

Carta de Servicios 2026

Oficina de Objetos Perdidos

78.208	6.230	154.424	41.716	62.557	8,5
Objetos recibidos	Objetos devueltos	Objetos en custodia	Personas atendidas	Objetos reutilizados	Satisfacción ciudadana

Datos 2025



Qué SERVICIOS te ofrecemos

- > Información a la ciudadanía sobre cualquier duda o aclaración relacionada con los objetos perdidos en la ciudad de Madrid.
- > Recepción de los objetos perdidos entregados por la ciudadanía, taxis, Correos, Metro de Madrid, EMT, AENA, RENFE y ADIF, entre otros.
- > Custodia de los objetos perdidos durante 2 años.
- > Entrega de los objetos a las personas halladoras, si el propietario/a no los ha reclamado en el plazo de 2 años.
- > Si los objetos no han sido retirados en 2 años, se clasifican para su aprovechamiento por la corporación, se donan, se subastan, se reciclan o se destruyen.
- > Gestión de las sugerencias, felicitaciones y reclamaciones e información sobre su estado de tramitación.

Qué COMPROMISOS de calidad asumimos

1. Contestamos las peticiones de información recibidas a través del correo electrónico o de la web en 1 día hábil y nunca en más 2 días hábiles.
2. Damos una segunda vida a los objetos, una vez han pasado a ser propiedad municipal, mediante cesión municipal, donación, subasta o reciclaje.
3. Elaboramos catálogos de objetos y enseres para cesión a unidades municipales y para donación a las entidades colaboradoras con convenio en vigor.
4. Prestamos una atención presencial personalizada y amable.
5. Disponemos de unas instalaciones y equipamientos adecuados.
6. La oficina de objetos perdidos presta un servicio global de calidad.
7. Contestamos 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](https://www.madrid.es) – Tramitar [sede.madrid.es](https://www.sede.madrid.es) – Sugerir, felicitar, reclamar [madrid.es/contactar](https://www.madrid.es/contactar) – Iniciar un debate o hacer una propuesta [decide.madrid.es](https://www.decide.madrid.es) – Participar [madrid.participa](https://www.madrid.participa) – Acceder a los datos abiertos [datos.madrid.es](https://www.datos.madrid.es) – Hacerte voluntaria/o [voluntariospormadrid.madrid.es](https://www.voluntariospormadrid.madrid.es). También en el teléfono gratuito [010](https://www.010) (o 914 800 010 desde fuera de Madrid) y en las [Oficinas de Atención a la Ciudadanía](#).

