



Te lo ponemos fácil con
tus tributos municipales

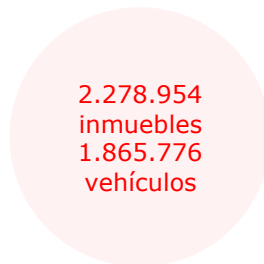
Agencia Tributaria Madrid

Carta de Servicios 2026

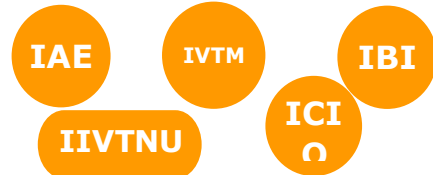
Qué **SERVICIOS** ofrecemos a la ciudadanía:

- 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.

Datos 2025



Tributos gestionados



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

Qué **COMPROMISOS** de calidad asumimos:

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, y con tiempo de espera inferior a 10 minutos. El número de quejas presentadas relativas a la información, el trato recibido y el tiempo de espera será de una representación ínfima.
2. 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, más de la mitad 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.
3. Resolución de los expedientes de aplazamientos o fraccionamientos en un plazo inferior o igual a 4 meses, y como máximo de 6 meses.
4. Incorporar al Catastro el máximo 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 como máximo en 6 meses.



Agencia Tributaria

Carta de Servicios 2026

5. 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, en un plazo de 4 meses, y como máximo de 6 meses.
6. Tramitar las actuaciones del procedimiento de inspección tributaria (actas) en un plazo máximo de 12 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.
7. Nos comprometemos a mejorar el seguimiento de los pronunciamientos del Tribunal Económico Administrativo Municipal de Madrid (TEAMM), aplicando 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 al mínimo posible respecto de los recursos interpuestos ante la Agencia Tributaria Madrid y que las reclamaciones económico-administrativas estimadas por el TEAMM contra resoluciones de recursos de reposición, sean las mínimas posibles del total de reclamaciones resueltas.
8. Recibir y tramitar los escritos y consultas en materia tributaria dirigidos a la Alcaldía, al Área de Gobierno competente en materia de Hacienda, a la Dirección de la Agencia Tributaria Madrid, al Defensor del Pueblo y las solicitudes de información tributaria, en relación con los servicios prestados, contestando en 12 días naturales y como máximo en 75 días naturales.
9. Trabajamos para ofrecer un servicio tributario con alto nivel de calidad y conseguir un elevado grado de satisfacción, de manera que las personas usuarias de las OAIC y 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.
10. Contestar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones como máximo en 30 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](https://madrid.es/participa)



Además tienes a tu disposición el teléfono gratuito [010](tel:914800010) (914 800 010 dentro y fuera de Madrid)

[Carta de Servicios en madrid.es](https://madrid.es) | Aprobada 19/05/2022 (unificación con la CS de atención al contribuyente) – Certificada 17/11/2025 - Última revisión 24/03/2026



Este documento cumple las recomendaciones de [Comunicación Clara del Ayuntamiento de Madrid](#)