



# Informe 2023 de evaluación anual del Sistema de Cartas de Servicios del Ayuntamiento de Madrid

**C** Este documento cumple las recomendaciones de Comunicación Clara del Ayuntamiento de Madrid.

Puede conocer el proyecto y enviar sus sugerencias a través de <http://www.madrid.es/comunicacionclara>



## Información de Firmantes del Documento



MADRID

JOSE ANTONIO ANTONA MONTORO - SUBDIRECTOR GENERAL DE CALIDAD Y EVALUACION  
ÁNGELA PÉREZ BRUNETE - DIRECTORA GENERAL DE TRANSPARENCIA Y CALIDAD  
URL de Verificación: [https://servint.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 26/06/2024 11:09:14  
Fecha Firma: 26/06/2024 11:27:45  
CSV : 14YZ32HIE6FMLISN





## ÍNDICE

<b>PRESENTACIÓN .....</b>	<b>2</b>
<b>EL SISTEMA DE CARTAS DE SERVICIOS EN 2023 .....</b>	<b>3</b>
Concepto y características.....	3
Elaboración.....	4
Seguimiento y evaluación .....	6
Publicación y difusión .....	8
Certificación.....	9
<b>CARTAS DE SERVICIOS POR ÁREAS DE ACCIÓN.....</b>	<b>10</b>
Cohesión social y servicios sociales .....	10
Cultura.....	10
Deporte.....	11
Desarrollo económico y tecnológico .....	11
Empleo .....	11
Medio ambiente .....	11
Movilidad y transporte.....	11
Relación con la ciudadanía.....	12
Salud.....	12
Seguridad y emergencias.....	12
Turismo .....	12
Vivienda.....	13
Administración de la ciudad .....	13

### Información de Firmantes del Documento



MADRID

JOSE ANTONIO ANTONA MONTORO - SUBDIRECTOR GENERAL DE CALIDAD Y EVALUACION  
ÁNGELA PÉREZ BRUNETE - DIRECTORA GENERAL DE TRANSPARENCIA Y CALIDAD  
URL de Verificación: [https://servint.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 26/06/2024 11:09:14  
Fecha Firma: 26/06/2024 11:27:45  
CSV : 14YZ32HIE6FMLISN





## Presentación

### Informe 2023 de evaluación anual del Sistema de Cartas de Servicios del Ayuntamiento de Madrid

JUNIO DE 2024

**Se elabora** el presente informe anual de evaluación del Sistema de Cartas de Servicios del Ayuntamiento de Madrid en cumplimiento de lo establecido en el artículo 10.2 del *Acuerdo de 25 de junio de 2009 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, por el que se regula el Sistema de Cartas de Servicios en el Ayuntamiento de Madrid* (en adelante Sistema de Cartas de Servicios), que establece que *“El Ayuntamiento de Madrid realizará, con una periodicidad al menos anual, una evaluación global del Sistema que comunicará a través del Observatorio de la Ciudad en el sitio web del Ayuntamiento de Madrid”*.

Este informe se **publica** en [www.madrid.es](http://www.madrid.es) y, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 13.b de la Ordenanza de Transparencia de la Ciudad de Madrid, aprobada por Acuerdo Plenario de 27 de julio de 2016, en el Portal de Transparencia del Ayuntamiento de Madrid [www.transparencia.madrid.es](http://www.transparencia.madrid.es), y en la intranet [Ayre](#).

El informe, tras una breve descripción del Sistema y de las Cartas de Servicios, detalla las principales actuaciones desarrolladas a lo largo del año indicando las cartas aprobadas, las cartas en elaboración, las cartas evaluadas y los resultados de los indicadores:

Se adjunta un **ANEXO** con el número de compromisos e indicadores, así como el grado de cumplimiento de cada uno, correspondientes a las cartas aprobadas, organizadas por Áreas de Acción.

#### Información de Firmantes del Documento



MADRID

JOSE ANTONIO ANTONA MONTORO - SUBDIRECTOR GENERAL DE CALIDAD Y EVALUACION  
ÁNGELA PÉREZ BRUNETE - DIRECTORA GENERAL DE TRANSPARENCIA Y CALIDAD  
URL de Verificación: [https://servint.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 26/06/2024 11:09:14  
Fecha Firma: 26/06/2024 11:27:45  
CSV : 14YZ32HIE6FMLISN





## El Sistema de Cartas de Servicios en 2023

### Concepto y características

El Preámbulo del **Acuerdo de 25 de junio de 2009 de la Junta de Gobierno** de la Ciudad de Madrid por el que se regula el Sistema de Cartas de Servicios en el Ayuntamiento de Madrid señala que los **principios** de confianza legítima, transparencia, información, equidad y participación activa han de inspirar la actuación de todas las administraciones, pero, especialmente, de la Administración Local como la organización prestadora de servicios más próxima a la ciudadanía.

