

# Portales Web del Ayuntamiento de Madrid

Datos 2019

Información y servicios de interés para la ciudadanía de Madrid.

89%

de personas  
satisfechas

194.000

contenidos  
publicados

Más de

**17 millones**

de usuarios/as

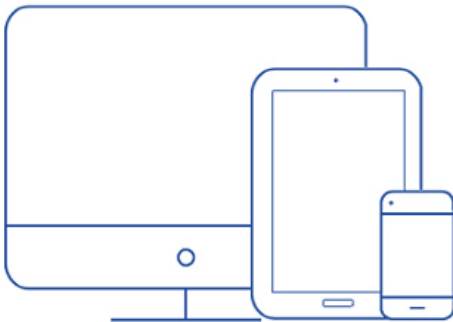
Más de

**105 millones**

de visitas a  
páginas

**99,9%**

máxima  
disponibilidad  
del servicio



## Qué SERVICIOS te ofrecemos

- > **Información** sobre cuestiones de **interés general** de los servicios municipales y de la ciudad de Madrid - [madrid.es](http://madrid.es)
- > **Trámites y gestiones** que la ciudadanía puede realizar - [sede.madrid.es](http://sede.madrid.es)
- > Información relevante para garantizar la **transparencia** de la actividad municipal y **datos reutilizables** en - [transparencia.madrid.es](http://transparencia.madrid.es) y - [datos.madrid.es](http://datos.madrid.es)

> Información de las **bibliotecas** del Ayuntamiento - [bibliotecas.madrid.es](http://bibliotecas.madrid.es)

> Información del **patrimonio cultural** y del **paisaje urbano** de Madrid - [patrimonioypaisaje.madrid.es](http://patrimonioypaisaje.madrid.es)

> **Sugerencias, felicitaciones y reclamaciones** - [www.madrid.es/contactar](http://www.madrid.es/contactar)

## Qué COMPROMISOS de calidad asumimos

1. Ofrecemos un **servicio eficaz y de calidad**, de manera que se alcance un porcentaje de personas usuarias satisfechas o muy satisfechas con el servicio igual o superior al 80% y que el porcentaje de insatisfechas no sea superior al 10%.
2. Presentamos un **servicio útil**, suministrando **información de interés** y permitiendo la realización de gestiones y trámites administrativos a las personas usuarias, de manera que al menos el 80% valoren satisfactoriamente la utilidad de la información y de la realización de trámites y que al menos el 60% valore satisfactoriamente la utilidad de la información en formato reutilizable.

3. Facilitamos una **información actualizada** del Ayuntamiento, de los servicios municipales y de la ciudad de Madrid, de forma que la valoración de las personas usuarias de la actualización de la información sea igual o superior a 6, en una escala de 0 a 10.
4. Proporcionamos un sistema de navegación y unos **contenidos informativos accesibles** a toda la ciudadanía con independencia de las limitaciones debidas a discapacidad, edad avanzada u otras causas, de forma que anualmente se acredite mediante el certificado correspondiente el cumplimiento del nivel AA (doble A) en las Pautas de Accesibilidad (Certificación en accesibilidad TIC según la Norma UNE 139803).
5. Ofrecemos la **máxima disponibilidad** de la plataforma, para permitir la interacción por parte de las personas usuarias en todo momento, garantizando un nivel de disponibilidad del servicio del 98%.
6. Comunicamos con una **antelación mínima de 24 horas** las incidencias por mantenimiento que impliquen la inoperatividad de los portales web del Ayuntamiento de Madrid.
7. Las **visitas al portal de transparencia** y las **descargas** de conjuntos de datos del portal de datos abiertos se incrementan como mínimo en un 10 % respecto al año anterior. Además, incorporamos anualmente, al menos, 5 **conjuntos de datos de alto valor**, por estar asociada su reutilización a considerables beneficios para la sociedad, el medio ambiente y la economía.
8. Contestamos el 60% de 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) - Buscar un monumento [patrimonioypaisaje.madrid.es](http://patrimonioypaisaje.madrid.es) - Buscar tu biblioteca [bibliotecas.madrid.es](http://bibliotecas.madrid.es) - Acceder a los datos abiertos [datos.madrid.es](http://datos.madrid.es) - Conocer los recursos del Ayuntamiento [transparencia.madrid.es](http://transparencia.madrid.es) - Hacerte voluntaria/o [voluntariospormadrid.madrid.es](http://voluntariospormadrid.madrid.es) .

También en el teléfono gratuito [010](tel:010) (o 915 298 210 desde fuera de Madrid) y en las [Oficinas de Atención a la Ciudadanía](#).

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

[Texto completo de esta Carta de Servicios en madrid.es](#) | Aprobada 09/09/2010 - Certificada 23/12/2017 - Evaluada 09/06/2020