancaria](#).
  - Cajeros automáticos de las entidades colaboradoras.
  - Transferencia bancaria.
  - Compensación con créditos reconocidos a favor de la persona solicitante.
  - Por [Bizum](#).
- **Sistemas especiales de pago:** ofrecer alternativas de pago anticipado y con bonificación de determinados tributos.
  - [Pago a la carta](#) (PAC). Permite el fraccionamiento del pago del IBI, en 9, 5, 3 o 2 plazos, en función de la periodicidad elegida (mensual, bimestral, trimestral o semestral), posibilitando el disfrute de una bonificación de hasta el 5% de la cuota, con un límite de bonificación de 70 euros.
  - [Sistema especial de pago](#) (SEP). Permite el fraccionamiento del pago del IBI en dos plazos (el 30 de junio y el 30 de noviembre), posibilitando el disfrute de una bonificación del 3,25% de la cuota, con un límite de bonificación de 70 euros.
  - [Pago fraccionado](#). La Tasa por Paso de Vehículos se podrá fraccionar en dos partes, sin aplicar interés ni recargo alguno.
- [Aplazamiento o fraccionamiento de deudas](#), en materias competencia de la Agencia Tributaria Madrid. Además de los sistemas especiales de pago, mediante la solicitud de aplazamiento y fraccionamiento, se permite a la ciudadanía flexibilizar y facilitar el pago de la deuda, tanto en período voluntario como en ejecutivo, cuando su situación económico-financiera le impida, de forma transitoria, efectuar el pago en los plazos previstos. Estas deudas devengarán el interés de demora según la normativa.
- **Emisión de recibos y notificación de liquidaciones tributarias:** garantizar la gestión eficaz y el ingreso de los tributos periódicos, para una distribución equitativa de la carga tributaria según la capacidad económica de la ciudadanía.
- **Asistencia en la elaboración de autoliquidaciones:** facilitar a la ciudadanía el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.

## Inspección:

Actuación administrativa tendente a la comprobación del cumplimiento material y formal de las obligaciones tributarias de los/las contribuyentes. Dicha actuación se concreta en:

- **Actuaciones de investigación y regularización de la situación de la descripción catastral** de los bienes inmuebles.
- Actuaciones de **comprobación e investigación** de la situación tributaria de los/las contribuyentes en relación con los tributos municipales.
- **Regularización de la situación tributaria de los/las contribuyentes** mediante los instrumentos formales contemplados en las normas tributarias.
- Tramitación de **expedientes sancionadores tributarios**.

## Revisión de actos para garantizar la seguridad jurídica a la ciudadanía:

- Admisión, tramitación y resolución de los **recursos** que se interponen **contra actos de la Agencia Tributaria Madrid**.
- Admisión, tramitación y resolución de los **recursos** que se interponen **contra actos recaudatorios de ingresos de derecho público no tributarios**.
- **Ejecución de sentencias y resoluciones de tribunales** contra actos competencia de la Agencia Tributaria Madrid.
- **Reclamaciones de responsabilidad patrimonial**.
- **Rectificación de errores**.
- **Subsanación de discrepancias catastrales**. En encomienda de gestión, en virtud del convenio de colaboración suscrito entre el Ayuntamiento de Madrid y la Dirección General del Catastro.
- Tramitación de las solicitudes sobre el **ejercicio del derecho a la protección de los datos personales** que figuran en las bases de datos de la Agencia Tributaria Madrid según lo establecido en la legislación vigente sobre la materia y la legislación específica en materia tributaria.

## Registro:

- **Registro de la Agencia Tributaria Madrid**: dar fe de la presentación de documentación y de la fecha en la que se ha producido. No se desarrollan específicamente en este apartado los servicios prestados al existir la [Carta de Servicios de Registro](#), aprobada el 29 de mayo de 2014.

## Atención tributaria:

Esta atención tributaria especializada se presta al contribuyente a través de diversos canales. Se trabaja activamente para que se pueda acceder a los mismos servicios indistintamente del canal de atención elegido:

- **presencialmente** en las [Oficinas de Atención Integral al Contribuyente](#) (OAIC). Es necesaria la solicitud de cita previa.
- **telemáticamente** en la web de la agencia tributaria madrid: [Portal del Contribuyente](#).
- **telefónicamente** en la [Plataforma de atención tributaria](#) a la que se accede llamando al teléfono 010 (914 800 010 dentro y fuera de la ciudad de Madrid). Se canalizan las consultas, que serán trasladadas a la Plataforma desde la cual se pondrán en contacto con los contribuyentes vía telefónica.

