

Carta de Servicios 2025

Parques y Jardines

Datos 2024

6.000 Ha de
Parques y Jardines1.700 Ha de
céspedes y
praderas+1.500.000
árboles municipales
en entorno urbano+500 especies
de árboles y 600
de arbustos

Qué SERVICIOS te ofrecemos

- > Cuidado de toda la **vegetación** para que esté en las mejores condiciones
- > Conservación y fomento de la **fauna** autóctona
- > Mantenimiento de **infraestructuras, láminas de agua, fuentes, mobiliario, alumbrado y monumentos** en parques y jardines
- > Mantenimiento de las áreas de **juegos infantiles, de mayores y los circuitos deportivos** elementales
- > **Limpieza y gestión de residuos:** vaciado de papeleras, reposición de contenedores, limpieza de pintadas y gestión sostenible de los residuos vegetales de podas y talas
- > Talleres, itinerarios, exposiciones, cursos, campamentos y una gran variedad de actividades de **educación ambiental**
- > Un **espacio ambiental saludable**. Control de calidad del agua potable, de fuentes y riego. Desratización, prevención y control de plagas y fauna no beneficiosa. **Asistencia a la ciudadanía** con problemas de seguridad y atención ante emergencias sanitarias o sociales
- > **Remodelación** de los parques y **creación de nuevas zonas verdes** garantizando la accesibilidad
- > **Coordinación** de las actividades de ocio, cultura y deporte que se celebran en parques y zonas verdes de la ciudad y garantizar el orden y seguridad en los eventos
- > **Información** general de los servicios en los parques y del estado y tramitación de los expedientes de peticiones, sugerencias y reclamaciones
- > Gestión de los **avisos** de arbolado, riego, plagas y otras anomalías en parques y jardines
- > Gestión de las **sugerencias, reclamaciones y felicitaciones**

Horario: consultar los horarios de cada parque o jardín en www.madrid.es/medioambiente.

Qué COMPROMISOS de calidad asumimos

1. Realizamos **anualmente** un **programa de plantaciones y reposiciones** cumpliendo el 90% de lo programado.
2. Mantenemos los parques y jardines limpios para garantizar su adecuado estado de conservación y uso **elaborando anualmente programas con rutas de limpieza establecidas**.
3. Conservamos los elementos de las áreas infantiles y de mayores, y de los circuitos deportivos elementales o biosaludables en un estado de conservación adecuado **renovando anualmente los certificados de cumplimiento de normativa europea**.
4. Acudimos al menos al **87% de los incidentes urgentes** con la seguridad ciudadana **en 8 minutos** o menos y nunca más de 16 minutos. Realizamos al menos **15.000 recorridos de vigilancia** anuales en los parques y zonas verdes municipales.
5. Para garantizar la **seguridad sanitaria** analizamos anualmente el **agua de 400 fuentes de beber** en parques, jardines y zonas verdes.
6. Atendemos el **95% de los avisos por plagas o vectores** de interés para la salud pública (cucarachas y/o ratas) en **2 días hábiles** como máximo. La atención al 100% de los avisos no supera los **5 días hábiles**.
7. Mantenemos los **monumentos municipales** en condiciones adecuadas de integridad y funcionalidad. Respondemos en **3 días hábiles el 80 %** de las incidencias por actos vandálicos. Todas están atendidas en **menos de 7 días hábiles**.
8. Se ofrecerán, como mínimo, **3.000 actividades ambientales anuales**, guiadas por educadores ambientales para distintos tipos de público. La **valoración global media** de satisfacción será **superior a 8,5 puntos**, y el número anual de **participantes**, como mínimo, de **75.000**.
9. Mantenemos actualizada la información relativa a los parques y jardines de la ciudad de Madrid recogida en la **web municipal**.
10. La ciudadanía valora los parques y jardines de la ciudad de Madrid con una puntuación media igual o superior a 6, en una escala de 0 a 10.
11. 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](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](#)

[Texto completo de esta Carta de Servicios](#) | Aprobada 13/03/2013 - Certificada 17/11/2025 - Evaluada 22/05/2025