Observatorio de la Ciudad



Mandato 2019-2023



Eje estratégico

2.- Madrid, ciudad para todas las familias

Objetivo estratégico

2.7.- Aumentar la seguridad y mejorar la respuesta a las emergencias

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
 - <u>Participación Ciudadana</u>

Mandato 2019-2023

INFORME DE ÁREA DE ACCIÓN







Actuaciones tendentes a aumentar la seguridad y mejorar la respuesta a las emergencias. Con ello se hace de Madrid una ciudad segura para vivir, trabajar y visitar, dando respuesta a las demandas ciudadanas y en especial a los colectivos más vulnerables.



I. Seguridad - Policía Municipal

Convivencia ciudadana y vecinal, vigilancia de los espacios públicos.

Resolución de los conflictos privados cuando son requeridos, facilitando soluciones consensuadas, a través de procesos de mediación policial.

Seguridad ciudadana, interrelación con el tejido social para evitar la aparición de situaciones de inseguridad.

Seguridad vial, vigilancia de las vías, corrigiendo las infracciones y previniendo la siniestralidad.

Orden y seguridad en la vía pública durante actos con afluencia de público y en manifestaciones y concentraciones, en colaboración con otras Fuerzas de Seguridad.

Asistencia y auxilio en caso de catástrofe o calamidad, accidentes e incidentes graves en la vía pública.

<u>Observatorio</u>









Actuaciones tendentes a aumentar la seguridad y mejorar la respuesta a las emergencias. Con ello se hace de Madrid una ciudad segura para vivir, trabajar y visitar, dando respuesta a las demandas ciudadanas y en especial a los colectivos más vulnerables.



II. Emergencias - SAMUR-PC y Bomberos

Asistencia en situaciones comunes de urgencia y emergencia sanitaria en la vía y lugares públicos, ofreciendo soporte medicalizado en intervenciones de rescate de especial dificultad.

Cobertura sanitaria de situaciones de riesgo previsible; cualquier evento que pueda originar un riesgo individual o colectivo para los asistentes.

Extinción de incendios y salvamento de personas y bienes en los siniestros que se produzcan dentro del término.

Prevención de las situaciones y localizaciones de mayor riesgo de incendios para evitar que pueda producirse, y, si esto no fuera posible, prevenir sus consecuencias con los medios adecuados, logrando una primera respuesta por parte de la ciudadanía o profesionales de otros servicios capaz de minimizar o controlar su propagación.

Formación a la ciudadanía en general y a grupos profesionales específicos para capacitarles en técnicas de emergencias y de respuesta frente al fuego.

Cuerpo de Voluntarios de Protección Civil.

Plan de Emergencias Municipal del Ayuntamiento de Madrid.

Observatorio









Plan Estratégico

¿Cómo queremos que sea Madrid?

Plan/Estrategia sectoriales

<u>Plan Estratégico de Seguridad</u> <u>Vial. 2021-2030</u>

1 Objetivos estratégicos

6 Indicadores estratégicos

18 Indicadores de acción





¿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 mas 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











€

Madrid, ciudad abierta, culta y deportiva

- Fomentar la cultura en su perspectiva universal v local
- Atraer grandes eventos deportivos y recuperar el sueño olímpico
- Incrementar las infraestructuras v 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



- Contribuir al cumplimiento de la Agenda 2030 y sus Objetivos de Desarrollo Sostenible
- Atender las repercusiones de la COVID-19



























Indicadores estratégicos

6

Indicadores estratégicos

- Personas fallecidas en incendios en viviendas de la ciudad de Madrid por cada 100.000 habitantes
- Seguridad autopercibida por la ciudadanía en Madrid
- Supervivencia de pacientes críticos a los 7 días de ser atendidos por SAMUR-PC
- Tasa de criminalidad
- Delitos de violencia contra la mujer en el ámbito de la pareja o expareja
- Personas vulnerables (mayores, menores, víctimas de violencia de género, dependientes, inmigrantes, con sentimiento de soledad,...) atendidas por los servicios municipales

