

Carta de Servicios 2021

Cita Previa

Datos 2020

1.435.178
citas concertadas1.046.054
citas atendidas226
oficinas atienden
con cita previa82
trámites atendidos
con cita previa

Qué SERVICIOS te ofrecemos

- > La Cita Previa se presta a través de tres canales: telemático, telefónico 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 60 días naturales.
6. La unidad coordinadora de cita previa procede a **crear, modificar o cerrar agendas** de citas en un plazo inferior a 7 días naturales 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 9 días naturales.
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 7 días naturales 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 naturales.
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 [voluntariospomadrid.madrid.es](#)

También en el teléfono gratuito [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](#)