Además, se presta atención general para ciertos trámites tributarios en las oficinas de atención a la ciudadanía y en el teléfono gratuito 010 (914 800 010 dentro y fuera de la ciudad de Madrid).

## Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones:

- Preparación de informes para dar contestación a las sugerencias y reclamaciones, y traslado de las felicitaciones presentadas por la ciudadanía a las personas o unidades destinatarias de las mismas, en reconocimiento al servicio prestado.
- Informar sobre su estado de tramitación.

Los canales establecidos para la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones son:

- **En línea:**
  - Sin identificación electrónica: en la página web [www.madrid.es/contactar](http://www.madrid.es/contactar), a través del siguiente formulario [Sugerencias y reclamaciones tributarias - Ayuntamiento de Madrid](#).
  - Con identificación y firma electrónica: a través del [Registro Electrónico del Ayuntamiento de Madrid](#).
- **Por teléfono:** A través del teléfono gratuito [010](#) gratuito (914 800 010 dentro y fuera de la ciudad de Madrid) y atención prioritaria para mayores de 65 años en el teléfono 900 111 065.
- **Presencialmente:**
  - Las [Oficinas de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid](#).
  - Las [Oficinas de Atención Integral al Contribuyente](#).
  - Las [Oficinas de asistencia en materia de registro del Ayuntamiento de Madrid](#).
  - El [Registro Electrónico del Ayuntamiento de Madrid](#).
  - También podrá presentarse mediante las demás formas previstas en el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.



### 3. Compromisos de calidad

---

#### Compromiso 1

En las OAIC garantizamos una atención personal, un trato amable y una respuesta precisa a las consultas realizadas, utilizando un lenguaje claro y comprensible. 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.

Indicador 1.1. Personas atendidas en OAIC. Indicador informativo.

Indicador 1.2. Ratio de quejas presentadas relativas a la información recibida.

Indicador 1.3. Ratio de quejas presentadas relativas al trato recibido.

---

#### Compromiso 2

Nuestro objetivo es que el **tiempo medio de espera para ser atendido** en las OAIC sea inferior a 10 minutos; que al menos el 80% de las atenciones se inicien en menos de 30 minutos, y el 20% restante en un tiempo inferior a 45 minutos. Además, que el número de quejas presentadas relativas al tiempo de espera sea inferior a 10 por cada 100.000 atenciones realizadas.

Indicador 2.1. Atenciones realizadas en las OAIC. Indicador informativo.

Indicador 2.2. Tiempo medio de espera para ser atendido.

Indicador 2.3. Porcentaje de atenciones iniciadas en menos de 30 minutos.

Indicador 2.4. Porcentaje de atenciones iniciadas en menos de 45 minutos.

Indicador 2.5. Ratio de quejas presentadas relativas al tiempo de espera.

---

#### Compromiso 3

**Potenciar el intercambio de información electrónica con la ciudadanía y organizaciones** de forma que, del total de expedientes iniciados de IBI, IIVTNU (plusvalía), Tasa de terrazas y TGR, un 60% 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.

Indicador 3.1. Expedientes de IBI, IIVTNU, Tasa de terrazas y TGR iniciados. Indicador informativo.

Indicador 3.2. Porcentaje de expedientes de IBI, IIVTNU, Tasa de terrazas y TGR iniciados, solicitados a través de la web.

Indicador 3.3. Notificaciones y comunicaciones efectuadas por el sistema centralizado de comunicaciones del Ayuntamiento de Madrid. Indicador informativo.

Indicador 3.4. Porcentaje de notificaciones y comunicaciones en las que las personas y organizaciones interesadas comparecen de forma electrónica.

---

#### **Compromiso 4**

Resolución del 90% de los **expedientes de aplazamientos o fraccionamientos** en un plazo inferior o igual a 4 meses, y al menos el 98% en un plazo máximo de 6 meses.

Indicador 4.1. Expedientes de aplazamientos o fraccionamientos tramitados. Indicador informativo.

Indicador 4.2. Porcentaje de resolución de expedientes de aplazamientos o fraccionamientos en un plazo inferior o igual a 4 meses.

Indicador 4.3. Porcentaje de resolución de expedientes de aplazamientos o fraccionamientos en un plazo máximo de 6 meses.

