

Carta de Servicios

Oficina de Mediación

Fecha de aprobación:

5 de junio de 2025

ÍNDICE

1. Presentación.....	2
2. Servicios prestados	4
3. Compromisos de calidad	7
Medidas de Subsanación	13
Seguimiento y evaluación.....	13
4. Derechos y responsabilidades	13
Derechos	13
Responsabilidades.....	14
5. Participación ciudadana	15
6. Gestiones y trámites	16
7. Datos de carácter general.....	17
Órgano directivo	17
Otros datos de interés:	18
8. Normativa	18

1. Presentación

Oficina de Mediación: una iniciativa transformadora del Ayuntamiento de Madrid

La mediación es un proceso voluntario de gestión y resolución de **conflictos** mediante el cual dos o más partes, con la ayuda de un mediador independiente y neutral, intentan conseguir un acuerdo satisfactorio con el que dar por finalizado el conflicto.

Desde 2023 el Ayuntamiento de Madrid cuenta con la Oficina de Mediación, una unidad administrativa cuya misión es ofrecer a la ciudadanía un servicio de mediación dirigido a facilitar la resolución eficaz de conflictos.

Esta unidad ofrece un camino alternativo, permitiendo resolver las controversias entre la administración y la ciudadanía sin necesidad de recurrir a procesos contenciosos largos y costosos, y además garantiza que todas las personas tengan acceso a mecanismos de resolución de conflictos en su relación con la administración.

Los beneficios que ofrece este servicio de mediación son:

- Resolución ágil y eficaz de conflictos entre la administración y la ciudadanía.
- Prevención de futuros conflictos, estableciendo canales de comunicación y acuerdo.
- Reducción de la litigiosidad, contribuyendo a una justicia más eficiente.
- Refuerzo de la confianza ciudadana en las instituciones, fomentando una administración transparente y accesible.

La Oficina de Mediación ofrece un espacio en el que no solo se resuelven conflictos, sino que se transforma la forma en que la ciudadanía interactúa con su administración de referencia, promoviendo un modelo de buena administración.

Con la aprobación de la Carta de Servicios de la Oficina de Mediación del Ayuntamiento de Madrid, se persiguen los siguientes objetivos:

- Potenciar el conocimiento de la ciudadanía sobre los beneficios que ofrece la mediación y la posibilidad de recurrir a un servicio municipal para resolver conflictos entre el Ayuntamiento de Madrid y los ciudadanos, y de éstos entre sí, en el ámbito de las competencias municipales.
- Establecer un nivel adecuado de calidad de los servicios prestados por la Oficina de Mediación, controlar su mantenimiento y promover su mejora, mediante el estudio de los resultados obtenidos de la medición periódica de los indicadores fijados.

- Procurar el ahorro de gestiones, trámites y tiempo tanto a la ciudadanía como a la propia administración municipal.
- Dar a conocer las responsabilidades y compromisos que se adquieren al prestar el servicio de mediación con unos determinados niveles o estándares de calidad.
- Poner en conocimiento de la ciudadanía sus derechos en relación con esos servicios y las responsabilidades y obligaciones que contraen.
- Promover la mejora de las habilidades del personal municipal en la gestión de conflictos.
- Promover la participación ciudadana, posibilitando que opinen sobre el funcionamiento de las actuaciones y procesos de la Oficina de Mediación.
- Aumentar el grado de satisfacción de la ciudadanía con los servicios municipales.
- Ofrecer transparencia en la gestión y en la prestación del servicio.
- Hacer visible el valor del trabajo de las personas de la organización y su esfuerzo constante por mejorar los servicios municipales.
- Fomentar el compromiso de los trabajadores con la perspectiva de la calidad de los servicios y con la mejora continua de la misma como un elemento clave de la cultura organizativa.

Este documento tiene compromisos comunes con las siguientes cartas de servicios vigentes:

- Carta de Servicios del Control del Ruido.
- Carta de Servicios de Calidad del Aire.

