

Carta de Servicios 2021

# Portales Web del Ayuntamiento de Madrid

Datos 2020

Información y servicios de interés para la ciudadanía de Madrid.

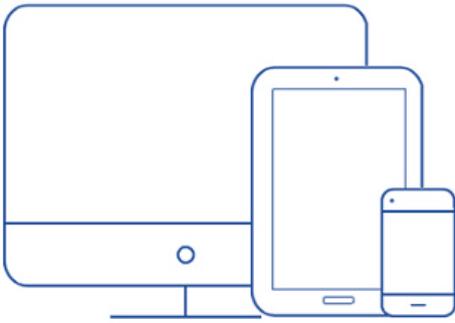
89 %  
de personas  
satisfechas

77.760 nuevos  
contenidos  
publicados

Más de  
19 millones  
de usuarios/as

Más de  
127 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](http://madrid.es)
- > **Trámites y gestiones** que la ciudadanía puede realizar - [sede.madrid.es](http://sede.madrid.es)
- > Información relevante para garantizar la **transparencia** de la actividad municipal y **datos reutilizables** en - [transparencia.madrid.es](http://transparencia.madrid.es) y - [datos.madrid.es](http://datos.madrid.es)
- > Información de las **bibliotecas** del Ayuntamiento - [bibliotecas.madrid.es](http://bibliotecas.madrid.es)
- > Información del **patrimonio cultural** y del **paisaje urbano** de Madrid - [patrimonioypaisaje.madrid.es](http://patrimonioypaisaje.madrid.es)
- > **Sugerencias, felicitaciones y reclamaciones** - [www.madrid.es/contactar](http://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** y las **descargas** de conjuntos de datos del portal de datos abiertos se incrementan como mínimo en un 10 % respecto al año anterior. 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](http://madrid.es) - Tramitar [sede.madrid.es](http://sede.madrid.es) - Sugerir, felicitar, reclamar [madrid.es/contactar](http://madrid.es/contactar) - Iniciar un debate o hacer una propuesta [decide.madrid.es](http://decide.madrid.es) - Buscar un monumento [patrimonioypaisaje.madrid.es](http://patrimonioypaisaje.madrid.es) - Buscar tu biblioteca [bibliotecas.madrid.es](http://bibliotecas.madrid.es)- Acceder a los datos abiertos [datos.madrid.es](http://datos.madrid.es) -Conocer los recursos del Ayuntamiento [transparencia.madrid.es](http://transparencia.madrid.es)- Hacerte voluntaria/o [voluntariospormadrid.madrid.es](http://voluntariospormadrid.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](#).



Este documento cumple las recomendaciones de [Comunicación Clara del Ayuntamiento de Madrid](#)