

## PRESENTACIÓN

La Subdelegación del Gobierno en Madrid es un órgano de la Delegación del Gobierno en la Comunidad de Madrid que está adscrito al Ministerio de Política Territorial y Función Pública.

Este Organismo asume en esta Carta de Servicios un compromiso escrito y público de calidad con los usuarios de los servicios que presta y con los ciudadanos a los que sirve, tal y como afirma el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.

## HORARIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

- Oficina de Información y Registro. C/ García de Paredes, 65. 28010 Madrid  
Horario continuado de atención presencial  
De 09:00 a 17:30 horas, de lunes a viernes  
Período estival (de 16 de junio a 15 de septiembre) De 08:00 a 15:00 horas
- Oficinas de Extranjería  
Horario de invierno  
De 9:00 a 14:00 horas y de 16:00 a 18:00 horas, de lunes a jueves y de 9:00 a 14:00 horas, los viernes.  
Horario de verano  
De 9:00 a 14:00 horas, de lunes a viernes  
Centro de Vacunación Internacional  
De 1 de septiembre a 30 de abril  
De 9:00 a 14:00 horas, de lunes a viernes  
De 1 de mayo a 31 de junio  
De 8:00 a 14:00, de lunes a viernes

## UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS

La Secretaría General de la Delegación y Subdelegación del Gobierno en Madrid es la Unidad responsable de la Carta de Servicios.

Será la encargada de velar por el cumplimiento de la misma y de comprobar las correspondientes acciones de mejora.

Correo electrónico:

[secretario\\_general.madrid@correo.gob.es](mailto:secretario_general.madrid@correo.gob.es)

## PLANO DE SITUACIÓN



### MEDIOS DE ACCESO:

Delegación y Subdelegación del Gobierno en Madrid  
C/ Miguel Ángel, 25 y C/ García de Paredes, 65  
Metro: Gregorio Marañón (líneas 7 y 10) y de Rubén Darío (línea 5).  
Tren de cercanías: Estación de Nuevos Ministerios  
Área F de Trabajo e Inmigración. Oficina de Extranjeros  
C/ Silva, 19 Metro: Callao (líneas 3 y 5) y Santo Domingo (línea 2).  
Cercanías: Estación de Sol. Autobuses: Líneas: 1, 2, 202, 3, 5, 9, 15, 20, 25, 37, 39, 40, 44, 46, 50, 51, 52, 53, C1, C2, 74, 75, 133, 138, 146, 147, 148, 149, 150, M1 y M2  
Área F de Sanidad y Política Social  
C/ Francisco Silvela, 57 Metro: Diego de León (4, 5 y 6).  
Autobuses: Líneas: 12, 26, 61, 72, 73, C1.

## DIRECCIONES POSTALES, TELEFÓNICAS Y TELEMÁTICAS

DELEGACIÓN Y SUBDELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN MADRID  
C/Miguel Ángel, 25 y García de Paredes, 65  
91 272 90 00 (Centralita)  
Fax 91 272 91 90

Área Funcional de Agricultura	91 272 91 37
PIF Sanidad Animal Barajas	91 272 97 51
PIF Sanidad Vegetal Barajas	91 272 97 50
Área Funcional de Trabajo e Inmigración	
Oficinas de Extranjería	91 272 95 00
Área Funcional de Industria	91 272 91 33
Alta Inspección de Educación	91 272 91 39
Área Funcional de Fomento	91 272 91 35
Área Funcional de Sanidad	91 272 94 74
Centro de Vacunación Internacional	91 272 94 41
PIF Sanidad Exterior Barajas	91 272 96 19

**Sede Electrónica:** <https://sede.administracionespublicas.gob.es>

**Página Web:**

[https://www.mptfp.gob.es/portal/delegaciones\\_gobierno/delegaciones/madrid.html](https://www.mptfp.gob.es/portal/delegaciones_gobierno/delegaciones/madrid.html)

