

Carta de Servicios 2023

# Teléfono 010 de Líneamadrid

Datos 2021

|                       |                        |                            |                         |                           |
|-----------------------|------------------------|----------------------------|-------------------------|---------------------------|
| 3.644.771             | 5.844.145              | 2.761.340                  | 3.082.805               | 8,45                      |
| llamadas<br>atendidas | servicios<br>prestados | informaciones<br>generales | gestiones<br>realizadas | satisfacción<br>ciudadana |



## Qué SERVICIOS te ofrecemos

### > 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 siempre en un plazo máximo de 3 días (72 horas) hábiles.

### > Información personalizada, gestiones y trámites sobre:

- Avisos de incidencias y peticiones
- Centros abiertos y Centros Abiertos Especiales,
- Cita previa,
- Comercio y Consumo (apoyo a la Oficina Municipal de Información al Consumidor – OMIC),
- Multas y sanciones de tráfico,
- Padrón,
- Servicio de Estacionamiento Regulado (SER),
- Madrid Zona de Bajas Emisiones (ZBE). ZBEDEP Distrito Centro y Plaza Elíptica
- Servicio de Teleasistencia,
- Servicio de transferencia de llamadas de emergencia al Samur Social.
- Tributos Municipales,
- Tarjeta Azul,
- Urbanismo,
- Objetos perdidos,
- Ayuda a la navegación por la web y sede municipal
- Campañas de llamadas salientes
- Otras gestiones: Censo de ayuda a personas refugiadas: inscripción en el censo, Pago de sanciones administrativas, Consulta del Registro.

### > Sugerencias, Felicitaciones y Reclamaciones

**Horario: Ininterrumpido**, 24 horas todos los días del año. Servicio también disponible a través del número 915 298 210, con el prefijo 34 si llama desde fuera de España. Atención en inglés y francés, de 8 a 22 horas, de lunes a sábado, y domingos y festivos de 10 a 21 horas.

## Qué COMPROMISOS de calidad asumimos

1. Ofrecemos un **servicio ágil, rápido y eficaz**. Se reciben al menos el 70% del número total de intentos de llamada.
2. **Atendemos** al menos el 80% de las **llamadas recibidas**.
3. Al menos el 80 % de las personas estarán **satisfechas** con el **tiempo de espera** en ser atendidos.
4. En aquellos casos en los que **no se pueda proporcionar la información solicitada inmediatamente**, ésta se facilitará respondiendo telefónicamente, en el 90% de los casos, en un plazo inferior a 3 días (72 horas hábiles) y nunca superior a 7 días.
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.
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.
7. Prestamos un **servicio de calidad**: la **valoración de las personas usuarias** al Teléfono 010 Línea Madrid será igual o superior a 7, 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.
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.

---


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

---

### 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](#) (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](#)