

2022

Carta de Servicios

Cita Previa

Fecha de aprobación: 29 de mayo de 2014
Fecha de certificación: 23 de diciembre de 2020
Fecha de última evaluación: 24 de marzo de 2022



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.

ÍNDICE

1. Presentación.....	3
2. Servicios prestados.....	5
3. Compromisos de calidad.....	8
Medidas de subsanación	10
Seguimiento y evaluación.....	10
4. Derechos y responsabilidades.....	11
Derechos.....	11
Responsabilidades.....	12
5. Participación ciudadana.....	12
6. Gestiones y trámites.....	14
7. Datos de carácter general	18
Órgano directivo. Datos de contacto	18
Unidades prestadoras del servicio. Datos de contacto	19
Otros datos de interés:	40
Idiomas y lenguajes	40
8. Normativa	40
Normativa municipal sobre estructura y competencias	40
Normativa específica. Leyes y Reales Decretos	41

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
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	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	Nº de Citas Servicio del mayor/discapacidad”	No había atención preferente	Proyecto piloto en tres oficinas	Instauración del servicio en todas las oficinas

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 que supera los dos millones de 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
- Canal Twitter @lineamadrid
- Messenger de Facebook @lineamadrid
- Chat de Línea Madrid
- Teléfono gratuito 010 (915 298 210 si llama desde fuera o desde dentro de la ciudad de 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

2.164.421 citas concertadas	1.599.476 citas atendidas	265 oficinas con cita previa	409 Agendas	104 trámites con cita previa
---------------------------------------	-------------------------------------	--	--------------------	--

Datos 2021

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
 - 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).
- **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.
- 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

3. 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 de 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.

A solicitud de la persona interesada: Enviar masivamente el listado de citas activas a la cuenta de correo electrónico facilitada 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.
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 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

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 con la **utilidad** del servicio en el 85% de los casos.

Indicador 2.1. Porcentaje de personas usuarias satisfechas con la utilidad del servicio ofertado por el canal telefónico y por la web.

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

Indicador 3.1. 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 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

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

Indicador 4.1. Promedio de días entre la solicitud y la fecha para ser atendido.

Indicador 4.2. Porcentaje citas cuyo tiempo entre la solicitud y la fecha de atención es de 31 días o más.

Compromiso 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 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 5.1. 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 5.2. 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 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.

Indicador 6.1. 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 6.2. 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 7

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 7.1. 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 7.2. 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 8

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

Indicador 8.2. 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 8.3. 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, [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, teniendo derecho a obtener una cita.
- 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.
- 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.
- **Consejos de Proximidad, 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 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 es necesaria es la siguiente:

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

- Censo electoral: consulta del censo electoral y presentación de reclamaciones al censo.
- 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.
- Información general
- Información Urbanística.
- Padrón municipal de habitantes: altas, cambios de domicilio. Bajas, modificaciones de datos, obtención de certificados, 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.
- Tarjeta Madrid Mayor
- Tramitación de la Tarjeta Azul de transporte.
- Tramitación de Zonas de bajas emisiones para personas físicas y Servicio de Estacionamiento Regulado (SER)

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
- Vacunación Covid
- Vacunación Gripe (estacional)
- Vacunación Internacional

Gestiones con cita previa en materia de asistencia de Registro

- Registro, recogida de escritos dirigidos a cualquier órgano administrativo de la Administración General del Estado, de la Administración Autonómica o de la Administración Local siempre que no se esté obligado a realizarlo por medios electrónicos.

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

- Aplazamientos y fraccionamientos de pago
- Catastro Técnico
- Certificado catastral PIC
- Domiciliación de tributos
- 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
- Entrega de documentación de proyectos urbanísticos

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 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

- Tutorías y asesoramientos

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

- Cesión de titularidad del derecho de uso de plaza
- Consulta de expedientes de aparcamientos de residentes
- Información general

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.

Gestiones con cita previa en materia de Sanciones de Seguridad

- Información telefónica sanciones y recogida de documentación

Gestiones con cita previa en el Área de Gobierno de Desarrollo Urbano

Agencia de Actividades

- Información urbanística

Desarrollo urbano- testimonios

- Consulta-copia de expedientes archivados del AGDUS.

Desarrollo urbano- información urbanística

- Información urbanística especializada planeamiento vigente

Servicio de Ayudas a la Regeneración. Subvenciones Rehabilitación Edificatoria

- Plan Adapta
- Plan Rehabilita
- Otras Subvenciones de Rehabilitación Edificatoria.
- Subvenciones ITE 2013 y anteriores
- Subvenciones Plan MAD-RE.

Gestiones con cita previa en Distritos (urbanismo):

Departamento Jurídico, Medio Ambiente y Escena Urbana

- 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

- Cabinas grupales de 2 a 4 personas para piano e instrumentos de cuerda.
- Cabinas individuales para piano, instrumentos de cuerda e instrumentos de viento (individuales o grupales).
- Cabinas para grupos de rock.
- Cabinas para uso de coros.

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

Gestiones con cita previa en materia de Personal Municipal

- Ayudas Acción Social Personal Jubilado/Pensionista
- Recogida Título Transporte Persona Municipal

7. Datos de carácter general

Órgano directivo. Datos de contacto

Área Delegada de Coordinación Territorial, Transparencia y Participación Ciudadana.

