


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 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 Aprobada 20/07/2017
Certificada 17/11/2025 - Evaluada 10/02/2026



Carta de Servicios 2026

EMVS Madrid (Empresa Municipal de la Vivienda y
Suelo)

Un servicio público
para facilitar el
acceso a una
vivienda adecuada

10.000 viviendas en alquiler asequible

174,46 millones anuales de presupuesto

5.800 viviendas en marcha

9,57 valoración trato usuario

Datos 31 de diciembre de 2025

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: gestionarlás 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 la inscripción de la solicitud en el Registro Permanente de Solicitantes de Vivienda hasta su valoración técnica, no transcurren más de 30 días naturales y, en ningún caso, se superan los 90 días naturales.
2. Tras la contabilización de los recibos de alquiler de viviendas, locales y garajes, se generan y envían a la entidad bancaria correspondiente en un plazo máximo de 10 días naturales y, en ningún caso, en un plazo superior a los 15 días naturales.
3. Realizamos la inscripción de nuevas viviendas en el Programa SIA (Servicio de Intermediación del Alquiler) en un plazo menor o igual a 6 días naturales, desde que se hace la valoración y, en ningún caso, en un plazo superior a 10 días naturales.
4. Alcanzado el acuerdo de alquiler entre las partes en el Programa SIA (Servicio de Intermediación del Alquiler), se firma el contrato en un plazo menor o igual a 10 días naturales y, en ningún caso, en un plazo superior a 20 días naturales.

5. Todos los proyectos de promociones de viviendas de obra nueva redactados a partir de 2024 cuentan con una monitorización de las instalaciones térmicas comunitarias. Además, los proyectos redactados a partir del año 2026 incorporan ascensores accesibles, con tamaño de cabina de 1,10 x 1,40m.
6. Tramitamos 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 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 atiende a las personas en un plazo máximo de 15 días naturales, sin superar nunca un mes desde que cumplimentan el formulario web.
9. El personal de la oficina de EMVS Madrid tiene una preparación técnica adecuada. El objetivo es que las personas usuarias valoren la preparación técnica y el trato 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 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 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 las personas usuarias lo valoren con una puntuación igual o superior a 8, en una escala de 0 a 10.
13. Contestamos las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones provenientes del Ayuntamiento de Madrid, como máximo en 30 días naturales y en ningún caso en un plazo superior a 2 meses.