

Carta de Servicios 2025

## Oficinas de Atención a la Ciudadanía de Líneamadrid

Datos 2024

**9,47**  
Satisfacción  
Global

**1.752.173** Personas  
atendidas

**3.693.318**  
Servicios  
prestados

**1.620.612**  
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, TGR 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 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 de Vallecas</a>
<a href="#">Villaverde</a>	<a href="#">Las Tablas</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 8,5 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 40 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, chino mandarín, árabe, rumano y lengua de signos española en todas las oficinas, de manera presencial o a través de video llamada.
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 8,3 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 65% 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](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](#)