

Carta de Servicios 2022

# Parques y Jardines

Datos 2020<sup>1</sup> y 2021<sup>2</sup>6.000 Ha de  
Parques y Jardines<sup>2</sup>1.600 Ha  
de céspedes  
y praderas<sup>2</sup>1.740.000  
árboles municipales  
en entorno urbano<sup>2</sup>600 especies de  
árboles y 800 de  
arbustos<sup>2</sup>32,92 millones  
de euros en  
beneficios de los  
árboles<sup>1</sup>

## 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](http://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 **9.000 recorridos de vigilancia** anuales en los parques y zonas verdes municipales.
5. Para garantizar la **seguridad sanitaria** analizamos anualmente el **agua de 250 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 15 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. Ofrecemos como mínimo **300 actividades ambientales mensuales**, menos en verano que son al menos de 100. Valoración media superior a 8,5 puntos. Número anual de participantes mínimo 40.000.
9. 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 del canal telefónico y el 80 % del canal telemático** muestran satisfacción con la atención.
10. Mantenemos actualizada la información relativa a los parques y jardines de la ciudad de Madrid recogida en la **web municipal**.
11. 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.
12. 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) - 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** (o 915 298 210 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 29/12/2019 - Evaluada 13/06/2022