



## Dónde puedes

Informarte [madrid.es](http://madrid.es) - Tramar [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) - Hacerte voluntaria/o [voluntariospormadrid.madrid.es](http://voluntariospormadrid.madrid.es)

También en el teléfono gratuito [010](tel:010) (o 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 [www.madrid.es](http://www.madrid.es) Aprobada 20/7/2019  
Certificada 17/11/2025 - Evaluada 26/02/2025

Carta de Servicios 2025

**EMVS Madrid** (Empresa Municipal de la Vivienda y Suelo)

Un servicio público  
para facilitar el  
acceso a una  
vivienda adecuada

**9.200 viviendas en alquiler asequible**

**168 millones anuales de presupuesto**

**6.200 viviendas en marcha**

**9,79 valoración trato usuario**

Datos 2024

## Qué SERVICIOS te ofrecemos

### > Servicio de Acceso a la Vivienda

- Adjudicación de viviendas públicas en alquiler
- Mediación en el alquiler entre particulares: Servicio de Intermediación del Alquiler (SIA)
- Programa REVIVA

### > Servicio de reparación de desperfectos del patrimonio de EMVS Madrid

### > Promoción de vivienda pública

### > Atención a la ciudadanía

- Información, cita previa y registro
- Sugerencias, felicitaciones y reclamaciones: gestionarlas e informar sobre su estado de tramitación

Horario: de lunes a viernes de 08:30 a 14:00 horas. C/Palos de la Frontera N.º 13, 28012 Madrid

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

## Qué COMPROMISOS de calidad asumimos

1. Desde que realicemos la **inscripción de la solicitud en el Registro Permanente de Solicitantes de Vivienda** hasta que la valoremos técnicamente, no transcurrirán más de 30 días naturales en el 95% de los casos, no superando nunca los 90 días naturales
2. Tras la **contabilización de recibos de alquiler de viviendas, locales y garajes** no transcurrirán más de 10 días naturales para su generación y envío a la entidad bancaria oportuna en el 95 % de los casos, no superando nunca los 15 días naturales.
3. Realizamos la **inscripción de nuevas viviendas en el programa SIA**, en un plazo menor o igual a 6 días naturales, desde que se hace la valoración, en el 97 % de los casos y no superando nunca los 10 días naturales.
4. Una vez alcanzado el acuerdo de alquiler entre las partes en el Programa SIA, **organizaremos la firma del contrato** en un plazo menor o igual a 10 días naturales en el 95 % de los casos, no superando nunca los 20 días naturales.

5. Todos los **proyectos de promociones de viviendas de obra nueva** redactados a partir de 2024 contarán con una **monitorización de las instalaciones térmicas** comunitarias. Además, el 20 % de los redactados a partir del año 2023 tendrán una **cobertura con fuentes renovables** de, al menos, el 80 % de la demanda energética anual para **agua caliente sanitaria**.
6. Tramitamos el 90 % de las **incidencias** relativas a las **nuevas promociones de vivienda** de EMVS Madrid que se encuentran en periodo de garantía, en un plazo menor o igual a 8 días naturales desde su presentación y, en ningún caso, en un plazo superior a 15 días naturales
7. Tramitamos el 90 % de las **incidencias** relativas a las **viviendas** propiedad de EMVS Madrid, en un plazo menor o igual a 10 días naturales desde su presentación y, en ningún caso, en un plazo superior a 20 días naturales.
8. **El servicio de atención personalizada y cita previa**, atenderá al 95 % de las personas desde que cumplimenten el formulario web en menos de 15 días naturales y como máximo en 1 mes.
9. El personal de la oficina de EMVS Madrid tiene una **preparación técnica adecuada**. El objetivo es que al menos el 95 % de las personas usuarias valoren la preparación técnica con una puntuación igual o superior a 8, en una escala de 0 a 10.
10. El personal de la oficina de EMVS Madrid **presta el servicio con un trato amable y cortés**. El objetivo es que al menos el 95 % de las personas usuarias valoren el trato con una puntuación igual o superior a 8, en una escala de 0 a 10.
11. El personal de la oficina de EMVS Madrid presta el **servicio con claridad y con un lenguaje comprensible**. El objetivo es que al menos el 95 % de las personas usuarias valoren el lenguaje claro y comprensible con una puntuación igual o superior a 8, en una escala de 0 a 10.
12. En la sede de EMVS Madrid **prestamos un servicio de calidad**. El objetivo es que al menos el 95 % de las personas usuarias lo valoren con una puntuación igual o superior a 8, en una escala de 0 a 10.
13. Contestamos el 85 % de las **sugerencias, reclamaciones y felicitaciones** como máximo en 30 días naturales y en ningún caso en un plazo superior a 2 meses.

