



memoria 2006

DIRECCIÓN

Área de Gobierno de Hacienda y Administración Pública

Juan Bravo Rivera

Delegado del área de Gobierno de Hacienda y Administración Pública
Presidente del Observatorio de la Ciudad

María Jesús Fraile Fabra

Coordinadora General de Modernización y Administración Pública

José Nuño Riesgo

Director General de Calidad y Atención al Ciudadano

EQUIPO DE TRABAJO

Javier Moscoso del Prado Herrera

Asesor Técnico

Marta Mérida Ramos

Subdirectora General de Calidad

Teresa Alía Robledo

Jefa de Servicio de Evaluación

María Villanueva Cabrer

Jefa de Servicio de Innovación y Calidad

Carmen Cuartero Gutiérrez

Jefa de Departamento de Evaluación

Margarita Larrea Pagoaga

Jefa de Departamento de Innovación

Isabel Melus Gil

Oficina Auxiliar

Cándida González Ávila

Oficina Auxiliar

Especial agradecimiento a las personas de las distintas unidades del Ayuntamiento de Madrid que han colaborado aportando los datos de esta publicación.

© 2008 Ayuntamiento de Madrid

Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano

Área de Gobierno de Hacienda y Administración Pública

Ayuntamiento de Madrid

ÍNDICE

Presentación	3
Introducción	5
1. El Observatorio de la Ciudad de Madrid	9
1.1. Sistema de Indicadores Clave	11
1.2. Sistema de Indicadores de Gestión	14
1.3. Sistema de Cartas de Servicios	16
1.4. Sistema de Evaluación de la Percepción Ciudadana	18
1.5. Sistema de Sugerencias y Reclamaciones	23
2. Mapa estratégico	27
2.1. Entorno y Convivencia	27
2.2. Competitividad	50
2.3. Internacionalización	56
2.4. Administración de la Ciudad	61
3. Principales resultados por Áreas de Acción	71
3.1. Cohesión Social	73
3.2. Cultura	86
3.3. Deporte	98
3.4. Desarrollo Económico y Tecnológico	119
3.5. Educación y Juventud	132
3.6. Empleo	141
3.7. Espacios Públicos y Medio Ambiente	149
3.8. Infraestructuras	167

3.9. Movilidad y Transportes	175
3.10. Relación con la Ciudadanía	189
3.11. Salud	216
3.12. Seguridad y Emergencias	229
3.13. Servicios Sociales	271
3.14. Turismo	286
3.15. Urbanismo	292
3.16. Vivienda	303
3.17. Administración de la Ciudad	312
Anexos	341
1. <i>Decreto del Alcalde, de 24 de julio de 2006, por el que se crea el Observatorio de la Ciudad</i>	
2. La Ciudad de Madrid en Datos. Año 2006	
3. Estructura orgánica del Ayuntamiento de Madrid 2006	
4. Presupuestos 2006	
5. Banco de Estudios de Evaluación de la Percepción Ciudadana. Estudios que lo integran en 2006	
6. Sugerencias y Reclamaciones. Materias y motivos	

Presentación

Crear y potenciar **instrumentos de información y participación ciudadana** para **conocer y evaluar la gestión municipal** ha sido y sigue siendo una de las prioridades fundamentales del Ayuntamiento de Madrid.

Fruto de este esfuerzo es la aprobación del *Reglamento Orgánico de Participación Ciudadana*, que se constituye como el marco jurídico adecuado para impulsar un modelo de gobierno que favorece las condiciones, mecanismos y espacios para el ejercicio efectivo de la participación.

El siguiente paso, y en cumplimiento del artículo 7 del citado Reglamento, ha sido la creación del **Observatorio de la Ciudad**, enmarcado dentro de la voluntad permanente de potenciar mecanismos de información y participación ciudadana, con el fin de reforzar la cultura de la Organización municipal, haciendo llegar al ciudadano la imagen de un Ayuntamiento cuya Administración actúa regida por **criterios objetivos, transparentes y con una clara orientación hacia los resultados**.

Respondiendo a esos criterios y haciendo un ejercicio de transparencia y de **rendición de cuentas**, el Observatorio de la Ciudad desarrolla las funciones relacionadas con la **evaluación de la gestión municipal y la calidad de los servicios**, sirviendo, además, como fuente de información para otros Observatorios de ámbito nacional e internacional, y contribuyendo, de este modo, a posicionar la Ciudad de Madrid como un referente de gestión eficaz y eficiente.

El Observatorio, si bien se adscribe al Área de Hacienda y Administración Pública, extiende su **ámbito de actuación a toda la Organización municipal**, incidiendo prioritariamente en los servicios municipales de atención directa al ciudadano y los de mayor demanda y relevancia social. Por ello, es imprescindible la colaboración y compromiso al máximo nivel de todas las Áreas de Gobierno que conforman la Administración municipal, a las que me gustaría agradecer el esfuerzo realizado para dar a conocer a los ciudadanos los **resultados** alcanzados durante el **año 2006**, haciendo de la transparencia en la gestión una auténtica realidad.

Juan Bravo Rivera

Delegado del Área de Gobierno de Hacienda y Administración Pública



Introducción

El Observatorio de la Ciudad es el instrumento del Ayuntamiento de Madrid que tiene la función de **desarrollar e implantar la metodología** y las **herramientas** necesarias para **obtener y difundir información referida a la gestión y a la calidad de los servicios** prestados por la Organización municipal.

El documento que tienen en sus manos, y dando cumplimiento al *Decreto del Alcalde de 24 de julio de 2006*, de Creación del Observatorio de la Ciudad, en el que explícitamente se pone de manifiesto el compromiso de la Organización Municipal de publicar y divulgar la **Memoria Anual** de evaluación de la gestión de los servicios, recoge **información relativa al funcionamiento de los servicios de la Ciudad durante el año 2006**, combinando datos de gestión interna con información sobre los niveles de satisfacción ciudadana respecto a esos servicios.

La Memoria se estructura en **tres grandes apartados** para favorecer la mejor comprensión y lectura de los datos e información en ella contenida.

Así, en primer lugar se realiza una breve explicación sobre la **finalidad** del propio **Observatorio de la Ciudad** y de sus **funciones**, así como de los cinco sistemas de información que lo integran: el Sistema de Indicadores Clave, el Sistema de Indicadores de Gestión, el Sistema de Evaluación de la Percepción Ciudadana, el Sistema de Cartas de Servicios y el Sistema de Sugerencias y Reclamaciones.

En segundo lugar, se presenta la **estrategia global** desarrollada para alcanzar el modelo de Ciudad, estructurada en los **4 ejes estratégicos** que definían la política municipal durante 2006 (Entorno y Convivencia, Competitividad, Internacionalización y Administración de la Ciudad), así como el conjunto de **indicadores** que, por su importancia para la ciudadanía e interés para el seguimiento de la gestión del Ayuntamiento, resultaban claves para la toma de decisiones.

Finalmente, se detallan las **Áreas de Acción** en las que se agrupan el conjunto de programas, servicios y actuaciones municipales a través de los cuales se **despliega en 2006 la estrategia global de desarrollo de Ciudad**: Cohesión Social, Cultura, Deportes, Desarrollo Económico y Tecnológico, Educación y Juventud, Empleo, Espacios Públicos, Infraestructuras y Medio Ambiente, Movilidad y Transportes, Relación con la



Ciudadanía, Salud, Seguridad y Emergencias, Servicios Sociales, Turismo, Urbanismo y Vivienda y Administración de la Ciudad.

Para cada una de ellas se describe su **ámbito de actuación, recursos y unidades responsables**, así como los resultados alcanzados durante 2006 vinculados a los sistemas que integran el Observatorio:

- **Principales Indicadores:** resultados procedentes de indicadores clave que ofrecen información de los principales programas y servicios del Ayuntamiento de Madrid por áreas a lo largo de 2006.
- **Compromisos de Calidad:** resultados relacionados con el cumplimiento de los compromisos asumidos por las unidades que elaboraron y/o aprobaron sus Cartas de Servicios durante 2006 y sus indicadores asociados, con el fin de poner en conocimiento de los ciudadanos el cumplimiento de los estándares de calidad en la prestación de servicios.
- **Opinión de la Ciudadanía:** resultados de los estudios de opinión desarrollados por las distintas unidades que facilitan una visión global de la percepción ciudadana sobre la calidad de los servicios, la gestión y, en general, la vida en la Ciudad.
- **Sugerencias y Reclamaciones:** resultados de las áreas de mejora identificadas por los ciudadanos a través de la presentación de sugerencias y reclamaciones mediante la aplicación corporativa del Ayuntamiento.

En definitiva, la Memoria que a continuación se presenta contiene información detallada de la gestión municipal a lo largo de 2006, realizando un análisis macro a nivel de ejes estratégicos y descendiendo a mayor nivel de detalle en los servicios municipales a través de las Áreas de Acción, cumpliéndose, de este modo, el compromiso contraído en el *Reglamento Orgánico de Participación Ciudadana*, en el que se establece el **derecho que tienen los ciudadanos a ser informados de los resultados de la gestión municipal**.

María Jesús Fraile Fabra

Coordinadora General de Modernización y Administración Pública



1. El Observatorio de la Ciudad de Madrid

El Ayuntamiento de Madrid, en línea con la **estrategia global** para administrar la ciudad de forma responsable y transparente que ha venido desarrollando a lo largo de los últimos años y a través del *Reglamento Orgánico de Participación Ciudadana*, se comprometió a ofrecer a los ciudadanos **información de los resultados de su gestión**, empleando para ello un **conjunto de indicadores** publicados anualmente, y creando el Observatorio de la Ciudad.

Así, el *Decreto del Alcalde de 24 de julio de 2006* constituye al Observatorio de la Ciudad como un instrumento fundamental del Ayuntamiento de Madrid para la puesta en marcha de las actuaciones necesarias para la evaluación de la gestión municipal y la difusión e información de sus resultados, teniendo en cuenta especialmente la percepción que tienen los ciudadanos de la calidad de los servicios municipales. El Observatorio de la Ciudad de Madrid responde a una **dobles finalidad**, por un lado, una finalidad externa consistente en informar del nivel de calidad de los servicios que se les prestan por parte del Ayuntamiento de Madrid, y, por otro lado, una finalidad interna dirigida a proporcionar a la organización municipal la información necesaria para la toma de decisiones de mejora en la prestación de los servicios a la ciudadanía.

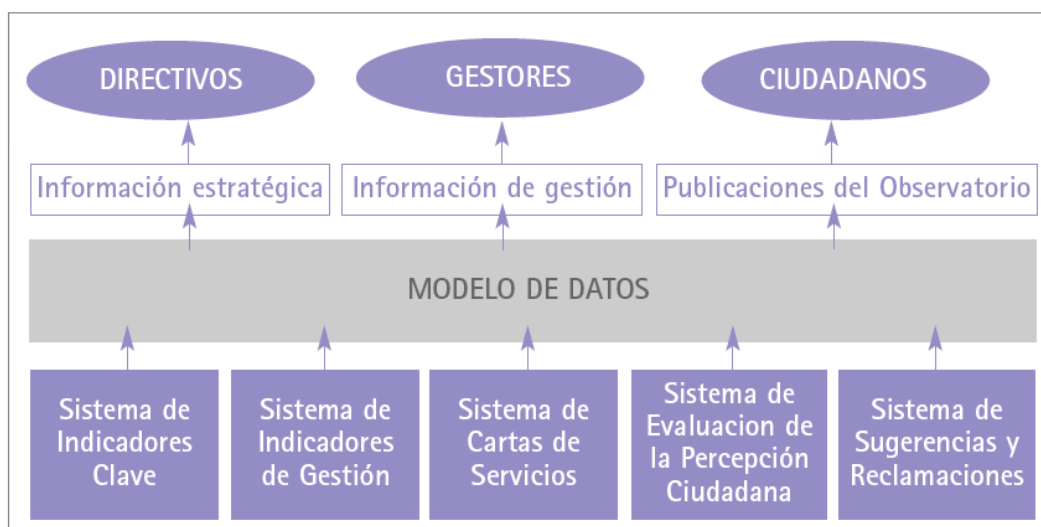
En este sentido, y para dar cumplimiento a ambas finalidades, las **funciones** del Observatorio se concretan en:

- Impulsar la cultura de evaluación de la gestión pública.
- Elaborar y desarrollar la metodología para el establecimiento de un sistema de indicadores estratégicos y de gestión.
- Asesorar a las unidades administrativas en la definición de sus indicadores de gestión.
- Elaborar y armonizar los parámetros generales de análisis de la satisfacción de los ciudadanos con los servicios municipales.
- Definir la metodología para la detección de necesidades y expectativas de los ciudadanos y la medición de los Índices de Satisfacción con la calidad de los servicios.
- Recoger y analizar datos referidos a las necesidades y expectativas de los ciudadanos y a los niveles de satisfacción con la calidad de los servicios a través de la Encuesta General de Calidad de Vida en la Ciudad y Satisfacción con los Servicios Públicos.

- Asesorar a los servicios municipales para la realización de estudios específicos de necesidades, expectativas y satisfacción con los servicios de su competencia.
- Gestionar el Banco de Estudios de Evaluación de la Percepción Ciudadana.
- Evaluar el grado de cumplimiento de los compromisos asumidos en las Cartas de Servicios.
- Actuar como órgano permanente de coordinación y análisis de la información referida a la gestión y calidad de los servicios municipales recogida en los Sistemas de Información del Observatorio de la Ciudad.
- Participar en las instituciones de carácter local, autonómico, nacional, y en su caso internacional, en el ámbito de la evaluación de la gestión pública.
- Elaborar la Memoria anual del Observatorio de evaluación de la gestión de los servicios municipales.
- Difundir cualquier información relacionada con el Observatorio de la Ciudad.
- Cualquier otra que tenga cabida dentro de los fines del Observatorio de la Ciudad.

El Observatorio de la Ciudad **integrará** los datos procedentes de los siguientes sistemas de información, explicados en detalle en sus correspondientes apartados:

- **Sistema de Indicadores Clave:** conjunto de indicadores que por su incidencia estratégica y su valor para los ciudadanos, tienen la capacidad de ofrecer una imagen global de la evaluación de la organización municipal.
- **Sistema de Indicadores de Gestión:** instrumento para el seguimiento y evaluación de los indicadores de los programas presupuestarios.
- **Sistema de Cartas de Servicios:** conjunto de indicadores para el seguimiento y evaluación de los compromisos contraídos en las Cartas de Servicios.
- **Sistema de Evaluación de la Percepción Ciudadana:** conjunto de estudios de opinión referidos a las necesidades, expectativas y satisfacción de la ciudadanía respecto de los servicios municipales.
- **Sistema de Sugerencias y Reclamaciones:** instrumento para recoger y analizar las sugerencias y reclamaciones presentadas por los ciudadanos.



1.1. Sistema de Indicadores Clave

Uno de los instrumentos de los que se ha dotado el Ayuntamiento de Madrid para la implantación de su estrategia global para el desarrollo de la ciudad es el Sistema de Indicadores Clave, cuya finalidad es evaluar la eficacia y la adecuación de las actuaciones municipales para el logro de los objetivos de la ciudad. Este Sistema contiene dos elementos complementarios:

- El Mapa Estratégico y
 - Las Áreas de Acción
- El **Mapa Estratégico** consiste en la representación gráfica de los **objetivos** estratégicos perseguidos por el Ayuntamiento de Madrid y estructurados en torno a los cuatro **ejes** que definen la política municipal:
 - Entorno y Convivencia.
 - Competitividad.
 - Internacionalización.
 - Administración de la Ciudad.



El Mapa Estratégico incluye, además, la identificación de **66 indicadores estratégicos** para evaluar los objetivos y la descripción de las **iniciativas** que se van poniendo en marcha para su consecución.

Ejes	Nº de objetivos	Nº de indicadores
Entorno y Convivencia	11	36
Competitividad	5	7
Internacionalización	6	9
Administración de la ciudad	6	14
Total	28	66

El Mapa Estratégico, ofrece una perspectiva global del funcionamiento de la Organización municipal, siendo un instrumento de gran utilidad para comunicar a la ciudadanía de un forma clara y sintética la visión que el Gobierno municipal tiene de la Ciudad de Madrid, las iniciativas que ha desarrollado y los resultados que ha obtenido.

- Las **Áreas de Acción** definen el conjunto de programas, servicios y actuaciones municipales a través de los que se despliega la estrategia, contribuyendo al logro de los objetivos estratégicos.

Cada una de estas Áreas de Acción cuenta con un conjunto de **indicadores de acción** que ofrecen información complementaria a los indicadores estratégicos y que permiten evaluar el desarrollo de los principales programas y servicios municipales. Para las Áreas de Acción se han establecido un total de **209 indicadores**.

Áreas de Acción	Indicadores Estratégicos	Indicadores de Acción	Indicadores Clave
Cohesión Social	3	14	17
Cultura	4	11	15
Deporte	3	10	13
Desarrollo Económico y Tecnológico	3	12	15
Educación y Juventud	1	5	6
Empleo	3	11	14
Espacio Públicos y Medio Ambiente	4	14	18
Infraestructuras	2	5	7
Movilidad y Transportes	4	7	11
Relación con la ciudadanía	6	14	20
Salud	2	10	12
Seguridad y Emergencias	5	20	25
Servicios Sociales	4	18	22
Turismo	3	2	5
Urbanismo	8	17	25
Vivienda	3	18	21
Administración de la ciudad	8	21	29
TOTAL	66	209	275

Para facilitar la gestión del Sistema de indicadores Clave, se ha desarrollado una **aplicación Web** que permite la edición de los elementos del sistema (ejes, objetivos e indicadores estratégicos, Áreas de Acción, etc.), la actualización de los datos de los indicadores de forma descentralizada desde cada una de las Áreas de Gobierno y su publicación a través de la Intranet ayre y del sitio Web www.munimadrid.es.

Los resultados de los indicadores clave quedan incorporados a la Memoria del Observatorio de la Ciudad . De este modo, el Ayuntamiento de Madrid da cumplimiento a su compromiso de **evaluar la gestión municipal para racionalizar la toma de decisiones y la transparencia en su gestión**, características fundamentales de las instituciones públicas modernas.

1.2. Sistema de Indicadores de Gestión

El Ayuntamiento de Madrid, como Administración Local que presta una serie de servicios a la ciudadanía de una forma muy directa, tiene, como uno de sus principios de actuación, la gestión eficiente de los recursos públicos a través del desarrollo de mecanismos de planificación y evaluación de sus actuaciones.

Para ello, el *Decreto del Alcalde del 24 de junio de 2004, por el que se establece la organización, estructura y competencias del Área de Gobierno de Hacienda y Administración Pública*, determinaba la elaboración y aprobación de los criterios para el desarrollo de un sistema de indicadores de gestión y de estándares de calidad con el objetivo de medir la calidad de los servicios prestados por la Organización municipal.

El Sistema de Indicadores de Gestión, está formado por los **indicadores establecidos para evaluar el cumplimiento de los objetivos de los programas presupuestarios**. Desde el ejercicio 2003, el Ayuntamiento de Madrid viene desarrollando un modelo de elaboración del presupuesto municipal que lleva aparejada la solicitud de créditos a la planificación de objetivos a conseguir con los recursos económicos que se solicitan y a la identificación de los indicadores y sus correspondientes metas con los que habrá de evaluarse el cumplimiento de los objetivos.

De este modo, el Presupuesto, a través del Sistema de Indicadores de Gestión, ha pasado de ser un instrumento de justificación del gasto y de asignación de los recursos municipales, a convertirse en una herramienta fundamental para la mayor transparencia de la gestión del Ayuntamiento de Madrid.

Los resultados de los indicadores de los Programas Presupuestarios quedan incorporados a la Memoria de Cumplimiento de los Objetivos de los Programas Presupuestarios que acompaña a la Cuenta General del Ayuntamiento de Madrid.

Presupuestos Generales del Ayuntamiento de Madrid 2006

	Nº de programas	Nº de objetivos	Nº de Indicadores	Ratio indicadores/ Programa
Áreas de Gobierno	100	498	1866	19
Organismos Autónomos	15	95	532	35
Distritos	379	1132	4620	12
TOTAL AYUNTAMIENTO	494	1725	7018	14

En 2006, el Presupuesto no financiero liquidado del Ayuntamiento de Madrid, los Organismos Autónomos y las Empresas Municipales ascendió a 5.018.641.586.- euros que por Áreas de Acción se repartió:

	Ayto y OO.AA.	Empresas municipales	Total	
Cohesión Social	53.327.588,51		53.327.588,51	1,06%
Cultura	181.275.914,96	6.056.036,00	187.331.950,96	3,73%
Deporte	230.982.780,76	23.323.990,85	254.306.771,61	5,07%
Desarrollo Económico y T.	44.132.282,62	40.046.118,27	84.178.400,89	1,68%
Educación y Juventud	107.152.578,13		107.152.578,13	2,14%
Empleo	43.893.668,10		43.893.668,10	0,87%
Espacios Pbc. y Medio Amb.	1.114.717.312,42		1.114.717.312,42	22,21%
Infraestructuras	276.937.196,37	7.644.165,04	284.581.361,41	5,67%
Movilidad y Transportes	502.016.964,04	281.489.360,67	783.506.324,71	15,61%
Relación con la Ciudadanía	19.079.405,68		19.079.405,68	0,38%
Salud	83.275.568,87	52.195.945,23	135.471.514,10	2,70%
Seguridad y Emergencias	516.109.503,25		516.109.503,25	10,28%
Servicios Sociales	292.689.612,72		292.689.612,72	5,83%
Turismo	22.305.963,45		22.305.963,45	0,44%
Urbanismo	188.558.029,78		188.558.029,78	3,76%
Vivienda	47.594.362,91	233.311.873,02	280.906.235,93	5,60%
Administración de la Ciudad	650.525.364,07		650.525.364,07	12,96%
	4.374.574.096,65	644.067.489,08	5.018.641.585,73	100,00%

Vease Anexo 4

1.3. Sistema de Cartas de Servicios

Las Cartas de Servicios son los documentos a través de los cuales las diferentes unidades del Ayuntamiento de Madrid establecen y comunican a la ciudadanía los servicios que ofrecen y en qué condiciones; la responsabilidad y compromiso de prestarlos con unos determinados estándares de calidad; los derechos de los ciudadanos en relación con esos servicios; las responsabilidades que, como contrapartida, contraen al recibirlos; y los sistemas de participación, con el objetivo de garantizar una mejora continua de los servicios públicos y de fomentar la participación ciudadana en la evaluación de la calidad municipal.

El Ayuntamiento de Madrid se encuentra en un proceso de desarrollo, implantación y gestión de su **Sistema de Cartas de Servicios**, constituido a través del *Decreto del Alcalde, de 15 de noviembre de 2005, por el que se regula el Sistema de Cartas de Servicios en el Ayuntamiento de Madrid*, que se configura como un elemento estratégico en su proceso continuo de mejora y modernización y como una herramienta fundamental del Observatorio de la Ciudad para la evaluación de la calidad de la gestión municipal.

Las Cartas de Servicios son **aprobadas** mediante Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, que es publicado en el "Boletín del Ayuntamiento de Madrid" y **deben contener**, expresando de forma clara, sencilla y comprensible para los ciudadanos:

- El compromiso institucional con la calidad y el propósito de la Carta.
- Los datos identificativos del órgano directivo y de unidad prestadora de los servicios objeto de la Carta.
- Los derechos de los ciudadanos en relación con los servicios y sus responsabilidades.
- Los mecanismos y modalidades de participación de los ciudadanos, entre los que destacará el "Sistema de Sugerencias y Reclamaciones".
- Una referencia actualizada de la normativa reguladora relevante de las prestaciones y servicios incluidos en la Carta.
- Los **servicios** objeto de la Carta, especificando su carácter gratuito o su sujeción a tasas o precios públicos.
- Los niveles de calidad con los que el órgano directivo se compromete a prestar esos servicios (**compromisos**).

- Los datos de localización y contacto del órgano directivo responsable y de las dependencias donde se prestan los servicios, las formas de acceso y, en su caso, los medios de transporte.

Puesto que se trata de documentos públicos dirigidos a la ciudadanía, para su mayor conocimiento y accesibilidad, las Cartas de Servicios son **difundidas** a través de la página web municipal, la Intranet municipal AYRE y el resto de canales establecidos de atención al ciudadano, pudiendo la unidad responsable de cada carta, llevar a cabo las acciones divulgativas que estime más convenientes y eficaces.

Cartas de Servicios del Ayuntamiento de Madrid 2006

Cartas de Servicios aprobadas	
<ol style="list-style-type: none"> 1. SAMUR-Protección Civil 2. Teléfono 010 Línea Madrid 3. Oficina del Defensor del Contribuyente 4. Sugerencias y Reclamaciones de Madrid Salud 5. Bomberos 	<ol style="list-style-type: none"> 6. Fomento del Asociacionismo 7. Servicios Deportivos 8. Atención al Menor de Policía Municipal 9. Clases y Escuelas Deportivas 10. Actividades de Competición Deportiva 11. Medicina Deportiva

Cartas de Servicios en elaboración	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Atención Integral al Contribuyente ▪ Instituto de Adicciones ▪ Atención e Información Turística ▪ Oficinas de Atención al Ciudadano Línea Madrid 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Teleasistencia Domiciliaria ▪ Análisis Clínicos ▪ Reconocimientos Médicos Laborales ▪ Prestaciones Sociales ▪ Consumo

Las 11 Cartas de Servicios aprobadas en 2006 en el Ayuntamiento de Madrid contienen todos los elementos previstos en el *Decreto* de 2005. Resulta necesario destacar a este respecto, que con el fin de poder comprobar el grado de cumplimiento de los compromisos establecidos, se definieron para cada uno de ellos y se recogieron en el

texto de la Carta, una serie de indicadores. Para su seguimiento se ha desarrollado una aplicación Web que, como en el caso del Sistema de Indicadores Clave, permite la edición de los elementos del sistema (Áreas de Acción, Cartas de Servicios, compromisos), la actualización de los datos de los indicadores de forma descentralizada desde cada una de las Áreas de Gobierno y su publicación a través de la Intranet ayre y del sitio Web www.munimadrid.es.