<u>Indicadores</u>





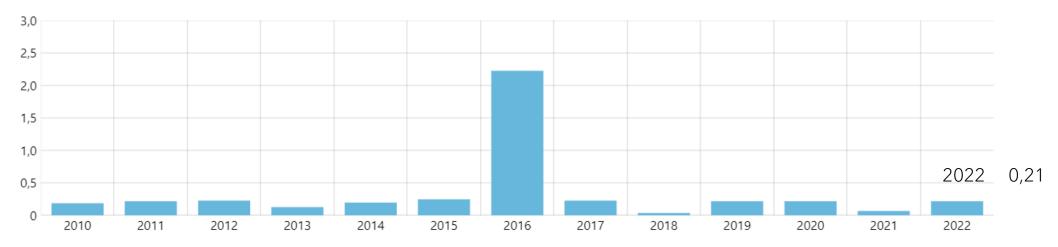




Indicadores estratégicos

Personas fallecidas en incendios en viviendas de la ciudad de Madrid por cada 100.000 habitantes

Mide la proporción de personas fallecidas en incendios en viviendas de la ciudad de Madrid por cada 100.000 habitantes.







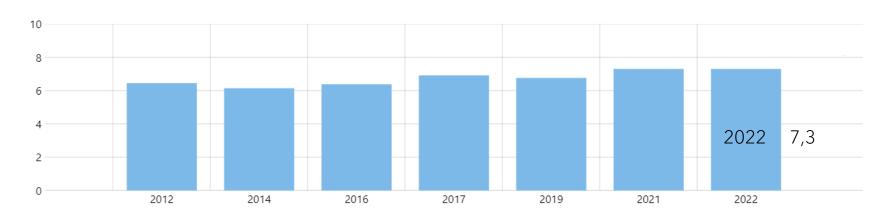


Indicadores estratégicos

Seguridad autopercibida por la ciudadanía en Madrid

Mide el grado en que la ciudadanía se sienten segura en la ciudad. Se obtiene desde 2009 de forma constante de la Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos de la Ciudad de Madrid. Se ofrece el dato global y desagregado por distritos, sexo y grupo de edad a partir del año 2021.

Hasta el año 2021 era un índice sintético calculado según la metodología propuesta por el Centro de Investigaciones Sociológicas para los indicadores del barómetro que se basa en los indicadores elaborados por TechnoMetrica Institute of Policy and Politics (TIPP) de Estados Unidos. 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).





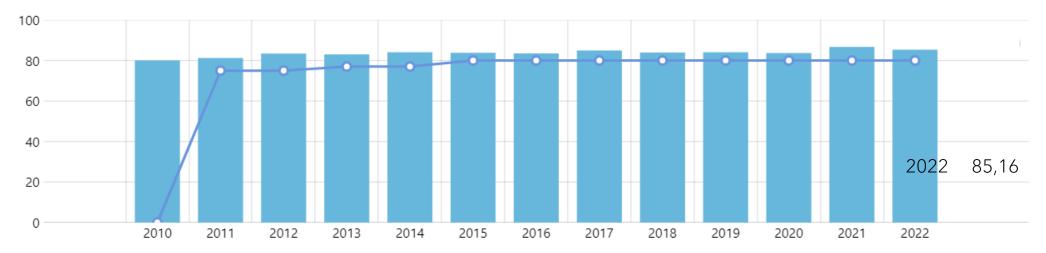




Indicadores estratégicos

Supervivencia de pacientes críticos a los 7 días de ser atendidos por SAMUR-PC

Mide el porcentaje de pacientes críticos que se mantienen con vida 7 días después de la emergencia.









Indicadores estratégicos

Tasa de criminalidad

Mide la tasa anual de criminalidad en el municipio de Madrid por cada 1.000 habitantes.





