

2024

Carta de Servicios

# Cita Previa

Fecha de aprobación: 29 de mayo de 2014  
Fecha de última certificación: 15 de diciembre de 2023  
Fecha de última evaluación: 15 de marzo de 2024



Este documento cumple las recomendaciones de Comunicación Clara del Ayuntamiento de Madrid. Puede conocer el proyecto y enviar sus sugerencias a través de [www.madrid.es/comunicacionclara](http://www.madrid.es/comunicacionclara).

# ÍNDICE

<b>1. Presentación.....</b>	<b>2</b>
<b>2. Servicios prestados.....</b>	<b>4</b>
<b>3. Compromisos de calidad.....</b>	<b>7</b>
Medidas de subsanación .....	10
Seguimiento y evaluación.....	10
<b>4. Derechos y responsabilidades.....</b>	<b>10</b>
Derechos.....	10
Responsabilidades.....	11
<b>5. Participación ciudadana.....</b>	<b>12</b>
<b>6. Gestiones y trámites.....</b>	<b>13</b>
<b>7. Datos de carácter general .....</b>	<b>18</b>
Órgano directivo. Datos de contacto .....	18
Unidades prestadoras del servicio. Datos de contacto .....	18
Otros datos de interés: .....	19
Idiomas y lenguajes .....	19
<b>8. Normativa .....</b>	<b>20</b>
Normativa municipal sobre estructura y competencias .....	20
Normativa específica. Leyes y Reales Decretos .....	20

# 1. Presentación

## La cita previa facilita tus trámites con tu Ayuntamiento

El Ayuntamiento de Madrid dispone desde el año 2008 de un Sistema de Cita Previa que se utiliza para la asignación de cita a la ciudadanía para ser atendida en diversas materias, como empadronamiento, registro, servicios tributarios, servicios de acceso a zonas de bajas emisiones, aparcamiento regulado, revisión de expedientes de multas, consumo, asesoramiento a emprendedores, información urbanística, celebración de matrimonios civiles, vacunación internacional, servicios sociales, y otras muchas.

Dicho Sistema es un conjunto de elementos técnicos y organizativos que permite atender a la ciudadanía cuándo y dónde lo deseen (excepto en las gestiones que están sujetas a una zonificación), siempre que exista disponibilidad de cita, buscando en todo momento su máxima satisfacción con el servicio.

El Ayuntamiento de Madrid tiene entre sus objetivos estratégicos gestionar de forma racional, justa y transparente la administración local. Por ello, el Sistema de Cita Previa se marca, a su vez, los siguientes **objetivos**:

- Facilitar una atención de calidad a la ciudadanía, garantizando la realización de la gestión solicitada en la fecha y hora convenida y eliminando los tiempos de espera.
- Facilitar la organización y gestión de las distintas unidades de atención a la ciudadanía, a partir del conocimiento previo de la demanda y de la capacidad de atención de cada una de ellas en cada momento.
- Garantizar a toda la ciudadanía la posibilidad de acceder a los servicios municipales de atención al público en igualdad de condiciones.

La extensión y coherencia del Sistema de Cita Previa del Ayuntamiento de Madrid se vio reforzada con el *Decreto de 8 de mayo de 2013 de la Delegada del Área de Gobierno de Economía, Hacienda y Administración Pública por el que se aprueba la Instrucción 6/2013, relativa al sistema de cita previa del Ayuntamiento de Madrid y sus Organismos Autónomos*, que extiende las garantías del servicio a todos los órganos directivos y organismos municipales, de modo que la ciudadanía podrá utilizar los mismos canales para concertar sus citas con cualquier unidad del Ayuntamiento, facilitando así la comprensión del servicio y su prestación en condiciones homogéneas.

Asimismo, esta Carta de Servicios de Cita Previa trabaja en línea con la Agenda 2030 de Desarrollo Sostenible, aprobada en septiembre de 2015 por la Asamblea General de las Naciones Unidas y adoptada por parte de los líderes

mundiales para erradicar la pobreza, proteger el planeta y asegurar la prosperidad para todos.

