

2024

Carta de Servicios

Teléfono 010

Línea Madrid

Fecha de aprobación: 18 de mayo de 2006
Fecha de certificación: 15 de diciembre de 2023
Fecha de última evaluación: 12 de marzo de 2024



Este documento cumple las recomendaciones de Comunicación Clara del Ayuntamiento de Madrid
Puede conocer el proyecto y enviar sus sugerencias a través de www.madrid.es/comunicacionclara

ÍNDICE

1. Presentación.....	2
2. Servicios prestados	4
3. Compromisos de calidad.....	8
Medidas de subsanación	10
Seguimiento y evaluación.....	11
4. Derechos y responsabilidades	11
Derechos	11
Responsabilidades.....	12
5. Participación ciudadana	12
6. Datos de carácter general.....	13
Órgano directivo. Datos de contacto	13
Unidades prestadoras del servicio. Datos de contacto.....	13
Otros datos de interés	14
7. Normativa	14

1. Presentación

Teléfono gratuito 010 Línea Madrid, 24 horas todos los días del año

Madrid es una **ciudad comprometida con la gestión racional, justa y transparente de la administración local**. Las **relaciones con la ciudadanía** constituyen una **pieza fundamental** dentro de la actividad del Ayuntamiento de Madrid. La **información y la atención son derechos esenciales** en la relación entre la administración y la ciudadanía, tal y como lo recoge la Ordenanza Municipal de Atención a la Ciudadanía y Administración Electrónica (aprobada por el Pleno el 26/02/ 2019, publicada en el BOAM el 11/03/2019).

En el marco del Ayuntamiento de Madrid, **Línea Madrid** se configura como el **servicio integrador de la atención presencial, telefónica y telemática**, que permite a la ciudadanía acercar al Ayuntamiento de Madrid a través de cualquiera de los diferentes canales en función de sus necesidades y disponibilidades.

El **Teléfono 010 es el canal telefónico de la Red de Atención a la Ciudadanía de Línea Madrid**. A través del mismo se puede obtener **información** sobre el Ayuntamiento y la ciudad de Madrid, así como realizar numerosos tipos de **gestiones** sin necesidad de desplazamientos a las oficinas municipales. Estas gestiones y trámites son publicados en el Portal Institucional del Ayuntamiento de Madrid y se mantienen permanentemente actualizados.

La llamada al Teléfono 010 es gratuita y el coste de la llamada es abonado por el Ayuntamiento de Madrid.



Está disponible en **horario ininterrumpido, 24 horas todos los días del año**, con atención también en inglés y francés (de 8 a 22 horas de lunes a sábado y los domingos y festivos de 10 a 21 horas).

En aquellos casos en los que no se pueda proporcionar a la ciudadanía la información solicitada en el momento de su llamada, ésta se facilitará por correo electrónico o teléfono, si así se elige, en un plazo inferior a 3 días hábiles.

Con la aprobación de la **Ordenanza Municipal de Atención a la Ciudadanía y Administración Electrónica** quedan garantizados los **principios** por los que se prestará el servicio telefónico 010:

- Autenticidad
- Confidencialidad
- Integridad
- Disponibilidad
- Conservación de la información
- Protección de datos de carácter personal.

Con la aprobación de esta Carta de Servicios el Ayuntamiento de Madrid pone de manifiesto su compromiso con la calidad y con la mejora continua de los servicios que presta. Con ella pretende alcanzar los siguientes **objetivos**:

- Hacer visibles ante la ciudadanía los servicios que presta el Teléfono y las condiciones en que se prestan.
- Dar a conocer las responsabilidades y compromisos que se adquieren de prestar los servicios con unos determinados niveles o estándares de calidad.
- Dar a conocer los derechos de la ciudadanía en relación con esos servicios y las responsabilidades y obligaciones que contraen al recibirlos.
- Mejorar la calidad de los servicios prestados.
- Promover la participación ciudadana.
- Aumentar el grado de satisfacción de la ciudadanía con los servicios prestados.
- Dar una imagen de transparencia en la prestación del servicio.
- Hacer patente el valor del trabajo de las personas que prestan el servicio y su esfuerzo constante por mejorarlo.

