

Carta de Servicios 2021

Padrón Municipal de Habitantes

Datos 2020

6.397.070 consultas
Web realizadas por
unidades municipales y
otras Administraciones

386.105 certificados de
empadronamiento solicitados
por internet

785.658 variaciones totales
realizadas por el Ayuntamiento y
comunicadas al INE

170.610 altas en el
Padrón

186.246 cambios de domicilio

166.519 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. Adoptar medidas extraordinarias de protección de datos personales en situaciones de especial riesgo (menores, violencia de género, órdenes de alejamiento) en 10 días hábiles en el 95% de los casos.

2. Asegurar la actualización permanente de los datos de Padrón facilitados por el Instituto Nacional de Estadística y por los Registros Civiles, en un plazo no superior a los 10 días en el 95% de los casos.
3. Aumentar respecto al año anterior el número de gestiones relativas al padrón realizadas a través de la página web.
4. Colaborar con otras Administraciones mediante la firma de acuerdos y convenios, y con otras unidades municipales para facilitar el domicilio de las personas empadronadas, estableciendo como mínimo un 10 % de incremento de los datos intercambiados respecto al año anterior.
5. Facilitar el derecho al voto de la ciudadanía ofreciendo información sobre su inclusión en el Censo Electoral, y agilizando la tramitación de las reclamaciones para su envío a la Oficina del Censo Electoral en un plazo máximo de 15 días hábiles.
6. Ofrecemos un servicio presencial, telefónico y por internet, durante los procesos electorales en horario continuo de 8 a 20 horas, disponiendo como mínimo de cuatro puestos de atención presencial durante la jornada electoral.
7. Contestamos el 90% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones como máximo en 15 días naturales, y en ningún caso en un plazo superior a 30 días.

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 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**

[Texto completo de esta Carta de Servicios en madrid.es](#) | Aprobada 26/12/2008 - Certificada 15/01/2019
- Evaluada 05/04/2021