

Carta de Servicios 2025

Padrón Municipal de Habitantes

Mantenemos actualizado
el registro de habitantes
de la Ciudad de Madrid

Datos 2024

15.648.741 consultas

Web realizadas por
unidades municipales y
otras Administraciones

947.904 certificados de
empadronamiento solicitados
por internet

1.109.773 variaciones totales
realizadas por el Ayuntamiento y
comunicadas al INE

275.431 altas en el
Padrón

219.693 cambios de domicilio

217.167 modificaciones de datos
personales

Qué SERVICIOS te ofrecemos

- > Poder inscribirse y mantener actualizados los datos en el Padrón Municipal de Habitantes
- > Obtener volantes y certificados de empadronamiento para la gestión de trámites
- > Informamos de la situación de empadronamiento cuando hay variaciones en la inscripción
- > Cedemos los datos a otras Administraciones Públicas y otros servicios del Ayuntamiento para facilitar trámites y gestiones,
- > Gestionamos la comunicación del domicilio de empadronamiento a la Jefatura Provincial de Tráfico
- > Facilitamos el derecho al voto y la celebración de los procesos electorales



Horario: canal telefónico y telemático: todos los días, 24 horas. Oficinas de Atención a la Ciudadanía (consultar horarios)

Qué COMPROMISOS de calidad asumimos

1. Adoptamos medidas extraordinarias de protección de datos personales en situaciones de especial riesgo (menores, violencia de género, órdenes de alejamiento, etc.) en un plazo no superior a 5 días hábiles desde su recepción en el Ayuntamiento de Madrid en el 75% de los casos, en 10 días hábiles en el 90% de los casos, y, en todo caso, no más de 30 días hábiles.
2. Aseguramos la actualización permanente de los datos de Padrón a través de la información facilitada por el Instituto Nacional de Estadística: altas por nacimiento, bajas por defunción, bajas por traslado de residencia, etc., en el plazo de 10 días hábiles desde la recepción de la información en el 95% de los casos, y en el resto de los casos en un plazo inferior a 30 días hábiles, cuando no sea necesaria la intervención de terceros.
3. Ofrecemos y ampliamos nuevos trámites del padrón a través de la Sede Electrónica. Los certificados de empadronamiento solicitados con identificación electrónica en la Sede Electrónica se obtienen en el momento. Los certificados de empadronamiento solicitados sin identificación electrónica a través del 010 o de la Sede Electrónica se emiten en un plazo máximo de 10 días hábiles desde su solicitud.
4. Establecemos y coordinamos un servicio presencial, telefónico y por Internet, durante toda la jornada electoral en horario continuo de 8 a 20 horas, para informar a los electores, atender de forma inmediata sus reclamaciones y resolver las incidencias de competencia municipal. Como mínimo se dispondrá de cuatro puestos de atención presencial durante la jornada electoral.
5. Contestamos el 80% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones como máximo en 30 días naturales 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) 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](http://www.madrid.es) | Aprobada 26/12/2008 - Certificada 18/11/2024 - Evaluada 26/03/2025