En el Ayuntamiento de Madrid están **vigentes** en la actualidad en el ámbito de Línea Madrid las siguientes Cartas de Servicios, además de la del 010:

- Oficinas de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid
- Portales Web
- Cita Previa
- Registro

Teléfono 010 Línea Madrid en cifras

3.805.236	6.265.423	2.952.028	3.313.395	8,81
llamadas atendidas	servicios prestados	informaciones generales	gestiones realizadas	Satisfacción ciudadana Teléfono 010

Datos 2023

2. Servicios prestados

El servicio telefónico de atención a la ciudadanía del Ayuntamiento de Madrid se presta todos los días del año, las 24 horas del día, tanto desde el Teléfono 010 Línea Madrid como a través del número 914800010, por si se llama desde fuera del municipio de Madrid. El servicio se presta en inglés y francés, en horario de lunes a sábado de 08 a 22 horas, domingos y festivos de 10 a 21 horas.

También se pone a disposición de las personas mayores de 65 años para sus trámites, o en representación de otro/s mayor/es de 65 años, el teléfono 900111065, con atención prioritaria.

El servicio 010 es el canal telefónico de atención al ciudadano Línea Madrid a través del cual es posible obtener información sobre el Ayuntamiento y los servicios que presta y, en general, sobre la ciudad de Madrid en todos aquellos temas de interés para la ciudadanía. Este servicio ofrece la posibilidad de realizar gestiones sin necesidad de desplazamientos innecesarios a las oficinas municipales.

Los servicios prestados son:

Información general sobre:

- Administración Pública.
- Catastro.
- Cultura.
- Comercio y Consumo.
- Deportes.
- Documentos Personales (Padrón).
- Educación.
- Hacienda y Economía.
- Identificación electrónica.
- Igualdad.
- Medio Ambiente.
- Movilidad y Transportes.
- Objetos perdidos.

- Ocio.
- Oposiciones y empleo.
- Sanidad.
- Seguridad Ciudadana.
- Servicios Sociales.
- Urbanismo y Vivienda.

En aquellos casos en los que no se pueda proporcionar la información solicitada en el momento de la llamada, ésta se facilitará por correo electrónico o teléfono, si así se elige, en un plazo máximo de 3 días hábiles.

Información personalizada, gestiones y trámites sobre:

Avisos de incidencias y peticiones.

- Alta, consulta del estado y reiteración de incidencias sobre:
 - Alumbrado público.
 - Aparcamiento regulado. (Incluyendo la atención del teléfono 900 505 463)
 - Árboles y parques.
 - Áreas infantiles, áreas de mayores y circuitos.
 - Calzadas y aceras.
 - Cubos y contenedores.
 - Fuentes.
 - Limpieza de espacios públicos.
 - Mobiliario urbano.
 - Papeleras.
 - Plagas.
 - Retirada de elementos (muebles y enseres, animales muertos).
 - Río manzanares.
 - Señales y semáforos.
 - Vehículos abandonados.
- Peticiones o ampliación de elementos:
 - Alumbrado público.
 - Áreas infantiles, áreas de mayores y circuitos.
 - Calzadas y aceras.
 - Fuentes.
 - Mobiliario urbano.
 - Señales y semáforos.

Centros abiertos y centros abiertos especiales:

- Información general y personalizada.

Cita previa:

- Alta y consulta de cita previa para las Oficinas Municipales y/o Servicios que requieran cita previa.
- Anulación de cita previa.
- Recordatorio de citas para determinadas Oficinas o Servicios.

Multas y sanciones de tráfico:

- Consulta y pago con tarjeta de sanciones de tráfico
- Consulta al archivo digital de multas
- Identificación del conductor en Multas

Padrón

- Consulta personal al Padrón Municipal de Habitantes y Censo electoral.
- Solicitud de justificantes de empadronamiento y envío postal y/o electrónico de los mismos al domicilio del/la solicitante: volantes de empadronamiento, individual o familiar, y certificados, o mediante correo electrónico en caso de urgencia: certificados de empadronamiento, individual o familiar.
- Información sobre el Padrón Telemático.

Servicio de transferencia de llamadas de emergencias al Samur Social.