En concreto esta Carta se alinea con el **Objetivo 10. Reducción de las desigualdades**

METAS ODS SELECCIONADAS	METAS SELECCIONADAS PARA EL AYUNTAMIENTO DE MADRID	INDICADORES DE SEGUIMIENTO	LÍNEA DE BASE (2015)	DATO 2020	DATO 2030
<p>10.2 De aquí a 2030, potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica u otra condición</p>	<p>Favorecer e incrementar el acceso de las personas con discapacidad, así como los mayores a los canales de atención a la ciudadanía de Línea Madrid y el portal institucional del Ayuntamiento de Madrid</p>	<p>Nº de Citas Servicio del mayor/discapacidad”</p>	<p>No había atención preferente</p>	<p>Proyecto piloto en tres oficinas</p>	<p>Instauración del servicio en todas las oficinas</p>

Con la elaboración y aprobación de la Carta de Servicios de Cita Previa, el Ayuntamiento de Madrid pretende:

- Profundizar en su compromiso con una gestión de calidad en materia de atención a la ciudadanía, dentro del modelo CAF de evaluación, en el que Línea Madrid ha alcanzado el 500+, así como en las cartas de servicios de sus canales de atención presencial y telefónica (010) y de los portales web municipales.
- Dar a conocer la responsabilidad y compromiso que adquiere de prestar los servicios de concertación y atención de citas de manera uniforme y con unos determinados niveles de calidad.
- Dar a conocer los derechos de la ciudadanía en relación con los servicios de concertación y atención de citas.
- Mejorar la calidad de los servicios prestados.
- Aumentar el grado de satisfacción de la ciudadanía con los servicios de cita previa.
- Mostrar y aportar transparencia en la prestación del servicio.
- Hacer patente el valor del trabajo de las personas que prestan el servicio y su constante esfuerzo en mejorarlo.

El servicio de cita previa, que tiene un volumen próximo al millón cuatrocientas mil citas concertadas anualmente, se presta a través de Línea Madrid (sistema horizontal e integrador de la atención presencial, telefónica y telemática a la ciudadanía) en los siguientes canales (disponibles 24 horas al día todos los días del año, salvo las Oficinas de Atención a la Ciudadanía):

- Portal Web Municipal: [www.madrid.es/citaprevia](http://www.madrid.es/citaprevia)
- Canal Twitter @lineamadrid
- Messenger de Facebook @lineamadrid
- Chat de Línea Madrid
- Teléfono gratuito 010 (914 800 010 si llama desde fuera o desde dentro de la ciudad de Madrid)
- Oficinas de Atención a la Ciudadanía de Línea Madrid

Además, en el Ayuntamiento de Madrid están vigentes en la actualidad, en el ámbito de atención a la ciudadanía, las siguientes Cartas de Servicios:

- Teléfono 010
- Oficinas de Atención a la Ciudadanía.
- Portales Web.

## La Cita Previa en cifras

<b>1.354.211</b> citas concertadas	<b>1.008.440</b> citas atendidas	<b>199</b> oficinas con cita previa	<b>375</b> Agendas	<b>105</b> trámites con citaprevia
--	--	---	-----------------------	--

Datos 2023

## 2. Servicios prestados

### Servicios prestados a la ciudadanía

El Servicio de Cita Previa se presta a través de tres canales:

- **Telemático:**
  - Portal Web Municipal: [www.madrid.es/citaprevia](http://www.madrid.es/citaprevia)
  - Canal Twitter @lineamadrid
  - Messenger de Facebook @lineamadrid
  - Chat de Línea Madrid

- **Telefónico:** teléfono gratuito 010 Línea Madrid (915 298 210 si llama desde fuera o desde dentro de la ciudad de Madrid) y Asistente Automático para citas de Padrón.
- **Presencial:** las unidades de atención presencial de Cita Previa, además de realizar la prestación del servicio para el que se ha concertado la cita, pueden también concertar otras para cualquier servicio que la requiera.

### 1. Información/orientación

- Facilitar información/orientación sobre el Servicio de Cita Previa.
- Gestiones y trámites del Ayuntamiento de Madrid para los que es necesaria la cita previa.
- Información sobre la gestión para la que solicitan cita previa.
- Oficinas de atención donde se les va a prestar el servicio requerido.
- Disponibilidad de citas.
- Actualizar la información ofrecida.

### 2. Concertación, eliminación, modificación o consulta de citas

- Ofrecer y garantizar una agenda actualizada.
- Concertar Cita -> Asignar citas dentro de la disponibilidad.
- Eliminar Cita -> Anular las citas concertadas.
- Modificar Cita -> Cambiar la oficina y/o la fecha y hora de una cita concertada para el mismo trámite.
- Consultar Cita -> Responder las consultas sobre las citas concertadas.

