

Carta de Servicios 2020

Arbolado Urbano

Datos 2019

235.000
árboles
en calles

54% de las calles
están arboladas

226
especies
diferentes

320 km de
RED ARCE

Edad árboles:
51% maduros
39% jóvenes



Qué SERVICIOS te ofrecemos

- > Mantener el arbolado urbano municipal en el **mejor estado posible**.
 - > Realizar **actuaciones** de poda, riego, abonado, entrecavado y sanidad en función de las necesidades de cada árbol.
 - > **Resolver los conflictos** que se generan entre el árbol y la ciudad.
 - > Velar por la **seguridad** del árbol. Reducir el riesgo manteniendo la integridad del árbol.
- > **Limpiar y acondicionar el entorno** del árbol.
 - > Conservar y fomentar la **fauna** auxiliar.
 - > **Renovar** el arbolado para mantener la cobertura vegetal en buen estado a lo largo de los años.
 - > **Coordinar** con otras áreas u organismos la realización de obras que afecten al arbolado urbano.
 - > **Informar** de los servicios en el arbolado y del estado y tramitación de los expedientes de peticiones, sugerencias y reclamaciones
 - > Gestionar los **avisos** de arbolado, riego, plagas y otras anomalías.
 - > Gestionar las **sugerencias, reclamaciones y felicitaciones**

Qué COMPROMISOS de calidad asumimos

1. Realizamos **anualmente un plan de plantaciones** cumpliendo el 90% de lo programado.
2. Realizamos **anualmente un plan de podas** cumpliendo el 95% de lo programado
3. Informamos de las actuaciones que se van a realizar en el arbolado urbano y que supongan la **ocupación de la vía pública**. Con una semana de antelación se publica en la Web municipal.
4. Atendemos las incidencias urgentes relativas a la caída de ramas o árboles en la vía pública que dificulten el uso de los servicios o supongan un peligro para la ciudadanía. Los bomberos acuden en un tiempo medio inferior a 10 minutos desde la recepción de la llamada en el servicio hasta la llegada al lugar. En caso necesario, el servicio de limpieza urgente (SELUR) acude en un tiempo medio de 15 minutos y nunca más de 20 minutos desde la activación por bomberos.


5. Desde el **canal telefónico 010-Línea Madrid** atendemos las solicitudes de información, los avisos y las peticiones relacionadas con los parques, jardines y zonas verdes. Como mínimo el 93% de las personas usuarias se muestran satisfechas con la atención recibida.
6. 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](#) - Tramitar [sede.madrid.es](#) - Sugerir, felicitar, reclamar [madrid.es/contactar](#) - Iniciar un debate o hacer una propuesta [decide.madrid.es](#) - Participar [madrid.participa](#) - Acceder a los datos abiertos [datos.madrid.es](#) - Hacerte voluntaria/o [voluntariospormadrid.madrid.es](#)

También en el teléfono gratuito [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 12/05/2011 - Certificada 04/12/2018 - Evaluada 23/07/2020