- Transferencia de llamadas desde el 010 al SAMUR Social, para casos de urgencia social.

Servicio alquiler de bicicletas públicas (BICIMAD)

- Información general.

Servicio de Estacionamiento Regulado (SER)

- Información personalizada.
- Información del parquímetro más cercano.
- Gestión de alta, baja y de renovación de autorizaciones.
- Domiciliaciones.
- Modificaciones de datos y de vehículos de sustitución.
- Pago de abonaré

**Madrid Zona de Bajas Emisiones (ZBE).
(ZBEDEP Distrito Centro y Plaza Elíptica.)**

- Información personalizada.
- Gestión de altas y bajas de personas, garajes, plazas PAR y vehículos.
- Envío de código de identificación.
- Gestión de invitaciones de personas empadronadas.

Servicio de Teleasistencia:

- Solicitud de la ayuda y alta de domiciliación de Teleasistencia
- Consulta sobre el estado de tramitación de solicitudes o incidencias

Tributos Municipales:

- Cambio del domicilio fiscal para: IAE, IBI, IVTM, y PASOV.
- Consulta particular de deudas tributarias, en periodo voluntario y en ejecutiva para: IAE, IBI, IVTM, y PASOV y TRU.
- Domiciliación bancaria: IAE, IBI, IVTM, y PASOV.



- Pago a la Carta del Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI).
- Solicitud y envío de duplicados de abonares en periodo de liquidación: IAE, IBI, IVTM, PASOV, Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (IIVTNU - PLUSVALÍA), Tasa de Residuos Urbanos de Actividades (TRUA).
- Solicitud y envío de duplicados de recibos en periodo voluntario de pago de impuestos: Impuesto sobre Actividades Económicas (IAE), Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI), Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM) y Tasa de Paso de Vehículos (PASOV).
- Tramitación del pago con tarjeta de tasas y tributos en periodo voluntario y ejecutivo.

Tarjeta Azul:

- Información personalizada
- Estado de tramitación
- Gestión de incidencias.

Urbanismo:

- Consulta personalizada de ITE

Objetos perdidos:

- Información personalizada para la localización de un objeto

Ayuda a la navegación por la web y sede municipal:

- Ayuda en la localización de contenidos o trámites de la web

Campañas de llamadas salientes:

- Promoción de servicios: Domiciliación, PAC, servicios electrónicos, ...
- Asistencia a ciudadanos en situaciones especiales: mayores, extranjeros, ...
- Información de cambios en los servicios: replanificación de citas, cierre de oficinas
- ...

Otras gestiones:

- Pago sanciones administrativas.
- Consulta del Registro

Sugerencias, felicitaciones y reclamaciones:

- Gestionar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones remitidas por la ciudadanía.
- Informar sobre su estado de tramitación.

Algunos de los trámites y gestiones objeto de la Carta de servicios del Teléfono 010 Línea Madrid pueden realizarse a través del resto de **Canales de atención a la ciudadanía de Líneamadrid:**

- Servicio presencial, que se presta a través de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía.
- Servicio telemático, que se presta a través del portal institucional del Ayuntamiento de Madrid www.madrid.es y a través de diferentes redes sociales, X, antes twitter, (@LineaMadrid), aplicaciones móviles y mensajería instantánea.

Así como del resto de Canales de atención a la ciudadanía:

- Sede electrónica del Ayuntamiento de Madrid
- Oficinas de atención especializada
- Oficinas de asistencia en materia de registro

Horario del servicio:

24 horas / 365 días.

Coste del servicio:

Gratuito desde el 1 de marzo de 2019 (las llamadas al 914 800 010 las facturará el operador como cualquier otra llamada a números fijos de Madrid)

3. Compromisos de calidad

Compromiso 1. Ofrecemos un servicio ágil, rápido y eficaz. Se reciben al menos el 80% del número total de intentos de llamada.

- Indicador 1.1. Intentos de llamadas. Indicador informativo
 - Indicador 1.2. Llamadas recibidas. Indicador informativo.
 - Indicador 1.3. Porcentaje de llamadas recibidas sobre el total del número de intentos de llamada.
-

Compromiso 2. Atendemos al menos el 80% de las llamadas recibidas.