Dirección General de Atención a la Ciudadanía

C/ Príncipe de Vergara, 140, 4ª planta

28002 Madrid

Teléfono: 917 853 205

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

Teléfono: 915 882 489

sgserviciosyweb@madrid.es

Unidad de coordinación y supervisión de cita previa

C/ Príncipe de Vergara, nº 140, 4ª planta




28002 Madrid

Teléfono: 914 801 091

citaprevia@madrid.es

Unidades prestadoras del Servicio Cita Previa

Alcaldía Registros Municipales

Registros	FORMAS DE ACCESO Y MEDIOS DE TRANSPORTE			
	Dirección postal	 Metro	 EMT	 RENFE Cercanías
Oficina de Asistencia en Materia de Registro. Agencia para el Empleo de Madrid	Paseo Pontones, 10 28005 - Madrid	Puerta de Toledo (L5) Pirámides (L3, L5)	17, 18, 23, 35, 3, 41, C	--
Oficina de Asistencia en Materia de Registro. Área de Gobierno de Desarrollo Urbano	C/ Ribera del Sena, 21 (Edificio Apot. Campo de las Naciones) 28042 - Madrid	Feria de Madrid (línea 8)	104, 112, 122	--
Oficina de Asistencia en Materia de Registro. Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social	Paseo Chopera, 41 28045 - Madrid	Legazpi (L3, L6)	6, 18, 78, 148	--
Oficina de Asistencia en Materia de Registro. Área de Gobierno de Hacienda y Personal	C/ Alcalá, 45 28014 - Madrid	Banco España (L2)	1, 2, 5, 20, 51, 52, 53, 74, 146, 150, 202	--
Oficina de Asistencia en Materia de Registro Montalbán	C/ Montalbán, 1 (Palacio de cibeles) 28014 Madrid	Banco de España (L2)	1, 2, 14, 15, 20, 27, 37, 45, 51, 53, 74, 150, 202	--
Oficina de Asistencia en Materia de Registro. Personal (Área de Gobierno Hacienda y Personal)	C/ Bustamante, 16 28045 - Madrid	Delicias (L3) Palos de la Frontera (L3)	6, 8, 19, 45, 47, 55, 59, 85, 86, 102	Delicias, Atocha
Oficina de Asistencia en Materia de Registro. Madrid Salud	Avda. Mediterraneo, 62 28007 - Madrid	Conde de Casal (L6)	56, 14, 37	--
Oficina de Asistencia en Materia de Registro. Dirección General de Gestión y Vigilancia de la Circulación	C/ Albarracín, 33 28037 - Madrid		28, 105, 38, 4, 48, 70	--
Oficina de Asistencia en Materia de Registro. Agencia de Actividades	C/ Bustamante, 16 28045 - Madrid	Delicias (L3) Palos de la Frontera (L3)	6, 8, 19, 45, 47, 55, 59, 85, 86, 102	Delicias, Atocha
Oficina de Asistencia en Materia de Registro. Área de Gobierno de Portavoz, Seguridad y Emergencias	C/ Príncipe de Vergara, 140 28002 - Madrid	Cruz del Rayo (L9)	29, 52	--




Área de Gobierno de Cultura Turismo y Deporte.
Bibliotecas Municipales

Bibliotecas Municipales Madrid	FORMAS DE ACCESO Y MEDIOS DE TRANSPORTE			
	Dirección postal	 Metro	 EMT	 RENFE Cercanías
Biblioteca Musical Víctor Espinós	C/ Conde Duque, 9 28015- MADRID	San Bernardo (L2, L4), Noviciado (L2) Ventura Rodríguez, Plaza España(L3)	1, 2, 7, 21, 44, 74, 147, Circular, Minibús M-2	--

Centros Culturales

Centros Culturales	FORMAS DE ACCESO Y MEDIOS DE TRANSPORTE			
	Dirección postal	 Metro	 EMT	 RENFE Cercanías
Centro Cultural Zazuar (Villa de Vallecas)	C/ Zazuar, 4 28031 - Madrid		58, 63, 145	--
Centro Cultural Francisco Fatou (Villa de Vallecas)	C/ Manuel Velez, 10 28031 - Madrid	Villa de Vallecas (L1)	54, 58, 103, 142, 143	--

Área de Gobierno de Desarrollo Urbano.




	FORMAS DE ACCESO Y MEDIOS DE TRANSPORTE			
	Dirección postal	 Metro	 EMT	 RENFE Cercanías
Agencia de Actividades	C/ Bustamante, 16, 1º planta 28045-MADRID	Méndez Álvaro (L6) Atocha (L1) Delicias y Palos de la Frontera (L3)	6, 8, 19, 45, 47, 55, 59, 85, 86, 102, 152	Delicias, Atocha
Desarrollo Urbano. Información urbanística	C/ Ribera del Sena, 21, planta baja (Edificio APOT) 28042-MADRID	Feria de Madrid (L8)	104, 112, 122	--
Servicio de Contratos Administrativos. Testimonios. Recursos	C/ Ribera del Sena, 21, planta baja (Edificio APOT) 28042-MADRID	Feria de Madrid (L8)	104, 112, 122	--
Subvenciones Rehabilitación Edificatoria	C/ Ribera del Sena, 21, planta 3 (Edificio APOT) 28042-MADRID	Feria de Madrid (L8)	104, 112, 122	--

Área de Gobierno de Economía, Innovación y Empleo
Juntas Municipales de Distrito OMIC

Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC)	FORMAS DE ACCESO Y MEDIOS DE TRANSPORTE			
	Dirección postal	 Metro	 EMT	 RENFE Cercanías
OMIC Arganzuela	Pº Chopera, 10 28045-MADRID	Legazpi (L3 yL6)	6, 18, 62, 78, 148	--
OMIC Barajas	Plaza de Mercurio, 1 28042-MADRID	--	101, 105, 115	--
OMIC Carabanchel	Plaza de Carabanchel, 1 28025-MADRID	--	34, 108	--
OMIC Central	C/ Príncipe de Vergara, 140 28002-MADRID	Cruz del Rayo (L9)	1, 9, 29, 52	--
OMIC Centro	C/ Mayor, 72 28013-MADRID	Sol (L2, L3) Tirso de Molina (L3)	3, 5, 6, 15, 18, 20, 23, 26, 31, 32, 50, 51, 52, 53, 65, 150	Sol (C3 y C4)
OMIC Chamartín	C/ Príncipe de Vergara, 142 28002-MADRID	Cruz del Rayo (L9) Prosperidad (L4)	1, 7, 9, 16, 19, 29, 51, 52, 73	--
OMIC Chamberí	C/ Raimundo Fernández Villaverde, 8 28003-MADRID	Nuevos Ministerios (Líneas 6, 8, 10)	7, 14, 27, 40, 126, 147, 150, C1, C2	Nuevos Ministerios C1, C2, C3, C4, C7, C8, C10
OMIC Ciudad Lineal	C/ Hermanos García Noblejas,16 28037-MADRID	Ciudad Lineal (L5) Pueblo Nuevo (L5, L7)	4, 38, 48, 70, 77, 104, 105, 109, 775	--
OMIC Fuencarral	Avenida Monforte de Lemos, 40 28029-MADRID	--	49, 83, 128, 132, 137	--
OMIC Hortaleza	Carretera Canillas, 2 28043-MADRID	--	9, 72, 73, 87	--
OMIC Latina	Calle Fuerte de Navidad, 15 28044-MADRID	Aluche (L5)	17, 31, 117, 121, 11, 138, 139, 155	Aluche Fanjul (C5)
OMIC Moncloa-Aravaca	Plaza Moncloa, 1 28008-MADRID	Moncloa (L3)	1, 16, 44, 46, 61, 82, 83, 132, 133, 160, 161, 162, A, G, C	--
OMIC Moratalaz	Calle Fuente Carrantona, 8 28030-MADRID	Pavones (L9)	8, 20, 30, 32, 71, 142, 144	--
OMIC Puente de Vallecas	Avenida Albufera, 42 28038-MADRID	Nueva Numancia (L1) Puente de Vallecas (L1)	10, 24, 37, 54, 56, 57, 58, 111, 113, 136, 141, 310	--
OMIC Retiro	Avenida Ciudad De Barcelona, 162 28007-MADRID	Pacífico (L1, 6)	8, 10, 24, 37, 54, 56, 57, 141, 310	--

Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC)	FORMAS DE ACCESO Y MEDIOS DE TRANSPORTE			
	Dirección postal	 Metro	 EMT	 RENFE Cercanías
OMIC Salamanca	C/ Velázquez, 52 Planta 4ª 28001-MADRID	Velázquez (L4) Serrano (L4)	1, 9, 19, 21, 29, 51, 52, 53, 74	--
OMIC San Blas	Avda. Arcentales, 28 28022-MADRID	Las Musas (L7)	38, 48, 140	--
OMIC Tetuán	Calle Bravo Murillo, 357 28020-MADRID	Valdeacederas (L1) Plaza Castilla (L1)	27, 49, 66, 124, 176, 178, 751, 772	--
OMIC Usera	Avenida Rafaela Ybarra, 41 28026-MADRID	--	6, 60, 81	--
OMIC Vicálvaro	Avenida Real, 36 28032-MADRID	Vicálvaro (L9) San Cipriano (L9)	4 , 100 , 106 , 130	--
OMIC Villa de Vallecas	Paseo Federico García Lorca, 12 28031-MADRID	Villa de Vallecas (L1)	54, 58, 103, 130, 143	--
OMIC Villaverde	C/ Arroyo Bueno, 53 28021-MADRID	--	22, 76, 86, 130, 131	Puente Alcocer(C5)



Dirección General de Economía

Factoría Industrial	FORMAS DE ACCESO Y MEDIOS DE TRANSPORTE			
	Dirección postal	 Metro	 EMT	 RENFE Cercanías
Factoría Industrial de Vicálvaro	Calle Dehesa Vieja, 8E 28052-MADRID	Puerta de Agrandada (L9)	4, 71, 100, E3 y T23	Vicálvaro
Factoría Industrial de Villaverde	Av. Real de Pinto, 166 28021- MADRID		T41 y 448	San Cristobal Industrial C3




Dirección General de Innovación y Emprendimiento




Emprendimiento	FORMAS DE ACCESO Y MEDIOS DE TRANSPORTE			
	Dirección postal	 Metro	 EMT	 RENFE Cercanías
Ventanilla única del Emprendedor	C/ Príncipe de Vergara, 140 28002-MADRID	Cruz del Rayo (L9) Prosperidad (L4)	29, 52, 1, 9, 73	--
Vivero de Empresas de Carabanchel	C/ Cidro, 3 28044-MADRID	Carabanchel Alto / San Francisco (L11)	108, 118, 155	--
Vivero de Empresas de Moratalaz	C/ Camino de Vinateros, 106 28030-MADRID	Vinateros (L9)	8, 20, 30, 32, 71	--
Vivero de Empresas de Puente de Vallecas	C/ Diligencia 28018-MADRID	Buenos Aires (L1)	10, 136, 310	El Pozo
Vivero de Empresas de San Blas	C/ Alcalá, 586 28022-MADRID	Torre Arias (L5)	77, 105, 140, 153	--
Vivero de Empresas de Vicálvaro	C/ Villablanca, 85 28032 Madrid	San Cipriano/Puerta de Arganda (L9)	100, 106	Puerta de Arganda
Vivero de Empresas de Villaverde	Avda. Orovilla, 54 28041-MADRID	Ciudad de los Ángeles (L3)	23, 123	Villaverde Bajo




Organismo Autónomo Agencia para el Empleo de Madrid

Agencias para el Empleo	FORMAS DE ACCESO Y MEDIOS DE TRANSPORTE		
	 Metro	 EMT	 RENFE Cercanías
Agencia de zona Arganzuela Distritos de influencia: Centro/Arganzuela Dirección: c/Ronda de Toledo,10 28005-MADRID	Puerta de Toledo (L5)	3, 138, 41, C1, C2	--
Agencia de zona Barajas Avenida de Cantabria, Nº 6, 28042-MADRID Distritos de influencia: Hortaleza/Barajas/Chamartín/Ciudad Lineal	Alameda de Osuna (L5)	115, 151, 114,	--
Agencia de zona Latina-Carabanchel Distritos de influencia: Carabanchel/Latina Dirección: C/ Alhambra 89 28044-MADRID	Laguna (L6)	138, 31, 25	--
Agencia de zona Puente Vallecas Distritos de influencia: Puente Vallecas/Villa Vallecas Dirección: C/ Concejo de Teverga,1, 28053- MADRID		24, 102, 103, 111, 144	Entrevías
Agencia de zona Tetuán Distritos de influencia: Chamberí/Fuencarral-El Pardo/Moncloa- Aravaca/Tetuán Dirección: C/ Juan Pantoja,2, 28039-MADRID	Alvarado (L1)	124, 128, 3, 64, 66	--
Agencia de zona Retiro Distritos de influencia: Retiro/Moratalaz/Salamanca Dirección: Avda. Ciudad de Barcelona,164, 28007-MADRID	Pacífico (L1, L6)	8, 10, 24, 37, 54, 56, 57, 141	--
Agencia de zona Vicálvaro Distritos de influencia: Vicálvaro/San Blas-Canillejas Dirección: Avda. Daroca,327 28032-MADRID	Vicálvaro (L9)	4, 100, 106, 130	--
Agencia de zona Villaverde Distritos de influencia: Villaverde/Usara Dirección: Avenida Orovilla, 54 28041-MADRID	Ciudad de los Ángeles (L3)	22, 86	--
Centro Especializado Sector Alimentario C/ Cuarenta, Mercamadrid, salida 20 de M- 40 Zona Comercial Local 1E/1F 28018-MADRID	Villaverde Bajo - Cruce (L3)	130, T32	Villaverde Bajo C3, C4




Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social
Centros de Servicios Sociales

Centros de Servicios Sociales	FORMAS DE ACCESO Y MEDIOS DE TRANSPORTE			
	Dirección postal	 Metro	 EMT	 RENFE Cercanías
ARGANZUELA	CSS José Villarreal C/ Guillermo de Osma, 14 28045-MADRID	Legazpi (L3, L6)	8, 16, 18, 19, 45, 47, 59, 62, 76, 78, 85, 86, 148, 247	--
BARAJAS	CSS Teresa de Calcuta Pza. del Navío, 4 28042-MADRID	Alameda de Osuna (L5)	101, 105, 112, 114, 115, 151, 200	--
CARABANCHEL	CSS Plaza Elíptica C/ Antonio Leyva 86 28019-MADRID	Plaza Elíptica (L6, L11)	47, 55, 60, 81, 116, 155, 247, E1	--
	CSS Monseñor Oscar Romero C/ Monseñor Oscar Romero 42 28025-MADRID	Eugenia de Montijo (L5)	17, 34, 35, 108	--
	CSS Zaida C/ Zaida 36 28019-MADRID	Carpetana (L6) Oporto (L5, L6)	17, 25, 55, 119	--
CENTRO	CSS Puerta de Toledo C/ La Paloma, 39 28005-MADRID	Puerta de Toledo (L5)	3, 17, 18, 23, 35, 41, 60, 148, C1, C2	--
	CSS Maravillas C/ San Joaquín, 10 28004-MADRID	Tribunal (L1, L10)	40, 149, M2	--
CHAMARTÍN	CSS Santa Hortensia C/ Santa Hortensia, 15 28002-MADRID	Prosperidad (L4) Alfonso XIII(L4)	9, 43, 72, 73, 122	--
CHAMBERÍ	CSS Marta Esquivias Tallada C/ Pontevedra, 2 28010-MADRID	Quevedo (L2) Moncloa (L3, L6) Argüelles (L3, 4, 6)	2, 16, 61	--
CIUDAD LINEAL	CSS Luis Vives C/ Hermanos García Noblejas, 160 28037- MADRID	Simancas (L7)	4, 38, 48, 70, 109	--
	CSS Santa Felicidad C/ Santa Felicidad, 37 28017-MADRID	La Elipa (L2)	15, 28, 106, 110, 113, 210	--
FUENCARRAL	CSS Badalona C/ Badalona,122 28034-MADRID	Fuencarral (L10)	66, 125, 137, 178	--
	CSS San Vicente de Paúl C/ Buitrago de Lozoya, 22 28035-MADRID	Antonio Machado (L7)	42, 127, 132	--

Centros de Servicios Sociales	FORMAS DE ACCESO Y MEDIOS DE TRANSPORTE			
	Dirección postal	 Metro	 EMT	 RENFE Cercanías
HORTALEZA	CSS Concepción Arenal C/ Javier del Quinto 12 28043-MADRID	Canillas (L4) Mar de Cristal (L4, L8)	73	--
	Punto de Atención Social El Querol C/ Vélez Rubio 1 28033-MADRID	Manoteras (L4)	129, 29, 7	--
LATINA	CSS Yébenes C/ Los Yébenes, 241 bis 28047-MADRID	Eugenia de Montijo (L5)	31	--
	CSS Gallur C/ Gallur, 24 28044-MADRID	Laguna (L6)	17, 25, 31, 55, 119	Laguna (C5)
	CSS Fuerte de Navidad C/ Fuerte de Navidad, 15 28047-MADRID	Aluche (L5)	17, 34, 117, 155	Fanjul (C5)
MONCLOA-ARAVACA	CSS Dehesa de la Villa C/ Antonio Machado 22 28035-MADRID	Antonio Machado (L7) Valdezarza (L7)	126, 127, 132	--
	Punto de Atención social Infante Don Juan Paseo Moret 3 28008-MADRID	Moncloa (L6, L3)	1, 44, 46, 82, 83, 132, 133, G, A	--
MORATALAZ	CSS Fuente Carrantona C/ Fuente Carrantona, 12 28030-MADRID	Pavones (L9)	8, 20, 30, 32, 71, 100, 140, 142, 144, E4	--
PUENTE DE VALLECAS	CSS San Diego C/ Javier de Miguel 10 28018-MADRID	Portazgo (L1)	57, 103, 111, 144, 310	--
	CSS Pablo Neruda C/ Gerardo Diego 8 28018-MADRID	Miguel Hernández (L1)	10, 57, 144, 310	--
	CSS Ramón Pérez de Ayala C/ Marismas 24 28038-MADRID	Buenos Aires (L1)	54, 141, 143	--
	CSS Entrevías C/ Yuste 8 28053-MADRID	--	102, 103, 111	Asamblea de Madrid-Entrevías
RETIRO	CSS Retiro C/ José Martínez Velasco, 22 28007-MADRID	Sainz de Baranda (L6, L9)	30, 56, 143, 156	--
SALAMANCA	CSS Guindalera C/ Pilar de Zaragoza, 28 28028-MADRID	Diego de León (L4, L5, L6)	1, 43, 48, 74	--
SAN BLAS	CSS Torre Arias C/ Torre Arias, 2 28022-MADRID	Canillejas (L5) Torre Arias (L5)	48, 77, 101, 105, 114, 115, 140, 151, 153	--