La Oficina de Mediación en cifras

130	84	76	406	212
Procesos de mediación	Procesos Finalizados	Finalizados de forma satisfactoria	Sesiones	Atención a la ciudadanía y consultas generales

Datos de 2024

2. Servicios prestados

Información a la ciudadanía sobre los beneficios de la mediación y el servicio público que se presta

La Oficina de Mediación lleva a cabo una labor de atención a la ciudadanía de forma presencial, telefónica, por correo electrónico y a través de la página web, además de realizar diversas actuaciones para dar a conocer la mediación como método adecuado de solución de conflictos.

Desarrolla campañas de divulgación sobre la mediación en general y sobre los servicios que presta, mediante la difusión de material impreso, jornadas municipales, convenios de colaboración con entidades y organizaciones sin ánimo de lucro que, a su vez, promocionan la mediación e informan sobre los servicios de la Oficina.

También se realizan encuestas a las personas usuarias de los servicios de la Oficina de Mediación para comprobar el grado de satisfacción y acometer eventuales mejoras.

Estas encuestas son un complemento a las sugerencias y reclamaciones.

Información a otros órganos municipales de los servicios que presta la Oficina de Mediación.

Con el objetivo de dar a conocer la mediación y apoyar a otras unidades en la aplicación de métodos adecuados de solución de conflictos se dispone de una red de puntos focales en cada área de gobierno, distritos y administración institucional para información y consulta y se organizan reuniones informativas y de difusión con distintos departamentos municipales, en donde, entre otras cosas, se informa sobre los expedientes administrativos en los que cabe la posibilidad de una terminación convencional del procedimiento.

Además, se imparte formación al personal del Ayuntamiento en materia de mediación y otros métodos adecuados de solución de conflictos a través de la Escuela Madrid Talento.

Oferta de un servicio público de mediación atendido por mediadores con la titulación y formación necesaria

La Oficina de Mediación cuenta con un equipo de mediadores que disponen de titulación y formación específica para ejercer la mediación.

El proceso de mediación puede ser conducido:

- bien por un **mediador o mediadora municipal**, en cuyo caso el servicio es gratuito,
- o bien por un **mediador o mediadora privado**, si así es propuesto por el solicitante. En este caso el mediador debe cumplir los requisitos recogidos en las *directrices para la gestión de procesos de mediación y la coordinación de métodos alternativos de solución de conflictos en el Ayuntamiento de Madrid* y el solicitante debe costear sus servicios.

Cuando se opte por la mediación a través de mediadores privados, se realiza una supervisión, seguimiento y apoyo por parte de la Oficina de Mediación consistente en:

- Nombramiento del mediador o mediadora privado y del mediador responsable del seguimiento del proceso.
- Participación de los mediadores municipales en las sesiones de mediación y en las comunicaciones.
- Se facilita al mediador privado y a las partes la información sobre los expedientes vinculados a la controversia.
- Se controla el cumplimiento en todo momento de la normativa en materia de mediación.

Evaluación de la viabilidad de las solicitudes de mediación

Recibida una consulta por parte de un ciudadano o ciudadana, entidad o departamento municipal así como, una solicitud de mediación, la Oficina de Mediación lleva a cabo una serie de actuaciones con el objeto de dirimir si se trata de un supuesto susceptible de mediación. Para ello:

- Contacta con los servicios municipales competentes.
- Accede, previa autorización, al expediente administrativo vinculado al conflicto
- Contacta con el solicitante para ampliar información.

En todo caso, el solicitante obtiene una respuesta a su solicitud, sea mediable o no.

Realización de la mediación

En el proceso de mediación se mantienen cuantas sesiones sean necesarias para propiciar un acuerdo en un entorno accesible y seguro que garantiza la confidencialidad. Para ello, desde la Oficina de Mediación se llevan a cabo las siguientes actuaciones:

- Se celebran sesiones informativas con las partes del conflicto.
- Se mantienen reuniones técnicas con las partes y con los servicios municipales afectados.
- Se realizan sesiones constitutivas que dan inicio al proceso.
- Se celebran sesiones de mediación individuales y conjuntas con las partes.
- Se realizan sesiones finales de mediación.
- Se redactan las actas de las sesiones informativas, constitutiva y final, dejando constancia de los acuerdos y compromisos adquiridos.
- En todo momento se comunica a las partes sobre la celebración de las sesiones, actas y compromisos adoptados.

