

2026

Carta de Servicios

Oficinas de Atención a la Ciudadanía de Línea Madrid

Fecha de aprobación: 24 de mayo de 2007
Fecha de certificación: 15 de diciembre de 2023
Fecha de última evaluación: 2 de marzo de 2026



C Este documento cumple las recomendaciones de Comunicación Clara del Ayuntamiento de Madrid. Puede conocer el proyecto y enviar sus sugerencias a través de www.madrid.es/comunicacionclara

ÍNDICE

| | |
|---|-----------|
| 1. Presentación..... | 2 |
| <hr/> | |
| 2. Servicios prestados | 3 |
| 3. Compromisos de calidad..... | 9 |
| Medidas de subsanación | 13 |
| Seguimiento y evaluación | 14 |
| <hr/> | |
| 4. Derechos y responsabilidades..... | 14 |
| 5. Participación ciudadana | 15 |
| 6. Gestiones y trámites..... | 17 |
| <hr/> | |
| 7. Datos de carácter general | 17 |
| Órgano directivo. Datos de contacto | 17 |
| Otros datos de interés..... | 19 |
| 8. Normativa | 21 |

1. Presentación

Madrid te atiende

El Ayuntamiento de Madrid presta la atención a la ciudadanía a través de **Línea Madrid**, que se configura como un sistema horizontal e integrador de la atención presencial, telefónica y telemática. Los servicios presenciales de atención a la ciudadanía de Línea Madrid se ofrecen en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía (en adelante OAC), cuyo funcionamiento y diseño obedece a un modelo único de espacio de acogida. La atención telefónica se canaliza a través del teléfono 010-Línea Madrid y mayores y la atención telemática mediante Chat online Líneamadrid, y redes sociales.

La atención automatizada se presta a través del ChatBot (asistente virtual disponible en el portal institucional www.madrid.es) y del sistema de IVR (respuesta de voz interactiva) del teléfono 010.

El Ayuntamiento presta todos los servicios con un constante compromiso con la calidad y con la mejora continua de los mismos, elementos clave de su cultura organizativa, contemplando a la ciudadanía y su satisfacción como objetivo final de todas sus acciones.

Con la aprobación de esta Carta de Servicios el Ayuntamiento de Madrid pone de manifiesto su compromiso con la calidad y con la mejora continua de los servicios que presta, con ella pretende alcanzar los siguientes objetivos:

- Hacer visibles ante la ciudadanía los servicios que prestan las Oficinas de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid y las condiciones en que se prestan.
- Dar a conocer la responsabilidad y compromiso que adquiere de prestar los servicios de manera uniforme en todas las oficinas y con unos determinados niveles de calidad.
- Dar a conocer los derechos de la ciudadanía en relación con esos servicios y las responsabilidades y obligaciones que contraen al recibirlos.
- Mejorar la calidad de los servicios prestados.
- Promover la participación ciudadana.
- Aumentar el grado de satisfacción de la ciudadanía con los servicios prestados.
- Mostrar y aportar transparencia en la prestación del servicio.

- Hacer patente el valor del trabajo de las personas que prestan el servicio y el constante esfuerzo por mejorarlo.

Así, en su compromiso con el medioambiente, en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía, se consumirá todo el papel reciclado procedente de fibras recuperadas, certificado con el sello Ángel Azul o bien compuesto total o parcialmente de fibras vírgenes procedentes de bosques gestionados de manera sostenible y que así puedan acreditarlo mediante certificados FSC, PEFC o equivalentes.

