



MADRID

vicealcaldía,
portavoz,
seguridad y
emergencias

Dirección General de Atención

a la Ciudadanía

Línea**madrid**

COMO GESTIONAR CITAS EN LA WEB

GUÍA DE USO



Línea**madrid**

Organización acreditada con
el Sello de Excelencia +500

Servicio de Implantación y Seguimiento de Servicios
SG Coordinación Servicios y Portal Institucional
Línea Madrid
Julio - 2024



INDICE

1. [ACCESO A CITA PREVIA](#)
2. [TIPOS DE ACCESO \(IDENTIFICADO, NO IDENTIFICADO\)](#)
3. [ACCESO IDENTIFICADO](#)
 1. [MEDIOS DE ACCESO IDENTIFICADO](#)
4. [MENU PRINCIPAL CITA PREVIA](#)
 1. [PEDIR CITA POR TRÁMITE](#)
 2. [PEDIR CITA POR OFICINA](#)
 3. [PEDIR CITA POR DIA](#)
 4. [CONSULTAR UNA CITA](#)
 5. [CANCELAR UNA CITA](#)
 6. [MODIFICAR UNA CITA](#)
5. [ACCESO NO IDENTIFICADO](#)



ACCESO A CITA PREVIA

Para acceder al sitio web del Ayuntamiento de Madrid donde se encuentra el Sistema de Cita Previa, por favor, diríjase en su navegador a la siguiente URL:

madrid.es/citaprevia



TIPO DE ACCESO SEGÚN FORMA DE IDENTIFICACIÓN

Lo primero que hay que hacer al acceder a Cita Previa es elegir el **tipo de acceso**:

- **Acceso Identificado** (Cl@ve PIN, Cl@ve Permanente, Cl@ve Móvil o Dnie/Certificado electrónico).
- **Acceso SIN Identificar** (habrá que aportar nombre, nº documento identificación, email y teléfono, posteriormente).



Cita Previa



Acceso Identificado

Acceso SIN Identificar



Volver al Índice



MADRID

vicealcaldía,
portavoz,
seguridad y
emergencias

Dirección General de Atención
a la Ciudadanía
Línea**m**adrid

MEDIOS DE ACCESO DISPONIBLES PARA ACCESO IDENTIFICADO



Medios de Acceso



Continúe con Cl@ve PIN



Continúe con Cl@ve Permanente



Continúe con Cl@ve Móvil



Continúe con DNle / Certificado electrónico

[Información sobre identificación y firma electrónica](#)

[Volver al Índice](#)



Línea**m**adrid
Organización acreditada con
el Sello de Excelencia +500

Servicio de Implantación y Seguimiento de Servicios
SG Coordinación Servicios y Portal Institucional
Línea Madrid
Julio - 2024



MADRID

vicealcaldía,
portavoz,
seguridad y
emergencias

Dirección General de Atención

a la Ciudadanía

Línea**madrid**

MENÚ PRINCIPAL DE CITA PREVIA

En el siguiente paso se podrá elegir la forma de pedir Cita Previa por:

- TRÁMITE
- OFICINA
- POR DÍA

Y también se podrán realizar las siguientes acciones sobre una cita concertada previamente:

- Consultar
- Cancelar
- Modificar



Cita Previa

1 Selección de trámite

2 Fecha y hora

3 Datos personales

4 Confirmación

Seleccione el trámite sobre el que quiere solicitar Cita Previa y su oficina

Cita Previa por trámite

Categoría

-- Seleccione --

Trámite

-- Seleccione --

Siguiente



Volver al Índice



Línea**madrid**

Organización acreditada con
el Sello de Excelencia +500

Servicio de Implantación y Seguimiento de Servicios
SG Coordinación Servicios y Portal Institucional
Línea Madrid
Julio - 2024



MADRID

vicealcaldía,
portavoz,
seguridad y
emergencias

Dirección General de Atención
a la Ciudadanía
Líneamadrid

PEDIR CITA PREVIA POR TRÁMITE (I)

