

2024

Carta de Servicios

Información Estadística

Fecha de aprobación:	26 de diciembre de 2008
Fecha de certificación:	18 de noviembre de 2024
Fecha de última evaluación:	27 de febrero de 2024



ÍNDICE

1. Presentación.....	1
<hr/>	
2. Servicios prestados	4
3. Compromisos de calidad.....	6
Medidas de subsanación	8
Seguimiento y evaluación	9
<hr/>	
4. Derechos y responsabilidades	9
5. Participación ciudadana.....	10
<hr/>	
6. Datos de carácter general.....	11
Órgano directivo. Datos de contacto	11
Unidades prestadoras del servicio. Datos de contacto	11
Otros datos de interés	11
7. Normativa	13

1. Presentación

Madrid, todos los datos estadísticos de la ciudad

El Ayuntamiento de Madrid a través de la Subdirección General de Estadística y del Servicio de Estadística Municipal presta, entre otros, el **servicio de información estadística de la Ciudad de Madrid**.

El objetivo del Ayuntamiento de Madrid es poner a disposición de la ciudadanía, empresas, instituciones y estudiosos de la realidad madrileña datos referidos a la Ciudad de Madrid que permitan un mayor conocimiento del entorno en que desarrolla sus actividades la ciudadanía madrileña en sus distintas facetas: medioambiente, trabajo, transporte, demografía, comunicaciones, educación, actividad económica.

Para ello recaba información de los distintos servicios municipales, así como de numerosos organismos públicos y privados, y presenta los datos de la Ciudad y de sus Distritos y Barrios, cuando es posible, de forma accesible para permitir a las personas usuarias no sólo disponer de una información general sobre la población, la sociedad y la economía madrileña, sino además permitir profundizar mediante estudios más detallados a partir de los datos ofrecidos.

Toda la información estadística recogida se ofrece a través de la página web mediante tablas, gráficos, mapas temáticos y publicaciones digitales que facilitan la interpretación de los datos. Se trata, como en el caso del Banco de Datos, de ofrecer una herramienta potente donde acudir en busca de cualquier información estadística sobre la Ciudad de Madrid.

Asimismo, esta **Carta de Servicios de Información Estadística** trabaja en línea con la **Agenda 2030 de Desarrollo Sostenible** aprobada en septiembre de 2015 por la Asamblea General de las Naciones Unidas y adoptada por parte de los líderes mundiales para erradicar la pobreza, proteger el planeta y asegurar la prosperidad para todos.

Esta agenda se estructura en torno a **17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)** y **169 metas**, de carácter integrado e indivisible, de alcance mundial y de aplicación universal. Esta Carta se alinea especialmente con el **Objetivo 5. Igualdad de Género** y el **Objetivo 16. Paz, Justicia e Instituciones sólidas** como base para la consecución del resto de objetivos.

Con la elaboración de esta **Carta de Servicios de Información Estadística**, el Ayuntamiento de Madrid pone de manifiesto su compromiso con la calidad y con la

mejora continua de los servicios que presta; con ella pretende alcanzar los siguientes **objetivos:**

- Hacer visibles ante la ciudadanía los servicios de información estadística disponibles y las condiciones en que se prestan.
- Dar a conocer las responsabilidades y compromisos que se adquieren al prestar los servicios con unos determinados niveles o estándares de calidad.
- Dar a conocer los derechos de la ciudadanía en relación con esos servicios y las responsabilidades y obligaciones que contraen al recibirlos.
- Mejorar la calidad de los servicios prestados.
- Promover la participación ciudadana.
- Aumentar el grado de satisfacción de la ciudadanía con los servicios prestados.
- Dar una imagen de transparencia en la prestación del servicio.
- Hacer patente el valor del trabajo de las personas que prestan el servicio y su esfuerzo constante por mejorarlo.

El Ayuntamiento de Madrid dispone en la actualidad en ese ámbito de actuación también de la Carta de Servicios del Padrón de Habitantes.

La estadística municipal en cifras

268.304 consultas a la web de Estadística	95 peticiones de información estadística atendidas	2.659 tablas estadísticas actualizadas en la web de Estadística	2.939 carteles identificativos de locales entregados
--	--	---	--

Datos a 31 de diciembre de 2023

2. Servicios prestados

Información estadística:

- Proporcionar una atención personalizada e inmediata a las peticiones que realice la persona interesada sobre datos de la Ciudad de Madrid necesarios para el desarrollo de sus actividades.

Difusión estadística en Internet:

- Ofrecer a través de la página web del Ayuntamiento una actualización permanente de los datos estadísticos disponibles.