En el Ayuntamiento de Madrid, además, están **vigentes** en la actualidad en el ámbito de Línea Madrid las siguientes Cartas de Servicios:

- Teléfono 010 Línea Madrid
- Portales Web
- Cita Previa
- Registro

Oficinas de Atención a la Ciudadanía en cifras

| Satisfacción Global | Personas atendidas* | Servicios prestados* | Servicios de Padrón |
|---------------------|---------------------|----------------------|---------------------|
| 8,97 | 1.839.037 | 4.311.897 | 1.579.138 |

*Datos Provisionales 2025

2. Servicios prestados

Se prestarán sin necesidad de concertar cita previa los siguientes servicios:

1. Información

Información General

- Recibir la demanda de la ciudadanía y, en su caso, orientarlos a otras dependencias municipales u otros organismos tanto públicos como privados.
- Suministrar información sobre:
 - Administración Pública
 - Comercio y Consumo
 - Cultura
 - Deportes

- Educación
- Hacienda y Economía
- Legislación
- Medio Ambiente e Infraestructuras
- Ocio
- Oferta de empleo público y convocatorias de oposiciones.
- Sanidad
- Seguridad Ciudadana
- Servicios Sociales
- Trabajo y Seguridad Social
- Transportes, Comunicaciones y Callejero
- Trámites y gestiones administrativas
- Turismo
- Urbanismo
- Vivienda
- Regularización Catastral

Impresos

- Identificar y facilitar, cuando sea necesario, aquellos impresos del Ayuntamiento de Madrid que precise la ciudadanía en función de las solicitudes y trámites que vayan a cursar.
- Informar, orientar y ayudar en la cumplimentación de los mismos.

2. Transparencia/Participación Ciudadana

Acceso a la Información Pública

- Servicio de información general.
- Alta de solicitud de acceso a la información pública.
- Ayuda en el alta de Usuarios/as en la plataforma Decide Madrid

3. Registro

- Expedir recibos de presentación.
- Consultar anotaciones.

4. Cita Previa

- Gestionar y facilitar "cita previa" para la realización de determinados trámites y gestiones municipales.

5. Información personalizada, gestiones y trámites municipales

Padrón Municipal de Habitantes

- Informar específicamente y de forma personalizada sobre el Padrón Municipal de Habitantes.
- Emitir Certificados de empadronamiento individual y familiar y recoger y tramitar las solicitudes de certificados de empadronamiento histórico

Censo Electoral

- Informar particularmente sobre la situación de un elector/a.
- Facilitar y enviar las reclamaciones relativas al Censo Electoral.
- Facilitar y enviar las solicitudes de inclusión en el Censo Electoral de la ciudadanía de la Unión Europea.
- Facilitar y enviar las solicitudes de exclusión/inclusión de los envíos postales de propaganda electoral.

Comunicación de cambio de domicilio a la Dirección General Tráfico

- Comunicar el cambio de domicilio del/la conductor/a y/o del vehículo.

Servicio de Estacionamiento Regulado (SER)

- Gestionar el alta como residente.
- Generar y emitir justificantes de autorización de estacionamiento regulado en los casos que correspondan de acuerdo con los cometidos asumidos en esta materia.
- Tramitar la renovación mediante pago con tarjeta.
- Resetear el pin de comerciales.
- Domiciliar el pago de la Tasa.

Madrid Zona de Bajas Emisiones: Zonas de Bajas Emisiones de Especial Protección de Distrito Centro y Plaza Elíptica

- Servicio de información general y personalizada.
- Altas, bajas, modificaciones, tramitación de invitaciones y emisión de justificantes de las autorizaciones.

Tarjeta Azul

- Tramitar la solicitud y la renovación de la tarjeta.
- Tramitar incidencias.

Avisos y Peticiones

- Alta y Seguimiento de Avisos

Sanciones de Tráfico

- Informar sobre sanciones de tráfico, para entidades adheridas al TESTRA (Tablón Edictal de Sanciones de Tráfico)
- Informar y cobrar multas de tráfico del Ayuntamiento de Madrid.

- Informar sobre la documentación incluida en el archivo digital de multas de circulación.
- Identificación del conductor en las multas de tráfico

Teleasistencia

- Servicio de información general y personalizada.
- Tramitación de la solicitud de Teleasistencia en determinados supuestos.

Tarjeta madridmayor.es

- Servicio de información general.
- Tramitación de la tarjeta madridmayor.es

Madrid Libre de Exclusión Sanitaria

- Servicio de información general.
- Derivación a los Centros Municipales de Salud.

Reclamaciones de Responsabilidad Patrimonial

- Elevar a tercer nivel: derivación a gestora de las solicitudes de información del estado del expediente.
- Concertar cita previa para:
 - Vista de expediente, designar un representante mediante un apoderamiento "apud acta".
 - Trámite de audiencia.

