




Carta de Servicios 2024

EMVS (Empresa Municipal de la Vivienda y Suelo)

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 20/07/2019 -Certificada
15/12/2022- Evaluada 22/02/2024

Un servicio público
para facilitar el
acceso a una
vivienda digna y
adecuada

39.033 solicitudes de vivienda

15.411 viviendas gestionadas

5.376.245 € mantenimiento de nuestras viviendas

2.544 viviendas en construcción

9,75 valoración trato usuario

Datos 2023

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, 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°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 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, **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 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.