1.4. Sistema de Evaluación de la Percepción Ciudadana

Con la finalidad de satisfacer las demandas ciudadanas desde un modelo de gestión de calidad caracterizado por la transparencia y la participación social, el Ayuntamiento de Madrid ha puesto en marcha el Sistema de Evaluación de la Percepción Ciudadana, destinado a conocer y evaluar las necesidades de la población y su grado de satisfacción con los servicios municipales.

En el marco de esta nueva cultura de gestión, que prioriza el conocimiento de la opinión ciudadana para el diseño de las políticas, se inscribe el desarrollo de estudios de diferentes tipos:

- **Estudios de demandas y necesidades de los ciudadanos**, que permiten conocer de forma periódica las necesidades y las prioridades de los ciudadanos respecto de los servicios públicos.
- **Estudios de opinión sobre la gestión y los servicios municipales**, cuyo objetivo es averiguar distintos aspectos relacionados con la calidad de vida en la ciudad, así como conocer el grado de satisfacción pública con la gestión municipal.
- **Estudios de satisfacción con servicios municipales específicos**, enfocados a conocer la opinión de los usuarios de los servicios municipales concretos.

A través de los diferentes tipos de estudios que desarrolla, el Sistema de Evaluación de la Percepción Ciudadana se interrelaciona con el **Modelo de participación ciudadana de la ciudad de Madrid** el cual establece el marco jurídico, condiciones, mecanismos y espacios para un ejercicio efectivo de la participación ciudadana, para lo cual:

.- Establece los instrumentos para garantizar que los **derechos ciudadanos más directamente implicados en la participación** se puedan ejercer eficazmente: el derecho de información sobre la gestión de las competencias y servicios municipales; el derecho de petición; el derecho de participación de los vecinos y entidades ciudadanas en los órganos del Ayuntamiento; el derecho de iniciativa y propuesta ciudadana; el derecho a la consulta ciudadana; el derecho a la audiencia pública y la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.

.- Desarrolla la participación presupuestaria a través de los **Planes Especiales de Inversión y Actuación Territorial**. El propósito de los mismos es, mediante el diagnóstico participado de la situación y necesidades de determinados distritos, procurar el equilibrio territorial y social de estos con el conjunto de la ciudad a través de un programa extraordinario de inversiones, consignado para cada año de vigencia de los Planes en un Anexo de los presupuestos.

La metodología para la elaboración del Plan Especial de Inversiones se basa en tres premisas consideradas básicas para la consecución de sus objetivos:

- El diagnóstico participado de la situación y necesidades del distrito.
- La incorporación del movimiento ciudadano en todo el proceso de desarrollo del Plan.
- La toma de decisiones consensuada.

.- Plantea como uno de sus objetivos principales el **fomento del asociacionismo**, para lo cual, establece el Registro de Entidades y arbitra instrumentos tales como la declaración de utilidad pública municipal; las ayudas y subvenciones, otorgadas con arreglo a los principios de objetividad, concurrencia y publicidad; la colaboración entre las entidades asociativas y el Ayuntamiento a través de convenios; ...

.- Establece los **órganos permanentes para la participación ciudadana**: el Consejo Director de la Ciudad, los Consejos Sectoriales y los Consejos Territoriales de los Distritos.

.- Incorpora las **nuevas tecnologías de la información y la comunicación** al servicio de la participación ciudadana.

El Sistema de Evaluación de la Percepción Ciudadana cumple su función impulsando dos líneas de actuación complementarias: de un lado, la realización propia de encuestas de opinión periódicas generales y específicas, y, de otro, la construcción del Banco de Estudios de Evaluación de la Percepción Ciudadana, diseñado para recoger todas las investigaciones desarrolladas en este ámbito por cualquier órgano municipal.

La primera línea se ha iniciado con la realización de la **“Encuesta sobre Calidad de Vida en la Ciudad y Satisfacción con los Servicios Públicos 2006”**, puesta en marcha con la doble finalidad de ser un instrumento útil para la mejora de la gestión y la adaptación de los servicios a las preferencias de los ciudadanos, y también de constituir un elemento de participación para recoger con sensibilidad el nivel de satisfacción pública con los servicios municipales. Incluye contenidos relacionados sobre tres aspectos centrales:

- La definición de la agenda pública y la apreciación de la calidad de vida en la ciudad.
- Los servicios públicos, considerando no sólo los niveles de satisfacción, sino también la prioridad que les otorgan los ciudadanos.
- Las mejoras y demandas de la ciudadanía para los servicios considerados prioritarios.

FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA SOBRE CALIDAD DE VIDA EN LA CIUDAD Y SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS PÚBLICOS 2006

Ámbito: Municipio de Madrid.

Universo: encuesta dirigida a residentes, sean nacionales o extranjeros, mayores de 18 años, que estén empadronados o no, que vivan habitualmente en la ciudad de Madrid la mayor parte del año, desde al menos 6 meses antes de la fecha de la entrevista.

Tamaño y distribución de la muestra: 2.500 entrevistas seleccionadas mediante muestreo aleatorio estratificado por Distrito Municipal, con selección al azar de secciones electorales dentro de cada distrito y cumplimentación de cuotas de sexo y edad en el marco de la última unidad de conglomerado (ruta).

Error muestral: para un nivel de confianza del 95,5% (dos sigmas), y $P=Q$, el error real es de $\pm 2'0\%$ para el conjunto de la muestra y en el supuesto de muestreo aleatorio simple.

Iniciado el proceso de seguimiento de las Cartas, se pone de manifiesto la difícil medición de algunos de ellos. En esta Memoria, al enunciarse los compromisos de calidad recogidas en las Cartas de Servicio de las Áreas de Acción, se han recogido los indicadores más relevantes y cuya medición efectiva se está realizando.

Método de recogida de la información: mediante cuestionario estructurado y precodificado con algunas preguntas abiertas, administrado personalmente en el domicilio de los entrevistados. La duración media de administración del borrador de cuestionario se estima en 35 minutos.

Pre-test: 50 entrevistas.

Tratamiento de la información: análisis estadístico con SPSS.

Desde el Observatorio de la Ciudad se continuará realizando encuestas generales de este tipo en futuros ejercicios, con el objetivo de disponer de un instrumento estable de análisis de la evolución de la percepción ciudadana mediante la construcción de series temporales. La información obtenida se verá complementada con estudios específicos sobre aspectos de especial relevancia para Madrid, en función de las necesidades derivadas de la propia dinámica de la ciudad a lo largo del tiempo.

La segunda línea de actuación está constituida por el desarrollo del **Banco de Estudios de Evaluación de la Percepción Ciudadana**, creado por *Decreto del Alcalde de 24 de julio de 2006*, como instrumento del Observatorio de la Ciudad para centralizar la información recogida por los distintos órganos municipales sobre la opinión de los ciudadanos respecto a los servicios de su competencia.

De este modo, y con el objetivo de articular más eficaz y eficientemente todas las iniciativas promovidas en este sentido, cualquier unidad que emprenda un estudio relacionado con las necesidades, expectativas y satisfacción con los servicios municipales, remitirá, previamente a su realización, la correspondiente ficha técnica y, al finalizar, enviará al Banco el informe de conclusiones y resultados, poniendo así a disposición de toda la organización municipal la información obtenida haciendo, por tanto, de la gestión del conocimiento una práctica habitual del Ayuntamiento.

Banco de Estudios de Evaluación de la Percepción Ciudadana
2006

TÍTULO	ÁREA TEMÁTICA	ÓRGANO PROMOTOR	FECHA RECOGIDA INFORMACIÓN
Estudio de satisfacción de los usuarios de la Oficina de Atención Integral al Contribuyente de la Agencia Tributaria Madrid	Administración de la Ciudad	Agencia Tributaria Madrid	Marzo 2006
Encuesta de satisfacción de los usuarios de los servicios prestados por la Oficina del Defensor del Contribuyente	Administración de la Ciudad	Oficina del Defensor del Contribuyente	Octubre - diciembre 2006
Análisis de las características, necesidades y preferencias de los alumnos adultos, menores de 65 años, de las actividades dirigidas de la Instalación Deportiva Municipal Cerro de Almodóvar	Deporte	Distrito de Villa de Vallecas Centro Deportivo Municipal Cerro de Almodóvar	Diciembre 2006
Estudio sociológico de los adolescentes y jóvenes del distrito de Latina	Deporte	Distrito de Latina	Noviembre - diciembre 2006
Estudio de Percepción sobre la implantación de Códigos de Buenas Prácticas en materia de protección al consumidor	Desarrollo Económico y Tecnológico	D.G. de Comercio y Consumo	Junio - julio 2006
Barómetro Municipal de Consumo	Desarrollo Económico y Tecnológico	D.G. de Comercio y Consumo	Enero-marzo 2006
Evaluación del impacto comercial y de la evolución de la percepción de los consumidores del servicio público de mercados, producido por la modernización, remodelación y mejoras introducidas en los mercados de Guzmán el Bueno, Numancia y Tetúan en ejecución del Plan de Innovación y Transformación de los Mercados Municipales	Desarrollo Económico y Tecnológico	D.G. de Comercio y Consumo	Abril - junio 2006

Encuesta de satisfacción sobre el Estudio Básico de Salud	Salud	Madrid Salud	Diciembre 2006
Encuestas de Satisfacción con el Servicio Telefónico 010	Relación con la Ciudadanía	D.G. de Calidad y Atención al Ciudadano	6-16 julio 2006 4-12 diciembre 2006
Moratalaz Participa	Relación con la Ciudadanía	D.G. de Participación Ciudadana	Septiembre - octubre 2006
Retiro Participa	Relación con la Ciudadanía	D.G. de Participación Ciudadana	Mayo - junio 2006
Salamanca Participa II	Relación con la Ciudadanía	D.G. de Participación Ciudadana	Abril - mayo 2006
Agenda 21. Consulta ciudadana sobre el plan de acción de los distritos de Arganzuela, Barajas, Carabanchel, Chamartín, Chamberí, Ciudad Lineal, Fuencarral-El Pardo, Hortaleza, Latina, Moncloa-Aravaca, Moratalaz, Puente de Vallecas, Retiro, Salamanca, San Blas, Vicálvaro, Villa de Vallecas y Villaverde	Relación con la Ciudadanía	D.G. de Participación Ciudadana D.G. de Sostenibilidad y Agenda 21	2006
La problemática del tejido asociativo del Distrito de Latina: necesidades y demandas	Relación con la Ciudadanía	Distrito de Latina	Septiembre - octubre 2006
Criterios estratégicos para la revitalización del Centro histórico de Madrid	Urbanismo	D.G. de la Oficina de Centro	Enero-febrero 2006

(Véase Anexo 5)

1.5. Sistema de Sugerencias y Reclamaciones

Ante la necesidad de atender las crecientes demandas sociales, las entidades locales han sabido adaptar su modo de funcionamiento potenciando el **derecho fundamental** de la ciudadanía a participar en los asuntos públicos, haciéndose más receptivas y mejorando la calidad de los servicios que ofrecen. Así, la *Ley 57/2003, de 6 de diciembre, de medidas para la Modernización del Gobierno Local*, señala la necesidad de ofrecer a los ciudadanos nuevos métodos de participación, especialmente en las grandes ciudades, en las que existe mayor dificultad de comunicación con los responsables públicos.

Por ello, y entre otros medios, el Ayuntamiento de Madrid dispuso la creación de la **Comisión de Sugerencias y Reclamaciones** para la defensa de los derechos de los vecinos ante la Administración municipal, formada por representantes de todos los grupos políticos que integran el Pleno.

En este contexto, la Organización municipal implantó, en marzo de 2005, un **Sistema de Sugerencias y Reclamaciones**, creado por el *Decreto del Alcalde de 17 de enero de 2005*, como un instrumento para garantizar el ejercicio del derecho de los ciudadanos e instituciones públicas y privadas a participar en la gestión pública, permitiéndoles presentar propuestas de mejora de los servicios prestados por el Ayuntamiento de Madrid y reclamaciones por tardanzas, desatenciones, incidencias o cualquier otra anomalía en el funcionamiento de las mismas, con el compromiso de dar una respuesta rápida a las cuestiones planteadas.

Este Sistema se integra dentro de las actividades de atención al ciudadano del Ayuntamiento de Madrid, las cuales engloban todos los procedimientos, medios y canales que la Organización municipal facilita a los ciudadanos para el ejercicio de sus derechos, el cumplimiento de sus obligaciones y el acceso a los servicios públicos.

Por ello, todas las personas físicas o jurídicas, vecinos o no de la ciudad de Madrid, tienen acceso al Sistema de Sugerencias y Reclamaciones, pudiendo dirigirse de forma individual o colectiva a la Administración municipal para hacerle llegar sus quejas, propuestas e iniciativas de mejora sobre los servicios prestados o sobre cuestiones de competencia municipal y de interés local.

El Ayuntamiento de Madrid pone a disposición, para ello, distintos canales a través de los cuales el ciudadano puede formular de forma presencial, telefónica, por Internet, o bien por fax y correo ordinario, sus sugerencias y reclamaciones. Con independencia de la vía de comunicación utilizada por el interesado, las sugerencias y reclamaciones formuladas se registran en la aplicación informática establecida al efecto, SYR, la cual hace posible su tramitación; permite dar respuesta de forma personalizada y con rapidez; facilita la consulta a los propios gestores y a los ciudadanos sobre el estado de tramitación; y proporciona estadísticas e informes.

Un caso concreto de reclamaciones y sugerencias son las relativas a los servicios tributarios municipales y a los procedimientos administrativos de esta naturaleza, para las cuales se ha creado un órgano especializado: la **Oficina del Defensor del Contribuyente**. Este Organismo, regulado por el *Decreto del Alcalde, de 9 de julio de 2004*, actúa como intermediario entre el contribuyente y la Administración municipal,

resolviendo todas aquellas cuestiones que éste formule en materia de impuestos y tasas municipales o contribuciones especiales y cuyas actuaciones se recoge en la Memoria anualmente elaborada.

Sugerencias y Reclamaciones 2006 (datos SYR)

Entradas en SYR	33.878
Avisos, peticiones de información, de otras organizaciones, ...	5.325
Sugerencias y Reclamaciones	28.543

Canales de entrada	
010 Lineamadrid	25,7%
munimadrid.es	56,8%
Presencial	17,5%

ÁREAS DE ACCIÓN		%
	Administración de la Ciudad	1,3%
	Cohesión Social (1)	0%
	Cultura	2,9%
	Deporte	6,5%
	Desarrollo Económico y Tecnológico	0,4%
	Educación y Juventud	1,5%
	Empleo (2)	0%
	Espacios Públicos y Medio Ambiente	37,5%
	Infraestructuras (2)	0,6%

	Movilidad y <i>Transportes</i> (2)	29,6%
	Relación con la Ciudadanía	3,9%
	Salud	1,8%
	Seguridad y Emergencias	8,2%
	Servicios Sociales	1,5%
	Turismo	0,1%
	Urbanismo	4,3%
	Vivienda (2)	0%

Véase Anexo 6.

(1) Las SyR relativas a Cohesión Social se calificaban dentro de la materia Servicios Sociales.

(2) En 2006 la Agencia para el Empleo y las Empresas Públicas tramitan fuera de SYR.



2. Mapa Estratégico

En este apartado se detallan los 4 ejes estratégicos que han definido la política municipal durante 2006, así como los objetivos estratégicos en los que se despliegan estos ejes y los indicadores establecidos para evaluar su cumplimiento. Estos indicadores han quedado incorporados al "Sistema de Indicadores Clave" del Observatorio de la Ciudad.

2.1. Entorno y Convivencia

A través de este eje estratégico denominado "Entorno y Convivencia" se pretende desarrollar y consolidar en Madrid un entorno urbano de calidad, sostenible, seguro, saludable, culto y socialmente cohesionado, que contribuya al bienestar de los ciudadanos, permitiéndoles disfrutar de las oportunidades que brinda la ciudad y haciendo más fácil la vida en ella.

El desarrollo del eje estratégico "Entorno y convivencia" se orienta por los siguientes **criterios de actuación**:

- Entorno **seguro** derivado de una actuación policial eficaz y fortalecido con **medidas de prevención integrales** que incidan en los aspectos económicos, sociales, educativos, culturales y urbanísticos.
- Entorno **protegido** por unos servicios de seguridad y de emergencias de respuesta rápida y eficaz.
- Entorno con un **paisaje limpio, cuidado, atractivo y acogedor**.
- Entorno **sostenible** favorecido por el fomento del transporte público y la aplicación de **medidas rigurosas** que mejoren el medioambiente.
- Entorno con una **movilidad ágil y segura** donde el peatón sea el protagonista.
- Entorno **solidario** que de respuesta a las necesidades sociales de los individuos y las familias.
- Entorno **que acoja la diversidad** y potencie los derechos de todos los ciudadanos sea cual sea su origen y condición.

- Entorno **saludable** que asegure el bienestar de todos los ciudadanos mediante el desarrollo de políticas de salud pública y planes de prevención y promoción de la salud.
- Entorno con **infraestructuras renovadas** que potencien la integración territorial de la ciudad y su equilibrio social.
- Entorno confortable con un **urbanismo que concilie el vanguardismo con la habitabilidad y comodidad** para los ciudadanos y que facilite el **acceso a la vivienda**.
- Entorno con amplias **posibilidades de acceso a la cultura y al deporte** para todos los ciudadanos.

Objetivos del Eje estratégico “Entorno y Convivencia”

El eje Entorno y Convivencia se desarrolla a través de los siguientes **objetivos estratégicos**:

- **Convertir a Madrid en un modelo de ciudad sostenible.**
- **Promover un Madrid más verde, más limpio y con un paisaje urbano de calidad.**
- **Fortalecer un modelo de movilidad sostenible.**
- **Mantener un Madrid seguro donde el ciudadano se sienta protegido.**
- **Dar una respuesta excelente ante las situaciones de emergencia.**
- **Procurar el bienestar individual y familiar con unos servicios sociales accesibles y de calidad.**
- **Promover una ciudad socialmente cohesionada, que acoja a los nuevos madrileños y fomente la igualdad de oportunidades.**
- **Hacer de Madrid una ciudad cada vez más saludable.**
- **Fomentar la práctica del deporte.**
- **Dinamizar la vida cultural de la ciudad con una oferta atractiva para todos los ciudadanos.**
- **Facilitar el acceso a la vivienda.**
- **Promover Infraestructuras que mejoren la movilidad y la competitividad de la ciudad.**

E.1. Convertir a Madrid en un modelo de ciudad sostenible.

Este objetivo se encuentra dirigido a minimizar el impacto de la ciudad sobre el medio ambiente, haciendo que todas las políticas municipales se desarrollen con criterios de sostenibilidad, promoviendo el uso racional y eficiente de los recursos naturales, impulsando una cultura de respeto por el entorno y favoreciendo la participación ciudadana en la definición, aplicación y seguimiento de las políticas ambientales de la ciudad.

Para ello se han desarrollado las siguientes **iniciativas estratégicas**:

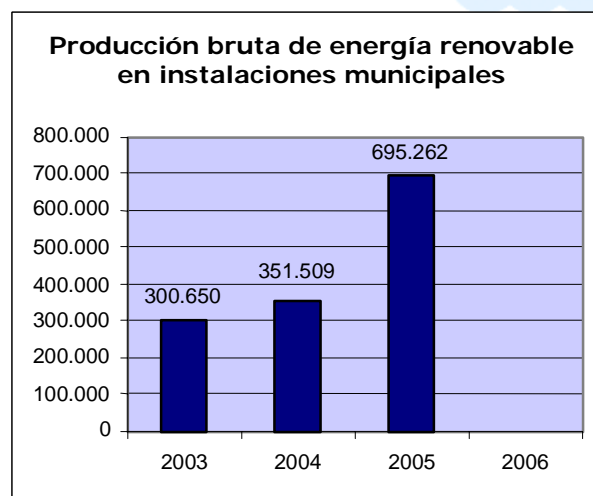
- Estrategia de uso Sostenible de la Energía y prevención del Cambio Climático.
- Implantación de la Agenda 21 Local.
- Plan de Infraestructuras para la Mejora Ambiental de la Calidad de las Aguas del Río Manzanares.
- Proyectos y Actividades de Sostenibilidad para Centros Educativos.

Los **indicadores estratégicos** que proporcionan información al Ayuntamiento de Madrid sobre el grado de cumplimiento de este objetivo son los siguientes:

Producción bruta de energía renovable en instalaciones municipales

Representa el volumen de energía limpia producida por las instalaciones municipales (Biometanización, Depuradoras, Plantas de tratamientos de Lodos y Residuos).

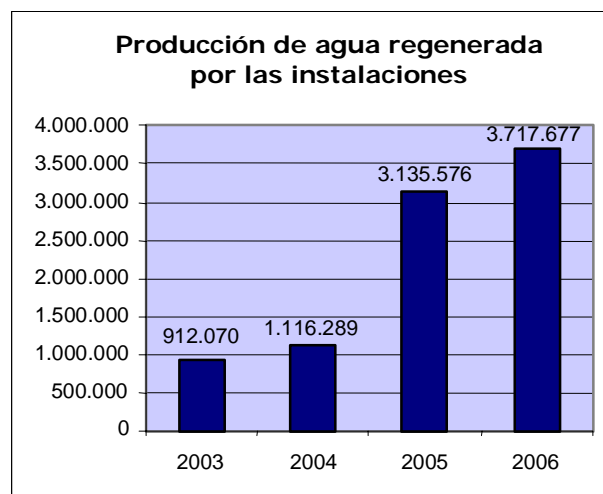
Unidad de medida: número de megawatios-hora.



Producción de agua regenerada por las instalaciones municipales

Representa la capacidad del municipio para producir agua regenerada para distintos usos alternativos al agua potable.

Unidad de medida: hectómetros cúbicos.



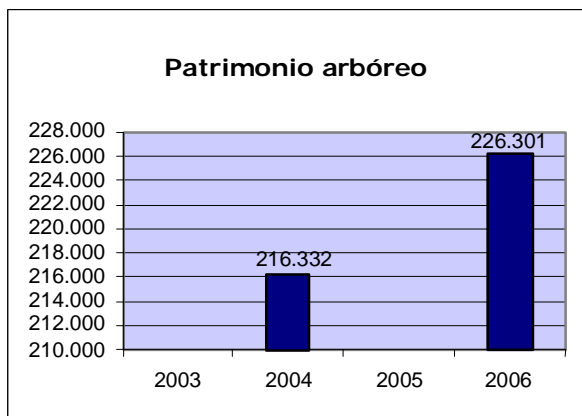
E.2. Promover un Madrid más verde, más limpio y con un paisaje urbano de calidad.

Este objetivo se centra en proporcionar al ciudadano un entorno atractivo, invitando al desarrollo de las actividades de ocio en el exterior, permitiéndole disfrutar de una ciudad limpia, cuidada, con un paisaje urbano armónico y estético y con unos niveles exigentes de control de la contaminación atmosférica, lumínica y acústica.

Respecto al mismo, también se han desarrollado una serie de **iniciativas estratégicas** que se detallan a continuación:

- Estrategia Local de la Calidad del Aire.
- Plan Municipal de Gestión de la Demanda del Agua (2005-2011).
- Mejora de la Calidad urbana de los Espacios Públicos.
- Más y mejores zonas verdes.
- Incremento del Patrimonio Arbóreo.
- Política de Residuos responsable.

Asimismo, se han establecido los siguientes **indicadores estratégicos**, cuya positiva evolución refleja los esfuerzos realizados por el Ayuntamiento en relación con la mejora del entorno urbano:



Patrimonio arbóreo

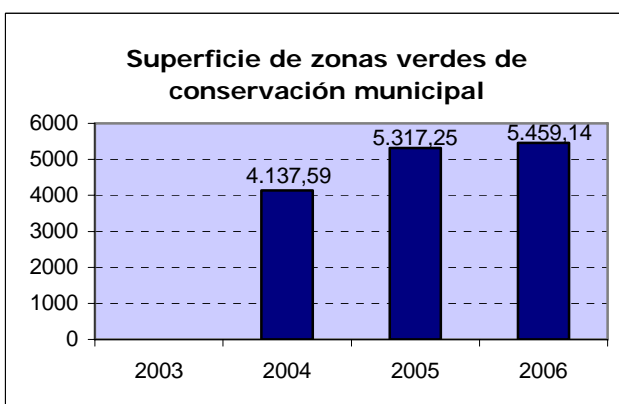
Representa el esfuerzo realizado por el Ayuntamiento de Madrid para conservar y aumentar el patrimonio arbóreo del municipio.

Unidad de medida: número de árboles existentes.

Superficie de zonas verdes de conservación municipal

Expresa la superficie de parques, jardines, zonas ajardinadas, etc en el municipio, conservada y mantenida por el Ayuntamiento.

Unidad de medida: hectáreas.



E.3. Fortalecer un modelo de movilidad sostenible.

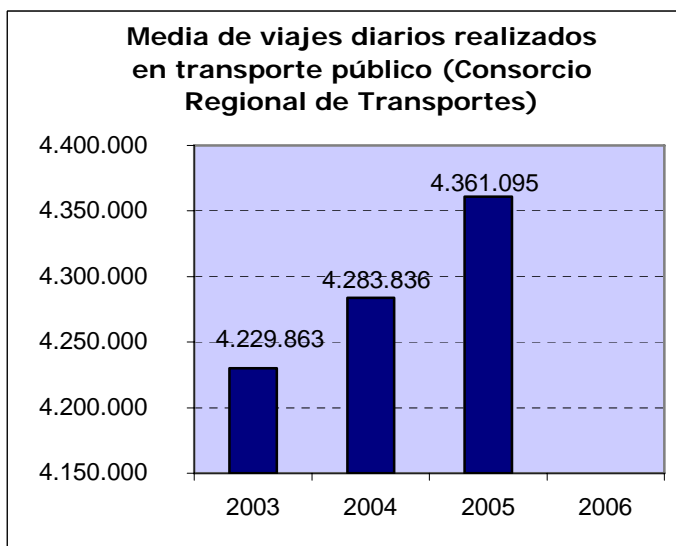
El fin último expresado en este objetivo es la mejora de la movilidad en la ciudad, buscando el equilibrio entre los medios de transporte más convenientes para el ciudadano y el entorno, priorizando el transporte público sobre el privado, potenciando el transporte subterráneo y recuperando espacios para el peatón.