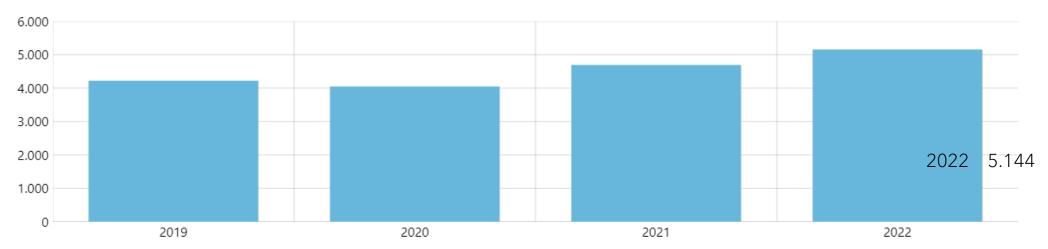




Indicadores estratégicos

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.







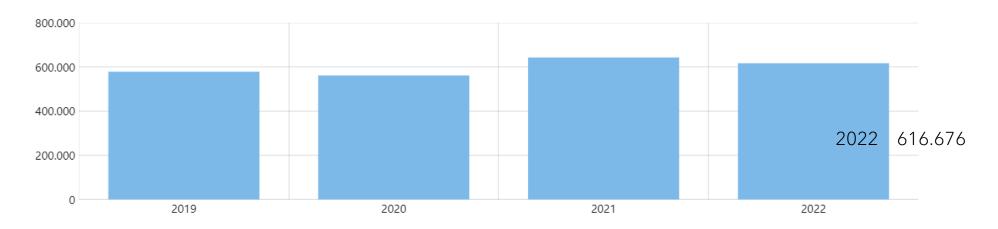


Indicadores estratégicos

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.









Indicadores de acción

18

Indicadores de acción

- Seguridad 11
- SAMUR-Protección Civil 3
- Bomberos 4



evaluaciongestion.madrid.es



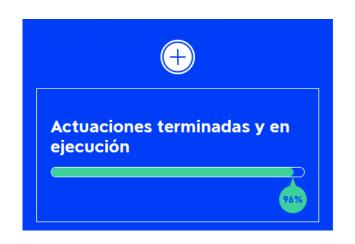




Plan Operativo de Gobierno (POG)

¿Cómo conseguimos la ciudad que queremos?

Ejecutamos las actuaciones planificadas







Grado de cumplimiento

86,83%

evaluaciongestion.madrid.es









Eliminación de los carriles bici peligrosos, priorizando la seguridad vial Plan Operativo de Gobierno (POG)

Nuevas infraestructuras para Policía Municipal, SAMUR-PC y Bomberos (11 terminadas y 9 en construcción) y mejora de sus medios materiales: uniformes y vehículos, sistemas de comunicación de bomberos, historia clínica electrónica en SAMUR, drones, táser, tablets...

Plan Integral de Seguridad Vial, con especial atención a los usuarios más vulnerables (peatones, ciclistas, usuarios de moto, etc.)

Desmantelamiento de más de 300 narcopisos, con más de 1.000 detenidos



Aprobación de Planes Integrales de Seguridad, Convivencia y Recuperación: "Lavapiés en positivo", distrito Villaverde y barrios especialmente degradados

Mejora de los tiempos de respuesta en SAMUR-PC

100 nuevos Agentes Tutores en los distritos Tolerancia CERO con la Okupación: desalojo y recuperación de los edificios de La Ingobernable, La Dragona, La Yaya y La Quimera

en los distritos para mejorar la seguridad en los entornos escolares







Presupuestos

¿Qué recursos tenemos? ¿Cuánto gastamos?





Evaluación

¿Cómo lo estamos haciendo?

<u>Evaluación</u>



Además de las evaluaciones derivadas de las Cartas de Servicios

Evaluaciones de Calidad

Samur Protección Civil Aplica la norma UNE EN ISO 9001:2015 (Gestión de Calidad) (vigente desde 2008 hasta 2020)





Normas UNE EN ISO en el Ayuntamiento de Madrid



Ha realizado un proceso de evaluación con CAF (pendiente de recibir la correspondiente certificación)

Policía Municipal Certificada en CAF 400-499

Modelos CAF y EFQM en el Ayuntamiento de Madrid









Cartas de Servicios

7

¿Qué compromisos de calidad asumimos?

