

Carta de Servicios 2024

Oficinas de Atención a la Ciudadanía de Líneamadrid

Datos 2023

9,26	1.568.978	3.244.457	1.370.109
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, 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.

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 27 Oficinas de Atención a la Ciudadanía de Líneamadrid.

Aravaca	Arganzuela	Barajas	Carabanchel	Centro	Chamartín	Chamberí	Ciudad Lineal
Fuencarral	El Pardo	Hortaleza	Latina	Moncloa	Moratalaz	Numancia	Puente Vallecas
Retiro	Salamanca	San Blas-Canillejas	Sanchinarro	Tetuán	Usera	Valverde	Vicálvaro
Villa Vallecas	Villaverde	Las Tablas					

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 8,3 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, tanto funcionario como externo, 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 e inglés durante toda la jornada y en todas las oficinas, salvo las auxiliares y de apoyo y al menos en cuatro oficinas en chino mandarín, rumano y árabe hasta las 14:15 horas
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 - Tramitar sede.madrid.es - Sugerir, felicitar, reclamar madrid.es/contactar - Iniciar un debate o hacer una propuesta decide.madrid.es - Participar madrid.participa - Acceder a los datos abiertos datos.madrid.es - Hacerte voluntaria/o 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 | Aprobada 24/05/2007 - Certificada 15/12/2023 - Evaluada 15/03/2024