- Indicador 2.1. Llamadas atendidas. Indicador informativo.
 - Indicador 2.2. Porcentaje de llamadas atendidas sobre el total de llamadas recibidas.
-

Compromiso 3. Al menos el 80% de las personas estarán satisfechas con el tiempo de espera en ser atendidas.

- Indicador 3.1. Porcentaje de personas satisfechas con el tiempo de espera en ser atendidas.
-

Compromiso 4. En aquellos casos en los que no se pueda proporcionar la información solicitada inmediatamente, ésta se facilitará por correo electrónico o teléfono, si así se elige, en el 90% de los casos, en un plazo inferior a 3 días hábiles y nunca superior a 7 días hábiles.

- Indicador 4.1. Porcentaje de llamadas escaladas al tercer nivel de información general respondidas en menos de 3 días hábiles.
 - Indicador 4.2. Porcentaje de llamadas escaladas al tercer nivel de información general respondidas en menos de siete días hábiles.
-

Compromiso 5. Utilizamos un lenguaje claro y comprensible y proporcionamos un trato amable y cortés. El 90% de las personas usuarias estarán satisfechas o muy satisfechas con el trato recibido y el lenguaje empleado. La valoración dada al trato recibido y al lenguaje empleado será igual o superior a 7, en una escala de 0 a 10.

- Indicador 5.1. Porcentaje de personas usuarias satisfechas o muy satisfechas con el trato recibido.
 - Indicador 5.2. Valoración dada al trato recibido.
 - Indicador 5.3. Porcentaje de personas usuarias satisfechas o muy satisfechas con el lenguaje empleado.
 - Indicador 5.4. Valoración dada al lenguaje utilizado.
-

Compromiso 6. Contamos con un personal altamente cualificado y profesional. Los agentes reciben una formación inicial de 100 horas y al menos 20 horas anuales de formación continua. Se realizan auditorias cuatrimestrales para evaluar la idoneidad de su atención; el 90 % de las respuestas serán positivas y/o mejorables.

- Indicador 6.1. Horas formación inicial recibida por los agentes del Teléfono 010 Línea Madrid.
 - Indicador 6.2. Horas de formación continua recibida por los agentes del Teléfono 010 Línea Madrid.
 - Indicador 6.3. Porcentaje de respuestas positivas y/o mejorables en relación con el total de llamadas realizadas en cada auditoría.
-

Compromiso 7. Prestamos un servicio de calidad: la valoración de las personas usuarias al Teléfono 010 Línea Madrid será igual o superior a 8, en una escala de 0 a 10 y más del 90% de las personas usuarias estarán satisfechas o muy satisfechas con el servicio recibido, con su utilidad y con la cualificación y profesionalidad de los agentes.

- Indicador 7.1. Porcentaje de personas usuarias satisfechas o muy satisfechas con el servicio prestado.
 - Indicador 7.2. Valoración del Teléfono 010 Línea Madrid.
 - Indicador 7.3. Valoración de la utilidad del Teléfono 010 Línea Madrid.
 - Indicador 7.4. Valoración de la cualificación y profesionalidad de los agentes.
-

Compromiso 8. Contestamos al menos, el 90% de 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.

- Indicador 8.1. Reclamaciones, Sugerencias, y Felicitaciones tramitadas relativas a los servicios prestados por el Teléfono 010 Línea Madrid. Indicador informativo.
- Indicador 8.2. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas al Teléfono 010 Línea Madrid contestadas como máximo en 30 días naturales.
- Indicador 8.3. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas al Teléfono 010 Línea Madrid contestadas como máximo en 2 meses.

Medidas de subsanación

Quienes consideren que se ha incumplido alguno de los compromisos anteriores pueden comunicarlo a través del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid (los canales establecidos para su presentación se enumeran

en apartado 2 de esta Carta de Servicios). En caso de incumplimiento, se les enviará un escrito informando de las causas por las que el compromiso no pudo cumplirse, así como de las medidas adoptadas para corregir la deficiencia detectada, si fuera posible.