Seguimiento de compromisos y acuerdos una vez finalizado el proceso

Una vez finalizado el proceso de mediación, la Oficina de Mediación lleva a cabo un seguimiento consistente en:

- Atender las comunicaciones que efectúen las partes en relación con la ejecución del acuerdo o compromiso.
- Comprobar de oficio de la ejecución de los compromisos o acuerdos.
- Organizar reuniones de seguimiento con alguna o todas las partes para abordar las incidencias.
- Celebrar reuniones con otros servicios municipales cuyos expedientes administrativos estén vinculados con el proceso de mediación finalizado.

Acompañamiento y asesoramiento si por algún motivo no es posible el inicio de un proceso de mediación

Cuando no es necesario o posible iniciar el proceso de mediación, la Oficina de Mediación realiza una atención personalizada en la búsqueda de soluciones, para ello:

- Se identifica el conflicto y se exploran posibles acciones/vías alternativas de solución
- Se organizan reuniones y comunicaciones con otros servicios que puedan ofrecer asesoramiento técnico/jurídico y/o con la persona solicitante.

Coordinación de la actividad mediadora y de otros métodos adecuados de solución de conflictos que vienen desarrollándose por las diferentes unidades del Ayuntamiento.

La Oficina de Mediación presta asesoramiento en materia de mediación, terminación convencional de procedimientos o técnicas de solución de conflictos, a cualquier órgano administrativo, organismo público o empresa municipal que así lo requiera. Además, hace un seguimiento de carácter estadístico y de unificación de información de los distintos métodos adecuados de solución de conflictos que se llevan a cabo en el Ayuntamiento de Madrid.

Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones:

- Gestionar las **sugerencias, reclamaciones y felicitaciones** remitidas por la ciudadanía.
- Informar sobre su estado de tramitación.

Los canales establecidos para la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones son:

- En la página web: www.madrid.es/contactar.
- El teléfono gratuito **010** (914 800 010 desde fuera de Madrid) y atención prioritaria para mayores de 65 años en el teléfono 900 111 065.
- .
- Las [Oficinas de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid](#).
- Las [Oficinas de Registro](#).
- El [Registro Electrónico del Ayuntamiento de Madrid](#).
- El correo (postal o electrónico) dirigido al órgano directivo responsable o unidad prestadora del servicio, cuyos datos de localización y contacto se recogen al final de este documento.

3. Compromisos de calidad

Compromiso 1

Contestamos a las personas que soliciten información por teléfono o a través de la dirección de correo electrónico mediación@madrid.es, derivando a otros servicios municipales si fuese necesario en un plazo máximo de 3 días hábiles en el 70% de los casos y nunca en más de 10 días hábiles.

*Los plazos se computan desde su presentación en el Registro.

Indicador 1.1. Número de consultas atendidas. Indicador informativo.

Indicador 1.2. Derivaciones a otros servicios municipales. Indicador informativo.

Indicador 1.3. Porcentaje de personas cuyas consultas por teléfono y correo electrónico han sido contestadas en el plazo de 3 días hábiles.

Indicador 1.4. Porcentaje de personas cuyas consultas por teléfono y correo electrónico han sido contestadas en el plazo de 10 días hábiles.

Compromiso 2

Desarrollamos al menos 5 acciones de difusión al año (jornadas, actos, campañas de comunicación, ponencias en sesiones y congresos, presencia en redes sociales, etc.).

Indicador 2.1. Número de acciones de difusión realizadas.

Compromiso 3

Mantenemos actualizados los contenidos de la Oficina de Mediación en madrid.es y publicamos la Memoria Anual de la Oficina.

Indicador 3.1. Número de visualizaciones de la web oficina de mediación. Indicador Informativo.

Indicador 3.2. Numero de noticias publicadas. Indicador Informativo.

Indicador 3.3. Publicación de la Memoria Anual de la Oficina.

Compromiso 4

Damos un servicio de calidad. El objetivo es que al menos el 80% de las personas que acudan a un proceso de mediación valoren su satisfacción con una puntuación igual o superior a 7 en una escala de 0 a 10 y que el 80% recomienden el servicio de mediación.

