

Carta de Servicios 2022

## Habitabilidad y Salubridad de la Vivienda

				Datos 2021
<b>932</b>	<b>92.1%</b>	<b>122.5</b>	<b>93.20</b> días,	<b>7.9%</b> expedientes
Inspecciones realizadas	expedientes de insalubridad en viviendas	toneladas de residuos retiradas	tiempo medio de limpieza y saneamiento	de insalubridad por ocupaciones ilegales o asentamientos urbanos
<b>323</b>				
expedientes resueltos				

### Qué SERVICIOS te ofrecemos

> **Intervención ante posibles situaciones de riesgo para la salud pública derivadas de la insalubridad de bienes inmuebles y entorno urbano :**



> Actuar a solicitud de cualquier particular o de otras instancias administrativas que comuniquen una situación de insalubridad en viviendas u otros lugares de residencia del municipio de Madrid, que suponga un riesgo para la salud individual y colectiva.

> Evaluar, mediante visita de inspección, la necesidad de saneamiento y, en su caso, iniciar el procedimiento administrativo por

insalubridad, requiriendo la limpieza y saneamiento voluntario de los lugares de residencia. En su caso, solicitar al Juzgado

Contencioso Administrativo la autorización de entrada en domicilio para proceder a su saneamiento.

> Coordinar las labores de saneamiento, retirada de basuras y enseres almacenados y desalojo de animales, y la posterior desinfección, desinsectación y desratización, si procediera.

> Comunicar a otras instancias municipales y no municipales la necesidad de atención sociosanitaria a las personas afectadas. En todos los casos en que se haya comprobado una situación de insalubridad por acumulación de basura y enseres en viviendas y otros lugares de residencia, se informará al Departamento de Servicios Sociales del Distrito y, si el residente es mayor de 65 años, se comunicará también a la Dirección General de Mayores para las actuaciones que procedan.

> Informar al denunciante de la apertura de expediente por insalubridad y sobre la intervención realizada al cierre del expediente.

> Realizar el seguimiento de los casos de insalubridad por acumulación de basuras y enseres en vivienda u otros lugares de residencia, en colaboración con los servicios sociales del Distrito.

## >Análisis y en su caso intervención en viviendas con problemas de condiciones de habitabilidad que supongan un riesgo para la salud

- > Actuar a solicitud de cualquier particular o de otras instancias administrativas que comuniquen una situación de insalubridad en viviendas u otros lugares de residencia por deficiente habitabilidad del municipio de Madrid, que suponga un riesgo para la salud individual y colectiva.
- > Evaluar el riesgo en salud de la denuncia por deficiente habitabilidad y, en su caso, iniciar el procedimiento administrativo por insalubridad, requiriendo la subsanación de las deficiencias detectadas. En caso de ser necesario, se realizará la oportuna visita de inspección para la comprobación de los hechos denunciados.
- > Informar a las personas o entidades interesadas y/o implicadas en la resolución del problema
- > **Información y asesoramiento** sobre cuestiones relacionadas con los servicios prestados
  - Gestión e información sobre las **Sugerencias, felicitaciones y reclamaciones**

## Qué COMPROMISOS de calidad asumimos

1. Iniciamos la apertura del expediente de insalubridad por acumulación de residuos y realizamos la visita de inspección en el plazo máximo de 15 días naturales desde la recepción de la solicitud en el 95% de los casos.
2. Realizamos la valoración de riesgo en salud de todas las denuncias de insalubridad en viviendas por deficiente habitabilidad.
3. De todos los expedientes resueltos, el 80 % lo serán en un tiempo inferior a 80 días naturales. Excluidos los expedientes que se tramitan con solicitud de autorización judicial de entrada en domicilio.
4. Realizamos el seguimiento anual de todos los casos de insalubridad por acumulación de basura y enseres en vivienda confirmados y resueltos durante el año y compatibles con trastornos de conducta por acumulación. Y derivamos a los afectados a los Servicios Sociales del Distrito para realizar su seguimiento.
5. Identificamos geográficamente las áreas de mayor aglomeración de vivienda insalubre a partir de todos los expedientes de insalubridad tramitados y actualizamos anualmente el Mapa de Vivienda Insalubre de la Ciudad de Madrid.
6. 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](#) - 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 |  
Aprobada 07/07/2011 - Certificada 03/12/2021- Evaluada 21/03/2022