Cartas de Servicios

- SAMUR Protección Civil
- Bomberos
- Atención de la Policía Municipal a la Mujer, Menor, Mayor y Sociedad Diversa
- Policía Municipal de Madrid
- Secretaría General Técnica de Portavoz, Seguridad y Emergencias
- Centro Integral de Formación de Seguridad y Emergencias (CIFSE)
- Seguridad Vial



Cartas de Servicios







Cartas de Servicios

Samur-Protección Civil

CD **APROBADA EVALUADA CERTIFICADA*** *La certificación UNE 93200 18/05/2006 23/12/2020 29/03/2023 tiene una validez de 3 años. Datos 2022 19,94% 8,90 128.962 2.284 33.001 personas atendidas supervivencia de pacientes servicios valoración de personas formadas en parada cardíaca sin preventivos en técnicas las personas cubiertos atendidas secuelas neurológicas de RCP

Bomberos



<u>Ver carta</u>



Ver carta





Cartas de Servicios

Atención de la Policía Municipal a la Mujer, Menor, Mayor y Sociedad Diversa



Policía Municipal



<u>Ver carta</u> <u>Ver carta</u>







Cartas de Servicios

Secretaría General Técnica del Área de Gobierno de Portavoz, Seguridad y Emergencias



Ver carta

Centro Integral de Formación de Seguridad y Emergencias (CIFSE)



Ver carta







Cartas de Servicios

Seguridad Vial



Ver carta







Valoración de Bomberos

Servicios municipales mejor valorados en toda la serie histórica

Valoración de Samur-PC

Percepción ciudadana

¿Qué opina la ciudadanía?

Seguridad servicio al que destinar más recursos provenientes de los impuestos

Sensación de seguridad en Madrid

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







15

Percepción ciudadana

Estudios de Percepción Ciudadana

2019 - 3

2020 - 4

2021 - 4

2022 - 4

Informe Anual de Satisfacción de Clientes Externos. Calidad Percibida en relación a la accesibilidad. SAMUR-Protección Civil 2022

Informe Anual de Satisfacción de personas usuarias. Calidad Percibida en relación a la asistencia. SAMUR-Protección Civil 2022

Encuesta de satisfacción de las personas usuarias del sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid sobre el servicio de la Policía Municipal en 2022

Estudio de satisfacción de las personas usuarias de los servicios prestados por la SGT del Área de Gobierno de Portavoz, Seguridad y Emergencias 2022









Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones

¿Qué nos dice la ciudadanía?

Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones formuladas por la ciudadanía sobre los servicios municipales de seguridad y emergencias

	2019	2020	2021	2022
Total SyR	125.557	77.622	82.461	91.693
De Seguridad y Emergencias	1.997	2.626	1.978	1.837
%	1,59%	3,38%	2,40%	2,00%











Transparencia

Accede a la información pública municipal

Gobierno Abierto

¿Cómo nos comunicamos con la ciudadanía?



transparencia.madrid.es

Contenido en el Catálogo de Información Publica (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)

Actividad inspectora

<u>Catálogo</u>











Gobierno Abierto

datos.madrid.es



Conjuntos de datos de los sectores Seguridad y Sociedad y bienestar publicados en el Catálogo de Datos Abiertos

Sector	Conjuntos de datos	Descargas
Seguridad	14	230.174
Sociedad y bienestar	4	2.034









Decide Madrid

Voluntariado

Gobierno Abierto

Asociacionismo

Órganos de participación

Debates

Propuestas*

2019 - 2022

35

2,6%

Ver dataset











Decide Madrid

Voluntariado

Gobierno Abierto

Asociacionismo

Órganos de participación

1

Proyecto de voluntariado en 2022

Proyectos puntuales

Voluntarios

33

Ver indicadores <u>Proyectos</u> y <u>Voluntarios</u>





Observatorio de la Ciudad



Junio 2023

Dirección:

Antonio Mª 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