---

#### **Compromiso 5**

Incorporar al Catastro 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 al menos el 98% en un plazo máximo de 6 meses.

Indicador 5.1. Inmuebles urbanos incorporados al Catastro o modificados por declaraciones catastrales. Indicador informativo.

Indicador 5.2. Porcentaje de inmuebles urbanos incorporados al Catastro, como consecuencia de las declaraciones catastrales de alta por obra nueva y otras alteraciones, en un plazo inferior o igual a 4 meses.

Indicador 5.3. Porcentaje de inmuebles urbanos incorporados al Catastro, como consecuencia de las declaraciones catastrales de alta por obra nueva y otras alteraciones, en un plazo máximo de 6 meses.

---

### Compromiso 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 al menos el 95% en un plazo máximo de 6 meses.

Indicador 6.1. Cambios de titular de inmueble tramitados. Indicador informativo.

Indicador 6.2. Porcentaje de comunicaciones de cambio de titular de inmueble incorporadas a la base de datos catastral, en un plazo inferior o igual a 4 meses desde su presentación.

Indicador 6.3. Porcentaje de comunicaciones de cambio de titular de inmueble incorporadas a la base de datos catastral, en un plazo máximo de 6 meses desde su presentación.

---

### Compromiso 7

Tramitar el 90% de las **actuaciones del procedimiento de inspección tributaria (actas)** en un plazo máximo de 12 meses, y el 100% en un plazo máximo de 18 meses con carácter general, o de 27 meses cuando concurra alguna de las circunstancias específicas del art. 150 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria.

Indicador 7.1. Actuaciones de inspección tributaria (actas) tramitadas. Indicador informativo.

Indicador 7.2. Porcentaje de actuaciones de inspección tributaria (actas) tramitadas en un plazo inferior o igual a 12 meses.

Indicador 7.3. Porcentaje de actuaciones de inspección tributaria (actas) tramitadas en un plazo máximo de 18 meses con carácter general, o de 27 meses cuando concurra alguna de las circunstancias específicas del art. 150 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre General Tributaria.

---

### Compromiso 8

Nos comprometemos a mejorar el seguimiento de los pronunciamientos del Tribunal Económico Administrativo Municipal de Madrid (TEAMM). Al aplicarse los mismos criterios jurisprudenciales en la resolución de los recursos y en la de las reclamaciones se pretende que disminuya el número de reclamaciones presentadas ante el citado tribunal y estas no superen el 10% 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.

Indicador 8.1. Recursos de reposición interpuestos. Indicador informativo.

Indicador 8.2. Porcentaje de recursos de reposición interpuestos, que posteriormente han sido reclamados ante el TEAMM.

Indicador 8.3. Reclamaciones económico administrativas resueltas por el TEAMM contra resoluciones de recursos de reposición. Indicador informativo.

Indicador 8.4. Porcentaje de reclamaciones económico administrativas estimadas por el TEAMM sobre el total de reclamaciones resueltas.

---

### Compromiso 9

Recibir y tramitar **los escritos y consultas en materia tributaria** dirigidos a la Alcaldía, a la Delegación de Hacienda y Personal, a la Dirección de la Agencia Tributaria Madrid, al Defensor del Pueblo y las **solicitudes de información tributaria** en relación con 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 máximo de 25 días naturales y el 100% en el plazo máximo de 75 días naturales.

Indicador 9.1. Escritos, consultas y solicitudes de información tributaria tramitadas. Indicador informativo.

Indicador 9.2. Porcentaje de escritos, consultas y solicitudes tramitadas en un plazo inferior o igual a 12 días naturales.

Indicador 9.3. Porcentaje de escritos, consultas y solicitudes tramitadas en un plazo inferior o igual a 25 días naturales.

Indicador 9.4. Porcentaje de escritos, consultas y solicitudes tramitadas en un plazo inferior o igual a 75 días naturales.

---

### Compromiso 10

Trabajamos para ofrecer un servicio tributario con alto nivel de calidad y conseguir un elevado grado de satisfacción. Nuestro objetivo es que el 80% de las personas usuarias de las OAIC y el 70% de las personas que utilizan la web del Portal del Contribuyente valoren el servicio recibido con una puntuación igual o superior a 7 en una escala de 0 a 10.

Indicador 10.1. Porcentaje de personas usuarias de las OAIC que valoran el servicio con una puntuación igual o superior a 7.

Indicador 10.2. Porcentaje de personas usuarias del Portal del Contribuyente que valoran el servicio con una puntuación igual o superior a 7.

