

Carta de servicios 2026

Prevención y Control de Plagas

509.651	20.190	4.796	14.137	740
Pozos de alcantarillado municipal revisados	Actuaciones adicionales de prevención y control de plagas	Actuaciones en edificios e instalaciones de titularidad municipal	Avisos recibidos y gestionados por ratas y cucarachas en vía pública	Actuaciones extraordinarias de plagas en viviendas

Datos 2025

Qué SERVICIOS te ofrecemos



›Prevención de plagas en la ciudad: promover entornos urbanos libres de plagas, diagnosticar situaciones de riesgo asociadas con la presencia de plagas, vigilar las poblaciones de animales susceptibles de generar plagas, realizar control preventivo frente a determinadas plagas, desratización y desinsectación del alcantarillado municipal, gestión de poblaciones de otros animales (por ejemplo, palomas bravías).

›Gestión de avisos e incidencias de plagas: atender los avisos e incidencias de plagas y/o vectores:

- En vía pública (alcantarillado, zonas verdes y otros espacios de titularidad municipal).
- En edificaciones e instalaciones de titularidad municipal.
- En el ámbito privado (viviendas, locales y solares) en supuestos de especial riesgo.

› Información y asesoramiento técnico (ciudadanos y otras administraciones y organizaciones).

› Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones remitidas por la ciudadanía.

Se entiende por:

Plaga (OMS): "Conjunto de especies implicadas en la transmisión de enfermedades infecciosas para el hombre y en el daño o deterioro del hábitat y del bienestar urbano, cuando su presencia es continua en el tiempo y está por encima del umbral de tolerancia (UNE CEN 16636:2015)".

Vector: "Organismo que, aun no siendo perjudicial por sí mismo, presenta capacidad potencial como transmisor de enfermedad (UNE CEN 16636:2015)". Así, por ejemplo, son vectores los roedores, cucarachas, mosquitos, garrapatas, etc.

Gestión integrada de plagas (GIP): "Conjunto de estrategias y procedimientos encaminados a la prevención y control de riesgos asociados a vectores y plagas basado en la identificación y gestión de los factores ambientales que predisponen a su aparición y/o dificultan su control eficiente".

Qué COMPROMISOS de calidad asumimos


1. Promovemos actuaciones ambientales especiales en prevención de plagas al efecto de conseguir entornos urbanos libres de plagas. Comunicamos a la persona interesada todos los diagnósticos e informes de la situación correspondiente, relativos a la prevención de plagas.
2. Todos los programas municipales que incluyen datos representativos globales de la ciudad dispondrán de, al menos, una ficha informativa que se actualizará semestralmente y se publicará en la web www.madridsalud.es
3. Realizamos actuaciones preventivas no vinculadas a la atención de avisos, incluyendo revisiones y/o tratamientos de desinsectación y desratización de la red de alcantarillado público y de edificios de titularidad municipal.
4. Revisión anual de todos contenidos temáticos sobre plagas en las páginas web institucionales (www.madridsalud.es y www.madrid.es).
5. Atendemos las solicitudes de información y formación, especialmente las demandadas por colectivos ciudadanos con interés en materia de prevención integrada de plagas y de profesionales del Ayuntamiento. Comprobamos su grado de satisfacción con el servicio ofrecido.
6. Atendemos los avisos e incidencias comunicadas por ratas y cucarachas en vía pública de forma eficiente. Realizamos encuestas a los usuarios para conocer su grado de satisfacción.
7. Mantenemos operativos los canales necesarios para la recepción y atención de avisos e incidencias de forma fácil y accesible y los evaluaremos anualmente. En casos de ratas y cucarachas en vía pública, el objetivo es que la ciudadanía valore el canal utilizado con una puntuación igual o superior a 8 en una escala de 0 a 10.
8. Atendemos los avisos e incidencias clasificados como prioritarios y que son de nuestra competencia exclusiva, en un plazo máximo de 10 días hábiles, y los avisos por plagas y vectores en vía pública (cucarachas y/o ratas) en un máximo de 5 días hábiles.
9. Consideramos el calendario anual de eventos, cursos, jornadas y congresos (a nivel nacional e internacional) relativos a las plagas y vectores para priorizar la asistencia y participación de nuestros profesionales.
10. Contestamos 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](tel:010) (o 914 800 010 desde fuera de Madrid) o a través del número 900 111 065, si usted es una persona mayor de 65 años y en las [Oficinas de Atención a la Ciudadanía](#).



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