



Te lo ponemos fácil con tus tributos municipales

Agencia Tributaria Madrid

Carta de Servicios 2025

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



Datos 2024



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. 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. Nuestro objetivo es que el tiempo medio de espera para ser atendido con cita previa 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.
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.
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.
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.



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.
7. Tramitar el 90% de las actuaciones del procedimiento de inspección tributaria (actas) en un plazo máximo de 12 meses, y al menos el 98% en un plazo máximo 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). 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% 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. 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.
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.
11. Contestaremos 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.

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
- Sugerir, felicitar, reclamar madrid.es/contactar
- Participar [madrid participa](#)
- Acceder a los datos abiertos datos.madrid.es



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 25/03/2025



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