Centros de Servicios Sociales	FORMAS DE ACCESO Y MEDIOS DE TRANSPORTE			
	Dirección postal	 Metro	 EMT	 RENFE Cercanías
	CSS Pablo Casals C/ Pobladura del Valle, 13 28036-MADRID	San Blas (L7) Simancas(L7)	4, 38, 48, 153	--
TETUAN	CSS María Zayas Trav. María Zayas, s/n 28039-MADRID	Tetuán (L1)	11, 66, 124	--
	CSS Vicente Ferrer C/ Matilde Landa, 30 28029-MADRID	Ventilla (L9) Plaza Castilla (L9)	177	Chamartín (C1, C3, C4, C7, C8, C10)
USERA	CSS San Filiberto C/ San Filiberto, 7 28026-MADRID	Plaza elíptica (L6, L11)	47, 55, 60, 81, 116, 247, E1	--
	CSS Loyola de Palacio C/ Silvina, 10-12 28041-MADRID	San Fermín - Orcasur (L3)	18, 22, 23, 59, 78, 79, 85, 86, 123, 130	--
VICÁLVARO	CSS Calahorra C/ Calahorra, 11B 28032-MADRID	Vicálvaro (L9)	4, 100, 106, 130, E3	--
	CSS Valdebernardo C/ Ladera de los almendros, 6 28032-MADRID	Valdebernardo (L9)	8, 71, 100, 130	--
VILLA DE VALLECAS	CSS Villa de Vallecas C/ Peña Veiga, 6 Local 10 28031-MADRID	Villa de Vallecas (L1)	54, 58, 103, 142	--
VILLAVERDE	CSS Huerta de Villaverde C/ Huerta de Villaverde, 16 28021-MADRID	--	22, 76, 79, 86, 131	Puente Alcocer (C5)
	CSS Eduardo Minguito C/ Leonor Góngora, 62 c/v C/ Eduardo Minguito 28021-MADRID	Villaverde bajo Cruce (L3)	85, 123	Villaverde Bajo (C3, C4)

Servicio de Asesoramiento a la Emergencia Residencial




SAER	FORMAS DE ACCESO Y MEDIOS DE TRANSPORTE			
	Dirección postal	 Metro	 EMT	 RENFE Cercanías
Servicio de Asesoramiento a la Emergencia Residencial	Ronda de Toledo, 10 28005-MADRID	Puerta de Toledo (L5)	3, 148, 41, C1, C2	Embajadores

Área de Gobierno de Hacienda y Personal




Organismo Autónomo Agencia Tributaria Madrid

Oficinas de Atención Integral al Contribuyente de la Agencia Tributaria Madrid (OAIC)	FORMAS DE ACCESO Y MEDIOS DE TRANSPORTE		
	 Metro	 EMT	 RENFE Cercanías
OAIC ALCALÁ C/ Alcalá 45, planta baja 28014-MADRID	Banco de España (L2)	1, 2, 5, 20, 51, 52, 53, 74, 146, 202	Recoletos
OAIC HIERRO C/ del Hierro, 27 (junto Plaza de Legazpi) 28045-MADRID	Legazpi (L3, L6) Arganzuela-Planetario (L6)	6, 8, 18, 19, 22, 45, 47, 59, 62, 76, 78, 79, 85, 86, 88, 123, 148	--
OAIC RAIMUNDO FERNÁNDEZ VILLAVEVERDE C/ Raimundo Fernández Villaverde 32 28003-MADRID	Cuatro Caminos (L1, L2, L6) Nuevos Ministerios (L6,L8, L10)	3, 5, 7, 14, 27, 37, 40, 45, 64, 66, 124, 125, 126, 127, 128, 147, 149, 150, C, F	Nuevos Ministerios
OAIC RAMÓN POWER C/ Ramón Power, 24 28043-MADRID	Canillas (L4)	73, 112, 120, 122	--
OAIC SACRAMENTO C/ Sacramento 3, planta baja (junto Pza. de la Villa) 28005-MADRID	Sol (L1, L2, L3) Ópera (L5, L2)	3, 18, 23, 31, 35, 39, 50, 65, 148	Sol




ICIO y Ejecución Subsidiaria

ICIO y Ejecución Subsidiaria	FORMAS DE ACCESO Y MEDIOS DE TRANSPORTE		
	 Metro	 EMT	 RENFE Cercanías
C/ Ribera del Sena, 21, planta baja (Edificio APOT) 28042-MADRID	Feria de Madrid (L8)	104, 112, 122	--

Objetos Perdidos




Objetos perdidos	FORMAS DE ACCESO Y MEDIOS DE TRANSPORTE		
	 Metro	 EMT	 RENFE Cercanías
Paseo Molino, 7 28045 - Madrid	Legazpi (L3 y L6)	148, 156, 180, 62, T32, 45, 8, 123, 22, 79, 19, 247, 47, 59, 76, 85, 86	--

Personal Municipal




Personal Acción Social	FORMAS DE ACCESO Y MEDIOS DE TRANSPORTE		
	 Metro	 EMT	 RENFE Cercanías
C/ Bustamante, 16 28045 - Madrid	Delicias (L3) Palos de la Frontera (L3)	6, 8, 19, 45, 47, 55, 59, 85, 86, 102	Delicias, Atocha

Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad




Subdirección General de Aparcamientos

Aparcamientos para residentes (PAR)	FORMAS DE ACCESO Y MEDIOS DE TRANSPORTE		
	 Metro	 EMT	 RENFE Cercanías
C/ Bustamante, 16 28045-MADRID	Delicias (L3)	6, 8, 19, 45, 47, 55, 59, 85, 86, 102, 152, 247	Delicias (Líneas C1 y C 10)




Subdirección General de Gestión de la Movilidad




Oficina Especializada del SER, APR, Biciregistro y Zona de Bajas Emisiones de Especial Protección	FORMAS DE ACCESO Y MEDIOS DE TRANSPORTE		
	 Metro	 EMT	 RENFE Cercanías
C/ Bustamante, 16 28037-MADRID	Delicias (L3)	8, 152, 102	Delicias (C1 y C10)

Subdirección General de Multas de Circulación.




Gestión de Multas	FORMAS DE ACCESO Y MEDIOS DE TRANSPORTE		
	 Metro	 EMT	 RENFE Cercanías
C/Albarracín, 33 28037-MADRID	Hermanos García Noblejas (L7)	4, 28, 38, 48, 70, 105	--




Subdirección General de Regulación de la Circulación y del Servicio del Taxi

Departamento Jurídico del Taxi	FORMAS DE ACCESO Y MEDIOS DE TRANSPORTE		
	 Metro	 EMT	 RENFE Cercanías
C/Albarracín, 33 28037-MADRID	Hermanos García Noblejas (L7)	4, 28, 38, 48, 70, 105	--
C/ de la Hiedra, 26	Chamartín (L1, L10)	14, 70, 129, 174	Chamartín




Departamento Jurídico del Taxi	FORMAS DE ACCESO Y MEDIOS DE TRANSPORTE		
	 Metro	 EMT	 RENFE Cercanías
28036-MADRID	Bambú (L1)		

Subdirección General de Régimen Jurídico y Autorizaciones




Negociado de Autorizaciones. Tarjetas de movilidad reducida	FORMAS DE ACCESO Y MEDIOS DE TRANSPORTE		
	 Metro	 EMT	 RENFE Cercanías
C/ Albarracín, 33 28037-MADRID	Hermanos García Noblejas (L7)	4, 28, 38, 48, 70, 105	--