Así, dentro del proceso de modernización y racionalización de la Administración Local y en un contexto de continuos cambios culturales y normativos, la cultura organizativa debe inspirarse en modelos tanto de **transparencia y participación** como de **gestión de calidad** y orientarse a la ciudadanía de modo que ésta constituya el centro de atención del quehacer administrativo, atendiendo al derecho básico de la ciudadanía de estar informada sobre qué servicios se prestan, con qué nivel de calidad y cuáles son sus cauces de participación.

Para ello se establece **el Sistema de Cartas de Servicios**, con objeto de disponer de cartas aprobadas en todos los servicios del Ayuntamiento con impacto directo en la ciudadanía o en la Ciudad de Madrid, además de promover la aprobación de cartas en las empresas municipales.

El Sistema de Cartas de Servicios ocupa, desde su inserción en el **Plan de Calidad del Ayuntamiento de Madrid**, un lugar estratégico desde el que despliega, a través de cada carta de servicios aprobada, todo su potencial como **motor de cambio y de mejora** de la propia organización y gestión municipal, y de la calidad de los servicios que se prestan.

El desarrollo del Sistema de Cartas de Servicios en diferentes unidades administrativas del Ayuntamiento, desde que el Decreto del Alcalde de 15 de noviembre de 2005<sup>1</sup> lo puso en marcha, ha hecho evidente la **doble vertiente, externa e interna, del Sistema de Carta de Servicios**:

- La vertiente **externa** pone el acento en los compromisos de calidad que se contraen con la ciudadanía en la prestación de los servicios.
- En la vertiente **interna**, las cartas de servicios hacen patente la interdependencia de las unidades municipales y plantea la exigencia de una estrecha coordinación para hacer posible el cumplimiento de los compromisos con la ciudadanía, y para facilitar además el logro de los objetivos de mejora continua de la gestión interna. Esta interdependencia y coordinación se ha de plasmar, a su vez, en compromisos de comunicación, cooperación y servicio y apoyo mutuo de unas unidades con otras, que en algunos casos pueden llegar a formalizarse como auténticos compromisos de calidad en sus correspondientes cartas de servicios internas.

<sup>1</sup> Derogado por el Acuerdo de Junta de Gobierno de 25 de junio de 2009 por el que se regula el Sistema de Cartas de Servicios en el Ayuntamiento de Madrid.

#### Información de Firmantes del Documento



MADRID

JOSE ANTONIO ANTONA MONTORO - SUBDIRECTOR GENERAL DE CALIDAD Y EVALUACION  
ÁNGELA PÉREZ BRUNETE - DIRECTORA GENERAL DE TRANSPARENCIA Y CALIDAD  
URL de Verificación: [https://servint.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 26/06/2024 11:09:14  
Fecha Firma: 26/06/2024 11:27:45  
CSV : 14YZ32HIE6FMLISN





Por todo ello, el Ayuntamiento de Madrid, como administración ágil, próxima y receptiva, en continua innovación, muestra a través del Sistema de Cartas de Servicios una mayor participación e información sobre el funcionamiento de su organización y de los servicios que presta, facilitando el acercamiento a la ciudadanía, fortaleciendo su compromiso cívico y alcanzando una mejor satisfacción de sus necesidades y demandas.

Las **cartas de servicios** son documentos públicos a través de los cuales el Ayuntamiento de Madrid establece y comunica los servicios que ofrece y las condiciones en que lo hace, los compromisos de prestarlos con unos determinados estándares de calidad, los derechos de ciudadanía en relación a estos servicios y las responsabilidades que, como contrapartida, contrae al recibirlos y los sistemas de participación establecidos, con el objetivo de garantizar una mejora continua de los servicios públicos (artículo 3.1 del Sistema de Cartas de Servicios).

