

Mas de 5.600
Policías

682.248
Incidentes recibidos

26.475 horas de
vigilancia en parques y
zonas verdes

25 campañas de
seguridad vial



Qué SERVICIOS te ofrecemos

> Facilitar la **convivencia ciudadana y vecinal generando seguridad integral** producida y percibida, 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, control de los contenedores de residuos, 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 de seguridad integral producida y percibida, 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 accidentes 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 accidentes 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, accidentes e incidentes graves** en la vía pública.

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

Prestamos los servicios de emergencias 24 horas 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 video análisis. ■ realizamos 93 actas de armas u otros objetos contundentes y peligrosos por cada 1000 demandas por reyertas en vía pública; ■ ponemos a disposición judicial a 53 personas por cada 1.000 delitos denunciados; ■ recuperamos 13 % de los vehículos denunciados como robados; ■ atendemos todas las demandas de servicio por ocupación y de viviendas y/o locales; ■ detectamos y reducimos la conflictividad mediante medidas de seguridad de Videovigilancia.
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 realizando como mínimo el 55% de los patrullajes programados. Realizamos al menos 9.000 recorridos de vigilancia anuales en los parques y zonas verdes municipales. Identificamos, al menos, un 10%, de animales domésticos (perros) de los calificados como potencialmente peligrosos (registrados en el municipio de Madrid). ■ realizamos el 55% de los patrullajes programados y, al menos, 9.000 recorridos de vigilancia en los parques y zonas verdes

municipales; ■ identificamos, al menos el 10% de animales domésticos (especie canina) de los calificados como potencialmente peligrosos.

4. En los **accidentes 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** e 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 85% 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 9 actas por **consumo o tenencia de droga** o denuncias administrativas por **consumo de alcohol en la vía pública** por cada 10 requerimientos; 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 en un tiempo medio 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; **comunicamos** la existencia de **5.000 contenedores de residuos de construcción** y demolición que se encuentren llenos en vía pública para su retirada; atendemos el 80% de los requerimientos de **medición de ruidos 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. Realizamos 75 denuncias a este tipo de locales por cada 100 llamadas recibidas entre las 03:00 y 07:00 horas.
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 Unidad de Análisis Vial y Urbano del Policía Municipal. El objetivo es que sean aceptadas al menos el 85% de las mismas por los órganos correspondientes. Además, para reducir la accidentalidad, **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. Contestamos el **75% 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](#) - 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 915 298 210 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](#)

[Texto completo de esta Carta de Servicios en madrid.es](#)
Aprobada 18/06/2008 - Certificada 29/12/2019 - Evaluada 30/03/2021