

Mandato 2019-2023

Observatorio de la Ciudad



MADRID

INFORME DE ÁREA
DE ACCIÓN



COHESIÓN SOCIAL Y
SERVICIOS SOCIALES

Objetivos estratégicos

- 2.1.- Incrementar la capacidad de intervención de los servicios municipales ayudando a las personas más vulnerables
- 2.2.- Apoyar social y fiscalmente a las familias y sus miembros más vulnerables, como las personas mayores, las personas dependientes y la infancia
 - 2.3.- Facilitar la educación y la vivienda como vector de desarrollo personal y social
 - 2.4.- Lograr la plena integración de los inmigrantes y sus familias
- 2.5.- Luchar contra el sinhogarismo, teniendo como ejes de intervención el alojamiento y el empleo
- 2.6.- Garantizar la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, defender los derechos de las personas LGTBI y erradicar la violencia machista
 - 5.3.- Impulsar la participación ciudadana y promover el voluntariado

Mandato 2019-2023

Observatorio de la Ciudad

- Plan Estratégico
- Plan Operativo de Gobierno
- Presupuestos
- Evaluación
- Cartas de Servicios
- Percepción Ciudadana
- Sugerencias y Reclamaciones
- Gobierno Abierto - Transparencia
 - Datos Abiertos
 - Participación Ciudadana

INFORME DE ÁREA DE
ACCIÓN



COHESIÓN SOCIAL Y
SERVICIOS SOCIALES



Cohesión social y servicios sociales



Actuaciones municipales encaminadas a dar respuesta a las necesidades sociales de la ciudadanía madrileña y a lograr su bienestar individual y familiar con servicios sociales accesibles, universales, proactivos y ágiles porque Madrid es una ciudad centrada en las personas, solidaria e inclusiva:

- Red de centros de servicios sociales municipales
- Personas mayores y las familias que cuidan a sus mayores. Los Centros de Día y de Centros de Mayores.
- Personas en situación de dependencia y las familias que cuidan de personas dependientes.
- Centros de Apoyo a las Familias y la prevención y tratamiento de situaciones de crisis familiares. Centros de Atención a la. Equipamientos municipales destinados a la juventud: Centros y Puntos de Información Juvenil, Centros para Adolescentes y Jóvenes (ASPA), Albergue,...
- Programación educativa. Escolaridad obligatoria, el acoso escolar y la violencia en las aulas.
- Red de Escuelas Infantiles y Centros docentes públicos; actividades educativas, culturales o recreativas complementarias de la docencia.
- Actividades o servicios complementarios a la enseñanza; escuelas y centros de enseñanza (Escuelas de Música, Danza, Arte Dramáticos, Diseño, Cerámica, etc.)
- Emergencias sociales en la Ciudad de Madrid.
- Inmigrantes en el municipio de Madrid, promoviendo la convivencia social e intercultural.
- Conciliación de la vida laboral, personal y familiar o en cualquier otro ámbito de actuación en el que se detecten desigualdades.
- Igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, la defensa de los derechos de las personas LGTBI y la erradicación de la violencia machista en nuestra ciudad.
- Sinhogarismo, teniendo como ejes de intervención el alojamiento y el empleo.

[Observatorio](#)





Cohesión social y servicios sociales



Plan Estratégico

¿Cómo queremos que sea Madrid?

7

Objetivos estratégicos

16

Indicadores estratégicos

72

Indicadores de acción

13

Planes/Estrategias sectoriales



Cohesión social y servicios sociales



¿Cómo queremos que sea Madrid?

Mapa Estratégico:

Ejes y objetivos estratégicos

Para hacer de Madrid el mejor sitio para vivir y disfrutar

Madrid, ciudad de oportunidades

- Incentivar la actividad económica reduciendo impuestos, tasas, sanciones y trabas burocráticas
- Dinamizar la economía y apoyar el pequeño comercio y la hostelería
- Favorecer el emprendimiento, la competitividad, la innovación y el conocimiento tecnológico
- Garantizar los derechos y deberes de los consumidores y de los agentes económicos
- Generar oportunidades para el empleo
- Fortalecer el posicionamiento internacional de la ciudad y la colaboración público-privada para potenciar el atractivo de Madrid en el mundo.



Madrid, ciudad para todas las familias

- Incrementar la capacidad de intervención de los servicios municipales ayudando a las personas más vulnerables
- Apoyar social y fiscalmente a las familias y sus miembros más vulnerables, como las personas mayores, las personas dependientes y la infancia
- Facilitar la educación y la vivienda como vector de desarrollo personal y social
- Lograr la plena integración de los inmigrantes y de sus familias
- Luchar contra el sinhogarismo, teniendo como ejes de intervención el alojamiento y el empleo
- Garantizar la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, defender los derechos de las personas LGTBI y erradicar la violencia machista
- Aumentar la seguridad y mejorar la respuesta a las emergencias
- Garantizar las condiciones de salubridad de la ciudad y promocionar hábitos saludables que mejoren la calidad de vida



Madrid, ciudad sostenible

- Garantizar la movilidad sostenible
- Hacer de Madrid una ciudad verde y limpia
- Favorecer las energías limpias y la calidad del aire
- Impulsar la transformación y el reequilibrio territorial a través de la rehabilitación, regeneración y renovación urbana
- Recuperar y conservar los espacios públicos y dotarles de nuevos equipamientos



Madrid, ciudad abierta, culta y deportiva

- Fomentar la cultura en su perspectiva universal y local
- Atraer grandes eventos deportivos y recuperar el sueño olímpico
- Incrementar las infraestructuras y servicios deportivos y promover el deporte como herramienta saludable e inclusiva



Madrid responsable, transparente y fácil

- Profundizar en la transformación digital del Ayuntamiento
- Progresar en una organización administrativa transparente, ágil y ética, focalizada en la ciudadanía
- Impulsar la participación ciudadana y promover el voluntariado
- Potenciar el desarrollo profesional del personal municipal
- Contribuir al cumplimiento de la Agenda 2030 y sus Objetivos de Desarrollo Sostenible
- Atender las repercusiones de la COVID-19





Cohesión social y servicios sociales



16

- Personas vulnerables (mayores, menores, víctimas de violencia de género, dependientes, inmigrantes, con sentimiento de soledad,...) atendidas por los servicios municipales
- Riesgo de pobreza y/o exclusión social (tasa AROPE - At-Risk-Of Poverty and Exclusion)
- Espacios municipales de apoyo a las familias, menores, mayores y dependientes
- Nivel de educación alcanzado
- Tasa de abandono escolar prematuro
- Tasa de escolarización a edades tempranas (0 a 3 años)
- Renta media por persona
- Porcentaje de renta destinado al alquiler

Indicadores estratégicos

- Percepción de la desigualdad entre la población extranjera y autóctona
- Personas sin hogar en la ciudad de Madrid
- Ciudad amigable con lesbianas, gays, bisexuales y transexuales
- Delitos de violencia contra la mujer en el ámbito de la pareja o expareja
- Percepción de la desigualdad de oportunidades entre hombres y mujeres
- Índice de desigualdad de género
- Porcentaje de personas con sentimiento de soledad
- Personas voluntarias del Programa Municipal de Voluntariado



[Indicadores](#)