Las **iniciativas estratégicas** desarrolladas por el Ayuntamiento de Madrid en este caso son:

- Racionalización del Aparcamiento Urbano.
- Promoción del transporte en vehículos de dos ruedas.
- El peatón protagonista de la movilidad en la ciudad.
- Creación del Cuerpo de Agentes de Movilidad.

- Mejoras en la flota de autobuses de la EMT.
- Desarrollo de intercambiadores de transporte urbano.
- Renovación de las líneas de metro más antiguas.
- Servicio de Taxi de Calidad.

Al igual que para los objetivos anteriores, el Ayuntamiento de Madrid ha establecido los siguientes **indicadores estratégicos** para la medición de su grado de cumplimiento:



Media de viajes diarios realizados en transporte público (Consortio Regional de Transportes)

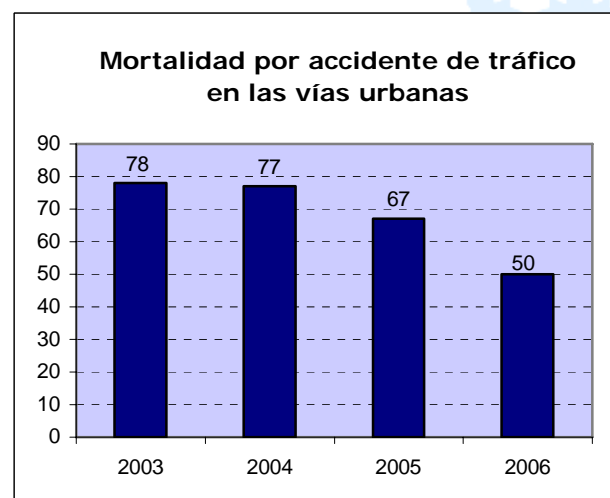
Promedio diario de viajes en transporte público efectuados en medios del Consorcio Regional de Transportes de Madrid (Metro, Renfe-Cercanías y Empresas de Autobuses Públicas y Privadas), durante el año.

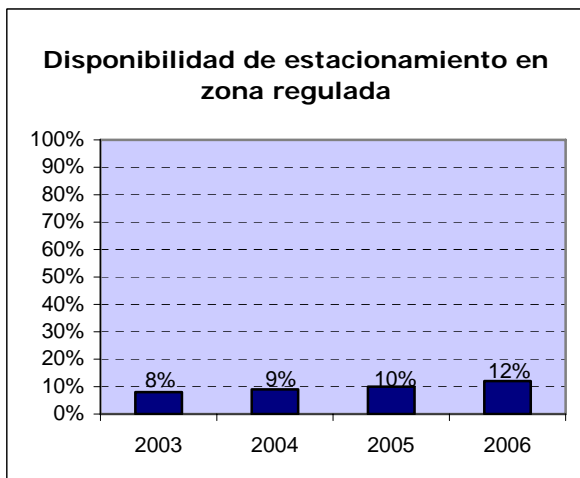
Unidad de medida: número de viajes.

Mortalidad por accidentes de tráfico en las vías urbanas

Evalúa el número de fallecidos por accidente de tráfico por alcance, desde el momento del accidente hasta las 24 horas siguientes.

Unidad de medida: número de personas.





Disponibilidad de estacionamiento en zona regulada

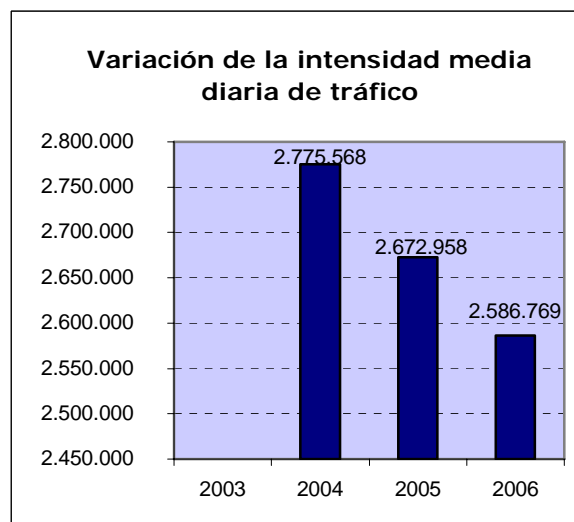
Expresa el número de plazas de aparcamiento en superficie disponibles en zona verde o azul, respecto al total de plazas reguladas en la almendra central.

Unidad de medida: porcentaje sobre el total de plazas.

Variación de la intensidad media diaria de tráfico

Indica el promedio diario de aforos de vehículos con respecto a los últimos doce meses. Se calcula a partir de datos obtenidos por 60 estaciones permanentes instaladas.

Unidad de medida: número de vehículos.



E.4. Mantener un Madrid seguro donde el ciudadano se sienta protegido.

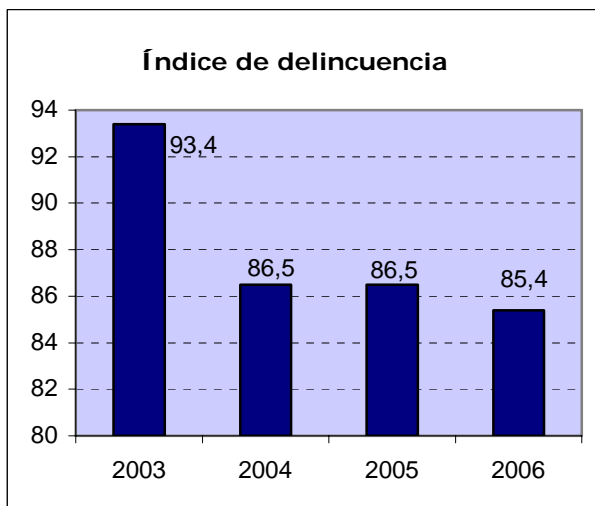
Este objetivo se orienta a la prevención del riesgo, reforzando la presencia policial en la calle, intensificando las medidas preventivas en las zonas y sectores más vulnerables con una policía municipal próxima que estimule la colaboración ciudadana.

Para ello, se han desarrollado las siguientes **iniciativas estratégicas**:

- Focalización de la Policía Municipal en labores de Seguridad.
- Focalización de la Policía Municipal en labores de Prevención y en la intervención con colectivos con problemáticas específicas.

- Establecimiento de canales permanentes de relación con el ciudadano.
- Implantación de Programas de Convivencia Vecinal.
- Implantación de un modelo de gestión operativo para la Policía Municipal.

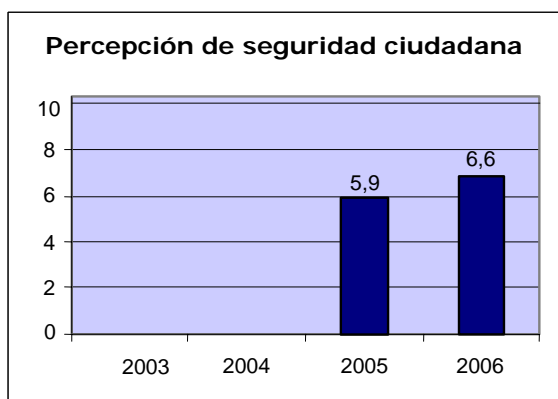
En relación con la medición del objetivo “Mantener un Madrid seguro donde el ciudadano se sienta protegido”, el Ayuntamiento de Madrid ha establecido dos **indicadores estratégicos**: el índice de delincuencia y la percepción de seguridad ciudadana. Así, la mejora de la seguridad en la Ciudad se observa en la notable disminución experimentada por el índice de delincuencia y en el aumento de la percepción de seguridad ciudadana.



Índice de delincuencia

Representa la tasa de delincuencia que existe en el municipio a partir de las denuncias presentadas.

Unidad de medida: número de delitos por 1000 habitantes.



Percepción de seguridad ciudadana

Expresa la opinión del ciudadano en lo referente a su sentimiento general de seguridad en la Ciudad de Madrid.

Unidad de medida: puntuación en escala de 1 a 10.

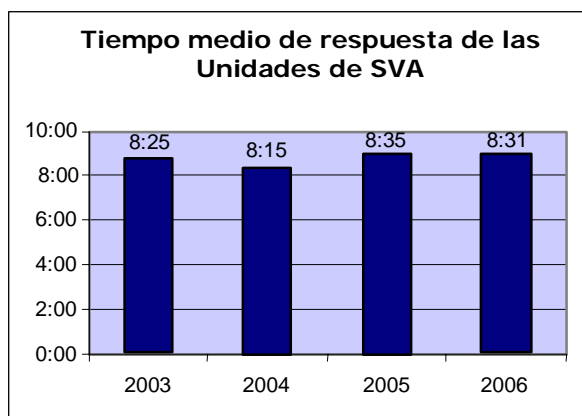
E.5. Dar una respuesta excelente ante las situaciones de emergencia.

Este objetivo va dirigido a intervenir con rapidez, profesionalidad y eficacia en todos los siniestros y accidentes minimizando sus consecuencias, coordinando los recursos del SAMUR- Protección Civil y el cuerpo de Bomberos.

Con este fin, se han realizado una serie de **iniciativas estratégicas** enumeradas a continuación:

- Creación de nuevas Bases SAMUR-Protección Civil.
- Mejora de las Infraestructuras.
- Renovación continua del Parque Móvil.
- Creación de la Unidad de Apoyo ante Desastres Ciudad de Madrid (UAD), para ayuda internacional.
- Elaboración de planes por áreas funcionales con la definición de objetivos e indicadores de gestión.
- Fortalecimiento de la capacidad ciudadana frente al fuego y otros riesgos.
- Nueva Central de Emergencias (CISEM).

El grado de cumplimiento de este objetivo se mide a través de los siguientes **indicadores estratégicos** en los que se aprecia una evolución favorable en el periodo 2006.



Tiempo medio de respuesta de las Unidades de SVA (soporte vital avanzado) de SAMUR

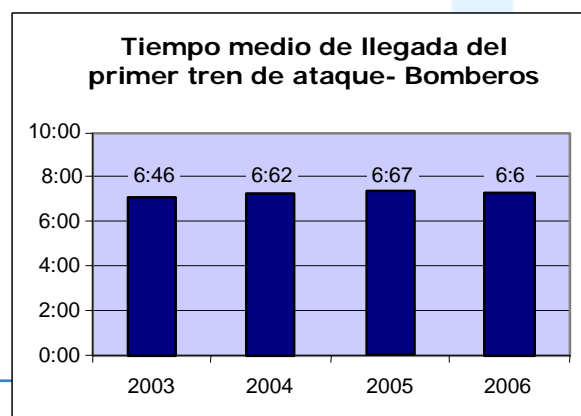
Representa el tiempo medio que transcurre entre la recepción de la llamada y la llegada al lugar de la emergencia de las Unidades de Soporte Vital Básico y Avanzado del SAMUR.

Unidad de medida: minutos.

Tiempo medio de llegada del primer tren de ataque - BOMBEROS

Expresa el tiempo medio de llegada del primer tren de ataque en intervenciones urgentes (incendios en edificaciones y accidentes) desde la recepción de la llamada hasta el lugar del siniestro.

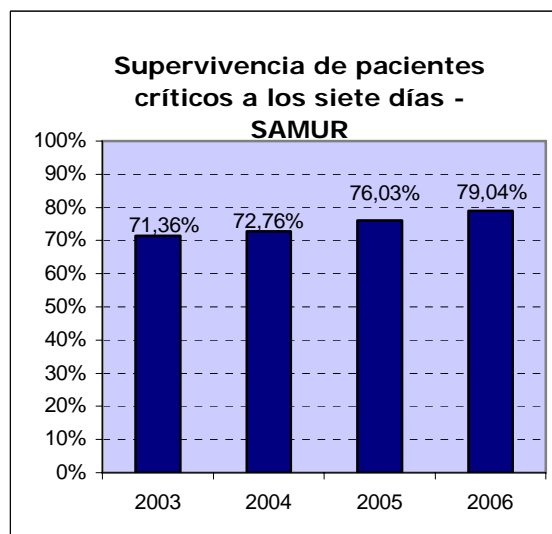
Unidad de medida: minutos.



Supervivencia de pacientes críticos a los siete días-SAMUR

Representa la proporción de pacientes críticos que se mantienen con vida 7 días después de la emergencia. Las estadísticas internas del SAMUR muestran que la supervivencia a los 7 días es un indicador clave para establecer la calidad global del servicio.

Unidad de medida: porcentaje sobre el total de pacientes críticos.



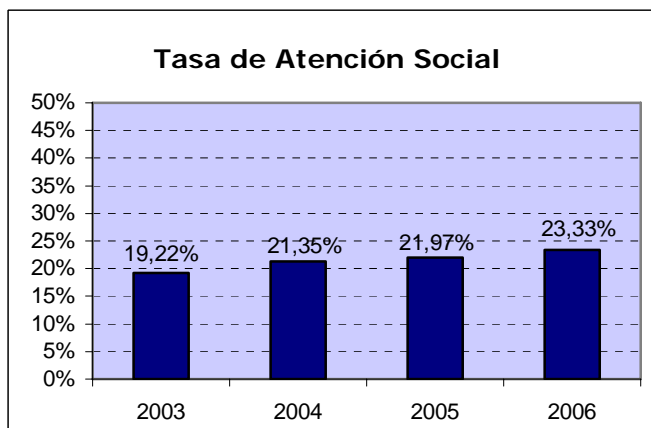
E.6. Procurar el bienestar individual y familiar con unos servicios sociales accesibles y de calidad.

Este objetivo se dirige a procurar el bienestar de todos los madrileños, con una red de recursos y servicios sociales cercanos que favorezcan la permanencia de las personas mayores en su medio, apoyen a la familia, promuevan el desarrollo integral de los menores y respondan a las necesidades de la juventud.

Respecto a este objetivo, las **iniciativas estratégicas** desarrolladas por el Ayuntamiento de Madrid son:

- Plan de Apoyo a la familia.
- Plan Municipal de apoyo integral a la infancia y adolescencia.
- Creación de los Centros de apoyo a la familias.
- Programa "Quedamos al salir de clase".
- Programa de apoyo y seguimiento socioeducativo a adolescentes en su medio de convivencia.
- Programa de implicación familiar en el cuidado y atención de los menores.
- Programa de acompañamiento social para la inserción sociolaboral de adolescentes en riesgo de exclusión social.
- Programa Primeros días.

Respecto a los **indicadores estratégicos** asociados a este objetivo, cabe destacar los siguientes:



Atención Social

Evalúa el alcance de la Atención Social realizada por la red de servicios sociales del Ayuntamiento de Madrid y su accesibilidad para los ciudadanos. La finalidad de este indicador es ofrecer una visión global de la intensidad de las actuaciones realizadas, y para ello, pone en relación el volumen de intervenciones sociales de todo tipo

(asistenciales, psicosociales, educativas, ayudas económicas, etc.) realizadas en el año, con el número de habitantes del municipio.

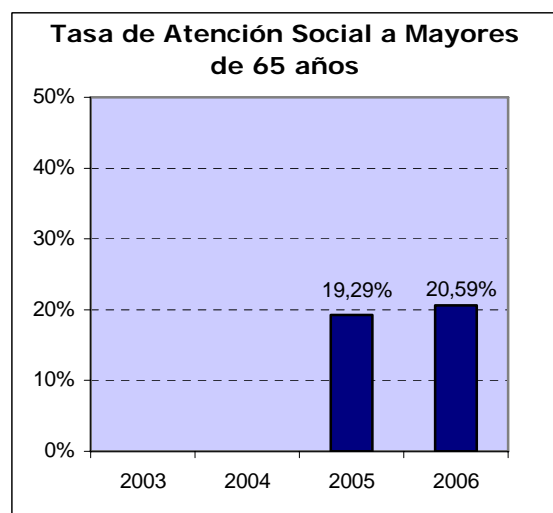
Unidad de medida: tasa (intervenciones sociales / población del municipio).

Atención Social a Mayores de 65 años

Expresa el porcentaje de personas mayores de 65 años que son beneficiarias de Atención Social específica para potenciar su autonomía personal e integración social, y con ello permitir la permanencia en su medio habitual de convivencia el mayor tiempo posible y en las condiciones físicas, psíquicas y sociales más favorables. Este indicador incluye todo tipo de prestaciones desarrolladas en el Programa de Mayores (Ayuda a

Domicilio, Telesistencia, Centros de Día, etc.) y compara el número global de beneficiarios con la población total de 65 o más años contabilizadas en el Padrón Municipal en el mismo periodo.

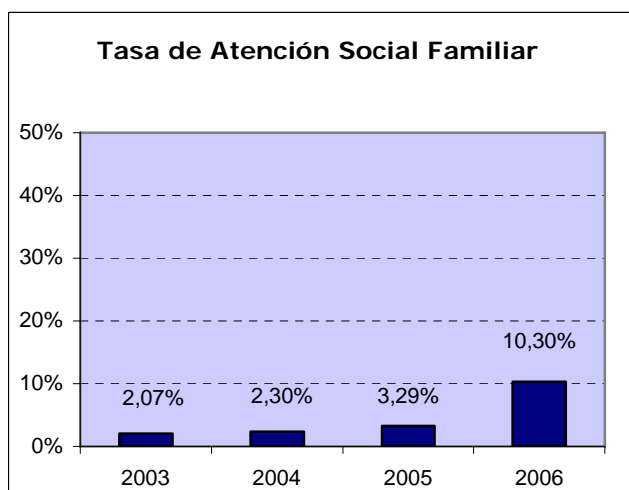
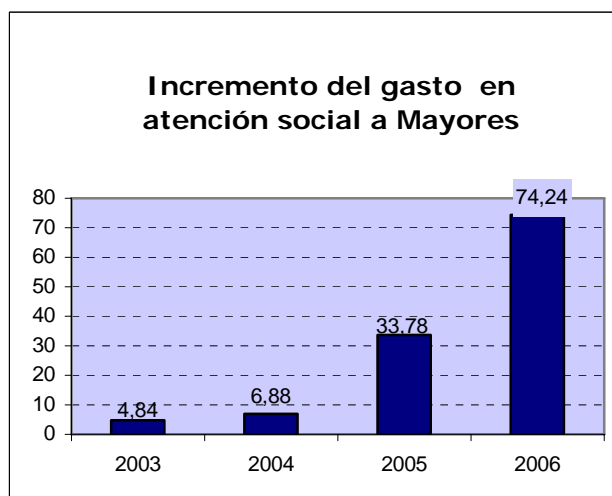
Unidad de medida: tasa (beneficiarios/población > 65 años).



Incremento del gasto en atención social a Mayores

Este indicador recoge las variaciones interanuales que el Ayuntamiento de Madrid realiza para la atención social a las personas mayores de 65 años del municipio. La atención social de este colectivo ha precisado un progresivo incremento en la asignación de recursos, no sólo por el crecimiento del segmento poblacional de 65 o más años, sino también por las necesidades derivadas de un sistema integral complejo dirigido a dar respuesta a las múltiples situaciones de este colectivo.

Unidad de medida: porcentaje.



Atención Social Familiar

Recoge el apoyo dado a las familias para que puedan desarrollar su función social y para favorecer la conciliación de la vida familiar y laboral. Con tal fin, este indicador suma el número de familias atendidas en recursos promovidos desde la Dirección General de Infancia y Familia y las familias con hijos atendidas en los Centros de Servicios Sociales de los Distritos, y

lo pone en relación con el número de familias con menores a su cargo, según Censo de Población de 2001.

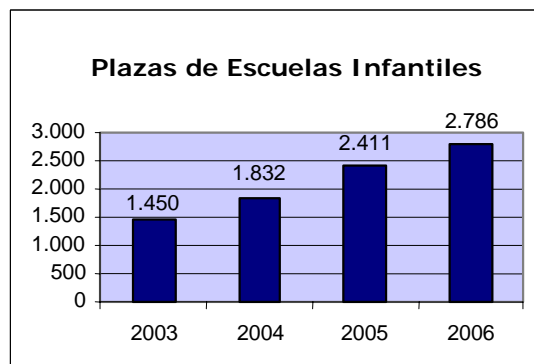
Unidad de medida: tasa (intervenciones / familias con hijos).

Plazas de Escuelas Infantiles Municipales

Recoge el número de plazas que el Ayuntamiento de Madrid tiene disponibles en cada periodo para ampliar la oferta educativa para niños de 0 a 3 años, complementando las labor de las familias y contribuyendo a la conciliación de la vida familiar y laboral. Las Escuelas Infantiles Municipales persiguen potenciar el

crecimiento de niños y niñas mediante el desarrollo global de sus capacidades, educando desde el respeto y la tolerancia, compensando desigualdades e integrando todas las diferencias y particularidades.

Unidad de medida: número de plazas.



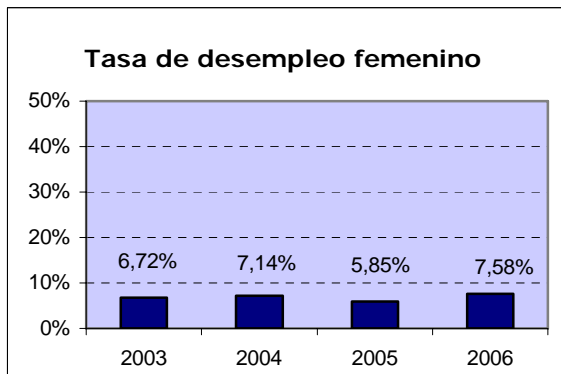
E.7. Promover una ciudad socialmente cohesionada, que acoja a los nuevos madrileños y fomente la igualdad de oportunidades.

Este séptimo objetivo se centra en impulsar el desarrollo de los derechos sociales, haciendo de Madrid un lugar de oportunidades para todos sus ciudadanos, sin importar el género, la raza, la religión, la nacionalidad, la opinión o cualquier otra condición social y/o personal.

Las **iniciativas estratégicas** desarrolladas a tal efecto son:

- II Plan par la igualdad entre hombres y mujeres de Madrid.
- Observatorio Municipal contra la violencia de género.
- Plan Madrid de Convivencia Social e Intercultural.

Ambas iniciativas contribuyen al cumplimiento de este objetivo, ya que los **indicadores estratégicos** determinados para su medición muestran la evolución positiva experimentada a lo largo de los últimos años, tal y como puede observarse en las siguientes gráficas:



Tasa de desempleo femenino

Expresa la proporción de mujeres desempleadas en relación a la población activa femenina.

Unidad de medida: porcentaje sobre la población activa femenina.

Integración laboral de la población de nacionalidad no española

Representa la proporción de trabajadores afiliados a la Seguridad Social de nacionalidad no española respecto al total, en el entendimiento de que el grado de incorporación efectiva al mercado de trabajo de la población extranjera refleja dos factores convergentes: la integración social de los nuevos madrileños, a través a través de una inserción laboral justa y fuera del ámbito de la economía sumergida, y su contribución al desarrollo económico de la ciudad.

Los datos proceden del Fichero General de Afiliación de la Tesorería General de la Seguridad Social, contabilizando a todos los trabajadores que se encuentran en situación de alta laboral o situación similar (incapacidad temporal, suspensión por regulación de empleo, desempleo parcial), y no incluyéndose a las personas en situación de desempleo, con convenios especiales, de empresas acogidas a planes de reconversión y que reciben ayuda en concepto de jubilación anticipada o en situación especial sin efecto en cotizaciones.

Unidad de medida: porcentaje de afiliados.





Población de nacionalidad no española atendida por los Servicios Sociales municipales

Indicador de carácter global que contabiliza el número de usuarios de nacionalidad no española atendidos por los Servicios Sociales en el año, con el objetivo de ofrecer una visión de la accesibilidad de los Servicios Sociales. Para ello, se incluyen en el cómputo las personas beneficiarias de actuaciones desarrolladas con esta población desde

todos los dispositivos de carácter general o especializado en los que se ofrece a los inmigrantes una atención normalizada en igualdad de condiciones que al resto de la población: Centros de Servicios Sociales, Centros de Atención a la Infancia, etc.

Unidad de medida: número de personas.

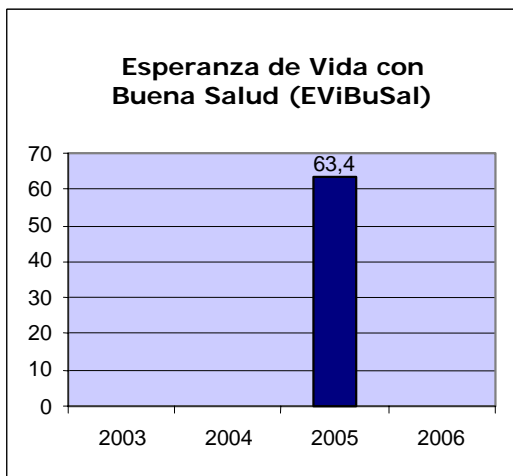
E.8. Hacer de Madrid una ciudad cada vez más saludable.

“Hacer de Madrid una ciudad cada vez más saludable” supone proteger la salud de los ciudadanos, incidiendo en la vigilancia epidemiológica, la seguridad alimentaria, la sanidad ambiental, la prevención de enfermedades y la promoción de hábitos saludables.

En relación a este objetivo se han desarrollado las siguientes **iniciativas estratégicas**:

- Estudios de la salud en la Ciudad de Madrid.
- Creación del Centro Madrid Salud Joven.
- Creación del Centro de Protección Animal.
- Puesta en marcha del Centro de Patología Dual.
- Creación del Servicio de Orientación Sociolaboral para drogodependientes.

Para la medición del grado de cumplimiento de este objetivo, el Ayuntamiento de Madrid ha establecido los siguientes **indicadores estratégicos**:



Esperanza de Vida con Buena Salud (EViBuSal)

Este indicador obtenido a través de la Encuesta de Salud en la Ciudad de Madrid, mide el número de años que se espera que viva con buena salud un niño nacido en Madrid durante el año. La esperanza de vida con buena salud es un indicador que se utiliza para distinguir entre los años de vida sin ninguna limitación de actividad y los años vividos con al menos una, por lo que se introduce el concepto de calidad

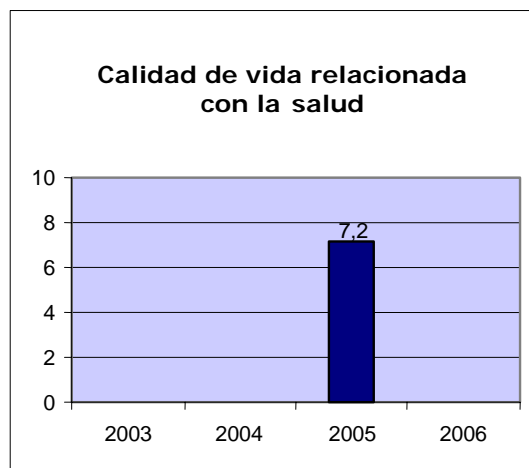
de vida: así, si la esperanza de vida con buena salud se incrementa más rápidamente que la esperanza de vida en una población, significa que la población no solamente vive más tiempo, sino que también vive una mayor parte de la vida sin discapacidad y, por tanto, con mayor calidad.

