

Carta de Servicios 2022

**Oficinas de Atención a la Ciudadanía de Líneamadrid**

## Datos 2021

<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%)
---	--	--	---	---	---

Qué **SERVICIOS** te ofrecemos

- > **Información:** Información general - Impresos
- > **Transparencia/Participación Ciudadana:** Acceso a la Información Pública - Propuestas y Presupuestos Participativos - Consulta Ciudadana en los Distritos
- > **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 - Bicimad - Madrid Zona de Bajas Emisiones: ZBEDEP Distrito Centro y Plaza Elíptica - Tarjeta Azul - Servicios de Catastro - Cursos y Talleres Culturales - Información de Avisos y Peticiones- Sanciones de Tráfico - Centros Abiertos - Teleasistencia domiciliaria - Ayuda social de IBI - 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

**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:** Información General - Padrón Municipal - Comunicación a DGT cambio dirección permiso circulación y/o conducción - Justificantes de Padrón - Madrid ZBE: ZBEDEP DC y Plaza Elíptica - Multas y Sanciones de Tráfico - Tarjeta Azul - Tarjeta Madridmayor.es - Registro - SER - Tributos - Sistema Cl@ve - Certificado Electrónico FNMT

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

**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.

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 de Línea Madrid.

**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="#">Moraltaza</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="#">Valverde</a>	<a href="#">Vicalvaro</a>
<a href="#">Villa Vallecas</a>	<a href="#">Villaverde</a>						

## Qué COMPROMISOS de calidad asumimos

1. Las Oficinas de Atención a la Ciudadanía se comprometen a prestar un servicio global de calidad. La valoración de las personas usuarias será igual o superior a 8,3 puntos y más del 90% de las personas usuarias estarán satisfechas con el servicio recibido.
2. Contamos con instalaciones adecuadas al servicio que se presta y con un alto grado de funcionalidad, confort, orden y limpieza. Valoración superior a 8 puntos.
3. Disponemos de un sistema de gestión de espera que permite el direccionamiento de la ciudadanía de forma racional, eficaz y ordenada. Valoración superior a 8 puntos.
4. Tenemos un personal altamente cualificado y profesional. Valoración superior a 8,5 puntos.
5. Se imparte un tiempo mínimo de formación para todo su personal de al menos 30 horas anuales.
6. El personal de Línea Madrid presta su servicio dispensando un trato amable y cortés. Valoración superior a 8,5 puntos.
7. Atendemos a la ciudadanía con un lenguaje claro, comprensible y con gran capacidad de diálogo y comunicación. Valoración superior a 8,5 puntos.
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). Valoración superior a 7,5 puntos.
9. Prestamos una atención individualizada y personalizada, ofreciendo atención en lengua de signos española, inglés, chino mandarín, rumano y árabe de manera presencial o a través de videollamada.
10. Atendemos a más del 60% de los ciudadanos/as 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. Valoración superior a 8 puntos.
11. Línea Madrid se compromete a tener citas disponibles para los siete días hábiles siguientes a la petición de cita, 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. Valoración superior a 8 puntos.
13. Prestamos un servicio eficaz, suministrando información correcta y actualizada, y realizando las gestiones solicitadas por la ciudadanía. Valoración superior a 8 puntos.
14. Atendemos a las personas usuarias proporcionando respuestas coherentes, seguras y confiables a las consultas realizadas. Valoración superior a 8,5 puntos.
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.

Medimos el grado de cumplimiento de nuestros compromisos de calidad y los [publicamos](#) anualmente.

### Dónde puedes

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

También en el teléfono gratuito [010](tel:010) (o 915 298 210 desde fuera de Madrid) y en las [Oficinas de Atención a la Ciudadanía](#).



[Texto completo de esta Carta de Servicios](#) | Aprobada 24/05/2007 – Certificada 23/12/2020 - Evaluada 01/03/2022

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