

Carta de Servicios 2026

Teléfono 010 de Líneamadrid

Datos 2025

3. 436.033	6.208.424	2.848.442	3.359.982	8,91
Llamadas atendidas	Servicios prestados	Informaciones generales	Gestiones realizadas	Satisfacción 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 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
- Centros abiertos y Centros Abiertos Especiales,
- Cita previa,
- Comercio y Consumo,
- 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,
- Campañas de llamadas salientes
- Otras gestiones: 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 914 800 010, con el prefijo 34 si llama desde fuera de España. Atención en inglés, de 8 a 22 horas, de lunes a sábado, y 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 900 111 065, con atención prioritaria.

Qué COMPROMISOS de calidad asumimos:

1. Prestamos a la ciudadanía un servicio eficiente orientado a minimizar el rechazo por saturación, garantizando una respuesta ágil.
2. Trabajamos para atender la mayor cantidad de llamadas de la ciudadanía.
3. Nos esforzamos por reducir al mínimo los tiempos de espera, de modo que la ciudadanía sea atendida con la mayor rapidez posible y sin demoras innecesarias.
4. Garantizamos que, cuando la información solicitada por la ciudadanía no pueda facilitarse de manera inmediata, sea proporcionada en el menor tiempo posible.
5. Empleamos un lenguaje claro y comprensible, y ofrecemos a la ciudadanía un trato amable y respetuoso.
6. Impulsamos la formación continua y la mejora profesional de nuestro equipo, reforzando sus competencias para ofrecer una atención de máxima calidad a la ciudadanía.
7. Ofrecemos a la ciudadanía una experiencia satisfactoria y una atención profesional.
8. Contestamos 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 [SYR](#) - 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 914 800 010 desde fuera y dentro de Madrid) y en las [Oficinas de Atención a la Ciudadanía](#). También en el teléfono 900111065 si es persona mayor de 65 años, o en representación de otro/s mayor/es de 65 años.



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