---

### Compromiso 11

Contestar el 60% de las **sugerencias, reclamaciones y felicitaciones** como máximo en 30 días naturales y en ningún caso en un plazo superior a 2 meses.

Indicador 11.1. Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a la Agencia Tributaria Madrid. Indicador informativo.

Indicador 11.2. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a la Agencia Tributaria Madrid contestadas como máximo en 30 días naturales.

Indicador 11.3. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a la Agencia Tributaria Madrid contestadas como máximo en 2 meses.

---

## Medidas de subsanación

Quienes consideren que se ha incumplido alguno de los compromisos anteriores pueden comunicarlo a través del [Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid](#) (los canales establecidos para su presentación se enumeran en apartado 2 de esta Carta de Servicios). En caso de incumplimiento, se les enviará un escrito informando de las causas por las que el compromiso no pudo cumplirse, así como de las medidas adoptadas para corregir la deficiencia detectada, si fuera posible.

## Seguimiento y evaluación

Los resultados de los indicadores establecidos para medir el cumplimiento de los compromisos se pueden consultar en: [www.madrid.es](http://www.madrid.es), en [Ayuntamiento/Calidad y Evaluación/Modelos de Calidad y Excelencia/Cartas de Servicios](#). Estos resultados son evaluados anualmente.

## 4. Derechos y responsabilidades

### Derechos

De acuerdo con lo establecido en el art. 34.1 de la Ley General Tributaria, los principales derechos que asisten a las personas contribuyentes son los siguientes:

- Recibir información y asistencia de la administración tributaria sobre el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, mediante contestaciones a consultas escritas o asistencia en la realización de declaraciones, autoliquidaciones y comunicaciones tributarias.
- Actuar por medio de representante, a cuyos efectos podrán utilizar los documentos normalizados de representación que les facilitará la administración tributaria.
- Conocer el estado de tramitación de los procedimientos en los que sea parte.
- Conocer la identidad de las autoridades y personal al servicio de la administración tributaria bajo cuya responsabilidad se tramitan las actuaciones y procedimientos tributarios en los que tenga la condición de persona interesada.
- Recibir un trato respetuoso y considerado por el personal al servicio de la administración tributaria.
- No aportar aquellos documentos ya presentados y/o que se encuentren en poder de la administración actuante.
- Formular alegaciones y aportar los documentos que estime convenientes y que puedan ser relevantes para la resolución del procedimiento tributario.
- Comparecer por sí o mediante representante ante la administración para efectuar manifestaciones con relevancia tributaria y solicitar su constancia escrita mediante diligencia de la que puedan obtener copia.
- Solicitar y obtener certificación de las autoliquidaciones, declaraciones y comunicaciones presentadas.
- A obtener copia sellada de los documentos presentados, siempre que la aporten junto a los originales para su cotejo, y derecho a la devolución de los originales de dichos documentos, en el caso de que no deban obrar en el expediente.
- Dar audiencia en los procedimientos de comprobación limitada con carácter previo a la práctica de la liquidación provisional.

- Recibir información de la Inspección Tributaria al inicio de cualquier actuación de comprobación e investigación sobre su naturaleza y alcance, así como sobre sus derechos y obligaciones en relación a la misma.
- A que las actuaciones del procedimiento inspector que requieran su intervención se lleven a cabo en la forma que le resulte menos gravosa, siempre que no se perjudique el cumplimiento de las obligaciones tributarias.
- Promover la recusación del personal actuario en los términos previstos en el art. 24 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Ser oído en el trámite de audiencia previo a la firma de las actas de conformidad o disconformidad.
- Obtener las devoluciones que procedan en los plazos establecidos.
- Recibir el reembolso de los costes de los avales y otras garantías aportados cuando la deuda sea declarada improcedente, con abono de los intereses legales correspondientes.
- Solicitar suspensiones de pago en los términos previstos al efecto por las ordenanzas municipales, sin necesidad de aportación de garantía en el caso de la interposición de recursos o reclamaciones contra sanciones tributarias que no sean firmes en vía administrativa.
- Solicitar aplazamientos y fraccionamientos de pago en los términos establecidos en la normativa tributaria.
- Recibir un tratamiento reservado y confidencial, por parte de la administración tributaria municipal, respecto de la información obtenida para fines tributarios.
- Formular quejas y sugerencias en relación con el funcionamiento de la Agencia Tributaria Madrid.
- Reconocimiento de los beneficios o regímenes fiscales que resulten aplicables, según las Ordenanzas Fiscales.