Seguimiento y evaluación

Los resultados de los indicadores establecidos para medir el cumplimiento de los compromisos se pueden consultar en: www.madrid.es, en [Ayuntamiento/Calidad y Evaluación/Modelos de Calidad y Excelencia/Cartas de Servicios](#). Estos resultados son evaluados anualmente.

4. Derechos y responsabilidades

Derechos

Los principales derechos de la ciudadanía en general y de las/os usuarias/os de los servicios objeto de esta Carta, recogidos básicamente en la normativa relativa a régimen jurídico de las Administraciones Públicas, procedimiento administrativo común, transparencia y protección de datos, son:

- Ser tratados con respeto y deferencia.
- Recibir información sobre el servicio que se presta.
- Conocer la identidad del personal bajo cuya responsabilidad se presta el servicio.
- Ser objeto de una atención directa y personalizada.
- Elegir el canal presencial, telefónico o electrónico a través del cual relacionarse con el Ayuntamiento (salvo que estén obligadas a relacionarse a través de medios electrónicos).
- Exigir responsabilidades a su Administración y personal cuando así corresponda legalmente.
- Presentar sugerencias, reclamaciones y felicitaciones sobre el funcionamiento de los servicios.
- A la protección de datos de carácter personal y en particular a su seguridad y confidencialidad.

Además, las/os usuarias/os del Teléfono 010 Línea Madrid tienen derecho a:

- Recibir contestación (del operador o del sistema) a la llamada realizada, en un horario ininterrumpido (24 horas, 365 días al año).
- Recibir la información o gestión municipal solicitada, dentro de las competencias del Teléfono 010.
- Ser atendidos por personal con formación especializada, para recibir respuestas adecuadas a la solicitud de información o gestión.

Responsabilidades

- Mantener siempre una actitud correcta y de respeto hacia el personal de atención telefónica del 010 Línea Madrid.
- Para la realización de ciertas gestiones y trámites, facilitar los datos de identificación oportunos.
- Para recibir la información diferida en el plazo establecido, suministrar los datos de contacto necesarios para la devolución de la llamada, o envío de la respuesta por correo electrónico.

5. Participación ciudadana

El Ayuntamiento de Madrid realiza una apuesta fuerte por el desarrollo y puesta en marcha de los procesos que garanticen el derecho de la ciudadanía a participar en la toma de decisiones junto con los poderes públicos. **Las vías de participación** establecidas son:

- **Propuestas ciudadanas:** propuestas de actuación en asuntos de competencia municipal o interés local. Cuando alcanzan los apoyos requeridos, pueden someterse a debate y votación final, decidiendo entre todas y todos las que se llevan a cabo (mayoría simple de los participantes).
- **Audiencias públicas:** el Ayuntamiento invita a la ciudadanía a participar en cuestiones especialmente significativas de la acción municipal y en función de lo que se decida mayoritariamente, se definirán las actuaciones a realizar.
- **Debates ciudadanos:** la ciudadanía puede compartir su opinión sobre temas que les preocupan relacionados con la ciudad de Madrid.
- **Presupuestos participativos:** permiten que la ciudadanía decida de manera directa a qué se destina una parte del presupuesto municipal.
- **Iniciativas populares:** iniciativas normativas e iniciativas ciudadanas para promover actividades de interés público.
- **Proposiciones al Pleno y a las Juntas de Distrito y ruegos y preguntas** en las sesiones plenarias del Distrito correspondiente.
- **Pleno Abierto:** jornadas de puertas abiertas en las que se puede participar formulando preguntas o propuestas para la Alcaldía y los grupos políticos del Ayuntamiento.
- **Foros Locales, Consejos Sectoriales y Consejo Director de la Ciudad:** órganos y espacios colegiados de participación.

- **Sondeos de opinión, encuestas de satisfacción y paneles ciudadanos:** instrumentos a través de los cuales se conoce la opinión y grado de satisfacción ciudadana con las políticas y servicios municipales.
- **Sistema de Sugerencias y Reclamaciones:** permite a la ciudadanía ejercer su derecho a presentar sugerencias relativas a la creación, ampliación o mejora de los servicios prestados por el Ayuntamiento de Madrid, reclamaciones por deficiencias, tardanzas, desatenciones, incidencias no atendidas o cualquier otra anomalía en su funcionamiento, y también felicitaciones.