Indicador 4.1. Porcentaje de personas que están satisfechas con el conjunto del proceso de mediación.

Indicador 4.2. Porcentaje de personas que recomiendan el proceso de mediación.

Compromiso 5

Programamos en el Plan de Formación anual del Ayuntamiento 2 acciones formativas relativas a mediación. El objetivo es que la valoración de la formación recibida y del profesorado sea mayor o igual a 4 en una escala de 1 a 5.

Indicador 5.1. Número de acciones formativas en materia de mediación.

Indicador 5.2. Valoración de la formación en mediación.

Indicador 5.3. Valoración del profesorado en mediación.

Compromiso 6

Valoramos las solicitudes de mediación desde que entran en la oficina y contestamos al solicitante en un 90% de los casos antes de 20 días hábiles y en un 100% de los casos en 30 días hábiles.

Indicador 6.1. Número de solicitudes de mediación administrativa. Indicador informativo.

Indicador 6.2. Porcentaje de solicitudes valoradas y comunicadas al solicitante antes de 20 días hábiles.

Indicador 6.3. Porcentaje de solicitudes valoradas y comunicadas al solicitante antes de 30 días hábiles.

Compromiso 7

En las solicitudes valoradas como susceptibles de mediación convocamos sesión informativa en 15 días hábiles en el 90% de los casos, y en el 100% de los casos en 30 días hábiles.

Indicador 7.1. Solicitudes valoradas como susceptibles de mediación. Indicador informativo.

Indicador 7.2. Porcentaje de solicitudes susceptibles de mediación convocadas para la sesión informativa como máximo en 15 días hábiles desde la valoración.

Indicador 7.3. Porcentaje de solicitudes susceptibles de mediación convocadas para la sesión informativa como máximo en 30 días hábiles desde la valoración.

Compromiso 8

Los mediadores municipales cuentan con titulación y formación específica para ejercer la mediación, adquirida mediante la realización de formación impartida por instituciones debidamente acreditadas. En el caso de la intervención de un mediador privado, comprobamos el cumplimiento de requisitos recogidos en las directrices para la gestión de los procesos de mediación y la coordinación de métodos alternativos de solución de conflictos en el Ayuntamiento de Madrid (Acuerdo de 25 de enero de 2024 de la Junta de Gobierno).

Indicador 8.1. Número de mediadores municipales. Indicador informativo.

Indicador 8.2. Número de mediadores privados que han intervenido en procesos de mediación. Indicador informativo.

Indicador 8.3. Porcentaje de los mediadores municipales con titulación y formación.

Indicador 8.4. Porcentaje de mediadores privados que cumplen las directrices.

Compromiso 9

Comunicamos las solicitudes de mediación administrativa recibidas en la oficina de mediación al órgano municipal competente antes de 5 días hábiles en el 90% de los casos y en el 100% de los casos en 10 días hábiles.

Indicador 9.1. Números de solicitudes de mediación administrativa. Indicador informativo.

Indicador 9.2. Porcentaje de solicitudes trasladadas al órgano competente antes de 5 días hábiles.

Indicador 9.3. Porcentaje de solicitudes trasladadas al órgano competente antes de 10 días hábiles.

Compromiso 10

Iniciamos el proceso de mediación realizando la convocatoria de la sesión constitutiva antes de que transcurran 10 días hábiles desde la resolución de nombramiento del mediador en un 90% de los casos y en un 100% de los casos antes de 15 días hábiles.

Indicador 10.1. Porcentaje de sesiones constitutiva convocada realizadas antes de 10 días hábiles.

Indicador 10.2. Porcentaje de sesiones constitutiva convocada realizadas antes de 15 días hábiles.

Compromiso 11

Las sesiones de mediación se realizan de forma telemática, presencial o en ambas modalidades, en un entorno accesible y seguro que garantiza la confidencialidad de estas. Para ello, disponemos en la sede de la Oficina de Mediación de 3 salas exclusivas que cumplen los requisitos.