Unidad de medida: número de años.

Calidad de vida relacionada con la salud

Índice extraído a través de un cuestionario basado en la percepción subjetiva del estado de salud de los adultos y que valora nueve aspectos de la calidad de vida relacionada con la salud: estado general de salud, dolor, problemas emocionales, actividades cotidianas, apoyo social, actividades sociales, cambios en el estado de salud, forma física y calidad de vida.

Unidad de medida: puntuación en escala de 1 a 10.



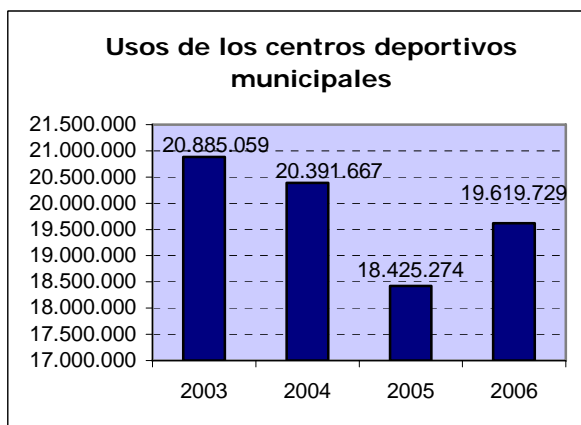
E.9. Fomentar la práctica del deporte.

Se trata de poner a disposición de los ciudadanos las instalaciones deportivas necesarias para promover la práctica de los deportes respondiendo a las necesidades de todos los grupos de edad y condiciones físicas.

En este sentido, el Ayuntamiento de Madrid ha desarrollado las siguientes **iniciativas estratégicas**:

- Incorporación de nuevas actividades y servicios deportivos.
- Escuela de Promoción Deportiva.
- Acciones para la promoción deportiva en la Ciudad de Madrid.
- Creación de Centros de Medicina Deportiva.
- Remodelación y ampliación de instalaciones deportivas.
- Puesta en funcionamiento de nuevas instalaciones deportivas: El Espinillo, Daoiz y Velarde, Entrevías, Sanchinarro, PAU de Carabanchel..
- Modernización de los servicios de gestión de taquilla de los Centros Deportivos Municipales.

Así, del mismo modo que para el resto de objetivos, se han establecido **indicadores estratégicos** que permitirán conocer su grado de cumplimiento: superficie de instalaciones deportivas por 1.00 habitantes, que ha mostrado un ligero aumento entre el 2005 y el 2006, y usos de los centros deportivos municipales, que después de una disminución en el 2004 y 2005 se ha ido recuperando en el 2006.



Usos de los centros deportivos municipales

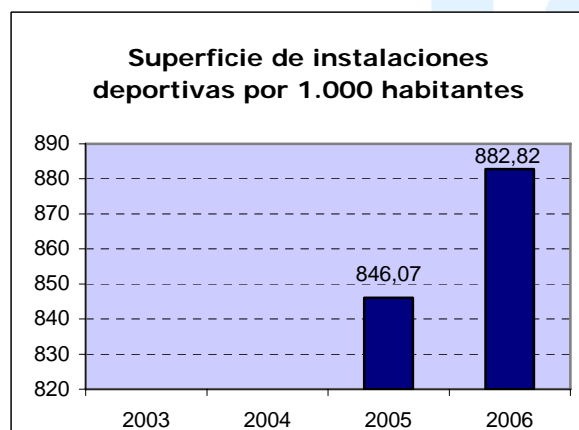
Calcula las veces que los usuarios de los centros deportivos municipales hacen uso de las instalaciones deportivas.

Unidad de medida: número de usos.

Superficie de instalaciones deportivas por 1.000 habitantes

Expresa la disponibilidad de las instalaciones deportivas de titularidad municipal en relación a la población del municipio.

Unidad de medida: número de m² por cada 1.000 habitantes.



E. 10. Dinamizar la vida cultural de la ciudad con una oferta atractiva para todos los ciudadanos.

El Ayuntamiento de Madrid expresa, a través de este objetivo, su voluntad de poner a disposición de todos los ciudadanos una oferta cultural amplia y plural, teniendo en cuenta la diversidad de las preferencias personales desarrollando para ello la red de bibliotecas, museos, espacios escénicos y centros culturales de los Distritos.

Para ello, se han establecido cuatro **iniciativas estratégicas**:

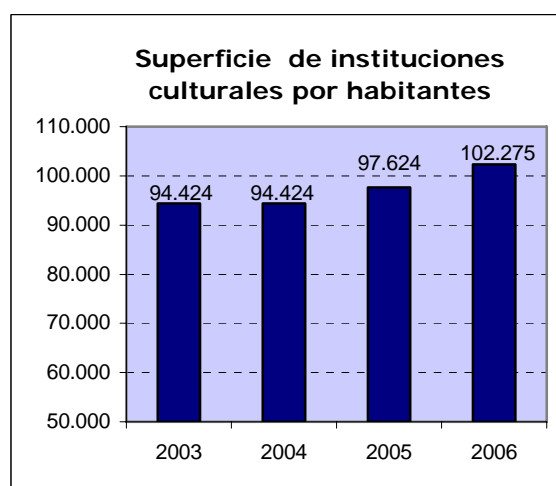
- Plan de renovación de infraestructuras culturales.
- Plan de creación de nuevas infraestructuras culturales.
- Acción cultural en el espacio público.
- Distrito Artes.

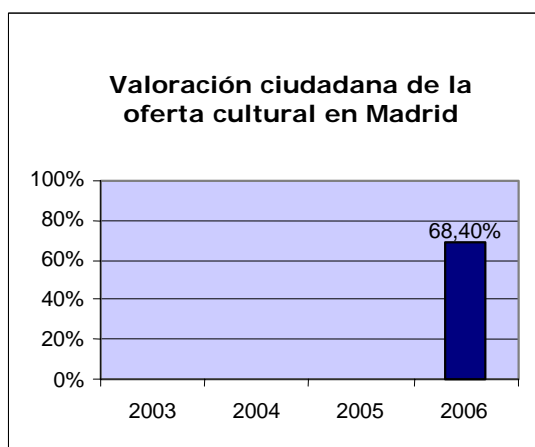
Los siguientes **indicadores estratégicos** que muestran la mejora gradual experimentada en el cumplimiento de dicho objetivo:

Superficie de instituciones culturales por habitantes

Permite determinar el crecimiento del conjunto de infraestructuras culturales de titularidad municipal con gestión centralizada a través del Área de Gobierno de Las Artes: bibliotecas públicas y especializadas, museos, archivo, hemeroteca, centros culturales metropolitanos, teatros, etc.

Unidad de medida: metros cuadrados.





Valoración ciudadana de la oferta cultural en Madrid

Expresa la opinión que tienen los residentes en Madrid respecto a la oferta cultural de la ciudad y se extrae de la Encuesta General de Percepción Ciudadana que realiza anualmente el Ayuntamiento de Madrid a través del Observatorio de la Ciudad.

Unidad de medida: porcentaje de valoraciones positivas.



Gasto municipal en cultura por habitante

Indica el esfuerzo del Ayuntamiento de Madrid para desarrollar la cultura en el municipio. El indicador se extrae del gasto corriente municipal (Área de Las Artes, empresa pública Madrid Arte y Cultura, Área de Hacienda) y descentralizado (Juntas de Distrito) en materia de cultura y se expresa en ratio por habitante empadronado en la Ciudad de Madrid .

Unidad de medida: euros por habitante.

E.11. Facilitar el acceso a la vivienda.

Este objetivo va dirigido al desarrollo de una política que combine la construcción de viviendas de protección pública con criterios de calidad, innovación y sostenibilidad en los nuevos desarrollos urbanos y la rehabilitación de viviendas en el centro urbano accesibles y atractivas para los más jóvenes.

Así, las **iniciativas estratégicas** desarrolladas en este sentido se concretan en las recogidas a continuación:

- Agencia Municipal de Alquiler.
- Servicio de Inspección de Vivienda Municipal (SIVIM).
- Promoción de vivienda nueva en venta.
- Promoción de vivienda nueva en alquiler.

Para su medición, el Ayuntamiento de Madrid ha establecido los siguientes **indicadores estratégicos**:



Viviendas protegidas promovidas en alquiler por la EMVS

Del total de viviendas protegidas promovidas por la Empresa Municipal de la Vivienda y el Suelo (EMVS), este indicador recoge el número de viviendas con destino a ser alquiladas, tanto en fase de proyecto como ya terminadas.

Unidad de medida: número de viviendas.

Viviendas gestionadas por la Agencia Municipal de Alquiler

Representa el número de viviendas en las que el Ayuntamiento ha ejercido de mediador entre propietarios e inquilinos por medio de la Agencia Municipal de Alquiler.

Unidad de medida: número de viviendas.





Viviendas protegidas promovidas en venta por la EMVS

Número total de viviendas protegidas promovidas por la Empresa Municipal de la Vivienda y el Suelo, incluyendo la promoción pública en régimen de venta, tanto en fase de proyecto como ya terminadas.

Unidad de medida: número de viviendas.

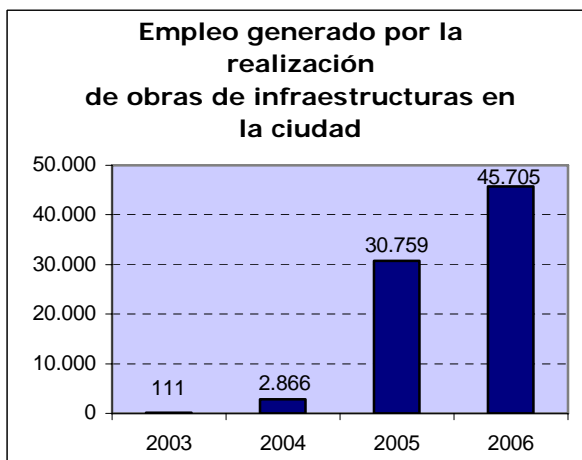
E.12. Promover Infraestructuras que mejoren la movilidad y la competitividad de la ciudad.

Este objetivo del Eje estratégico "Entorno y convivencia" se dirige a conseguir un Madrid territorialmente integrado con infraestructuras de comunicación que propicien su desarrollo económico y que hagan la ciudad más transitable y habitable recuperando espacios públicos para los ciudadanos.

Con este fin, el Ayuntamiento de Madrid se ha planteado las siguientes **iniciativas estratégicas**:

- Transformación urbana de la M-30.
- Desarrollo de infraestructuras viarias estructurantes de la ciudad.
- Implantación de Infraestructuras que potencian el transporte blando.

Los **indicadores estratégicos** asociados a este objetivo presentan los siguientes resultados:



Empleo generado por la realización de obras de infraestructuras en la ciudad

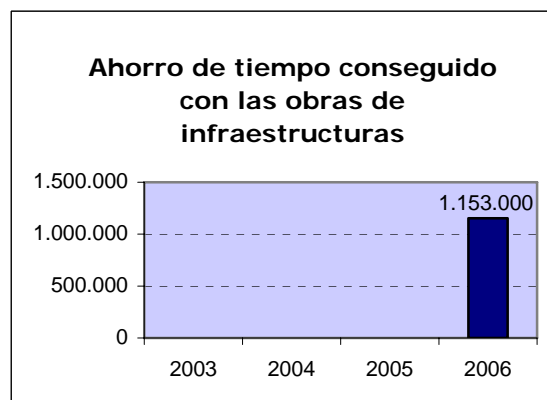
Registra el empleo creado como consecuencia de la realización de obras de infraestructuras. Para su cálculo, se aplica a Madrid el modelo utilizado en el proyecto europeo TRANSECON-2003, del que se desprende que por cada millón de euros invertidos en infraestructura, se generan treinta y dos empleos en la ciudad.

Unidad de medida: empleos generados.

Ahorro de tiempo conseguido con las obras de infraestructuras

Explica el beneficio para los ciudadanos en ahorro de tiempo estimado por año que generan las obras de infraestructura inauguradas.

Unidad de medida: número de horas por año.



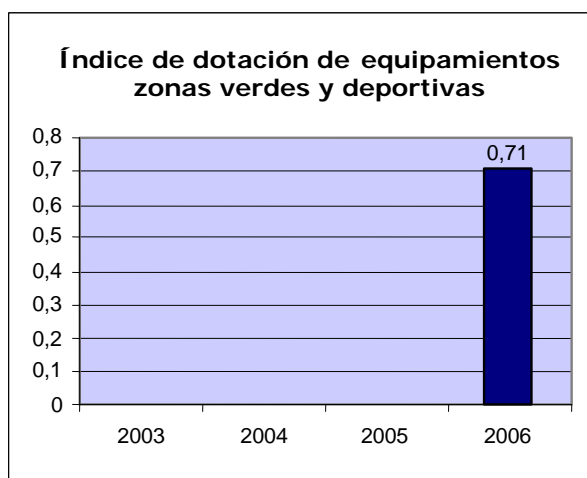
E.13. Desarrollar un modelo urbanístico propio para conseguir una ciudad de vanguardia y más habitable.

El último objetivo del eje Entorno y Convivencia se orienta a transformar Madrid mediante un urbanismo que equilibre la revalorización del patrimonio histórico con propuestas innovadoras que proyecten una imagen abierta y cosmopolita de la ciudad y con una distribución de espacios que hagan la vida en la ciudad más cómoda.

Con este fin, el Ayuntamiento de Madrid ha desarrollado las siguientes **iniciativas estratégicas**:

- La revitalización de la almendra central.
- La transformación de la antigua vía de circunvalación de la M-30 y el proyecto Madrid Río Manzanares.
- Desarrollos urbanísticos y otras operaciones relevantes.
- Planes especiales públicos.
- Creación de nuevos parques tecnológicos y desarrollo de una nueva ciudad financiera en el norte de la castellana.
- Nueva Ordenanza de tramitación de licencias urbanísticas.
- Plan de actuaciones de mejora del Inventario del Patrimonio Municipal del Suelo.
- Mejora en la gestión del suelo patrimonial dedicado a vivienda y a actividades económicas.

Respecto a los **indicadores estratégicos** asociados a este objetivo, cabe destacar los siguientes:



Índice de dotación de equipamientos zonas verdes y deportivas

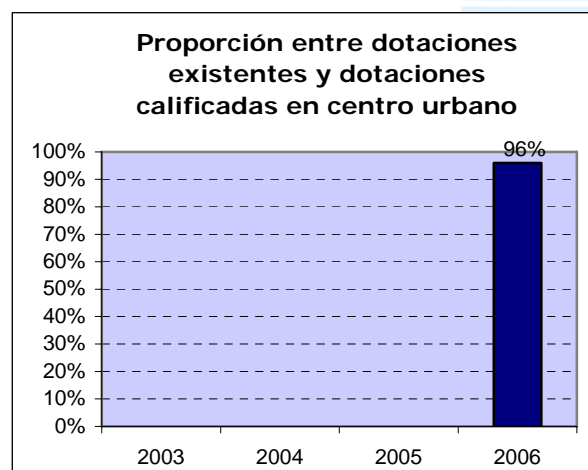
Relación entre la superficie de dotaciones con la superficie total de edificabilidad del Plan General de Ordenación Urbana de Madrid 1997

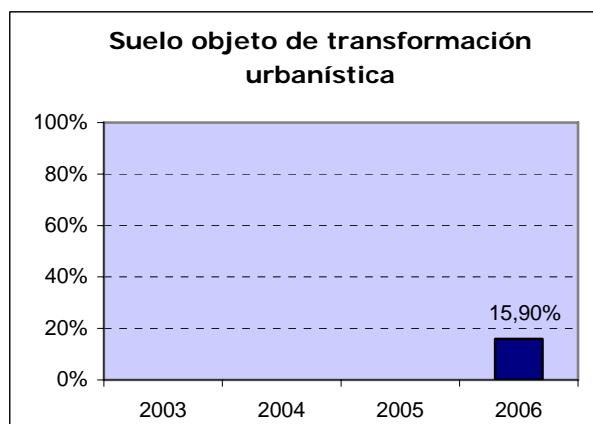
Unidad de medida: m^2 suelo / m^2 calificables

Proporción entre dotaciones existentes y dotaciones calificadas en centro urbano

Relación entre la superficie de dotaciones existentes y la superficie de dotaciones calificadas en el PGOUM-97 Plan General de Ordenación Urbana de Madrid 1997

Unidad de medida: porcentaje sobre el total del suelo de dotaciones calificadas





Suelo objeto de transformación urbanística

Relación entre superficie de suelo objeto de transformación en el periodo y superficie del Municipio.

Unidad de medida: porcentaje sobre el total del suelo del municipio.

2.2. Competitividad

A través del eje estratégico denominado "Competitividad" se pretende impulsar la modernización y el desarrollo económico de la ciudad en su conjunto y en cada uno de sus Distritos, potenciando Madrid como espacio de inversión y con oportunidades para el empleo para todos.

El desarrollo del eje estratégico "**Competitividad**" se orienta por los siguientes **criterios de actuación**:

- La modernización y renovación sus **infraestructuras viarias**.
- La mejora de las **infraestructuras productivas** de la ciudad.
- La participación de los agentes sociales para la elaboración y puesta en marcha de un **Pacto Local de Empleo**.
- La **formación** de los trabajadores.
- La **promoción activa del empleo** mejorando los procesos de **intermediación laboral**.
- La modernización y acondicionamiento del **suelo industrial**.
- La potenciación de Madrid como **plataforma logística**

- La extensión de las **redes de suministro energético**.
- El fomento de la **sociedad de la información y el conocimiento** y de las tecnologías aplicadas a este sector.
- El refuerzo de los **espacios comerciales**.
- La defensa de los **derechos e intereses del consumidor**.
- La dinamización del **pequeño comercio de proximidad**.
- La modernización de los **mercados municipales**.
- La mejora de las instalaciones para la **venta ambulante autorizada** y el **control de la venta ilegal**.
- El fomento de **medidas que eviten las desigualdades** entre los distritos.

Objetivos del Eje estratégico "Competitividad"

El eje de competitividad se desarrolla a través de los siguientes **objetivos estratégicos**:

- **Potenciar un Madrid competitivo con capacidad para atraer la inversión económica.**
- **Apoyar el desarrollo económico y la modernización de sus sectores productivos.**
- **Favorecer el equilibrio territorial en el desarrollo de los Distritos.**
- **Promover activamente la incorporación al empleo.**

La descripción de este último objetivo estratégico y sus correspondientes indicadores han sido presentados en el apartado precedente ya que el desarrollo de infraestructuras también apoyan el eje de Entorno y Convivencia. Los otros cuatro objetivos en los que se despliega el eje de Competitividad se describen a continuación:

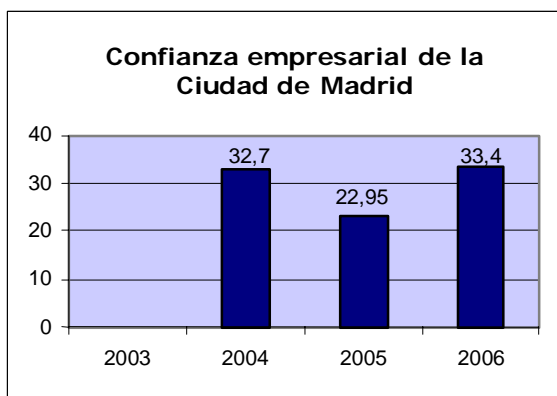
C.1. Potenciar un Madrid competitivo con capacidad para atraer la inversión económica.

Este objetivo se encuentra dirigido a establecer las condiciones óptimas para el crecimiento económico de Madrid y sus empresas, dotando a la ciudad de unas infraestructuras de calidad que la hagan atractiva para los inversores.

Para este objetivo, el Ayuntamiento de Madrid ha desarrollado cuatro **iniciativas estratégicas**:

- Creación de la Agencia de Desarrollo Económico Madrid Emprende.
- Plan estratégico de comercio de proximidad.
- Ampliación de Mercamadrid.
- Fomento e implantación de nuevas tecnologías.

Los **indicadores estratégicos** establecidos para la medición del objetivo "Potenciar un Madrid competitivo con capacidad para atraer la inversión económica" se basan en la confianza empresarial de la Ciudad de Madrid y en la creación de nuevas empresas.



Confianza empresarial de la Ciudad de Madrid

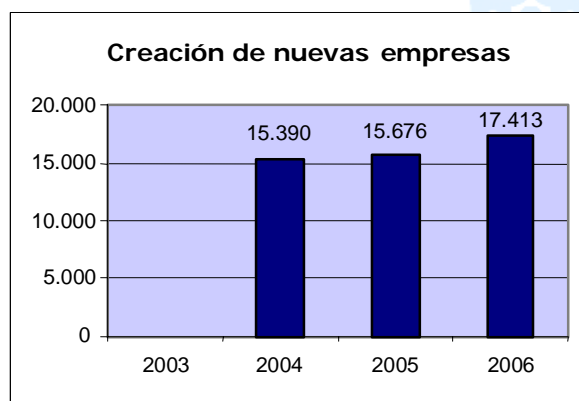
El indicador de Confianza Empresarial trata de reflejar la opinión de los empresarios de Madrid con respecto a la situación económica presente y sus expectativas sobre la evolución futura de la economía.

Unidad de medida: índice -100 a +100.

Creación de nuevas empresas

Mide la creación de nuevas empresas por medio del número de actos de constitución de empresas en la Ciudad de Madrid.

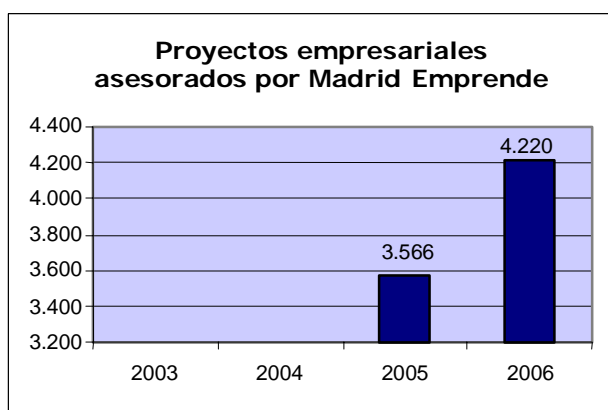
Unidad de medida: número de empresas.



C.2. Apoyar el desarrollo económico y la modernización de sus sectores productivos.

El segundo objetivo de este Eje estratégico se encuentra dirigido a potenciar la innovación como palanca de desarrollo de una economía competitiva, facilitando instrumentos de financiación para las actividades de I+D+i de las empresas, potenciando su expansión y crecimiento.

El Ayuntamiento de Madrid realiza un seguimiento del grado de cumplimiento de este **indicador estratégico** a través del siguiente indicador:



Proyectos empresariales asesorados por Madrid Emprende

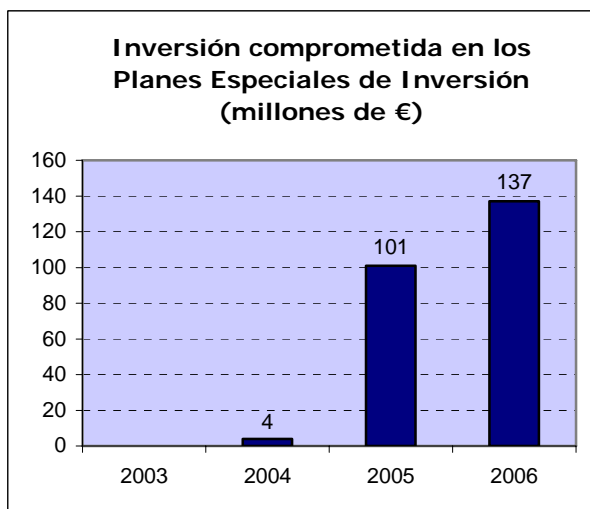
Mide el número de emprendedores con una idea de negocio que han solicitado asesoramiento a Madrid Emprende.

Unidad de medida: número de emprendedores.

C.3. Favorecer el equilibrio territorial en el desarrollo de los Distritos.

Este objetivo se dirige a la promoción de la inversión y la dotación de equipamientos en las zonas menos favorecidas para lograr un crecimiento económico y social que les permita acercarse al nivel de las áreas con mayor renta.

En línea con este fin, se ha planteado la iniciativa estratégica "Planes especiales de inversión", cuyo impacto sobre el objetivo es medido a través del **indicador estratégico** "Inversión comprometida en los Planes Especiales de Inversión". Este indicador presenta una notable evolución en los últimos años dado que se ha pasado de una inversión de 4 millones de euros en el 2004 a 137 millones de euros en el 2006.



Inversión comprometida en los Planes Especiales de Inversión

Calcula la inversión que se destina a diversos proyectos sugeridos por los ciudadanos en los distritos por medio de los Planes Especiales.

Unidad de medida: euros de inversión

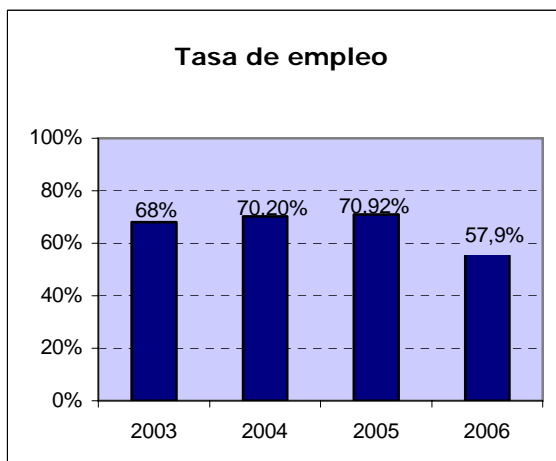
C.4. Promover activamente la incorporación al empleo.

