

Carta de Servicios 2021

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

## Datos 2020

<b>1.169.963</b> Personas atendidas	<b>1.448.735</b> Servicios prestados	<b>5 min.</b> Tiempo medio de espera	<b>8 min.</b> Tiempo medio de atención	<b>360.451</b> Entradas de registro	<b>90.847</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

&gt; Registro

&gt; Cita Previa

&gt; 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 Central - 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 - 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 Central - Multas y Sanciones de Tráfico - Tarjeta Azul - Tarjeta Madridmayor.es - Registro - SER - Tributos - Sistema Cl@ve - Usuario y Contraseña

**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="#">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="#">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 puntos y más del 85 % 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 20 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 inglés, francés, lengua de signos española, chino mandarín, rumano y árabe 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. Las personas usuarias podrán presentar una reclamación por tiempo de espera que será respondida informándole sobre las causas concretas por las que el compromiso no pudo cumplirse, así como sobre las medidas adoptadas para corregir la deficiencia detectada, si fuera posible. 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.

---

## Dónde puedes

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

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