Cohesión social y servicios sociales

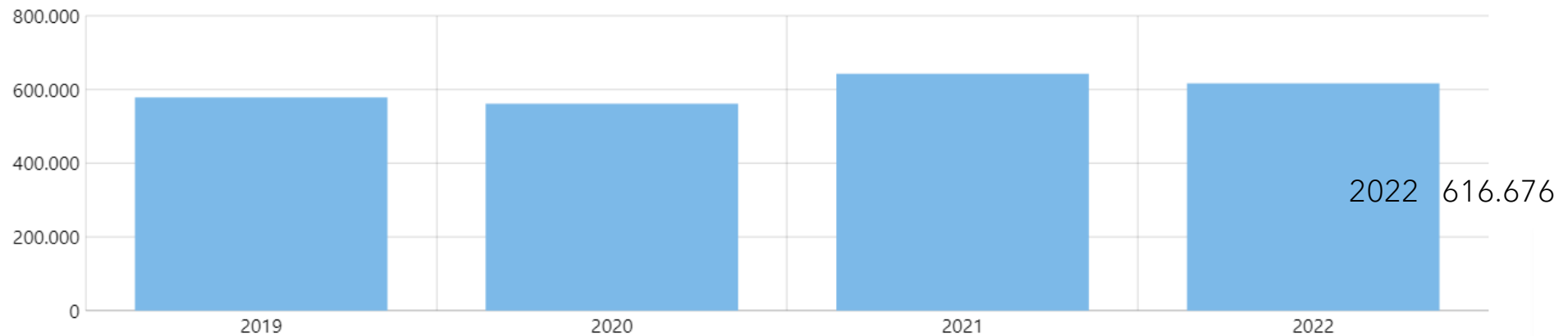


Indicadores estratégicos

Personas vulnerables (mayores, menores, víctimas de violencia de género, dependientes, inmigrantes, con sentimiento de soledad,...) atendidas por los servicios municipales

Mide el número de personas atendidas desde los diferentes servicios municipales en situación de vulnerabilidad (mayores, menores, víctimas de violencia de género, dependientes, inmigrantes...).

Debe tenerse en cuenta que una misma persona podrá ser atendida desde diferentes servicios debido a las múltiples dimensiones que puede presentar su vulnerabilidad y asimismo, por sus características personales, encuadrarse en más de un colectivo. Se ofrece desde 2019 el dato global y desagregado por servicios municipales, colectivos y sexo.





Cohesión social y servicios sociales



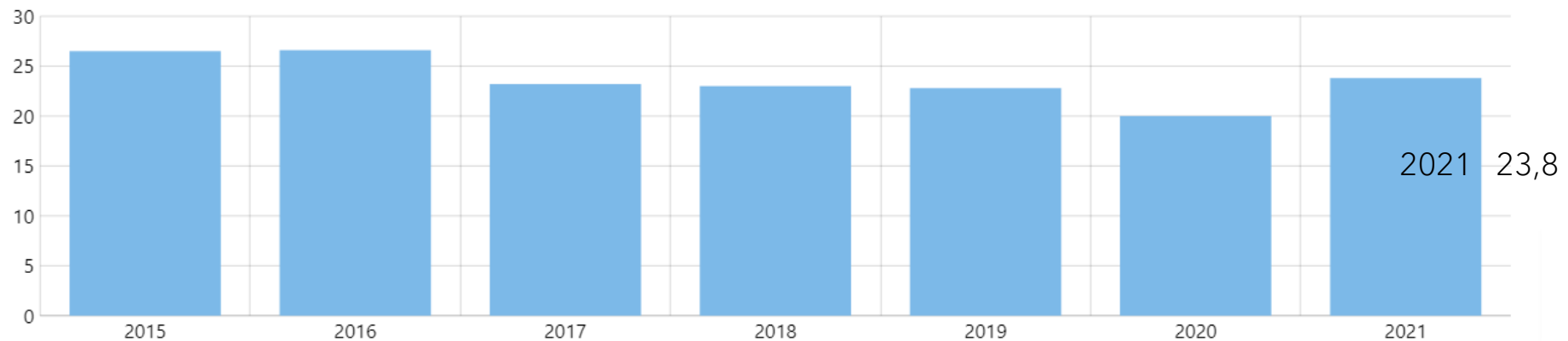
Indicadores estratégicos

Riesgo de pobreza y/o exclusión social (tasa AROPE -At-Risk-Of Poverty and Exclusion)

Mide el porcentaje de población en riesgo de pobreza y/o exclusión social. La tasa de riesgo se calcula tomando como umbral de pobreza el 60% de la mediana de los ingresos anuales por unidad de consumo (escala OCDE modificada) tomando la distribución de personas. Los ingresos por unidad de consumo se obtienen dividiendo los ingresos totales del hogar entre el número de unidades de consumo. Se utiliza como referencia en función de la renta de Madrid ("umbral de Madrid").

Se considera que están en riesgo de pobreza aquellas personas que viven en hogares cuya renta es inferior al 60% de la mediana de la renta de su país o territorio, es decir, cuyos ingresos están por debajo del llamado "Umbral de pobreza".

Estadística del Ayuntamiento proporciona los datos para la Ciudad de Madrid a partir de la Encuesta de Condiciones de Vida del Instituto Nacional de Estadística. Los datos no se cargan hasta su publicación por dicha unidad.





Cohesión social y servicios sociales

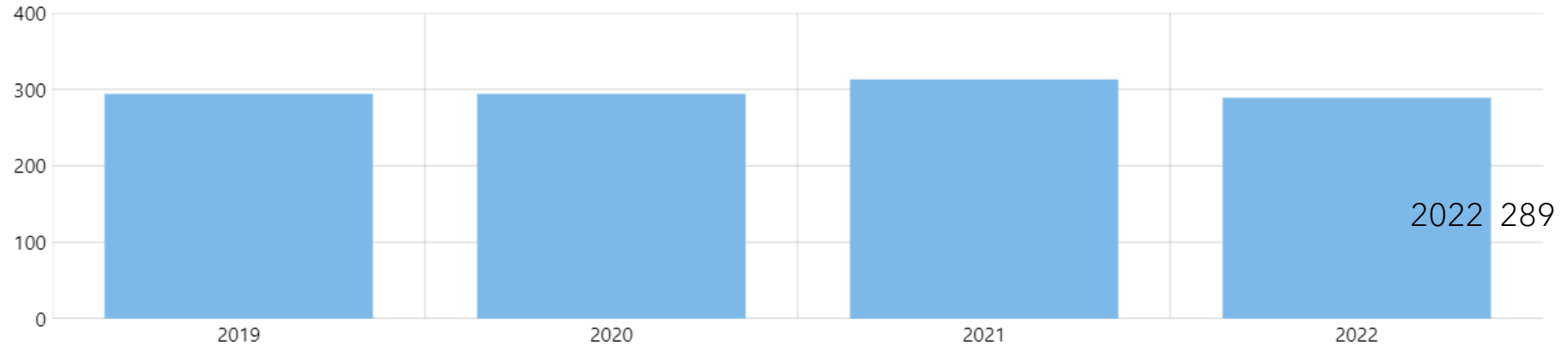


Indicadores estratégicos

Espacios municipales de apoyo a las familias, menores, mayores y dependientes

Mide el número de espacios municipales de apoyo a estos colectivos, dentro de los múltiples recursos municipales de apoyo a las familias, los menores, las personas mayores y las dependientes (centros, programas, servicios,...).

Los datos se desagregan por tipo de recursos.





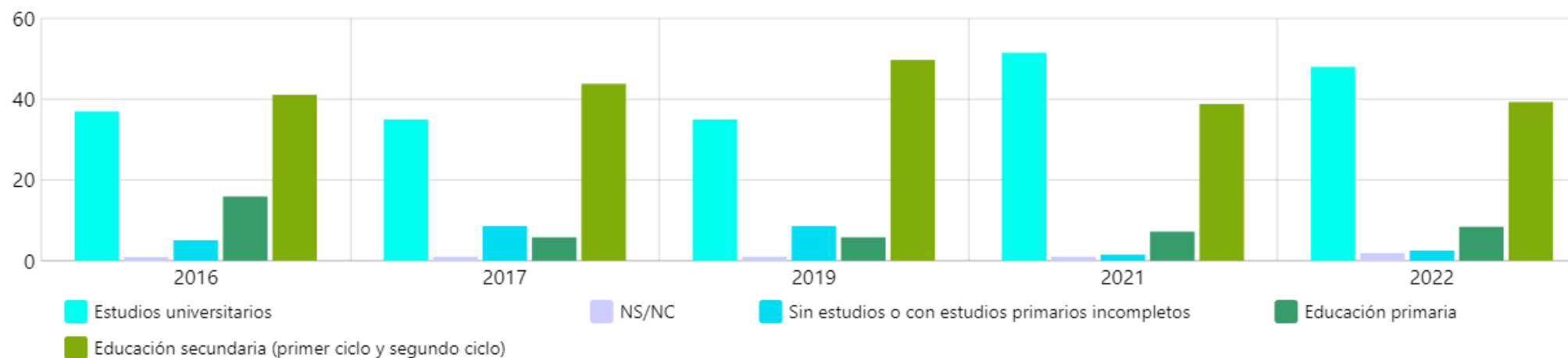
Cohesión social y servicios sociales



Indicadores estratégicos

Nivel de educación alcanzado

Mide el nivel de educación alcanzado en la población de la ciudad de Madrid. Se obtiene de la Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos en la Ciudad de Madrid. Los niveles de formación que se recogen son: "Sin estudios o con estudios primarios incompletos", "Educación primaria", "Educación secundaria (primer ciclo y segundo ciclo)" y "Estudios universitarios".





