

1.956.459 Citas concertadas	1.513.060 Citas atendidas	197 Oficinas con cita previa	343 agendas	99 trámites con cita previa
--	--	---	-----------------------	--



Qué SERVICIOS te ofrecemos

> La Cita Previa se presta a través de los siguientes canales: telemático (Portal Web Municipal: www.madrid.es/citaprevia, Canal Twitter @lineamadrid, Messenger de Facebook @lineamadrid, Chat de Línea Madrid, telefónico 010 (914 800 010 si llama desde fuera o desde dentro de la ciudad de Madrid) y presencial.

- > Información sobre gestiones y trámites para los que es necesaria cita previa.
- > Concertar, consultar, modificar y eliminar cita previa.
- > Envío de confirmación y recordatorio de cita previa.
- > Coordinación y apoyo funcional a las unidades gestoras que realizan cita previa.
- > Gestionar las sugerencias, felicitaciones y reclamaciones.

Horario: canal telefónico y telemático: todos los días del año, 24 horas. Oficinas de Atención a la Ciudadanía (consultar horarios)

Qué COMPROMISOS de calidad asumimos

1. Prestamos un **servicio de calidad**, de modo que las personas usuarias están satisfechas o muy satisfechas con la gestión global en el 85% de los casos.
2. Se pueden concertar citas previas por parte de la ciudadanía **24 horas del día, todos los días del año**, a través de los canales telefónico, redes sociales y web, para ser atendido en las oficinas municipales. La satisfacción de la ciudadanía de poder concertar cita a cualquier hora del día es del 85%.
3. La satisfacción de la ciudadanía con la **utilidad** de la cita previa para ser atendidos en oficinas y dependencias municipales y así evitar esperas es del 75%.

4. La **información facilitada** para realizar la gestión requerida a través del servicio de cita previa es **clara y coherente**, de forma que las personas usuarias están satisfechas o muy satisfechas con la información facilitada para la gestión para la que se concierta la cita en el 87% de los casos.
5. El tiempo entre la fecha de concertación (**solicitud**) y la fecha de asignación de la cita (**atención**) **no supera la media de 20 días** en cualquiera de las oficinas municipales en promedio mensual. El porcentaje de citas cuyo tiempo entre la solicitud y la fecha de atención supere los 31 días, no excederá del 10% del total de citas asignadas
6. La unidad coordinadora de cita previa imparte **acciones formativas** en el uso de la aplicación de gestión centralizada de cita a los profesionales de las unidades gestoras que se van a incorporar al sistema de cita previa, en un 80% de los casos antes de 30 días naturales de la fecha en la que esté prevista su incorporación al mismo y el 20% restante, en menos de 45 días naturales.
7. La unidad coordinadora de cita previa procede a **crear, modificar o cerrar agendas** de citas en un plazo inferior a 6 días hábiles desde la recepción de toda la información necesaria para poder configurarlas en el 90% de las peticiones. El 10% restante, en el plazo inferior a 8 días hábiles.
8. La unidad coordinadora de cita previa procede a dar de **alta, baja o modificar** el perfil de los profesionales en la aplicación gestión centralizada de cita previa, en menos de 5 días hábiles en el 90% de las peticiones que realizan las unidades gestoras, desde la fecha en que se reciba toda la información necesaria. El 10% restante en un plazo de 9 días hábiles.
9. Contestaremos el **60% de 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 - 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](tel:010) (o 914 800 010 desde dentro y fuera de Madrid) y en las [Oficinas de Atención a la Ciudadanía](#).



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

[Carta de Servicios en www.madrid.es](http://www.madrid.es) / Aprobada: 24/05/2014 - Certificada: 15/12/2023 - Evaluada: 28/03/2023