

Carta de Servicios 2024

EMVS (Empresa Municipal de la Vivienda y Suelo)

Datos 2023

39.033	15.411	5.376.245,34 €	2.544	9,75
solicitudes de vivienda	viviendas gestionadas	mantenimiento de nuestras viviendas	viviendas en construcción	Valoración trato usuario



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)
- > Servicio de reparación de desperfectos del patrimonio de la EMVS
- > Promoción de vivienda pública
- > Atención a la ciudadanía
 - Información, registro y cita previa
 - 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°13, 28012 Madrid

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 60 días naturales.
2. **Notificamos la adjudicación de las viviendas** en un plazo menor o igual a 30 días naturales en el 97% de los casos, no superando nunca los 45 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, **organizamos 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 la EMVS 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 la EMVS, 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 la EMVS tiene una **preparación técnica adecuada y presta el servicio con un trato amable y cortés**. El objetivo es que al menos el 95% de 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 la EMVS 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.
11. En la sede de la EMVS 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.
12. 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.

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

Dónde puedes

Informarte [madrid.es](#) y [emvs.es](#) - Consultar [consultas generales /atención personalizada](#) twitter [@emvsmadrid](#)- 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](#) (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 20/07/2019 -Certificada 15/12/2022- Evaluada 22/02/2024