

Carta de Servicios 2022

# Agencia Tributaria Madrid

Datos 2021

230.746  
atenciones  
presenciales

6.361.550  
trámites  
web

3.243.407  
pagos  
telemáticos

8.621  
Actas y sanciones  
contra fraude

## 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 Registro
- +m Atención Tributaria
- +m Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones

## Qué COMPROMISOS de calidad asumimos

	Tramitación o resolución	
	Porcentaje	Tiempo máximo
▪ Quejas presentadas relativas a la información o el trato	Inferior a 10 por cada 100.000	
▪ Incremento de servicios tributarios en la web	3%	cada año
▪ Tiempo medio de espera para ser atendido con cita previa en las OAIC	3 minutos 30 segundos	
▪ 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
▪ 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](https://madrid.es/portalcontribuyente)  
**Oficinas de Atención al Contribuyente**  
**Oficinas de Atención a la Ciudadanía**
- Acceder a los datos abiertos [datos.madrid.es](https://datos.madrid.es)
- Sugerir, felicitar, reclamar [madrid.es/contactar](https://madrid.es/contactar)
- Participar [madrid participa](#)



Además tienes a tu disposición el teléfono gratuito **010** (915 298 210 dentro y fuera de Madrid)

Texto completo de esta Carta de Servicios en [madrid.es](https://madrid.es) | Aprobada 23/03/2018 – Certificada 23/12/2020  
Última revisión 19/05/2022 (unificación con la CS de atención al contribuyente)

