



Informe 2025 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

Fecha Firma: 26/06/2026 11:07:29
Fecha Firma: 26/06/2026 11:20:32
CSV : CXMYDHAOWWIQN6BP



ÍNDICE

PRESENTACIÓN.....	2
EL SISTEMA DE CARTAS DE SERVICIOS EN 2025.....	3
Concepto y características.....	3
Elaboración	4
Seguimiento y evaluación	6
Publicación y difusión	8
Certificación	9
CARTAS DE SERVICIOS POR ÁREAS DE ACCIÓN.....	11
COHESIÓN SOCIAL Y SERVICIOS SOCIALES	11
CULTURA.....	11
DEPORTE.....	12
DESARROLLO ECONÓMICO Y TECNOLÓGICO	12
EMPLEO	12
MEDIO AMBIENTE	12
MOVILIDAD Y TRANSPORTE	12
RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA.....	13
SALUD	13
SEGURIDAD Y EMERGENCIAS	13
TURISMO	14
VIVIENDA	14
ADMINISTRACIÓN DE LA CIUDAD.....	14
CARTAS DE SERVICIOS DEROGADAS/REVOCADAS.....	15



Presentación

Informe 2025 de evaluación anual del Sistema de Cartas de Servicios del Ayuntamiento de Madrid

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 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, 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 y vigentes, organizadas por Áreas de Acción.



El Sistema de Cartas de Servicios en 2025

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 2005¹ lo puso en marcha, ha hecho evidente la **doble vertiente, externa e interna, del Sistema de Cartas de Servicios**:

¹ 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.



- 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.

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.
- 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 y se implanta (al menos tres), para su evaluación el año siguiente a su implantación.

En 2025 se inició la elaboración de tres Cartas de Servicios: bicimad, Atención e Investigación en Siniestros Laborales y Edificación, habiéndose aprobado ese año las dos primeras.

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	5	5
Relación con la Ciudadanía	9	8
Salud	12	10
Seguridad y Emergencias	8	8
Turismo	3	3
Urbanismo	--	--
Vivienda	1	1
Administración de la Ciudad	9	7
TOTAL	82	76

Tabla 1. Cartas de servicios vigentes por Área de Acción

De las 82 cartas de servicios aprobadas, **mantienen su vigencia 76.**

Además, a la fecha de emisión de este informe, se están elaborando tres nuevas Cartas: Biblioteca Digital memoriademadrid, Madrid Emprende y Voluntariado.

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.

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 2025 y sobre la base de los resultados de ese año, de las 76 cartas vigentes en ese momento corresponde la **evaluación de 73**, descontando la carta de servicios de Actividades socioculturales de los distritos que se encuentra exceptuada, y las cartas de bicimad y Atención e Investigación en Siniestros Laborales por haber sido aprobadas en el segundo semestre de 2025.

Así, en enero de 2026 se inició, de manera similar a años anteriores, el proceso de **evaluación 2025**. 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 91,78% de las



cartas se evaluaron en el primer plazo, habiendo finalizado el resto a fecha 15 de junio de 2026.

Así pues, una vez recopilados los **datos del año 2025**, 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						
Cartas de servicios	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Nuevas	+1	+2	+2	+1	0	4
Aprobadas	73	75	77	78	78	82
Vigentes	69	69	71	72	72	76
Vigentes y certificadas	64	64	66	66	68	70
Evaluable	68	66	68	71	71	73
Evaluada	66	66	68	71	71	73
Compromisos de calidad	760	735	732	753	780	809
Indicadores	1.456	1.531	1.549	1.655	1.694	1.782
Grado de cumplimiento	76,8%	81,6%	81,4%	85,2%	84,9%	87%
Áreas de mejora implantadas	131	172	194	200	203	197

Tabla 2. Principales indicadores del Sistema de Cartas de Servicios

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 los sitios web 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 sitio web del [Observatorio de la Ciudad](#) . 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 2025 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.).

