

2026

Carta de Servicios

Cita Previa

Datos 2025

La cita previa facilita
tus trámites con tu
Ayuntamiento

1.369.351 citas concertadas	1.053.883 citas atendidas	213 oficinas con cita previa	410 Agendas	120 trámites con cita previa
---------------------------------------	-------------------------------------	---	-----------------------	--



Qué SERVICIOS te ofrecemos

- > La Cita Previa se presta a través de los siguientes canales: telemático (Portal Web Municipal: www.madrid.es/citaprevia, Chat de Línea Madrid, telefónico 010 (914 800 010 si llama desde fuera o desde dentro de la ciudad de Madrid), Asistente Automático (para citas de Padrón) y presencial.
- > Información sobre gestiones y trámites para los que es necesaria cita previa.
- > Concertar, consultar, modificar y eliminar cita previa.

- > Envío de confirmación y recordatorio de cita previa.
- > Coordinación y apoyo funcional a las unidades gestoras que realizan cita previa.
- > Gestionar las sugerencias, felicitaciones y reclamaciones.

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

Qué COMPROMISOS de calidad asumimos

1. Prestamos un **servicio de calidad**, de modo que las personas usuarias están satisfechas o muy satisfechas con la gestión global.
2. Facilitamos el **acceso al sistema de solicitud de cita previa**, durante las **24 horas del día, todos los días del año**, a través de los canales telefónico, chat on-line y web, informando en tiempo real de la disponibilidad de citas existente en la agenda para cada trámite
3. Procuramos la satisfacción de la ciudadanía respecto a la **utilidad** del sistema de cita previa para la atención en oficinas y dependencias municipales y la reducción de los tiempos de espera.
4. Facilitamos información **clara y coherente** para la realización de gestiones a través del servicio de cita previa, para conseguir que las personas usuarias queden satisfechas con dicha información

5. Garantizamos una gestión ágil en la asignación de citas, **limitando los tiempos de demora entre la solicitud y la atención** en las oficinas municipales.
6. Impartimos **formación en el uso de la aplicación** de gestión de cita previa a las nuevas unidades que se incorporen al sistema, en un **momento cercano al inicio de su actividad**
7. Gestionamos la **creación, modificación y cierre de agendas** de cita previa en el menor plazo posible desde la recepción de la información necesaria para su configuración.
8. Gestionamos el **alta, baja y modificación de los perfiles profesionales en la aplicación** de gestión de cita previa en el menor plazo posible, desde la recepción completa de la información necesaria remitida por las unidades gestoras.
9. Contestaremos **las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones** como máximo en 30 días naturales y en ningún caso en un plazo superior a 2 meses.

Medimos el grado de cumplimiento de nuestros compromisos de calidad y los [publicamos](#) anualmente.

Dónde puedes:

Informarte [madrid.es](https://www.madrid.es) - Tramitar sede.madrid.es - Sugerir, felicitar, reclamar madrid.es/contactar - Iniciar un debate o hacer una propuesta decide.madrid.es - Participar madrid.participa - Acceder a los datos abiertos datos.madrid.es - Hacerte voluntaria/o voluntariospormadrid.madrid.es

También en el teléfono gratuito [010](tel:010) (o 914 800 010 desde dentro y fuera de Madrid) y en las [Oficinas de Atención a la Ciudadanía](#).



Este documento cumple las recomendaciones de [Comunicación Clara del Ayuntamiento de Madrid](#)

Carta de Servicios en www.madrid.es / Aprobada: 29/05/2014 - Certificada: 15/12/2023 - Evaluada: 03/03/2026