

Carta de Servicios 2026

Multas de Circulación

Datos 2025

2.599.458

Denuncias
tramitadas

11.321

Personas
atendidas
presencialmente

73.781

Consultas
telemáticas
contestadas

143.269

Alegaciones y
recursos
resueltos

368.426

Identificaciones
de conductor/a
tramitadas

98.747

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 con los procedimientos sancionadores. ▪ Disponer de un sistema de identificación del/a conductor/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 **Servicio 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 914 800 010 (si llama desde fuera de Madrid), así como el pago con tarjeta de crédito.

Horario del Servicio 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. Atendemos a todas las personas usuarias que soliciten atención de carácter específico con cita previa en el Departamento de Relaciones con la Ciudadanía, en un tiempo inferior o igual a 10 minutos y nunca superior a 20 minutos.
2. Contactamos telefónicamente en un plazo máximo de 3 días hábiles, y nunca en más de 6 días hábiles, con todas aquellas personas cuya consulta no haya podido resolverse previamente en una oficina de Línea Madrid o en el servicio 010.
3. 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 y nunca en más de 15 días hábiles.
4. Actualizamos mensualmente los conjuntos de datos de multas de circulación en el Portal de Datos abiertos del Ayuntamiento de Madrid.
5. Atendemos de manera presencial y telemática, consultas, solicitudes de información, resolución de dudas y orientación sobre multas de circulación. Ofrecemos un servicio claro y preciso, con un trato cordial y tiempos de espera reducidos, de forma que la ciudadanía valore positivamente nuestra atención.
6. Contestamos las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones en un plazo máximo de 30 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/sugerencias y reclamaciones](http://madrid.es/sugerencias-y-reclamaciones) - 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) (914 800 010 desde fuera de Madrid) y en las [Oficinas de Atención a la Ciudadanía](#).



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