

## **MEMORIA DE ACTIVIDADES 2010.**

### **PRÓLOGO**

El año 2010 estuvo marcado por el efecto de la crisis en las finanzas municipales, que han experimentado una considerable reducción tanto en los ingresos propios como en las aportaciones procedentes de otras administraciones. El nuevo escenario exigía un ejercicio de responsabilidad y racionalidad que el Ayuntamiento de Madrid abordó con una premisa clara: mantener su compromiso con los sectores más frágiles de la sociedad.

La Memoria de Actividades 2010 que ahora presentamos es un reflejo de ese compromiso, que se tradujo en la consolidación y refuerzo de los programas y servicios que ofrecemos a los mayores, las familias, los inmigrantes, las personas con discapacidad y las personas sin hogar.

Para nosotros las personas son lo primero. Pero a veces son los datos los que nos permiten cuantificar la magnitud de la atención que prestamos. Y nosotros hemos alcanzado algunas grandes cifras. En 2010 hemos seguido reforzando los principales servicios que nos permiten apoyar a los mayores madrileños en el objetivo de permanecer en su entorno el mayor tiempo posible: hemos instalado casi 100.000 telesasistencias y llevamos ayuda a domicilio a 50.000 beneficiarios. Hemos contribuido a facilitar la conciliación de las familias madrileñas poniendo a su disposición 54 escuelas infantiles y 8.100 plazas. Hemos atendido a 455.000 personas en nuestros 35 Centros de Servicios Sociales. Y hemos conseguido que en Madrid los inmigrantes se sientan plenamente integrados.

En las páginas que siguen a estas líneas encontrarán una relación exhaustiva de todos los recursos sociales que el Ayuntamiento de Madrid ofreció a los madrileños en 2010 para atender sus demandas y necesidades sociales. Todos nuestros programas y servicios se caracterizan por la diversificación y una clara orientación al usuario, que nos exige un compromiso de información y transparencia. Esta Memoria de Actividades 2010 es parte fundamental de ese compromiso, ya que a través de ella ponemos a disposición de los ciudadanos un detallado análisis del alcance de toda la acción municipal en materia social.

No me gustaría terminar sin mencionar otro principio inspirador de nuestros servicios: la vocación de calidad. El sociólogo y escritor británico John Ruskin afirmaba que la calidad nunca es un accidente, sino el resultado de un esfuerzo. Y en nuestro caso, la calidad de los servicios sociales municipales es fruto en buena medida de la dedicación de muchos profesionales que cada día atienden a los ciudadanos que acuden a nosotros en busca de apoyo y del esfuerzo que realizamos por evaluar correctamente nuestros servicios y, sobre todo, saber cómo los perciben los ciudadanos.

Espero que esta Memoria de Actividades sea una herramienta más para ayudar a los madrileños a conocer mejor los servicios sociales municipales.

**Concepción Dancausa Treviño**  
**Delegada del Área de Familia y Servicios Sociales**