

Carta de Servicios 2026

Calidad y Evaluación

Datos 2025

76 CS vigentes y 70
CS certificadas5 organizaciones con sellos
de Excelencia9 cursos de formación impartidos
18 ediciones

10 Ejes y 34 Objetivos Estratégicos

1.096 estudios de percepción ciudadana
publicados

Qué SERVICIOS te ofrecemos

> Gestión de los Sistemas de Calidad y Evaluación:

- Plan Estratégico,
- Plan Operativo de Gobierno,
- Cartas de Servicios,
- Evaluación y
- Percepción Ciudadana.



> Consultoría, apoyo técnico y asesoramiento para:

- Definir la Estrategia de Ciudad.
- Identificar las actuaciones para el Plan Operativo de Gobierno.
- Elaborar, hacer el seguimiento, evaluar y certificar las Cartas de Servicios.
- Elaborar los cuestionarios de estudios de Percepción Ciudadana.
- Aplicar Modelos de Calidad y Excelencia como CAF y EFQM.
- Utilizar herramientas de calidad como gestión por procesos, tormenta de ideas, grupos de mejora, grupos focales, DAFO...
- Realizar evaluación de planes, programas y proyectos.
- Promover la presentación a premios y reconocimientos internos y externos.
- Realizar/Desarrollar otros proyectos organizativos.

> Ejecución de proyectos de calidad y evaluaciones, tanto sectoriales como transversales:

- La Encuesta General de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos.
- Los sondeos de opinión ciudadana.
- Los estudios específicos de evaluación de servicios.

> Difusión de los proyectos y sus resultados a través de:

- La web corporativa www.madrid.es
- El portal de Transparencia.
- El portal de Datos Abiertos.
- La intranet municipal AYRE.
- Los foros, jornadas y seminarios internos y externos.
- Otros canales de difusión (redes sociales, folletos, pantallas dinámicas...)

> Formación en calidad y evaluación.

> Información sobre las cuestiones generales.

> Gestión de las sugerencias, felicitaciones y reclamaciones.

Qué COMPROMISOS de calidad asumimos

1. Respondemos las solicitudes de apoyo técnico y asesoramiento en un plazo de 7 días hábiles, y como máximo en 10 días hábiles y orientamos esta prestación a un nivel satisfactorio de calidad percibida.
2. Hacemos la evaluación anual de las Cartas de Servicios antes del 31 de marzo de cada año, y en ningún caso después del 15 de junio
3. Promovemos el mantenimiento de las certificaciones existentes y la obtención de las certificaciones nuevas conforme a la Norma UNE-93200, tanto de las Cartas de Servicios del Ayuntamiento como del Sistema de Cartas de Servicios.
4. Realizamos al menos una revisión anual de los indicadores de calidad y evaluación.
5. Tramitamos y respondemos las solicitudes de cambio en la planificación de las actuaciones del Plan Operativo de Gobierno dentro del plazo establecido
6. En relación con las Cartas de Servicios, emitimos el informe previo a su aprobación en el plazo máximo de 5 días hábiles desde la recepción de su solicitud y si es preciso informe complementario, este se emite en el plazo máximo de 3 días hábiles.
7. Realizamos la Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos de la ciudad de Madrid con una periodicidad al menos bienal, y publicamos el Informe General de resultados dentro del plazo establecido tras la conformidad del órgano competente.
8. Informamos a todas las unidades del Ayuntamiento de las convocatorias de premios de calidad y evaluación para las Administraciones Públicas de las que tengamos conocimiento y difundimos, a través de los canales previstos, las convocatorias y los premios o reconocimientos obtenidos.
9. Publicamos en la web madrid.es y en la intranet municipal:

Todas las Cartas de Servicios nuevas, en el mismo día de su aprobación por la Junta de Gobierno. El Informe anual de evaluación global del Sistema de Cartas de Servicios, antes del 31 de julio. Los informes de las evaluaciones de planes, programas y proyectos realizados en un plazo máximo de 5 días hábiles desde su aprobación por la unidad promotora de su realización. Los documentos resultantes de los procesos CAF y EFQM, en un plazo máximo de 7 días hábiles desde la comunicación de la entidad certificadora. Publicamos en la web madrid.es dentro de la primera semana de cada mes un fichero con los Planes Estratégicos Sectoriales vigentes en el mandato. La información sobre los estudios de percepción ciudadana se mantiene actualizada en madrid.es mediante la herramienta habilitada a tal efecto.
10. Programamos en el Plan de Formación anual del Ayuntamiento acciones formativas relativas a todos los proyectos de calidad y evaluación objeto de esta Carta de Servicios y orientamos esta formación a un nivel satisfactorio de calidad percibida.
11. Contestamos las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones, tanto internas como externas, en un máximo de 15 días naturales.

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) y en las [Oficinas de Atención a la Ciudadanía](#)



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