Selecione
trámite y
oficina

Cita Previa

Nombre
Apellidos
Mi Perfil

Pedir Cita Previa
POR TRÁMITE

Pedir Cita Previa
POR OFICINA

Pedir Cita Previa
POR DÍA

Consultar Cita Previa

Cancelar Cita Previa

Modificar Cita Previa

1 Selección de trámite

2 Fecha y hora

3 Datos personales

4 Confirmación

Selecione el trámite sobre el que quiere solicitar Cita Previa y su oficina

Filtro de categoría para acotar
la búsqueda de los trámites

Cita Previa por trámite

Categoría

-- Seleccione --

Trámite

-- Seleccione --

Texto predictivo
Palabras clave

Siguiente



Líneamadrid

Organización acreditada con
el Sello de Excelencia +500

Servicio de Implantación y Seguimiento de Servicios
SG Coordinación Servicios y Portal Institucional
Línea Madrid
Julio - 2024



MADRID

vicealcaldía,
portavoz,
seguridad y
emergencias

Dirección General de Atención

a la Ciudadanía

Línea**madrid**

PEDIR CITA PREVIA POR TRÁMITE (II)

Pedir Cita Previa POR TRÁMITE	Pedir Cita Previa POR OFICINA	Pedir Cita Previa POR DÍA	Consultar Cita Previa	Cancelar Cita Previa	Modificar Cita Previa
① Selección de trámite	② Fecha y hora	③ Datos personales	④ Confirmación		

Selecione el trámite sobre el que quiere solicitar Cita Previa y su oficina

Cita Previa por trámite

Categoría

Contribuyente

Trámite

IVTM - Impuesto Vehículos Tracción Mecánica

Únicamente se podrá solicitar una cita al día para este trámite. La cita se solicitará a nombre del obligado al pago o del representante legal en las personas jurídicas. Podrá acudir un representante o autorizado debidamente acreditado con copia del DNI del obligado.

Si ya tiene solicitada una cita podrá solicitar una nueva si anula la cita ya concertada o una vez transcurra la cita.

Solicite una cita de este trámite para:



- Información general
- Autoliquidación del impuesto en caso de primera matriculación o rehabilitación del vehículo
- Elaboración de liquidaciones por altas-bajas, según los datos que figuren en la Dirección General de Tráfico.
- Comprobación de documentación para acogerse a exenciones y bonificaciones previamente a su presentación por registro. Sello provisional de exención.

Los trámites relativos a este impuesto también se pueden tramitar en línea en <https://madrid.es/ivtm>

Para más información del trámite pulse aquí

Selecione la oficina o puede [consultar la oficina con cita más temprana](#)

OAIC Sacramento

Siguiente

IMPORTANTE
LEER LOS AVISOS

Enlace a información del trámite en Madrid.es
Aviso definido para el trámite

Búsqueda de la primera
oficina con disponibilidad



Línea**madrid**

Organización acreditada con
el Sello de Excelencia +500

Servicio de Implantación y Seguimiento de Servicios
SG Coordinación Servicios y Portal Institucional
Línea Madrid
Julio - 2024

PEDIR CITA PREVIA / FECHA Y HORA

Se selecciona el día elegido entre los disponibles (los que están rodeados por la circunferencia azul) y a continuación se elige la hora de la cita:

1 Selección de trámite

2 Fecha y hora

3 Datos personales

4 Confirmación

Contribuyente

IBI - Catastro

OAIC Alcalá

Seleccione el tipo de atención:

Presencial ☒

Seleccione una fecha disponible para la Cita Previa:

JUL 2024

L

M

X

J

V

S

D

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

16

17

18

19

20

21

22

23

24

25

26

27

28

29

30

31

Siguiente

Seleccione una hora disponible para la Cita Previa:

8:30	8:45	9:00
9:15	9:30	9:45
10:00	10:15	10:30
10:45	11:00	11:15
11:30	11:45	12:00
12:15	12:30	12:45
13:00	13:15	13:30

Siguiente



MADRID

vicealcaldía,
portavoz,
seguridad y
emergencias

Dirección General de Atención

a la Ciudadanía

Línea**madrid**

PEDIR CITA PREVIA / COMPROBAR DATOS PERSONALES

Contribuyente ▶ Aplazamiento-Fraccionamiento de
deudas tributarias

jueves 11 de julio de 2024 a las 12:00

OAIC Ramón Power - C/ Ramón Power, 24

Tipo de atención: Presencial

Nombre *

Primer apellido *

Segundo apellido

Tipo de documento

DNI/NIF

Nº de documento *

Sexo

NSNC

Teléfono de contacto * ?