Pago de Sanciones Administrativas

- Pago con tarjeta en período voluntario de Sanciones Administrativas impuestas por el Ayuntamiento de Madrid

Consulta Personalizada ITE

- Facilitar información sobre el año en que es necesario realizar la ITE de un edificio o el resultado de la inspección realizada: favorable, desfavorable, desfavorable subsanada.

6. Tramitación y respuesta de las sugerencias, felicitaciones y reclamaciones referidas a las OAC

- Gestionar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones remitidas por la ciudadanía.
- Informar sobre su estado de tramitación.

Los canales establecidos para la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones son:

- En la página web: www.madrid.es/contactar.
- Los teléfonos gratuitos 010 (o 914 800 010 si llama desde fuera de Madrid)
- Teléfono gratuito para mayores de 65 años 900 111 065
- Las Oficinas de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid.
- Las Oficinas de Registro.
- El Registro Electrónico del Ayuntamiento de Madrid.
- El correo (postal o electrónico) dirigido al órgano directivo responsable o unidad prestadora del servicio, cuyos datos de localización y contacto se recogen al final de este documento.

Se siguen prestando con cita previa los siguientes servicios:

Padrón Municipal de Habitantes

- Gestionar las altas de nuevas inscripciones en el Padrón.
- Tramitar las bajas por defunción, duplicidad, inscripción indebida y las alegaciones a las mismas, o traslado de residencia, o por no renovación.
- Modificar datos en el Padrón.
- Gestionar los cambios de domicilio.
- Renovar el Padrón a personas extranjeras con residencia temporal.
- Confirmar el Padrón a extranjeros/as comunitarios o con residencia permanente.

Tributos Municipales

- Informar sobre la tramitación y pago de ciertos impuestos y tasas municipales, así como entregar impresos tributarios.
- Realizar gestiones básicas tributarias: IVTM, IBI, IAE, Tasa de Gestión de Residuos (TGR), Tasa de Paso de Vehículos y otras tasas periódicas:
 - Expedición de documentos de ingreso en periodo voluntario de pago.
 - Expedición de documentos sobre situación tributaria para ayuda social IBI.
 - Reimpresión de liquidaciones de Paso de Vehículos.
 - Duplicados de recibos en periodo voluntario de pago de impuestos: Impuesto sobre Actividades Económicas (IAE),

Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI), Tasa de Gestión de Residuos (TGR), Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM) y Tasa de Paso de Vehículos (TPV).

- Emisión de justificantes de pago de IBI, TRUA, TGR e IVTM y justificantes de datos de objetos tributarios.
 - Tramitar altas y modificaciones de domiciliaciones de IBI, IVTM, TGR y TPV, incluidas domiciliaciones generales, pago fraccionado TPV, Sistema Especial de Pago IBI y Pago a la Carta (PAC) de IBI y TGR.
- Recoger solicitudes:
 - Domiciliación bancaria de impuestos y tasas.
 - Cambio titularidad.
 - Sistema especial de pago del IBI (Impuesto sobre Bienes Inmuebles) y PAC (Pago a la Carta) del IBI y TGR.
 - Exenciones y bonificaciones.
 - Cambio de domicilio fiscal a efectos de notificaciones que se recogen por registro.
 - Recaudación Ejecutiva:
 - Informar sobre deudas y notificaciones de Recaudación Ejecutiva.
 - Emitir abonares en fase de preapremio y pago con tarjeta.
 - Pago de Tributos con Tarjeta:
 - Facilitar a la ciudadanía un procedimiento de pago de los tributos mediante tarjetas de crédito o débito, o a través de bizum, tanto en período voluntario como en ejecutiva.
 - Elevar a tercer nivel tributario: derivación a gestora de las solicitudes establecidas

Identificación electrónica a través del Certificado Electrónico de la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre

- Servicio de información general.
- Tramitación de altas y modificaciones

Identificación electrónica a través del sistema cl@ve

- Servicio de información general.
- Tramitación de altas, modificaciones y revocaciones.