Cohesión social y servicios sociales

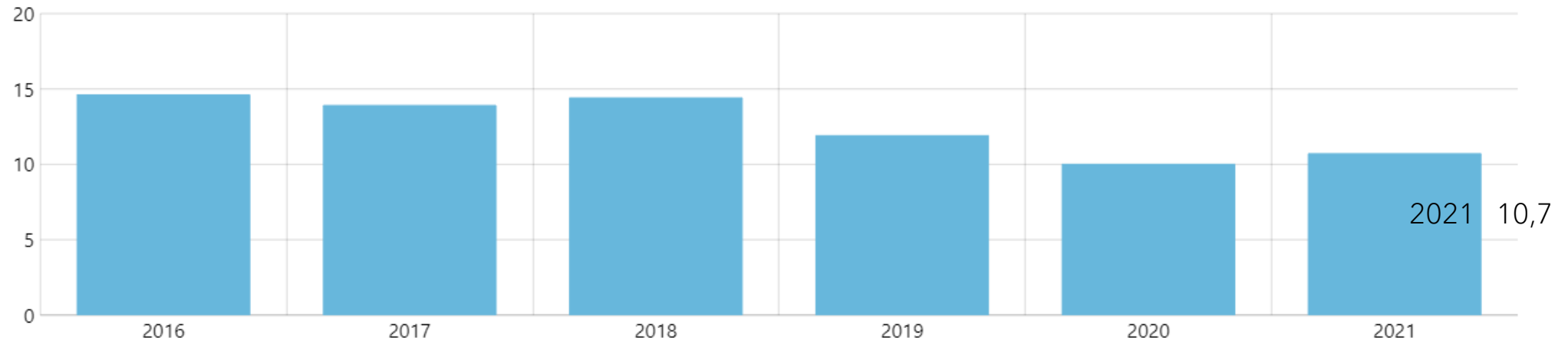


Indicadores estratégicos

Tasa de abandono escolar prematuro

Mide el porcentaje de la población, comprendida entre los 18 y los 24 años, que ha abandonado su formación sin haber obtenido el título de Bachillerato o Formación Profesional de Grado Medio.

La tasa de abandono educativo temprano es un indicador de la Unión Europea. El título de Bachillerato o Formación Profesional de Grado Medio, es el nivel educativo mínimo que la Unión Europea y la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) consideran necesario para afrontar con garantías la inserción en el mercado laboral, reflejando, entre otros indicadores, las mejoras de los sistemas educativos.





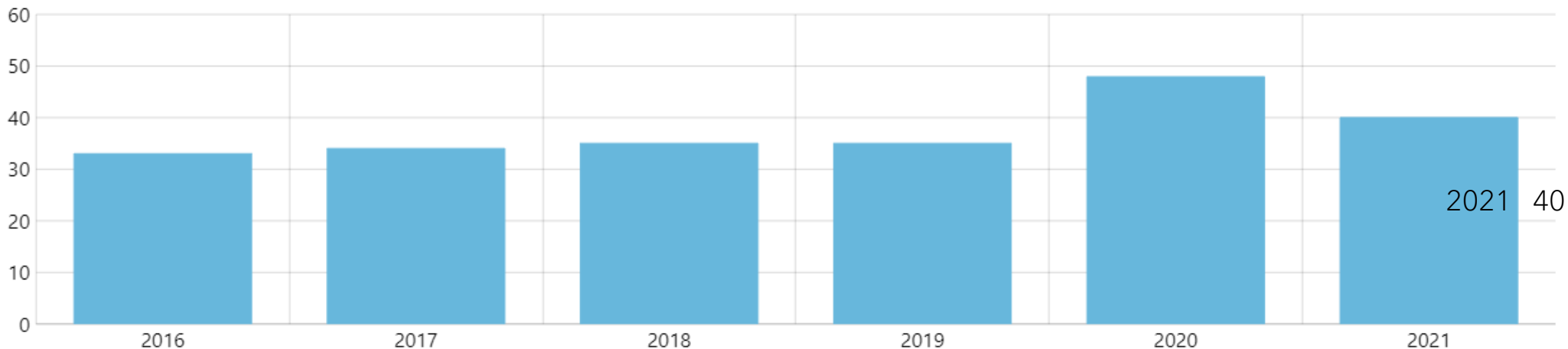
Cohesión social y servicios sociales



Indicadores estratégicos

Tasa de escolarización a edades tempranas (0 a 3 años)

Mide la relación entre el número de niñas y niños en edades de 0 a 3 años escolarizados en relación con el total de esas edades.





Cohesión social y servicios sociales



Indicadores estratégicos

Renta media por persona

Mide la renta anual media percibida por cada habitante de Madrid. Se muestran los datos anuales totales y desagregados por género, grupo de edad y unidad de consumo.





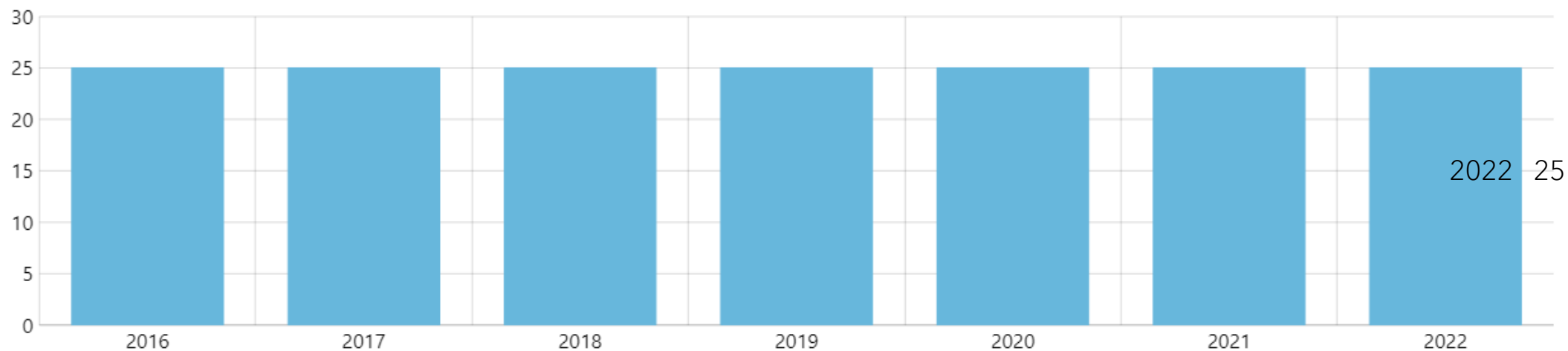
Cohesión social y servicios sociales



Indicadores estratégicos

Porcentaje de la renta destinado al alquiler

Mide el porcentaje de la renta destinado al alquiler por hogar.





