

Plantilla de  
**5.893**  
Efectivos

**626.765**  
incidentes recibidos

**24.219**  
recorridos de vigilancia en  
parques y zonas verdes

**26**  
campañas de seguridad  
vial



### Qué SERVICIOS te ofrecemos

> **Facilitar la convivencia ciudadana y vecinal** generando seguridad integral, mediante un enfoque proactivo: ▪ adecuar la presencia policial en las calles; ▪ **vigilar los espacios públicos**; ▪ velar por el cumplimiento de la normativa; ▪ proteger el medio ambiente (inspección de locales, medición de ruidos, etc.).

> Prevenir y actuar frente a los problemas de seguridad ciudadana y atender a las víctimas. **Mantenimiento de la seguridad ciudadana**, generando seguridad integral mediante un enfoque proactivo para evitar la aparición de situaciones que afecten a la seguridad ciudadana (robos, hurtos, reyertas, agresiones contra las personas, ocupaciones etc.). Basamos nuestra actividad en los principios de **proximidad y**

**cercanía a la ciudadanía**. Reducimos la delincuencia en las calles de la Ciudad.

> **Mejorar la seguridad vial, y la movilidad**, prevenir y actuar en los siniestros de tráfico y atender a las víctimas: ▪ Ordenar y regular el tráfico en la Ciudad ▪ Desarrollar actuaciones de **control y vigilancia del transporte** de mercancías y personas. ▪ Analizar los enclaves donde se produzcan siniestros de tráfico. ▪ Atender los requerimientos por **estacionamientos indebidos**, problemas de movilidad y accesibilidad con especial atención a la demarcación territorial circunscrita al exterior del anillo de y aquellas zonas donde no prestan servicio los Agentes de Movilidad.

> **Velar por el orden y la seguridad** en la vía pública durante actos con afluencia de público.

> **Prestar asistencia y auxilio** en caso de catástrofe o calamidad, pandemia, siniestros e incidentes graves en la vía pública.

> Informar sobre las cuestiones generales relacionadas con los servicios prestados y sobre los expedientes relacionados con Policía Municipal, y **gestionar las sugerencias, felicitaciones y reclamaciones** remitidas por la ciudadanía e informar sobre su estado de tramitación.

Prestamos los servicios de seguridad y emergencias 24 h. al día todos los días del año

### Qué COMPROMISOS de calidad asumimos

1. Aseguramos la presencia policial en los espacios públicos de Madrid y en aquellos lugares donde se haya detectado una determinada conflictividad social y atenderemos todas las demandas de servicio por ocupación de viviendas y/o locales e implementamos medidas de seguridad proactivas a través de sistemas de videovigilancia y videoanálisis, detectando 10 de cada 1.000 incidentes de la zona. ▪ realizamos 100 actas de armas u otros objetos contundentes y peligrosos por cada 1.000 demandas por reyertas en vía pública; ▪ Detenemos y/o investigamos a 45 personas por cada 1.000 delitos denunciados.
2. Acudimos, al menos, al **87 % de los incidentes urgentes** relacionados con la seguridad ciudadana en 8 minutos o menos y nunca más de 16 minutos salvo circunstancias excepcionales y justificadas, que se auditarán.
3. Adecuamos la **presencia policial** a las problemáticas detectadas en los Planes Territoriales de Seguridad Integral realizando como mínimo el 55% de los patrullajes programados. Realizamos al menos 15.000 recorridos de vigilancia anuales en los parques y zonas verdes municipales. Atendemos el 100% de las demandas relacionadas con quejas por animales domésticos.

4. En los **sinistros de tráfico con víctimas**, acudimos al lugar de los hechos, al menos, en el 87% de los casos en un tiempo máximo de **8 minutos** y nunca más de **16 minutos**, salvo circunstancias excepcionales y justificadas, que se auditarán. Realizamos la **investigación e instrucción del atestado** en aquellos casos que establece la ley, en un plazo máximo de **2 meses** en, al menos, el 90% de los casos y nunca en más de **6 meses**.
5. Mejoramos la **protección, convivencia y seguridad en los espacios públicos**, especialmente en los lugares de recreo y esparcimiento social. Orientamos las actuaciones a los requerimientos de la ciudadanía. Cumplimentamos: al menos 1 acta por **consumo o tenencia de droga** o denuncias administrativas por **consumo de alcohol en la vía pública** por cada requerimiento; al menos 3 actas por **venta ambulante no autorizada** por cada requerimiento.
6. Acudimos al menos al 87% de los **incidentes urgentes relacionados con el auxilio a las personas** en **8 minutos o menos** y nunca más de **16 minutos** salvo circunstancias excepcionales y justificadas, que se auditarán.
7. Protegemos el **medio ambiente** y procuramos el cumplimiento de la normativa municipal en esta materia: ■ inspeccionamos **1.300 locales** con especial riesgo en la generación y tratamiento de los residuos; atendemos el 100% de los requerimientos de **medición de ruidos no atendidos en locales y viviendas**, contactando con el ciudadano en el plazo de un mes siempre que sean susceptibles de ser medidos.
8. Realizamos, al menos, **24 campañas** de seguridad vial y **controles preventivos de alcoholemia o drogas**, de forma que se testee al menos al 4% de la población censada en la Ciudad de Madrid.
9. Damos respuesta al **75% de los casos de problemas de convivencia vecinal** calificados como **no urgentes** en un plazo de **30 días naturales y nunca en más de 2 meses**. Contactaremos con el demandante, visitaremos el lugar de la incidencia e informaremos de la intervención realizada.
10. Inspeccionamos todos los **establecimientos públicos de ocio, terrazas y quioscos de hostelería**, cada 3 años realizando en su caso las denuncias que correspondan.
11. Reducimos un 5% la demanda de servicios y reclamaciones por estacionamientos prohibidos, vigilamos los estacionamientos indebidos, **analizamos y elevamos las propuestas de ordenación de regulación viaria**, una vez analizadas por la Comisaría de Análisis Vial y Urbano de Policía Municipal. El objetivo es que sean aceptadas al menos el 85% de las mismas por los órganos correspondientes. Además, para reducir los siniestros, **identificamos el 100% de los lugares en los que prevalezca la siniestralidad y analizaremos sus causas**, y elaboramos la cartografía de los enclaves de concentración de accidentes (ECA).
12. Atendemos todas las solicitudes de **mediación policial** en un plazo máximo de **7 días** naturales desde su solicitud, indicando si es susceptible de ser atendida. De aquellas que lo sean, el **100%** se contestarán al solicitante en un plazo máximo de **30 días** naturales, indicando la aceptación o no de la mediación.
13. Publicamos en el portal de Datos Abiertos de forma mensual los datos relacionados con las actuaciones policiales **ocurridas en la ciudad de Madrid, recogidas en la estadística corporativa del Cuerpo de Policía Municipal de Madrid**.
14. 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](https://madrid.es) - Tramitar [sede.madrid.es](https://sede.madrid.es) - Sugerir, felicitar, reclamar [madrid.es/contactar](https://madrid.es/contactar) - Iniciar un debate o hacer una propuesta [decide.madrid.es](https://decide.madrid.es) - Participar [madrid.participa](https://madrid.participa) - Acceder a los datos abiertos [datos.madrid.es](https://datos.madrid.es) - Hacerte voluntaria/o [voluntariospormadrid.madrid.es](https://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 [madrid.es](https://madrid.es) Aprobada 18/06/2008 - Certificada 17/11/2025 - Evaluada 21/02/2025