

Carta de Servicios 2021

EMVS (Empresa Municipal de la Vivienda y Suelo)

Datos 2021

31.434	14.136	5.630.128 €	2.536	150.000
solicitudes de vivienda	viviendas gestionadas	mantenimiento de nuestras viviendas	viviendas en construcción	consultas respondidas



Qué SERVICIOS te ofrecemos

- > Servicio de Acceso a la Vivienda
 - Adjudicación de viviendas públicas en alquiler
 - Mediación en el alquiler entre particulares: Servicio de Intermediación del Alquiler (SIA)
- > Servicio de reparación de desperfectos del patrimonio de la EMVS
- > Promoción de vivienda pública
- > Atención a la ciudadanía
 - Información, registro y cita previa
 - Sugerencias, felicitaciones y reclamaciones: gestionarlas e informar sobre su estado de tramitación

Horario: de lunes a viernes de 08:30 a 14:00 horas. C/Palos de la Frontera N°13, 28012 Madrid

Qué COMPROMISOS de calidad asumimos

1. Desde que realicemos **la inscripción de la solicitud en el Registro Permanente de Solicitantes de Vivienda** hasta que la valoremos técnicamente, no transcurrirán más de 30 días naturales en el 90% de los casos, no superando nunca los 60 días naturales.
2. **Notificamos la adjudicación de las viviendas** en un plazo menor o igual a 30 días naturales en el 95% de los casos, no superando nunca los 45 días naturales.
3. Realizamos la **inscripción de nuevas viviendas en el programa SIA**, en un plazo menor o igual a 6 días naturales, desde que se hace la valoración, en el 95 % de los casos y no superando nunca los 10 días naturales.
4. Una vez alcanzado el acuerdo de alquiler entre las partes en el Programa SIA, **organizamos la firma del contrato** en un plazo menor o igual a 10 días naturales en el 90% de los casos, no superando nunca los 20 días naturales.


5. Todos los **proyectos de obra nueva** redactados después del 2016 tendrán una **calificación energética* A**. (*) Además, todas las promociones de viviendas a partir del año 2022 tendrán, al menos, un **20% de sus plazas de aparcamiento con preinstalación para vehículos eléctricos**.
*Este dato indica la calificación global de un inmueble y está graduado en una escala que va de la A (más eficiente) a la G (menos eficiente) y depende de las emisiones de CO₂.
6. Tramitamos el 85% de las **incidencias relativas a las nuevas promociones** de vivienda de la EMVS que se encuentran en periodo de garantía, en un plazo menor o igual a 10 días naturales desde su presentación y, en ningún caso, en un plazo superior a 20 días naturales
7. Tramitamos el 90% de las **incidencias relativas a las viviendas** propiedad de la EMVS, en un plazo menor o igual a 10 días naturales desde su presentación y, en ningún caso, en un plazo superior a 20 días naturales.
8. **El servicio de atención personalizada y cita previa** atenderá al 90% de las personas desde que cumplimenten el formulario web en menos de 15 días naturales y como máximo en 1 mes.
9. El personal de la oficina de la EMVS tiene una **preparación técnica adecuada y presta el servicio con un trato amable y cortes**. El objetivo es que al menos el 90% de las personas usuarias valoren la preparación técnica y el trato con una puntuación igual o superior a 8, en una escala de 0 a 10.
10. El personal de la oficina de la EMVS presta el **servicio con claridad y con un lenguaje comprensible**. El objetivo es que al menos el 90% de las personas usuarias valoren el lenguaje claro y comprensible con una puntuación igual o superior a 8, en una escala de 0 a 10.
11. En la sede de la EMVS prestamos un **servicio de calidad**. El objetivo es que al menos el 95% de las personas usuarias lo valoren con una puntuación igual o superior a 8, en una escala de 0 a 10
12. Contestamos el 90% de las **peticiones de información** en un plazo máximo de 15 días naturales desde su entrada y en ningún caso en un plazo superior a 1 mes.
13. 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 y emvs.es – Consultar [consultas generales /atención personalizada](#) twitter [@emvsmadrid](https://twitter.com/emvsmadrid)- 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](#).



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

Texto completo de esta Carta de Servicios | Aprobada 20/07/2019 –Certificada 8/01/2020- Evaluada 23/03/2022