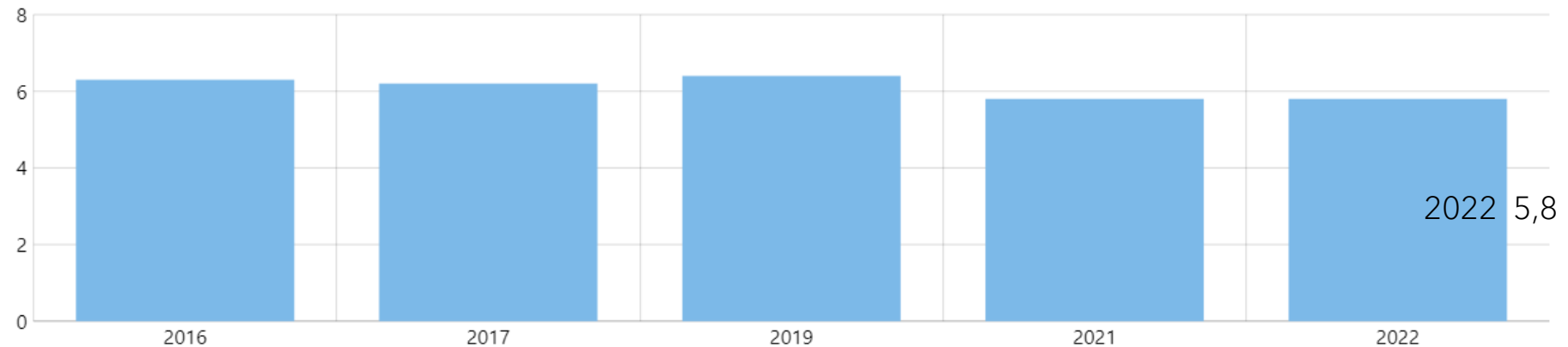
Cohesión social y servicios sociales



Indicadores estratégicos

Percepción de la desigualdad entre la población extranjera y autóctona

Mide la valoración sobre la existencia de desigualdad de oportunidades entre la población extranjera y autóctona en Madrid. Se obtiene desde 2016 de la Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos de la Ciudad de Madrid. En las ediciones hasta 2012 la pregunta se planteaba con una escala semántica; a partir de entonces los datos son una media de las valoraciones proporcionadas por los entrevistados en una escala que va de 0 a 10. En 2021 se ha realizado una homogeneización de los datos (Informe 2021 de Identificación de indicadores y homogeneización de datos de las Encuestas de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos de la Ciudad de Madrid publicado en madrid.es).





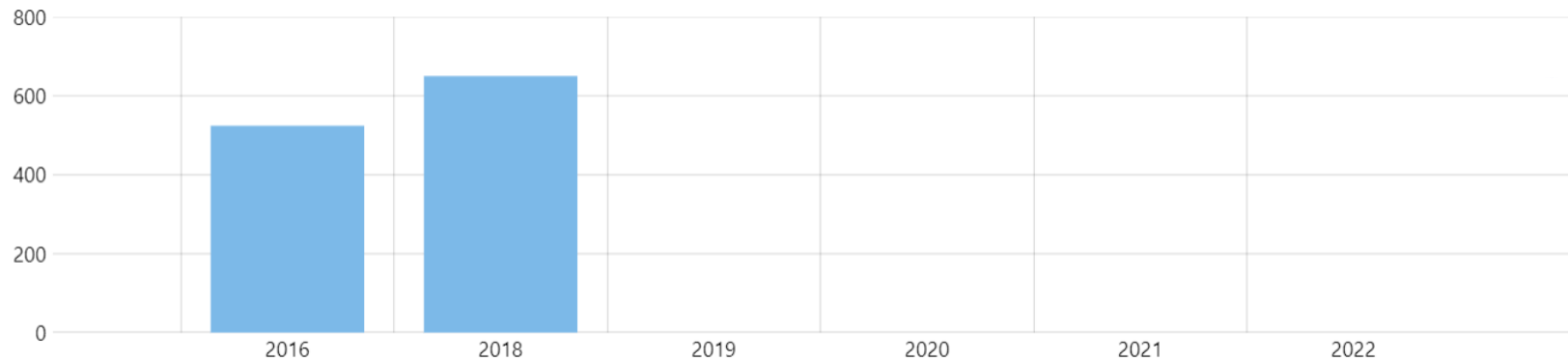
Cohesión social y servicios sociales



Indicadores estratégicos

Personas sin hogar en la ciudad de Madrid

Mide el número de personas sin hogar en la ciudad de Madrid, basado en los recuentos de personas que realiza el Ayuntamiento de Madrid en sus calles con personas voluntarias desde hace 10 años. Se muestra tanto el dato global como los datos segregados por género. Se sigue el modelo de la ciudad de Nueva York.



Observaciones

El último recuento que se ha realizado en Madrid fue en 2018. La previsión de recuento en el año 2020, debido a la situación de la pandemia, no se realiza.

En mayo del 2021 se presenta una metodología a nivel nacional y se propone que dichos recuentos se realicen en años impares, en los que hay datos de la Encuesta sobre Centros y Servicios de Atención a Personas sin Hogar con una periodicidad de dos años. En Madrid hay previsión de realizar un recuento en el año 2023 con el seguimiento e intervención de los Equipos de calle.



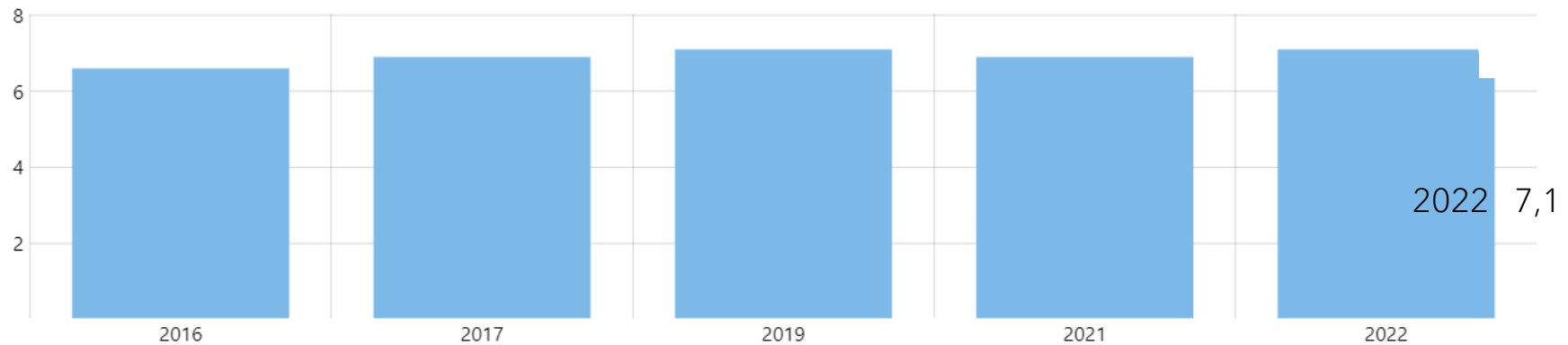
Cohesión social y servicios sociales



Indicadores estratégicos

Ciudad amigable con lesbianas, gays, bisexuales y transexuales

Recoge la percepción ciudadana sobre si Madrid es una ciudad amigable con las personas lesbianas, gays, bisexuales y transexuales. Se obtiene desde 2016 de la Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos de la Ciudad de Madrid. En las ediciones hasta 2012 la pregunta se planteaba con una escala semántica; a partir de entonces los datos son una media de las valoraciones proporcionadas por los entrevistados en una escala que va de 0 a 10. En 2021 se ha realizado una homogeneización de los datos (Informe 2021 de Identificación de indicadores y homogeneización de datos de las Encuestas de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos de la Ciudad de Madrid publicado en madrid.es).





