

Carta de Servicios 2026

# Policía Municipal

Datos 2025

Plantilla de  
de  
**5.869**  
Efectivos

**623.041**  
incidentes  
recibidos

**19.615**  
recorridos de vigilancia en  
parques y zonas verdes

**202**  
mediaciones realizadas a través del  
Programa Agente Mediador



## Qué SERVICIOS te ofrecemos

> **Facilitar la convivencia ciudadana y vecinal** generando seguridad integral, mediante un enfoque proactivo: ▪ adecuar la presencia policial en las calles; ▪ **vigilar los espacios públicos**; ▪ velar por el cumplimiento de la normativa; ▪ proteger el medio ambiente (inspección de locales, medición de ruidos, etc.).

> Prevenir y actuar frente a los problemas de seguridad ciudadana y atender a las víctimas. **Mantenimiento de la seguridad ciudadana**, generando seguridad integral mediante un enfoque proactivo para evitar la aparición de situaciones que afecten a la seguridad ciudadana (robos, hurtos, reyertas, agresiones contra las personas, ocupaciones etc.). Basamos nuestra

actividad en los principios de **proximidad y cercanía a la ciudadanía**. Reducimos la delincuencia en las calles de la Ciudad.

- > **Mejorar la seguridad vial, y la movilidad**, prevenir y actuar en los siniestros de tráfico y atender a las víctimas: ▪ Ordenar y regular el tráfico en la ciudad ▪ Desarrollar actuaciones de **control y vigilancia del transporte** de mercancías y personas. ▪ Analizar los enclaves donde se produzcan siniestros de tráfico. ▪ Atender los requerimientos por **estacionamientos indebidos**, problemas de movilidad y accesibilidad con especial atención a la demarcación territorial circunscrita al exterior del anillo de y aquellas zonas donde no prestan servicio los Agentes de Movilidad.
- > **Velar por el orden y la seguridad** en la vía pública durante actos con afluencia de público.
- > **Prestar asistencia y auxilio** en caso de catástrofe o calamidad, pandemia, siniestros e incidentes graves en la vía pública.
- > Informar sobre las cuestiones generales relacionadas con los servicios prestados y sobre los expedientes relacionados con Policía Municipal, y **gestionar las sugerencias, felicitaciones y reclamaciones** remitidas por la ciudadanía e informar sobre su estado de tramitación.

Prestamos los servicios de seguridad y emergencias 24 h. al día todos los días del año

## Qué COMPROMISOS de calidad asumimos

1. Adaptamos **la presencia policial a las problemáticas detectadas en los programas territoriales de seguridad integral** de cada barrio, realizando patrullajes programados y manteniendo una vigilancia continua en los parques y zonas verdes para reforzar la seguridad y la convivencia. Asimismo, atendemos las demandas y quejas relacionadas con animales domésticos, ofreciendo una respuesta ágil y eficaz.  
Asimismo, impulsamos medidas de seguridad de carácter proactivo mediante la implantación y uso de sistemas de videovigilancia y videoanálisis, detectando situaciones de riesgo, que permiten prevenir incidentes y reducir la conflictividad en el entorno urbano y atendiendo las demandas de información de los grupos de interés.