El objetivo "Promover activamente la incorporación al empleo" se orienta a facilitar la creación de oportunidades para el empleo y el autoempleo, así como el desarrollo de una oferta de la formación ocupacional y de intermediación laboral.

A este respecto, las **iniciativas estratégicas** desarrolladas por el Ayuntamiento de Madrid son:

- Programa Equal Sur de Madrid.
- Programa de "Atención Personalizada" al desempleado de Madrid.
- Observatorio Formación y Empleo.
- Sello de Calidad Europea para la Agencia de Empleo.
- Construcción del Centro de Nuevas Tecnologías en Barajas.

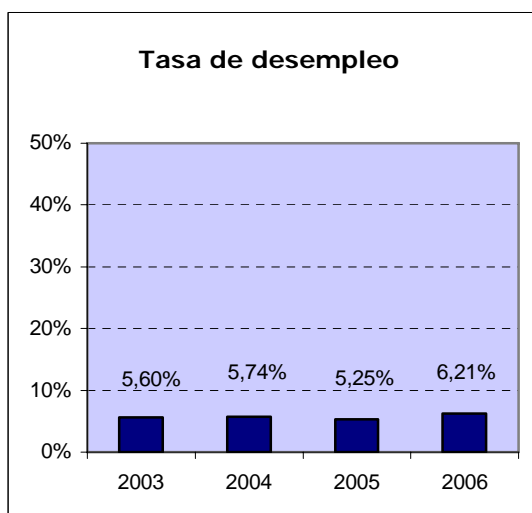
Así, la contribución de dichas iniciativas al cumplimiento de este objetivo se mide periódicamente a través de tres **indicadores estratégicos**, como son:



Tasa de empleo

Recoge la proporción de la población en edad laboral (16 a 64 años) que está empleada.

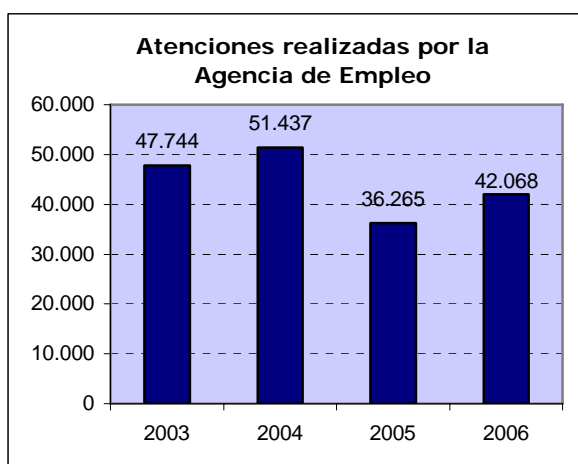
Unidad de medida: porcentaje.



Tasa de desempleo

Recoge el porcentaje de personas en edad laboral que se hallan desempleadas y que han estado buscando trabajo activamente durante al menos dos semanas, sobre el total de población activa, considerando como tal al conjunto de personas de 16 a 64 años que se encuentran ocupadas o en busca de empleo, excluyéndose por tanto a la población de esta edad que no forma parte del mercado de trabajo (estudiantes, jubilados, amas de casa, etc.).

Unidad de medida: tasa.



Atenciones realizadas por la Agencia de Empleo

Expresa el número de personas atendidas por los distintos Servicios de la Agencia de Empleo del Ayuntamiento de Madrid.

Unidad de medida: número de personas.

2.3. Internacionalización

A través del eje estratégico de “Internacionalización” se pretende situar a Madrid entre las grandes metrópolis del mundo.

El desarrollo del eje se orienta por los siguientes **criterios de actuación**:

- La **promoción turística** de la ciudad.
- La potenciación de Madrid para la realización de **eventos internacionales** y como sede de **organismos internacionales**.
- La presentación de la **candidatura para las Olimpiadas**.
- La proyección de Madrid como escenario de **actividades culturales de impacto internacional**.
- La implantación de un **modelo urbanístico de vanguardia**.
- La **revalorización del patrimonio histórico** con propuestas de vanguardia.

Objetivos del Eje estratégico “Internacionalización”

El eje de Internacionalización se desarrolla a través de los siguientes **objetivos estratégicos**:

- **Promocionar Madrid como destino turístico de primer orden.**
- **Consolidar Madrid como ciudad para la celebración de eventos de relevancia internacional.**
- **Situar a Madrid como referente cultural.**
- **Revitalizar el Centro urbano.**
- **Desarrollar un modelo urbanístico propio para conseguir una ciudad de vanguardia y más habitable.**

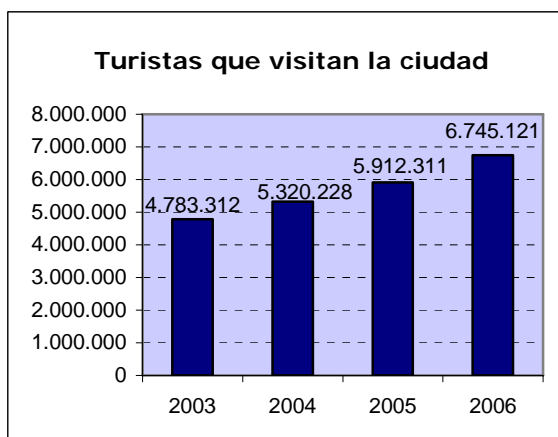
La descripción de este último objetivo estratégico y sus correspondientes indicadores han sido presentados anteriormente al describir el eje de Entorno y Convivencia. Los

otros cuatro objetivos en los que se despliega el eje de Internacionalización se describen a continuación:

I.1. Promocionar Madrid como destino turístico de primer orden.

La promoción de Madrid como destino turístico de primer orden pretende situar a la Ciudad como una de las opciones más valoradas a la hora de seleccionar un destino turístico en los mercados de ocio extranjeros y nacionales, a través de la promoción de su patrimonio histórico y de las actividades e instituciones culturales más representativas de Madrid.

Para ello, se ha establecido como **iniciativa estratégica** el “Plan de promoción del Turismo en la Ciudad de Madrid”, cuya contribución al cada día mayor cumplimiento de este objetivo es medida periódicamente a través del **indicador estratégico** “Turistas que visitan la Ciudad”.



Turistas que visitan la ciudad

Mide el número de viajeros que realizan una o más pernoctaciones seguidas en algún establecimiento hotelero de la Ciudad de Madrid.

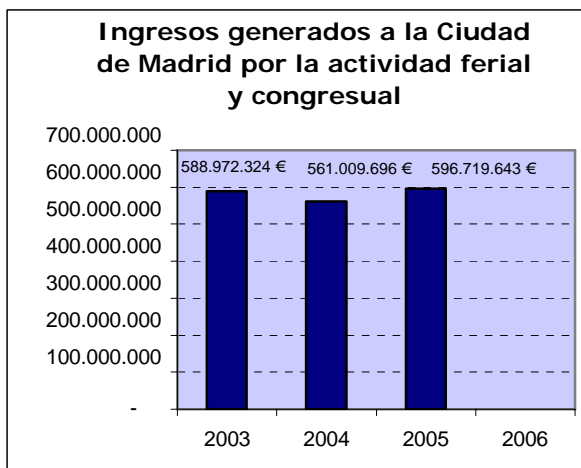
Unidad de medida: número de turistas.

I.2. Consolidar Madrid como ciudad para la celebración de eventos de relevancia internacional.

Con el cumplimiento de este objetivo el Ayuntamiento pretende consolidar el reconocimiento internacional de Madrid como una ciudad con las facilidades necesarias para la realización de eventos feriales y de todo tipo de encuentros profesionales, científicos y comerciales.

De este modo, la **iniciativa estratégica** fundamental para la consecución de dicho objetivo es también el “Plan de promoción del Turismo en la Ciudad de Madrid”,

midiéndose el grado de consecución del mismo, en este caso, a través de los siguientes dos **indicadores estratégicos**:



Ingresos generados a la Ciudad de Madrid por la actividad ferial y congresual

Mide los ingresos estimados que se generan en la Ciudad de Madrid fruto de la actividad ferial y congresual.

Unidad de medida: euros.

Eventos internacionales celebrados en Madrid

Mide el número de congresos, ferias, convenciones o conferencias de carácter internacional que se celebran en la Ciudad de Madrid.

Unidad de medida: número de eventos internacionales.



I.3. Situar a Madrid como referente cultural.

Situar a Madrid como referente cultural supone impulsar una nueva imagen de la Ciudad potenciando los valores de su patrimonio arquitectónico y de sus instituciones culturales, apoyando a los artistas para que puedan desarrollar su potencial creativo y organizando actividades culturales con proyección internacional.

En este sentido, las **iniciativas estratégicas** establecidas para impulsar una nueva imagen de la Ciudad han sido:

- La Noche en Blanco.
- Nueva programación del Teatro Español.

- Subvenciones nominativas a instituciones culturales con programación internacional.
- Subvenciones y ayudas a certámenes culturales internacionales.
- EsMadrid. Canal Cultura.

Así, para la medición de los avances producidos en relación a este objetivo, el Ayuntamiento de Madrid cuenta con los siguientes **indicadores estratégicos**:



Programas culturales anuales de ámbito internacional con más de 50.000 asistentes

Refleja la cantidad de citas culturales en las que participan artistas e intérpretes de dimensión internacional, y evalúa el crecimiento de estos programas clave en el calendario cultural.

Unidad de medida: número de citas o programas.

I.4. Revitalizar el Centro urbano.

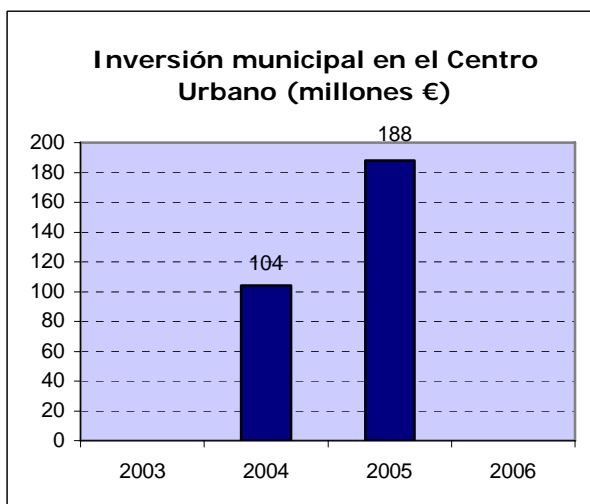
Este objetivo se dirige a convertir el centro histórico en uno de los espacios urbanos culturales de mayor interés en el panorama internacional, integrando el desarrollo de ejes arteriales que articulen los grandes equipamientos e instituciones culturales – Museo del Prado, Museo Reina Sofía, Museo Thyssen,....-, la recuperación del uso residencial a través de proyectos de rehabilitación de edificios y nuevos modelos de viviendas, el desarrollo de equipamientos y dotaciones y medias para el fomento de la convivencia y el equilibrio social.

Para la consecución de este objetivo, las **iniciativas estratégicas** que se están desarrollando son:

- Planes de Acción coordinados por la Oficina de Centro.
- Plan de promoción del uso residencial en el Centro.
- Plan de acciones para el desarrollo dotacional en el Centro.

- Programa de acciones para la rehabilitación residencial en el Centro.
- Plan de Acción de Lavapiés.
- Plan de Dinamización Comercial del Barrio de las Letras.

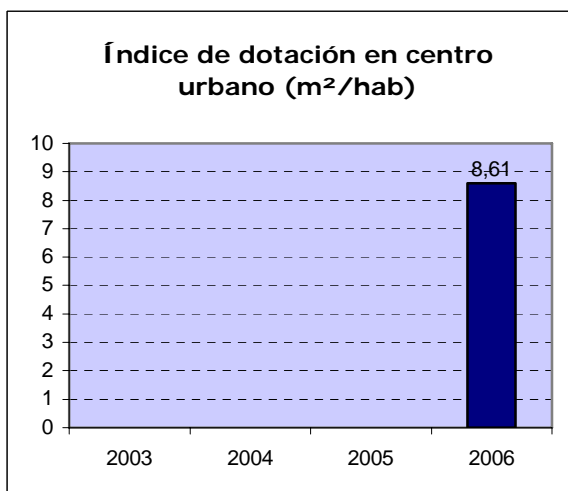
El seguimiento del grado de cumplimiento de este objetivo se realiza a través de los **indicadores estratégicos** recogidos a continuación:



Inversión municipal en el Centro Urbano

Inversión total realizada por el conjunto de las Áreas y las JMD en actuaciones para la revitalización del centro urbano.

Unidad de medida: millones de euros.



Índice de dotación en centro urbano

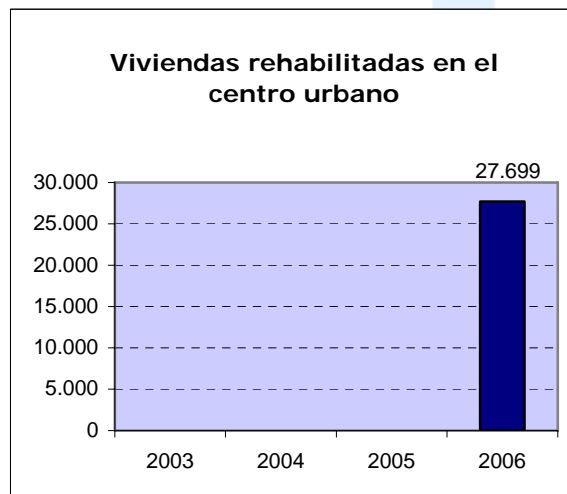
Suma de superficie de parcelas dotacionales dividida entre la población.

Unidad de medida: m2/ habitante.

Viviendas rehabilitadas en el centro urbano

Número total de viviendas recuperadas en Áreas de Rehabilitación Integral y mediante la Inspección Técnica de Edificios.

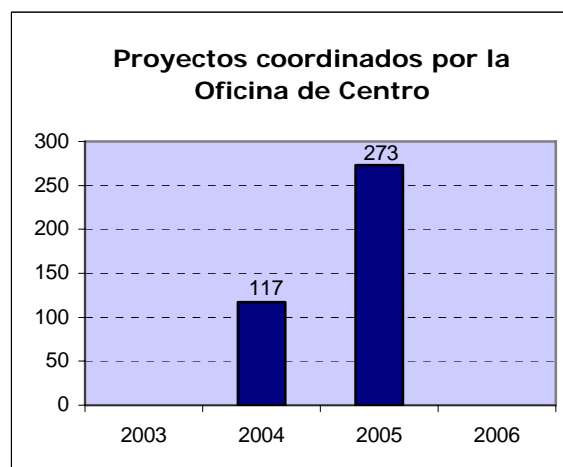
Unidad de medida: número de viviendas.



Proyectos coordinados por la Oficina de Centro

Los proyectos coordinados se caracterizan por estar ubicados territorialmente en el Centro Urbano, ser identificables y de carácter relevante o singular, tener un objetivo claramente dirigido a la revitalización y contar con una cuantía presupuestaria definida. Pueden tener una duración plurianual.

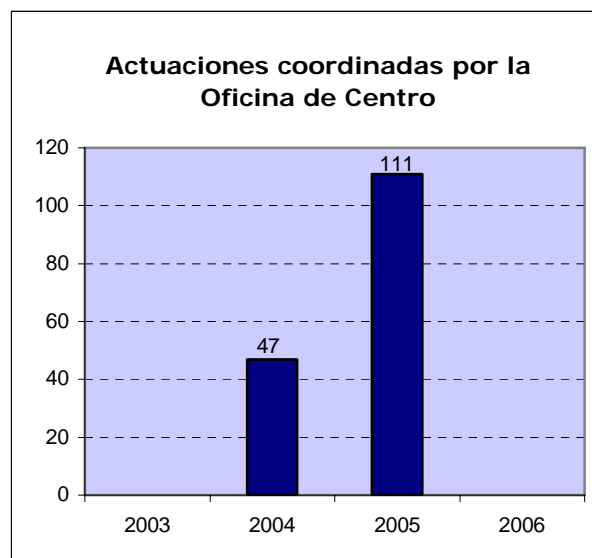
Unidad de medida: número de proyectos.



Actuaciones coordinadas por la Oficina de Centro

Las actuaciones coordinadas, de carácter sectorial, están dirigidas a la promoción de políticas para la cohesión social, la proyección cultural, el desarrollo económico y la calidad de vida en el Centro Urbano, en el marco de un compromiso por la sostenibilidad y la participación ciudadana.

Unidad de medida: número de actuaciones.



2.4. Administración de la Ciudad

A través del eje estratégico denominado "Administración de la Ciudad" se pretende implantar un nuevo modelo de gestión que ponga en el centro de atención al ciudadano, prestándole unos servicios de calidad, estimulando su participación en los asuntos de la

ciudad y administrando eficientemente los recursos para transformar Madrid y mejorar la calidad de vida de sus habitantes.

El desarrollo del eje estratégico "Administración de la Ciudad" se orienta por los siguientes **criterios de actuación**:

- La **revisión de la estructura de la organización municipal** para adecuarla a las necesidades actuales.
- La **aplicación de las nuevas tecnologías** en información.
- El desarrollo de la **administración electrónica**.
- La **innovación** en la gestión de sus **procesos**.
- La **desconcentración** a favor de los distritos.
- El impulso y la ampliación de los mecanismos de **participación ciudadana**.
- La **diversificación de los canales de acceso del ciudadano** a su Ayuntamiento potenciando todas las medidas que faciliten la realización de gestiones administrativas.
- La **escucha permanente al ciudadano** a través de encuestas de opinión y de recogida de reclamaciones y sugerencias.
- El establecimiento de **compromisos de calidad** con el ciudadano expresados en Cartas de Servicios.
- La implantación de un **modelo presupuestario riguroso** que distribuya los recursos con criterios de eficacia y eficiencia.
- La **orientación a los resultados y la evaluación** de los mismos a través de indicadores.
- El establecimiento de un **sistema tributario equitativo y cómodo** para el ciudadano.
- El desarrollo de la **carrera profesional** y la **formación y capacitación** de los recursos humanos.

Objetivos del Eje estratégico "Administración de la Ciudad"

El eje de Administración de la Ciudad se desarrolla a través de los siguientes **objetivos estratégicos**:

- **Transformar el modelo de gestión para conseguir una administración descentralizada, innovadora y de calidad.**
- **Impulsar la Participación Ciudadana como estrategia continua de gestión.**
- **Consolidar una relación con el ciudadano accesible y receptiva.**
- **Gestionar los recursos financieros y patrimoniales de forma eficiente, responsable y transparente.**
- **Conseguir una gestión tributaria más eficaz, cercana y equitativa.**
- **Conseguir una gestión tributaria más eficaz, cercana y equitativa.**

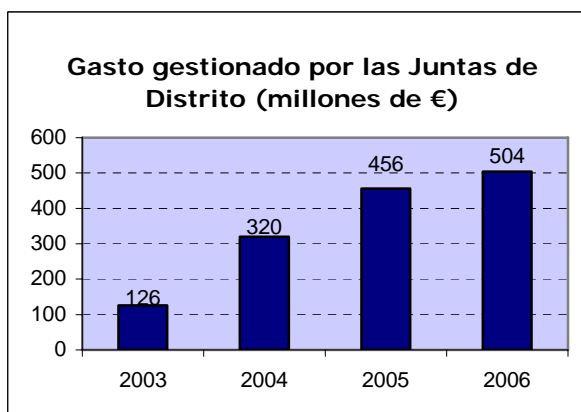
A.1. Transformar el modelo de gestión para conseguir una administración descentralizada, innovadora y de calidad.

Este objetivo se orienta a la implantación de un modelo organizativo y de gestión que asegure la creación de valor público para los ciudadanos, que impulse por su propio dinamismo la incorporación de las nuevas tecnologías, que desarrolle sus procesos internos y externos con criterios de excelencia y que consiga una mayor agilidad y proximidad a los ciudadanos desconcentrando la gestión en los Distritos de la ciudad.

Las **iniciativas estratégicas** establecidas por el Ayuntamiento de Madrid a tal efecto son las siguientes:

- Implantación del Sistema de Cartas de Servicios del Ayuntamiento de Madrid.
- Creación del Observatorio de la Ciudad.
- Diseño e implantación de Ayre 3.
- Implantación de ERP para la gestión económico financiera y de RRHH.
- Implantación de PLYCA para la optimización de la contratación municipal.
- Establecimiento del Sistema de Información Geográfico Corporativo (SIG).
- Implantación de la firma electrónica y de la tarjeta Corporativa Inteligente.

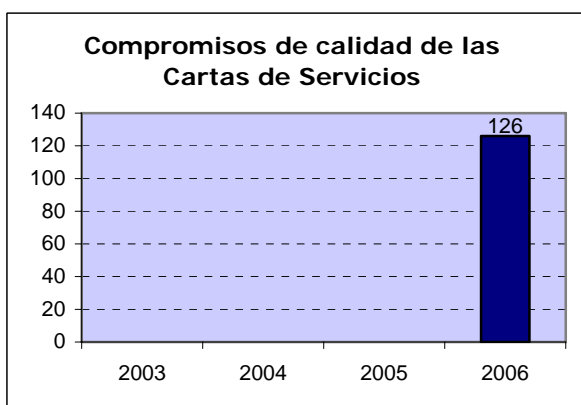
Así, las progresivas transformaciones del modelo de gestión de la Administración municipal son medidas periódicamente a través de los siguientes **indicadores estratégicos**:



Gastos gestionados por las Juntas de Distrito

Presupuesto de gastos gestionado por las Juntas de Distrito.

Unidad de medida: millones de euros.



Compromisos de calidad de las Cartas de Servicios

Expresa el nivel de compromisos de calidad de los servicios establecidos en las Cartas de Servicios.

Unidad de medida: número de compromisos de calidad establecidos en las Cartas.

A.2. Impulsar la Participación Ciudadana como estrategia continua de gestión.

El impulso de la Participación Ciudadana como estrategia continua de gestión se fundamenta en el diseño e implantación de nuevas vías y espacios para garantizar el derecho de los ciudadanos a intervenir en la gestión de los asuntos públicos aportando sugerencias y propuestas.

Para alcanzar dicho objetivo, se han establecido tres **iniciativas estratégicas**:

- Creación de Órganos Permanentes de Participación Ciudadana.
- Creación de nuevos espacios de participación ciudadana: consultas ciudadanas.
- Planes Especiales de Inversión.

Además, para la medición de su grado de cumplimiento, el Ayuntamiento de Madrid cuenta también con sus correspondientes **indicadores estratégicos**:



Nuevos órganos estables de participación ciudadana creados

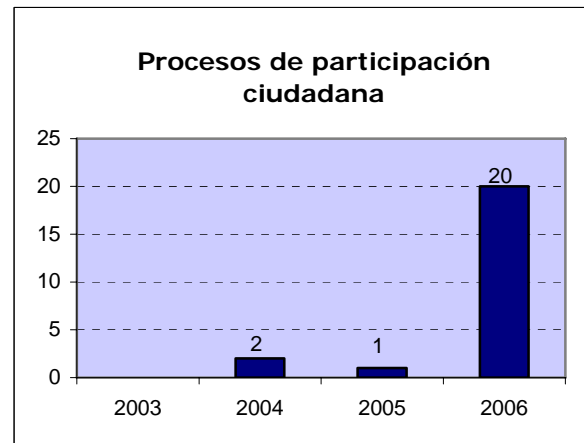
El Ayuntamiento cuenta con órganos estables para estimular la participación ciudadana, en este caso se trata de medir el número de órganos estables que han sido creados entre los que se encuentra los Consejos territoriales y los Consejos Sectoriales.

Unidad de medida: número de órganos.

Procesos de participación ciudadana

Mide el número de veces que el Ayuntamiento recurre de forma directa a la participación de los ciudadanos a través de encuestas u otros medios de participación.

Unidad de medida: número de procesos.



Asociaciones registradas

Mide el número de asociaciones que han sido creadas en la Ciudad de Madrid y efectivamente se han registrado en el Ayuntamiento.

Unidad de medida: número de asociaciones.

A.3. Consolidar una relación con el ciudadano accesible y receptiva.

Este objetivo se dirige a fomentar una gestión volcada en el ciudadano, facilitándole la tramitación de los asuntos de su interés a través de una atención multicanal (presencial, telefónica, Internet,...) con idénticos niveles de calidad y de fácil accesibili-

dad, eliminando barreras para los discapacitados, ofreciendo atención presencial en todos los Distritos, diversificando los idiomas y ampliando los horarios.

Las **iniciativas estratégicas** planteadas por el Ayuntamiento de Madrid en este caso son:

- Implantación del nuevo modelo integrado de atención al ciudadano.
- Reorganización del Sistema de Registro y creación de nuevas Oficinas de Registro. Ventanilla Única y creación del Registro Telemático.
- Diseño del nuevo portal Web del Ayuntamiento de Madrid.
- Implantación del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones.

El seguimiento del grado de cumplimiento de este objetivo se realiza a través de los **indicadores estratégicos** recogidos a continuación:

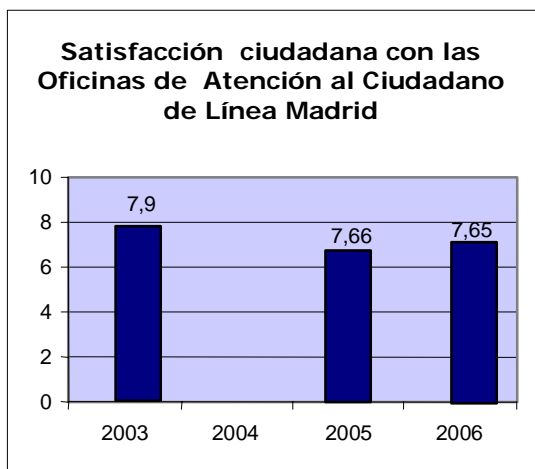


Atenciones realizadas por el servicio de Línea Madrid (presencial y telefónico)

Mide el número de personas que han sido atendidas por el servicio Línea Madrid presencial, a través de las Oficinas de Atención al Ciudadano, y telefónicamente, a través del teléfono 010.

