

Carta de Servicios 2025

# Calidad y Evaluación

Datos 2024

**72** CS vigentes y **68** CS  
certificadas**5** organizaciones con sellos  
de Excelencia**9** cursos de formación impartidos  
**20** ediciones**10** Ejes y **34** Objetivos Estratégicos**1.014** 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](http://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 el 90% de las **solicitudes de apoyo técnico y asesoramiento** en un plazo de 7 días hábiles, y como máximo en 10 días hábiles. Valoración igual o superior a 8.
2. Hacemos la **evaluación anual de las Cartas de Servicios** antes del 31 de marzo de cada año en el 80% de los casos, el resto las evaluamos antes 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, como mínimo, una revisión anual de los **indicadores de calidad y evaluación**.
5. Llevamos a cabo los cambios que soliciten las unidades en la planificación de las actuaciones del **Plan Operativo de Gobierno** respondiendo a sus solicitudes en un plazo máximo de 3 días hábiles.
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 en un plazo máximo de 3 días hábiles desde 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.
9. **Publicamos en 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. ▪ Los documentos resultantes de los procesos CAF y EFQM, en un plazo máximo de 7 días hábiles. **Publicamos en madrid.es** dentro de la primera semana de cada mes: ▪ Un fichero con los estudios de percepción ciudadana que también se publica en el portal de datos abiertos. ▪ Un fichero con los Planes Estratégicos Sectoriales vigentes en el mandato.
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. Valoración de la formación recibida y del profesorado: mayor o igual a 4 en una escala de 1 a 5.
11. Contestamos el 100% de 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](#) (o 914 800 010 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](#)

Carta de Servicios en [www.madrid.es](#) | Aprobada 01/12/2016 -Certificada 15/12/2023 -Evaluada 17/02/2025