Se podrán concertar como máximo el número de citas por gestión, oficina y periodo de tiempo que determinen con carácter general las unidades adscritas al servicio de cita previa. Dichos límites están publicados en

[www.madrid.es/citaprevia](http://www.madrid.es/citaprevia).

### . Justificante de asistencia a una cita

Emitir un justificante de asistencia a una cita en una dependencia municipal

### 4. Confirmación automática de las citas concertadas

Enviar confirmación de la cita en el momento de su concertación, por correo electrónico o SMS, a las personas que faciliten su dirección de correo o su número de teléfono móvil.

### 5. Recordatorio de citas concertadas

A través de 2 modalidades:

**Automático:** Enviar por correo electrónico o SMS el recordatorio de cita con al menos 2 días de antelación respecto a la fecha de atención, para citas concertadas antes del momento en el que se envíe el recordatorio y siempre que se haya facilitado previamente una dirección de correo o teléfono móvil.

**A solicitud de la persona interesada:** Enviar masivamente el listado de citas activas a la cuenta de correo electrónico o teléfono móvil facilitado en la concertación de la cita.

## 6. Sugerencias, felicitaciones y reclamaciones

- Gestionar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones remitidas por la ciudadanía.
- Informar sobre su estado de tramitación.

Los canales establecidos para la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones son:

- **Telemático:** en la página web: [www.madrid.es/contactar](http://www.madrid.es/contactar).  
El Registro Electrónico del Ayuntamiento de Madrid:  
<http://sede.madrid.es/registroelectronico>  
Twitter: [@lineamadrid](https://twitter.com/lineamadrid), mediante mensaje directo (privado)  
Messenger de Facebook: [@lineamadrid](https://www.facebook.com/lineamadrid), mediante mensaje privado
- **Telefónico:** teléfono gratuito 010 Línea Madrid (915 298 210 si llama desde fuera o desde dentro de la ciudad de Madrid).
- **Presencial:** las Oficinas de Atención a la Ciudadanía y las Oficinas de asistencia en materia de Registro.

Además, el correo (postal o electrónico) dirigido al órgano directivo responsable o unidad prestadora del servicio, cuyos datos de localización y contacto se recogen al final de este documento.

## Servicios prestados en relación con las Unidades Gestoras

### 1. Incorporar nuevas unidades gestoras al Sistema de Cita Previa

- Definir la estructura jerárquica y la ubicación de la unidad gestora.
- Elaborar las agendas y trámites en la aplicación informática de gestión centralizada de citas, según la propuesta realizada por la unidad gestora.
- Dar de alta a nuevos usuarios y el acceso a la aplicación de gestión centralizada de citas a propuesta de las unidades gestoras, asignándoles el perfil correspondiente.
- Facilitar la formación necesaria para la adquisición de conocimientos que permitan el manejo de la aplicación de gestión centralizada de citas.

## 2. Coordinar y prestar apoyo funcional a las unidades gestoras que formen parte del Sistema

- Realizar en la aplicación informática de gestión centralizada de citas las modificaciones que propongan las unidades gestoras en sus agendas y trámites.
- Dar de alta, baja o modificar el perfil de acceso de los usuarios en la aplicación gestión centralizada de citas, a propuesta de las unidades gestoras.
- Apoyar en la elaboración de informes de citas y en la resolución de incidencias.

## 3. Compromisos de calidad

### Compromiso 1

Prestamos un **servicio de calidad**, de modo que las personas usuarias están satisfechas con la gestión global en el 85% de los casos.

Indicador 1.1. Porcentaje de personas usuarias satisfechas con la gestión global.

---

### Compromiso 2

Se pueden **concertar citas** previas por parte de la ciudadanía **24 horas del día, todos los días del año**, a través de los canales telefónico, redes sociales y web, para ser atendido en las oficinas municipales. La satisfacción de la ciudadanía de poder concertar cita a cualquier hora del día es del 85%.

Indicador 2.1. Porcentaje de personas usuarias satisfechas con la disponibilidad 24 horas al día de canales (telefónico, redes sociales y web) para la gestión de citas.

---

### Compromiso 3

La satisfacción de la ciudadanía con **la utilidad de la cita previa** para ser atendidos en oficinas y dependencias municipales y así evitar esperas es del 75%.