### Elaboración

La **elaboración de las cartas de servicios** implica un trabajo de reflexión y análisis interno de cada unidad que debe pasar por varias etapas y que se va plasmando en la realización de varios documentos englobados bajo el nombre de *Documento Técnico Interno* o *Documento Matriz*. A partir del contenido recogido en este documento global, cada una de las unidades municipales redacta el texto de la carta de servicios, que finalmente debe ser aprobado mediante Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid y es publicado en el "Boletín del Ayuntamiento de Madrid" (artículos 5, 7 y 8 del Sistema de Cartas de Servicios).

Las cartas de servicios **contienen**, expresando de forma clara, sencilla y comprensible para la ciudadanía (artículo 4):

- El propósito de la carta de servicios y el compromiso institucional con la calidad de los servicios prestados y su alineación con los objetivos estratégicos del Ayuntamiento de Madrid.
- Los datos identificativos del órgano directivo y de la unidad prestadora de los servicios objeto de la carta.
- Una referencia actualizada de la normativa reguladora relevante de las prestaciones y servicios incluidos en la carta.
- Los derechos y responsabilidades de la ciudadanía en relación con los servicios prestados.
- Los mecanismos y modalidades de participación de la ciudadanía, entre los que destaca el Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid.
- Los servicios objeto de la carta y de las principales actividades que comportan cada uno de ellos. Adicionalmente, se podrá informar de otros servicios prestados por la misma unidad, que pudieran ser de interés para los destinatarios de la carta.
- Los compromisos que se adquieren con la ciudadanía y los niveles de calidad con los que el órgano directivo se compromete a prestar esos servicios. Para la medición del cumplimiento de los compromisos contraídos, se establecen los correspondientes indicadores.

#### Información de Firmantes del Documento





- Los datos de localización y contacto del órgano directivo responsable y de las dependencias donde se prestan los servicios, y todos aquellos datos que contribuyan a un mejor conocimiento de los servicios objeto de la carta.

Otro resultado, de la información elaborada a lo largo del *Documento Matriz*, es el documento de “áreas de mejora”, en el que la unidad deja constancia de las posibles carencias que se hayan ido detectando a lo largo de todo el proceso, estableciendo acciones de mejora para su fortalecimiento. Las áreas de mejora se priorizan e se implanta (al menos tres), para su evaluación el año siguiente a su implantación.

La relación de las cartas de servicios por áreas de acción se indica en la tabla siguiente:

ÁREAS DE ACCIÓN	CARTA DE SERVICIOS	
	Aprobadas	Vigentes
Cohesión Social y Servicios Sociales	16	15
Cultura	5	5
Deporte	4	4
Desarrollo Económico y Tecnológico	2	2
Empleo	1	1
Espacios Públicos Abiertos	--	--
Medio Ambiente	7	7
Movilidad y Transportes	4	4
Relación con la Ciudadanía	7	6
Salud	12	10
Seguridad y Emergencias	7	7
Turismo	3	3
Urbanismo	--	--
Vivienda	1	1
Administración de la Ciudad	9	7
<b>TOTAL</b>	<b>78</b>	<b>72</b>

De las 78 cartas de servicios aprobadas, **mantienen su vigencia 72**. Las cartas de servicios que no mantienen su vigencia son:

- La Cartas de Servicios de **Sugerencias y Reclamaciones de Madrid Salud [derogada]**
  - Por Acuerdo de la Junta de Gobierno de 28 de agosto de 2014, se integra en la Carta de Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones, quedando **derogada**.
- La Carta de Servicios de **Sugerencias y Reclamaciones Tributarias [derogada]**
  - Por Acuerdo de la Junta de Gobierno de 28 de agosto de 2014, se integra en la Carta de Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones, quedando **derogada**.





- La Carta de Servicios de la **Red de Información Juvenil [derogada]**
  - Se deroga e integra en la Carta de Servicios de Juventud, aprobada el 22 de abril de 2015.
- La Carta de Servicios de **Fomento del Asociacionismo [revocada]**
  - Aprobada el 20 de julio de 2006, es **revocada** por Junta de Gobierno el 15 de junio de 2017.
- La Carta de Servicios de **Protección Animal [revocada]**
  - Aprobada el 30 de abril de 2009, es **revocada** por Junta de Gobierno de 3 de marzo de 2022.
- La Carta de Servicios de la **Agencia Tributaria de Madrid [revocada]**
  - Aprobada el 23 de marzo de 2018, por Acuerdo de la Junta de Gobierno de 19 de mayo del 2022 se deja sin efecto y pasa a estar integrada en la nueva Carta de Servicios de la Agencia Tributaria de Madrid.
- La Carta de Servicios de la **Atención Integral al Contribuyente [revocada]**
  - Aprobada el 4 de abril de 2007, por Acuerdo de la Junta de Gobierno de 19 de mayo del 2022 se deja sin efecto y pasa a estar integrada en la nueva Carta de Servicios de la Agencia Tributaria de Madrid.

