

Carta de Servicios 2021

Oficina de Objetos Perdidos

34.707	4.827	91.083	41.187	11.820 kg
Objetos recibidos	Objetos devueltos	Objetos en custodia	Personas atendidas	Material reciclado
				Datos 2020



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 90% de las **peticiones de información** solicitadas a través del correo electrónico o la web. El 10% 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 - 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 915 298 210 desde fuera de Madrid) y en las [Oficinas de Atención a la Ciudadanía](#).