Registro

- Recoger y registrar solicitudes, escritos y comunicaciones, así como los documentos que les acompañen y que vayan dirigidos: al Ayuntamiento de Madrid, a otros Ayuntamientos, a la Comunidad de Madrid y a otras Administraciones Autonómicas, o a la Administración General del Estado.

Información Urbanística

- Informar y orientar de manera especializada sobre los procedimientos de tramitación urbanística, licencias y usos del suelo.
- **Censo de Locales:** servicio de información general y personalizada. Emisión de duplicado de cartel. Solicitud de modificación de datos.
- Responder a las consultas realizadas por Tercer Nivel, desde el canal 010, de la ciudadanía con movilidad reducida o que se encuentra fuera de la ciudad de Madrid.

Horario de servicio

Lunes a jueves no festivos (excepto julio y agosto): de 8:30 a 17 horas. Viernes no festivos: de 8:30 a 14 horas.

Julio y agosto: lunes a viernes de 8:30 a 14 horas.

Cerrado: 24 y 31 diciembre (en días laborables)

Las atenciones sin cita previa podrán ser interrumpidas en los siguientes casos:

- Cuando, debido a la afluencia de personas a las oficinas, se alcance el aforo permitido;
- Cuando no sea posible garantizar la atención antes del horario de cierre.
- Así como 15 minutos antes de la hora de cierre de las oficinas, con el fin de asegurar la correcta finalización de las gestiones en curso.

3. Compromisos de calidad

Compromiso 1

En las Oficinas de Atención a la Ciudadanía de Línea Madrid nos comprometemos a prestar un **servicio global de calidad**.

Indicador 1.1 Valoración de las personas usuarias de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía de Línea Madrid. Igual o superior a 8,5 puntos en una escala de 0 a 10.

Indicador 1.2 Porcentaje de personas usuarias satisfechas con el servicio recibido. Superior a 90%

Compromiso 2

En las Oficinas de Atención a la Ciudadanía de Línea Madrid contamos con unas **instalaciones** adecuadas al servicio que se presta y con un alto grado de funcionalidad, confort, orden y limpieza.

Indicador 2.1. Valoración de las personas usuarias de los parámetros de confort, orden y limpieza de las instalaciones. Superior a 8,3 puntos en una escala de 0 a 10.

Compromiso 3

En todas las Oficinas de Atención a la Ciudadanía de Línea Madrid contamos con un **sistema de gestión de tiempos de esperas** que permite el direccionamiento de la ciudadanía de forma racional, eficaz y ordenada.

Indicador 3.1. Valoración de las personas usuarias del sistema de gestión de espera. Superior a 8 puntos en una escala de 0 a 10.

Compromiso 4

En todas las Oficinas de Atención a la Ciudadanía de Línea Madrid contamos con un **personal** altamente cualificado y profesional.

Indicador 4.1. Valoración de las personas usuarias de la cualificación y profesionalidad del personal. Superior a 8,5 puntos en una escala de 0 a 10.

Compromiso 5

En las Oficinas de Atención a la Ciudadanía de Línea Madrid impartimos un tiempo mínimo de formación, entre asistencia cursos y sesiones formativas a todo su personal, tanto funcionario como externo.

Indicador 5.1. Horas de formación del personal funcionario de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía. Al menos 40 horas anuales.

Indicador 5.2 Horas de formación del personal externo de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía. Al menos 40 horas anuales.

Compromiso 6

El personal de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía de Línea Madrid presta su servicio dispensando un **trato** amable y cortés.

Indicador 6.1 Valoración de las personas usuarias de la amabilidad y trato. Superior a 8,5 puntos en una escala de 0 a 10.

Compromiso 7

El personal de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía de Línea Madrid atiende a la ciudadanía con un **lenguaje claro**, comprensible y con gran capacidad de diálogo y comunicación.

Indicador 7.1. Valoración de las personas usuarias de la capacidad de diálogo y comunicación. Superior a 8,5 puntos en una escala de 0 a 10.

