




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](#).

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

[Texto completo de esta Carta de Servicios en madrid.es](#)

Aprobada 20/07/2017 -Certificada 08 /01/20- 2021 Evaluada 25/03/2021

Carta de Servicios 2021

EMVS (Empresa Municipal de la Vivienda y Suelo)

Un servicio público para facilitar el acceso a una vivienda digna y adecuada

23.310. demandantes de vivienda

14.072 viviendas gestionadas

10.970.000 € mantenimiento de nuestras viviendas

2.878 viviendas en construcción

150.000 consultas respondidas

Datos 2020

Qué SERVICIOS te ofrecemos

> Servicio de Acceso a la Vivienda

- Adjudicación de viviendas públicas en alquiler
- Mediación en el alquiler entre particulares: Programa Alquila Madrid (ALMA)

> Servicio de reparación de desperfectos del patrimonio de la EMVS

> Promoción de vivienda pública

> Atención a la ciudadanía

- Información, cita previa y registro
- 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

Medimos el grado de cumplimiento de nuestros compromisos de calidad y los [publicamos](#) anualmente.

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 ALMA**, en un plazo menor o igual a 6 días naturales, desde que se hace la valoración, en el 90 % 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 ALMA, **organizaremos 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**.
6. Tramitamos el 80% 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. En los puestos de información y registro de la sede de la EMVS **atendemos al 90% de las personas en menos de 30 minutos** y como máximo en 45 minutos.
9. **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.
10. El personal de la oficina de la EMVS tiene una **preparación técnica adecuada y presta el servicio con un trato amable y cortés**. El objetivo es que al menos el 85% 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.
11. 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 85% 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.
12. En la sede de la EMVS **prestamos un servicio de calidad**. El objetivo es que al menos el 85% de las personas usuarias lo valoren con una puntuación igual o superior a 8, en una escala de 0 a 10.
13. Contestamos el 85% 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.
14. 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.