

2021

Carta de Servicios

# Atención Integral al Contribuyente

Fecha de aprobación:	4 de enero de 2007
Fecha de certificación:	15 de enero de 2019
Fecha de última evaluación:	29 de marzo de 2021



# ÍNDICE

<b>1. Presentación</b> .....	<b>1</b>
<hr/>	
<b>2. Servicios prestados</b> .....	<b>2</b>
<b>3. Compromisos de calidad</b> .....	<b>6</b>
Medidas de subsanación .....	10
Seguimiento y evaluación .....	10
<hr/>	
<b>4. Derechos y responsabilidades</b> .....	<b>11</b>
<b>5. Participación ciudadana</b> .....	<b>12</b>
<b>6. Gestiones y trámites</b> .....	<b>13</b>
<hr/>	
<b>7. Datos de carácter general</b> .....	<b>13</b>
Órgano directivo. Datos de contacto .....	13
Otros datos de interés .....	15
<b>8. Normativa</b> .....	<b>16</b>

# 1. Presentación

## Vocación de facilitar los trámites y gestiones y ofrecer un servicio de calidad.

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 “alcanzar la autonomía financiera y diseñar una gestión de los recursos sostenibles y equitativa” y “gestionar de forma racional, justa y transparente la administración local”. El objetivo es prestarle unos servicios de calidad, estimulando su participación en los asuntos de la Ciudad y administrando eficientemente los recursos para transformar la Ciudad y mejorar la calidad de vida de sus habitantes.

Los principales objetivos fijados son:

- Consolidar una relación con la ciudadanía accesible y proactiva.
- Ejecutar una política fiscal y una gestión económica que garantice la sostenibilidad financiera municipal.

La **Agencia Tributaria Madrid** es el Organismo autónomo local creado por el Ayuntamiento de Madrid para lograr una gestión integral del sistema tributario municipal. En sus planes de actuación anual se recogen las áreas sobre las que se viene actuando para la mejora de la calidad de los servicios prestados; sus principales **objetivos** son:

- Mayor simplificación e información.
- Mayor cercanía a la ciudadanía.
- Ampliación de los servicios de Administración electrónica.

Uno de los principales ejes de actuación del Organismo reside en la atención integral al contribuyente. **Integral** porque en sus oficinas de atención se ofrecen al contribuyente no sólo servicios de información y recepción de sugerencias y reclamaciones, sino también asistencia para el cumplimiento de sus obligaciones tributarias y la realización de trámites administrativos. E **integral** por cuanto, sea cual sea el canal de atención elegido (presencial, telefónico o Internet), se trabaja para que a través de los mismos se pueda acceder a la misma información y a los mismos trámites administrativos.

Con la Carta de los Servicios de la Atención Integral al Contribuyente, la Agencia Tributaria Madrid tiene el **propósito** de informar a la ciudadanía del conjunto de servicios que se prestan en sus Oficinas de Atención Integral al Contribuyente, de su apuesta por la mejora continua de dichos servicios, así como del conjunto de

compromisos con los que se pretende alcanzar mayores niveles de calidad en su prestación.

En la actualidad, en el Ayuntamiento de Madrid también está **vigente** en el ámbito de la hacienda pública, la Carta de Servicios de la Agencia Tributaria de Madrid.

## La Atención Integral al Contribuyente en cifras

Tiempo medio de espera en las OAIC 3':13''	97% de usuarios han resuelto el trámite solicitado	100% de reclamaciones resueltas en menos de 20 días	87.06% de contribuyentes atendidos en menos de 10 minutos	5.083.085 trámites realizados a través de la web
---	--	---	---	--

Datos a 31 de diciembre de 2020

## 2. Servicios prestados

La atención integral al contribuyente se realiza a través de tres canales distintos:

1. Presencial, en las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente (OAIC)
2. Telemático, en la web municipal [www.madrid.es/portalcontribuyente](http://www.madrid.es/portalcontribuyente)
3. Telefónico, en el Teléfono 010 Línea Madrid

### 1. Las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente de la Agencia Tributaria Madrid

La Agencia Tributaria Madrid, a través de las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente, ofrece un servicio de atención integral y polivalente capaz de resolver en el acto los trámites habituales sobre cualquier tributo municipal así como facilitar información y asesoramiento en relación con las obligaciones fiscales con el Ayuntamiento, además de prestar asistencia en la realización de trámites administrativos.