Compromiso 8

En las Oficinas de Atención a la Ciudadanía de Línea Madrid prestamos servicio a la ciudadanía en un **horario** continuado de mañana y tarde (de 08:30 a 17 horas) de lunes a jueves (viernes y meses de julio y agosto de 08:30 a 14 horas).

Indicador 8.1. Valoración de las personas usuarias del horario de atención al público de las Oficinas. Superior a 8,0 puntos en una escala de 0 a 10.

Compromiso 9.

En las Oficinas de Atención a la Ciudadanía de Línea Madrid prestamos atención en inglés, chino mandarín, rumano, árabe y lengua de signos española de manera presencial o través de un sistema de videollamada.

Indicador 9.1. Porcentaje de Oficinas que atienden en inglés, chino mandarín, rumano, árabe y lengua de signos española de manera presencial o a través de videollamada. 100%

Compromiso 10

En las Oficinas de Atención a la Ciudadanía de Línea Madrid los tiempos de espera son adecuados.

Indicador 10.1. Porcentaje de personas atendidas en un tiempo de espera de 10 minutos o menos. Igual o Superior al 60%

Indicador 10.2. Valoración de las personas usuarias con el tiempo de espera en ser atendidos. Superior a 8 puntos.

Indicador 10.3. Porcentaje de personas atendidas en 45 minutos o menos. Igual o superior al 95%

Compromiso 11

En Línea Madrid nos comprometemos a tener **citas** en al menos alguna de sus Oficinas de Atención a la Ciudadanía,

Indicador 11.1. Porcentaje de días en los que hay citas disponibles en los 7 días hábiles siguientes a la petición de cita en al menos alguna de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía. 100%

Compromiso 12

El personal de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía de Línea Madrid dedica el **tiempo necesario para resolver** la gestión requerida y busca la resolución adecuada y satisfactoria a la demanda.

Indicador 12.1. Valoración de las personas usuarias del tiempo total empleado en la resolución adecuada de la gestión. Superior a 8 puntos en una escala de 0 a 10.

Compromiso 13

En las Oficinas de Atención a la Ciudadanía de Línea Madrid prestamos un **servicio eficaz**, suministrando información correcta y actualizada y realizando las gestiones solicitadas por la ciudadanía.

Indicador 13.1. Valoración de las personas usuarias a la claridad y eficacia de la información. Superior a 8,3 puntos en una escala de 0 a 10.

Indicador 13.2. Valoración de las personas usuarias al resultado final de la gestión. Superior a 8,3 puntos en una escala de 0 a 10.

Compromiso 14

En las Oficinas de Atención a la Ciudadanía de Línea Madrid atendemos a las personas usuarias proporcionándoles **respuestas** coherentes, seguras y confiables a las consultas realizadas.

Indicador 14.1. Valoración de las personas usuarias a la seguridad y confianza transmitida en las respuestas proporcionadas. Superior a 8,5 puntos en una escala de 0 a 10.

Compromiso 15

Contestamos a 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.

Indicador 15.1. Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a las Oficinas de Atención al Ciudadanía. *Indicador informativo.*

Indicador 15.2. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por las Oficinas de Atención al Ciudadanía contestadas en un plazo menor o igual a 30 días naturales desde su presentación. Igual o superior al 70%

Indicador 15.3. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en menos de 2 meses. 100%

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 enviará 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, en [Ayuntamiento/Calidad y Evaluación/Modelos de Calidad y Excelencia/Cartas de Servicios/Acceso directo al sistema de Información](#). Estos resultados son evaluados anualmente.

4. Derechos y responsabilidades

Derechos

- Ser tratados/as con respeto y deferencia.
- Recibir información sobre el servicio que se presta.
- Conocer la identidad del personal bajo cuya responsabilidad se presta el servicio.
- Ser objeto de una atención directa y personalizada.
- Elegir el canal presencial, telefónico o electrónico a través del cual relacionarse con el Ayuntamiento (salvo que estén obligados/as a relacionarse a través de medios electrónicos).
- Exigir responsabilidades a su Administración y personal cuando así corresponda legalmente.
- Presentar sugerencias, reclamaciones y felicitaciones sobre el funcionamiento de los servicios.
- A la protección de datos de carácter personal y en particular a su seguridad y confidencialidad.

