



# LAS CARTAS DE SERVICIOS

## EN EL AYUNTAMIENTO DE MADRID

---

SITUACIÓN ACTUAL Y PREVISIONES





# SITUACIÓN ACTUAL

CARTAS DE SERVICIOS

72

VIGENTES

+400

COMPROMISOS

92%

CERTIFICADAS

+1600

INDICADORES

+430

MIEMBROS GRG

+160

MEJORAS IMPLEMENTADAS

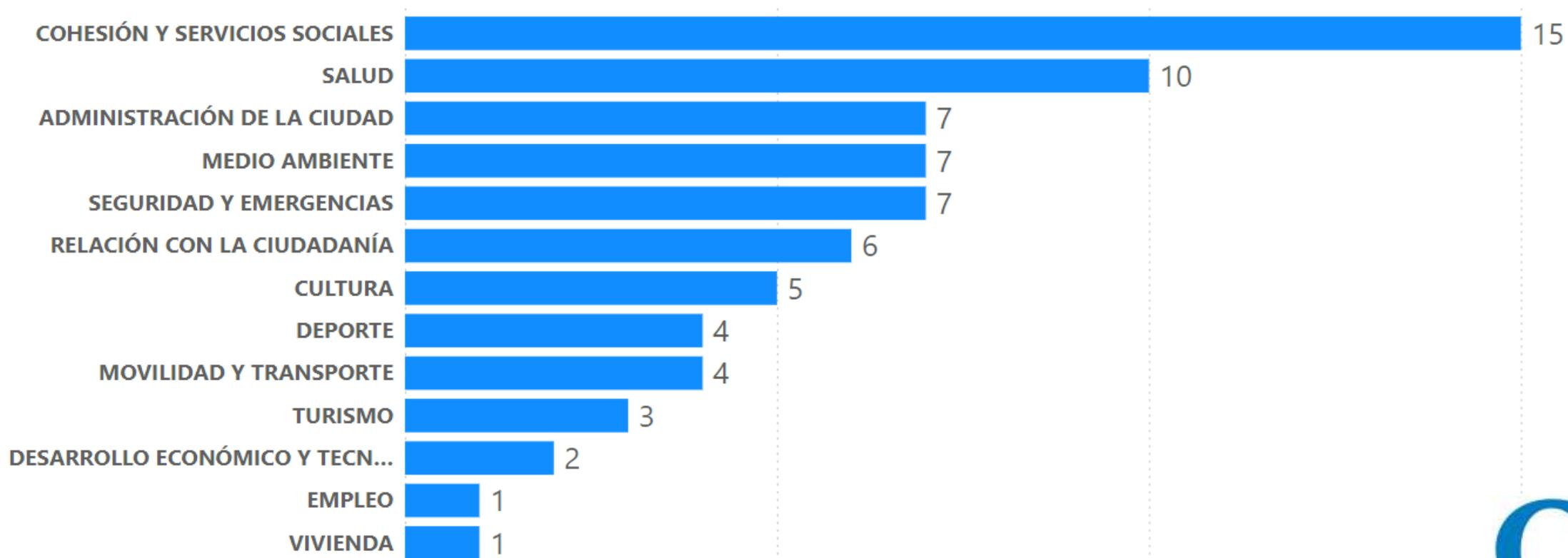
15

ÁREAS DE ACCIÓN





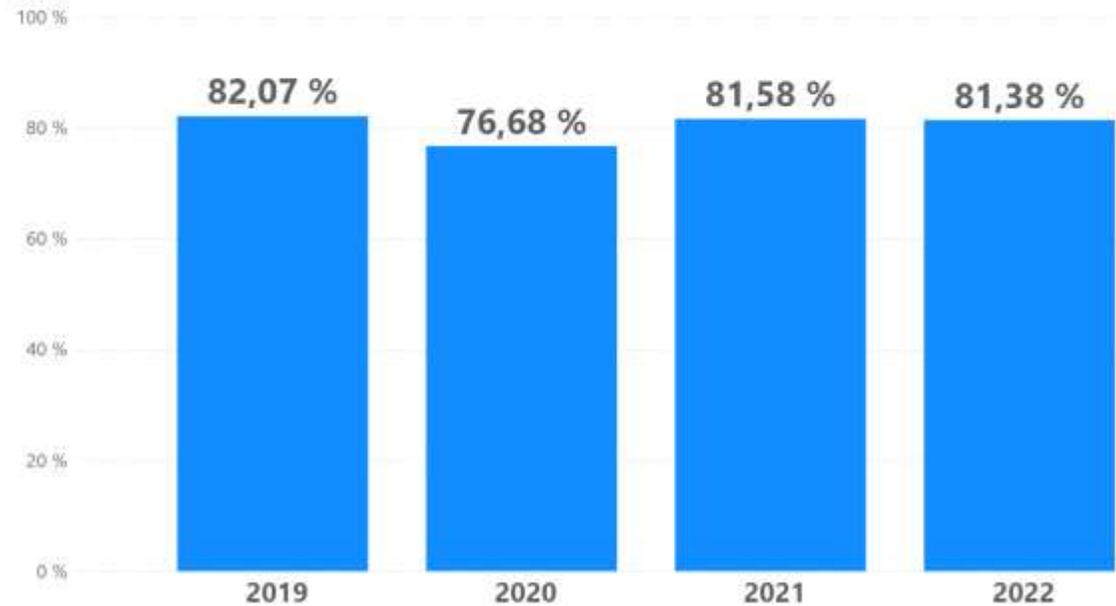
# ÁREAS DE ACCIÓN





# GRADO DE CUMPLIMIENTO

CUMPLIMIENTO  
**+81%**  
AÑO 2022

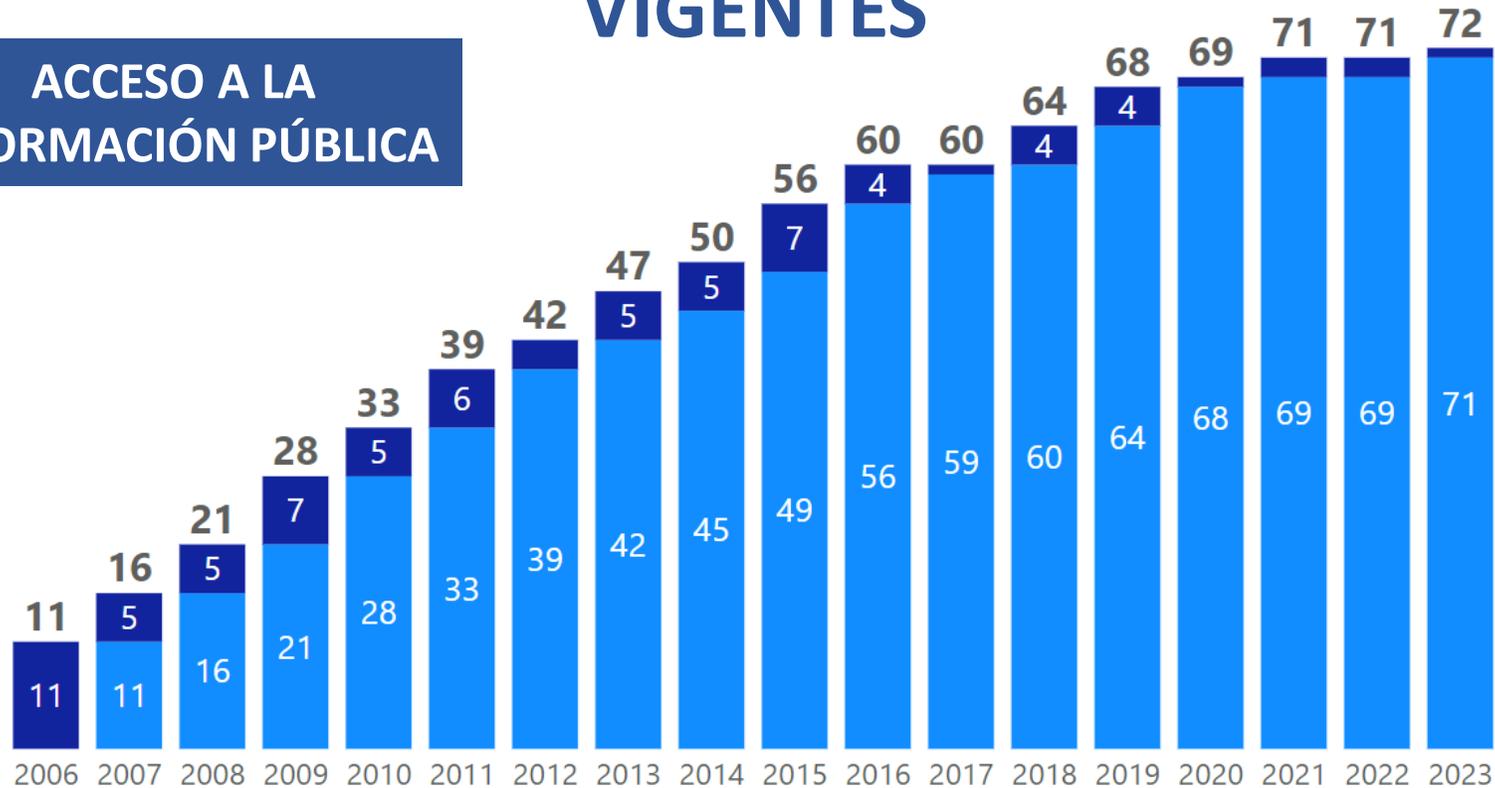




