

# Servicios digitales para las personas



## MADRID MÓVIL

*“Los servicios de tu ciudad en la palma de tu mano”*



## ¿QUÉ SON MADRID MÓVIL Y LA CARPETA CIUDADANA?



MADRID MÓVIL  
*Tu ciudad*  
EN TUS MANOS

El Ayuntamiento de Madrid, a través del Organismo Informática del Ayuntamiento de Madrid (IAM) y de la Dirección General de la Oficina Digital (OD), trabaja en el desarrollo de la Estrategia de Transformación Digital, “Madrid, Capital Digital”. Entre sus tres objetivos fundamentales, se encuentra ofrecer **más y mejores servicios digitales pensados para todos los ciudadanos**.

Así, para conseguir una mejor administración digital, se ha creado **Madrid Móvil**, una **aplicación de descarga gratuita** para todas las personas que **permite el acceso a los servicios municipales y de Ciudad** desde el móvil, facilitando la co-creación y el co-diseño de los servicios digitales desde la propia experiencia de las personas usuarias y la co-producción de la información y de la gestión a través de la figura del ciudadano como consumidor de servicios.

Esta aplicación móvil permite, entre otros, el acceso a la **Carpeta Ciudadana**, un apartado de la Sede Electrónica del Ayuntamiento en la que la ciudadanía puede encontrar **su información personal y los trámites digitales o presenciales que ha gestionado con el Ayuntamiento**. Con la Carpeta Ciudadana se enlazan todos los servicios y se genera proactividad en los mismos, al informar a las personas de las actuaciones que están llevando a cabo y de si es necesaria su intervención directa para poder continuar la gestión.

## ¿QUÉ LOGRAMOS CON LA IMPLEMENTACIÓN?

La misión de Madrid Móvil es **concentrar en una sola aplicación todos los servicios digitales** que puede ofrecer el Ayuntamiento a los ciudadanos, para ayudar a establecer una **comunicación eficaz, sencilla y proactiva** entre el Ayuntamiento de Madrid y la ciudadanía y permitir un acceso directo, fácil, cómodo y rápido.

En resumen, la aplicación Madrid Móvil es una herramienta que ofrece a los ciudadanos una amplia gama de servicios y funcionalidades a través de una única aplicación móvil, entre los que se encuentra el acceso a la Carpeta Ciudadana.

La Carpeta Ciudadana proporciona, utilizando una identidad digital válida, un **punto de acceso centralizado a toda la información que el Ayuntamiento intercambia con los ciudadanos**, para saber de forma rápida si es necesaria su intervención o no. También permite **recibir notificaciones y recordatorios** sobre vencimientos de asuntos, actualizaciones relevantes y fechas importantes sobre los trámites con el Ayuntamiento.

## ¿CUÁLES SON LAS FUNCIONALIDADES QUE OFRECE?

1. **Realizar gestiones en la Sede electrónica** y obtener información personalizada desde **Mi Carpeta**: certificados de empadronamiento, presentar solicitudes, pagar multas...
2. **Acceder a cita previa** y realizar gestiones relacionadas con las citas presenciales del Ayuntamiento de Madrid.
3. **Hacer gestiones deportivas** a través de la tarjeta “Madrid es Deporte”: compra de entradas en temporada de verano, reserva de espacios deportivos, consulta de la disponibilidad de plazas vacantes, reserva de clases abiertas o de uso libre.
4. **Comunicar avisos e incidencias** relacionados con la ciudad: mobiliario urbano, alumbrado, limpieza urbana y residuos, zonas verdes o arbolado, aceras y calzadas, etc. y realizar peticiones de nuevas instalaciones. Además, permite la geolocalización de los avisos o peticiones sobre una posición del mapa de la ciudad y anexar información.
5. **Conocer la situación de las fuentes de agua** para beber en la ciudad de Madrid y de los **aseos públicos**, indicando el estado en el que se encuentran y el recorrido para llegar.
6. **Acceder a un mapa geolocalizado que presenta los puntos de interés** de la ciudad en función de la posición del ciudadano.
7. **Recibir comunicados con información útil y necesaria** trasladada desde el Ayuntamiento para los ciudadanos: cortes de tráfico por obras o eventos, etc.





## ¿QUÉ BENEFICIOS SE OBTIENEN?

Utilizar Madrid Móvil y la Carpeta Ciudadana ofrece un gran número de beneficios tanto para los ciudadanos como para la ciudad en su conjunto, en términos de eficiencia, ahorro de desplazamientos y comodidad y reducción del impacto medioambiental:



- ◆ **Acceso unificado mediante un único canal** a todos los servicios digitales del Ayuntamiento.
- ◆ **Minimización de los desplazamientos** de los ciudadanos y **reducción de la congestión y contaminación** de la ciudad.
- ◆ **Simplificación de trámites y contribución a la sostenibilidad ambiental**, con procedimientos digitales que eliminan la necesidad del uso de papel.
- ◆ **Aumento de la eficiencia operativa en la gestión**, por ejemplo, gracias al sistema de avisos sobre incidencias públicas o al reducir la carga administrativa de trámites que se pueden consultar a través de la Carpeta Ciudadana.
- ◆ **Inclusión de todos los ciudadanos**, pues Madrid Móvil tiene una interfaz intuitiva y simple que ayuda a la navegación de todas las personas.
- ◆ **Ahorro de tiempo** al posibilitar a la ciudadanía el acceso su información 24 horas al día, 7 días a la semana durante 365 días al sin necesidad de solicitar cita previa o hacer colas en ninguna Oficina del Ayuntamiento.

## ¿QUÉ RESULTADOS SE HAN CONSEGUIDO?

Desde la puesta en marcha de Madrid Móvil, las **instalaciones acumuladas en Android son 964.438 y en iOS 238.327.**

Por tanto, la aplicación está cumpliendo con el objetivo principal de ofrecer a la ciudadanía una mejor experiencia de la ciudad a través de un único canal y una única aplicación móvil, a la par que se favorecen los servicios altamente accesibles, usables y útiles para cualquier ciudadano, en cualquier momento, en cualquier lugar e independientemente de sus circunstancias, situación y dispositivo que utilice.



Los datos relativos a la actividad de Madrid Móvil en el año 2022 corroboran su éxito:

- Se realizaron **casi 200.000 alquileres de pistas deportivas** (un 25% del total) a través de la aplicación.
- Se reservaron **3,7 millones de plazas en clases abiertas en 2022** (casi un 80% del total).
- Se vendieron **1,3 millones de entradas de las piscinas de verano** (un 63% del total).
- En el año 2022, el Ayuntamiento de Madrid gestionó 530.000 **avisos** relacionados con la ciudad, y **casi el 25% (unos 133.000) fueron gestionados mediante Madrid Móvil.**

## ALINEACIÓN CON ESTRATEGIAS Y MARCOS



Brújula Digital de la Unión Europea



Agenda España Digital 2026