Además, se derivan como principales derechos de los/as usuarios/as de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid, los siguientes:

- Ser atendidos/as por personal con formación especializada, que den respuestas adecuadas a la solicitud de información o gestión.
- Recibir la información, orientación o gestión municipal solicitada, dentro de las competencias de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid.
- Obtener justificante acreditativo de la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones en el Registro.

Responsabilidades

- Mantener siempre una actitud correcta y de respeto hacia el personal y los demás usuarios/as.
- Hacer adecuado uso de las Oficinas, respetando los espacios y equipamientos.
- Facilitar los datos de identificación que sean necesarios para realizar gestiones o trámites.
- Aportar a la Administración los documentos y datos necesarios para la realización de las gestiones y trámites que así los requieran.
- Rellenar de manera legible e inteligible los documentos, instancias y / o solicitudes dirigidas a las dependencias del Ayuntamiento de Madrid.
- 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.
- **Consejos de Proximidad, 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 se pueden presentar propuestas, someter a audiencia pública las cuestiones más relevantes del gobierno de la Ciudad y participar en la elaboración de los Presupuestos del Ayuntamiento.

Además, concretamente en Línea Madrid la ciudadanía también puede participar por las siguientes vías:

- en Facebook: <https://www.facebook.com/Lineamadrid/>
- en la red social "X" (antiguo Twitter): @lineamadrid
- a través de la página web de las [Oficinas de Atención a la Ciudadanía de Línea Madrid](#) se pueden realizar encuestas sobre temas de interés que pueden ser de utilidad para conocer las demandas de la ciudadanía.
- a través de las encuestas de satisfacción a las personas usuarias de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía de Línea Madrid.

6. Gestiones y trámites

En la web del Ayuntamiento de Madrid figuran todos los trámites y gestiones que la ciudadanía puede realizar relacionados con las Oficinas de Atención a la Ciudadanía de Línea Madrid. Están en: [Trámites / Ciudadanía](#).

7. Datos de carácter general

Órgano directivo. Datos de contacto

Área de Gobierno de Vicealcaldía, Portavoz, Seguridad y Emergencias

Dirección General de Atención a la Ciudadanía

C/ Príncipe de Vergara, 140 – 4º planta (28002 Madrid)

[Contactar con las Direcciones Generales y órganos directivos asimilados – Ayuntamiento de Madrid](#)

Unidades prestadoras del servicio. Datos de contacto

La atención a la ciudadanía en el Ayuntamiento de Madrid se presta a través de las oficinas de Línea Madrid, de otras oficinas de Atención a la Ciudadanía especializadas, de unidades de gestión y prestación de servicios y a través de otras oficinas de Registro.

Las **Oficinas de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid**, canal de atención presencial de Línea Madrid, a las que se refiere esta Carta de Servicios, se enmarcan en el **Servicio de Atención Presencial y Oficina Virtual**, en la **Subdirección General de Atención a la Ciudadanía**, perteneciente a la **Dirección General de Atención a la Ciudadanía**, ubicada en el **Área Vicealcaldía, Portavoz, Seguridad y Emergencias**.

| Oficina de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid | Dirección postal | Metro / RENFE Cercanías | EMT |
|--|----------------------------------|-------------------------|---|
| Arganzuela | P.º Chopera, 10 28045 Madrid | Legazpi (L3) (L6) | 6, 8, 18, 19, 22, 45, 47, 76, 78, 79, 85, 86, 88, 123, 148, 247 |
| Barajas | Pza. Mercurio, 1 28042 Madrid | Barajas (L8) | 101, 105, 115 |
| Carabanchel | C/ Utebo, 8 28025 Madrid | Vista Alegre (L5) | 17, 34, 35 |