Confirmar teléfono *

Email *

Confirmar email *

Observaciones

Introduzca observaciones si aplica

Aparecerán nuestros datos personales para comprobarlos:

- Nombre completo
- Tipo y Documento de identidad
- Teléfono y correo electrónico
- Sexo
- Observaciones
- Datos necesarios dependiendo del trámite
- Información de Protección de Datos



Línea**madrid**

Organización acreditada con
el Sello de Excelencia +500

Servicio de Implantación y Seguimiento de Servicios
SG Coordinación Servicios y Portal Institucional
Línea Madrid
Julio - 2024



MADRID

vicealcaldía,
portavoz,
seguridad y
emergencias

Dirección General de Atención

a la Ciudadanía

Línea**madrid**

PEDIR CITA PREVIA / CONFIRMAR CITA

- 1 Selección de trámite
- 2 Fecha y hora
- 3 Datos personales
- 4 Confirmación



TODAVÍA NO HA CONCERTADO LA CITA
Revise la información y pulse Confirmar Cita

Trámite y oficina

Fecha y hora

Contribuyente ▶ IBI - Catastro
OAIC Alcalá - C/ Alcalá, 45

viernes 12 de julio de 2024 a las 10:00

Tipo de atención: Presencial

Datos personales

DNI - [REDACTED]

Nombre y apellido - [REDACTED]

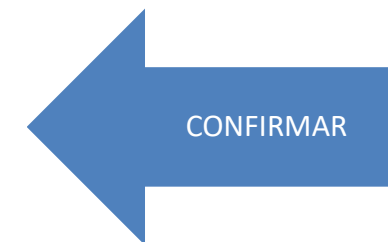
Teléfono - [REDACTED]

Email - [REDACTED]@[REDACTED].es

Cambiar fecha

Confirmar Cita

Finalmente se muestran los datos de la cita junto con los datos personales principales del ciudadano. Podemos cambiar la fecha o confirmar cita, haciendo clic en los dos botones que aparecen.



Línea**madrid**

Organización acreditada con
el Sello de Excelencia +500

Servicio de Implantación y Seguimiento de Servicios
SG Coordinación Servicios y Portal Institucional
Línea Madrid
Julio - 2024



MADRID

vicealcaldía,
portavoz,
seguridad y
emergencias

Dirección General de Atención
a la Ciudadanía
Líneamadrid

PEDIR CITA PREVIA / CITA CONCERTADA

Pedir Cita Previa
POR TRÁMITE

Pedir Cita Previa
POR OFICINA

Pedir Cita Previa
POR DÍA

Consultar Cita Previa

Cancelar Cita Previa

Modificar Cita Previa



Cita Previa concertada

En breve recibirá un email con la información de la cita

Código de la cita: OAIC-ALCALA/051368378

Trámite y oficina

Fecha y hora

Contribuyente > IBI - Catastro
OAIC Alcalá - C/ Alcalá, 45

viernes 12 de julio de 2024 a las 10:00

Tipo de atención: Presencial

Datos personales

DNI - [REDACTED]

Nombre y apellido - [REDACTED]

Teléfono - [REDACTED]

Email - [REDACTED]@[REDACTED].es

Justificante cita

Pedir otra cita



Líneamadrid

Organización acreditada con
el Sello de Excelencia +500

Servicio de Implantación y Seguimiento de Servicios
SG Coordinación Servicios y Portal Institucional
Línea Madrid
Julio - 2024

PEDIR CITA PREVIA / CORREO CONFIRMACIÓN DE CITA

Ayuntamiento de Madrid - Solicitud de cita

De: MadridCitaPrevía@madrid.es

Vista completa

9/07/2024 a las 15:53

MADRID

Cita Concertada

D./Dña. A. TORRES J*** *****
DNI: ****25555

Le informamos de que su cita con el Ayuntamiento de Madrid **ha sido concertada.**

Tipo de atención Presencial

Fecha y hora 12/07/2024 10:00 [Agregar calendario](#)

Oficina OAIC Alcalá, C/ Alcalá, 45

Trámite IBI - Catastro

Código de cita OAIC-ALCALA/*****

Documentación a aportar <https://madrid.es/go/ibi-catastro>

Por favor, en caso de no poder asistir, modifique o cancele esta cita:

CANCELAR CITA

MODIFICAR CITA

También puede hacerlo llamando al **teléfono 010** (914800010 si llama fuera del municipio de Madrid). De esta forma, alguien podrá asistir en su lugar. Actualmente hay cerca de un 25% de citas a las que no acude nadie.