Difusión de información a través del portal municipal de “Datos abiertos”:

- Publicar a través del portal de “Datos abiertos” incluido en la página web del Ayuntamiento datos de forma abierta, regular y reutilizable para todo el mundo, sin restricciones de acceso, copyright, patentes u otros mecanismos de control.

Banco de datos estadísticos:

- Mantener una Base de datos disponible en la web para facilitar a las personas usuarias la confección de tablas estadísticas de forma personalizada y adecuada a sus necesidades, proporcionando una información estadística actual y retrospectiva.

Publicaciones estadísticas:

- Editar y elaborar publicaciones digitales, accesibles a través de la página web, con el fin de difundir información estadística de interés.

Elaboración de estadísticas a medida, según las necesidades de la persona solicitante:

- Proporcionar un servicio personalizado de explotación de la información a partir de los diferentes ficheros y bases de datos disponibles en la Subdirección General de Estadística, adecuados a los proyectos y necesidades específicas de cada solicitante, si es posible.

Asesoramiento estadístico a distintos servicios municipales sobre diseño, metodología y difusión de estadísticas:

- Colaborar en los proyectos de investigación que conlleven actividades estadísticas que, sobre las materias de su interés o su gestión, desarrollen diferentes servicios municipales.

Mantenimiento de un censo de locales de actividad económica:

- Crear y mantener un censo que identifique de forma unívoca cada uno de los locales de actividad económica, y que sirva de referencia a toda la gestión municipal que se lleve a cabo en relación con los mismos.
- Recoger información de distintas unidades administrativas sobre las actividades desarrolladas en los mismos, para facilitar tanto la gestión del Ayuntamiento como la mejora en la relación con la ciudadanía.

Entrega del cartel del código identificativo a los locales de actividad económica:

- Facilitar el cartel identificativo a los locales con puerta de calle y locales pertenecientes a una agrupación de locales que lo soliciten.

Apoyo al ejercicio del derecho al voto y a la celebración de los procesos electorales:

- Facilitar información a la ciudadanía relativa a la asignación del colegio electoral correspondiente.
- Tramitar las reclamaciones y sugerencias que en relación con dicha asignación se remitan.
- Atender y resolver las incidencias que puedan plantearse en relación a las condiciones físicas de los colegios electorales durante las jornadas electorales celebradas.

Información:

- Informar sobre las cuestiones generales relacionadas con los servicios prestados.
- Informar sobre el estado y tramitación de los expedientes relacionados con la información estadística y el censo de locales.

Sugerencias, felicitaciones y reclamaciones:

- 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.
- Los teléfonos 010 o 914 800 010. Desde fuera de Madrid, sólo el último.
- 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

Respondemos de forma individualizada todas las demandas de información estadística, facilitando los datos en un 95% de las mismas en un plazo de 2 días hábiles, y nunca en más de 10 días hábiles, cuando se refiere a estadísticas ya elaboradas. Cuando la información solicitada requiere una elaboración específica, se facilita en el 95% de los casos en un plazo de 12 días hábiles, y nunca en más de 30 días hábiles, siempre que la información esté a disposición del Ayuntamiento.

Indicador 1.1. Solicitudes de información estadística atendidas. *Indicador informativo.*

Indicador 1.2. Solicitudes de información estadística ya elaborada. *Indicador informativo.*

Indicador 1.3. Porcentaje de solicitudes de información estadística ya elaborada atendidas en el plazo de 2 días hábiles.

Indicador 1.4. Porcentaje de solicitudes de información estadística ya elaborada atendidas en el plazo de 10 días hábiles.

Indicador 1.5. Solicitudes de información estadística con elaboración específica. *Indicador informativo.*

Indicador 1.6. Porcentaje de solicitudes de información estadística con elaboración específica atendidas en el plazo de 12 días hábiles.

Indicador 1.7. Porcentaje de solicitudes de información estadística con elaboración específica atendidas en el plazo de 30 días hábiles.

Compromiso 2

Actualizamos permanentemente los datos estadísticos existentes, garantizando su continuidad, poniéndolos a disposición de las personas interesadas a través de nuestra página web en el 95% de los casos en los 30 días hábiles siguientes, y nunca en más de 45 días hábiles desde la recepción de la información.

Indicador 2.1. Tablas estadísticas actualizadas en las páginas de información de la web de Estadística. *Indicador informativo.*

Indicador 2.2. Tablas estadísticas actualizadas en el Banco de datos. *Indicador informativo.*

Indicador 2.3. Consultas realizadas a las páginas de información de la web de Estadística. *Indicador informativo.*

Indicador 2.4. Porcentaje de tablas estadísticas actualizadas en los 30 días hábiles siguientes a la recepción de la información.