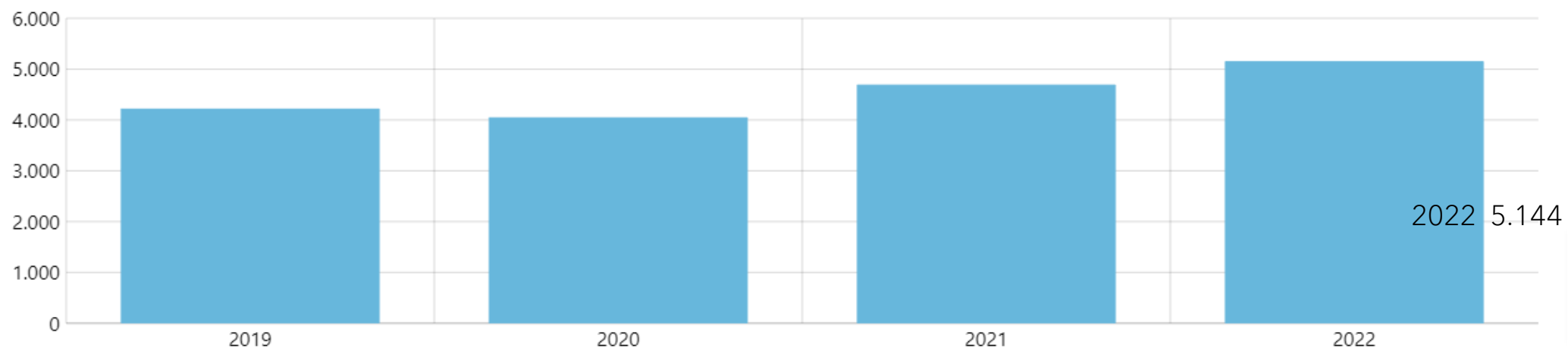
Cohesión social y servicios sociales



Indicadores estratégicos

Delitos de violencia contra la mujer en el ámbito de la pareja o expareja

Mide el número de delitos calificados como actos de violencia contra las mujeres en el ámbito de la pareja o expareja en el partido judicial de la ciudad de Madrid.



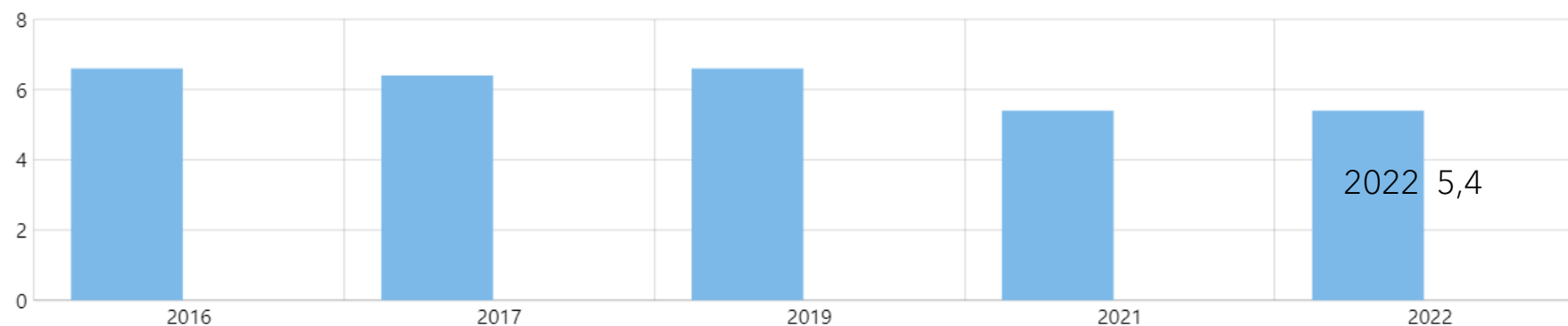
Cohesión social y servicios sociales



Indicadores estratégicos

Percepción de la desigualdad de oportunidades entre hombres y mujeres

Mide la valoración sobre la existencia de desigualdad de oportunidades entre hombres y mujeres en Madrid. Se obtiene desde 2016 de la Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos de la Ciudad de Madrid. En las ediciones hasta 2021 la pregunta se planteaba con una escala semántica; a partir de entonces los datos son una media de las valoraciones proporcionadas por los entrevistados en una escala de 0 a 10. Se ha realizado una homogeneización de los datos para poder compararlos (Estudio 2021 de Identificación de indicadores y homogeneización de datos de las Encuestas de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos de la Ciudad de Madrid publicado en madrid.es).





Cohesión social y servicios sociales

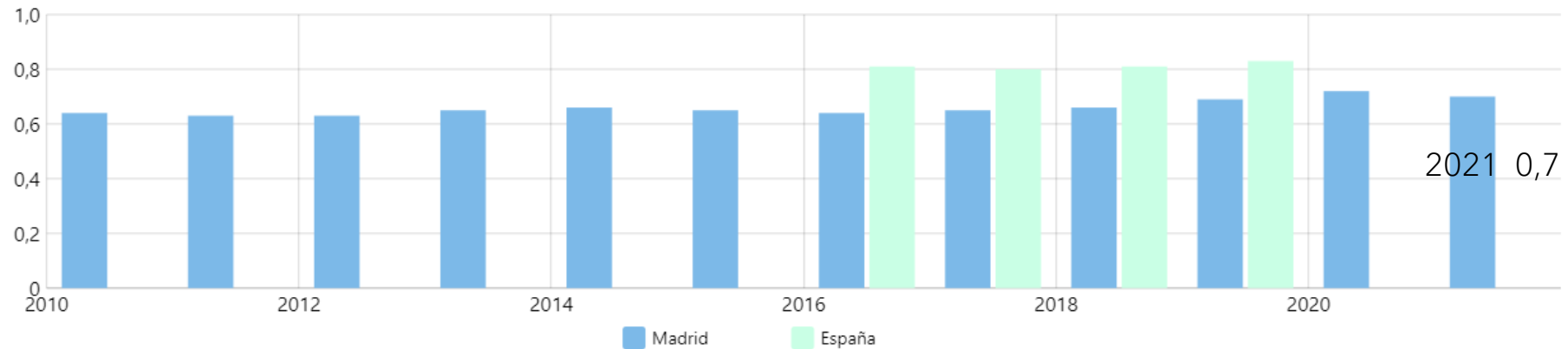


Indicadores estratégicos

Índice de desigualdad de género

Mide la desigualdad de género en la ciudad de Madrid desde diferentes ámbitos: el trabajo productivo remunerado, el trabajo productivo no remunerado, los ingresos, la educación y la toma de decisiones.

El valor 1 del índice representa la igualdad; los valores por debajo de 1 indican desigualdad a favor del hombre y los valores por encima de 1 desigualdad a favor de la mujer. Se muestran datos desagregados del índice de desigualdad en el ámbito de Educación, Trabajo productivo remunerado, Trabajo productivo no remunerado y Toma de decisiones e Ingresos.





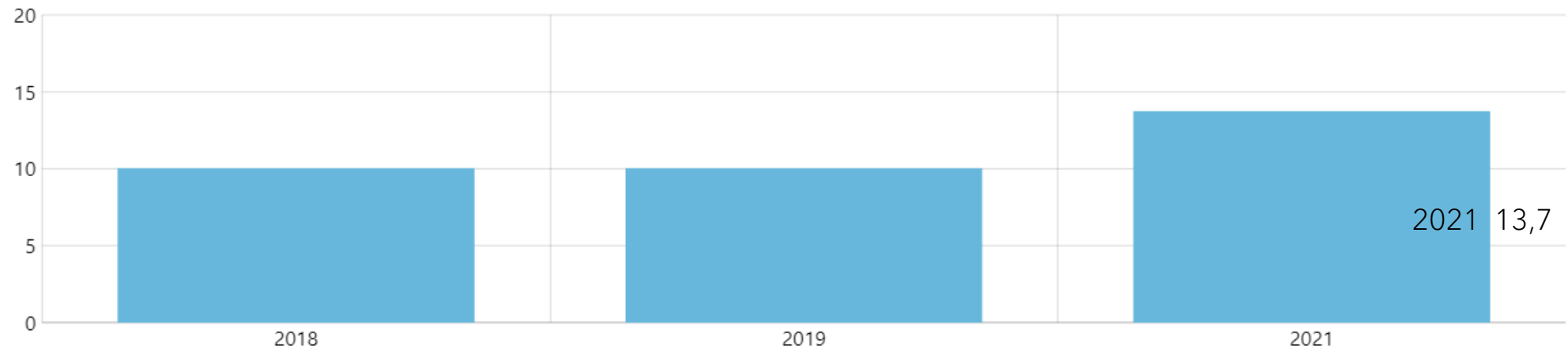
Cohesión social y servicios sociales



Indicadores estratégicos

Porcentaje de personas con sentimiento de soledad

Mide el porcentaje de personas que manifiestan tener sentimiento de soledad. Se mide en la Encuesta de Salud de la Ciudad de Madrid.