Indicador 11.1. Número de sesiones realizadas en entornos seguros. Indicador Informativo.

Indicador 11.2. Porcentaje de sesiones celebradas en entornos accesibles, seguros y que garanticen la confidencialidad.

Compromiso 12

Los mediadores municipales prestan una atención personalizada y recogen las propuestas de las partes, utilizando un lenguaje claro y comprensible. El objetivo es que al menos el 80% de las personas que acudan a un proceso de mediación valoren estas características de la atención prestada con una puntuación igual o superior a 7 en una escala de 0 a 10.

Indicador 12.1. Porcentaje de personas que valoran la claridad y utilidad en la información recibida con una puntuación igual o superior a 7.

Indicador 12.2. Porcentaje de personas que valoran en qué medida fueron recogidas sus propuestas con una puntuación igual o superior a 7.

Indicador 12.3. Porcentaje de personas que valoran la adaptación de la atención a las necesidades con una puntuación igual o superior a 7.

Compromiso 13

Comunicamos la finalización de la mediación y su resultado al órgano municipal competente antes de 10 días hábiles en el 90% de los casos y en el 100% de los casos en 20 días hábiles.

Indicador 13.1. Porcentaje de comunicaciones de finalización y resultados realizadas al órgano competente en menos de 10 días hábiles.

Indicador 13.2. Porcentaje de comunicaciones de finalización y resultados realizadas al órgano competente antes de 20 días hábiles.

Compromiso 14

Realizamos el seguimiento de los expedientes finalizados para conocer su evolución posterior en aquellos casos que su naturaleza lo requiera, tanto en los procesos que finalizan con acuerdo total, o parcial o sin acuerdo.

Indicador 14.1. Tiempo medio de seguimiento de los acuerdos. Indicador Informativo.

Indicador 14.2 Porcentaje de casos con seguimiento en las que ha desaparecido la controversia. Indicador Informativo.

Indicador 14.3. Porcentaje de seguimientos realizados en aquellos casos que su naturaleza lo requiera

Compromiso 15

En los casos en los que no es posible iniciar el proceso de mediación, realizamos una atención personalizada del solicitante para orientarle sobre vías de solución del conflicto. El objetivo es que al menos el 80% de las personas atendidas valoren su satisfacción con una puntuación igual o superior a 7 en una escala de 0 a 10.

Indicador 15.1. Número de personas atendidas de forma personalizada. Indicador Informativo.

Indicador 15.2. Porcentaje de personas atendidas.

Indicador 15.3. Porcentaje de personas que valoran la atención recibida con una puntuación igual o superior a 7

Compromiso 16

Contestamos el 80% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones en un plazo máximo de 30 días naturales desde su presentación y en ningún caso en un plazo superior a 2 meses.

Indicador 16.1. Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por la Oficina de Mediación. Indicador informativo.

Indicador 16.2. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por la Oficina de Mediación contestadas en un plazo menor o igual a 30 días naturales desde su presentación.

Indicador 16.3. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en menos de 2 meses por la Oficina de Mediación.

Medidas de Subsanación

Quienes consideren que se ha incumplido alguno de los compromisos anteriores pueden comunicarlo a través del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid (los canales establecidos para su presentación se enumeran en apartado 2 de esta Carta de Servicios). En caso de incumplimiento, se les enviará un escrito informando de las causas por las que el compromiso no pudo cumplirse, así como de las medidas adoptadas para corregir la deficiencia detectada, si fuera posible.

Seguimiento y evaluación

Los resultados de los indicadores establecidos para medir el cumplimiento de los compromisos se pueden consultar en: www.madrid.es, en [Ayuntamiento/Calidad y Evaluación/Modelos de Calidad y Excelencia/Cartas de Servicios](#).

Estos resultados son evaluados anualmente.

4. Derechos y responsabilidades

Derechos

- Acceso gratuito a la mediación.
- Ser objeto de una atención directa y personalizada.
- Recibir un trato respetuoso y deferente.
- Recibir información y orientación sobre el servicio que se presta
- Recibir información con un lenguaje claro y comprensible.
- Conocer la identidad del personal bajo cuya responsabilidad se presta el servicio.

- Elegir el canal presencial, telefónico o electrónico a través del cual relacionarse con el Ayuntamiento (salvo que estén obligadas a relacionarse a través de medios electrónicos).
- Exigir responsabilidades a su Administración y personal cuando así corresponda legalmente.
- Presentar sugerencias, reclamaciones y felicitaciones sobre el funcionamiento de los servicios.
- A la protección de datos de carácter personal y en particular a su seguridad y confidencialidad.

Responsabilidades

Las responsabilidades que se asumen al recibir los servicios objeto de esta Carta son:

- Participar activamente y de buena fe en el proceso de mediación.
- Mantener siempre una actitud correcta y de respeto hacia los demás y hacia el personal de la organización, de modo que se garantice un entorno seguro y confiable para la mediación.
- Respetar la confidencialidad del proceso.
- Cumplir lo establecido en la normativa vigente y, en concreto, en la reglamentación general y específica de los servicios objeto de la Carta (acreditación, plazos, documentación a aportar...).
- Hacer un uso adecuado de las instalaciones y respetar el material y los equipamientos, colaborando en su mantenimiento y limpieza.
- En caso de considerarlo necesario, plantear sugerencias, reclamaciones y quejas con un contenido concreto y proporcionando los datos mínimos necesarios para su tramitación.

Además de los anteriores, también tienen derecho:

- A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de personas interesadas; el sentido del silencio administrativo; el órgano competente; y los actos de trámite dictados.
- A acceder y a obtener copia de los documentos contenidos en los procedimientos.
- A no presentar documentos originales salvo que, de manera excepcional, se establezca lo contrario. En este caso tendrá derecho a obtener una copia autenticada.
- A no presentar datos y documentos no exigidos por las normas aplicables, que ya se encuentren en poder de las Administraciones Públicas o que hayan sido elaborados por éstas.

- A formular alegaciones, utilizar los medios de defensa admitidos por el Ordenamiento Jurídico, y a aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia.
- A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.
- A actuar con asistencia de personal asesor cuando lo consideren conveniente en defensa de sus intereses.
- A acceder a la información pública en los términos previstos en el art. 105.b de la C.E. y desarrollados por la Ley 19/2013 de 9 de diciembre de Transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- Además, la normativa de protección de datos reconoce a la ciudadanía los derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación del tratamiento, portabilidad y de oposición respecto a sus datos personales, y el tratamiento de los datos de carácter personal se realizará de conformidad con lo establecido en el Reglamento (UE) 2016/679 y la Ley Orgánica 3/2018 de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales.

5. Participación ciudadana

El Ayuntamiento de Madrid realiza una apuesta fuerte por el desarrollo y puesta en marcha de los procesos participativos que garanticen el derecho de la ciudadanía a participar en la toma de decisiones junto con los poderes públicos. **Las vías de participación** establecidas son:

- **Propuestas ciudadanas:** propuestas de actuación en asuntos de competencia municipal o interés local. Cuando alcanzan los apoyos requeridos, pueden someterse a debate y votación final, decidiendo entre todas y todos las que se llevan a cabo (mayoría simple de los participantes).
- **Consultas públicas:** el Ayuntamiento invita a la ciudadanía a participar en cuestiones especialmente significativas de la acción municipal y en función de lo que se decida mayoritariamente, se definirán las actuaciones a realizar.
- **Debates ciudadanos:** la ciudadanía puede compartir su opinión sobre temas que les preocupan relacionados con la ciudad de Madrid.
- **Presupuestos participativos:** permiten que la ciudadanía decida de manera directa a qué se destina una parte del presupuesto municipal.