| Oficina de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid | Dirección postal | Metro / RENFE Cercanías | EMT |
|---|--|--|---|
| Centro | Provisional en C/ Velázquez, 52. 28001 Madrid | Velázquez (L4), Serrano (L4) | 1, 9, 19, 21, 51, 53, 74, 89 |
| Chamberí | C/ Palafox, 4 28010 Madrid | Bilbao (L1 y L4) | 147 |
| Chamartín | C/ Príncipe de Vergara, 142 28002 Madrid | Cruz del Rayo (L9) | 29, 52, 16, 7, 51, 1, 9, 73 |
| Ciudad Lineal | C/ Hermanos García Noblejas, 16 28037 Madrid | Ciudad Lineal (L5) | 4, 38, 48, 70, 77, 105, 109 |
| Fuencarral-El Pardo | Avda. Monforte de Lemos, 40 28029 | Barrio del Pilar (L9), Peñagrande (L7) | 49, 83, 126, 128, 132, 137) |
| Hortaleza | Ctra. Canillas, 2 28043 Madrid | Arturo Soria (L4) Pinar del Rey (L8) | 9, 72, 73 |
| Latina | Avda. de las Águilas, 2-A 28044 Madrid | Aluche (L5) / Fanjul, Aluche | 17, 139, H, 121, 131 |
| Moratalaz | C/ Fuente Carrantona, 8 28030 Madrid | Pavones (L9) | 8, 20, 71, 100, 140, 142, 144 |
| Moncloa | Pza. de la Moncloa, 1 28008 Madrid | Moncloa (L3) | 1, 16, 44, 46, 61, 82, 83, 132, 133, 160, 161, 162, A, G, C |
| Numancia | C/ Monte Olivetti, 14 28038 Madrid | Puente de Vallecas (L1) | 113, 141, 8, 111, 37, 56 y 58 |
| Puente Vallecas | Avda. Albufera, 42 28038 Madrid | Nueva Numancia (L1), Puente de Vallecas (L1) | 10, 24, 54, 57, 58, 111, 310, 410 |
| Retiro | Plaza Daoíz y Velarde, 1 28007 Madrid | Pacífico (L1) | 8, 10, 24, 37, 54, 56, 57, 141 |
| Salamanca | C/ Povedilla, 4 28001 Madrid | O'Donnell (L6), Goya (L 2, 4) | C2, 2, 30, 56, 71, 143, 156 |
| San Blas-Canillejas | Avda. Arcentales, 28 28026 Madrid | Las Musas (L7) | 38, 48, 140 |
| Sanchinarro | C/ Princesa de Éboli, 29 28050 Madrid | Blasco Ibáñez (ML1) | 174 |
| Tetuán | C/ Simancas, 6 28029 Madrid | Valdeacederas (L1) | 49, 66, 124 |
| Usera | Avda. Rafaela Ybarra, 41 | Usera (L6) | 6, 47, 60, 78, 81, 247 |

| Oficina de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid | Dirección postal | Metro / RENFE Cercanías | EMT |
|--|--|-------------------------|----------------------------|
| | 28026 Madrid | | |
| Vicálvaro | Pza. Don Antonio de Andrés, 18 28032 Madrid | San Cipriano (L9) | 4, 100, 106, 130 |
| Villa de Vallecas | Pº Federico García Lorca, 12 28031 Madrid | Villa de Vallecas (L1) | 54, 58, 103, 130, 142, 143 |
| Villaverde | C/ Arroyo Bueno, 53 28021 Madrid | Puente Alcocer C5 | 22, 76, 86, 130, 131 |
| Oficina Auxiliar Aravaca | C/ Zarza, 20 28023 Madrid | | 160 |
| Oficina Auxiliar El Pardo | C/ Mira El Río 2-4 (acceso por la calle peatonal frente acceso Centro Alfonso XII) 28048 Madrid | | 601, 602 |
| Oficina Auxiliar Las Tablas | C/ Capiscol, 5 28050 Madrid | Las Tablas (L10) | 176 |

Otros canales de atención ciudadana Línea Madrid

- Teléfono gratuito de atención **010 o 914 800 010**
- Teléfono 900 111 065 atención prioritaria personas mayores 65
- Atención telemática:
 - Redes Sociales:
 - Chat online y Asistente Virtual disponible en www.madrid.es
- Atención en Internet www.madrid.es
- Atención automatizada a través del Chat online (Asistente virtual disponible en www.madrid.es y del sistema IVR (respuesta de voz interactiva) del teléfono 010

Idiomas y lenguas en atención presencial

En Todas las Oficinas de Atención a la Ciudadanía se presta atención en, inglés, chino mandarín, rumano, árabe y lengua de signos española de manera presencial o través de un sistema de videollamada.