Indicador 3.1. Porcentaje de personas usuarias satisfechas con la utilidad de la cita previa para ser atendido en oficinas y dependencias municipales.

---



#### Compromiso 4

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 con la información facilitada para la gestión para la que se concierta la cita en el 87% de los casos.

Indicador 4.1. Porcentaje de las personas usuarias satisfechas con la información que se les ha facilitado sobre la gestión para la que se concierta la cita.

---

#### Compromiso 5

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 fecha de solicitud y la fecha de atención supere los 31 días, no excederá del 20% del total de citas asignadas.

Indicador 5.1. Promedio de días entre la solicitud y la fecha para ser atendido.

Indicador 5.2. Porcentaje citas cuyo tiempo entre la solicitud y la fecha de atención es de 31 días o más.

---

#### Compromiso 6

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 vayan 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.

Indicador 6.1. Porcentaje de acciones formativas realizadas antes de 30 días naturales de la fecha en la que esté prevista su incorporación al sistema de cita previa.

Indicador 6.2. Porcentaje de acciones formativas realizadas antes de 45 días naturales de la fecha en la que esté prevista su incorporación al sistema de cita previa.

---

#### Compromiso 7

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.

Indicador 7.1. Porcentaje de agendas creadas, modificadas o cerradas en un plazo inferior a 6 días hábiles desde la recepción de toda la información necesaria para poder configurarlas por parte de las unidades gestoras.

Indicador 7.2. Porcentaje de agendas creadas, modificadas o cerradas en un plazo inferior a 8 días hábiles desde la recepción de toda la información necesaria para poder configurarlas por parte de las unidades gestoras

---

### **Compromiso 8**

La unidad coordinadora de cita previa procede a dar de **alta, baja o modificar** el perfil de los profesionales en la aplicación de 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.

Indicador 8.1. Porcentaje de profesionales dados de alta, baja o modificación del perfil en la aplicación de gestión centralizada de citas en menos de 5 días hábiles desde la fecha en que se reciba toda la información necesaria.

Indicador 8.2. Porcentaje de profesionales dados de alta, baja o modificación del perfil en la aplicación de gestión centralizada de citas en menos de 9 días hábiles desde la fecha en que se reciba toda la información necesaria.

---

### **Compromiso 9**

Contestaremos el **60% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones** en un plazo inferior a **30 días** naturales y, en ningún caso, en un plazo superior a 2 meses.

Indicador 9.1. Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a cita previa  
*Indicador informativo.*

Indicador 9.2. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por el Servicio de Cita Previa contestadas en un plazo menor o igual de 30 días naturales.

Indicador 9.3. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por el Servicio de Cita Previa contestadas en menos de 2 meses.

## Medidas de subsanación

Quienes consideren que se ha incumplido alguno de los compromisos anteriores pueden comunicarlo a través del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid (los canales establecidos para su presentación se enumeran en apartado 2 de esta Carta de Servicios). En caso de incumplimiento, se les enviará un escrito informando de las causas por las que el compromiso no pudo cumplirse, así como de las medidas adoptadas para corregir la deficiencia detectada, si fuera posible.

## Seguimiento y evaluación

Los resultados de los indicadores establecidos para medir el cumplimiento de los compromisos se pueden consultar en: [www.madrid.es](http://www.madrid.es), en [Ayuntamiento/Calidad y Evaluación/Modelos de Calidad y Excelencia/Cartas de Servicios/ Acceso directo al sistema de información](#). Estos resultados son evaluados anualmente.

# 4. Derechos y responsabilidades

## Derechos

- Ser tratados/as con respeto y deferencia.
- Recibir información sobre el servicio que se presta.
- Conocer la identidad del personal bajo cuya responsabilidad se presta el servicio.
- Ser objeto de una atención directa y personalizada.
- Elegir el canal presencial, telefónico o electrónico a través del cual relacionarse con el Ayuntamiento (salvo que estén obligadas a relacionarse a través de medios electrónicos).
- Exigir responsabilidades a la Administración y a su personal cuando así corresponda legalmente.
- Ser atendidos por personal con formación especializada, que dé respuestas adecuadas a la solicitud de información o gestión del servicio de cita previa.
- Tener disponible el servicio de cita previa para las gestiones que estén adscritas a dicho servicio.
- Concertar una cita para cualquiera de las gestiones ofertadas utilizando indistintamente y a su sola elección cualquiera de los canales dispuestos a tal efecto
- Elegir la oficina o centro en el que desean ser atendidos/as, de entre los existentes que realicen la gestión solicitada, excepto en las gestiones que están sujetas a una zonificación, para lo que podrán seleccionar cualquiera de los huecos disponibles en la agenda del mismo según la normativa de dicho servicio.

