

Carta de Servicios 2021

# Agencia Tributaria Madrid

158.000  
atenciones  
presenciales

5.083.000  
trámites  
web

2.161.000  
pagos  
telemáticos

21.300  
actuaciones contra  
fraude fiscal

## Qué SERVICIOS te ofrecemos



- +m Información y atención tributaria.
- +m Tramitación de expedientes tributarios.
- +m Servicios para facilitar el pago.
- +m Inspección tributaria.
- +m Revisión de actos administrativos.
- +m Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones

## Qué COMPROMISOS de calidad asumimos

	Tramitación o resolución	
	Porcentaje	Tiempo máximo
▪ Expedientes de aplazamientos y fraccionamientos	90%	4 meses
▪ Incorporación al Catastro de declaraciones catastrales de alta por obra nueva, y otras alteraciones	85%	4 meses
▪ Actuaciones de inspección tributaria	90%	12 meses
▪ Reembolso de costes de garantía	80%	4 meses
▪ Reclamaciones de responsabilidad patrimonial	90%	6 meses
▪ Solicitudes de certificación	65%	15 días
	85%	45 días
	100%	90 días
▪ Escritos, consultas y solicitudes en materia tributaria	70%	15 días
▪ Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones	80%	20 días
▪ Disminución de reclamaciones ante el TEAMM	Inferior al 10% recursos totales	

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

## Dónde puedes

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

Además tienes a tu disposición el teléfono gratuito [010](tel:010) (915 298 210 dentro y fuera de Madrid)