



ESTRUCTURA DEL CONJUNTO DE DATOS

Nombre del conjunto de datos: INDICADORES DE LAS CARTAS DE SERVICIOS DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

Descripción: Las Cartas de Servicios son documentos públicos a través de los cuales el Ayuntamiento de Madrid establece y comunica:

- los servicios que ofrece y las condiciones en que lo efectúa
- los derechos de la ciudadanía en general y de las personas usuarias de los servicios en relación con estos servicios y las responsabilidades que, como contrapartida, contraen al recibirlas.
- los compromisos de prestarlos con unos determinados estándares de calidad
- y los sistemas de participación establecidos

Todo ello con el objetivo de garantizar una mejora continua de los servicios públicos.

El elemento clave de las Cartas de Servicios son los compromisos de calidad, y para medir su cumplimiento, se definen unos indicadores relacionados con los mismos.

Este conjunto de datos ofrece el detalle de los indicadores de las Cartas de Servicios del Ayuntamiento de Madrid vigentes cada año.

Puede encontrar más información sobre estos datos en el [Portal de transparencia > Cartas de Servicios](#).

Unidad responsable: Dirección General de Transparencia y Calidad

Frecuencia de actualización: Anual

Disponibilidad de los datos: desde 2016. Esta estructura de datos aplica a los años 2023 en adelante.

Forma de obtener esa información o filtros aplicados: Se obtienen de la aplicación de seguimiento denominada “Evaluación de la Gestión Municipal”.

Estructura del fichero de datos:

Número de columna	Nombre columna	Descripción	Valores esperados
1	Año	En este campo aparece el año al que hace referencia el dato publicado en el campo último valor anual.	AAAA
2	Denominación de la Carta de Servicios	Indica la carta de servicios a la que está asociado el indicador de referencia.	Campo alfanumérico



3	Fecha de aprobación de la Carta de Servicios	Fecha en la que se aprobó la carta de servicios por la Junta de Gobierno del Ayuntamiento de Madrid.	Campo alfanumérico
4	Denominación del compromiso	Este campo recoge el compromiso al que está asociado el indicador. Cada carta de servicios tiene varios compromisos asociados, delante de cada compromiso se indica el número al que hace referencia. Los compromisos de calidad son el elemento clave de las Cartas de servicios, en ellos se recogen los estándares de calidad que la unidad asume en la prestación de los servicios.	Campo alfanumérico
5	Denominación del indicador	Este campo recoge el nombre del indicador. En la denominación del indicador se hace referencia a la unidad responsable del servicio (por ejemplo: teléfono 010, SAMUR-PC, OAC) para evitar confusiones en indicadores semejantes.	Campo alfanumérico
6	Tipo de indicador	Este campo recoge el tipo de indicador de referencia, pudiendo ser: <ul style="list-style-type: none">• Indicador de cumplimiento: indicador que lleva asociado un estándar para evaluar su cumplimiento y el del compromiso asociado.• Indicador informativo: indicador con datos contextuales o de referencia, sin que sea objeto de evaluación. Su objetivo es facilitar la comprensión del compromiso asociado.	Campo alfanumérico. Valores admitidos: <ul style="list-style-type: none">• Informativo• Valorativo
7	Porcentaje de cumplimiento	Este campo mide el grado en que se han alcanzado los objetivos, metas o requisitos establecidos dentro del año especificado. Se expresa como un valor porcentual (%) y permite evaluar el desempeño de los servicios.	Campo numérico
8	Tendencia	La tendencia de un indicador se refiere a la dirección en la que evoluciona su valor con respecto al estándar o meta establecida: <ul style="list-style-type: none">• Tendencia positiva: el indicador se da por cumplido cuando su valor supera el estándar definido.• Tendencia negativa: el indicador se da por cumplido cuando su valor no supera el estándar definido.	Texto. Valores admitidos: <ul style="list-style-type: none">• Negativa• Positiva• (en blanco)
9	Estándar	El estándar del indicador establece el valor de referencia o nivel esperado que se establece como meta para evaluar el desempeño de los servicios. Este estándar sirve como punto de comparación para determinar si el indicador se considera cumplido o no cumplido.	Campo numérico
10	Dato anual	En este campo aparece el último dato publicado del indicador de referencia en la aplicación Calidad y Evaluación.	Campo numérico



11	Unidad de medida	<p>En este campo se detalla la unidad de medida en la que está expresado el indicador. Dependiendo de la magnitud, las unidades pueden ser distintas:</p> <ul style="list-style-type: none">• Tiempo: minutos, segundos, horas, días...• Superficie: metros cuadrados, hectáreas....• Volumen: metros cúbicos, litros...• Masa: kilogramos, etc.• Velocidad: kilómetros por hora, etc.	Campo alfanumérico
12	Fuente de datos	<p>En este campo se indica la fuente de la que provienen los datos del indicador. Se cita la fuente utilizada (Padrón de Habitantes, Encuesta de...), el organismo que la elabora (INE, Estadística del Ayuntamiento...) o la unidad administrativa que en el ejercicio de sus funciones recoge y registra el dato.</p>	Campo alfanumérico
13	Fórmula de cálculo	<p>En este campo se indica la fórmula matemática que nos permite obtener el resultado recogido en el indicador. Dependiendo del tipo de medida, la fórmula de cálculo puede ser, por ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none">• Cantidad total: suma.• Cantidad media: media.• Proporción, ratio, tasa: cociente entre dos cantidades.• Saldo: diferencia entre dos cantidades.	Campo alfanumérico
14	Periodicidad de carga	<p>Este campo indica el intervalo de tiempo con el que se va a cargar el dato del indicador. Puede ser: mensual, bimestral, trimestral, cuatrimestral, semestral, anual, bienal, trienal, cuatrienal, periodicidad irregular.</p>	<p>Campo de texto. Valores admitidos:</p> <ul style="list-style-type: none">• Mensual• Bimestral• Trimestral• Cuatrimestral• Semestral• Anual• Bienal• Irregular