Por otro lado, dentro del Área de Acción de Seguridad y Emergencias, se aprobó el 25 de mayo de 2023 la **Carta de Servicios de Seguridad Vial** con un total de 15 compromisos y 32 indicadores para seguir avanzando hacia una movilidad segura.

Además, a fecha de emisión de este informe, se ha iniciado la elaboración de la **Carta de Servicios de Acceso a la Información Pública** para seguir impulsando la mejora continua y la búsqueda de la excelencia de los servicios públicos. En concreto, esta carta se refiere al acceso a información pública de contenidos o documentos, cualquiera que sea su formato o soporte, que obren en poder de las Administraciones y del resto de los sujetos obligados por las leyes de transparencia y que hayan sido elaborados o adquiridos en el ejercicio de sus funciones.

### Seguimiento y evaluación

La orientación del Ayuntamiento a la mejora continua hace que, una vez que una unidad dispone de carta de servicios, comience su **proceso continuo de seguimiento y evaluación**.

**El seguimiento** implica la recopilación sistemática, registro y análisis de los datos resultantes de la medición de los indicadores y del grado de cumplimiento de los compromisos y estándares de calidad que la unidad ha fijado para los servicios que presta. La ciudadanía puede realizar el seguimiento de los indicadores establecidos para medir el grado de cumplimiento de los compromisos relacionados en las cartas de servicios a través del sitio Web del Ayuntamiento de Madrid.

#### Información de Firmantes del Documento







Transcurrido un año desde la aprobación de las cartas de servicios hay que proceder a **su evaluación** y a la elaboración del informe anual correspondiente. Para ello y según recoge la Metodología de elaboración e implantación de las cartas de servicios del Ayuntamiento de Madrid se deben analizar:

- Los posibles cambios acontecidos, tanto en la estructura organizativa como en las funciones que desempeña la unidad y los servicios que presta, que impliquen variaciones con respecto a la información contenida la carta: datos y fines del órgano directivo competente y de la unidad prestadora del servicio; normativa; servicios prestados; derechos y responsabilidades; mecanismos y modalidades de participación.
- Los compromisos y su grado de cumplimiento: una vez verificados los servicios prestados, se comprobará que los compromisos formulados en la carta continúan siendo acordes con los servicios y asumibles por la unidad y que los indicadores establecidos para su medición son los adecuados. Es importante que se identifiquen tanto las desviaciones positivas como las negativas y se analicen sus causas. En el caso de las desviaciones positivas, se podrán definir compromisos más ambiciosos y, en el caso de las negativas, se deberán establecer acciones de mejora encaminadas al cumplimiento de los estándares de calidad asumidos.
- La disponibilidad de la carta para la ciudadanía. Se analizarán las acciones de comunicación que se hayan desarrollado, y se considerarán posibles nuevos canales de comunicación y divulgación.
- La situación de las acciones de mejora que se hayan establecido en el documento de áreas de mejora o como consecuencia del mismo.

Cerrado el año natural, se recopilan los datos anuales de todos los indicadores por cada una de las unidades responsables, tras lo cual se procede a evaluar el contenido de las cartas aprobadas con anterioridad al 30 de junio del año anterior. Finalizado el año 2023 y sobre la base de los resultados de ese año, de las 72 cartas vigentes en ese momento corresponde la **evaluación de 71**, descontando la carta de servicios de Actividades socioculturales de los distritos que se encuentra exceptuada.

Así, en enero de 2024 se inició, de manera similar a años anteriores, el proceso de **evaluación 2023**. La Dirección General de Transparencia y Calidad promueve que las cartas de servicios se evalúen en el **primer trimestre del año**, excepto aquellas que por motivos justificados tienen autorizado realizar la evaluación durante el segundo trimestre. En tal sentido, el 84'50% de las cartas se evaluaron en el primer plazo, habiendo finalizado el resto a fecha 15 de junio de 2024.