# EVOLUCIÓN DEL SISTEMA

**+1**  
**ACCESO A LA  
INFORMACIÓN PÚBLICA**

● EN VIGOR ● NUEVAS  
**VIGENTES**

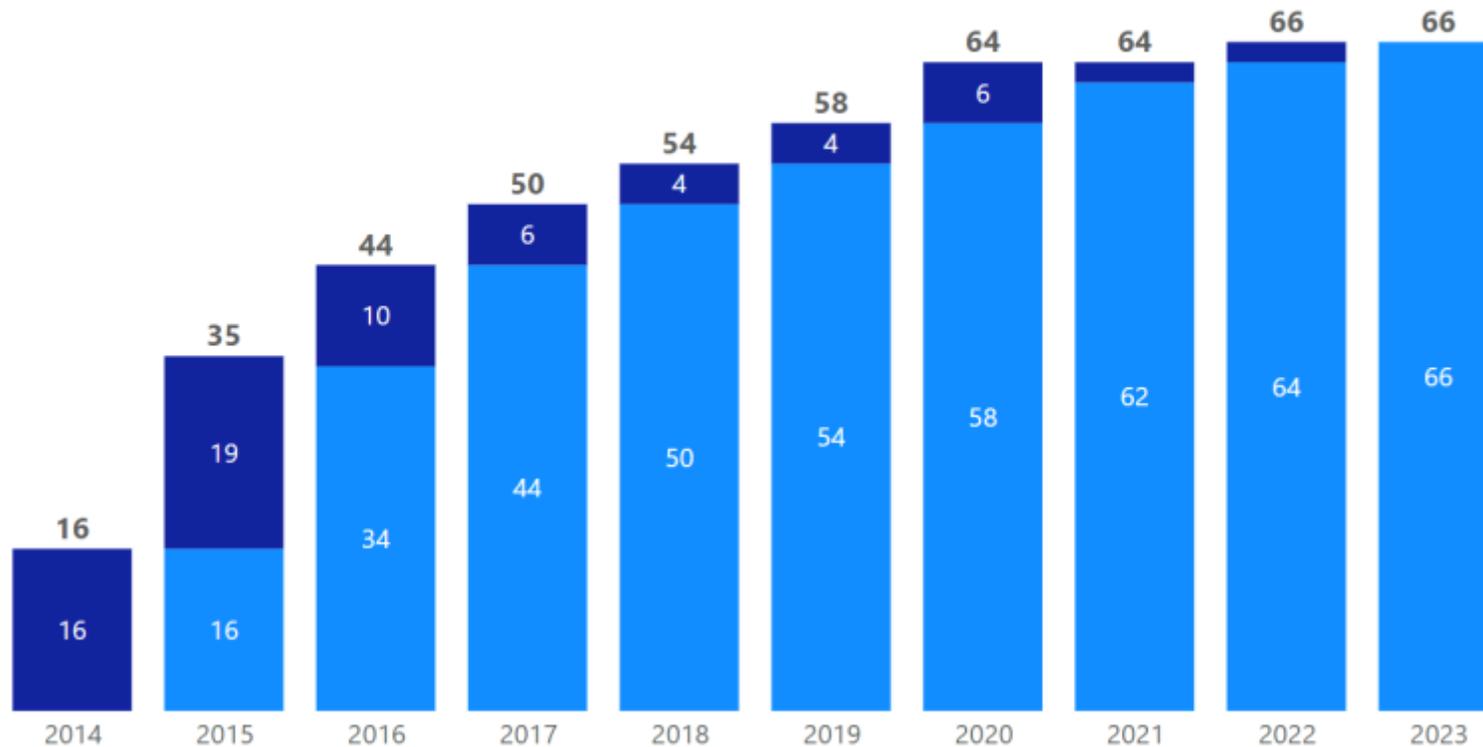




# EVOLUCIÓN DEL SISTEMA

● EN VIGOR ● NUEVAS

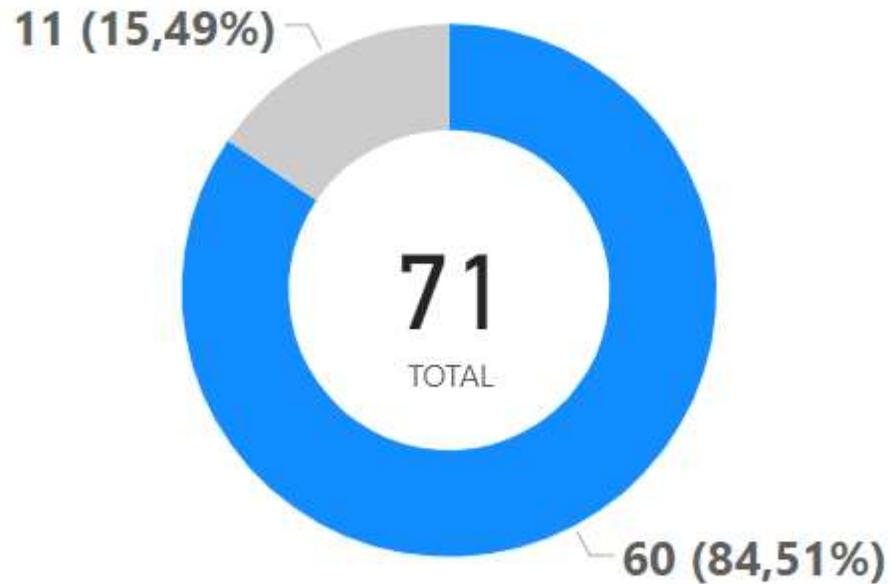
## CERTIFICADAS





# AÑO 2024

## EVALUACIÓN 2023



## CERTIFICACIÓN 2024 ÚLTIMO TRIMESTRE





+2

ARCHIVO DE LA VILLA  
RED MPAL. ESCUELAS INFANTILES

# CERTIFICACIÓN 2024

ÚLTIMO TRIMESTRE

1. Insalubridad en Viviendas
2. Centro de Prevención del Deterioro Cognitivo
