


2022

Carta de Servicios

# Oficinas de Atención a la Ciudadanía de Línea Madrid

Fecha de aprobación: 24 de mayo de 2007  
Fecha de certificación: 23 de diciembre de 2020  
Fecha de última evaluación: 01 de marzo de 2022



 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](http://www.madrid.es/comunicacionclara)

# ÍNDICE

<b>1. Presentación.....</b>	<b>1</b>
<hr/>	
<b>2. Servicios prestados .....</b>	<b>2</b>
<b>3. Compromisos de calidad .....</b>	<b>8</b>
Medidas de subsanación .....	12
Seguimiento y evaluación .....	12
<hr/>	
<b>4. Derechos y responsabilidades .....</b>	<b>13</b>
<b>5. Participación ciudadana .....</b>	<b>14</b>
<b>6. Gestiones y trámites .....</b>	<b>15</b>
<hr/>	
<b>7. Datos de carácter general.....</b>	<b>15</b>
Órgano directivo. Datos de contacto .....	15
Otros datos de interés .....	17
<b>8. Normativa .....</b>	<b>18</b>

# 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 y la atención telemática a través del portal institucional madrid.es y de la red social Twitter @lineamadrid.

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 constante esfuerzo por mejorarlo.

Asimismo, esta **Carta de Servicios** trabaja en línea con la **Agenda 2030 de Desarrollo Sostenible** aprobada en septiembre de 2015 por la Asamblea General de las Naciones Unidas y adoptada por parte de los líderes mundiales para erradicar la pobreza, proteger el planeta y asegurar la prosperidad para todos.

Esta agenda se estructura en torno a **17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)** y **169 metas**, de carácter integrado e indivisible, de alcance mundial y de aplicación universal. Esta Carta se alinea con **los Objetivos 10 y 11**, relacionados con la reducción de la desigualdad, el medio ambiente y la sostenibilidad, al promover la salud y el bienestar de la ciudadanía como base para la consecución del resto de objetivos.

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
- Portal Institucional y Sede Electrónica
- Cita Previa

## Oficinas de Atención a la Ciudadanía en cifras

<b>1.160.802</b> Personas atendidas	<b>1.724.926</b> Servicios prestados	<b>3 min</b> Tiempo medio de espera	<b>10 min</b> Tiempo medio de atención	<b>385.612</b> Entradas de registro	<b>97.491</b> Entradas de registro dirigidas a otras Administraciones Públicas (25,2%)
---	--	--	---	---	---

Datos 2021

## 2. Servicios prestados

### 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
  - Deportes
  - Comercio y Consumo
  - Educación
  - Cultura
  - 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.
- Registro de Usuarios/as.

### **Propuestas Ciudadanas y Presupuestos Participativos**

- Alta, apoyo y consulta.

### **Consulta Ciudadana en los Distritos**

- Información y cuestionario.

## **3. 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.

## **4. 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.
- Expedir recibos de presentación.
- Consultar anotaciones.

## 5. Cita Previa

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

## 6. Información personalizada, gestiones y trámites municipales

### Padrón Municipal de Habitantes

- Informar específicamente y de forma personalizada sobre el Padrón Municipal de Habitantes.
- Gestionar las altas de nuevas inscripciones en el Padrón.
- Tramitar las bajas por defunción, duplicidad, inscripción indebida 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.
- 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.

### Comunicación de cambio de domicilio a la Dirección General Tráfico

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

### 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, TRUA, 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.
  - Expedición de recibos o justificantes de pago del IVTM para Dirección General de Tráfico.
  - Tramitar altas y modificaciones de domiciliaciones de IBI, IVTM y TPV, incluidas domiciliaciones generales, pago fraccionado TPV, Sistema Especial de Pago IBI y Pago a la Carta (PAC)
- 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).
- 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 abonarés 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, tanto en período voluntario como en ejecutiva.

### **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.

### **Bicimad**

- Servicio de información general y personalizada.
- Alta, baja, duplicado y modificación de abono anual.
- Avisos e incidencias de renovación.

### **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 de la tarjeta.
- Tramitar incidencias.

### **Avisos y Peticiones**

- Proporcionar información sobre su estado.

### **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.

#### **Centros abiertos en inglés (centros escolares abiertos en períodos vacacionales)**

- Servicio de información general y personalizada.
- Tramitación de la solicitud de plaza en los Centros Abiertos en Inglés.