Unidad de medida: sumatorio de atenciones realizadas

Línea Madrid es un servicio integrador de la atención presencial, telefónica y telemática del Ayuntamiento de Madrid que permite al ciudadano acercarse a su Ayuntamiento a través de estos tres canales recibiendo en todos ellos una respuesta homogénea y con los mismos estándares de calidad. La atención telefónica se presta a través del teléfono 010 y da servicio los 365 días del año y 24 horas al día y se realiza en diversos idiomas. La atención presencial se presta a través de las Oficinas de Atención a los Ciudadanos que prestan atención en diversos idiomas, de lunes a viernes en horario de mañana y tarde. La atención telemática se presta a través de munimadrid.es.



Satisfacción ciudadana con las Oficinas de Atención al Ciudadano de Línea Madrid

Mide la percepción que tienen los usuarios de la calidad de la atención presencial prestada en las Oficinas de Atención al Ciudadano de Línea Madrid considerando los atributos de calidad del SERVQUAL.

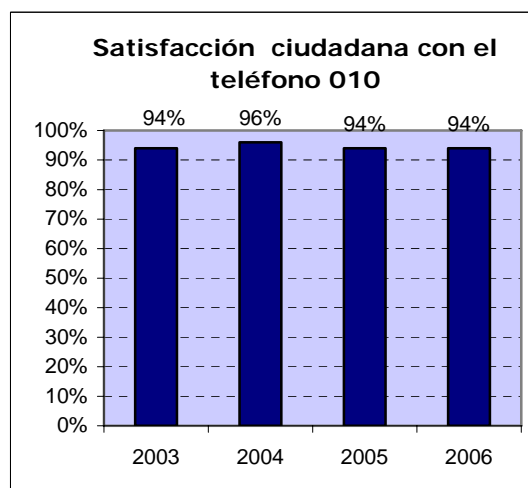
Unidad de medida: puntuación en escala de 1 a 10.

* Del período 2004 no disponemos de dato. No hubo encuestas.

Satisfacción ciudadana con el teléfono 010 Línea Madrid

Mide la percepción que tienen los usuarios de la calidad de la atención recibida en el teléfono 010 de Línea Madrid.

Unidad de medida: porcentaje de usuarios satisfechos.



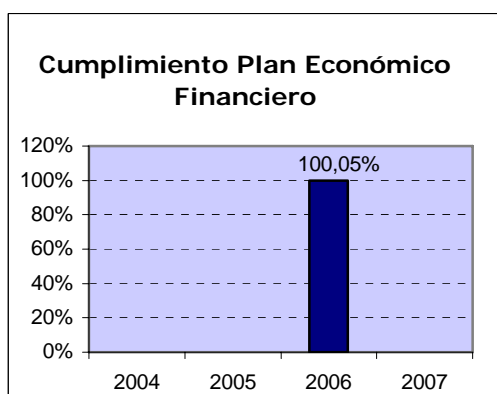
A.4. Gestionar los recursos financieros y patrimoniales de forma eficiente, responsable y transparente.

Este objetivo encuentra su centro en el uso adecuado de los recursos económicos de los que dispone la administración municipal, logrando la sostenibilidad financiera mediante una política presupuestaria rigurosa, basada en el análisis de las necesidades que han de ser satisfechas y en la distribución de recursos de acuerdo a los principios de eficacia y eficiencia, y transparente, haciendo del presupuesto un instrumento para la rendición de cuentas.

Esta gestión de los recursos financieros y patrimoniales cuenta con tres **iniciativas estratégicas** para su desarrollo:

- Implantación de presupuestación por programas con establecimiento de indicadores y metas.
- Implantación de ERP-SAP para la gestión económica y de recursos humanos.
- Implantación de PLYCA para la contratación electrónica.

Los **indicadores estratégicos** establecidos para evaluar los resultados referidos a este objetivo son los siguientes:



Cumplimiento Plan Económico Financiero

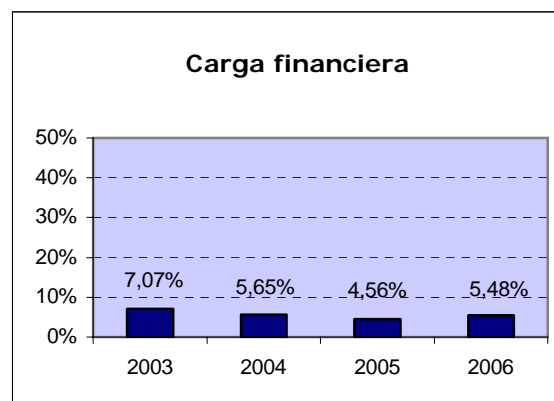
Grado de cumplimiento del objetivo de estabilidad del presupuesto aprobado respecto del fijado en el Plan Económico Financiero.

Unidad de medida: porcentaje.

Carga financiera

Peso, en tanto por ciento, que la carga financiera (gastos financieros más amortizaciones de deuda) representa sobre el total del Presupuesto del Ayuntamiento de Madrid.

Unidad de medida: porcentaje sobre Presupuestos de gastos.



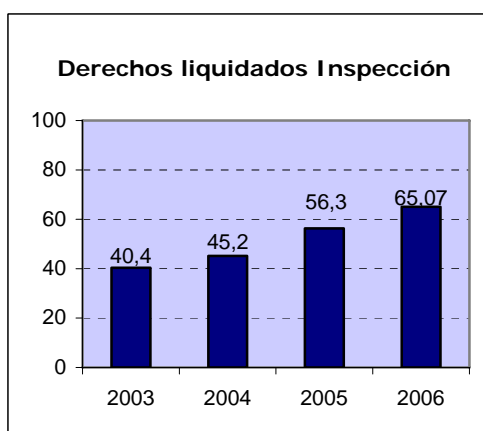
A.5. Conseguir una gestión tributaria más eficaz, cercana y equitativa.

La consecución de una gestión tributaria más eficaz, cercana y equitativa se dirige a aprovechar al máximo las posibilidades del sistema de financiación local y la legislación en materia de tributos locales, para lograr unos mayores niveles de autonomía financiera y corresponsabilidad fiscal y una tributación más fácil y cómoda para el ciudadano, que tenga en cuenta su capacidad económica y sus circunstancias

personales y sociales. Las tres **iniciativas estratégicas** establecidas por el Ayuntamiento de Madrid a tal efecto son:

- Creación de la Agencia Tributaria.
- Creación del Defensor del Contribuyente.
- Creación de la Oficina Integral de Atención al Contribuyente.

El cumplimiento de este objetivo se mide periódicamente a través de los siguientes **indicadores estratégicos**:



Derechos liquidados Inspección (en millones de €)

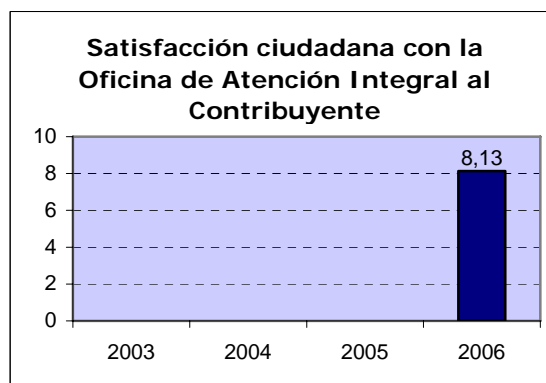
Cuantificación de la actividad de la Agencia Tributaria Madrid consistente en la detección y regularización procedente de deudas tributarias municipales.

Unidad de medida: millones de euros.

Satisfacción ciudadana con la Oficina de Atención Integral al Contribuyente

Expresa los resultados del estudio de satisfacción de los usuarios de la Oficina de Atención Integral al Contribuyente (OAIC calle Alcalá 45), con el objetivo de evaluar de forma objetiva la calidad ofrecida por la citada Oficina.

Unidad de medida: puntuación en escala de 1 a 10.



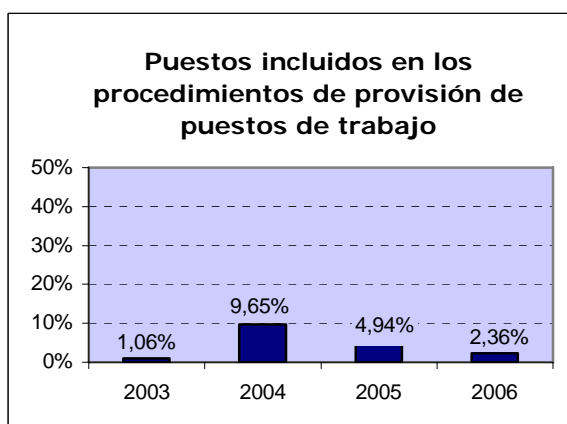
A.6. Potenciar el desarrollo de los trabajadores para optimizar los servicios al ciudadano.

Este objetivo se centra en dotar a los trabajadores de las competencias y habilidades necesarias para desempeñar su actividad con la mayor eficiencia y a promocionar su carrera profesional con el fin de alcanzar la motivación necesaria para prestar al ciudadano unos servicios públicos de excelencia.

A tal fin, el Ayuntamiento de Madrid ha establecido las siguientes **iniciativas estratégicas**:

- Creación del Plan de Pensiones para trabajadores municipales.
- Consolidación de Empleo Estable.
- Convenio Único de Personal Laboral.
- Procesos de Promoción Interna.
- Productividad.
- Implantación del Registro de Personal.

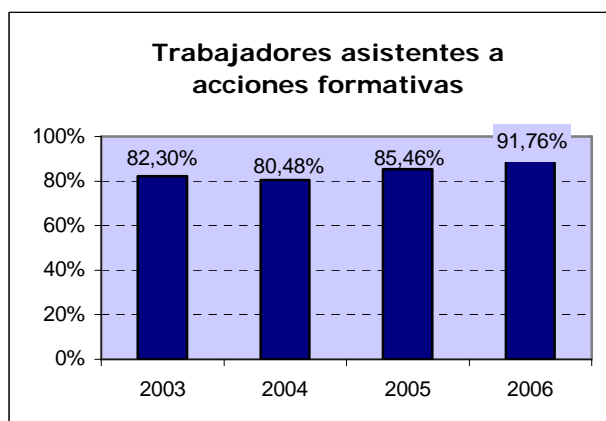
Así, del mismo modo que para el resto de objetivos, se han establecido dos **indicadores estratégicos** que permitirán conocer el grado de cumplimiento del mismo:



Puestos incluidos en los procedimientos de provisión de puestos de trabajo

Expresa el número de puestos convocados sobre el total de puestos en la Relación de Puestos de Trabajo (RPT presentada en el presupuesto del año)

Unidad de medida: porcentaje.



Trabajadores asistentes a acciones formativas

Representa la proporción de trabajadores de la plantilla municipal que han recibido formación laboral durante el año, a través de cursos de la Escuela Municipal de Formación u otras instancias municipales.

Unidad de medida: porcentaje de trabajadores

3. Áreas de Acción

Tal como se adelantaba, en este tercer apartado de la Memoria se analiza el funcionamiento y rendimiento de las Áreas de Acción municipales.

Las **Áreas de Acción** constituyen los ámbitos de actuación de las políticas municipales y de la prestación los servicios dispensados por el Ayuntamiento de Madrid a la ciudadanía. Es preciso señalar que las Áreas de Acción no corresponden unívocamente con las Áreas de Gobierno, entendiéndose que éstas últimas forman parte de la estructura orgánica pudiendo ser modificada por decisión del gobierno municipal, en tanto que las Áreas de Acción obedecen a criterios funcionales vinculados a las competencias atribuidas a la administración local y de carácter más permanente .

ÁREAS DE ACCIÓN

- Cohesión Social
- Cultura
- Deportes
- Desarrollo Económico y Tecnológico
- Educación y Juventud
- Empleo
- Espacios Públicos y Medio Ambiente
- Infraestructuras
- Movilidad y Transportes
- Relación con la Ciudadanía
- Salud
- Seguridad y Emergencias
- Servicios Sociales
- Turismo
- Urbanismo
- Vivienda
- Administración de la Ciudad

Para cada una de ellas se describe su **ámbito de actuación, recursos y unidades responsables**, así como los **resultados alcanzados durante 2006** vinculados a los sistemas que integran el Observatorio:

Tras la descripción de su ámbito de actuación, recursos y unidades responsables, la información contenida de cada Área de Acción se estructura en función de los sistemas que integran el Observatorio y a través de los cuales dicha información ha sido obtenida:

- En primer lugar se presentan los resultados de los principales indicadores relacionados con el Área de Acción que corresponda. Estos indicadores han sido extraídos del **Sistema de Indicadores Clave** y, en general, contienen datos objetivos del rendimiento de los servicios, si bien en algunos casos también incorporan datos relacionados con la satisfacción ciudadana. Al objeto de tener integrada toda la información relativa a los indicadores de un Área de Acción determinada, se han repetido en este apartado los indicadores estratégicos que ya se presentaron en el apartado anterior, entendiendo que si bien la consecución de los objetivos estratégicos requieren en la mayor parte de las veces la contribución de varias Área de Acción, hay un Área a la que tienen una vinculación más directa.
- A continuación se evalúan los resultados relacionados con los compromisos expresados en las **Cartas de Servicios**. Puede darse el caso de que un indicador que se ha presentado en el apartado precedente se repita al analizar la evolución de los compromisos de Cartas de Servicios, toda vez que entendemos que hay indicadores de rendimiento de los servicios que son especialmente valiosos para la ciudadanía y se han incorporado a la correspondiente Carta de Servicios. Iniciado el proceso de seguimiento de las Cartas, se pone de manifiesto la difícil medición de algunos de ellos. Al enunciarse los compromisos de calidad recogidas en las Cartas de Servicios, se han recogido los indicadores más relevantes y cuya medición efectiva se está realizando en 2006.
- En tercer lugar se presenta la información relacionada con el **Sistema de Evaluación de la Percepción Ciudadana** en su mayor parte obtenida a través de la Encuesta General de de calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos en la Ciudad de Madrid, a la que se ha hecho referencia en el capítulo 1 de esta memoria. Esta encuesta ha permitido conocer la opinión de los ciudadanos respecto a los principales problemas de la ciudad, las preferencias de gasto y la satisfacción con los distintos servicios, al tiempo que recoge información relacionada con los problemas y dotaciones de los barrios. Complementariamente, se presenta información relacionada con la percepción ciudadana extraída de estudios específicos de satisfacción o necesidades

realizados en servicios municipales concretos y que han sido incorporados al Banco de Estudios.

- Finalmente, se recogen los datos relativos a las **Sugerencias y Reclamaciones** que han presentado los ciudadanos y que se han tramitado a través de SYR, en relación con el Área de Acción que se esté tratando.

El **valor añadido** que proporciona el Observatorio de la Ciudad es precisamente el **efecto sinérgico** que se deriva del análisis simultáneo de todas estas fuentes de información por cuanto la visión colectiva que ellas proporcionan añaden **objetividad, credibilidad y validez** a las conclusiones que se obtengan respecto al funcionamiento de los servicios y valoración de la gestión municipal.

3.1. Cohesión Social

Construir una sociedad basada en los principios de igualdad, integración y respeto a las diferencias

3.1.1. Ámbito de Actuación

El área de acción de "Cohesión Social" engloba una serie de **actuaciones** encaminadas a hacer de los principios de igualdad, integración y respeto a las diferencias la base de la convivencia, y que se concretan en:

- Puesta en marcha de acciones para impulsar el empleo de la mujer.
- Fomento de una cultura empresarial igualitaria.
- Impulso a la vida activa de las mujeres madrileñas.
- Desarrollo de actuaciones de sensibilización y gestión de recursos y programas para la conciliación de la vida familiar y laboral.

- Prevención de la violencia contra las mujeres y la atención a las víctimas de la violencia de género.
- Fomento del movimiento asociativo a través de la Red de Agentes de Igualdad.
- Realización de investigaciones y estudios de género.
- Información y asesoramiento al Servicio de Policía Municipal de Atención a la Mujer.
- Gestión y Coordinación de los Centros de Atención a la Mujer.
- Apoyo a los programas de la iniciativa social para promover la igualdad entre hombres y mujeres.
- Impulso para la adecuación de los Servicios Municipales a la diversidad cultural y étnica.
- Creación y gestión de programas y recursos específicos para la incorporación de los inmigrantes a la sociedad madrileña.
- Realización de estudios específicos sobre el movimiento migratorio y la articulación de la convivencia.
- Desarrollo de acciones de sensibilización, conocimiento mutuo y enriquecimiento intercultural.
- Apoyo a la creación y desarrollo de asociaciones entre las personas inmigrantes y a los proyectos de la iniciativa social para favorecer la convivencia social e intercultural.
- Gestión y prevención de conflictos interculturales.
- Fomento del voluntariado social.
- Gestión de la Escuela Municipal de Voluntariado Social.
- Cooperación para el progreso humano, económico y social de los países en desarrollo.

3.1.2. Recursos

En el año 2006 se destinó al Área de Acción "Cohesión Social" un total de 53.327.589.- euros, el 1,06% del total del **presupuesto** no financiero liquidado del Ayuntamiento de Madrid, los Organismos Autónomos y las Empresas Municipales (véase Anexo 4).

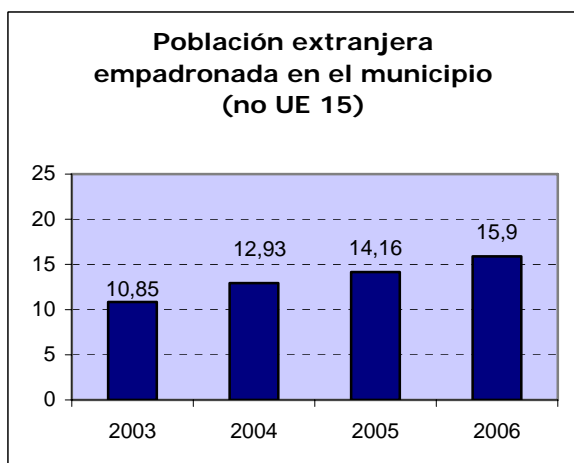
Las **unidades responsables** del Área de Acción "Cohesión Social" durante el año 2006 han sido:

Estructura 2006

Área de Gobierno de Empleo y Servicios a la Ciudadanía
<ul style="list-style-type: none"> ✘ Coordinación General de Empleo y Servicios a la Ciudadanía
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dirección General de Inmigración, Cooperación al Desarrollo y Voluntariado
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dirección General de Igualdad de Oportunidades
Gerencia de los Distritos

3.1.3. Principales Indicadores

El Observatorio de la Ciudad facilita la medición y seguimiento de las actuaciones realizadas en el Área de Acción "Cohesión Social" a través de los siguientes indicadores incluidos dentro del Sistema de Indicadores Clave:



Población extranjera empadronada en el municipio (no UE 15)

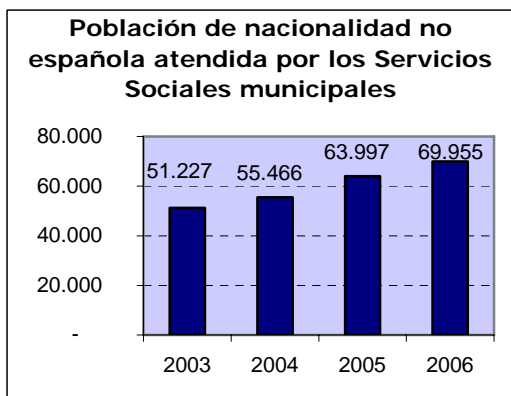
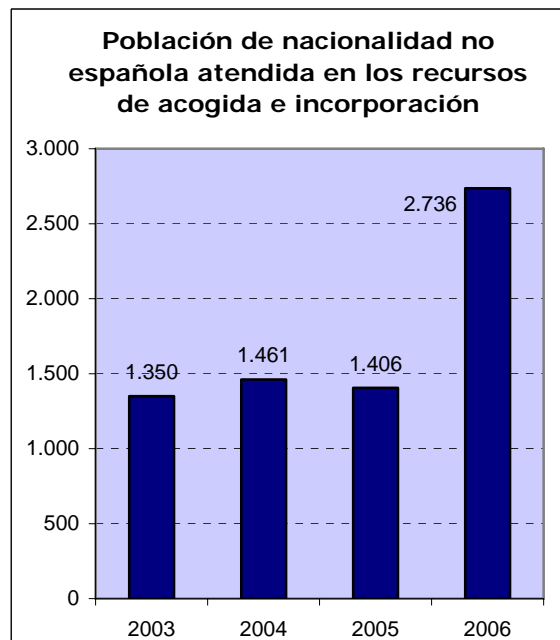
Este indicador recoge el número total de habitantes registrados en el Padrón Municipal de Madrid con nacionalidad extranjera, excluyéndose en su cómputo a los nacionales de países de la Unión Europea de los 15. La finalidad de este dato bruto es plasmar el volumen de población susceptible de presentar necesidades específicas de integración, así como expresar la demanda potencial máxima de Servicios Sociales por parte de estos ciudadanos.

Unidad de medida: porcentaje.

Población de nacionalidad no española atendida en los recursos de acogida e incorporación

Describe el esfuerzo de los Servicios Sociales municipales para facilitar la inclusión social y evitar la marginalidad de los inmigrantes que se encuentran en situación de especial necesidad. Se garantiza la cobertura de sus necesidades básicas y el apoyo en la realización de las gestiones que precisen. Se contabiliza a las personas atendidas en los Centro de Acogida de Casa de Campo, Proyecto APOI de Actuación Integral con Minorías Étnicas de Europa del Este, Programa Integral de Prevención de la Exclusión Social de Jóvenes Inmigrantes y Programa de Acogida Temporal de Personas de Origen Subsahariano.

Unidad de medida: nº de personas.



Población de nacionalidad no española atendida por los Servicios Sociales municipales

Indicador de carácter global que contabiliza el número de usuarios de nacionalidad no española atendidos por los Servicios Sociales en el año, con el objetivo de ofrecer una visión de la accesibilidad de los Servicios Sociales a esta población.

Unidad de medida: número de usuarios no españoles.



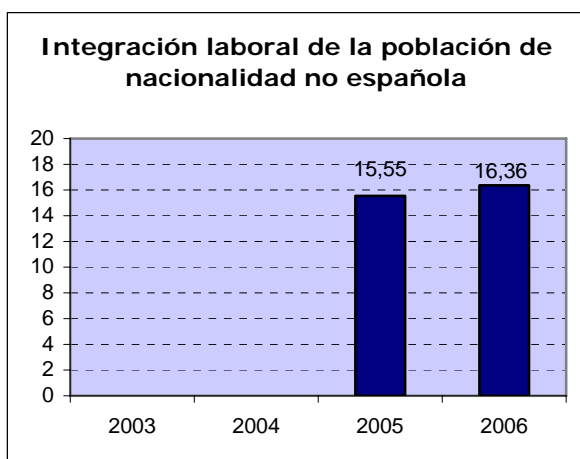
Personas atendidas por los dispositivos del Plan de Convivencia Social

Este indicador recoge el número de personas atendidas por los dispositivos del Plan de Convivencia Social e Intercultural 2004-2007, que trabaja sobre principios de igualdad y respeto a la diferencia y pretende implicar a toda la población en la construcción de una sociedad plural, y cuenta con un total de treinta y cinco programas y doce líneas de acción, destacando la de lucha contra el racismo y la xenofobia con tres dispositivos específicos: la Unidad Antidiscriminación, el Grupo de Asistencia Jurídica y el Programa Universitario contra el Racismo y la Xenofobia.

Unidad de medida: número de personas.

Los datos proceden del Fichero General de Afiliación de la Tesorería General de la Seguridad Social, contabilizando a todos los trabajadores que se encuentran en situación de alta laboral o situación similar (incapacidad temporal, suspensión por regulación de empleo, desempleo parcial), y no incluyéndose a las personas en situación de desempleo, con convenios especiales, de empresas acogidas a planes de reconversión y que reciben ayuda en concepto de jubilación anticipada o en situación especial sin efecto en cotizaciones.

Unidad de medida: porcentaje de afiliados.

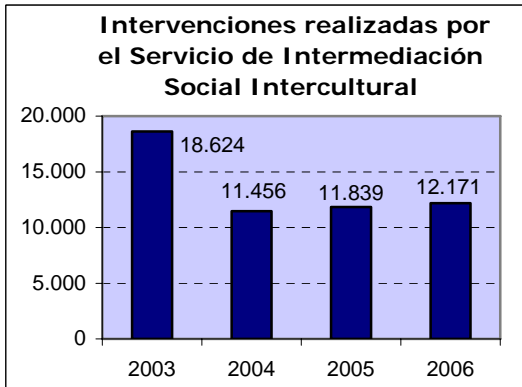


Integración laboral de la población de nacionalidad no española

Representa la proporción de trabajadores afiliados a la Seguridad Social de nacionalidad no española respecto al total, en el entendimiento de que el grado de incorporación efectiva al mercado de trabajo de la población extranjera refleja dos factores convergentes: la integración social de los nuevos madrileños, a través de una inserción laboral justa y fuera del ámbito de la economía sumergida, y su contribución al desarrollo económico de la ciudad.

Para ello, se incluyen en el cómputo las personas beneficiarias de actuaciones desarrolladas desde todos los dispositivos de carácter general o especializado desde los que se ofrece a los inmigrantes una atención normalizada en igualdad de condiciones que al resto de la población: Centros de Servicios Sociales, Centros de Atención a la Infancia, etc.

Unidad de medida: número de personas.



Intervenciones realizadas por el Servicio de Intermediación Social Intercultural

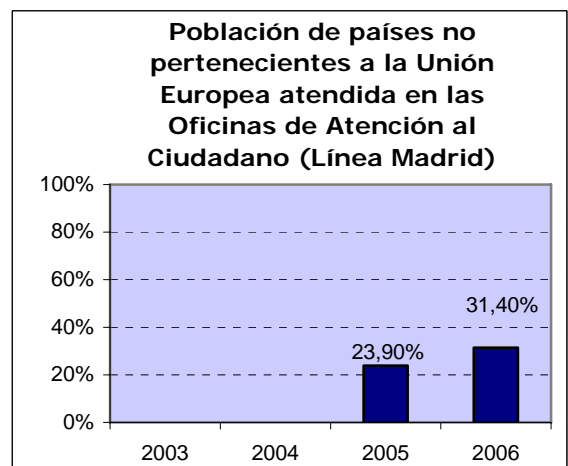
Representa el número de intervenciones desarrolladas por el Servicio de Intermediación Social Intercultural Municipal, SEMSI, cuyo objetivo es lograr un mayor acercamiento entre las instituciones y la población inmigrante, detectar sus necesidades y proporcionarle información sobre recursos sociales que favorezcan su integración y participación en la vida ciudadana.