**Relación de los servicios prestados:**

#### Información al contribuyente

- Información general sobre la normativa fiscal municipal (tributos, aplazamientos y fraccionamientos, formas de pago, recursos, etc.).
- Información particular de las deudas tributarias y de la tramitación de los expedientes, tanto en período voluntario como en ejecutivo.
- Información catastral de bienes inmuebles urbanos y de características especiales situados en Madrid (valor, uso y titularidad).
- Información sobre la tramitación de los expedientes en materia catastral.

- Información y simulación de la cuantía del sistema personalizado de Pago a la Carta (PAC) para el Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI) y la Tasa por Prestación del Servicio de Gestión de Residuos Urbanos de Actividades (TRUA).
- Información sobre el Sistema Especial de Pagos (SEP) para el Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI) y la Tasa por Prestación del Servicio de Gestión de Residuos Urbanos de Actividades (TRUA).
- Información sobre el sistema especial de pago fraccionado para la Tasa de Paso de Vehículos (TPV)

#### **Gestiones y trámites:**

- Expedición y, en su caso, elaboración de documentos de pago en período voluntario de los impuestos: sobre Bienes Inmuebles (IBI), sobre Actividades Económicas (IAE), sobre Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM), sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (IIVTNU - Plusvalía); y de las tasas: por prestación del Servicio de Gestión de Residuos Urbanos de Actividades (TRUA), de Paso de Vehículos (TPV) y otras tasas periódicas.
- Expedición de documentos de pago en período ejecutivo de cualquier deuda de derecho público contraída con el Ayuntamiento de Madrid.
- Elaboración de proyectos de autoliquidación del IIVTNU (Plusvalía).
- Gestión de los tributos, previa comprobación con las bases de datos correspondientes (corporativas, Hacienda Estatal y Tráfico). La gestión de tributos incluye:
  - Altas, bajas y modificaciones.
  - Exenciones y bonificaciones.
  - Domiciliaciones bancarias (Pago único, Pago a la Carta (PAC), Sistema Especial de Pago (SEP) y pago fraccionado).
  - Pago con tarjeta.
  - Altas en las solicitudes de aplazamiento/fraccionamiento en periodo voluntario; entrega de solicitudes tramitadas y concedidas y no recepcionadas por el deudor tributario.
  - Modificación de la cuenta cliente o del domicilio fiscal consignados en la solicitud de aplazamiento / fraccionamiento.
  - Gestión de desistimientos.
  - Expedición de notas informativas de deudas en periodo ejecutivo.
  - Entregas de Justificantes de Pago.

#### **Trámites en materia catastral:**

- Asesoramiento sobre la presentación de declaraciones catastrales.
- Tramitación de cambios de titularidad de bienes inmuebles urbanos del municipio.
- Tramitación de alteraciones físicas y económicas según los acuerdos de delegación en las OAIC de Alcalá y Sacramento.
- Entrega de las notificaciones de gestión catastral del municipio de Madrid.

- Punto de Información Catastral (PIC) en las OAIC de Alcalá, Hierro y Ramón Power (entrega de las notificaciones de gestión catastral y emisión de certificados catastrales de cualquier municipio).

### **Medios puestos a disposición de los contribuyentes en la gestión de sus trámites**

- Punto de acceso al Portal del Contribuyente.
- Punto de acceso al canal telefónico 010 .
- Obtención de cita previa para la realización de los trámites en las Oficinas excepto:
  - la emisión de duplicados de documentos de pago
  - domiciliaciones
  - pagos con tarjeta
  - emisión de justificantes de pago
  - notas informativas de deudas en periodo ejecutivo
  - aplazamientos y fraccionamientos
  - embargos
  - registro
- Solicitud de cita previa.
- Registro.
- Recepción de sugerencias, quejas, reclamaciones y felicitaciones.

## **2. La atención telemática de madrid.es comprende:**

### **Información:**

- Información general sobre la normativa fiscal municipal (tributos, aplazamientos y fraccionamientos, formas de pago, recursos, etc.).
- Información sobre la gestión fiscal municipal relacionada con licencias, tráfico, etc.
- Información particular: consulta de multas municipales de circulación, si se dispone de certificado digital o firma electrónica.