#### **Teleasistencia**

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

#### **Ayudas sociales IBI**

- Tramitación de las solicitudes e información general y personalizada de ayudas sociales a vecinos/as de Madrid con escasos recursos para colaborar en el pago del IBI por vivienda habitual.

#### **Tarjeta madridmayor.es**

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

#### **Mi Carpeta**

- Servicio de información general.

#### **Identificación electrónica a través del sistema cl@ve y del Certificado Electrónico de la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre**

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

#### **Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones**

- Recepcionar sugerencias, reclamaciones y felicitaciones dirigidas a cualquier dependencia del Ayuntamiento de Madrid.

#### **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

## 7. 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](http://www.madrid.es/contactar).
- Los teléfonos gratuitos 010 (o 915 298 210 si llama desde fuera de Madrid)
- 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.

**A consecuencia de la Pandemia del Covid-19 se están atendiendo con cita previa exclusivamente aquellos servicios que habitualmente se prestaban que tienen elevada demanda o bien carecen de forma de gestión alternativa:**

- **Ofrecer información general.**
- **Comunicación a la Dirección General de Tráfico (DGT)** de los cambios de domicilio de conductores y/o vehículos.
- **Justificantes de Padrón.**
- **Madrid Zona de Bajas Emisiones: Zonas de Bajas Emisiones de Especial Protección de Distrito Centro y Plaza Elíptica**
  - Trámites de personas físicas: altas de personas, de la condición que permite el acceso al Área (titular de TEPMR, titular de garaje, de PAR), permisos de vehículos, emisión de justificantes.
- **Multas y sanciones de tráfico:** consulta y pago con tarjeta de sanciones de tráfico en período voluntario y consulta digital de multas.
- **Tarjeta Azul:** obtención de la tarjeta de transporte. Información sobre la obtención de duplicados.
- **Tarjeta madridmayor.es:** alta, baja, modificación y duplicado.
- **Registro.**
- **Servicio Estacionamiento Regulado de Residentes de titulares de vehículos empadronados en zona SER y de vehículos renting/leasing a nombre de persona física.**
  - Altas, bajas y modificaciones.
  - Renovaciones y domiciliaciones.

- Consulta sobre el estado de tramitación de solicitudes o incidencias.
- Vehículos de sustitución.
- **Tributos municipales:**
  - Duplicados de recibos en periodo voluntario de pago de impuestos: Impuesto sobre Actividades Económicas (IAE), Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI), Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM) y Tasa de Paso de Vehículos (PASOV), Tasa de Residuos Urbanos de Actividades (TRUA).
  - Duplicados de abonarés en periodo de liquidación y de preapremio: IAE, IBI, IVTM, PASOV, Tasa de Residuos Urbanos de Actividades (TRUA).
  - Pago con tarjeta de tasas y tributos en periodo voluntario y preapremio.
  - Domiciliación bancaria: IAE, IBI, IVTM, PASOV
  - Pago a la Carta del Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI), sistema especial de pago y bonificación del IBI.
  - Pago con tarjeta de abonarés de ejecutiva dentro del periodo de pago estipulado en el abonaré.
- **Obtención de identificación electrónica:** identificación cl@ve (cl@ve Pin y cl@ve Permanente) y Certificado Electrónico de la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre para utilización de servicios electrónicos del Ayuntamiento de Madrid (Mi Carpeta)
- **Padrón municipal:** altas y cambios de domicilio, modificación de datos personales y bajas de padrón, renovación / confirmación de personas extranjeras.

Se volverá a la normalidad en cuanto la situación epidemiológica así lo permita.

### 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 jueves de 8:30 a 14 horas y viernes de 8:30 a 14 horas.

Cerrado: 24 y 31 diciembre (en días laborables)

El último tique podrá expedirse 15 minutos antes del horario de cierre, a fin de poder atender a todas las personas en espera. Los sábados no hay abierto ningún registro.

## 3. Compromisos de calidad

---

### Compromiso 1

Las Oficinas de Atención a la Ciudadanía se comprometen a prestar un **servicio global de calidad**. El objetivo es que la valoración de las personas usuarias de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía sea igual o superior a 8,3 puntos, en una escala de 0 a 10 y que más del 90 % de las personas usuarias estén satisfechas con el servicio recibido.

