

Carta de Servicios 2022

## Oficina de Objetos Perdidos

|                   |                   |                     |                    |                    |                        |
|-------------------|-------------------|---------------------|--------------------|--------------------|------------------------|
| 40.392            | 5.672             | 70.345              | 30.539             | 17.322 kg          | 8,2                    |
| Objetos recibidos | Objetos devueltos | Objetos en custodia | Personas atendidas | Material reciclado | Satisfacción ciudadana |

Datos 2021



### Qué SERVICIOS te ofrecemos

- > Información a la ciudadanía sobre cualquier duda o aclaración relacionada con los objetos perdidos en la ciudad de Madrid.
- > Recepción de los objetos perdidos entregados por los particulares, taxis, Correos, Metro de Madrid, EMT, AENA, RENFE y ADIF.
- > Custodia de los objetos perdidos durante 2 años.
- > Entrega de los objetos a las personas halladoras, si el propietario/a no los ha reclamado en el plazo de 2 años.
- > Si los objetos no han sido retirados en 2 años, se clasifican para su aprovechamiento por la Administración, o se donan, se subastan, se reciclan o se destruyen.
- > Gestión de las sugerencias, felicitaciones y reclamaciones e información sobre su estado de tramitación.

### Qué COMPROMISOS de calidad asumimos

1. Contestamos por correo electrónico en 1 día hábil el 92% de las **peticiones de información** solicitadas a través del correo electrónico o la web. El 8% restante lo haremos en un plazo máximo de 2 días hábiles.
2. Incrementamos cada año el número de objetos que pueden aprovecharse una vez que éstos han pasado a propiedad municipal.
3. Donamos al menos 2.000 objetos que han pasado a disposición municipal, a entidades sin ánimo de lucro.
4. Prestamos una atención **amable y personalizada**. Valoración: al menos el 85% de las personas, igual o superior a 7. Las reclamaciones no superarán el 20%.
5. Disponemos de **instalaciones y equipamientos adecuados**. Valoración: al menos el 85% de las personas, igual o superior a 7. Las reclamaciones no superarán el 10%.
6. Prestamos un servicio de calidad. Valoración: igual o superior a 7.
7. Contestamos el 80% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones como máximo en 30 días naturales y, en ningún caso, en un plazo superior a 2 meses.

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

### Dónde puedes

Informarte [madrid.es](http://madrid.es) - Tramitar [sede.madrid.es](http://sede.madrid.es) - Sugerir, felicitar, reclamar [madrid.es/contactar](http://madrid.es/contactar) - Iniciar un debate o hacer una propuesta [decide.madrid.es](http://decide.madrid.es) - Participar [madrid.participa](http://madrid.participa) - Acceder a los datos abiertos [datos.madrid.es](http://datos.madrid.es) - Hacerte voluntaria/o [voluntariospormadrid.madrid.es](http://voluntariospormadrid.madrid.es). También en el teléfono gratuito **010** (o 915 298 210 desde fuera de Madrid) y en las [Oficinas de Atención a la Ciudadanía](#).