Desde este marco, se llevan a cabo actividades para apoyar a los profesionales de los Centros de Servicios Sociales (traducciones, interpretación de claves culturales, acompañamiento de extranjeros en trámites y gestiones, etc.); para informar y asesorar a la población y asociaciones de inmigrantes (información de recursos, asesoría jurídica, etc.); para facilitar al Ayuntamiento información sobre las dificultades de esta población en su proceso de integración, así como para contribuir al desarrollo de actividades que favorezcan la convivencia intercultural.

Unidad de medida: número de actividades.

Población de países no pertenecientes a la Unión Europea atendida en las Oficinas de Atención al Ciudadano (Línea Madrid)

Cuantifica el número de personas con nacionalidad de países extracomunitarios que ha solicitado información o ha realizado alguna gestión en las Oficinas de Atención al Ciudadano ubicadas en las Juntas de Distrito del Ayuntamiento de Madrid.



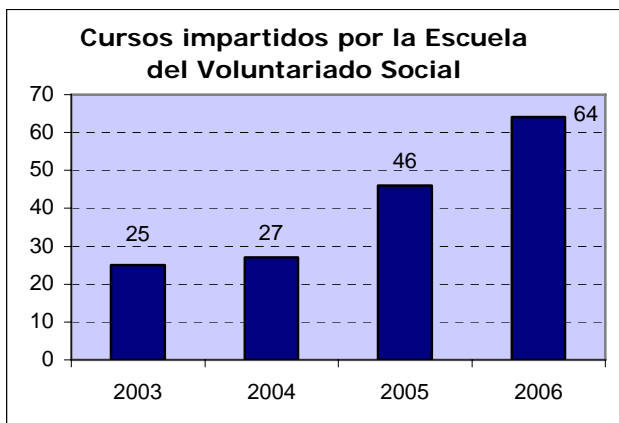
Este indicador refleja tanto el grado de accesibilidad de la Administración Municipal para los ciudadanos de origen extranjero, como su grado de integración, ya que al acudir a estas Oficinas demuestran su capacidad para desenvolverse en su nuevo medio y solicitar información y ayuda a través de los cauces adecuados.

Unidad de medida: porcentaje.

Participantes en actividades para la promoción de la convivencia, tolerancia y solidaridad

Recoge el número total de niños y jóvenes participantes en actividades de sensibilización, conocimiento mutuo y enriquecimiento cultural desarrolladas desde el Ayuntamiento de Madrid a través del Programa para la Educación en Tolerancia y Solidaridad en Centros Escolares, de primaria y secundaria tanto en centros públicos como privados; el Programa Jóvenes Madrid, dirigido a prevenir conflictos raciales y brotes xenófobo en los distritos; el Programa Mundialito Convive, que utiliza el deporte como factor integrador de niños y jóvenes; el Programa de Convivencia en las Fiestas de Distrito y el Programa de Arte y Convivencia, que parte de la expresión artística y cultural para prevenir procesos de desintegración social.

Unidad de medida: número de personas.

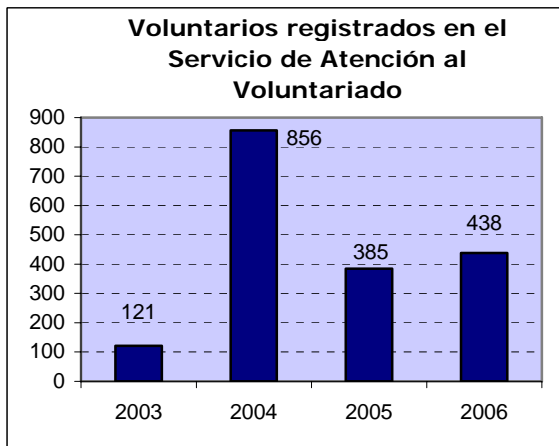


Cursos impartidos por la –Escuela del Voluntariado Social

Recoge el número total de cursos impartidos por la Escuela Municipal del Voluntariado Social durante el año, incluyendo todas las líneas de actuación: la básica, dirigida a orientar a la población sobre qué es y qué implica ser voluntario (sentido de la acción voluntaria, aptitudes y actitudes necesarias, motivaciones, marco legal y ético, habilidades básicas, etc.); la específica, destinada a personas que ya

son voluntarias del "Programa de Voluntarios por Madrid" o en Organizaciones, y que desean profundizar en su Área de Acción; la técnica, enfocada a dotar de mayor formación sobre técnicas y recursos a los responsables y coordinadores de organizaciones o programas de voluntariado; y seminarios de encuentro e interrelación entre responsables de voluntariado de diferentes servicios, distritos y organismos del Ayuntamiento de Madrid.

Unidad de medida: número de cursos.



Voluntarios registrados en el Servicio de Atención al Voluntariado

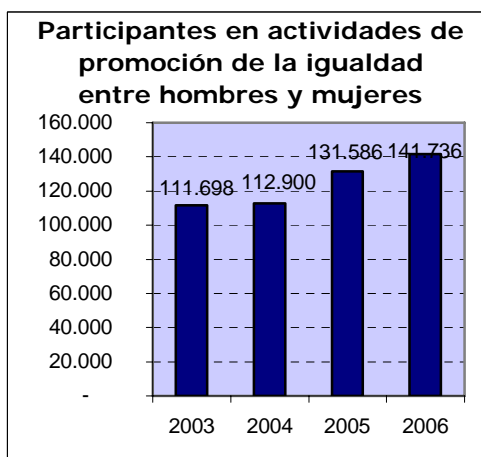
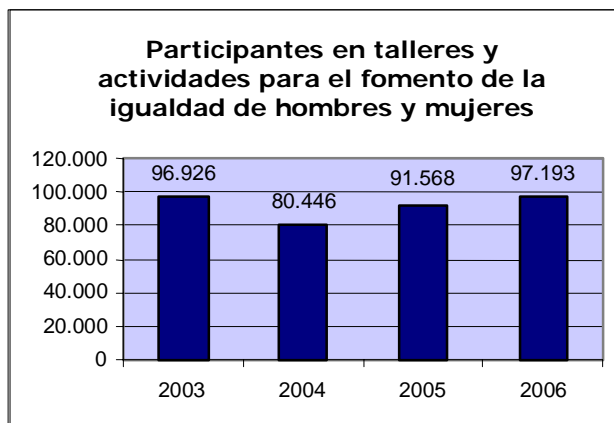
Contabiliza el número de personas inscritas en el Servicio de Atención al Voluntariado del Ayuntamiento de Madrid. Se considera voluntario social a toda persona que realiza una prestación de forma libre, gratuita y responsable, dentro del marco de una organización con compromiso de actuación en favor de la sociedad.

Unidad de medida: número de personas.

Participantes en talleres y actividades para el fomento de la igualdad entre hombres y mujeres

Este indicador suma el número de participantes, tanto hombres como mujeres, en talleres y actividades con perspectiva de género, desarrollados para el fomento de la Igualdad de Oportunidades.

Unidad de medida: número de participantes.

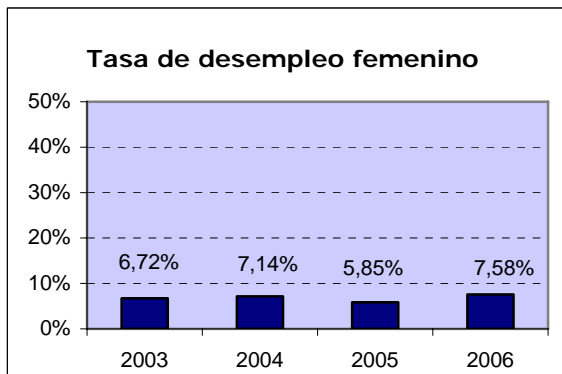


Participantes en actividades de promoción de la igualdad entre hombres y mujeres

Este indicador recoge el número de personas que han participado en actividades de promoción de la Igualdad de Oportunidades entre hombres y mujeres, a lo largo del año. Incluye datos referidos a las siguientes actuaciones: Talleres con perspectiva de género que se imparten en los 21 distritos; personas atendidas por los Agentes de Igualdad en los 21 distritos; menores que han participado en talleres de igualdad (conciliación, prevención de violencia de género, etc.); mujeres atendidas en

los centros de Atención Social a Mujeres; mujeres beneficiarias de acciones de formación y apoyo al empleo desde proyectos de la Dirección General de Igualdad de Oportunidades.

Unidad de medida: número de personas.



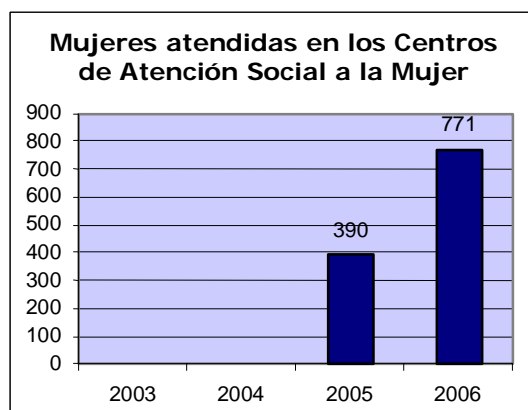
Tasa de desempleo femenino

Expresa la proporción de mujeres desempleadas en relación a la población activa femenina.

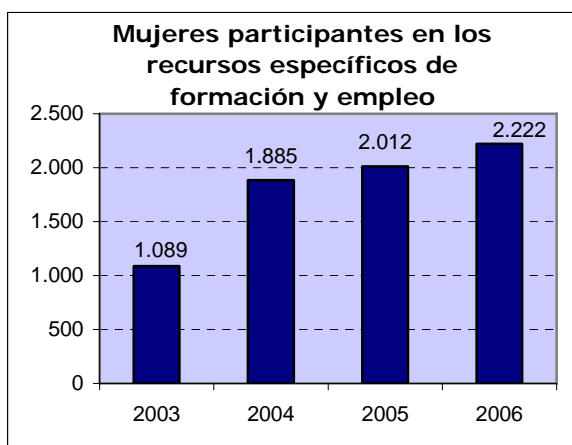
Unidad de medida: porcentaje sobre la población activa femenina.

Mujeres atendidas en los Centros de Atención Social a la Mujer

Contabiliza el número de mujeres atendidas en los Centros Municipales de Atención Social a la Mujer, cuyo objetivo general es favorecer la participación social de las mujeres. Para ello, la intervención en estos Centros se dirige a proporcionar un conjunto de habilidades personales, formativas, laborales y sociales a las mujeres, en función de la experiencia y las expectativas de cada una, para permitirles orientar su vida de manera autónoma.



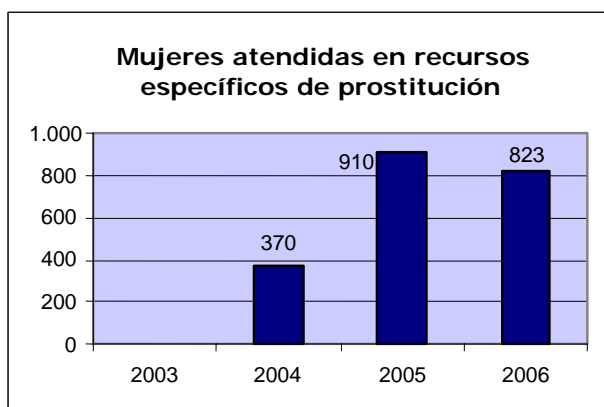
Unidad de medida: número de personas.



Mujeres participantes en los recursos específicos de formación y empleo

Suma el número total de mujeres participantes en actividades desarrolladas para el refuerzo de igualdad de oportunidades en un área prioritaria, como es la participación en el mercado laboral. Se persigue avanzar hacia el empleo en igualdad, disminuyendo los desequilibrios y carencias con los que se enfrentan los colectivos más desfavorecidos desde una estrategia de actuación integral con diversas líneas de intervención: mejora en la información sobre los recursos de empleo, formación específica, proyectos para la conciliación de la vida familiar y laboral, etc.

Unidad de medida: número de personas.



Mujeres atendidas en recursos específicos de prostitución

Refleja el número de mujeres atendidas en recursos municipales específicos de apoyo y atención a las necesidades de este colectivo.

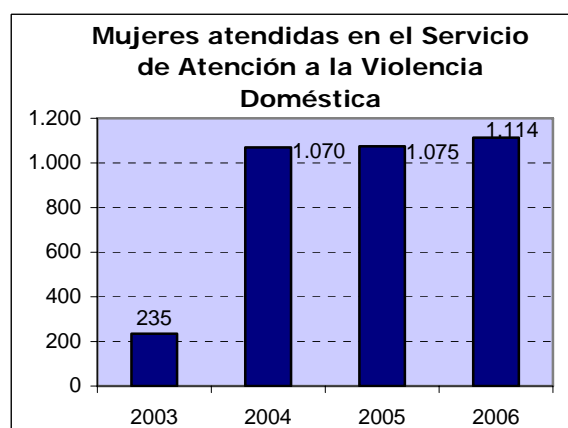
Este indicador engloba a las beneficiarias de todos los niveles de intervención, tanto de la atención primaria realizada por la Unidad Móvil de Atención a Mujeres Prostituidas (acercamiento, información, atención y derivación a otros recursos) como de la desarrollada desde el Centro de Atención Integral a Mujeres Prostituidas Concepción Arenal, dispositivo de atención especializada con funciones de valoración, diseño y seguimiento individualizado de atención, recuperación e inserción sociolaboral de las mujeres que desean abandonar el ejercicio de la prostitución.

Unidad de medida: número de personas.

Mujeres atendidas en el Servicio de Atención a la Violencia Doméstica

Recoge el número de mujeres víctimas de violencia de género que han recibido atención en el "Servicio de Atención a la Violencia 24h" (SAVD), especializado en la atención e intervención de emergencia a las mujeres tras sufrir una agresión, ofreciendo asesoramiento, atención jurídica, psicológica y derivación a un centro de estancias breves si se precisa.

Unidad de medida: número de mujeres.





Presupuesto total destinado a Cooperación al Desarrollo

Recoge el presupuesto total destinado al Programa Municipal de Cooperación al Desarrollo, dirigido a la cofinanciación con Organizaciones No Gubernamentales de Desarrollo (ONGD) de proyectos de cooperación en las áreas más vulnerables y prioritarias de terceros países, de actuaciones de emergencia y de proyectos de educación para el desarrollo y la sensibilización.

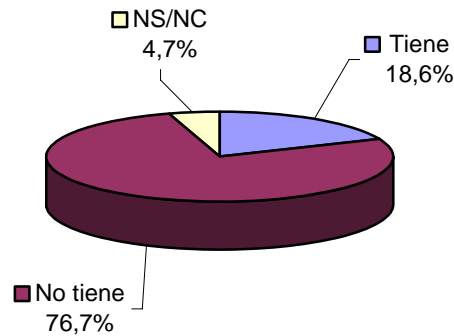
Unidad de medida: euros.

3.1.4. Opinión de la Ciudadanía

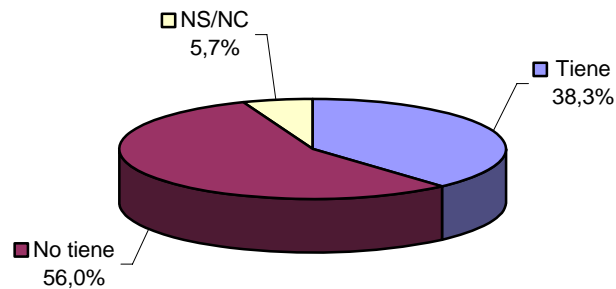
La **Encuesta sobre la Calidad de Vida y Satisfacción de los Servicios Públicos** de 2006 ha permitido conocer la opinión de los ciudadanos madrileños en relación con distintos factores relacionados con la "Cohesión Social". Así, un 14,2% de los entrevistados han situado la inmigración dentro de los tres principales problemas de la ciudad. Este dato coloca a la inmigración en el quinto lugar del ranking de principales problemas de la ciudad. Sin embargo, el racismo, sólo ha sido mencionado como un problema de la ciudad por el 0,1% de los entrevistados. Otros factores relacionados con la cohesión social tales como pueden ser la desigualdades por razón de sexo, religión o identidad sexual no aparecen detectados como problemas de la ciudad.

No obstante, cuando se pregunta a los entrevistados por los problemas del barrio en el que reside, el 38,3% considera que tienen problemas de integración de los inmigrantes y el 18,6% problemas de prostitución. Asimismo, entre las medidas concretas que piden al Ayuntamiento de Madrid para mejorar la calidad de vida en su barrio, el 1,9% menciona el controlar la inmigración.

Problemas de prostitución en los barrios de la ciudad

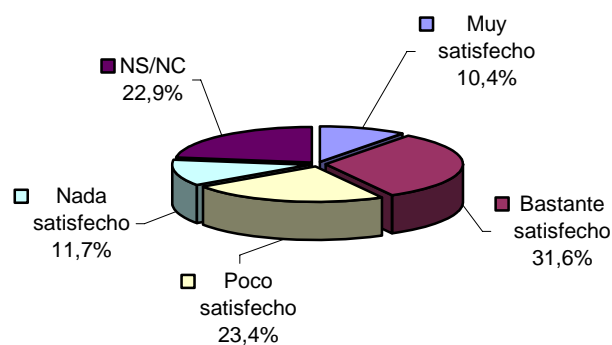


Problemas de integración de los inmigrantes en los barrios

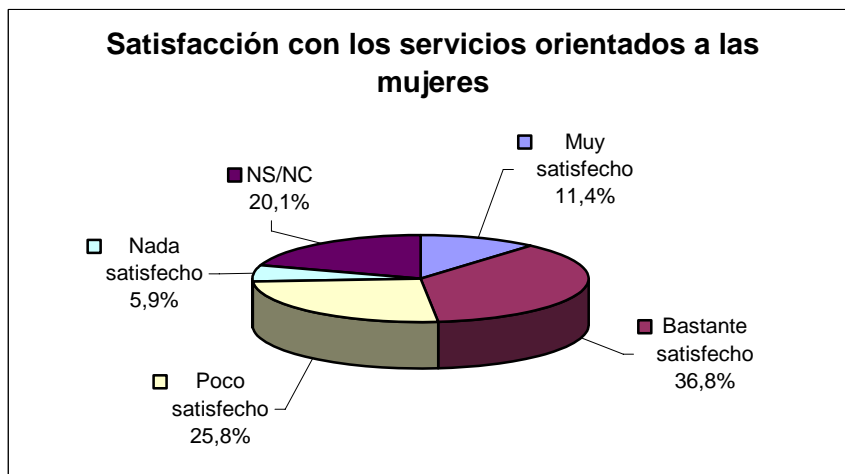


Respecto a la satisfacción con los servicios sociales dirigidos a los inmigrantes, el 42% de los entrevistados manifiestan estar muy o bastantes satisfechos, frente al 35,1% de poco o nada satisfechos.

Satisfacción con los servicios para inmigrantes



En cuanto a los servicios orientados a las mujeres, el 48,2% se manifiestan muy o bastante satisfechos, frente al 31,7% de poco o nada satisfechos.



3.1.5. Sugerencias y Reclamaciones

Durante 2006, las sugerencias y reclamaciones relativas a este Área de Acción se calificaban en la aplicación corporativa del Ayuntamiento dentro de la materia servicios sociales (véase apartado “3.13. Servicios Sociales” de la presente Memoria).



3.2. Cultura

Hacer de Madrid una ciudad abierta y cosmopolita,
ofreciendo unas instalaciones renovadas y una programación
cultural accesible y variada

3.2.1. Ámbito de Actuación

El Área de Acción "Cultura" incluye una serie de **actuaciones** que se concretan a continuación:

- Creación, dirección y gestión de archivos, bibliotecas, museos y colecciones municipales.
- Ampliación y rehabilitación de los inmuebles de la red municipal de Museos, Archivos y Bibliotecas. Programación y gestión de Museos Municipales.
- Gestión del Espacio Cultural Conde Duque.
- Gestión de Centros Culturales Municipales.
- Gestión de Teatros Municipales.
- Gestión de la imprenta artesanal.
- Programación y organización de actividades culturales en los centros culturales, espacios escénicos y en el medio abierto.
- Promoción de nuevos Proyectos Culturales mediante la formulación conceptual de los grandes centros culturales existentes y futuros.
- Creación de nuevas infraestructuras culturales.
- Restauración y rehabilitación de grandes centros culturales.
- Promoción, coordinación y programación de fiestas y eventos de interés cultural.
- Dirección y gestión de centros ligados a las artes escénicas, música, artes visuales y artes aplicadas de titularidad del Ayuntamiento de Madrid.
- Restauración y conservación del patrimonio mueble histórico-artístico de propiedad municipal.

3.2.2. Recursos

En el año 2006 se destinó al Área de Acción "Cultura" un total de 187.331.951.- euros, el 3,73% del total del **presupuesto** no financiero liquidado del Ayuntamiento de Madrid, los Organismos Autónomos y las Empresas Municipales (véase Anexo 4).

Las **unidades responsables** del Área de Acción "Cultura" durante el año 2006 han sido:

Estructura 2006

Área de Gobierno de Las Artes
<ul style="list-style-type: none"> ✘ Coordinación General de Las Artes
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dirección General de Patrimonio Cultural
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dirección General de Actividades Culturales
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dirección General de Proyectos Culturales
Gerencia de los distritos
Madrid Arte y Cultura

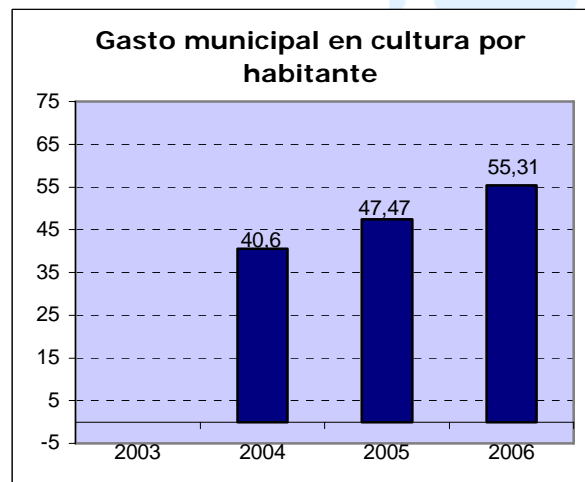
3.2.3. Principales Indicadores

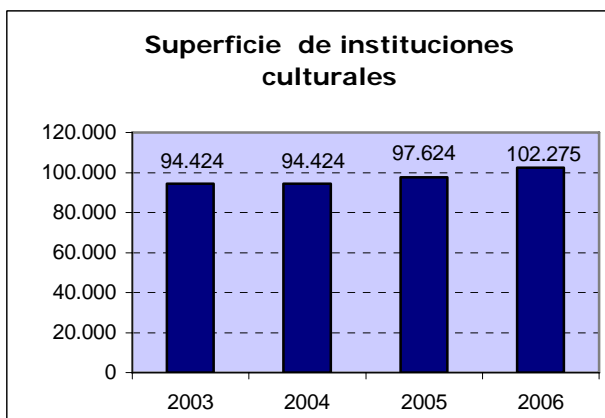
El Observatorio de la Ciudad facilita la medición y seguimiento de las actuaciones realizadas en el Área de Acción "Cultura" a través de los siguientes indicadores:

Gasto municipal en cultura por habitante

Indica el esfuerzo del Ayuntamiento de Madrid para desarrollar la cultura en el municipio. El indicador se extrae del gasto corriente municipal (Área de Gobierno de Las Artes, empresa pública MAC, Área de Gobierno de Hacienda y Administración Pública) y descentralizado (Juntas de Distrito) en materia de cultura y se expresa en ratio por habitante empadronado en la Ciudad de Madrid.

Unidad de medida: euros por habitante.





Superficie de instituciones culturales

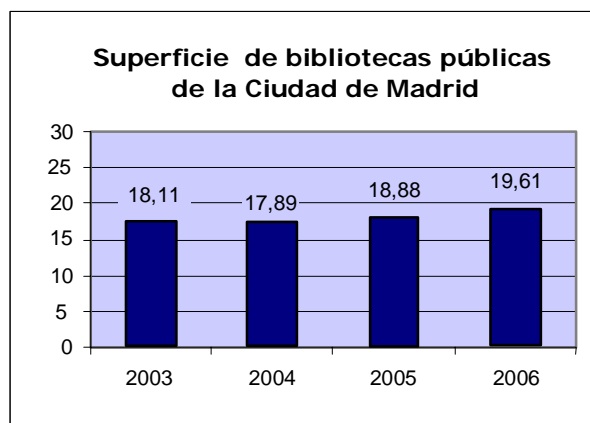
Expresa el crecimiento del conjunto de infraestructuras culturales de titularidad municipal con gestión centralizada a través del Área de Gobierno de Las Artes: bibliotecas públicas y especializadas, museos, archivo, hemeroteca, centros culturales metropolitanos, teatros, etcétera.

Unidad de medida: metros cuadrados.

Superficie por 1.000 habitantes de bibliotecas públicas de la Ciudad de Madrid

Indica la extensión de la oferta de las administraciones municipal y regional en cuanto a infraestructuras de bibliotecas públicas en relación a la evolución del número de habitantes de la ciudad

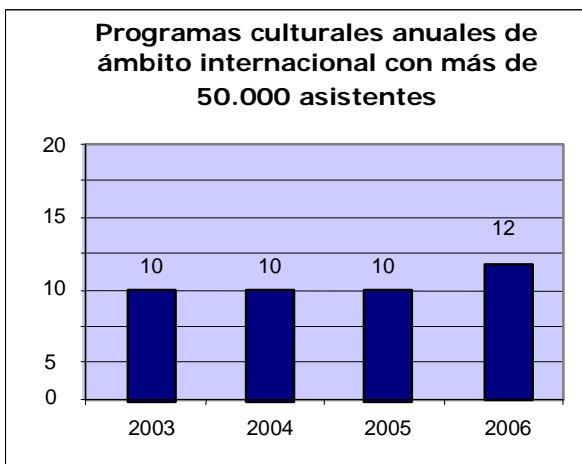
Unidad de medida: metros cuadrados por 1.000 habitantes.