Indicador 1.1 Valoración de las personas usuarias de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía de Línea Madrid.

Indicador 1.2 Porcentaje de personas usuarias satisfechas con el servicio recibido.

---

### Compromiso 2

Las Oficinas de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid cuentan con unas **instalaciones** adecuadas al servicio que se presta y con un alto grado de funcionalidad, confort, orden y limpieza. El objetivo es que la valoración dada por parte de las personas usuarias en su nivel de satisfacción deberá ser superior a 8 puntos, medido en una escala de 0 a 10.

Indicador 2.1. Valoración de las personas usuarias de los parámetros de confort, orden y limpieza de las instalaciones.

---

### Compromiso 3

Todas las Oficinas cuentan con un **sistema de gestión de espera** que permite el direccionamiento de la ciudadanía de forma racional, eficaz y ordenada.

El objetivo es que la valoración dada por parte de las personas usuarias en su nivel de satisfacción deberá ser superior a 8 puntos, medido en una escala de 0 a 10.

Indicador 3.1. Valoración de las personas usuarias del sistema de gestión de espera.

---

### Compromiso 4

En todas las Oficinas de Línea Madrid se cuenta con un **personal** altamente cualificado y profesional.

El objetivo es que la valoración dada por parte de las personas usuarias en su nivel de satisfacción deberá ser superior a 8,5 puntos, medido en una escala de 0 a 10.

Indicador 4.1. Valoración de las personas usuarias de la cualificación y profesionalidad del personal

---

### Compromiso 5

En las Oficinas de Atención a la Ciudadanía se imparte un tiempo mínimo de **formación** a todo su personal de al menos 30 horas anuales, entre asistencia a cursos y sesiones formativas.

Indicador 5.1. Horas de formación del personal de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía.

---

### Compromiso 6

El personal de Línea Madrid presta su servicio dispensando un **trato** amable y cortés.

El objetivo es que la valoración dada por parte de las personas usuarias en su nivel de satisfacción deberá ser superior a 8,5 puntos, medido en una escala de 0 a 10.

Indicador 6.1 Valoración de las personas usuarias de la amabilidad y trato.

---

### **Compromiso 7**

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

El objetivo es que la valoración dada por parte de las personas usuarias en su nivel de satisfacción deberá ser superior a 8,5 puntos, medido en una escala de 0 a 10.

Indicador 7.1. Valoración de las personas usuarias de la capacidad de diálogo y comunicación.

---

### **Compromiso 8**

Las Oficinas de Atención a la Ciudadanía prestan su 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).

El objetivo es que la valoración dada por parte de las personas usuarias en su nivel de satisfacción sea superior a 7,5 puntos, medido en una escala de 0 a 10.

Indicador 8.1. Valoración de las personas usuarias del horario de atención al público de las Oficinas.

---

### **Compromiso 9**

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

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

### **Compromiso 10**

En las Oficinas de Atención a la Ciudadanía se atiende a más del 60% de la ciudadanía en un **tiempo máximo de espera** de 10 minutos y en el 95% de los casos el tiempo de espera no superará los 45 minutos.

El objetivo es que la valoración dada por parte de las personas usuarias en su nivel de satisfacción deberá ser superior a 8 puntos, medido en una escala de 0 a 10.

Indicador 10.1. Porcentaje de personas atendidas en un tiempo de espera de 10 minutos o menos.

Indicador 10.2. Valoración de las personas usuarias con el tiempo de espera en ser atendidos.

Indicador 10.3. Porcentaje de personas atendidas en 45 minutos o menos.

---

### **Compromiso 11**

Línea Madrid se compromete a tener **citas disponibles** para los 7 días hábiles siguientes a la petición de cita, en al menos alguna de sus Oficinas de Atención a la Ciudadanía, para las gestiones que se realicen en dichas oficinas.

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.

---

### **Compromiso 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.

El objetivo es que la valoración dada por parte de las personas usuarias en su nivel de satisfacción deberá ser superior a 8 puntos, medido en una escala de 0 a 10.

Indicador 12.1. Valoración de las personas usuarias del tiempo empleado en resolver la gestión.

---

### **Compromiso 13**

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

El objetivo es que la valoración dada por parte de las personas usuarias en su nivel de satisfacción deberá ser superior a 8 puntos, medido en una escala de 0 a 10.