Puede consultar en el Portal Institucional la [Carta de Servicios](#) del sistema de cita previa del Ayuntamiento de Madrid.

Importante: a través de este correo no se concertan citas previas. Utilice, por favor, el propio sistema disponible en la web pinchando [aquí](#), o a través del chat online línea Madrid.

Los datos personales que se recojan serán incorporados en la actividad de tratamiento Cita previa, con la finalidad de facilitar el contacto de la ciudadanía con los servicios municipales, mediante la concertación de citas previas. La responsabilidad es de la Dirección General de Atención a la ciudadanía, sita en la Calle Príncipe de Vergara 140, 28002 Madrid y con dirección electrónica: dgaciudadania@madrid.es.

Ante esta Dirección General podrá ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación de tratamiento, portabilidad y oposición, en cumplimiento de los artículos 15 al 22 del Reglamento 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, del 27 de abril de 2016. Más información en: [Datos de carácter personal en el Ayuntamiento de Madrid. Ejercicio de derechos](#).

El tratamiento de datos personales queda legitimado por el interés público, excepto en lo relativo a encuestas y estudios de satisfacción, en los que la legitimación será el consentimiento del interesado. Los datos personales recogidos podrán ser tratados por otras unidades municipales. Delegación de Protección de datos: oficprotecciondatos@madrid.es.

Puede consultar la información adicional en www.madrid.es/citaprevia/protecciondatos.



Volver al Índice



PEDIR CITA PREVIA / POR OFICINA O POR DÍA

El proceso para **solicitar una cita previa por oficina o por día** sigue **los mismos pasos** y conceptos básicos descritos en la sección de **solicitud de cita previa por trámite**. Para realizar una solicitud por oficina o por día, simplemente seleccione la opción correspondiente en el sistema y siga los pasos siguientes.



[Volver al Índice](#)



CONSULTAR CITA PREVIA (I/III)

Los datos de una cita concertada se pueden consultar en el correo electrónico recibido de confirmación.

También se puede consultar a través del sitio web de Cita Previa.

Para ello es necesario:

- Número del documento de identidad utilizado para concertar la cita
- Código de la cita




MADRID


vicealcaldía,
portavoz,
seguridad y
emergencias

Dirección General de Atención
a la Ciudadanía

Línea**madrid**

CONSULTAR CITA PREVIA (II/III)

 **MADRID** Cita Previa



Pedir Cita Previa
POR TRÁMITE

Pedir Cita Previa
POR OFICINA

Pedir Cita Previa
POR DÍA

Consultar Cita Previa

Cancelar Cita Previa

Modificar Cita Previa

Introduzca sus datos y el código de cita

Consultar Cita Previa

Tipo de documento

Nº de documento

DNI/NIF

Introduzca su número de documento

Código de la cita

Introduzca el código de su cita

Consultar cita

Introducir número de documento

Introducir código de la cita

© Ayuntamiento de Madrid

Cita Previa

[Ayuda](#) [Política de datos](#) [Contactar](#) [Política de Cookies](#) [Redes sociales](#) [Asistente virtual](#)



Línea**madrid**

Organización acreditada con
el Sello de Excelencia +500

**Servicio de Implantación y Seguimiento de Servicios
SG Coordinación Servicios y Portal Institucional
Línea Madrid
Julio - 2024**



CONSULTAR CITA PREVIA (III/III)

Introduciendo esos dos datos la aplicación muestra los datos de la cita:

Código de la cita: [CCFRANCISCOFATOU/051389566](#)

Trámite y oficina

Fecha y hora

Cultura > Información y otras gestiones en Centros Culturales
CC Francisco Fatou Villa de Vallecas - C/ Manuel Vélaz, 10
Tipo de atención: Presencial

lunes 29 de julio de 2024 a las 10:00

Datos personales

DNI - [REDACTED]

Nombre y apellido - [REDACTED]

Teléfono - [REDACTED]

Email - [REDACTED]

Observaciones -

Cancelar cita

Modificar cita

Justificante cita

Desde aquí, se puede acceder a tres opciones:

- Cancelar cita
- Modificar cita
- Generar un Justificante en formato pdf que confirma que la cita ha quedado concertada



[Volver al Índice](#)



CANCELAR CITA PREVIA (I/III)

En caso de no poder asistir es muy importante modificar o cancelar la cita.