- Recibir un justificante de la cita concertada y de la asistencia a la cita.
- Ser atendidos/as en el día y hora fijada para la gestión para la que se ha concertado la cita, salvo causa imprevista o de fuerza mayor. En estos casos será informado de la imposibilidad de la prestación del servicio y tendrá derecho a recibir una alternativa de cita.
- No presentar documentos que no se exijan en las normas establecidas o ya estén en poder de la Administración que gestiona el asunto.
- Tener protegidos sus datos de carácter personal y en particular su seguridad y confidencialidad.
- Ejercer los derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación del tratamiento y portabilidad según lo establecido en la normativa de protección de datos de carácter personal (Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, que adapta al ordenamiento jurídico español el Reglamento de la Unión Europea 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta a la protección de sus datos personales y a la libre circulación de estos datos).

## Responsabilidades

- Mantener siempre una actitud correcta y de respeto hacia los demás usuarios/as y hacia el personal de la organización.
- Cumplir lo establecido en la normativa vigente y, en concreto, la reglamentación técnica general y específica de los servicios objeto de esta Carta.
- Hacer adecuado uso de las instalaciones y respetar el material y los equipamientos, sin perjudicar su mantenimiento y limpieza.
- Facilitar correctamente los datos de identificación y contacto cuando sean necesarios para concertar la cita, así como a facilitar un número de teléfono actualizado.
- Anular la cita concertada en caso de no poder acudir, y hacerlo con tiempo suficiente para poder ofertar dicho hueco liberado a otro ciudadano/a que lo precise.
- Acudir a la cita concertada en tiempo y forma, comprometiéndose a ser puntual, para no perjudicar a otros ciudadanos/as.
- Aportar a la Administración los documentos y datos necesarios para la realización de las gestiones y trámites para los que se haya concertado la cita y que así lo requieran.
- Formular sus sugerencias o reclamaciones de forma concreta y proporcionando los datos mínimos necesarios para su tramitación.

## 5. Participación ciudadana

El Ayuntamiento de Madrid realiza una apuesta fuerte por el desarrollo y puesta en marcha de procesos que garanticen el derecho de la ciudadanía a participar en la toma de decisiones junto con los poderes públicos. **Las vías de participación** establecidas son:

- **Propuestas ciudadanas:** Propuestas de actuación en asuntos de competencia municipal o interés local. Cuando alcanzan los apoyos requeridos, las propuestas pueden someterse a debate y votación final, decidiendo entre todas y todos las que se llevan a cabo (mayoría simple de los participantes).
- **Audiencias públicas:** El Ayuntamiento invita a la ciudadanía a participar en cuestiones especialmente significativas de la acción municipal y lo que se decida mayoritariamente definirá las actuaciones a realizar.
- **Debates ciudadanos:** la ciudadanía puede compartir su opinión sobre temas que les preocupan relacionados con la ciudad de Madrid.
- **Presupuestos participativos:** permiten que la ciudadanía decida de manera directa a qué se destina una parte del presupuesto municipal.
- **Iniciativas populares:** Iniciativas normativas e iniciativas ciudadanas para promover actividades de interés público.
- **Proposiciones** al Pleno y a las Juntas de Distrito y **ruegos y preguntas** en las sesiones plenarias del Distrito correspondiente.
- **Pleno Abierto:** Jornadas de puertas abiertas en las que se puede participar formulando preguntas o propuestas para la alcaldesa y los grupos políticos del Ayuntamiento.
- **Foros Locales, Consejos Sectoriales y Consejo Director de la Ciudad:** órganos y espacios colegiados de participación.
- **Sondeos de opinión, encuestas de satisfacción y paneles ciudadanos:** instrumentos a través de los cuales se conoce la opinión y grado de satisfacción ciudadana con las políticas y servicios municipales.
- **Sistema de Sugerencias y Reclamaciones:** permite a la ciudadanía ejercer su derecho a presentar sugerencias relativas a la creación, ampliación o mejora de los servicios prestados por el Ayuntamiento de Madrid, reclamaciones por

deficiencias, tardanzas, desatenciones, incidencias no atendidas o cualquier otra anomalía en su funcionamiento, y también felicitaciones.

