

Carta de Servicios 2024

# Multas de Circulación

Datos 2023

**2.672.380**Denuncias  
tramitadas**19.678**Personas  
atendidas  
presencialmente**105.595**Consultas  
telemáticas  
contestadas**106.164**Alegaciones y  
recursos  
resueltos**377.579**Identificaciones  
de conductor/a  
tramitadas**79.062**Sanciones con  
detracción de  
puntos del  
permiso de  
conducción

## Qué SERVICIOS ofrecemos

> **Atención de carácter general (1):** ▪ Orientar sobre la realización de trámites y las dudas en materia de multas de circulación. ▪ Recibir las alegaciones o recursos contra las multas de circulación. ▪ Recibir las identificaciones de conductor/a en el momento de la infracción. ▪ Expedir duplicados de notificaciones. ▪ Atender las consultas sobre multas de circulación en periodo voluntario y ejecutivo. ▪ Gestionar el pago con tarjeta.

> **Atención de carácter específico (1):** ▪ Facilitar la vista del expediente a las personas interesadas. ▪ Facilitar información actualizada y resolver dudas sobre: a) la relación de multas de la persona interesada y/o existencia y estado de tramitación de expedientes relacionados con multas de circulación en los que ostenten la condición de persona interesada. b) el estado del expediente de devolución de ingresos indebidos y sobre la denegación de iniciación del expediente de devolución. c) el estado de expedientes que han sido recurridos en vía contencioso administrativa en Tribunales. ▪ Expedir documentos de pago en periodo voluntario.

> **Estudio y tramitación de reclamaciones, alegaciones, recursos o escritos:** ▪ Estudiar y tramitar las reclamaciones, alegaciones, recursos o escritos presentados por la ciudadanía. ▪ Notificar a la persona interesada la incoación de los procedimientos sancionadores, así como las distintas fases procedimentales subsiguientes. ▪ Estudiar los escritos presentados por las personas interesadas en relación a los procedimientos sancionadores. ▪ Disponer de un sistema de identificación del/a conductor/a través de la web municipal, de forma que se eviten desplazamientos físicos a la persona interesada. ▪ Tramitar las identificaciones del/a conductor/a responsable de la infracción. ▪ Admitir y practicar las pruebas solicitadas o acordar su inadmisión. ▪ Pedir los informes complementarios para la tramitación del expediente. ▪ Elaborar las propuestas de resolución. ▪ Tramitar los expedientes de devolución de ingresos indebidos.

> **Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones:** gestionarlas e informar sobre su estado de tramitación.

(1) Todos los servicios, salvo la gestión del pago con tarjeta, se prestan en el **Departamento de Relaciones con la Ciudadanía** de la Subdirección General de Gestión de Multas de Circulación **con cita previa** (C/Albarracín 33, baja). El servicio de atención de carácter general además se presta también en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía de Línea Madrid, y por los teléfonos gratuitos 010 o 914 800 010 (si llama desde fuera de Madrid), así como el pago con tarjeta de crédito.

Horario del Departamento de Relaciones con la Ciudadanía: todos los días del año (excepto los días 25 de diciembre y 1 de enero, y festivos), de 8:30 a 14 horas, **con cita previa**.

## Qué COMPROMISOS de calidad asumimos

1. Línea Madrid atiende las solicitudes de atención de consulta e información general y gestiona el pago con tarjeta, así como la identificación del conductor/a en materia de Multas de circulación, proporcionando información clara y precisa con un trato amable y cortés. El objetivo es que al menos el 90% de las personas usuarias de tales servicios se muestren satisfechas con la atención recibida en el canal 010, y que al menos el 80% de las personas usuarias de tales servicios se muestren satisfechas con la atención recibida en los canales telemáticos (redes sociales y chat online).
2. Atendemos a todas las personas usuarias que soliciten **atención de carácter general o específico con cita previa** en el Departamento de Relaciones con la Ciudadanía, en un tiempo inferior o igual a 10 minutos en el 50% de los casos, y nunca superior a 20 minutos.
3. Contactamos telefónicamente en un 90% de los casos en un plazo máximo de tres días hábiles, y nunca en más de seis días hábiles, con todas aquellas personas que, habiendo acudido previamente a una oficina de Línea Madrid o al servicio 010, en la misma no se haya podido resolver su consulta.
4. Contestamos a las personas que soliciten información a través de la dirección de correo electrónico [gismultas@madrid.es](mailto:gismultas@madrid.es), en un plazo máximo de 3 días hábiles en el 40% de los casos, y nunca en más de 15 días hábiles.
5. Adaptamos los documentos derivados de la tramitación de las reclamaciones, alegaciones, recursos o escritos presentados por la ciudadanía en materia de multas de circulación, a las recomendaciones de comunicación clara del Ayuntamiento de Madrid, de manera que cada año se adaptará al menos el mismo número de documentos que el año anterior.
6. Actualizamos mensualmente los conjuntos de datos de multas de circulación en el Portal de Datos abiertos del Ayuntamiento de Madrid.
7. Contestamos el 60% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones en un plazo máximo de 45 días naturales desde su presentación y, en ningún caso, en un plazo superior a 2 meses.
8. El Departamento de Relaciones con la Ciudadanía tiene como funciones la atención presencial y telemática de las consultas, peticiones de información, resolución de dudas y orientación de la ciudadanía en materia de multas de circulación. El objetivo es que al menos el 90% de las personas usuarias de tales servicios se muestren satisfechas con la claridad y precisión de la información recibida, con el trato dispensado por los trabajadores de la unidad administrativa y con el tiempo de espera para ser atendidas.

---

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

### Dónde puedes

Informarte [madrid.es](http://madrid.es) - Tramitar [sede.madrid.es](http://sede.madrid.es) - Sugerir, felicitar, reclamar [madrid.es/contactar](http://madrid.es/contactar) - Iniciar un debate o hacer una propuesta [decide.madrid.es](http://decide.madrid.es) - Participar [madrid.participa](http://madrid.participa) - Acceder a los datos abiertos [datos.madrid.es](http://datos.madrid.es)

También en el teléfono gratuito [010](tel:010) ( 914 800 010 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](#)

[Carta de Servicios en madrid.es](#) | Aprobada 18/02/2016 - Evaluada 21/03/2024