Indicador 2.5. Porcentaje de tablas estadísticas actualizadas en el plazo máximo de 45 días hábiles desde la recepción de la información.

Compromiso 3

Aumentamos anualmente los conjuntos de datos publicados en el portal de “Datos abiertos” del Ayuntamiento de Madrid, de forma que las personas interesadas puedan obtener y elaborar las tablas de su interés, y respondemos a las consultas que se plantean desde el gestor de la web en un máximo de 5 días hábiles.

Indicador 3.1. Descargas realizadas de los conjuntos de datos del portal de “Datos abiertos” del Ayuntamiento de Madrid. *Indicador informativo.*

Indicador 3.2. Conjuntos de datos publicados en el portal de “Datos abiertos” del Ayuntamiento de Madrid. *Indicador informativo.*

Indicador 3.3. Tiempo medio de respuesta a las consultas planteadas por el gestor del portal de “Datos abiertos” del Ayuntamiento de Madrid.

Compromiso 4

Aseguramos una información que garantiza la calidad y fiabilidad de los datos utilizando métodos de revisión y contraste con otras fuentes. Los errores se corrigen en un 95% de los casos en el plazo de 5 días hábiles desde su comunicación, y nunca en más de 10 días hábiles.

Indicador 4.1. Errores corregidos. *Indicador informativo.*

Indicador 4.2. Porcentaje de errores corregidos en el plazo de 5 días hábiles desde su recepción.

Indicador 4.3. Porcentaje de errores corregidos en el plazo de 10 días hábiles desde su recepción.

Compromiso 5

Facilitamos el cartel identificativo a los locales con puerta de calle y a los locales pertenecientes a agrupaciones de locales en el 95% de los casos en los 2 días hábiles

siguientes a la petición, y nunca en más de 5 días hábiles. Si se precisa información adicional (por tratarse de locales de difícil identificación o que han de ser enviados a cartografía para dar de alta la dirección en el callejero), en el 90% de los casos se entrega en los 10 días hábiles siguientes y nunca en más de 15 días hábiles.

Indicador 5.1. Peticiones de carteles identificativos recibidas. *Indicador informativo.*

Indicador 5.2. Peticiones de carteles identificativos recibidas que no precisan información adicional. *Indicador informativo.*

Indicador 5.3. Porcentaje de carteles identificativos entregados en los 2 días hábiles siguientes desde su solicitud.

Indicador 5.4. Porcentaje de carteles identificativos entregados en los 5 días hábiles siguientes desde su solicitud.

Indicador 5.5. Peticiones de carteles identificativos que precisan información adicional. *Indicador informativo.*

Indicador 5.6. Porcentaje de carteles identificativos que precisan información adicional entregados en el plazo de 10 días hábiles desde su solicitud.

Indicador 5.7. Porcentaje de carteles identificativos que precisan información adicional entregados en el plazo de 15 días hábiles desde su solicitud.

Compromiso 6

Atendemos las peticiones a medida de datos estadísticos del censo de locales en el 95% de los casos en los 3 días hábiles siguientes, y nunca en más de 5 días hábiles desde su petición.

Indicador 6.1. Peticiones a medida de datos estadísticos del censo de locales. *Indicador informativo.*

Indicador 6.2. Porcentaje de peticiones de datos estadísticos del censo de locales atendidos en los 3 días hábiles siguientes a su solicitud.

Indicador 6.3. Porcentaje de peticiones de datos estadísticos del censo de locales atendidos en los 5 días hábiles siguientes a su solicitud.

Compromiso 7

Contestamos el 90% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones en los 30 días naturales siguientes desde su asignación a nuestro Servicio, y en ningún caso en un plazo superior a 45 días naturales.

Indicador 7.1. Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas en relación al servicio de información estadística de la Ciudad de Madrid. *Indicador informativo.*

Indicador 7.2. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas al servicio de información estadística de la Ciudad de Madrid contestadas en los 30 días naturales siguientes a su presentación.

Indicador 7.3. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas al servicio de información estadística de la Ciudad de Madrid contestadas dentro del plazo máximo de 45 días naturales siguientes a su presentación.

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

- Recibir un trato con respeto y deferencia.
- Recibir información sobre el servicio que se presta.
- Conocer la identidad del personal bajo cuya responsabilidad se presta el servicio.
- Ser objeto de una atención directa y personalizada.
- 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.
- Recibir atención por personal con formación especializada, para recibir respuestas adecuadas a la solicitud de información o gestión.
- Que se les preste una atención integral y polivalente acercando la Administración a la ciudadanía.
- Recibir una información fiable dándoles a conocer los servicios que pueden obtener.
- Recibir una información y atención específicas para los diferentes colectivos que constituyen la ciudadanía.