Así pues, una vez recopilados los **datos del año 2023**, las unidades, tomando como referencia esos datos, evalúan su carta, elaboran su **Informe Anual de Evaluación** e incorporan al texto de la carta los resultados de dicha evaluación. El Informe de Evaluación y el nuevo texto de la carta se remiten por el órgano directivo responsable a la Dirección General de Transparencia y Calidad que, tras analizar su contenido y procedencia, **publica** los cambios pertinentes **en la web municipal, en el Portal de Transparencia, y en la intranet municipal (Ayre)**, quedando así actualizadas las cartas vigentes.







Indicadores del Sistema de Cartas de Servicios					
	2019	2020	2021	2022	2023
Cartas de servicios aprobadas	+4	+1	+2	+2	+1
	72	73	75	77	78
Cartas de servicios vigentes	68	69	69	71	72
Compromisos de calidad	673	760	735	732	753
Indicadores	1.379	1.456	1.531	1.549	1.655
Grado de cumplimiento	82'1%	76'8%	81,6%	81'4%	85'2%
Áreas de mejora implantadas	151	131	172	194	200
Cartas de servicios evaluables	67	68	66	68	71
Cartas de servicios evaluadas	64	66	66	68	71
Cartas de servicios vigentes certificadas	58	64	64	66	66

### Publicación y difusión

Puesto que se trata de documentos públicos dirigidos a la ciudadanía, para su mayor conocimiento y accesibilidad, las cartas de servicios y sus folletos electrónicos son **difundidos** a través de la webs municipales y resto de los canales establecidos de atención a la ciudadanía, pudiendo la unidad responsable de cada carta llevar a cabo, en su caso, las acciones divulgativas particulares que estime más convenientes y eficaces.

Aunque desde la aprobación de las primeras cartas de servicios en 2006, todas las cartas aprobadas se han publicado en la [página web municipal](#), es en enero de 2009 cuando se crea un especial informativo de Cartas de Servicios. Actualmente, la información sobre las Cartas de Servicios del Ayuntamiento de Madrid se recoge en la página de [Calidad y Evaluación](#), en el [Portal de Transparencia](#), en el del [Observatorio de la Ciudad](#) y en el [Portal de Evaluación de la Gestión Municipal](#). Además, desde cada una de las áreas temáticas, hay una entrada a las Cartas de Servicios correspondientes.

Como parte del proyecto de [mejora de la visualización y acceso público](#) del Sistema de cartas de servicios, en el año 2023 se realizaron las siguientes acciones:

- Actualización de la [página web municipal del Sistema](#)
- Actualización en formato interactivo del [mapa de cartas de servicios](#), para facilitar su accesibilidad y manejo.
- Actualización del espacio del sistema en la intranet municipal Ayre,
- Publicación en *webs y redes sociales* municipales de avisos y noticias en relación con el sistema (nuevas cartas, resultados de los procesos de certificación y evaluación, etc.).

#### Información de Firmantes del Documento





## Certificación

Dando un paso más en el marco de la estrategia hacia una gestión excelente basada en estándares de calidad reconocidos y sustentada en el compromiso de todos los agentes con sus valores y objetivos de servicio público, se incorpora el **proceso de certificación tanto de las Cartas de Servicios aprobadas, como del Sistema de Cartas de Servicios del Ayuntamiento**, de acuerdo con la Norma UNE 93200<sup>2</sup>:

Certificación de Cartas de Servicios					
	2019	2020	2021	2022	2023
<b>Cartas de servicios vigentes</b>	<b>68</b>	<b>69</b>	<b>69</b>	<b>71</b>	<b>72</b>
<b>Nuevas certificaciones</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>0</b>
<b>Renovaciones</b>	<b>9</b>	<b>23</b>	<b>21</b>	<b>14</b>	<b>27</b>
<b>Cartas de servicio certificadas</b>	<b>58</b>	<b>64</b>	<b>66</b>	<b>65</b>	<b>66</b>
<b>% Certificación</b>	<b>85,3%</b>	<b>97,7%</b>	<b>95,6%</b>	<b>91,5%</b>	<b>91,6%</b>

Estas certificaciones se obtienen después de una rigurosa auditoría en la que la entidad certificadora verifica que las cartas del Ayuntamiento cumplen con los requisitos de la norma UNE 93200, tanto en lo referente a su contenido, como a sus procesos de elaboración, seguimiento y revisión/evaluación. La certificación prevé además la realización, en aquellas Cartas donde sea posible, de inspecciones de cliente misterioso que validen la prestación del servicio desde el punto de vista de la ciudadanía.