A través de [decide.madrid](https://decide.madrid) se pueden presentar propuestas, someter a audiencia pública las cuestiones más relevantes del gobierno de la Ciudad y participar en la elaboración de los Presupuestos del Ayuntamiento.

## 6. Gestiones y trámites

En la Sede electrónica del Ayuntamiento de Madrid figuran todos los trámites y gestiones que la ciudadanía puede realizar y que precisan de [Cita Previa](#). La relación de trámites para los cuales la cita previa es necesaria es la siguiente:

### Gestiones con cita previa en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía (OAC)

En las oficinas auxiliares de Línea Madrid de Aravaca, El Pardo y Valverde:

- Censo electoral: consulta del censo electoral, presentación de reclamaciones al censo y otros trámites.
- Certificados de empadronamiento.
- Comunicación a tráfico de cambios de domicilio.
- Domiciliación de pagos y recibos del contribuyente, así como pago de multas en periodo voluntario.
- Identificación Electrónica: cl@ve y Certificado electrónico FNMT Persona física.
- Multas de tráfico, consulta y pago en periodo voluntario
- Padrón municipal de habitantes: altas, cambios de domicilio. Bajas, modificaciones de datos, renovación de inscripción de personas extranjeras no comunitarios, confirmación de residencia de personas extranjeras comunitarias y asimiladas y extranjeras no comunitarias con tarjeta de residencia comunitaria o permanente, y solicitud de baja y alegaciones a baja por inscripción indebida.
- Información general.
- Registro.
- Tarjeta Madrid Mayor.
- Tramitación de la Tarjeta Azul de transporte.
- Tramitación de permisos de acceso a Zonas de bajas emisiones para personas físicas y autorizaciones del Servicio de Estacionamiento Regulado (SER).

### **En todas las Oficinas de Atención a la Ciudadanía de Línea Madrid**

- Domiciliación de pagos y recibos del contribuyente, así como pago de multas en periodo voluntario.
- Identificación Electrónica: cl@ve y Certificado electrónico FNMT Persona física.
- Información Urbanística.
- Padrón municipal de habitantes: altas, cambios de domicilio. Bajas, modificaciones de datos, renovación de inscripción de personas extranjeras no comunitarios, confirmación de residencia de personas extranjeras comunitarias y asimiladas y extranjeras no comunitarias con tarjeta de residencia comunitaria o permanente, y solicitud de baja y alegaciones a baja por inscripción indebida.
- Registro.

### **Gestiones con cita previa en los Centros del Organismo**

#### **Autónomo Madrid Salud**

- Adopción en el Centro de Protección Animal.
- Certificado Covid digital Unión Europea.
- Recogida de acreditación de persona colaboradora en gestión de colonias felinas (estacional).
- Vacunación Covid.
- Vacunación Gripe (estacional).
- Vacunación Gripe Infantil (estacional)
- Vacunación Internacional.

### **Gestiones con cita previa en las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente (OAIC)**

- Aplazamientos y fraccionamientos de pago.
- Catastro Técnico.
- Certificado catastral PIC.
- Domiciliaciones y recibos de tributos.
- Identificación Electrónica: cl@ve y Certificado electrónico FNMT Persona física.
- Impuesto sobre Actividades Económicas (IAE).
- Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (Plusvalía generada por herencia o compraventa).
- Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI) - Catastro de Madrid capital.
- Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM).
- Tasa de Gestión de Residuos /Tasa paso vehículos.
- Recaudación ejecutiva.

### **Gestiones con cita previa en ICIO (Impuesto sobre construcciones, Instalaciones y Obras) y ejecución subsidiaria**

- Comparecencia de liquidación o acto de trámite.
- Recogida de documentación de proyectos urbanísticos.
- Recogida impreso autoliquidación.

### **Gestiones con cita previa en los Centros para Emprender**

- Asesoramiento Empresarial en Ventanilla Única del Emprendedor
- Asesoramiento Empresarial en Viveros de empresa.

### **Gestiones con cita previa de Factoría Industrial**

- Asesoramiento y ocupación en espacios de coworking
- Emprendimiento Industrial.