Indicador 13.1. Valoración de las personas usuarias a la claridad y eficacia de la información.

Indicador 13.2. Valoración de las personas usuarias al resultado final de la gestión.

---

### Compromiso 14

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

El objetivo es que la valoración dada por parte de las personas usuarias en su nivel de satisfacción deberá ser superior a 8,5 puntos, medido en una escala de 0 a 10.

Indicador 14.1. Valoración de las personas usuarias a la seguridad y confianza transmitida en las respuestas proporcionadas.

---

### Compromiso 15

Contestamos el 60% 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.

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.

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

---

## 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](http://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 dirigidos 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](https://www.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, en relación a las Oficinas de Atención a la Ciudadanía de Línea Madrid municipales se puede participar por las siguientes vías:

- en Facebook: <https://www.facebook.com/Lineamadrid/>
- en Twitter: @lineamadrid
- a través de la página web de las [Oficinas de Atención a la Ciudadanía de Línea Madrid](#) se realizan 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 sede electrónica 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 Delegada de Coordinación Territorial, Transparencia y Participación Ciudadana.

Dirección General de Atención a la Ciudadanía

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

915 881 375 [dgaciudadania@madrid.es](mailto:dgaciudadania@madrid.es)

### 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**, en la **Subdirección General de Atención a la Ciudadanía**, perteneciente a la Dirección General de Atención a la Ciudadanía, ubicada en el Área

Delegada de Coordinación Territorial, Transparencia y Participación Ciudadana,  
perteneciente al Área de Gobierno de Vicealcaldía.

Oficina de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid	Dirección postal	Metro / RENFE Cercanías	EMT
Arganzuela	Pº 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
Centro	C/ Atocha, 70 28012 Madrid	Antón Martín (L1)	6, 10, 14, 26, 27, 32, 34, 37, 45
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/ Velázquez, 52 28001 Madrid	Velázquez (L4), Serrano (L4)	1, 9, 19, 21, 51, 53, 74, 89

Oficina de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid	Dirección postal	Metro / RENFE Cercanías	EMT
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 28026 Madrid	Usera (L6)	6, 47, 60, 78, 81, 247
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	Pza. de El Pardo, 2 (Acceso posterior, entrada desde la calle Mira el Río (accesible) o desde calle Carboneros (escaleras)). 28048 Madrid		601, 602
Oficina Auxiliar Valverde	Pza. Islas Azores, 1 28034 Madrid		66, 137

#### Otros canales de atención ciudadana Línea Madrid

- Teléfono gratuito de atención **010 o 915 298 210** (si llama desde fuera de Madrid)
- Atención en Internet [www.madrid.es](http://www.madrid.es)
- Atención telemática: Twitter @lineamadrid

#### Idiomas y lenguajes en atención presencial

En el conjunto de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid, los/as usuarios/as pueden ser atendidos/as en lengua de signos española, inglés, rumano, chino mandarín y árabe de forma presencial o a través de videollamada durante toda la jornada

#### Otros datos de interés

Desde julio de 2021, Línea Madrid es titular de la Certificación de la Excelencia en la Gestión CAF +500. Dicho reconocimiento CAF +500 alcanza a todos los canales (010, Oficinas, madrid.es y @lineamadrid) y servicios de Línea Madrid.

A través del **portal de datos abiertos** ([datos.madrid.es](https://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 y en concreto del Área Delegada de Coordinación Territorial, Transparencia y Participación Ciudadana.

### 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.

## Normativa específica pandemia Covid19

- Decretos de 11 de marzo de 2020 de la Delegada del Área de Gobierno de Hacienda y Personal y de 12 de marzo del Alcalde, se adoptaron un conjunto de medidas organizativas y preventivas en los centros de trabajo y se determinaron los servicios del Ayuntamiento de Madrid, sus Organismos Autónomos y Empresas Públicas con motivo de las medidas excepcionales adoptadas
- Decreto del Alcalde de 7 de abril por el que se determinan los criterios generales de aplicación para la reincorporación escalonada del personal a la actividad habitual
- Instrucción de la Directora General de Atención a la Ciudadanía sobre la reapertura de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía
- Instrucción 1/2021 de la Directora General de Atención a la Ciudadanía sobre Organización de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía

