

Carta de Servicios 2025

Oficina de Mediación

Datos 2024

130	84	71	406	212
Procesos de mediación	Procesos Finalizados	Finalizados de forma satisfactoria	Sesiones	Atención a la Ciudadanía y consultas generales



Qué SERVICIOS te ofrecemos

- > Información a la ciudadanía sobre los beneficios de la mediación y el servicio público que se presta
- > Información a otros órganos municipales de los servicios que presta la Oficina de Mediación.
- > Oferta de un servicio público de mediación atendido por mediadores con la titulación y formación necesaria.
- > Evaluación de la viabilidad de las solicitudes de mediación.
- > Realización de la mediación.
- > Información a la ciudadanía sobre los beneficios de la mediación y el servicio público que se presta.
- > Seguimiento de compromisos y acuerdos una vez finalizado el proceso.
- > Acompañamiento y asesoramiento si por algún motivo no es posible el inicio de un proceso de mediación.
- > Coordinación de la actividad mediadora y de otros métodos adecuados de solución de conflictos que vienen desarrollándose por las diferentes unidades del Ayuntamiento.

Qué COMPROMISOS de calidad asumimos

1. Contestamos a las personas que soliciten información por teléfono o a través de la dirección mediación@madrid.es en un plazo máximo de 3 días hábiles en el 70% de los casos y nunca en más de 10 días hábiles.
2. Desarrollamos al menos 5 acciones de difusión al año.
3. Mantenemos actualizados los contenidos de la Oficina de Mediación en madrid.es y publicamos la Memoria Anual de la Oficina.
4. Damos un servicio de calidad. Valoración del 80% de las personas que acudan al servicio superior o igual a 7.
5. Programamos en el Plan de Formación anual del Ayuntamiento 2 acciones formativas.

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.
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.
8. Los mediadores municipales cuentan con titulación y formación específica acreditada para ejercer la mediación. En el caso de la intervención de un mediador privado, comprobamos el cumplimiento de requisitos recogidos en las directrices aprobadas por Acuerdo de 25 de enero de 2024 de la Junta de Gobierno.
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.
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.
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.
12. Los mediadores municipales prestan una atención personalizada y recogen las propuestas de las partes, utilizando un lenguaje claro y comprensible. Valoración del 80% de las personas que acuden al servicio superior o igual a 7.
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.
14. Realizamos el seguimiento de los expedientes finalizados para conocer su evolución posterior en aquellos casos que su naturaleza lo requiera.
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.
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.

Medimos el grado de cumplimiento de nuestros compromisos de calidad y los [publicamos](#) anualmente.

Dónde puedes:

Informarte [madrid.es](https://www.madrid.es) - Tramitar sede.madrid.es - Sugerir, felicitar, reclamar [madrid.es/contactar](https://www.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:010915298210) (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](#)