2. Acudimos, a los **incidentes urgentes relacionados con la seguridad ciudadana<sup>1</sup> en 8 minutos o menos y nunca más de 16 minutos<sup>2</sup>** salvo circunstancias excepcionales y justificadas, que se auditarán.
3. Adaptamos **la presencia policial a las problemáticas detectadas en los programas territoriales de seguridad integral** de cada barrio, realizando patrullajes programados y manteniendo una vigilancia continua<sup>3</sup> en los parques y zonas verdes para reforzar la seguridad y la convivencia. Asimismo, atendemos las demandas y quejas relacionadas con animales, ofreciendo una respuesta ágil y eficaz.
4. En los **sinistros de tráfico con víctimas**, acudimos al lugar de los hechos, en un tiempo máximo de **8 minutos** y nunca más de **16 minutos** salvo circunstancias excepcionales y justificadas, que se auditarán. Realizamos la **investigación e instrucción de los atestados de tráfico** en aquellos casos que establece la ley, en un plazo máximo de **2 meses** y nunca en más de **6 meses**.
5. Mejoramos **la protección, la convivencia y la seguridad en los espacios públicos**, especialmente en las zonas de recreo y esparcimiento social. Para ello, **reforzamos la prevención y el control de conductas inadecuadas**, atendemos las demandas y requerimientos de la ciudadanía y actuamos tanto de forma proactiva como reactiva. Asimismo, **formalizamos y gestionamos las actas y sanciones que correspondan** por consumo o tenencia de drogas, consumo de alcohol en la vía pública y venta ambulante no autorizada, **garantizando el cumplimiento de la normativa municipal**.
6. Acudimos a los **incidentes urgentes relacionados con el auxilio a las personas<sup>4</sup> en 8 minutos o menos** y nunca en más de **16 minutos<sup>5</sup>**, salvo circunstancias excepcionales y justificadas, que se auditarán.
7. Protegemos el **medio ambiente** y procuramos el cumplimiento de la normativa municipal en esta materia: • Inspeccionamos anualmente **locales con especial riesgo** en la generación y tratamiento de los residuos tóxicos, peligrosos y contaminantes (actividades del sector sanitario, clínicas veterinarias, talleres mecánicos, gasolineras, tintorerías, imprentas, fotografía, venta de animales, etc.). • Atendemos los **requerimientos de medición de ruidos no atendidos** en locales y viviendas contactando con el ciudadano en el plazo máximo de un mes desde la solicitud siempre que sean susceptibles de ser medidos.
8. Realizamos **campañas de seguridad vial y controles preventivos de alcoholemia y/o drogas** para prevenir siniestros viales y fomentar una conducción responsable.
9. Damos respuesta a **los problemas de convivencia vecinal considerados no urgentes<sup>6</sup>** recibidos a través de los distintos canales de atención ciudadana en un plazo de **30 días naturales** y **nunca en más de 2 meses**. Contactamos con la persona afectada, visitamos el lugar cuando es necesario e informamos sobre la intervención realizada, garantizando una gestión cercana y orientada a mejorar la convivencia.
10. Inspeccionamos **los establecimientos públicos de ocio<sup>7</sup> terrazas y quioscos de hostelería**, recogidos en la aplicación corporativa (industrias) **cada 3 años** realizando, en su caso, las actas y/o denuncias que correspondan.
11. Con objeto de mejorar la circulación y la movilidad, vigilamos y atendemos las demandas por estacionamientos indebidos, además **analizamos y elevamos las propuestas de ordenación de regulación viaria realizadas**, con objeto de que sean **aceptadas** por los órganos correspondientes.  
**Para reducir la accidentalidad, identificamos los lugares en los que prevalece la siniestralidad y analizamos sus causas**, elaborando el informe y cartografía de los ECA (enclaves de concentración de accidentes).
12. Atendemos todas las **solicitudes de mediación policial** en un plazo máximo de 7 días naturales desde su solicitud, informando a la persona solicitante si su petición puede ser gestionada. **Cuando**

---

<sup>1</sup> Son situaciones que suponen riesgo para la vida, la propiedad o la integridad de las personas, como consecuencia de un suceso (robos, hurtos, agresiones a las personas, etc).

<sup>2</sup> Tiempo contado desde que la Policía Municipal recibe la llamada hasta que una patrulla llega al lugar del incidente.

<sup>3</sup> Son tareas de vigilancia y patrullaje en los parques y zonas verdes asignados a las patrullas.

<sup>4</sup> Situaciones que supongan riesgo para la vida o para la integridad de las personas (-siniestros en la vía pública, incendios, riesgo de derrumbamiento, etc.).

<sup>5</sup> Tiempo contado desde que Policía Municipal recibe la llamada hasta que una patrulla llega al lugar del incidente

<sup>6</sup> Son sucesos que se repiten en un espacio concreto y con una cierta continuidad temporal y no requieren de una intervención policial inmediata.

<sup>7</sup> Establecimientos públicos de ocio, regulados por la Ley 17/1997, de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas (LEPAR).

**procede la mediación, comunicamos su aceptación** en un plazo máximo de 30 días naturales, garantizando una atención clara, ágil y orientada a resolver conflictos.

13. **Publicamos de forma periódica en el portal de Datos Abiertos la información relativa a las actuaciones policiales** registradas en la ciudad de Madrid, procedente de la estadística corporativa del Cuerpo de Policía Municipal. Con ello garantizamos transparencia, acceso público a la información y una comunicación continua con la ciudadanía sobre la actividad policial.
14. Contestamos las **sugerencias, reclamaciones y felicitaciones** como **máximo en 30 días naturales** y en **ningún caso** en un plazo **superior a 2 meses**.

---

Medimos el grado de cumplimiento de nuestros compromisos de calidad y los [publicamos](#) anualmente.

---

#### Dónde puedes:

Informarte [madrid.es](http://madrid.es) - Tramitar [sede.madrid.es](http://sede.madrid.es) - Sugerir, felicitar, reclamar [madrid.es/contactar](http://madrid.es/contactar) - Iniciar un debate o hacer una propuesta [decide.madrid.es](http://decide.madrid.es) - Participar [madrid.participa](http://madrid.participa) - Acceder a los datos abiertos [datos.madrid.es](http://datos.madrid.es) - Hacerte voluntaria/o [voluntariospormadrid.madrid.es](http://voluntariospormadrid.madrid.es)  
También en el teléfono gratuito [010](tel:010) (o 914 800 010 desde fuera de Madrid) y en las [Oficinas de Atención a la Ciudadanía](#).



**C** Este documento cumple las recomendaciones de [Comunicación Clara del Ayuntamiento de Madrid](#)

[Carta de Servicios en madrid.es](#) Aprobada 18/06/2008 - Certificada 17/11/2025 - Evaluada 24/02/2026