

Carta de Servicios 2026

## Oficinas de Atención a la Ciudadanía de Líneamadrid

Datos 2025

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



### Qué SERVICIOS te ofrecemos

- > Información: Información general – Impresos
- > Transparencia/Participación Ciudadana: Acceso a la Información Pública – Ayuda en el alta de Usuarios/as en la plataforma Decide Madrid

> Información Urbanística: Información, orientación y censo de locales

> Registro

> Cita Previa

> Sugerencias y Reclamaciones

> Gestiones y trámites municipales: Padrón Municipal de Habitantes – Censo Electoral– Cambio de domicilio en el Permiso de Circulación – Tributos municipales – Servicio de Estacionamiento Regulado – Madrid Zona de Bajas Emisiones: ZBEDEP Distrito Centro y Plaza Elíptica – Tarjeta Azul – Servicios de Catastro – Alta y seguimiento de Avisos y Peticiones– Sanciones de Tráfico – Teleasistencia domiciliaria – Justificantes de pago de IBI, TGR, TRUA e IVTM– Justificantes de datos de objetos tributarios – Exclusión sanitaria – Tarjeta madridmayor.es – Recaudación Ejecutiva – Pago de Tributos con Tarjeta – Firma electrónica sistema cl@ve y Certificado FNMT para acceso a Carpeta del Ciudadano – Reclamaciones Responsabilidad Patrimonial– Pago de Sanciones Administrativas–Consulta Personalizada ITE.

**Horario:** días laborables, de lunes a jueves, de 8:30 a 17 horas. Viernes laborables, de 8:30 a 14 horas. Julio y agosto, de lunes a viernes de 8:30 a 14 horas. Cerrado los sábados y los días 24 y 31 de diciembre.

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.

### Listado de las 26 Oficinas de Atención a la Ciudadanía de Líneamadrid.

<a href="#">Aravaca</a>	<a href="#">Arganzuela</a>	<a href="#">Barajas</a>	<a href="#">Carabanchel</a>	<a href="#">Centro</a>	<a href="#">Chamartín</a>	<a href="#">Chamberí</a>	<a href="#">Ciudad Lineal</a>
<a href="#">Fuencarral</a>	<a href="#">El Pardo</a>	<a href="#">Hortaleza</a>	<a href="#">Latina</a>	<a href="#">Moncloa</a>	<a href="#">Moratalaz</a>	<a href="#">Numancia</a>	<a href="#">Puente Vallecas</a>
<a href="#">Retiro</a>	<a href="#">Salamanca</a>	<a href="#">San Blas-Canillejas</a>	<a href="#">Sanchinarro</a>	<a href="#">Tetuán</a>	<a href="#">Usera</a>	<a href="#">Vicalvaro</a>	
<a href="#">Villa Vallecas</a>	<a href="#">Villaverde</a>	<a href="#">Las Tablas</a>					

## Qué COMPROMISOS de calidad asumimos

1. En las Oficinas de Atención a la Ciudadanía nos comprometemos a prestar un servicio global de calidad.
2. Contamos con instalaciones adecuadas al servicio que se presta y con un alto grado de funcionalidad, confort, orden y limpieza.
3. Disponemos de un sistema de gestión de espera que permite el direccionamiento de la ciudadanía de forma racional, eficaz y ordenada.
4. Tenemos un personal altamente cualificado y profesional.
5. Impartimos un tiempo mínimo de formación para todo su personal, tanto funcionario como externo.
6. El personal de Línea Madrid presta su servicio dispensando un trato amable y cortés.
7. Atendemos a la ciudadanía con un lenguaje claro, comprensible y con gran capacidad de diálogo y comunicación.
8. Prestamos un servicio 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).
9. Prestamos una atención individualizada y personalizada, ofreciendo atención en lengua de signos española e inglés durante toda la jornada y en todas las oficinas, de manera presencial o a través de video llamada.
10. Atendemos a un número importante de la ciudadanía en un tiempo máximo de espera de 10 minutos y a la gran mayoría de ella intentando no superar 45 minutos.
11. En Línea Madrid nos comprometemos a tener citas disponibles en al menos alguna de sus Oficinas de Atención a la Ciudadanía.
12. El personal de las Oficinas dedica el tiempo necesario para resolver la gestión requerida y busca la resolución adecuada y satisfactoria a la demanda.
13. Prestamos un servicio eficaz, suministrando información correcta y actualizada, y realizando las gestiones solicitadas por la ciudadanía.
14. Atendemos a las personas usuarias proporcionando respuestas coherentes, seguras y confiables a las consultas realizadas.
15. Contestamos 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

Informarte [madrid.es](http://madrid.es) - Tramitar [sede.madrid.es](http://sede.madrid.es) - Sugerir, felicitar, reclamar [madrid.es/contactar](http://madrid.es/contactar) - Iniciar un debate o hacer una propuesta [decide.madrid.es](http://decide.madrid.es) - Participar [madrid.participa](http://madrid.participa) - Acceder a los datos abiertos [datos.madrid.es](http://datos.madrid.es) - Hacerte voluntaria/o [voluntariospormadrid.madrid.es](http://voluntariospormadrid.madrid.es)

También en el teléfono gratuito [010](tel:010) (o 914 800 010 desde fuera de Madrid), 900 111 065 atención prioritarias mayores 65 y en las [Oficinas de Atención a la Ciudadanía](#).



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

Carta de Servicios en [www.madrid.es](http://www.madrid.es) | Aprobada 24/05/2007 - Certificada 15/12/2023 - Evaluada 02/03/2026