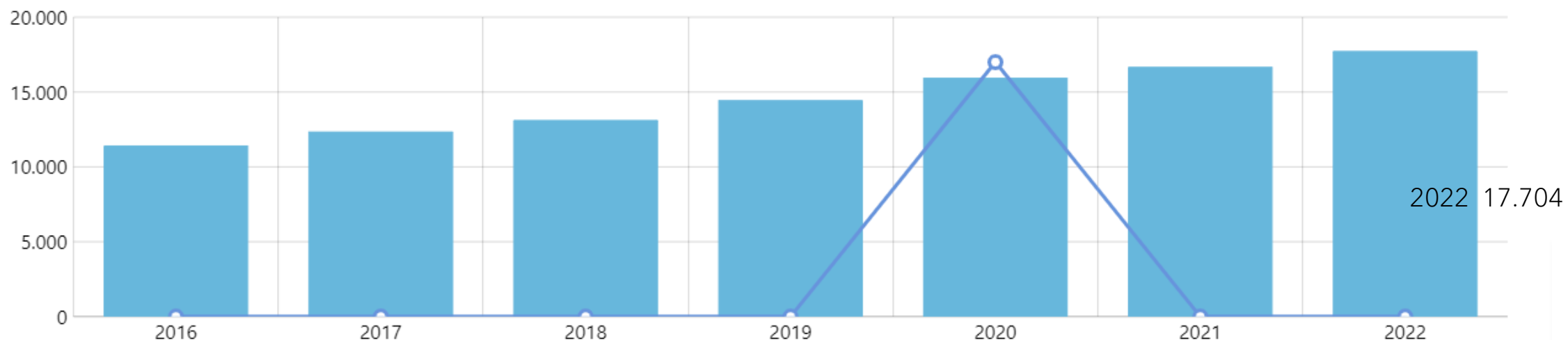
Cohesión social y servicios sociales



Indicadores estratégicos

Personas voluntarias del Programa Municipal de Voluntariado

Mide el número de personas voluntarias que participan en el Programa Municipal de Voluntariado "Voluntarios por Madrid".





Cohesión social y servicios sociales



Indicadores de acción

72

Indicadores de acción

- Servicios Sociales - 8
- Familia e infancia - 5
- Mayores y dependientes - 9
- Educación y Juventud - 12
- Inclusión social - 9
- Sinhogarismo - 8
- Igualdad - 8
- Violencia de Género - 8
- Voluntariado - 1
- Vivienda social - 4



evaluaciongestion.madrid.es



Cohesión social y servicios sociales



Planes/Estrategias Sectoriales

13

- Plan Estratégico de Servicios Sociales 2023-2027
- Estrategia de Alimentación Saludable y Sostenible de la ciudad de Madrid. 2022-2025
- Estrategia Municipal sobre Prevención y Atención a las personas en situación de Sinhogarismo. 2022-2027
- Estrategia Municipal para la Atención de las Personas Cuidadoras de Personas Dependientes. 2022-2025
- Acuerdos por un nuevo Sistema Público de Servicios Sociales de la ciudad de Madrid. 2022
- Estrategia de Alimentación Saludable y Sostenible de la ciudad de Madrid. 2022-2025
- Plan de Acción del proyecto transversal "Madrid, ciudad segura para mujeres y niñas". 2021-2023
- Plan de Acción "Madrid, ciudad amigable con las personas mayores". 2021-2023
- IV Plan de Infancia y Adolescencia. 2020-2023
- Estrategia de Alimentación Saludable y Sostenible del Ayuntamiento de Madrid para el periodo 2018-2020
- Plan Estratégico para la igualdad de género de la ciudad de Madrid. 2018-2020
- III Plan Local de Infancia y Adolescencia de Madrid (PLIAM). 2016-2019
- II Plan Madrid Incluye. Discapacidad en la ciudad de Madrid. 2018-2019

Planes/
estrategias
Sectoriales





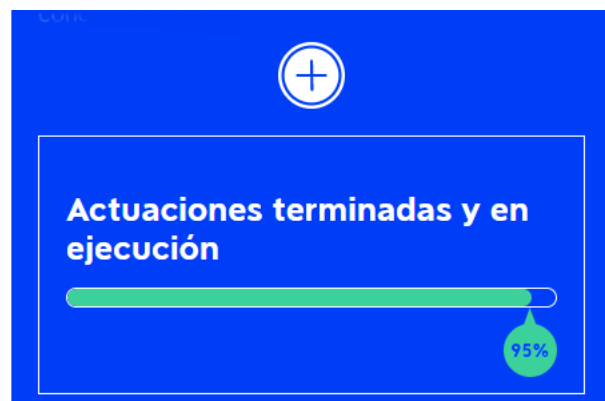
Cohesión social y servicios sociales



Plan Operativo de Gobierno (POG)

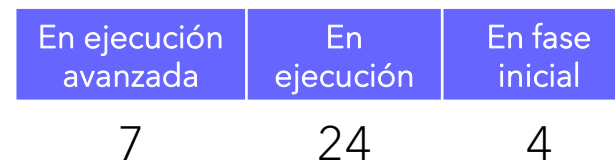
¿Cómo conseguimos la ciudad que queremos?

Ejecutamos las actuaciones planificadas



Grado de cumplimiento

88,12%



 evaluaciongestion.madrid.es



Cohesión social y servicios sociales



Plan Operativo de Gobierno (POG)



Apertura y puesta en marcha de nuevos Centros de Servicios Sociales, Mayores, Día, Escuelas Infantiles, Juveniles, Espacios de Igualdad, ...

CINTRAS: proyecto piloto para la implantación de un programa de apoyo familiar a hogares beneficiarios del ingreso mínimo vital / renta mínima de inserción

Estrategia de Apoyo a la Juventud y obtención de la Capitalidad Europea de la Juventud en el 2025

Desarrollo de la Estrategia de Transversalidad de Género y de los Planes de Actuación Bienal (2020-2021 y 2022-2023) de las Unidades de Igualdad de Género



Cohesión social y servicios sociales



Presupuestos

¿Qué recursos tenemos? ¿Cuánto gastamos?



Presupuestado 2022
606.047.315€

Gastado 2022
549.783.501€

Cantidades nominales

[Presupuestos abiertos](#)



Cohesión social y servicios sociales



Evaluación

¿Cómo lo estamos haciendo?