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 93200²:

Certificación de Cartas de Servicios						
Certificaciones	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Nuevas	6	2	2	0	2	2
Renovaciones	23	21	14	27	23	15
Cartas de servicios vigentes	69	69	71	72	72	76
Cartas de servicio certificadas	64	66	65	66	68	70
% Certificación	97,7%	95,6%	91,5%	91,6%	94,4%	92,10%

Tabla 3. Certificación de Cartas de Servicios – UNE 93200

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.

² UNE 93200:2008 Cartas de servicios. Requisitos



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.

En 2025 renovaron su certificado 15 Cartas de Servicios, y se certificaron dos nuevas:

- Laboratorio de Salud Pública
- Seguridad Vial.

Como resultado del proceso seguido, el Ayuntamiento de Madrid alcanza en la actualidad la cifra de 70 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.



Cartas de Servicios por Áreas de Acción

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

COHESIÓN SOCIAL Y SERVICIOS SOCIALES		
Cartas de Servicios	Aprobación	Evaluación 2025
Servicio de Teleasistencia	10/07/2008	2/03/2026
Centros de Día	08/04/2010	9/03/2026
Centros de Servicios Sociales - Atención Social Primaria	15/07/2010	17/03/2026
Servicio de Ayuda a Domicilio	28/04/2011	12/03/2026
SAMUR Social	15/03/2012	12/03/2026
Centros Municipales de Mayores	13/03/2013	19/03/2026
Centros de Atención a la Infancia	05/09/2013	5/03/2026
Centros de Apoyo a las Familias	23/01/2014	26/02/2026
Educación Social	18/06/2014	16/02/2026
Juventud	22/04/2015	2/03/2026
Escuelas Municipales de Música y Danza	16/05/2019	16/03/2026
Residencia Internado San Ildefonso	19/12/2019	12/02/2026
Servicio de Conciliación y de Apoyo a Familias con Menores	2/07/2020	9/02/2026
Red Municipal de Escuelas Infantiles	29/12/2021	23/02/2026
Carta de Servicios de Puntos de Encuentro Familiar (PEF)	06/10/2022	3/03/2026

CULTURA		
Cartas de Servicios	Aprobación	Evaluación 2025
Red de Bibliotecas Públicas Municipales	16/04/2009	19/03/2026
Actividades Socioculturales	17/03/2011	Exceptuada
Biblioteca Histórica Municipal, Biblioteca Musical Víctor Espinós y Hemeroteca Municipal	29/04/2015	16/02/2026
Museos Municipales	21/03/2019	23/03/2026
Archivo de Villa	9/12/2021	17/02/2026

³ Actualmente esta área no tiene ninguna carta de servicios vigente.



DEPORTE		
Cartas de Servicios	Aprobación	Evaluación 2025
Servicios Deportivos	20/07/2006	28/05/2026
Clases y Escuelas Deportivas	26/10/2006	29/05/2026
Competiciones Deportivas	26/10/2006	29/05/2026
Servicios Deportivos Sanitarios	26/10/2006	28/05/2026

DESARROLLO ECONÓMICO Y TECNOLÓGICO		
Cartas de Servicios	Aprobación	Evaluación 2025
Oficina Municipal de Información al Consumidor	5/06/2008	19/03/2026
Agencia de Actividades	26/04/2012	24/02/2026

EMPLEO		
Cartas de Servicios	Aprobación	Evaluación 2025
Agencia para el Empleo	22/01/2009	16/03/2026

MEDIO AMBIENTE		
Cartas de Servicios	Aprobación	Evaluación 2025
Calidad del Aire	17/12/2009	20/03/2026
Recogida y Tratamiento de Residuos	05/05/2011	17/03/2026
Arbolado Urbano	12/05/2011	29/05/2026
Parques y Jardines	13/03/2013	26/05/2026
Actividades de Educación y Sensibilización Ambiental	13/03/2013	12/03/2026
Gestión del Agua	11/04/2013	23/02/2026
Control del Ruido	22/04/2015	5/03/2026

