

Carta de Servicios 2022

Teléfono 010 de Líneamadrid

Datos 2021

4.152.505	6.210.851	2.647.808	3.563.043	8,20
llamadas atendidas	servicios prestados	informaciones generales	gestiones realizadas	satisfacción ciudadana



Qué SERVICIOS te ofrecemos

> Información general sobre:

Administración Pública, Catastro, Cultura, Comercio y Consumo, Deportes, Documentos Personales (Padrón), Educación, Hacienda y Economía, Identificación electrónica, Igualdad, Medio Ambiente, Movilidad y Transportes, Objetos perdidos, Ocio, Oposiciones y empleo, Sanidad, Seguridad Ciudadana, Servicios Sociales, Urbanismo y Vivienda.

En aquellos casos en los que no se pueda proporcionar la información solicitada en el momento de la llamada, ésta se facilitará siempre en un plazo máximo de 3 días (72 horas) hábiles.

> Información personalizada, gestiones y trámites sobre:

- Avisos de incidencias y peticiones
- Centros abiertos y Centros Abiertos Especiales,
- Cita previa,
- Comercio y Consumo (apoyo a la Oficina Municipal de Información al Consumidor – OMIC),
- Enlaza Madrid,
- Multas y sanciones de tráfico,
- Padrón,
- Servicio alquiler de bicicletas públicas (BICIMAD),
- Servicio de Estacionamiento Regulado (SER),
- Madrid Central, Madrid Zona de Bajas Emisiones (ZBE)
- Servicio de Teleasistencia,
- Servicio de transferencia de llamadas de emergencia al Samur Social.
- Tributos Municipales,
- Tarjeta Azul,
- Urbanismo,
- Objetos perdidos,
- Ayuda a la navegación por la web y sede municipal
- Campañas de llamadas salientes
- Otras gestiones: Censo de ayuda a personas refugiadas: inscripción en el censo, Pago de sanciones administrativas, Consulta del Registro.

> Sugerencias, Felicitaciones y Reclamaciones


Horario: Ininterrumpido, 24 horas todos los días del año. Servicio también disponible a través del número 915 298 210, con el prefijo 34 si llama desde fuera de España. Atención en inglés y francés, de 8 a 22 horas, de lunes a sábado, y domingos y festivos de 10 a 21 horas.

Qué COMPROMISOS de calidad asumimos:

1. Ofrecemos un **servicio ágil, rápido y eficaz**. Se reciben al menos el 70% del número total de intentos de llamada.
2. **Atendemos** al menos el 80% de las **llamadas recibidas**.
3. Al menos el 80 % de las personas estarán **satisfechas** tanto con la **facilidad de acceso** al teléfono 010, como con el **tiempo de espera** en ser atendidos.
4. 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.
5. Utilizamos un **lenguaje claro y comprensible** y proporcionamos un **trato amable y cortés**. El 90% de las personas usuarias estarán satisfechas o muy satisfechas con el trato recibido y el lenguaje empleado. La valoración dada al trato recibido y al lenguaje empleado será igual o superior a 7, en una escala de 0 a 10.
6. Contamos con un **personal altamente cualificado y profesional**. Los agentes reciben una formación inicial de 100 horas y al menos 20 horas anuales de formación continua. Se realizan auditorias cuatrimestrales para evaluar la idoneidad de su atención; el 90 % de las respuestas serán positivas y/o mejorables.
7. 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.
8. Contestamos al menos, el 90% de las **sugerencias, reclamaciones y felicitaciones** en un plazo máximo de 30 días naturales desde su presentación 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

<p>Informarte madrid.es - Tramitar sede.madrid.es - Sugerir, felicitar, reclamar madrid.es/contactar - Iniciar un debate o hacer una propuesta decide.madrid.es - Participar madrid.participa - Acceder a los datos abiertos datos.madrid.es - Hacerte voluntaria/o voluntariospomadrid.madrid.es</p> <p>También en el teléfono gratuito 010 (o 915 298 210 desde fuera de Madrid) y en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía.</p>	
---	---

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

Texto completo de esta [Carta de Servicios](#) | Aprobada 18/05/2006 - Certificada 23/12/2020 - Evaluada 11/03/2022