Autorización Ocupación vía Pública Rodajes	FORMAS DE ACCESO Y MEDIOS DE TRANSPORTE		
	 Metro	 EMT	 RENFE Cercanías
C/ Albarracín, 33 28037-MADRID	Hermanos García Noblejas (L7)	4, 28, 38, 48, 70, 105	--




Área de Gobierno de Obras y Equipamientos

Servicio de Responsabilidad Patrimonial	FORMAS DE ACCESO Y MEDIOS DE TRANSPORTE		
	 Metro	 EMT	 RENFE Cercanías
Plaza de la Villa, 5 28005-MADRID	Sol (L1, L2, L3) Ópera (L5, L2)	3, 18, 23, 31, 35, 39, 50, 65, 148	Sol




Área de Gobierno de Portavoz, Seguridad y Emergencias Personal del Organismo Autónomo Madrid Salud




Personal Madrid Salud	FORMAS DE ACCESO Y MEDIOS DE TRANSPORTE		
	 Metro	 EMT	 RENFE Cercanías
Av. Mediterráneo, 62 28007- MADRID	Conde de Casal (L6)	56, 14, 37	--




Protección Animal

Personal Madrid Salud	FORMAS DE ACCESO Y MEDIOS DE TRANSPORTE		
	 Metro	 EMT	 RENFE Cercanías
Centro de Protección Animal Ctra. Barrio de la Fortuna, 33 28054-MADRID	La Peseta (L11)	35, 155, 118 Autobuses Interurbanos: 483, 486, 487	--
Colonias Felinas Casita del Pescador, Parque de El Retiro Paseo Fernán Núñez, 28 28009- MADRID	Príncipe Vergara L2 y L9	1, 2, 15, 19, 20, 26, 28, 51, 52, 61, 63, 68, 74, 146, 152, 202	--




Centros Municipales de Salud Comunitaria y Vacunación Internacional

Personal Madrid Salud	FORMAS DE ACCESO Y MEDIOS DE TRANSPORTE		
	 Metro	 EMT	 RENFE Cercanías
Centro de Vacunación Internacional C/ Montesa 22 Edificio A, planta Baja 28006-MADRID	Manuel Becerra (L2, L6) Diego de León (L5, L6) Lista (L4)	1, 2, 12, 15, 21, 26, 29, 30, 38, 43, 48, 53, 56, 61, 63, C1, C2, 71, 74, 106, 110, 210, 143, 146, 152, 215	--




Personal Madrid Salud	FORMAS DE ACCESO Y MEDIOS DE TRANSPORTE		
	 Metro	 EMT	 RENFE Cercanías
CMSc Centro Municipal de Salud Comunitaria Arganzuela C/ Concejal Benito Martin Lozano 1, 28005-Madrid	Puerta de Toledo Acacias, Pirámides, (L5) Embajadores (L3)	3, 6, 17, 18, 23, 34, 35, 36, 41, 60, 62, 116, 118, 119, 148 y circular	Pirámides, Embajadores
CMSc Centro Municipal de Salud Comunitaria Carabanchel C/ Eugenia De Montijo 90, 28025-Madrid	--	34 , 35	--
CMSc Centro Municipal de Salud Comunitaria Centro C/ Navas de Tolosa, 10 28013-Madrid	Callao (L3, L5)	1 , 2 , 44 , 46 , 74 , 75 , 133 , 146 , 147 , 148 , 202	--
CMSc Centro Municipal de Salud Comunitaria Chamberí C/ Rafael Calvo, 6 28010-Madrid	Iglesia (L1)	3 , 5 , 16 , 40 , 61 , 147	--
CMSc Centro Municipal de Salud Comunitaria Fuencarral Avenida Monforte De Lemos, 38 28029-Madrid	Barrio del Pilar (L9)	83, 128, 132, 134, 137, 49 Interurbano: 602	--
CMSc Centro Municipal de Salud Comunitaria Ciudad Lineal Pza. De Agustín Gonzalez, 1 28017-Madrid	--	106, 113	--
CMSc Centro Municipal de Salud Comunitaria Hortaleza C/ Juan Clemente Nuñez, 3 (Frente A Silvano 157) 28043-Madrid	Canillas (L4)	73, 120, 22	--
CMSc Centro Municipal de Salud Comunitaria Latina Paseo Extremadura, 147 28011 - Madrid	Alto de Extremadura (L6)	31 , 33 , 36 , 39 , 65	--
CMSc Centro Municipal de Salud Comunitaria Puente de Vallecas C/ Concordia, 15	Nueva Numancia (L1)	10 , 24 , 54 , 57 , 58 ,111 ,140	--




Personal Madrid Salud	FORMAS DE ACCESO Y MEDIOS DE TRANSPORTE		
	 Metro	 EMT	 RENFE Cercanías
28053 - Madrid			
CMSc Centro Municipal de Salud Comunitaria Salamanca- Retiro C/ Nuñez De Balboa 40, 28001-Madrid	Velázquez (L9) Nuñez de Balboa (L4, L5)	1, 9, 19, 21, 29, 51, 52, 53 , 74	--
CMSc Centro Municipal de Salud Comunitaria Salud Tetuán C/ Aguiléñas 1, 28029 - Madrid	Valdeacederas (L1) Plaza de Castilla (L1)	42 , 49 , 124	--
CMSc Centro Municipal de Salud Comunitaria San Blas C/ Pobladura Del Valle, 13 28037 - Madrid	San Blas (L7)	38, 48, 153	--
CMSc Centro Municipal de Salud Comunitaria Usera C/ Avena, 3 (Esquina A Calle Heno) 28026 - Madrid	Plaza Elíptica (L6)	6 , 60 , 78 , 81	--
CMSc Centro Municipal de Salud Comunitaria Vicálvaro C/ Calahorra, 11 28032 - Madrid	Vicálvaro (L9)	4 , 100 , 106 , 130, E3	--
CMSc Centro Municipal de Salud Comunitaria Villa de Vallecas C/ Sierra Gador, 68 28031 - Madrid	Villa de Vallecas (L1)	54 , 58 , 130 , 143	--
CMSc Centro Municipal de Salud Comunitaria Villaverde Avda. Felicidad, 17 28041 - Madrid	Ciudad de los Ángeles salida calle Tertulia (L3)	22, 23, 59, 85, 79 y 123	Villaverde Bajo