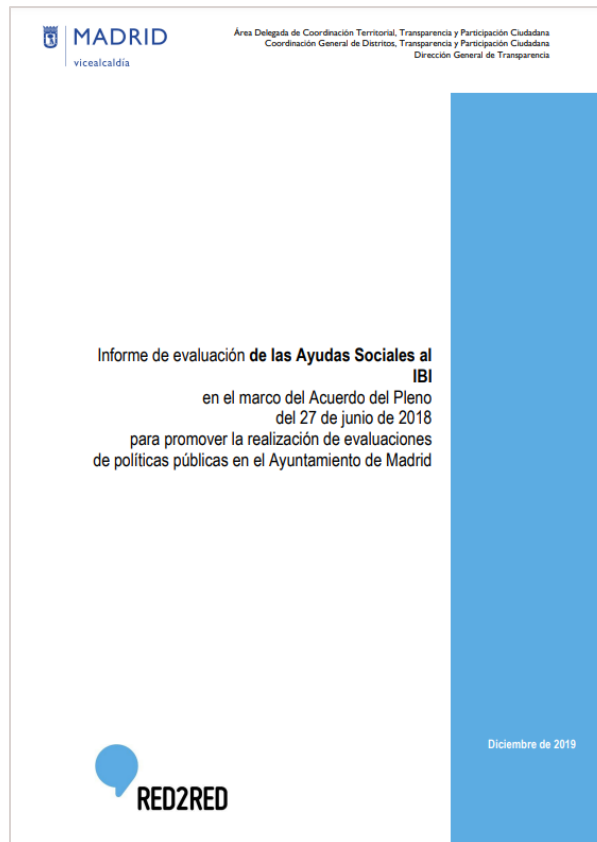
Evaluación



Además de las evaluaciones derivadas de las Cartas de Servicios

Evaluaciones integrales de planes, programas o servicios municipales

Evaluación del Programa de Ayudas Sociales al IBI (2019)





Cohesión social y servicios sociales



Cartas de Servicios

15

¿Qué compromisos de calidad asumimos?

Cartas de Servicios

- Teleasistencia Domiciliaria
- Centros de Día
- Ayuda a Domicilio
- Centros de Servicios Sociales - Atención Social Primaria
- Centros Municipales de Mayores Centros de Día
- Centros Municipales de Mayores Centros de Día
- Centros de Atención a la Infancia
- Educación Social
- Centros de Apoyo a las Familias
- Juventud
- Escuelas Municipales de Música y Danza
- Residencia Internado de San Ildefonso
- Conciliación y de Apoyo a Familias con Menores
- Servicios de la Red Municipal de Escuelas Infantiles
- Puntos de Encuentro Familiar



[Cartas de Servicios](#)





Cohesión social y servicios sociales



Cartas de Servicios

Teleasistencia Domiciliaria



[Ver carta](#)

Centros de Día



[Ver carta](#)



Cohesión social y servicios sociales



Cartas de Servicios

Ayuda a Domicilio



[Ver carta](#)

Centros de Servicios Sociales - Atención Social Primaria



[Ver carta](#)



Cohesión social y servicios sociales



Cartas de Servicios

Samur Social



[Ver carta](#)

Centros Municipales de Mayores



[Ver carta](#)



Cohesión social y servicios sociales



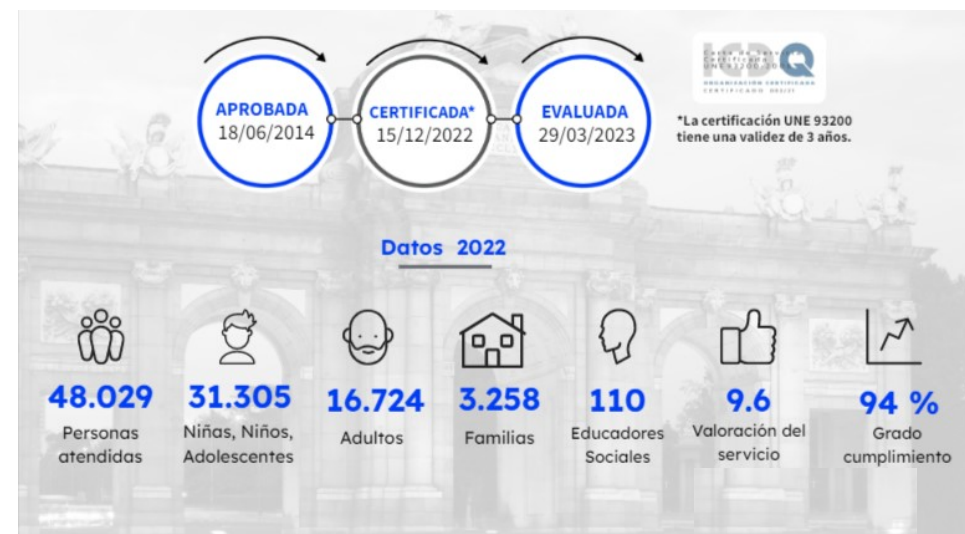
Cartas de Servicios

Centros de Atención a la Infancia



[Ver carta](#)

Educación Social



[Ver carta](#)



Cohesión social y servicios sociales



Cartas de Servicios

Centros de Apoyo a las Familias



[Ver carta](#)

Juventud



[Ver carta](#)



Cohesión social y servicios sociales



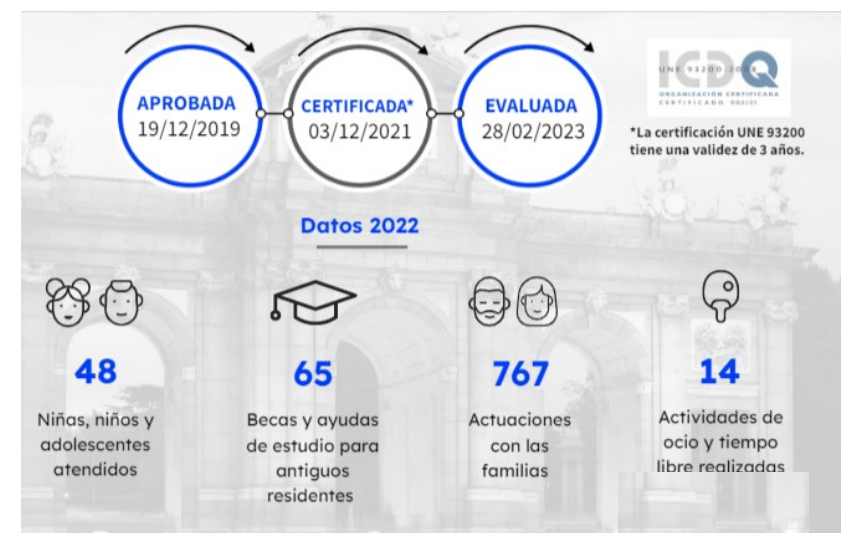
Cartas de Servicios

Escuelas Municipales de Música y Danza



[Ver carta](#)

Residencia Internado de San Ildefonso



[Ver carta](#)



Cohesión social y servicios sociales



Cartas de Servicios

Servicio de Conciliación y de Apoyo a Familias con Menores



[Ver carta](#)

Red Municipal de Escuelas Infantiles



[Ver carta](#)





Cohesión social y servicios sociales



Cartas de Servicios

Puntos de Encuentro Familiar



[Ver carta](#)



Cohesión social y servicios sociales



Valoración de los Servicios Sociales municipales

6,3

Percepción ciudadana

¿Qué opina la ciudadanía?