Además, la normativa general establece la obligación de las Administraciones Públicas de:

- Concluir las actuaciones tributarias en los plazos que prevé la normativa.
- Impulsar el empleo y aplicación de las técnicas y medios electrónicos, informáticos y telemáticos necesarios para el desarrollo de su actividad y el ejercicio de sus competencias.
- Respetar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición de la ciudadanía sobre sus datos personales en aplicación de lo dispuesto en la normativa de protección de datos de carácter personal.

## Responsabilidades

- Mantener siempre una actitud correcta y de respeto hacia los demás y hacia el personal de la organización.
- Cumplir lo establecido en la normativa vigente y, en concreto, en la reglamentación técnica general y específica de los servicios objeto de la Carta (acreditación, plazos, documentación a aportar...).
- Hacer adecuado uso de las instalaciones y respetar el material y los equipamientos, colaborando en su mantenimiento y limpieza.
- Abonar las tasas o precios públicos establecidos, en su caso.
- Plantear sus sugerencias y reclamaciones con un contenido concreto y proporcionando los datos mínimos necesarios para su tramitación.

## 5. Participación ciudadana

El Ayuntamiento de Madrid realiza una apuesta fuerte por el desarrollo y puesta en marcha de los procesos que garanticen el derecho de la ciudadanía a participar en la toma de decisiones junto con los poderes públicos. **Las vías de participación** establecidas son:

- **Propuestas ciudadanas:** propuestas de actuación en asuntos de competencia municipal o interés local. Cuando alcanzan los apoyos requeridos, pueden someterse a debate y votación final, decidiendo entre todas y todos las que se llevan a cabo (mayoría simple de los participantes).
- **Audiencias públicas:** el Ayuntamiento invita a la ciudadanía a participar en cuestiones especialmente significativas de la acción municipal y en función de lo que se decida mayoritariamente, se definirán las actuaciones a realizar.
- **Debates ciudadanos:** la ciudadanía puede compartir su opinión sobre temas que les preocupan relacionados con la ciudad de Madrid.
- **Presupuestos participativos:** permiten que la ciudadanía decida de manera directa a qué se destina una parte del presupuesto municipal.
- **Iniciativas populares:** iniciativas normativas e iniciativas ciudadanas para promover actividades de interés público.
- **Proposiciones** al Pleno y a las Juntas de Distrito y **ruegos y preguntas** en las sesiones plenarias del Distrito correspondiente
- **Pleno Abierto:** jornadas de puertas abiertas en las que se puede participar formulando preguntas o propuestas para la Alcaldía y los grupos políticos del Ayuntamiento.
- **Foros Locales, Consejos Sectoriales y Consejo Director de la Ciudad:** órganos y espacios colegiados de participación.



- **Sondeos de opinión, encuestas de satisfacción y paneles ciudadanos:** instrumentos a través de los cuales se conoce la opinión y grado de satisfacción ciudadana con las políticas y servicios municipales.
- **Sistema de Sugerencias y Reclamaciones:** permite a la ciudadanía ejercer su derecho a presentar sugerencias relativas a la creación, ampliación o mejora de los servicios prestados por el Ayuntamiento de Madrid, reclamaciones por deficiencias, tardanzas, desatenciones, incidencias no atendidas o cualquier otra anomalía en su funcionamiento, y también felicitaciones.

A través de [decide.madrid](https://decide.madrid.es) se pueden presentar propuestas, someter a audiencia pública las cuestiones más relevantes del gobierno de la Ciudad, participar en debates y en la elaboración de los Presupuestos del Ayuntamiento.

Además, en la Agencia Tributaria Madrid se puede participar por las siguientes vías:

- en YouTube: Canal de YouTube de la ATM [@agenciaatributariamadrid](https://www.youtube.com/c/agenciaatributariamadrid).
- a través de la página web de la Agencia Tributaria Madrid <https://www.madrid.es/portalcontribuyente> se realizan encuestas sobre temas de interés que pueden ser de utilidad para conocer las demandas de la ciudadanía.
- a través de las encuestas de satisfacción a las personas usuarias de la Agencia Tributaria Madrid. Se realizan periódicamente con el fin de conocer su opinión y grado de satisfacción con la atención y servicios recibidos.