1 de cada 4 personas que concierta citas en nuestras Oficinas no acude.

Esto repercute gravemente en la capacidad para atender a otras personas.

Una cita se puede cancelar desde el correo de confirmación.

También se puede cancelar desde el sitio web de Cita Previa.

En la opción Cancelar Cita Previa, nos hará falta:

- Número del documento de identidad utilizado para concertar la cita
- Código de la cita



MADRID

vicealcaldía,
portavoz,
seguridad y
emergencias

Dirección General de Atención
a la Ciudadanía
Línea**madrid**

CANCELAR CITA PREVIA (II/III)



Cita Previa



Pedir Cita Previa
POR TRÁMITE

Pedir Cita Previa
POR OFICINA

Pedir Cita Previa
POR DÍA

Consultar Cita Previa

Cancelar Cita Previa

Modificar Cita Previa

Introduzca sus datos y el código de cita

Introducir número de
documento

Cancelar Cita Previa

Tipo de documento

DNI/NIF

Nº de documento

Introduzca su número de documento

Código de la cita

Introduzca el código de su cita

Cancelar cita

Introducir código de
la cita

© Ayuntamiento de Madrid

Cita Previa

[Aviso legal](#), [Protección de datos](#), [Contactar](#), [Política de Cookies](#), [Redes sociales](#), [Asistente virtual](#)



Línea**madrid**

Organización acreditada con
el Sello de Excelencia +500

Servicio de Implantación y Seguimiento de Servicios
SG Coordinación Servicios y Portal Institucional
Línea Madrid
Julio - 2024



MADRID

vicealcaldía,
portavoz,
seguridad y
emergencias

Dirección General de Atención
a la Ciudadanía
Línea**madrid**

CANCELAR CITA PREVIA (III/III)

Cuando se muestra la información de la cita,
hay que hacer clic en el botón “Cancelar cita”

Confirmación de cancelación ×

¿Está seguro/a de que desea cancelar esta cita?

Trámite y oficina	Fecha y hora
Cultura > Información y otras gestiones en Centros Culturales CC Francisco Fatou Villa de Vallecas - C/ Manuel Véllez, 10 Tipo de atención: Presencial	lunes 29 de julio de 2024 a las 10:00

Datos personales

DNI - [REDACTED]
Nombre y apellido - [REDACTED]
Teléfono - [REDACTED]
Email - [REDACTED]
Observaciones - [REDACTED]

[Cancelar Cita](#)

La cita queda eliminada...

✓ La Cita Previa se ha eliminado

Trámite y oficina	Fecha y hora
Cultura > Información y otras gestiones en Centros Culturales CC Francisco Fatou Villa de Vallecas - C/ Manuel Véllez, 10 Tipo de atención: Presencial	lunes 29 de julio de 2024 a las 10:00

Datos personales

DNI - [REDACTED]
Nombre y apellido - [REDACTED]
Teléfono - [REDACTED]
Email - [REDACTED]
Observaciones - [REDACTED]

[Ir a página de inicio](#) [Cancelar otra cita](#)

... y se puede regresar a la página
de inicio o cancelar otra cita.

[Volver al Índice](#)



Línea**madrid**
Organización acreditada con
el Sello de Excelencia +500

Servicio de Implantación y Seguimiento de Servicios
SG Coordinación Servicios y Portal Institucional
Línea Madrid
Julio - 2024



MODIFICAR CITA PREVIA (I/III)

En caso de no poder asistir es posible modificar una cita.

Se puede modificar desde el correo de confirmación.

También se puede cancelar desde el sitio web de Cita Previa.

