

Carta de Servicios 2021

Multas de Circulación

Datos 2020

1.382.621

Denuncias
tramitadas

15.586

Personas
atendidas
presencialmente

91.857

Consultas
telemáticas
contestadas

88.076

Alegaciones y
recursos
resueltos

193.052

Identificaciones
de conductor/a
tramitadas

32.656

Sanciones con
detracción de
puntos del
permiso de
conducción



Qué SERVICIOS ofrecemos

> **Atención de carácter general (1):** ▪ Orientar sobre la realización de trámites y las dudas en materia de multas de circulación. ▪ Recibir las alegaciones o recursos contra las multas de circulación. ▪ Recibir las identificaciones de conductor/a en el momento de la infracción. ▪ Expedir duplicados de notificaciones. ▪ Atender las consultas sobre multas de circulación en periodo voluntario y ejecutivo. ▪ Gestionar el pago con tarjeta.

> **Atención de carácter específico (1):** ▪ Facilitar la vista del expediente a las personas interesadas. ▪ Facilitar información actualizada y resolver dudas sobre: a) la relación de multas de la persona interesada y/o existencia y estado de tramitación de expedientes relacionados con multas de circulación en los que ostenten la condición de persona interesada. b) el estado del expediente de devolución de ingresos indebidos y sobre la denegación de iniciación del expediente de devolución. c) el estado de expedientes que han sido recurridos en vía contencioso administrativa en Tribunales. ▪ Expedir documentos de pago en periodo voluntario.

> **Estudio y tramitación de reclamaciones, alegaciones, recursos o escritos:** ▪ Estudiar y tramitar las reclamaciones, alegaciones, recursos o escritos presentados por la ciudadanía. ▪ Notificar a la persona interesada la incoación de los procedimientos sancionadores, así como las distintas fases procedimentales subsiguientes. ▪ Estudiar los escritos presentados por las personas interesadas en relación a los procedimientos sancionadores. ▪ Disponer de un sistema de identificación del/a conductor/a a través de la web municipal, de forma que se eviten desplazamientos físicos a la persona interesada. ▪ Tramitar las identificaciones del/a conductor/a responsable de la infracción. ▪ Admitir y practicar las pruebas solicitadas o acordar su inadmisión. ▪ Pedir los informes complementarios para la tramitación del expediente. ▪ Elaborar las propuestas de resolución. ▪ Tramitar los expedientes de devolución de ingresos indebidos.

> **Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones:** gestionarlas e informar sobre su estado de tramitación.

(1) Todos los servicios, salvo la gestión del pago con tarjeta, se prestan en el **Departamento de Relaciones con la Ciudadanía** de la Subdirección General de Gestión de Multas de Circulación **con cita previa** (C/Albarracín 33, baja). El servicio de atención de carácter general además se presta también en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía de Línea Madrid, y por los teléfonos gratuitos 010 o 915 298 210 (si llama desde fuera de Madrid).

Horario del Departamento de Relaciones con la Ciudadanía: todos los días del año (excepto los días 25 de diciembre y 1 de enero, y festivos), de 8:30 a 14 horas, **con cita previa**.

Qué COMPROMISOS de calidad asumimos

1. Línea Madrid atiende las solicitudes de atención de **consulta e información general** y gestiona el pago con tarjeta, así como la identificación del conductor/a en materia de multas de circulación, proporcionando información clara y precisa con un trato amable y cortés. El objetivo es que al menos el 93% de las personas usuarias de tales servicios se muestren satisfechas con la atención recibida.
2. Atendemos a todas las personas usuarias que soliciten **atención de carácter general o específico con cita previa** en el Departamento de Relaciones con la Ciudadanía, en un tiempo inferior o igual a 10 minutos en el 80% de los casos, y nunca superior a 20 minutos.
3. Contactamos telefónicamente en un 90% de los casos en un plazo máximo de tres días hábiles, y nunca en más de seis días hábiles, con todas aquellas personas que, habiendo acudido previamente a una oficina de Línea Madrid, en la misma no se haya podido resolver su consulta.
4. Contestamos a las personas que soliciten información a través de la dirección de correo electrónico gesmultas@madrid.es, en un plazo máximo de 3 días hábiles en el 50% de los casos, y nunca en más de 10 días hábiles.
5. Adaptamos los documentos derivados de la tramitación de las reclamaciones, alegaciones, recursos o escritos presentados por la ciudadanía en materia de multas de circulación, a las recomendaciones de comunicación clara del Ayuntamiento de Madrid, de manera que cada año se adaptará al menos el mismo número de documentos que el año anterior.
6. Actualizamos mensualmente los conjuntos de datos de multas de circulación en el Portal de Datos abiertos del Ayuntamiento de Madrid.
7. Contestamos el 60% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones en un plazo máximo de 45 días naturales desde su presentación 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

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](#).

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

Texto completo de esta Carta de Servicios en madrid.es | Aprobada 18/02/2016 - Evaluada 26/03/2021