3. Atención al Turista Extranjero
4. Atención al Visitante
5. Visitas Guiadas Accesibles
6. Servicios Funerarios y Cementerios
7. Oficina Municipal de Información al Consumidor
8. Información Estadística
9. Padrón de Habitantes de la Ciudad de Madrid
10. Salud laboral
11. Juventud
12. Agencia de Actividades
13. Red de Bibliotecas Públicas Municipales
14. Actividades de Educación y Sensibilización Ambiental
15. Calidad del Aire
16. Arbolado Urbano
17. Gestión del Agua
18. Samur Social
19. Clases y Escuelas Deportivas
20. Competiciones Deportivas
21. Servicios Deportivos Sanitarios y Psicomotricidad
22. Atención de la Policía Municipal a la Mujer, Menor, Mayor y Sociedad Diversa
23. Residencia Internado San Ildefonso





# MODELOS DE EXCELENCIA

**2010**

CAF 500+

LÍNEA MADRID

**2009**

CAF 400+

SAMUR - PC

**2011**

CAF 500+

MADRID SALUD

**2006**

CAF 400+

POLICÍA MPAL.

**2006**

EFQM 400+

AGENCIA PARA EL EMPLEO





# MADRID



+ Modelos de calidad  
Compromiso con la excelencia







---

# MUCHAS GRACIAS