Valoración de Madrid como ciudad amigable con la infancia

7,2

Servicios Sociales
2º servicio al que destinar más dinero de los impuestos

[Fuente: Informe de resultados de la Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos de la ciudad de Madrid 2022 - Informe general](#)





Cohesión social y servicios sociales



Percepción ciudadana

97

Estudios de Percepción Ciudadana

2019 - 17

2020 - 21

2021 - 30

2022 - 29

[Estudios de Percepción Ciudadana](#)



















Cohesión social y servicios sociales



2022

Percepción ciudadana

-  Estudio de Satisfacción con el Programa de "La Quinta Cocina" y con la cafetería del Centro Cultural Espacio Abierto del Palacete de la Quinta de los Molinos. 2022
-  Estudio de satisfacción con el Programa de Atención a la Infancia en el Entorno Familiar 2022
-  Satisfacción de las personas usuarias del Servicio de Participación para la Convivencia Democrática de la Infancia y la Adolescencia. 2022
-  Estudio de satisfacción de participantes en la Red de Espacios de Ocio Autogestionados por Adolescentes "El Enredadero". 2022
-  Satisfacción con los centros de día infantiles. Curso escolar 2021/2022
-  Estudio de satisfacción de familias usuarias de los centros Casa Grande 2022
-  Estudio de Satisfacción de las Personas Usuarias del Servicio de Cursos de Capacitación Curricular
-  Estudio de Satisfacción de las personas usuarias del servicio de la Red Municipal de Información Juvenil 2022
-  Estudio de satisfacción de las personas usuarias de los Centros Juveniles 2022
-  Estudio de Satisfacción de las Personas Usuarias del Servicio de Psicología y Coaching 2022
-  Estudio de satisfacción de personas usuarias de los Centros de Apoyo a las Familias (CAF). 2022
-  Estudio de satisfacción de personas usuarias del Servicio de Conciliación y Apoyo a Familias con Menores (SERCAF-Menores). 2022
-  Estudio de satisfacción con el servicio de la Residencia Internado San Ildefonso de los menores residentes y de sus familias 2022
-  Estudio de satisfacción de personas usuarias de la Red de Escuelas de Música y Danza - Curso 2021/2022





Cohesión social y servicios sociales



2022

Percepción ciudadana

-  Estudio de Satisfacción de las personas usuarias del Servicio de Podología 2022
-  Estudio de satisfacción de las personas usuarias de los Centros Municipales de Mayores 2022
-  Estudio de Satisfacción con el Servicio de los Centros de Atención a la Infancia (CAI) 2022
-  Estudio de Satisfacción de las personas usuarias del Servicio de Educación Social 2022
-  Estudio de satisfacción de las personas usuarias de Centros de Día 2022
-  Estudio de satisfacción de las personas usuarias del Servicio de Fisioterapia Preventiva 2022
-  Encuesta para el cálculo del Índice de Envejecimiento Activo de la Ciudad de Madrid
-  Estudio de Satisfacción de las personas usuarias de las Escuelas Infantiles Municipales 2022
-  Estudio de Satisfacción de las personas usuarias del Servicio de Ayuda a Domicilio 2022
-  Estudio de Satisfacción de las personas usuarias del Servicio de Comidas a Domicilio 2022
-  Estudio de Satisfacción de las personas usuarias del Servicio Respiro Familiar 2022
-  Estudio de Satisfacción de las personas usuarias del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria 2022
-  Estudio de opinión entre las personas usuarias de los Centros de Servicios Sociales de Atención Social Primaria 2022
-  Estudio sobre comportamiento, actitudes y aspiraciones familiares y reproductivas de la población de 18 a 45 años de la ciudad de Madrid
-  Estudio de Satisfacción de las personas usuarias con el programa de Apoyo Socioeducativo y Prelaboral para Adolescentes 2022



Cohesión social y servicios sociales



¿Qué nos dice la ciudadanía?

Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones

Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones formuladas por la ciudadanía sobre los servicios municipales de cohesión social y servicios sociales

| | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|-----------|---------|--------|--------|--------|
| Total SyR | 125.557 | 77.622 | 82.461 | 91.693 |
| De CSySS | 3.458 | 3.634 | 4.400 | 3.672 |
| % | 2,75% | 4,68% | 5,38% | 4,00% |

[Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones](#)





Cohesión social y servicios sociales



6

Contenidos en el Catálogo de Información Pública

(Decreto del Delegado del Área de Gobierno de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto el 6 de marzo de 2017, adaptado a la Ley de Transparencia y Participación de la Comunidad de Madrid, por Decreto de 31 de enero de 2020)

[Catálogo](#)



Transparencia

Accede a la información pública municipal

Gobierno Abierto

¿Cómo nos comunicamos con la ciudadanía?



Atención social

Datos sobre absentismo escolar, atención social primaria, emergencia residencial, inmigración y personas sin hogar.

transparencia.madrid.es



Absentismo Escolar

Atención social primaria

Emergencia residencial

Inmigración

Personas sin hogar

Listas de espera mayores



Cohesión social y servicios sociales



Datos abiertos
Accede al portal de datos abiertos municipal

Gobierno Abierto

datos.madrid.es



53

Conjuntos de datos de los sectores *Sociedad - Bienestar*, *Educación y Cultura - Ocio* publicados en el Catálogo de Datos Abiertos

| Sector | Conjuntos de datos | Descargas |
|-----------------------------------|--------------------|-----------|
| Sociedad - Bienestar | 42 | 254.008 |
| Educación | 10 | 328.298 |
| Cultura - Ocio | 1 | 12.497 |
| Áreas de actividades para mayores | | |



Cohesión social y servicios sociales



Participación

La ciudad que quieres será la ciudad que quieras

Decide Madrid

Voluntariado

Gobierno Abierto

Asociacionismo

Órganos de participación

2

Presupuestos participativos

Proyectos elegidos en votación final

Coste

Ámbito Ciudad / Distritos

2021/2022

2

1.623.500

0 / 2

[Ver dataset](#)



- Homenaje a auxiliares de servicio de ayuda a domicilio municipal de Chamberí
- Centro y programa ocupacional para personas sin hogar



Cohesión social y servicios sociales



Participación

La ciudad que quieres será la ciudad que quieras

Decide Madrid

Voluntariado

Gobierno Abierto

Asociacionismo

Órganos de participación

Debates

Propuestas*

2019 - 2022

21

3,6%

[Ver dataset](#)





Cohesión social y servicios sociales



Participación

La ciudad que quieres será la ciudad que quieras

Decide Madrid

Voluntariado

Gobierno Abierto

Asociacionismo

Órganos de participación

80

Proyectos de voluntariado en 2022

Proyectos permanentes

43

Voluntarios

3.859

Proyectos puntuales

37

Voluntarios

945

Ver indicadores [Proyectos](#) y [Voluntarios](#)





Cohesión social y servicios sociales



Participación

La ciudad que quieres será la ciudad que quieras

Decide Madrid

Voluntariado

Gobierno Abierto

Asociacionismo

Órganos de participación

Entidades inscritas en el Censo Municipal de Entidades y Colectivos Ciudadanos

| | <u>Asociaciones</u> | | <u>Federaciones</u> | | <u>Fundaciones</u> | | <u>Colectivos</u> | | |
|--------------|---------------------|-----------|---------------------|------------------------|--------------------|----|-------------------|----|--------|
| | Nº | Socios | Nº | Asociaciones de Madrid | Socios de Madrid | Nº | Socios | Nº | Socios |
| 2019-2022 | 152 | 42.904 | 6 | 70 | 387.897 | 63 | 76.706 | 17 | 6.456 |
| Total del AA | 1.272 | 1.276.335 | 46 | 945 | 2.041.627 | 91 | 99.287 | 17 | 6.456 |



Cohesión social y servicios sociales



Participación

La ciudad que quieres será la ciudad que quieras

Decide Madrid

Voluntariado

Gobierno Abierto

Asociacionismo

Órganos de participación

7

Además de los Consejos de Proximidad de los 21 Distritos, con carácter sectorial están

Consejo Social de la Ciudad

- Comisión Técnica de Servicios Sociales
- Mesa Técnica de Servicios Sociales

Consejo de las Mujeres

Consejo de la Juventud

Consejo de Voluntariado (Foro de la Solidaridad)

Foro Madrid de Diálogo y Convivencia (Inmigración)

Consejo de la Discapacidad

Consejo de Mayores

Órganos de participación





Observatorio de la Ciudad



Junio 2023

Dirección:

Antonio M^a Relaño López. *DG de Transparencia y Calidad*
Jose Antonio Antona Montoro. *SG de Calidad y Evaluación*

Equipo de trabajo:

María Villanueva Cabrer. *Secretaria del Observatorio de la Ciudad*
Ana Cabrillana Cancelas. *Jefa de Departamento de Evaluación*
Jose Antonio Peñas Carral. *Coordinador de Proyectos*
Carmen Gete Sánchez. *Adjunta al Departamento de Evaluación*
Alberto Cobos Martínez. *Auxiliar de Secretaría*