### **Gestiones con cita previa en las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC)**

- Información telefónica o presencial consultas OMIC

### **Gestiones con cita previa en la Agencia para el Empleo**

- Empleo por cuenta propia. Asesoramiento individual.
- Orientación laboral por cuenta ajena. Bolsa de empleo.

### **Gestiones con cita previa en las Oficinas de Registro OAMR**

- Identificación Electrónica: cl@ve.

### **Gestiones con cita previa en los Centros de Servicios Sociales**

- Atención Servicios Sociales.

### **Gestiones con cita previa en la Oficina del Servicio de Asesoramiento Emergencia Residencias (SAER)**

- Información, asesoramiento e intermediación en situaciones de dificultad para el pago de préstamos hipotecarios.

### **Gestiones con cita previa en la Subdirección General de Aparcamientos**

- PAR - Plazas de aparcamiento en garajes para residentes



## **Gestiones con cita previa en la Oficina de Atención especializada de Gestión de la Movilidad**

- Biciregistro.
- Oficina del SER (atención especializada): Alta de autorización de residentes para vehículo en *renting*, *leasing* o retribución en especie; titular plaza PAR cuando la motocicleta o el vehículo adicional esté vinculado a un familiar; alta de autorización de residente temporal, comercial, taller y vehículos cero emisiones.
- Zonas de bajas emisiones de Especial Protección (atención especializada) en Distrito Centro y Plaza Elíptica.

## **Gestiones con cita previa a en la Oficina de Autorizaciones de ocupación en vía pública**

- Autorización de ocupación en Vía Pública para Rodajes.
- Tarjeta de estacionamiento para personas con Movilidad Reducida.

## **Gestiones con cita previa en la Oficina del Taxi**

- Inspección de Taxi en calle Hiedra.
- Licencia de autotaxi.
- Permiso municipal de conductor de autotaxi.
- Sanciones taxi.
- Tarjeta de identificación del conductor.

## **Gestiones con cita previa a en la Oficina de Gestión de Multas de Circulación**

- Consulta de Expedientes.
- Identificación electrónica: Cl@ve.

## **Gestiones con cita previa en materia de Políticas de Vivienda**

### **Testimonios**

- Consulta-copia de expedientes archivados

### **Servicio de Ayudas a la Regeneración. Subvenciones Rehabilitación Edificatoria**

- Plan Adapta.
- Plan Rehabilita.
- Otras Subvenciones de Rehabilitación Edificatoria.
- Subvención adaptación vivienda de usuario de centro de día
- Subvenciones ITE 2013 y anteriores.
- Subvenciones Plan MAD-RE.

## **Gestiones con cita previa en materia de Sanciones de Seguridad**

- Información telefónica sanciones y recogida de documentación.

## **Gestiones con cita previa en materia de Seguridad (Policía Municipal)**

- Recogida de tarjeta de armas de cuarta categoría.

## **Gestiones con cita previa Urbanismo**

### **Agencia de Actividades**

- Información urbanística especializada.
- Información de expedientes de disciplina y sancionadores.

## **Gestiones con cita previa en Distritos (urbanismo):**

### **Departamento Jurídico, Medio Ambiente y Escena Urbana**

- Autorizaciones del mercadillo El Rastro (Centro)
- Consulta a técnicos del distrito sobre expedientes de disciplina urbanística.
- Consulta a técnicos del distrito sobre expedientes de ITES.
- Consulta a técnicos del distrito sobre expedientes de licencias.
- Consulta a técnicos del distrito sobre expedientes de vía pública/ autorización terrazas.
- Gestión administrativa autorizaciones en el distrito
- Gestión administrativa disciplina urbanística y procedimiento sancionador en el distrito.
- Gestión administrativa de licencias en el distrito.

## **Gestiones con cita previa en las Juntas Municipales de Distrito**

- Pre-reserva de fecha de celebración de matrimonios civiles.

## **Gestiones con cita previa del Servicio de Responsabilidad Patrimonial**

- Apud Acta.
- Audiencia en expedientes.
- Consulta de expedientes.

## **Gestiones con cita previa en materia de Cultura en Biblioteca Musical Víctor Espinós**

- Cabina individual con contrabajo.
- Cabina individual con piano.
- Cabina individual para instrumento.
- Cabina para grupo de 2 a 4 personas con piano
- Cabinas para grupos de rock de 1 a 3 personas.
- Cabinas para grupos de rock de 3 a 5 personas.
- Cabinas para uso de coros de 5 a 20 personas.

