

Carta de Servicios 2024

# Oficina de Objetos Perdidos

73.770	7.101	118.846	44.315	40.020	8,2
Objetos recibidos	Objetos devueltos	Objetos en custodia	Personas atendidas	Objetos reutilizados	Satisfacción ciudadana

Datos 2023



## Qué SERVICIOS te ofrecemos

- > Información a la ciudadanía sobre cualquier duda o aclaración relacionada con los objetos perdidos en la ciudad de Madrid.
  - > Recepción de los objetos perdidos entregados por los particulares, taxis, Correos, Metro de Madrid, EMT, AENA, RENFE y ADIF.
  - > Custodia de los objetos perdidos durante 2 años.
- > Entrega de los objetos a las personas halladoras, si el propietario/a no los ha reclamado en el plazo de 2 años.
- > Si los objetos no han sido retirados en 2 años, se clasifican para su aprovechamiento por la Administración, o se donan, se subastan, se reciclan o se destruyen.
- > Gestión de las sugerencias, felicitaciones y reclamaciones e información sobre su estado de tramitación.

## Qué COMPROMISOS de calidad asumimos

1. Contestamos por correo electrónico en 1 día hábil el 92% de las **peticiones de información** solicitadas a través del correo electrónico o la web. El 8% restante lo haremos en un plazo máximo de 2 días hábiles.
2. Damos una segunda vida al 20% de **los objetos perdidos que pueden aprovecharse** una vez estos han pasado a propiedad municipal, a través de cesión municipal, donación, subasta o reciclaje.
3. Prestamos una **atención presencial personalizada y amable**. La valoración será de al menos un 7,5. Las reclamaciones sobre la atención prestada no superarán el 20%.
4. **Disponemos de unas instalaciones y equipamientos adecuados**. La valoración será igual o superior a 7,5. Las reclamaciones sobre las instalaciones y equipamientos no superarán el 10%.
5. Prestamos un servicio de calidad. Valoración: igual o superior a 7.
6. Contestamos el 80% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones como máximo en 30 días naturales y, en ningún caso, en un plazo superior a 2 meses.

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) - Hacerte voluntaria/o [voluntariospormadrid.madrid.es](http://voluntariospormadrid.madrid.es). También en el teléfono gratuito **010** (o 914 800 010 desde fuera de Madrid) y en las [Oficinas de Atención a la Ciudadanía](#).