MOVILIDAD Y TRANSPORTE		
Cartas de Servicios	Aprobación	Evaluación 2025
Cuerpo de Agentes de Movilidad	29/11/2007	9/03/2026
Multas de Circulación	18/02/2016	24/03/2026
Transporte en Autobús Urbano	04/04/2018	24/02/2026
Grúa Municipal	04/04/2018	23/02/2026
Bicimad	13/11/2025	No se evalúa



RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA		
Cartas de Servicios	Aprobación	Evaluación 2025
Teléfono 010 Línea Madrid	18/05/2006	27/02/2026
Oficinas de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid	24/05/2007	2/03/2026
Portales Web del Ayuntamiento de Madrid	9/09/2010	10/03/2026
Registro	9/09/2010	20/02/2026
Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones	10/05/2012	20/03/2026
Cita Previa	29/05/2014	3/03/2026
Acceso a la Información Pública	13/02/2025	26/02/2026
Oficina de Mediación	05/06/2025	5/03/2026

SALUD		
Cartas de Servicios	Aprobación	Evaluación 2025
Instituto de Adicciones	8/02/2007	10/03/2026
Actuaciones Urgentes ante Brotes y Alertas Alimentarias	22/07/2010	10/03/2026
Salud Laboral	19/05/2011	23/03/2026
Insalubridad en Viviendas	07/07/2011	12/03/2026
Prevención y Control de Plagas en la ciudad de Madrid	20/02/2014	10/03/2026
Consejo Sanitario en Viajes y Vacunación Internacional	29/04/2015	18/02/2026
Centro de Prevención del Deterioro Cognitivo	24/11/2016	16/03/2026
Calidad del Agua de Consumo en Grifo	15/11/2018	26/03/2026
Servicios Funerarios y Cementerios	11/04/2019	9/02/2026
Laboratorio Municipal de Salud Pública	22/09/2022	5/03/2026

SEGURIDAD Y EMERGENCIAS		
Cartas de Servicios	Aprobación	Evaluación 2025
SAMUR-Protección Civil	18/05/2006	24/03/2026
Bomberos	13/07/2006	17/02/2026
Policía Municipal de Madrid	18/06/2008	24/02/2026
Secretaría General Técnica de Vicealcaldía, Portavoz, Seguridad y Emergencias	2/07/2009	19/03/2026
Centro Integral de Formación de Seguridad y Emergencias (CIFSE)	29/01/2015	19/02/2026
Atención de la Policía Municipal a la Mujer, Menor, Mayor y Sociedad Diversa	28/09/2016	24/02/2026
Seguridad Vial	25/05/2023	27/02/2026
Atención e Investigación en Siniestros Laborales	18/12/2025	No se evalúa



TURISMO		
Cartas de Servicios	Aprobación	Evaluación 2025
Atención al Visitante	26/04/2007	26/02/2026
Atención Turística de Emergencia	22/10/2009	26/02/2026
Visitas Guiadas Accesibles	22/10/2009	26/02/2026

VIVIENDA		
Cartas de Servicios	Aprobación	Evaluación 2025
Empresa Municipal de la Vivienda y Suelo de Madrid	20/07/2017	10/02/2026

ADMINISTRACIÓN DE LA CIUDAD		
Cartas de Servicios	Aprobación	Evaluación 2025
Padrón Municipal de Habitantes	26/12/2008	3/03/2026
Información Estadística de la Ciudad de Madrid	26/12/2008	26/03/2026
Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid	19/11/2015	23/02/2026
Oficina de Objetos Perdidos	19/11/2015	16/02/2026
Almacén de Villa	18/02/2016	16/02/2026
Calidad y Evaluación	1/12/2016	9/03/2026
Agencia Tributaria	23/03/2018	24/03/2026



Cartas de Servicios derogadas/revocadas

Las cartas de servicios que no mantienen su vigencia son:

- Carta 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**.
- 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**.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.

EL SUBDIRECTOR GENERAL DE CALIDAD Y EVALUACIÓN
Firmado electrónicamente

LA DIRECTORA GENERAL DE TRANSPARENCIA Y CALIDAD
Firmado electrónicamente