Sanciones




Sub. Gral. Régimen Jurídico y Personal.	FORMAS DE ACCESO Y MEDIOS DE TRANSPORTE		
	 Metro	 EMT	 RENFE Cercanías
C/ Príncipe de Vergara, 140 28002-MADRID	Cruz del Rayo (L9)	1, 9, 29, 52	--




Área de Gobierno de Vicealcaldía Dirección General de Atención a la Ciudadanía (Línea Madrid)




Oficina de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid (OAC)	FORMAS DE ACCESO Y MEDIOS DE TRANSPORTE			
	Dirección postal	 Metro	 EMT	 RENFE Cercanías
Aravaca	C/ Zarza,20 28023-MADRID	Metro ligero Aravaca	160	Aravaca
Arganzuela	Pº Chopera, 10 28045- MADRID	Legazpi	6, 8, 18, 19, 22, 45, 47, 76, 78, 79, 85, 86, 88, 123, 148, 247	--
Barajas	Pza. Mercurio, 1 28042-MADRID	Barajas (L8)	101, 105, 115	--
Carabanchel	Utebo, 8 28025-MADRID	Vista Alegre (L5)	17, 34, 35	--
Chamberí	C/ Palafox, 4 28010- MADRID	Bilbao (L1 y 4), San Bernardo (L2 y 4), Alonso Martínez (L4, 5 y 10)	3, 37, 40, 147,149	--
Chamartín	C/Príncipe de Vergara, 142 28002-MADRID	Cruz del Rayo (L9)	29, 52, 16, 7, 51, 1, 9, 73	--
Centro	C/Atocha 70 28012-MADRID	Antón Martín (L1)		--
Ciudad Lineal	C/ Hermanos García Noblejas,16 28037-MADRID	Ciudad Lineal (L5)	4, 38, 48, 70, 77, 105, 109	--
El Pardo	Plaza El Pardo, 2 28048-MADRID	--	601, 602	--
Fuencarral- El Pardo	Avda. Monforte de Lemos, 40 28029-MADRID	Barrio del Pilar (L9), Peñagrande (L7)	49, 83, 126, 128, 132, 137	--
Hortaleza	Carretera Canillas, 2 28043-MADRID	Arturo Soria (L4) Pinar del Rey (L8)	9, 72, 73	--
Latina	Avda. Las Águilas, 2 28044-MADRID	Aluche (L5)	17, 139, H, 121, 131,	Aluche Fanjul (C5)
Moratalaz	C/ Fuente Carrantona, 8 28030-MADRID	Pavones (L9)	8, 20, 71, 100, 140, 142, 144	--

Oficina de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid (OAC)	FORMAS DE ACCESO Y MEDIOS DE TRANSPORTE			
	Dirección postal	 Metro	 EMT	 RENFE Cercanías
Moncloa	Pza. de la Moncloa, 1 28008-MADRID	Moncloa (L3)	1, 16, 44, 46, 61, 82, 83, 132, 133, 160, 161, 162, A, G, C	--
Numancia	C/Monte Olivetti, 14 28038-MADRID	Nueva Numancia (L1) Puente de Vallecas (L1)	37, 54, 57, 58, 111, 113, 136, 141	--
Puente Vallecas	Avda. Albufera, 42 28038-MADRID	Nueva Numancia (L1) Puente de Vallecas (L1)	10, 24, 54, 57, 58, 111, 310, 410	--
Retiro	Avda. Ciudad de Barcelona, 162 28007-MADRID	Pacífico (L1)	8, 10, 24, 37, 54, 56, 57, 141	--
Salamanca	C/Velázquez, 52 28001-MADRID	Velázquez (L4) Serrano (L4)	1, 9, 19, 21, 51, 53, 74, 89	--
San Blas	Avda. Arcentales, 28 28026-MADRID	Las Musas (L7)	38, 48, 140	--
Sanchinarro	C/Princesa de Éboli, 29 28050-MADRID	Blasco Ibáñez (L1)	174	--
Tetuán	C/Bravo Murillo, 357 (acceso por la C/Simancas 6) 28020-MADRID	Valdeacederas (L1)	49, 66, 124	--
Usera	Avda. Rafael Ibarra, 41 28026-MADRID	--	6, 47, 60, 78, 81, 247	--
Valverde	Plaza Islas Azores, 1 28034-MADRID	--	66, 137	--
Vicálvaro	Pza. Don Antonio de Andrés, s/n 28032-MADRID	San Cipriano (L9)	4, 100, 106, 130	--
Villa de Vallecas	Pº Federico García Lorca, 12 28031-MADRID	Villa de Vallecas (L1)	54, 58, 103, 130, 142, 143	--
Villaverde	C/ Arroyo Bueno, 53 28021-MADRID	--	22, 76, 86, 130, 131	Puente Alcocer

Juntas Municipales de Distrito del Ayuntamiento de Madrid. Matrimonios civiles




Matrimonios civiles	FORMAS DE ACCESO Y MEDIOS DE TRANSPORTE			
	Dirección postal	 Metro	 EMT	 RENFE Cercanías
Arganzuela	Pº Chopera, 10 28045-MADRID	Legazpi (L3)	6, 8, 18, 19, 22, 45, 47, 76, 78, 79, 85, 86, 88, 123, 148, 247	--