Actualmente se atiende de manera presencial en:

- **Inglés y lengua de signos española** durante todo el horario de atención en todas las Oficinas de Atención a la Ciudadanía, salvo las Oficinas Auxiliares de Aravaca y El Pardo y Las Tablas
- **Árabe** de 8:30 a 14:15 (julio, agosto y todos los viernes hasta las 14:00) en las oficinas de Carabanchel, Latina, Puente de Vallecas y Usera.
- **Chino mandarín** de 8:30 a 14:15 (julio, agosto y todos los viernes hasta las 14:00) en las oficinas de Carabanchel, Moncloa, Puente de Vallecas y Usera.
- **Rumano** de 8:30 a 14:15 (julio, agosto y todos los viernes hasta las 14:00) en las oficinas de Carabanchel, Moncloa - Aravaca, Puente de Vallecas y Villaverde.

Otros datos de interés

Desde 2010, Línea Madrid ha venido certificando su calidad a través de Sellos de Excelencia Europea (EFQM y CAF), y desde 2014 mantiene la puntuación +500 hasta la actualidad. Este reconocimiento incluye todos los canales de atención (presencial, telefónico y telemático).

En el **Portal institucional** www.madrid.es se dispone de un **Espacio Informativo** (www.madrid.es/lineamadrid) con amplia información sobre las características, localización, horario, Cartera de Servicios, datos estadísticos y avisos sobre las **Oficinas de Atención a la Ciudadanía de Línea Madrid**, así como otros canales de atención a la ciudadanía. También se cuenta con una nueva aplicación que informa sobre los **tiempos de espera en cada Oficina** para cada gestión que se atiende sin cita y en tiempo real.

A través del **portal de datos abiertos** (datos.madrid.es) se ofrecen ficheros de datos detallados y en formatos reutilizables de las **Oficinas de Atención a la Ciudadanía de Línea 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

- Ordenanza de Atención a la Ciudadanía y Administración Electrónica aprobada por Acuerdo del Pleno del Ayuntamiento de Madrid de 26 de febrero de 2019;
- Decretos del Concejal de Hacienda y Administración Pública sobre las Oficinas de Atención a la Ciudadanía y Oficinas de Registro (modificación de horarios de atención al público), en todo aquello que no contradiga a la Ordenanza de Atención a la Ciudadanía y Administración Electrónica;
- Decreto de la Alcaldía por el que se establece el número, denominación y competencias de las Áreas en las que se estructura la Administración del Ayuntamiento de Madrid;
- Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid por el que se establece la organización y competencias del Área de Gobierno de Vicealcaldía, Portavoz, Seguridad y Emergencias.

Normativa específica. Leyes y Reales Decretos

- Normativa aplicable a Padrón y Censo Electoral.
- Normativa sobre Protección de Datos Personales.
- Normativa Tributaria.
- Normativa Urbanística.
- Normativa de Medio Ambiente.
- Normativa de Sanidad y Consumo.
- Normativa de Servicios Sociales.
- Normativa de Seguridad y Movilidad. Normativo de Tráfico.
- Convenio entre el Ayuntamiento de Madrid y la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre para la prestación de Servicios de Certificación de Firma Electrónica.
- Convenio Marco de Colaboración entre la Administración General de Estado, la Comunidad de Madrid y el Ayuntamiento para la progresiva implantación de un Sistema Intercomunicado de Registros (Ventanilla Única).
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Reglamento General en materia de Protección de Datos, de 25 de mayo de 2018.
- Resolución de la Directora General de Atención a la Ciudadanía por la que se establecen criterios de actuación de las oficinas de Asistencia en Materia de Registro en relación con las funciones de identificación, de recepción de documentación, digitalización, copias auténticas y Registro de 28 de febrero de 2026.