

Portales Web del Ayuntamiento de Madrid

Datos 2021

Información y servicios de interés para la ciudadanía de Madrid.

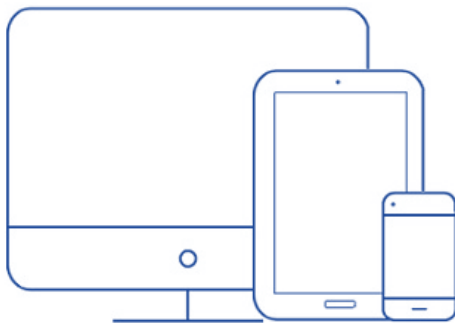
90,45 %
de personas
satisfechas

95.077
nuevos
contenidos
publicados

Más de
16 millones
de usuarios/as

Más de
84 millones
de visitas a
páginas

99,9 %
máxima
disponibilidad
del servicio



Qué SERVICIOS te ofrecemos

- > **Información** sobre cuestiones de **interés general** de los servicios municipales y de la ciudad de Madrid - madrid.es
- > **Trámites y gestiones** que la ciudadanía puede realizar - sede.madrid.es
- > Información relevante para garantizar la **transparencia** de la actividad municipal y **datos reutilizables** en - transparencia.madrid.es y - datos.madrid.es
- > Información de las **bibliotecas** del Ayuntamiento - bibliotecas.madrid.es
- > Información del **patrimonio cultural** y del **paisaje urbano** de Madrid - patrimonioypaisaje.madrid.es
- > Información y trámites para el **contribuyente** de Madrid- agenciatributaria.madrid.es
- > Información de **empleo, consumo, innovación y emprendimiento** en Madrid- economia.madrid.es
- > Espacio de **participación ciudadana** - decide.madrid.es
- > **Sugerencias, felicitaciones y reclamaciones** - www.madrid.es/contactar

Qué COMPROMISOS de calidad asumimos

1. Ofrecemos un **servicio eficaz y de calidad**, de manera que se alcance un porcentaje de personas usuarias satisfechas o muy satisfechas con el servicio igual o superior al 80% y que el porcentaje de insatisfechas no sea superior al 10%.
2. Presentamos un **servicio útil**, suministrando **información de interés** y permitiendo la realización de gestiones y trámites administrativos a las personas usuarias, de manera que al menos el 80%

valoren satisfactoriamente la utilidad de la información y de la realización de trámites y que al menos el 60% valore satisfactoriamente la utilidad de la información en formato reutilizable.

3. Facilitamos una **información actualizada** del Ayuntamiento, de los servicios municipales y de la ciudad de Madrid, de forma que la valoración de las personas usuarias de la actualización de la información sea igual o superior a 6, en una escala de 0 a 10.
4. Proporcionamos un sistema de navegación y unos **contenidos informativos accesibles** a toda la ciudadanía con independencia de las limitaciones debidas a discapacidad, edad avanzada u otras causas, de forma que anualmente se acredite mediante la auditoría de revisión correspondiente el cumplimiento del nivel AA (doble-A) en las Pautas de Accesibilidad y que cada 3 años se renueve la certificación.
5. Ofrecemos la **máxima disponibilidad** de la plataforma, para permitir la interacción por parte de las personas usuarias en todo momento, garantizando un nivel de disponibilidad del servicio del 98%.
6. Comunicamos con una **antelación mínima de 24 horas** las incidencias por mantenimiento que impliquen la inoperatividad de los portales web del Ayuntamiento de Madrid.
7. Las **visitas al portal de transparencia** se incrementan como mínimo en un 10 % respecto al año anterior. El número de conjuntos de datos sobre los que se van a realizar actuaciones de mejoras de calidad, ya sea por revisiones de estructura o por visualizaciones sobre los mismos, serán al menos 15 al año. Además, incorporamos anualmente, al menos 5 **conjuntos de datos de alto valor**, por estar asociada su reutilización a considerables beneficios para la sociedad, el medio ambiente y la economía.
8. Contestamos el 60% 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 - Buscar un monumento patrimonioypaisaje.madrid.es - Buscar tu biblioteca bibliotecas.madrid.es - Acceder a los datos abiertos datos.madrid.es - Conocer los recursos del Ayuntamiento transparencia.madrid.es - Hacerte voluntaria/o voluntariospormadrid.madrid.es - Acceder a información económica y de empleo economia.madrid.es - Tramitar impuestos y tasas - agenciatributaria.madrid.es - Hacer y votar propuestas - decide.madrid.es También en el teléfono gratuito [010](tel:010) (o 915 298 210 desde fuera de Madrid) y en las [Oficinas de Atención a la Ciudadanía](#).



C Este documento cumple las recomendaciones de Comunicación Clara del Ayuntamiento de Madrid

Texto de la Carta de Servicios en madrid.es | Aprobada 09/09/2010 - Certificada 23/12/2020 - Evaluada 30/03/2022