### **Asistencia sobre tributos municipales:**

- Cálculo de la cuota del IIVTNU (Plusvalía).
- Simulación de la cuantía del sistema personalizado de PAC para el IBI y la TRUA.
- Autoliquidación del IIVTNU (Plusvalía -programa de ayuda-).
- Autoliquidación del IVTM (programa de ayuda).
- Autoliquidación del Impuesto sobre Construcciones, Instalaciones y Obras (ICIO).
- Autoliquidación de la Tasa por expedición de documentos administrativos.
- Autoliquidación de la Tasa por prestación de servicios relacionados con licencias, autorizaciones y otros documentos administrativos de autotaxis.
- Autoliquidación de la Tasa por prestación de servicios urbanísticos.
- Autoliquidación de la Tasa por utilización privativa o aprovechamiento especial del dominio público local.

**Gestiones y trámites:**

- Petición de duplicados en período voluntario.
- Domiciliación bancaria de pagos tributarios municipales (impuestos y tasas municipales).
- Sistema especial de pago fraccionado con bonificación y domiciliación bancaria para el IBI.
- Sistema personalizado de PAC para el IBI.
- Obtención de justificantes de pago.
- Solicitud de:
  - Bajas y modificaciones de domiciliación bancaria de pagos tributarios municipales (impuestos y tasas municipales).
  - Bajas y modificaciones en el sistema especial de pago fraccionado con domiciliación bancaria y bonificación para el IBI.
  - Bajas y modificaciones en el sistema personalizado de PAC para el IBI.
  - La devolución de ingresos indebidos (impuestos y tasas municipales).
  - Descarga de impresos para la realización de gestiones tributarias.

**Medios puestos a disposición de los contribuyentes en la gestión de sus trámites**

- Solicitud de cita previa.
- Pago:
  - Banca electrónica.
  - Certificado electrónico.
  - Tarjeta de crédito o débito.
- Registro electrónico.
- Recepción de sugerencias, quejas, reclamaciones y felicitaciones.

**3. La atención telefónica del 010 comprende:****Información:**

- Información general sobre la normativa fiscal municipal (tributos, aplazamientos y fraccionamientos, formas de pago, recursos, etc.).
- Información sobre la gestión fiscal municipal relacionada con licencias, tráfico, etc.
- Información particular de deudas tributarias, tanto en período voluntario como ejecutivo, para: IBI, IAE, IVTM, Tasa por prestación del Servicio de Gestión de Residuos Urbanos de Actividades (TRUA) y Tasa por Paso de Vehículos (TPV).

**Gestiones y trámites:**

- Altas, bajas y modificaciones en el sistema personalizado de PAC para El IBI.
- Solicitud y envío de duplicados de documentos de ingreso en período voluntario: IBI, IAE, IVTM, IIVTNU (Plusvalía), TPV y TRUA.
- Cambio del domicilio de notificación: IBI, IAE, IVTM, TPV y TRUA.
- Domiciliación bancaria: IBI, IAE, IVTM, TPV y TRUA.

## Medios puestos a disposición de los contribuyentes en la gestión de sus trámites

### Solicitud de cita previa.

- Asistencia en la cumplimentación de impresos.
- Pago con tarjeta.
- Registro electrónico.
- Recepción de sugerencias, quejas, reclamaciones y felicitaciones.

El horario para la atención presencial en las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente es de lunes a jueves de 8:30 a 17:00 horas y los viernes de 8:30 a 14:00 horas. En los meses de julio y agosto el horario es de 8:30 a 14:00 horas.

Y para la atención telemática y atención telefónica (010), el horario es de 24 horas los 365 días del año.

## 3. Compromisos de calidad

### Compromiso 1.

El tiempo medio de espera no supera los 5 minutos, además, el 80% de las personas son atendidas en menos de 10 minutos, y el 95% en menos de 30 minutos. Las quejas presentadas relativas al tiempo de espera en las oficinas será inferior a 2 por cada 100.000 personas usuarias.

Indicador 1.1. Tiempo medio de espera. Indicador informativo.

Indicador 1.2. Porcentaje de personas atendidas en menos de 10 minutos.

Indicador 1.3. Porcentaje de personas atendidas en menos de 30 minutos.

Indicador 1.4. Ratio de quejas presentadas relativas al tiempo de espera.

