

La cita previa facilita
tus trámites con tu
Ayuntamiento.

2.164.421 Citas concertadas	1.599.476 Citas atendidas	265 Oficinas con cita previa	409 agendas	104 trámites con cita previa
--	--	---	-----------------------	---



Qué SERVICIOS te ofrecemos

- > La Cita Previa se presta a través de los siguientes canales: telemático (Portal Web Municipal: www.madrid.es/citaprevia, Canal Twitter @lineamadrid, Messenger de Facebook @lineamadrid, Chat de Línea Madrid, telefónico 010 (915 298 210 si llama desde fuera o desde dentro de la ciudad de Madrid) y presencial.
- > Información sobre gestiones y trámites para los que es necesaria cita previa.
- > Concertar, consultar, modificar y eliminar cita previa.
- > Envío de confirmación y recordatorio de cita previa.
- > Coordinación y apoyo funcional a las unidades gestoras que realizan cita previa.
- > Gestionar las sugerencias, felicitaciones y reclamaciones.

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

Qué COMPROMISOS de calidad asumimos

1. Prestamos un **servicio de calidad**, de modo que las personas usuarias están satisfechas o muy satisfechas con la gestión global en el 85% de los casos.
2. El servicio de cita previa está disponible para la ciudadanía, por el **canal telefónico y por la web, las 24 horas del día**, todos los días del año, facilitando la concertación de la cita, de manera que las personas usuarias están satisfechas o muy satisfechas con la **utilidad** del servicio en el 85% de los casos.
3. La información facilitada para realizar la gestión requerida a través del servicio de cita previa es clara y coherente, de forma que las personas usuarias están satisfechas o muy satisfechas con la **información** facilitada para la gestión para la que se concierta la cita en el 87% de los casos.

4. El tiempo entre la fecha de concertación (solicitud) y la fecha de asignación de la cita (atención) no supera la media de 20 días en cualquiera de las oficinas municipales en promedio mensual. El porcentaje de citas cuyo tiempo entre la solicitud y la fecha de atención supere los 31 días, no excederá del 20% del total de citas asignadas.
5. La unidad coordinadora de cita previa imparte **acciones formativas** en el uso de la aplicación de gestión centralizada de cita a los profesionales de las unidades gestoras que se van a incorporar al sistema de cita previa, en un 80% de los casos antes de 30 días naturales de la fecha en la que esté prevista su incorporación al mismo y el 20% restante, en menos de 45 días naturales.
6. La unidad coordinadora de cita previa procede a **crear, modificar o cerrar agendas** de citas en un plazo inferior a 6 días hábiles desde la recepción de toda la información necesaria para poder configurarlas en el 90% de las peticiones. El 10% restante, en el plazo inferior a 8 días hábiles.
7. La unidad coordinadora de cita previa procede a dar de **alta, baja o modificar** el perfil de los profesionales en la aplicación gestión centralizada de cita previa, en menos de 5 días hábiles en el 90% de las peticiones que realizan las unidades gestoras, desde la fecha en que se reciba toda la información necesaria. El 10% restante en un plazo de 9 días hábiles.
8. Contestaremos el **60% 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 915 298 210 desde dentro y 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](#) / Aprobada: 24/05/2014 - Certificada: 23/12/2020 - Evaluada: 24/03/2022