- **Iniciativas populares:** iniciativas normativas e iniciativas ciudadanas para promover actividades de interés público.
- **Proposiciones al Pleno y a las Juntas de Distrito y ruegos y preguntas** en las sesiones plenarias del Distrito correspondiente.
- **Pleno Abierto:** jornadas de puertas abiertas en las que se puede participar formulando preguntas o propuestas para la Alcaldía y los grupos políticos del Ayuntamiento.
- **Consejos de proximidad, Consejos Sectoriales y los Planes Integrales de Barrio:** órganos y espacios colegiados de participación.
- **Sondeos de opinión, encuestas de satisfacción y paneles ciudadanos:** instrumentos a través de los cuales se conoce la opinión y grado de satisfacción ciudadana con las políticas y servicios municipales.
- **Sistema de Sugerencias y Reclamaciones:** permite a la ciudadanía ejercer su derecho a presentar sugerencias relativas a la creación, ampliación o mejora de los servicios prestados por el Ayuntamiento de Madrid, reclamaciones por deficiencias, tardanzas, desatenciones, incidencias no atendidas o cualquier otra anomalía en su funcionamiento, y también felicitaciones.

A través de decide.madrid se pueden presentar propuestas, someter a audiencia pública las cuestiones más relevantes del gobierno de la Ciudad, participar en debates y en la elaboración de los Presupuestos del Ayuntamiento.

6. Gestiones y trámites

El proceso de mediación se inicia mediante la presentación de la correspondiente solicitud por parte de personas físicas o jurídicas (empresas públicas o privadas, organismo autónomos, establecimientos, comunidades de propietarios, etc.) interesados en la actuación o procedimiento administrativo en el que se haya producido el conflicto que da lugar a la solicitud de mediación.

En la sede electrónica del Ayuntamiento de Madrid figura la solicitud de mediación, que puede realizarse de forma presencial o en línea a través del enlace: [Solicitud de mediación administrativa](#)

7. Datos de carácter general

Órgano directivo

Alcaldía

Coordinación General de la Alcaldía

Dirección General de Relaciones Institucionales y Proyectos Estratégicos.

C/ Montalbán 1, 4ª planta (28014 Madrid).

Correo electrónico: dgalcaldia@madrid.es

Unidad prestadora del servicio. Datos de contacto

Oficina de Mediación.

C/ Montalbán 1, Planta segunda (28014 Madrid).

Teléfono: 915 132 391.

Correo electrónico: mediacion@madrid.es.

Web: <https://www.madrid.es/oficinamediacion>.



Autobús: líneas 1, 2, 001, C03, 5, 9, 10, 14, 15, 20, 27, 34, 37, 45, 51, 52, 53, 74, 146, 150, 203.

Metro: Banco de España (Línea 2)

Renfe: Cercanías: Recoletos

Bicimad: Estación 86 (Plaza Cibeles)

Aparcamiento: Montalbán (49), calle Montalbán (entre calle Alfonso XI y paseo del Prado)

Otros datos de interés:

La información relativa a la Oficina de Mediación se encuentra disponible en la página web municipal www.madrid.es, en el apartado “El Ayuntamiento” o directamente en la propia página de la Oficina, <https://www.madrid.es/oficinamediacion>. Contiene:

- Información sobre qué es la mediación y como solicitarla en el Ayuntamiento de Madrid.
- Localización y contacto
- Noticias y novedades relativas a la actuación de la Oficina de Mediación.
- Resolución de las preguntas o dudas más frecuentes

8. Normativa

Normativa municipal, estructura y competencias

- Decreto de 17 de junio de 2023 del Alcalde, por el que se establece el número, denominación y competencias de las áreas en las que se estructura la Administración del Ayuntamiento de Madrid.
- Acuerdo de 29 de junio de 2023 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, de organización y competencias de la Coordinación General de la Alcaldía.

Normativa específica. Leyes y Reales Decretos

- Directiva 2008/52/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2008, sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles.
- Resolución del Parlamento Europeo, de 12 de septiembre de 2017, sobre la aplicación de la Directiva 2008/52/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2008, sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles (Directiva sobre la mediación).
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Ayuntamiento de Madrid

- Ordenanza 4/2021, de 30 de marzo, de Calidad del Aire y Sostenibilidad.
- Ordenanza 6/2022, de 26 de abril, de Licencias y Declaraciones Responsables Urbanísticas del Ayuntamiento de Madrid.
- Acuerdo de 25 de enero de 2024 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid por el que se aprueban las directrices para la gestión de los procesos de mediación y la coordinación de métodos alternativos de solución de Conflictos en el Ayuntamiento de Madrid.