	<b>GOBIERNO DE ESPAÑA</b>	DELEGACION DEL GOBIERNO EN LA COMUNIDAD DE MADRID
---	---------------------------	---



DELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN LA COMUNIDAD DE MADRID

# Delegación del Gobierno en la Comunidad de Madrid

*Carta de servicios*  
**2020-2023**



**Edita:** Ministerio de Política Territorial y Función Pública  
**NIPO:** 277-20-008-2

## PRESTACIÓN DE SERVICIOS

- **OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ASISTENCIA EN MATERIA DE REGISTRO:** Registro y digitalización de documentación, información general de trámites y procedimientos, copias electrónicas, becas, ayudas, etc. Asistencia y ayuda en procedimientos, información y consulta sobre temas de interés general para los ciudadanos.
- **DERECHOS DE LOS CIUDADANOS Y AUTORIZACIONES ADMINISTRATIVAS:** Autorizaciones en materia de armas, explosivos y pirotecnia, seguridad privada. Garantía del ejercicio de los derechos fundamentales de reunión y manifestación. Expedientes sancionadores en materia de seguridad ciudadana.
- **JURADO PROVINCIAL DE EXPROPIACIÓN FORZOSA:** Gestión de expedientes para la determinación del justiprecio de los bienes expropiados por la Administración General del Estado.
- **PROTECCIÓN CIVIL:** Coordinación de actuaciones y asesoramiento técnico en situaciones de emergencia en la provincia. Tramitación de ayudas de ámbito estatal por situaciones de emergencia en materia de protección civil.
- **UNIDAD CONTRA LA VIOLENCIA SOBRE LA MUJER:** Coordinación, seguimiento, apoyo y elaboración de actuaciones para la protección de mujeres víctimas de violencia de género.
- **SANIDAD:** Ejercicio de las competencias estatales en la materia (control sanitario de mercancía en frontera, respuesta a alertas sanitarias internacionales, vacunación internacional, traslados internacionales de cadáveres, inspección farmacéutica y sanitaria).
- **AGRICULTURA:** Ejercicio de las competencias estatales en la materia (inspecciones de sanidad animal y de sanidad vegetal en frontera).
- **FOMENTO:** Tramitación de expedientes en la materia, así como los de responsabilidad patrimonial en materia de transportes terrestres.
- **INSTITUTO GEOGRÁFICO NACIONAL:** Proporcionar información geográfica básica de la provincia. Venta de publicaciones y cartografía.
- **INDUSTRIA:** Autorizaciones y visitas de inspecciones anuales y extraordinarias, en diversas materias (pirotecnia, explosivos). Tramitación de los expedientes sobre patentes y modelos de utilidad. Homologación y normalización de bienes de productos industriales.
- **ALTA INSPECCIÓN DE EDUCACIÓN:** Tramitación de expedientes de homologación y convalidación de estudios extranjeros universitarios y no universitarios.
- **TRABAJO E INMIGRACIÓN:** Atención a emigrantes retornados, información socio-laboral y salarios de tramitación.
  - **OFICINA DE EXTRANJERÍA:** Información general y tramitación de expedientes para la concesión de autorizaciones en materia de extranjería.

## DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, los ciudadanos tienen derecho a obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.

## COMPROMISOS DE CALIDAD

- Tiempo de espera de llamadas telefónicas atendidas inferior a 1 minuto.
- Tiempo de espera en consultas presenciales, en el 80% de los casos, inferior a 20 minutos. El 20 % restante antes de 30 minutos.
- Tramitación y notificación de las resoluciones en materia de derechos fundamentales en el plazo máximo de 72 horas.
- Tramitación de autorizaciones de consumo de explosivos y de fuegos artificiales en un plazo máximo de 5 días hábiles.
- Atención en el día de todas las citas concertadas en Vacunación Internacional y, las no concertadas en un plazo máximo de 48 horas.
- Contestación de quejas y sugerencias recibidas, en un plazo inferior a 18 días hábiles.
- Contestación a solicitudes del Defensor del Pueblo en un plazo inferior a 15 días hábiles.
- Atención a las consultas presenciales de los ciudadanos para la generación del Certificado Digital de Persona Física, expedido por la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre, en un tiempo máximo de espera de 20 minutos

## INDICADORES DE CALIDAD

- Porcentaje de llamadas telefónicas atendidas antes de 1 minuto.
- Porcentaje de consultas presenciales atendidas antes de 20 minutos o, en su caso, antes de 30 minutos.
- Porcentaje de tramitación y notificación de las resoluciones en materia de derechos fundamentales en menos de 72 horas.
- Porcentaje de tramitación de autorizaciones de consumo de explosivos y de fuegos artificiales en menos de 5 días hábiles.
- Porcentaje de citas concertadas en Vacunación Internacional atendidas en el día y de las no concertadas atendidas en 48 horas.
- Porcentaje de contestación de quejas y sugerencias recibidas en un plazo inferior a 18 días hábiles
- Porcentaje de contestación de solicitudes del Defensor del Pueblo en plazo inferior a 15 días hábiles.
- Porcentaje de atención de consultas presenciales de ciudadanos para la generación del Certificado Digital de Persona Física, expedido por la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre, en menos de 20 minutos.

## MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DECLARADOS INDICADORES DE CALIDAD

Las reclamaciones por incumplimiento de alguno de los compromisos asumidos en esta carta pueden dirigirse a la unidad responsable de la misma. El responsable del Organismo informará al ciudadano de las actuaciones llevadas a cabo y de las medidas adoptadas, en su caso. Asimismo presentará las oportunas disculpas si se hubieran observado deficiencias en relación con dichas reclamaciones.

Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos declarados en esta carta, en ningún caso darán lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.

## FORMAS DE PARTICIPACIÓN DE LOS CIUDADANOS Y USUARIOS

Los ciudadanos y los usuarios de los Servicios de la Delegación y Subdelegación del Gobierno podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

1. Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas que periódicamente se realicen.
2. Mediante la formulación de quejas y sugerencias conforme a lo previsto en esta Carta.
3. Mediante escritos o comunicaciones electrónicas que dirijan a la Unidad responsable de esta Carta de Servicios.

## QUEJAS Y SUGERENCIAS

Los ciudadanos podrán presentar sus quejas y sugerencias sobre el funcionamiento de los Servicios de la Delegación y Subdelegación del Gobierno, de las formas siguientes:

- En el Formulario de Quejas y Sugerencias habilitado en la Oficina de Información y Atención al Ciudadano.
- Por correo postal.
- Mediante correo electrónico dirigido a la dirección:  
[quejasysugerencias.dgmadrid@correo.gob.es](mailto:quejasysugerencias.dgmadrid@correo.gob.es)
- A través de la siguiente sede electrónica:  
<https://sede.administracionespublicas.gob.es>