Por otra parte, es de destacar que el Ayuntamiento de Madrid es la primera administración pública que audita y certifica su Sistema de Gestión de sus Cartas de Servicios, lo que supone una garantía de que las Cartas del Ayuntamiento no son simples folletos divulgativos, sino auténticos compromisos con la ciudadanía y herramientas de transparencia, participación y mejora de los servicios prestados.

Como resultado del proceso seguido, el Ayuntamiento de Madrid alcanza en la actualidad la cifra de 66 cartas de servicios vigentes certificadas (tres cartas certificadas desaparecen por procesos de refundición de estas) conforme a la Norma UNE 93200. Con ello se convierte en la administración pública española con más cartas de servicios certificadas.

<sup>2</sup> UNE 93200:2008 Cartas de servicios. Requisitos

### Información de Firmantes del Documento



MADRID

JOSE ANTONIO ANTONA MONTORO - SUBDIRECTOR GENERAL DE CALIDAD Y EVALUACION  
ÁNGELA PÉREZ BRUNETE - DIRECTORA GENERAL DE TRANSPARENCIA Y CALIDAD  
URL de Verificación: [https://servint.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 26/06/2024 11:09:14  
Fecha Firma: 26/06/2024 11:27:45  
CSV : 14YZ32HIE6FMLISN





## Cartas de Servicios por Áreas de Acción

Cohesión Social y Servicios Sociales	Cultura	Deporte	Desarrollo Económico y Tecnológico	Empleo
Espacios Públicos Abiertos <sup>3</sup>	Medio Ambiente	Movilidad y Transportes	Relación con la Ciudadanía	Salud
Seguridad y Emergencias	Turismo	Urbanismo <sup>4</sup>	Vivienda	Administración de la Ciudad

COHESIÓN SOCIAL Y SERVICIOS SOCIALES		
Cartas de Servicios	Aprobación	Evaluación 2023
Servicio de Teleasistencia Domiciliaria	10/07/2008	11/03/2024
Centros de Día	08/04/2010	11/03/2024
Centros de Servicios Sociales - Atención Social Primaria	15/07/2010	15/03/2024
Servicio de Ayuda a Domicilio	28/04/2011	11/03/2024
SAMUR Social	15/03/2012	19/03/2024
Centros Municipales de Mayores	13/03/2013	11/03/2024
Centros de Atención a la Infancia	05/09/2013	22/02/2024
Centros de Apoyo a las Familias	23/01/2014	21/03/2024
Educación Social	18/06/2014	18/03/2024
Juventud	22/04/2015	28/02/2024
Escuelas Municipales de Música y Danza	16/05/2019	13/03/2024
Residencia Internado San Ildefonso	19/12/2019	20/02/2024
Servicio de Conciliación y de Apoyo a Familias con Menores	2/07/2020	14/03/2024
Red Municipal de Escuelas Infantiles	29/12/2021	13/03/2024
Carta de Servicios de Puntos de Encuentro Familiar (PEF)	06/10/2022	22/03/2024

CULTURA		
Cartas de Servicios	Aprobación	Evaluación 2023
Red de Bibliotecas Públicas Municipales	16/04/2009	11/03/2024
Actividades Socioculturales	17/03/2011	Exceptuada
Biblioteca Histórica Municipal, Biblioteca Musical Víctor Espinós y Hemeroteca Municipal	29/04/2015	27/02/2024
Museos Municipales	21/03/2019	19/03/2024
Archivo de Villa	9/12/2021	07/03/2024

<sup>3</sup> Actualmente esta área no tiene ninguna carta de servicios vigente.

<sup>4</sup> Actualmente esta área no tiene ninguna carta de servicios vigente.

### Información de Firmantes del Documento





DEPORTE		
Cartas de Servicios	Aprobación	Evaluación 2023
Servicios Deportivos	20/07/2006	14/06/2024
Clases y Escuelas Deportivas	26/10/2006	14/06/2024
Competiciones Deportivas	26/10/2006	14/06/2024
Medicina Deportiva y Psicomotricidad	26/10/2006	14/06/2024

DESARROLLO ECONÓMICO Y TECNOLÓGICO		
Cartas de Servicios	Aprobación	Evaluación 2023
Oficina Municipal de Información al Consumidor	5/06/2008	22/02/2024
Agencia de Actividades	26/04/2012	15/03/2024