---

### Compromiso 2

Al menos al 90% de quienes soliciten cita previa se les da en un plazo máximo de 4 días hábiles, salvo petición expresa en contrario, y al 100% en un plazo máximo de 6 días hábiles, salvo casos excepcionales que serían justificados convenientemente. El tiempo medio de demora para obtener una cita es de 3 días hábiles.

Indicador 2.1. Porcentaje de citas previas que se conceden para ser atendidos en un plazo máximo de 4 días hábiles.

Indicador 2.2. Porcentaje de citas previas que se conceden para ser atendidos en un plazo máximo de 6 días hábiles.



Indicador 2.3. Tiempo medio de demora para obtener una cita.

---

### **Compromiso 3**

El tiempo medio de espera para ser atendido con cita previa en las OAIC es inferior a 3 minutos y 30 segundos, y, además, el 95% es atendido en menos de 15 minutos.

Indicador 3.1. Tiempo medio de espera para ser atendido con cita previa

Indicador 3.2. Porcentaje de personas con cita previa atendidas en menos de 15 minutos.

---

### **Compromiso 4**

El tiempo de atención efectiva en las OAIC es el necesario para facilitar la información o resolver el trámite requerido; además, cuando la resolución del trámite solicitado sea competencia de la Agencia Tributaria Madrid, se resuelve de manera íntegra al menos en un 95% de los casos.

Indicador 4.1. Tiempo medio de atención efectiva en las OAIC. Indicador informativo

Indicador 4.2. Porcentaje de trámites que se han resuelto de forma íntegra.

---

### **Compromiso 5**

En las OAIC prestamos un servicio eficaz: suministramos información correcta y actualizada, y realizamos las gestiones solicitadas por la ciudadanía. Para ello contamos con personal debidamente cualificado y permanentemente actualizado que realiza un mínimo de 30 sesiones de coordinación al año, y tiene un tiempo medio de formación de, al menos, 20 horas.

Indicador 5.1. Horas de formación recibidas por las/los empleadas/os de atención al contribuyente de la Agencia Tributaria Madrid.

Indicador 5.2. Sesiones de coordinación realizadas en las OAIC

---

### **Compromiso 6**

Ofrecemos un servicio ágil, rápido y eficaz. Se reciben al menos el 70% del número total de intentos de llamada.

Indicador 6.1. Intentos de llamadas. Indicador informativo

Indicador 6.2. Llamadas recibidas. Indicador informativo.

Indicador 6.3. Porcentaje de llamadas recibidas sobre el total del número de intentos de llamada.

---

### **Compromiso 7**

Atendemos al menos el 80% de las llamadas recibidas.

Indicador 7.1. Llamadas atendidas. Indicador informativo.

Indicador 7.2. Porcentaje de llamadas atendidas sobre el total de llamadas recibidas.

---

### **Compromiso 8**

En aquellos casos en los que no se pueda proporcionar la información solicitada inmediatamente, ésta se facilitará respondiendo telefónicamente, en el 90% de los casos, en un plazo inferior a 3 días (72 horas hábiles) y nunca superior a 7 días.

Indicador 8.1. Porcentaje de llamadas escaladas al tercer nivel de información general respondidas en menos de 3 días (72 horas) hábiles.

Indicador 8.2. Porcentaje de llamadas escaladas al tercer nivel de información general respondidas en menos de siete días.

---

### **Compromiso 9**

Prestamos un servicio de calidad: la valoración de las personas usuarias al Teléfono 010 Línea Madrid será igual o superior a 7, en una escala de 0 a 10 y más del 90% de las personas usuarias estarán satisfechas o muy satisfechas con el servicio recibido, con su utilidad y con la cualificación y profesionalidad de los agentes.

Indicador 9.1. Porcentaje de personas usuarias satisfechas o muy satisfechas con el servicio prestado.

Indicador 9.2. Valoración del Teléfono 010 Línea Madrid (escala 0 a 10).

Indicador 9.3. Valoración de la utilidad del Teléfono 010 Línea Madrid (escala 0 a 10).

Indicador 9.4. Valoración de la cualificación y profesionalidad de los agentes (escala 0 a 10).

---

**Compromiso 10**

El número de servicios tributarios (información y gestiones) realizados a través de la web se incrementa anualmente en al menos un 3%, el número de estos mismos servicios disponibles en la web madrid.es, en al menos un 5%.

Indicador 10.1. Servicios tributarios realizados a través de la web. Indicador informativo.