A través de decide.madrid se pueden presentar propuestas, someter a audiencia pública las cuestiones más relevantes del gobierno de la Ciudad y participar en la elaboración de los Presupuestos del Ayuntamiento.

Además, en relación al Teléfono 010 Línea Madrid municipal se puede participar por las siguientes vías:

- en Facebook: <https://es-es.facebook.com>
- en X - Twitter: <https://twitter.com> a través de la página web del [Teléfono 010 Líneamadrid](#) se realizan encuestas sobre temas de interés que pueden ser de utilidad para conocer las demandas de la ciudadanía.
- a través de las encuestas de satisfacción a las personas usuarias de del Teléfono 010; se realizan periódicamente con el fin de conocer su opinión y grado de satisfacción con la atención y el servicio recibido.

6. Datos de carácter general

Órgano directivo. Datos de contacto

Área de Gobierno de Vicealcaldía, Portavoz, Seguridad y Emergencias.

Dirección General de Atención a la Ciudadanía.

C/ Príncipe de Vergara nº 140, 4ª planta (28002 Madrid)

Tfno.: 915 884 842

dgaciudadania@madrid.es

Unidades prestadoras del servicio. Datos de contacto

Departamento de Atención Telefónica, de la Subdirección General de Atención a la Ciudadanía.

Subdirección General de Atención a la Ciudadanía

C/ Príncipe de Vergara nº 140. 4ª planta

28002 Madrid

Tel.: 915 800 241

sgatciudadania@madrid.es

Departamento de Atención Telefónica

C/ Príncipe de Vergara nº 140. 4ª planta

28002 Madrid

Tel.: 915 882 253

departamento010@madrid.es

Otros datos de interés

Desde 2012 Línea Madrid es titular del sello de excelencia europea EFQM 500+. Dicho reconocimiento se refiere a todos los canales (Teléfono 010, Oficinas de Atención a la Ciudadanía y www.madrid.es) y servicios de Línea Madrid. Con fecha 24 de julio de 2018, la Dirección General de Gobernanza Pública (Ministerio de Política Territorial y Función Pública) ha certificado que LÍNEA MADRID, ha acreditado la **consolidación del nivel de excelencia conforme al Modelo EFQM para la renovación del sello de Nivel + 500 puntos**.

Desde julio de 2021, Líneamadrid es titular de la Certificación de la Excelencia en la Gestión CAF +500. Dicho reconocimiento CAF +500 alcanza a todos los canales (Teléfono 010, Oficinas, madrid.es y [@lineamadrid](https://twitter.com/lineamadrid)) y servicios de Línea Madrid.

A través del **portal de datos abiertos** (datos.madrid.es) se ofrecen ficheros de datos detallados y en formatos reutilizables del Teléfono 010 Línea Madrid. Estos datos son muy útiles para realizar análisis, estudios, desarrollar aplicaciones o cualquier otra finalidad de interés para la ciudadanía.

7. Normativa

Normativa municipal, estructura y competencias

- Ordenanza Municipal de Atención a la Ciudadanía y Administración Electrónica (aprobada por el Pleno el 26/02/ 2019, publicada en el BOAM el 11/03/2019).
- Decreto del Alcalde por el que se establece el número, denominación y competencias de las Áreas en las que se estructura la Administración del Ayuntamiento de Madrid.
- Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid de organización y competencias del Área de Gobierno de Vicealcaldía.

Además de la normativa general relativa al régimen local, procedimiento administrativo, régimen jurídico de las Administraciones Públicas, atención a la ciudadanía, transparencia, participación ciudadana, protección de datos, etc., la normativa específica relativa a los servicios objeto de esta Carta de Servicios es:

Normativa específica. Leyes y Reales Decretos

- Artículo 51 de la Constitución Española de 1978.
- Reglamento General en materia de Protección de Datos, de 25 de mayo de 2018
- Normativa específica en materia de haciendas locales.
- Normativa específica en materia de estadística.
- Normativa específica en materia de medio ambiental.
- Normativa específica en materia de consumo.
- Normativa específica en materia de servicios sociales y mayores.