## 6. Gestiones y trámites

En la sede electrónica del Ayuntamiento de Madrid figuran todos los trámites y gestiones que la ciudadanía puede realizar en relación con los tributos y la recaudación ejecutiva de las deudas con el Ayuntamiento de Madrid.

Las gestiones y trámites de la Agencia Tributaria Madrid se pueden localizar:

### Por tributos:

- Impuesto sobre Actividades Económicas: [www.madrid.es/iae](https://www.madrid.es/iae)
- Impuesto sobre Bienes Inmuebles: [www.madrid.es/ibi](https://www.madrid.es/ibi)
- Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica: [www.madrid.es/ivtm](https://www.madrid.es/ivtm)
- Impuesto sobre Construcciones, Instalaciones y Obras: [www.madrid.es/icio](https://www.madrid.es/icio)
- Impuesto sobre el Incremento de Valor de los terrenos de Naturaleza Urbana (Plusvalía): [www.madrid.es/plusvalia](https://www.madrid.es/plusvalia)
- Tasa por Gestión de Residuos: [www.madrid.es/tasaderesiduos](https://www.madrid.es/tasaderesiduos)

- Tasa por Paso de Vehículos (TPV): [www.madrid.es/tpv](http://www.madrid.es/tpv)

**Otros accesos:**

- El Catastro en el Ayuntamiento de Madrid: [www.madrid.es/catastro](http://www.madrid.es/catastro)
- Pagos: [www.madrid.es/pagos](http://www.madrid.es/pagos)
- Tributos municipales periódicos. Pago fuera de periodo voluntario: [www.madrid.es/abonare](http://www.madrid.es/abonare).
- Cambio de domicilio y/o modificación de datos personales. Tributos municipales: [www.madrid.es/cambiodatoatributos](http://www.madrid.es/cambiodatoatributos).
- Domiciliación bancaria [www.madrid.es/domiciliaciones](http://www.madrid.es/domiciliaciones)
- Duplicados de recibos para el pago en periodo voluntario: [www.madrid.es/duplicados](http://www.madrid.es/duplicados).
- Aplazamiento o fraccionamiento de pago de deudas tributarias: [www.madrid.es/aplazamientos\\_y\\_fraccionamientos](http://www.madrid.es/aplazamientos_y_fraccionamientos).
- Simulador y solicitud de alta del Pago a la Carta: [www.madrid.es/PAC](http://www.madrid.es/PAC).
- Catastro. Alta, baja y variaciones en los inmuebles: [declaraciones catastrales](http://www.madrid.es/declaracionescatastrales).

En cualquier caso, en su página web [www.madrid.es/portalcontribuyente](http://www.madrid.es/portalcontribuyente), figuran todos los trámites y gestiones que la ciudadanía puede realizar relacionados con los tributos municipales.

## 7. Datos de carácter general

La Agencia Tributaria Madrid es un Organismo Autónomo creado por Acuerdo del Pleno del Ayuntamiento de Madrid de 29 de octubre de 2004, adscrito al Área de Gobierno de Hacienda y Personal del Ayuntamiento de Madrid, al que corresponden las competencias que a éste le atribuye la legislación para la aplicación efectiva de su sistema tributario. En el cumplimiento de sus fines, para la consecución de una gestión integral del sistema tributario municipal, la Agencia Tributaria Madrid se regirá por los principios de eficiencia, suficiencia, agilidad y unidad en la gestión.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 4 de los [Estatutos del Organismo Autónomo Agencia Tributaria Madrid](#) de 22 de diciembre de 2008, los órganos de dirección de la Agencia Tributaria Madrid son los siguientes:

- Consejo Rector.
- Presidente.
- Vicepresidente.
- Director.

## Órgano directivo. Datos de contacto

Área de Gobierno de Economía, Innovación y Hacienda  
Organismo Autónomo Agencia Tributaria Madrid  
C/ Sacramento, 5 (28005 Madrid)

## Unidades prestadoras de los servicios. Datos de contacto

- Subdirección General de Secretaría General.  
C/ Sacramento, 5 (28005 Madrid)
- Subdirección General de Servicios Jurídicos Tributarios.  
C/ Sacramento, 5 y Plaza de la Villa, 4 (28005 Madrid)
- Subdirección General de Gestión Tributaria  
C/ Sacramento, 5 (28005 Madrid)  
C/ Ribera del Sena, 21 (28042 Madrid) (Servicio del Impuesto sobre Construcciones, Instalaciones y Obras)
- Subdirección General de Recaudación.  
C/ Sacramento, 1 (28005 Madrid)
- Subdirección General de Inspección Tributaria.  
C/ Sacramento, 1 (28005 Madrid)
- Subdirección General de Tecnología e Información Tributaria.  
C/ Sacramento, 5, 7 y 9 (28005 Madrid)
- Subdirección General de Atención al Contribuyente.  
C/ Sacramento, 5 (28005 Madrid) y direcciones de las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente.

