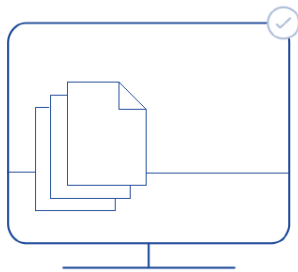


Carta de Servicios 2021

Registro

Datos 2020

47	937.235	621.182	316.053	112.641
Oficinas de registro presencial	Anotaciones de entrada	Anotaciones de entradas presenciales	Anotaciones de entradas cauce electrónico	Anotaciones de entradas remitidas a otras Administraciones Públicas



Qué SERVICIOS te ofrecemos

- > Registro de la documentación presentada cuyo destino es el Ayuntamiento de Madrid y otras Administraciones Públicas (presencial, electrónico y postal ordinario o administrativo): informar de los requisitos y excepciones; digitalizar la documentación; efectuar la anotación registral (asiento); emitir el recibo de presentación.
- > Consulta de anotaciones registrales (presencial, electrónica y telefónica).
- > Información del registro (presencial y electrónica).
- > Sugerencias, felicitaciones y reclamaciones Públicas (presencial, electrónica, telefónica y correo postal o electrónico).

Horario: canal electrónico: todos los días del año, 24 horas. Oficinas de Asistencia en Materia de Registro (consultar ubicación y horarios).

Qué COMPROMISOS de calidad asumimos

1. Digitalizamos como mínimo el 70% de las solicitudes y documentos presentados en el canal presencial de las oficinas de asistencia en materia de registro del Ayuntamiento de Madrid.
2. Asignamos las anotaciones de entrada en el Registro a la dependencia competente para su tramitación en un plazo medio de 2 días naturales. El 95% de las anotaciones de entrada se asignan en un plazo igual o inferior a 15 días naturales y el 100% de las anotaciones de entrada se asignan en un plazo máximo de 30 días naturales.
3. La valoración de los ciudadanos en relación a la calidad del servicio de registro prestado por el Ayuntamiento de Madrid, en los cauces presencial y electrónico, expresado por el nivel de satisfacción de las personas que utilizan este servicio, medida en una escala de 0 a 10, será igual o superior a 7 puntos.
4. El porcentaje de anotaciones de entrada defectuosas por incorrecciones de documentación no superará el 0'1% del total de anotaciones de entrada.
5. Potenciamos el funcionamiento electrónico del Ayuntamiento de Madrid facilitando la presentación electrónica de las solicitudes en el Registro Electrónico, así como el envío de documentación a otras Administraciones Públicas por vía electrónica. El porcentaje de anotaciones de entrada por cauce electrónico será igual o superior al 20% del total y el número de anotaciones

de salida a otras Administraciones, a través del Sistema de Interconexión de Registros, será igual o superior a 80.000 anotaciones anuales

6. Contestamos el 60% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones como máximo en 30 días naturales y, en ningún caso, en plazo superior a 2 meses

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

Conforme a lo establecido en el artículo 38.1 de la *Ordenanza de Atención a la Ciudadanía y Administración Electrónica*, **los documentos** que las personas interesadas dirijan a los órganos del Ayuntamiento de Madrid y demás sujetos enumerados en el artículo 3.1, de la citada ordenanza **podrán presentarse**:

- a) En el Registro Electrónico General del Ayuntamiento de Madrid o del organismo público o entidad vinculada al que se dirijan, así como en los restantes registros electrónicos de cualquier Administración pública.
- b) En las oficinas de correos, en la forma que reglamentariamente se establezca.
- c) En las representaciones diplomáticas u oficinas consulares de España en el extranjero.
- d) En las oficinas de asistencia en materia de registros.
- e) En cualquier otro que establezcan las disposiciones vigentes.

Dónde puedes

Informarte y 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 915 298 210 desde fuera de Madrid) y en las : [Oficinas de asistencia en materia de registro del Ayuntamiento de Madrid - Gestiones y Trámites](#)



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

[Texto completo de esta Carta de Servicios en madrid.es](#)
Aprobada 09/09/2010 - Certificada 29/12/2019 - Evaluada 30/03/2021