## **Gestiones con cita previa en materia de Centros Culturales**

- Información y otras gestiones en Centros Culturales

## **Gestiones con cita previa en materia de Objetos Perdidos**

- Entrega de objetos a propietarios/halladores

# 7. Datos de carácter general

## **Órgano directivo. Datos de contacto**

Área de Gobierno de Vicealcaldía, Portavoz, Seguridad y Emergencias  
Dirección General de Atención a la Ciudadanía  
C/ Príncipe de Vergara, 140, 4ª planta  
28002 Madrid  
[dgciudadania@madrid.es](mailto:dgciudadania@madrid.es)

## **Unidades prestadoras del servicio. Datos de contacto**

Subdirección General de Coordinación de Servicios y Portal Institucional  
C/ Príncipe de Vergara, nº 140, 4ª planta  
28002 Madrid  
[sgserviciosyweb@madrid.es](mailto:sgserviciosyweb@madrid.es)

### **Unidad de coordinación y supervisión de cita previa**

C/ Príncipe de Vergara, nº 140, 4ª planta  
28002 Madrid  
[citaprevia@madrid.es](mailto:citaprevia@madrid.es)

## **Unidades prestadoras del Servicio Cita Previa**

[Oficinas municipales que atienden con cita previa por categoría temática - Ayuntamiento de Madrid](#)

## Otros datos de interés:

Desde 2012 Línea Madrid cuenta con el sello de excelencia europea EFQM 500+ reconocimiento se atribuye a todos los canales (Teléfono 010, Oficinas de Atención a la Ciudadanía, [www.madrid.es](http://www.madrid.es) y [@lineamadrid](https://twitter.com/lineamadrid)) y servicios que presta entre los que se encuentra el de cita previa. Con fecha 16 de julio de 2021, la Dirección General de Gobernanza Pública (Ministerio de Política Territorial y Función Pública) ha certificado que LINEA MADRID ha alcanzado el nivel y sello de excelencia + 500 conforme al Modelo CAF, con una vigencia de 3 años.

En diciembre de 2023 Buerau Veritas emite certificado de la Carta de Servicios de Cita Previa conforme a la norma UNE 93200:2008 con vigencia hasta diciembre de 2026

A través del [portal de datos abiertos](#) se ofrecen ficheros de datos detallados y en formatos reutilizables de cita previa. Estos datos son muy útiles para realizar análisis, estudios, desarrollar aplicaciones o cualquier otra finalidad de interés para la ciudadanía.

## Idiomas y lenguajes

### Línea Madrid

- **Atención presencial en OAC**

En las oficinas de Línea Madrid puede recibir atención en lengua de signos española e inglés y, en algunas de ellas, además en [rumano](#), [árabe](#) o [chino mandarín](#)

- **Telefónicamente en 010**

En el teléfono 010-Línea Madrid la ciudadanía puede ser atendida en horario ininterrumpido, 24 horas todos los días del año, con atención también en inglés y francés (de 8 a 22 horas de lunes a sábado y los domingos y festivos de 10 a 21 horas).

- **Portal Institucional**

En el [Sistema Municipal de Cita Previa](#) del Portal Institucional, donde se informa de diferentes contenidos y se accede a la concertación de cita para la atención por parte de las diferentes dependencias municipales, se facilita la información en los idiomas español e [inglés](#).

## 8. Normativa

### Normativa municipal sobre estructura y competencias

- Ordenanza Municipal de Atención a la Ciudadanía y Administración Electrónica (aprobada por el Pleno el 26/02/2019, publicada en el BOAM el 11/03/2019).
- Decreto de Alcaldía por el que se establece el número, denominación y competencias de las Áreas en las que se estructura la Administración del Ayuntamiento de Madrid.
- Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid de organización y competencias del Área de Gobierno de Vicealcaldía, Portavoz, Seguridad y Emergencias.

### Normativa específica. Leyes y Reales Decretos

- Decreto de 8 de mayo de 2013 de la Delegada del Área de Gobierno de Economía, Hacienda y Administración Pública por el que se aprueba la Instrucción 6/2013, relativa al Sistema de Cita Previa del Ayuntamiento de Madrid y sus Organismos Autónomos.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de datos y garantía de los derechos digitales.