Matrimonios civiles	FORMAS DE ACCESO Y MEDIOS DE TRANSPORTE			
	Dirección postal	 Metro	 EMT	 RENFE Cercanías
Barajas	Pza. Mercurio, 1 28042-MADRID	Barajas (L8)	101, 105, 115	--
Carabanchel	Plaza de Carabanchel, 1 28025-MADRID	--	34, 108	--
Chamberí	Plaza Chamberí 4 28010-MADRID	Iglesia (L1)	3, 40, 147	--
Chamartín	C/ Príncipe de Vergara, 142 28002-MADRID	Cruz del Rayo (L9)	29, 52, 16, 7, 51, 1, 9, 73	--
Centro. Casa de la Panadería	Plaza Mayor 27 28012-MADRID	Sol (L1, L2, L3) Opera (L2, L5, R)	3, 5, 15, 20, 50, 51, 52, 53, 150	Sol (C3,C4)
Ciudad Lineal	C/ Hermanos García Noblejas,16 28037-MADRID	Ciudad Lineal (L5)	4, 38, 48, 70, 77, 105, 109	--
Fuencarral-El Pardo	Avda. Monforte de Lemos, 40 28029-MADRID	Barrio del Pilar (L9) Peñagrande (L7)	49, 83, 126, 128, 132, 137	--
Hortaleza	Carretera Canillas, 2 28043-MADRID	Arturo Soria (L4) Pinar del Rey (L8)	9, 72, 73	--
Latina	Avda. Las Águilas, 2 28044 - Madrid	Aluche (L5)	17, 31, 117, 121, 131, 138, 139, 155	Fanjul Aluche
Moratalaz	C/ Fuente Carrantona, 8 28030-MADRID	Pavones (L9)	8, 20, 71, 100, 140, 142, 144	--
Moncloa	Plaza de la Moncloa,1 28008-MADRID	Moncloa (L3)	1, 16, 44, 46, 61, 82, 83, 132, 133, 160, 161, 162, A, G, C	--
Puente de Vallecas	Avda. Albufera, 42 28038-MADRID	Nueva Numancia (L1) Puente de Vallecas (L1)	10, 24, 54, 57, 58, 111, 310, 410	--
Retiro	Avenida Ciudad de Barcelona 162 28007-MADRID	Pacífico (L1, L6)	24, 37, 54, 57, 141	--
Retiro. Pabellón de los Jardines de Cecilio Rodríguez	Paseo Uruguay 28009-MADRID	--	20, 26, 63, C	--
Salamanca	C/ Velázquez, 52 28001-MADRID	Velázquez (L4) Serrano (L4)	1, 9, 19, 21, 51, 53, 74, 89	--
San Blas	Avda. Arcentales, 28 28026-MADRID	Las Musas (L7)	38, 48, 140	--
Tetuán	C/ Bravo Murillo, 357	Valdeacederas (L1)	49, 66, 124	--

Matrimonios civiles	FORMAS DE ACCESO Y MEDIOS DE TRANSPORTE			
	Dirección postal	 Metro	 EMT	 RENFE Cercanías
	(acceso por la C/ Simancas 6) 28020-MADRID			
Usera	Avda. Rafaela Ibarra, 41 28026-MADRID	--	6, 47, 60, 78, 81, 247	--
Vicálvaro	Pza. Don Antonio de Andrés, s/n 28032-MADRID	San Cipriano (L9)	4, 100, 106, 130	--
Villa de Vallecas	Pº Federico García Lorca, 12 28031-MADRID	Villa de Vallecas (L1)	54, 58, 103, 130, 142, 143	--
Villaverde	C/ Arroyo Bueno, 53 28021-MADRID	--	22, 76, 86, 130, 131	Puente Alcocer

Distritos

Urbanismo con Cita Previa: Departamento Jurídico, Medio Ambiente y Escena Urbana

Servicios Técnicos Urbanismo	FORMAS DE ACCESO Y MEDIOS DE TRANSPORTE			
	Dirección postal	 Metro	 EMT	 RENFE Cercanías
Centro	C/ Mayor, 72	Sol (L1, L2, L3) Opera (L2, L5, R)	3, 5, 15, 20, 50, 51, 52, 53, 150	Sol (C3,C4)
Chamartín	C/ Príncipe de Vergara, 142 28002 - MADRID	Cruz del Rayo (L9) Prosperidad (L4)	7, 16, 19, 29, 51, 52	--
Chamberí	Pza. Chamberí, 4 28010 - Madrid	Iglesia (L1)	3, 40, 147	--
Ciudad Lineal	C/ Hermanos García Noblejas,16 28037-MADRID	Ciudad Lineal (L5)	4, 38, 48, 70, 77, 105, 109	--
Latina	Avda. Las Águila, 2 28044- MADRID	Aluche (L5)	17, 31, 117, 121, 131, 138, 139, 155	Fanjul Aluche
Moncloa- Aravaca	Plaza de la Moncloa,1 28008-MADRID	Moncloa (L3)	1, 16, 44, 46, 61, 82, 83, 132, 133, 160, 161, 162, A, G, C	--
Moratalaz	C/ Fuente Carrantona, 8 28030-MADRID	Pavones (L9)	8, 20, 71, 100, 140, 142, 144	--

Servicios Técnicos Urbanismo	FORMAS DE ACCESO Y MEDIOS DE TRANSPORTE			
	Dirección postal	 Metro	 EMT	 RENFE Cercanías
Puente de Vallecas	Avda. Albufera, 42 28038-MADRID	Nueva Numancia (L1) Puente de Vallecas (L1)	10, 24, 54, 57, 58, 111, 310, 410	--
Puente de Vallecas (Servicios Técnicos)	C/ Concejo de Teverga, 1 CC Lope de Vega 28053 - MADRID		24, 102, 103, 111, 144	Asamblea de Madrid-Entrevías
Retiro	Pza. Daoiz y Velarde, 2 28007 - Madrid	Pacífico (L1, L6)	24, 37, 54, 57, 141	--
San Blas	Avda. Arcentales, 28 28026-MADRID	Las Musas (L7)	38, 48, 140	--
Tetuán	C/ Bravo Murillo, 357	Valdeacederas (L1) Plaza Castilla (L1,9,10)	49,66,124	--
Usera	Avda. Rafaela Ibarra, 41 28026-MADRID	--	6, 47, 60, 78, 81, 247	--
Vicálvaro	Pza. Don Antonio de Andrés, s/n 28032-MADRID	San Cipriano (L9)	4, 100, 106, 130	--
Villa Vallecas	Paseo Federico Garcia Lorca, 12 28031 - MADRID	Villa de Vallecas (L1)	54, 58, 103, 142, 143	--
Villaverde	C/ Arroyo Bueno, 53 28021-MADRID	--	22, 76, 86, 130, 131	Puente Alcocer

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 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 2020 Cámara Certifica emite certificado de la Carta de Servicios de Cita Previa conforme a la norma UNE 93200:2008 con vigencia hasta diciembre de 2023

A través del **portal de datos abiertos** (datos.madrid.es) 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 el conjunto de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid las personas usuarias pueden ser atendidas también en inglés, francés y en lenguaje de signos español y, en algunas de ellas, también en otros idiomas (rumano, chino, árabe).

- **Telefónicamente en 010**

En el teléfono 010-Línea Madrid la ciudadanía puede ser atendida también en **inglés** o **francés** de lunes a viernes de 8h a 22h y en domingos y festivos de 10 a 21horas.

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.

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.