## Canales

- **Atención presencial.** Oficinas de Atención Integral al Contribuyente (OAIC). Es necesaria la solicitud de cita previa, excepto para el servicio de Registro.

Horario:

- Lunes a jueves: de 8:30 a 17:00 horas.
- Viernes: de 8:30 a 14:00 horas.
- Julio y Agosto: de 8:30 a 14:00 horas.

**Oficinas y medios de transporte colectivo:**

- [OAIC Sacramento:](#) C/del Sacramento, 3 (junto a la Pza. de La Villa) 28005 - Madrid.
  - Metro: Estaciones de Sol y Ópera
  - Autobús: Líneas 3-18-23-31-35-39-50-65-148
  - Tren: Estación de Sol
- [OAIC Alcalá:](#) C/de Alcalá, 45 (junto a la Pza. de Cibeles) 28014 - Madrid.
  - Metro: Estación de Banco de España
  - Autobús: Líneas 1-2-5-20-51-52-53-74-146-202
  - Tren: Estación de Recoletos
- [OAIC Legazpi:](#) C/del Hierro, 27 (junto a la Pza. de Legazpi) 28045 - Madrid.
  - Metro: Estaciones de Legazpi, Arganzuela y Planetario
  - Autobús: Líneas 6-8-18-19-22-45-47-59-62-76-78-79-85-86-88123-148
  - Tren: Estación de Méndez Álvaro
- [OAIC Cuatro Caminos:](#) C/ de Raimundo Fernández Villaverde, 32 28003 - Madrid.
  - Metro: Estaciones de Cuatro Caminos y Nuevos Ministerios
  - Autobús: Líneas 3-5-7-14-27-37-40-45-64-66 124 125-126-127128-147-149 150-C-F
  - Tren: Estación de Nuevos Ministerios
- [OAIC Hortaleza:](#) C/de Ramón Power, 24 28043 - Madrid.
  - Metro: Estación de Canillas
  - Autobús: Líneas 73-112-120-122

**▪ Atención a distancia:**

- Telefónica: a través de la **Plataforma de atención telefónica** de la Agencia Tributaria Madrid, a la que se accede llamando al teléfono gratuito 010 (914 800 010 dentro y fuera de la ciudad de Madrid).
- Electrónica: a través de la página web de la Agencia Tributaria Madrid [Portal del Contribuyente.](#)

**Otras unidades del Ayuntamiento de Madrid prestadoras de los servicios. Datos de contacto**

- [TEAMM C/ Mayor, 83 - 28013 Madrid.](#)
  - Metro: Estaciones de Sol y Ópera
  - Autobús: Líneas 3--31--50-65-148 -749- L3-L5
  - Tren: Estación de Sol
- [Oficinas de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid.](#)
  - Atención telefónica del Ayuntamiento de Madrid. Teléfono gratuito 010 (914 800 010 dentro y fuera de la ciudad de Madrid)

Horario: 24 horas /365 días

## Otros datos de interés

A través del **portal de datos abiertos** ([datos.madrid.es](https://datos.madrid.es)) se ofrecen ficheros de datos detallados y en formatos reutilizables de la Agencia Tributaria Madrid. Estos datos son muy útiles para realizar análisis, estudios, desarrollar aplicaciones o cualquier otra finalidad de interés para la ciudadanía.

## Tributos Municipales gestionados por la Agencia Tributaria Madrid

### Impuestos

- De vencimiento periódico y notificación colectiva:
  - [Impuesto sobre Bienes Inmuebles.](#)
  - [Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica.](#)
  - [Impuesto sobre Actividades Económicas.](#)
- Otros impuestos:
  - [Impuesto sobre Construcciones, Instalaciones y Obras.](#)
  - [Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana.](#)
  - [Impuesto sobre Gastos Suntuarios \(modalidad cotos de caza y pesca\).](#)

