

Carta de Servicios 2026

# Oficina de Objetos Perdidos

78.208	6.230	154.424	41.716	62.557	8,5
Objetos recibidos	Objetos devueltos	Objetos en custodia	Personas atendidas	Objetos reutilizados	Satisfacción ciudadana

Datos 2025



## 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 la ciudadanía, taxis, Correos, Metro de Madrid, EMT, AENA, RENFE y ADIF, entre otros.
- > 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 corporación, 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 las peticiones de información recibidas a través del correo electrónico o de la web en 1 día hábil y nunca en más 2 días hábiles.
2. Damos una segunda vida a los objetos, una vez han pasado a ser propiedad municipal, mediante cesión municipal, donación, subasta o reciclaje.
3. Elaboramos catálogos de objetos y enseres para cesión a unidades municipales y para donación a las entidades colaboradoras con convenio en vigor.
4. Prestamos una atención presencial personalizada y amable.
5. Disponemos de unas instalaciones y equipamientos adecuados.
6. La oficina de objetos perdidos presta un servicio global de calidad.
7. Contestamos 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](tel:010) (o 914 800 010 desde fuera de Madrid) y en las [Oficinas de Atención a la Ciudadanía](#).