Responsabilidades

- Facilitar, de forma veraz, los datos oportunos para la realización de las gestiones y trámites que así los requieran.
- Rellenar de manera legible e inteligible los documentos, instancias y/o solicitudes dirigidas a las dependencias del Ayuntamiento de Madrid.
- Hacer un uso veraz de la información obtenida citando convenientemente las fuentes.
- Mantener siempre una actitud correcta y de respeto hacia el personal.
- Señalar convenientemente los locales y consignar el código identificativo en los documentos o solicitudes que presenten en el Ayuntamiento.

5. Participación ciudadana

El Ayuntamiento de Madrid realiza una apuesta fuerte por el desarrollo y puesta en marcha de los procesos 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).
- **Audiencias 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 Consejo Director de la Ciudad:** 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. Datos de carácter general

Órgano directivo. Datos de contacto

Área de Gobierno de Economía, Innovación y Hacienda
Coordinación General de Contratación y Política Financiera
C/ Alcalá nº 45 – 1ª planta (28014 Madrid)
915 882 934 – 915 887 997
cgcontrapf@madrid.es

Unidades prestadoras del servicio. Datos de contacto

Servicio de Estadística Municipal
C/ Augusto Figueroa nº 36 – 1ª planta (c/v C/ Barquillo nº 17)
(28004 Madrid)

659 076 616 (Información estadística)

917 817 493 (Censo de locales)

estadistica@madrid.es (Información estadística)

censodelocales@madrid.es (Censo de locales)

Otros datos de interés

La información relativa al servicio de información estadística municipal se encuentra disponible en la página web municipal www.madrid.es, en el apartado temático de **Estadística**. También se puede acceder a través del enlace www.madrid.es/estadistica. Contiene:

- Informaciones accesibles en la Web
 - Publicaciones digitales:
 - Anuario Estadístico Municipal (anual)
 - Padrón Municipal de Habitantes (anual)
 - Contabilidad municipal (anual)
 - Población extranjera (semestral)
 - Población nacida fuera de España (semestral)
 - Indicadores de actividad económica (anual)
 - Paro registrado (mensual)
 - Encuesta de Población Activa (trimestral)
 - Madrid en cifras (anual)
 - Elecciones: candidaturas, censo electoral y mapas (anual)
 - Informes Encuesta de condiciones de vida (anual)
 - Pirámides de la población (anual)
- Áreas de información estadística:
 - Consumo, precios y condiciones de vida
 - Cultura, ocio y deportes
 - Demografía y población
 - Economía
 - Edificación y vivienda
 - Educación
 - Elecciones y participación ciudadana
 - Energía: gas y electricidad
 - Mercado de trabajo
 - Organización y recursos municipales
 - Protección civil, seguridad ciudadana y justicia
 - Salud
 - Servicios sociales
 - Territorio, climatología y medio ambiente
 - Tráfico, transportes y comunicaciones
 - Turismo y eventos
- Distritos en cifras: Distritos y Barrios
- Banco de datos
- Censo de locales
- Mapa web
- Nuestra ciudad en cifras
- Censo de Locales en el visualizador urbanístico

- Padrón de habitantes (trámites y datos)
- Enlaces de interés

Todos los servicios incluidos en esta Carta de Servicios son gratuitos.

Los servicios pueden ser demandados por cualquier ciudadano/a, empresa, organismo público o privado, administración pública u otro servicio municipal

- Convenios y colaboraciones con otras Administraciones:
 - Instituto Nacional de Estadística
 - Instituto de Economía, Geografía y Demografía del CSIC
 - Colegio de Registradores de España
 - Instituto de Estadística de la Comunidad de Madrid

7. Normativa

Normativa municipal, estructura y competencias

- Decreto de la Alcaldía 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 la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid por el que se establece la organización y competencias del Área de Gobierno de Economía, Innovación y Hacienda.

Normativa específica. Leyes y Reales Decretos

- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- Ley 4/1990, de 29 de junio, de Presupuestos Generales del Estado para 1990, por la que se establecen las estadísticas de cumplimentación obligatoria, modificada por la ley 13/1996, de 30 de diciembre, de Medidas Fiscales, Administrativas y del Orden Social. Estadísticas de cumplimentación obligatoria.
- Ley 12/1989, de 9 de mayo, de la Función Estadística Pública.

Comunidad de Madrid

- Ley 12/1995, de 21 de abril, de Estadística de la Comunidad de Madrid.

Ayuntamiento de Madrid

- Ordenanza por la que se regula la asignación de un código identificativo a los locales con puerta de calle y a las agrupaciones de locales ubicados en el término municipal de Madrid, aprobada por Acuerdo de pleno de 28 de abril de 2010.