### Tasas

- **De vencimiento periódico:**  
[Tasa por prestación del servicio de gestión de residuos de competencia municipal,](#)  
[Tasa por utilización privativa o aprovechamiento especial del dominio público local](#)  
[\(paso de vehículos\)](#) y Tasa por utilización privativa u aprovechamientos especiales constituidos en el suelo, subsuelo o vuelo de la vía pública a favor de empresas explotadoras de servicios de suministros, entre otras.
- **Otras tasas:**  
Ej.: Tasa por Prestación de Servicios Urbanísticos; Tasa por Utilización Privativa o Aprovechamiento Especial del Dominio Público Local (terrazas de hostelería, vallas y andamios, reservas de espacio en la vía pública, y obras en aceras o pavimentos, entre otras); Tasa por Utilización Privativa o Aprovechamiento Especial del Dominio Público Local para el Desarrollo de Acciones Publicitarias Especiales, Tasa por Prestación de Servicios de Higiene y Salud Pública; Tasa por Servicios y Actividades relacionados con el Medio Ambiente; Tasa por el mantenimiento de los servicios de emergencia que presta el Cuerpo de Bomberos del Ayuntamiento de Madrid; Tasa por Retirada de Vehículos de la Vía Pública; Tasa del Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid; Tasa por la Prestación del Servicio de Celebración en sábado de Matrimonios Civiles y Tasa por Estacionamiento de Vehículos en

determinadas Zonas de la Capital, entre otras.

La gestión tributaria de estas tasas, en la mayoría de los casos, se halla delegada en las personas que ostenten la Concejalía Presidencia de los Distritos, las Áreas de Gobierno correspondientes, o los Organismos Autónomos, en su caso, competentes por razón de la materia, de acuerdo con la [Resolución de 29 de diciembre de 2023, de la directora de la Agencia Tributaria Madrid, de delegación de competencias en materia tributaria, publicada en el BOAM nº 9555 \(23/01/2024\), rectificada por Resolución de 10 de enero de 2024.](#)

#### **Contribuciones especiales:**

Por obras, por ampliación de servicios, y por galerías subterráneas, entre otras.

## **8. Normativa**

### **Normativa municipal, estructura y competencias**

- Acuerdo de 26 de febrero de 2019 del Pleno por el que se aprueba la Ordenanza de Atención a la Ciudadanía y Administración Electrónica.
- Acuerdo de 22 de diciembre de 2008 del Pleno del Ayuntamiento de Madrid por el que se aprueban los Estatutos del Organismo Autónomo Agencia Tributaria Madrid.
- Acuerdo de 20 de diciembre de 2007 del Pleno del Ayuntamiento de Madrid por el que se aprueba el Reglamento Orgánico por el que se regula el Tribunal Económico-Administrativo Municipal de Madrid.
- Decreto del Alcalde de 9 de julio de 2004, por el que se crea la Oficina del Defensor del Contribuyente en el Ayuntamiento de Madrid.
- Acuerdos de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid en materia de organización, delegación de competencias y estructura del Ayuntamiento de Madrid, así como el nombramiento de los Miembros del Consejo Rector del Organismo Autónomo Agencia Tributaria Madrid.
- Decreto de la Alcaldía, por los que se establece el número, denominación y competencias de las Áreas en las que se estructura la Administración del Ayuntamiento de Madrid.
- Decretos y Resoluciones municipales en materia de protección de datos.
- Resoluciones del Director/Directora del Organismo Autónomo Agencia Tributaria Madrid de delegación de competencias en materia tributaria.

## **Normativa específica. Leyes y Reales Decretos**

- Ley 22/2006, de 4 de julio, de Capitalidad y de Régimen Especial de Madrid.
- Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, y sus reglamentos de desarrollo.
- Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales.
- Real Decreto Legislativo 1/2004, de 5 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Catastro Inmobiliario, así como su reglamento de desarrollo y demás normativa de aplicación en materia catastral.
- Real Decreto Legislativo 1175/1990, de 28 de septiembre, por el que se aprueban las tarifas y la instrucción del Impuesto sobre Actividades Económicas.
- Real Decreto 243/1995, de 17 de febrero, por el que se dictan normas para la gestión del Impuesto sobre Actividades Económicas y se regula la delegación de competencias en materia de gestión censal de dicho impuesto.
- Convenio entre la Dirección General del Catastro y el Ayuntamiento de Madrid, de 7 de febrero de 2020, de colaboración en materia de gestión catastral en encomienda de gestión y en materia de inspección catastral en delegación de competencias.
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- Ordenanzas Fiscales y Precios Públicos Municipales aprobadas por el Pleno del Ayuntamiento de Madrid.