Indicador 10.2. Incremento en el porcentaje de servicios tributarios realizados a través de la web.

Indicador 10.3. Servicios tributarios disponibles en madrid.es. Indicador informativo.

Indicador 10.4. Incremento en el porcentaje de servicios tributarios disponibles en madrid.es.

---

**Compromiso 11**

En la web madrid.es/portalcontribuyente prestamos un servicio de calidad: ponemos a disposición de los contribuyentes información permanentemente actualizada. El objetivo es que la valoración media global de su satisfacción será igual o superior a 6 puntos, en una escala de 0 a 10, y el 70% de quienes utilizan el Portal del Contribuyente estén satisfechos o muy satisfechos con el servicio recibido.

Indicador 11.1. Valoración de las personas usuarias del Portal del Contribuyente.

Indicador 11.2. Porcentaje de personas usuarias satisfechas o muy satisfechas con el Portal del Contribuyente.

---

**Compromiso 12**

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 número de quejas presentadas relativas a la información o el trato recibidos será inferior a 10 por cada 100.000 personas usuarias.

Indicador 12.1. Ratio de quejas presentadas relativas a la información recibida.

Indicador 12.2. Ratio de quejas presentadas relativas al trato recibido.

---

### **Compromiso 13**

En las OAIC prestamos un servicio de calidad. El objetivo es que la valoración de la ciudadanía se igual o superior a 6 en una escala de 0 a 10. El número de quejas presentadas sobre el servicio recibido en las oficinas será inferior a 30 por cada 100.000 personas usuarias. Se recibirán, al menos, 10 felicitaciones por cada 100.000 personas usuarias.

Indicador 13.1. Valoración de la ciudadanía a los servicios de atención en las OAIC.

Indicador 13.2. Ratio de quejas presentadas por el servicio recibido en las OAIC.

Indicador 13.3. Ratio de felicitaciones recibidas por el servicio prestado en las OAIC

---

### **Compromiso 14**

Contestamos el 90% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones como máximo en 20 días naturales y en ningún caso en un plazo superior a 2 meses.

Indicador 14.1. Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por las Oficinas de atención integral al contribuyente. Indicador informativo.

Indicador 14.2. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por las Oficinas de atención integral al contribuyente contestadas como máximo en 20 días.

Indicador 14.3. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por las Oficinas de atención integral al contribuyente contestadas 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 envía 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 artículo 34.1 de la Ley General Tributaria, los principales derechos que asisten a los contribuyentes son los siguientes:

- Ser informados y asistidos por 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.
- 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 interesado.
- Ser tratados con el debido respeto y consideración por el personal al servicio de la Administración tributaria.
- No aportar aquellos documentos ya presentados por ellos mismos y 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.
- Obtener las devoluciones que procedan en los plazos establecidos.
- Ser reembolsados de los costes de los avales y otras garantías aportados cuando la deuda sea declarada improcedente, con abono de los intereses legales correspondientes.
- 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 Administración tributaria.

Además, la normativa general establece la obligación de las Administraciones Públicas a impulsar el empleo y aplicación de las técnicas y medios electrónicos, informáticos y telemáticos, para el desarrollo de su actividad y el ejercicio de sus competencias; y la normativa de protección de datos de carácter personal, reconoce a la/el ciudadana/o los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición respecto a sus datos personales.

### Responsabilidades

- Mantener siempre una actitud correcta y de respeto hacia el personal de la Agencia Tributaria Madrid.
- Facilitar los datos de identificación que sean necesarios para realizar gestiones o trámites.
- Efectuar el pago de los tributos dentro de los plazos establecidos, evitando de este modo la aplicación de recargos e intereses de demora.

- Presentar las declaraciones, autoliquidaciones y comunicaciones legalmente establecidas.
- Aportar a la Administración los documentos y datos con trascendencia tributaria y facilitar la práctica de inspecciones y comprobaciones administrativas.
- Informar y comunicar cualquier cambio que se produzca en sus datos personales y/o propiedades.
- Formular sus sugerencias o reclamaciones de forma concreta 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) 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.

## 6. Gestiones y trámites en la sede electrónica del Ayuntamiento de Madrid

En la sede electrónica del Ayuntamiento de Madrid figuran todos los trámites y gestiones que la ciudadanía puede realizar relacionados con la atención integral al contribuyente.