EMPLEO		
Cartas de Servicios	Aprobación	Evaluación 2023
Agencia para el Empleo	22/01/2009	19/03/2024

MEDIO AMBIENTE		
Cartas de Servicios	Aprobación	Evaluación 2023
Calidad del Aire	17/12/2009	28/05/2024
Recogida y Tratamiento de Residuos	05/05/2011	21/03/2024
Arbolado Urbano	12/05/2011	05/06/2024
Parques y Jardines	13/03/2013	06/06/2024
Actividades de Educación y Sensibilización Ambiental	13/03/2013	21/03/2024
Gestión del Agua	11/04/2013	11/03/2024
Control del Ruido	22/04/2015	19/03/2024

MOVILIDAD Y TRANSPORTE		
Cartas de Servicios	Aprobación	Evaluación 2023
Agentes de Movilidad	29/11/2007	22/03/2024
Multas de Circulación	18/02/2016	21/03/2024
Transporte en Autobús Urbano	04/04/2018	05/06/2024
Grúa Municipal	04/04/2018	19/02/2024

Información de Firmantes del Documento





RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA		
Cartas de Servicios	Aprobación	Evaluación 2023
Teléfono 010 Línea Madrid	18/05/2006	12/03/2024
Oficinas de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid	24/05/2007	15/03/2024
Portales Web del Ayuntamiento de Madrid	9/09/2010	21/03/2024
Registro	9/09/2010	20/03/2024
Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones	10/05/2012	26/03/2024
Cita Previa	29/05/2014	15/03/2024

SALUD		
Cartas de Servicios	Aprobación	Evaluación 2023
Instituto de Adicciones	8/02/2007	27/03/2024
Actuaciones Urgentes ante Brotes y Alertas Alimentarias	22/07/2010	18/03/2024
Salud Laboral	19/05/2011	14/03/2024
Habitabilidad y Salubridad de la Vivienda	07/07/2011	11/03/2024
Prevención y Control de Plagas en la ciudad de Madrid	20/02/2014	21/03/2024
Consejo Sanitario en Viajes y Vacunación Internacional	29/04/2015	14/03/2024
Centro de Prevención del Deterioro Cognitivo	24/11/2016	21/03/2024
Calidad del Agua de Consumo en Grifo	15/11/2018	15/03/2024
Servicios Funerarios y Cementerios	11/04/2019	22/03/2024
Laboratorio Municipal de Salud Pública	22/09/2022	06/03/2024

SEGURIDAD Y EMERGENCIAS		
Cartas de Servicios	Aprobación	Evaluación 2023
SAMUR-Protección Civil	18/05/2006	26/03/2024
Bomberos	13/07/2006	26/03/2024
Policía Municipal de Madrid	18/06/2008	05/06/2024
Secretaría General Técnica de Portavoz, Seguridad y Emergencias	2/07/2009	22/03/2024
Centro Integral de Formación de Seguridad y Emergencias (CIFSE)	29/01/2015	22/03/2024
Atención de la Policía Municipal a la Mujer, Menor, Mayor y Sociedad Diversa	28/09/2016	05/06/2024
Seguridad Vial	25/05/2023	05/06/2024

TURISMO		
Cartas de Servicios	Aprobación	Evaluación 2023
Atención e Información Turística	26/04/2007	06/03/2024
Atención al Turista Extranjero	22/10/2009	08/03/2024
Visitas Guiadas Oficiales	22/10/2009	15/03/2024

Información de Firmantes del Documento





VIVIENDA		
Cartas de Servicios	Aprobación	Evaluación 2023
Empresa Municipal de la Vivienda y Suelo de Madrid	20/07/2017	22/02/2024

ADMINISTRACIÓN DE LA CIUDAD		
Cartas de Servicios	Aprobación	Evaluación 2023
Padrón Municipal de Habitantes	26/12/2008	27/03/2024
Información Estadística	26/12/2008	27/02/2024
Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid	19/11/2015	04/04/2024
Oficina de Objetos Perdidos	19/11/2015	18/03/2024
Almacén de Villa	18/02/2016	18/03/2024
Calidad y Evaluación	1/12/2016	25/03/2024
Agencia Tributaria	23/03/2018	26/03/2024

EL SUBDIRECTOR GENERAL DE CALIDAD Y EVALUACIÓN  
Firmado electrónicamente

LA DIRECTORA GENERAL DE TRANSPARENCIA Y CALIDAD  
Firmado electrónicamente

Información de Firmantes del Documento