En la opción Modificar Cita Previa, nos hará falta:

- Número del documento de identidad utilizado para concertar la cita
- Código de la cita



MADRID

vicealcaldía,
portavoz,
seguridad y
emergencias

Dirección General de Atención
a la Ciudadanía
Línea**madrid**

MODIFICAR CITA PREVIA (II/III)

Cita Previa

Pedir Cita Previa
POR TRÁMITE

Pedir Cita Previa
POR OFICINA

Pedir Cita Previa
POR DÍA

Consultar Cita Previa

Cancelar Cita Previa

Modificar Cita Previa

Introduzca sus datos y el código de cita

Modificar Cita Previa

Tipo de documento

Nº de documento

DNI/NIF

Introduzca su número de documento

Código de la cita

Introduzca el código de su cita

Modificar cita

Introducir número de
documento

Introducir código de
la cita

© Ayuntamiento de Madrid

Cita Previa

[Aviso legal](#), [Protección de datos](#), [Contactar](#), [Política de Cookies](#), [Redes sociales](#), [Asistente virtual](#)



Línea**madrid**

Organización acreditada con
el Sello de Excelencia +500

Servicio de Implantación y Seguimiento de Servicios
SG Coordinación Servicios y Portal Institucional
Línea Madrid
Julio - 2024

MODIFICAR CITA PREVIA (III/III)

Cuando se introducen el número de documento y el código de la cita, el sistema vuelve al proceso de Pedir Cita Previa, en este caso, POR OFICINA, ya que permite modificarla sólo para el mismo tipo de trámite:

Código de la cita: OMICVICALVARO/051390465

¡Atención! No es posible modificar el trámite de la cita. Si necesita otro trámite ha de solicitar una cita nueva

Trámite y oficina

Fecha y hora

Consumo Consultas en oficinas municipales de
información al consumidor - OMIC
OMIC Vicalvaro - Avda. Real, 36

martes 16 de julio de 2024 a las 10:30

Tipo de atención: Telefónica

Datos personales

DNI - [REDACTED]

Nombre y apellido - [REDACTED]

Teléfono - [REDACTED]

Email - [REDACTED]

Campos adicionales

[REDACTED]

Modificar cita

Pedir Cita Previa POR TRÁMITE	Pedir Cita Previa POR OFICINA	Pedir Cita Previa POR DÍA	Consultar Cita Previa	Cancelar Cita Previa	Modificar Cita Previa
① Selección de trámite	② Fecha y hora	③ Datos personales	④ Confirmación		
i Seleccione la oficina en la que desea pedir Cita Previa					

Cita Previa por oficina

Oficina o unidad

Buscar...

-- Seleccione --

CONSUMO

OMIC -Central -

OMIC Arganzuela

OMIC Barajas

OMIC Carabanchel

Siguiente

 Volver al Índice



ACCESO NO IDENTIFICADO (I/II)

En el acceso no identificado, como inicialmente no hay que elegir entre medios de acceso (Clave, certificado digital, etc.) pasamos directamente a la selección de concertación por trámite/oficina/día o por acciones sobre una Cita Previa, Consultar/Cancelar/Modificar:



Se sigue el mismo proceso que en acceso identificado y cuando la cita ha sido seleccionada, pedirá los datos personales.

ACCESO NO IDENTIFICADO (II/II)

1

Selección de trámite

2

Fecha y hora

3

Datos personales

4

Confirmación

Facilitenos la siguiente información

Los datos proporcionados serán guardados en el sistema de cita previa, actualizando la información de contacto previamente almacenada

Contribuyente : IBI - Catastro
OAIC Alcalá - C/ Alcalá, 45

viernes 12 de julio de 2024 a las 11:00

Tipo de atención: Presencial

Nombre *

Introduzca su nombre

Primer apellido *

Introduzca su primer apellido

Segundo apellido

Introduzca su segundo apellido

Tipo de documento

Nº de documento *

Sexo

DNI/NIF

Introduzca su número de documento

NSNC

Teléfono de contacto * 

Confirmar teléfono *

Introduzca su número de teléfono

Confirme su número de teléfono

Email *

Confirmar email *

Introduzca su email

Confirme su email

Observaciones

Introduzca observaciones si aplica

Políticas de privacidad y protección de datos

☐ Estoy informado de los [términos legales](#), así como el tratamiento de mis datos de carácter personal según lo recogido en el apartado de información de Protección de Datos.

Una vez completados los datos personales, el proceso de revisión de la información, confirmación de la cita y recepción del email de confirmación es igual que en el acceso identificado.

 [Volver al Índice](#)