Están en: [Trámites / catálogo de trámites / Impuestos, tasa y multas](#).

## 7. Datos de carácter general

### Órgano directivo. Datos de contacto

Agencia Tributaria Madrid, Organismo autónomo adscrito al **Área de Gobierno de Hacienda y Personal** del Ayuntamiento de Madrid.

C/ del Sacramento, 5

28005 Madrid

### Unidades prestadoras del servicio. Datos de contacto

Atención telemática: [www.madrid.es/Portalcontribuyente](http://www.madrid.es/Portalcontribuyente)

Atención telefónica: 010 (desde fuera de Madrid: 915 298 210)

Oficinas de Atención Integral al Contribuyente:

- [C/ del Sacramento, 3 \(junto a la Pza. de la Villa\) - 28005 Madrid](#).
  - Metro: Estaciones de Sol y Opera
  - Autobús: Líneas 3-18-23-31-35-39-50-65-148
  - Tren: Estación de Sol

- [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
- [C/ del Hierro, 27 \(junto a la Pza. de Legazpi\) - 28045 Madrid.](#)
  - Metro: Estaciones de Legazpi, Arganzuela y Planetario
  - Autobús: Líneas 6-8-18-19-22-45-47-59-62-76-78-79-85-86-88-123-148
  - Tren: Estación de Méndez Álvaro
- [C/ de Raimundo Fernández Villaverde, 32 - 28003 Madrid.](#)
  - Metro: Estaciones de Cuatro Caminos y Nuevos Ministerios
  - Autobús: Líneas 3-5-7-14-27-37-40-45-64-66 124 125-126-127-128-147-149 150-C-F
  - Tren: Estación de Nuevos Ministerios
- [C/ de Ramón Power, 24 - 28043 Madrid.](#)
  - Metro: Estación de Canillas
  - Autobús: Líneas 73-112-120-122
- [TEAMM C/ Mayor, 83 - 28013 Madrid.](#)
  - Metro: Estaciones de Sol y Ópera
  - Autobús: Líneas 3-25-31-39-50-65-148
  - Tren: Estación de Sol
- [Oficinas de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid](#)

#### **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 y notificación colectiva:  
Ej.: [Tasa por utilización privativa o aprovechamiento especial del dominio público local \(paso de vehículos o carruajes\)](#) y [Tasa por Ocupación del Suelo, Vuelo o Subsuelo](#), entre otras.



### Otras tasas:

Ej.: Tasa por Prestación de Servicios Urbanísticos; Tasa por Utilización Privativa o Aprovechamiento Especial del Dominio Público Local (terrazas de veladores, 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 (gestión de residuos urbanos de actividades, retirada de escombros y utilización de vertederos, entre otros); 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.

### **Contribuciones especiales:**

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

### **Otros datos de interés**

#### **Bases de datos de utilización y consulta:**

Acrónimos	Significado
-	Datawarehouse
-	Work-Flow
-	Inspección de Tributos
+TIL	Tratamiento de Ingresos Locales
ADAT	Archivo Digital Agencia Tributaria Madrid
AEAT	Agencia Estatal de Administración Tributaria
GIIM	Gestión Integrada de Ingresos Municipales
MUOR	Multas y Ordenanza Reguladora de Aparcamientos
PLATEA	Plataforma Tecnológica Para la E-Administración
REAM	Recaudación Ejecutiva Ayuntamiento de Madrid
SAP	Sistemas, Aplicaciones y Productos
SAUCE	Mantenimiento Catastral
SIATRA	Sistema de Integración con la Dirección General de Tráfico
SIGCA	Sistema de Información Geográfica Catastral
SIGECA	Sistema de Gestión Catastral
SIGMA	Sistema de Información Geográfica de Madrid
SIGSA	Sistema Integral de Gestión y Seguimiento Administrativo

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.

## 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.](#)
- [Decreto de 1 de septiembre de 2010, del Delegado del Área de Gobierno de Hacienda y Administración Pública por el que se crean la Sede Electrónica y el Registro Electrónico del Ayuntamiento de Madrid.](#)
- [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 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 19 de octubre de 2004, de colaboración en materia de gestión catastral, y Adendas al mismo de 10 de mayo de 2007 y de 2 de abril de 2009.](#)
- [Ordenanzas Fiscales y de Precios Públicos Municipales aprobadas por el Pleno del Ayuntamiento de Madrid.](#)