Instituciones y servicios culturales municipales

Expresa el crecimiento de las instituciones municipales (museos, archivos, bibliotecas, hemerotecas, teatros, centros culturales...) y servicios municipales (como el Biblio-Metro) cuya gestión es competencia del Área de Gobierno de Las Artes.

Unidad de medida: número de instituciones.



Programas culturales anuales de ámbito internacional con más de 50.000 asistentes

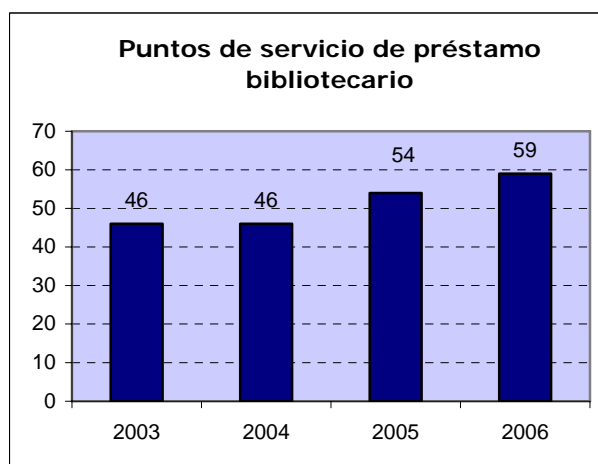
Refleja la cantidad de citas culturales en los que participan artistas e intérpretes de dimensión internacional, y evalúa el crecimiento de estos programas clave en el calendario cultural.

Unidad de medida: número de citas o programas.

Puntos de servicio de préstamo bibliotecario

El recuento de bibliotecas públicas y de puntos de servicio de extensión bibliotecaria a disposición de los ciudadanos de la capital, evalúa la amplitud de la oferta para garantizar el derecho a la lectura y el esfuerzo de las administraciones por acercar al público los servicios bibliotecarios.

Unidad de medida: número de puntos de préstamo bibliotecario.

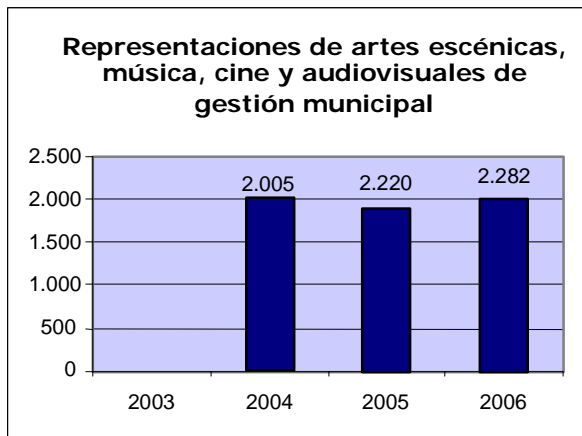


Instituciones y servicios culturales municipales de acceso libre y gratuito

Refleja el incremento de instituciones y servicios públicos culturales permanentes gestionadas por el Área de Gobierno de las Artes que garantizan a todos los ciudadanos el acceso a la cultura.

Unidad de medida: porcentaje de instituciones.





Representaciones de artes escénicas, música, cine y audiovisuales de gestión municipal

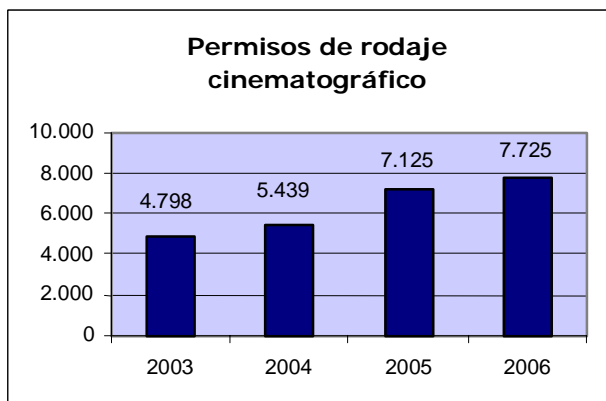
El número de funciones en las actividades municipales de gestionadas por el Área de Gobierno de las Artes permite valorar la amplitud de la oferta de esta en cuanto a artes escénicas, música, cine y audiovisuales.

Unidad de medida: número de representaciones.

Salas en los teatros públicos de Madrid

El número total de salas incluidas en los teatros de gestión pública de Madrid capital determina la extensión de la infraestructura escénica en la ciudad.

Unidad de medida: número de salas.



Permisos de rodaje cinematográfico

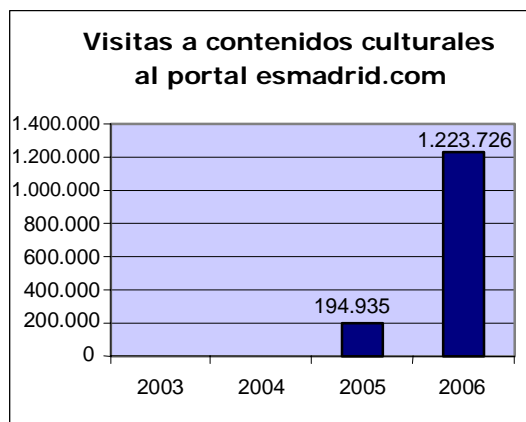
El número de permisos ofrece un índice de la actividad del sector cinematográfico, publicitario y de producciones audiovisuales en general.

Unidad de medida: número de permisos.

Visitas a contenidos culturales del portal esmadrid.com

Número de visitas que acceden anualmente a los diversos contenidos y servicios culturales de la ciudad y que reflejan la utilidad del portal municipal para el acceso a la información por vía digital.

Unidad de medida: número de visitas.



Espectadores en los espacios escénicos, música, cines y audiovisuales municipales

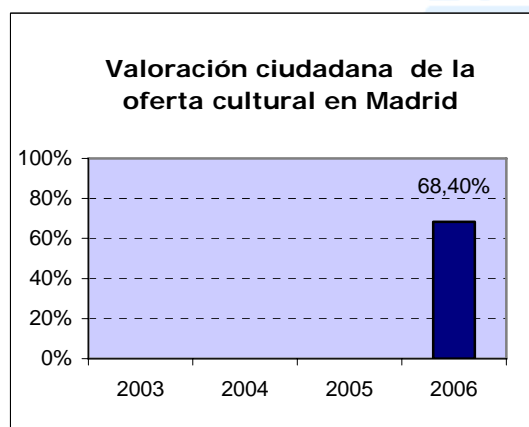
Representa el grado de ocupación de espacios escénicos municipales gestionados por el Área de Gobierno de las Artes (Teatro Español, espacio escénico Centro Cultural de la Villa y auditorio Conde Duque).

Unidad de medida: número de

Valoración ciudadana de la oferta cultural en Madrid

Expresa la opinión que tienen los residentes en Madrid respecto a la oferta cultural de la ciudad y se extrae de la Encuesta General de Percepción Ciudadana que realiza anualmente el Ayuntamiento de Madrid a través del Observatorio de la Ciudad.

Unidad de medida: porcentaje de valoraciones positivas.





Visitantes de museos de la Ciudad de Madrid

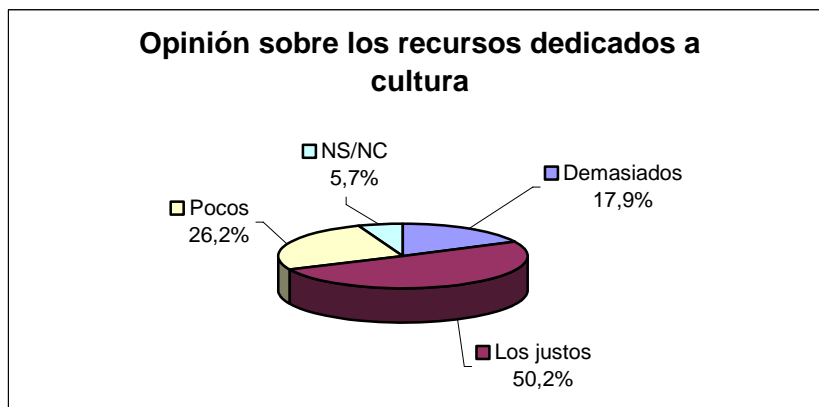
La suma de visitantes a los museos de la Ciudad de Madrid que al menos han recibido 10.000 visitantes permite evaluar la capacidad de captar público del conjunto de museos de la ciudad.

Unidad de medida: número de visitas.

3.2.4. Opinión de la Ciudadanía

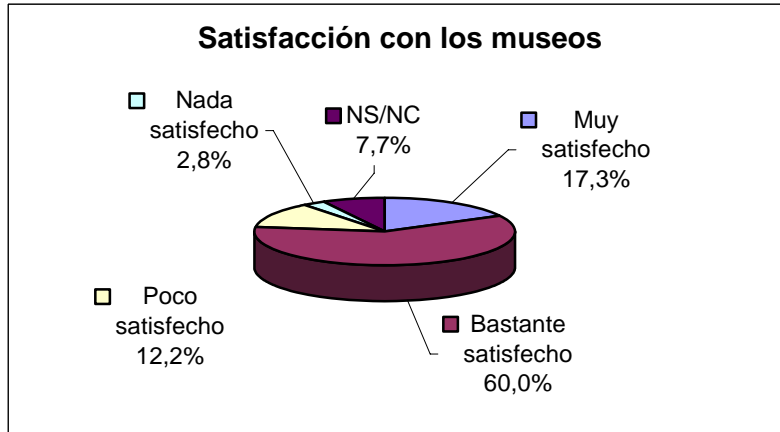
La **Encuesta sobre la Calidad de Vida y Satisfacción de los Servicios Públicos** de 2006 ha permitido conocer la opinión de los ciudadanos madrileños en relación a la vida cultural de la ciudad. Esta encuesta ha revelado que sólo el 0,3% de los entrevistados sitúa la cultura entre los tres problemas principales de la Ciudad de Madrid.

En cuanto a la preferencia de gastos, un 50,2% de los entrevistados han opinado que el Ayuntamiento dedica a Cultura los recursos justos, en tanto que 17,9% opina que se dedican demasiados recursos y un 26,2% que se dedican pocos recursos.

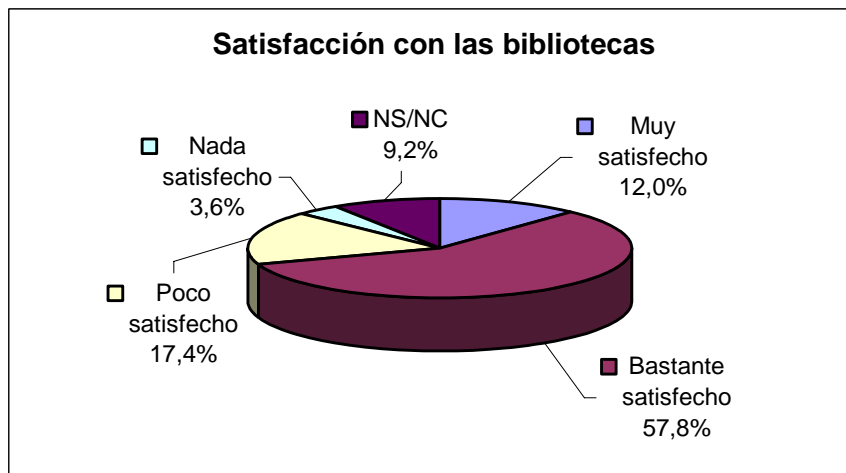


Por otra parte, la Encuesta sobre la Calidad de Vida y Satisfacción de los Servicios Públicos de 2006 ha obtenido información acerca del nivel de satisfacción de los

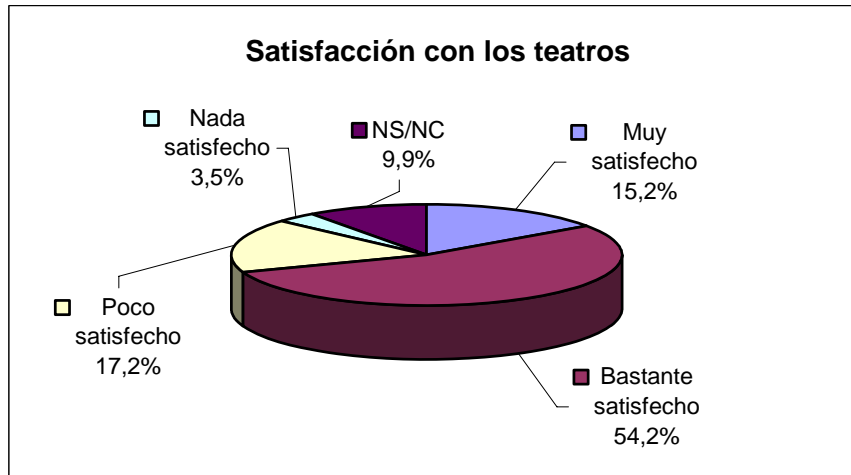
ciudadanos con la vida cultural de la ciudad. Así, el 77,3% se manifiestan muy o bastante satisfechos con los museos, frente al 15% de poco o nada satisfechos.



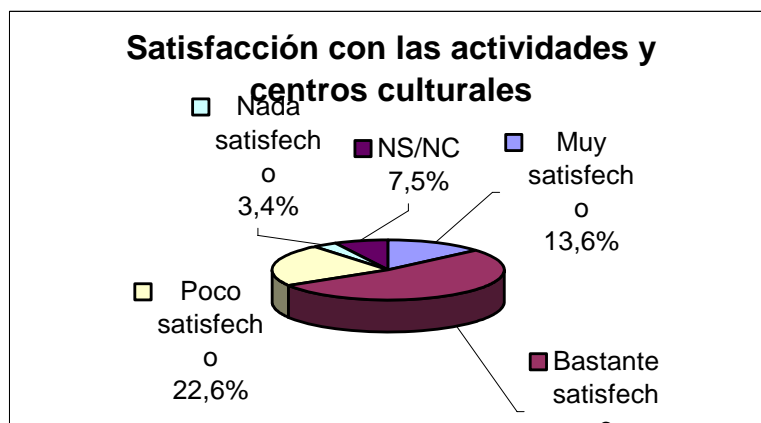
Respecto a las bibliotecas, un 69,8% se manifiestan muy o bastante satisfechos, frente a un 21% de poco o nada satisfechos.



Con índices de satisfacción similares se sitúan los teatros sobre los que el 69,4% de los entrevistados se manifiestan muy o bastante satisfechos, frente al 20,7% de poco o nada satisfechos.



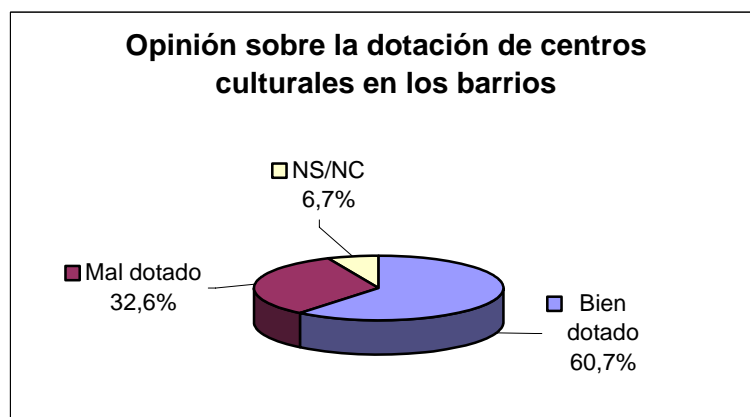
Muy cerca de los índices de satisfacción anteriores se sitúa el obtenido respecto a las actividades y centros culturales donde el 66,5% de los entrevistados se manifiestan muy o bastante satisfechos frente al 26% de poco o nada satisfechos.



No obstante, estas altas valoraciones se acompañan de una considerable demanda de realización de mejoras, que en el caso de las actividades y centros culturales han sido mencionadas por el 21,3% de los entrevistados, en las bibliotecas por el 18,3%, en los teatros por el 15,1%, y en los museos por el 8,5%. Las mejoras referidas son las siguientes:

- En cuanto a los servicios culturales, las mejoras propuestas revelan un problema de oferta, si bien, en este caso, esa escasez se relaciona, primero, con la cantidad y la tipología de actividades culturales que se desarrollan en los centros y, después, con el propio número de centros disponibles.
- Para las bibliotecas, teatros e instalaciones de ocio, se piden incrementos en su número y mejoras generales.
- Por último, aparecen una serie de medidas de mejora que no ha sido posible adscribir a servicios concretos, destacando la petición referente al abaratamiento de los precios que se relacionaría con los teatros y los museos.

Respecto a la dotación de centros culturales en los barrios de la ciudad, el 60,7% de los entrevistados considera que su barrio está bien dotado de centros culturales, frente al 32,6% que considera que está mal dotado.

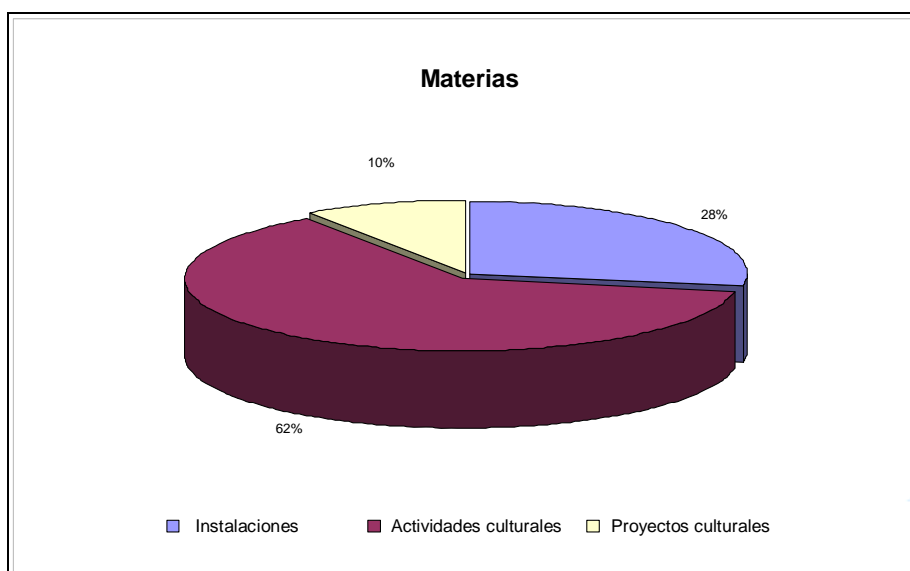


Al ser preguntados por medidas concretas para mejorar la calidad de vida en su barrio de residencia, un 3% han mencionado como mejora "más actividades culturales" y un 2,1% más bibliotecas.

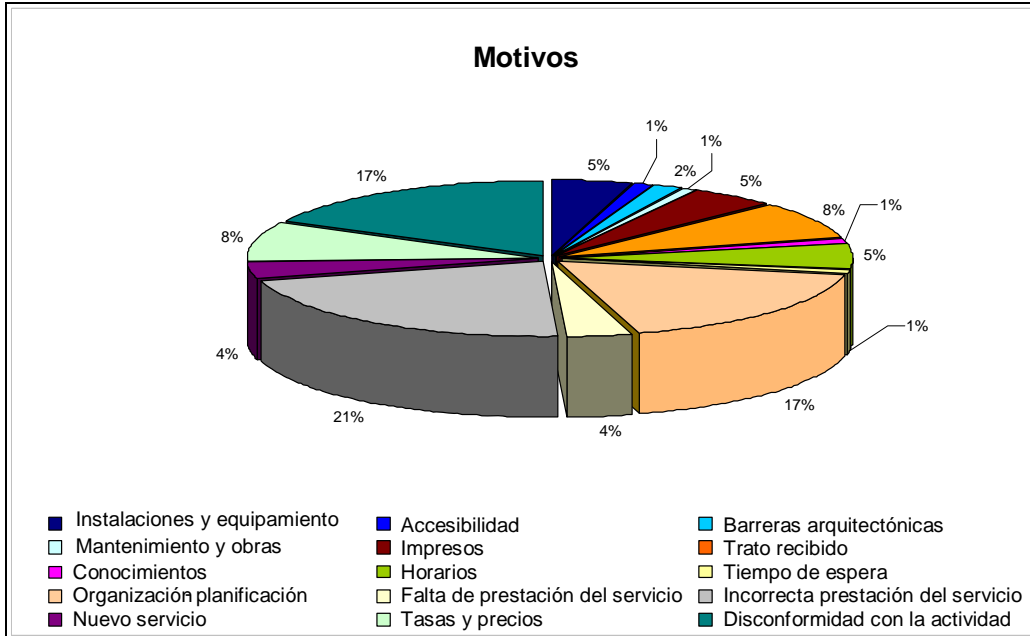
3.2.5. Sugerencias y Reclamaciones

A través del “Sistema de Sugerencias y Reclamaciones” del Observatorio, las sugerencias y reclamaciones formuladas en relación al Área de Acción “Cultura” suponen el 2,9% del total de las tramitadas por SYR en 2006.

En este sentido, dentro de este área destaca el importante porcentaje de Sugerencias y Reclamaciones presentadas relativas a “Actividades culturales”, con un 62% sobre el total. En segundo lugar aparecen las “Instalaciones culturales”, con 28%, y, en último, los “Proyectos culturales”, con un 10%. Esto pone de manifiesto que el ciudadano reclama no sólo una oferta cultural más variada, sino unas instalaciones adecuadas a dicha oferta que permitan garantizar una correcta prestación del servicio.



En cuanto a los **motivos** de presentación de Sugerencias y Reclamaciones por los ciudadanos destaca la variedad de los mismos, si bien la mayoría responden a criterios de “Fiabilidad y eficacia del servicio”; en concreto, y como motivo más aludido en las Sugerencias y Reclamaciones destaca el relativo a la “Incorrecta prestación del servicio”, con un 21% sobre el total. Le siguen la “Organización – Planificación” y la “Disconformidad con el servicio o la actividad cultural” con un 17% cada una.



3.3. Deporte

Fomentar entre la ciudadanía la práctica del deporte como forma de mantenimiento de la salud, de mejora de la calidad de vida y de integración social del individuo

3.3.1. Ámbito de Actuación

El Área de Acción "Deporte" engloba una serie de **actuaciones** desarrolladas por el Ayuntamiento de Madrid para facilitar la práctica del deporte que se concretan en:

- Planificación, desarrollo y mejora de las infraestructuras deportivas municipales.
- Gestión de las instalaciones deportivas municipales.
- Control y seguimiento de los centros deportivos municipales gestionados mediante concesión o concierto.
- Programación y coordinación de programas y servicios deportivos.
- Organización y gestión de clases para la práctica de la actividad física y el aprendizaje y perfeccionamiento del deporte (clases para adultos y mayores; escuelas deportivas infantiles y para jóvenes; cursos de verano; clases para personas con discapacidad).
- Alquiler y cesión de instalaciones deportivas.
- Organización y colaboración en la preparación de torneos y competiciones deportivas.
- Organización y promoción de actividades deportivo-recreativas.
- Atención a entidades deportivas (ayudas, subvenciones y cesión de instalaciones).
- Atención a centros educativos (organización de escuelas de promoción deportivas y de educación vial; organización de aulas deportivas; cesión de instalaciones).
- Realización de programas de medicina deportiva (reconocimientos médico-deportivos; fisioterapia; acondicionamiento cardiovascular; escuelas de espalda).

3.3.2. Recursos

En el año 2006 se destinó al Área de Acción "Deporte" un total de 254.306.772.- euros, el 5,07% del total del **presupuesto** no financiero liquidado del Ayuntamiento de Madrid, los Organismos Autónomos y las Empresas Municipales (véase Anexo 4).

Las **unidades responsables** del Área de Acción " Deporte" durante el 2006 han sido:

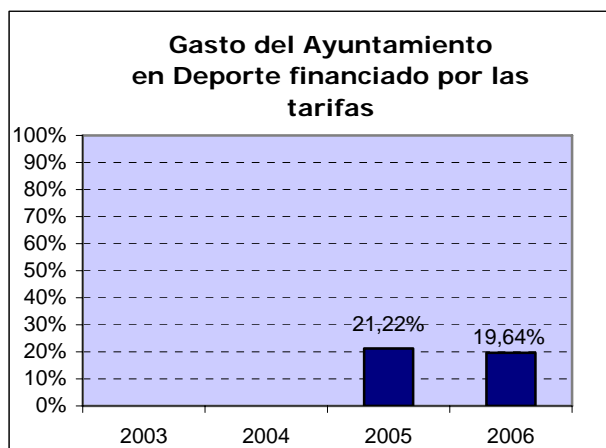
Estructura 2006

Área de Gobierno de Vicealcaldía
<ul style="list-style-type: none"> ✘ Área de Coordinación Institucional <ul style="list-style-type: none"> ▪ Dirección General de Deportes
Gerencia de los Distritos

Club de Campo Villa de Madrid
Madrid Espacios y Congresos (inversión en infraestructuras olímpicas)

3.3.3. Principales Indicadores

El Observatorio de la Ciudad facilita la medición y seguimiento de las actuaciones realizadas en el Área de Acción "Deporte" a través de los siguientes indicadores incluidos en el Sistema de Indicadores Clave:



Gasto del Ayuntamiento en Deporte financiado por las tarifas

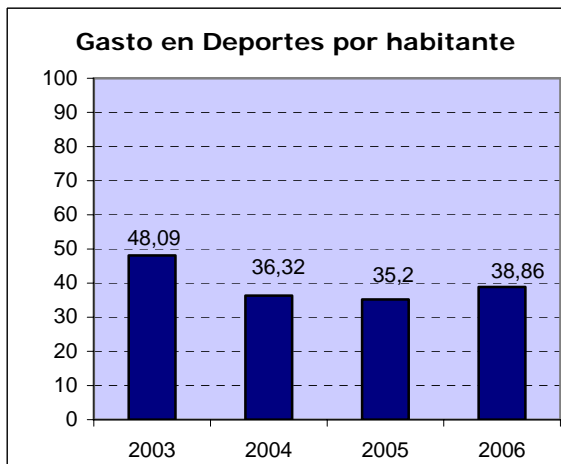
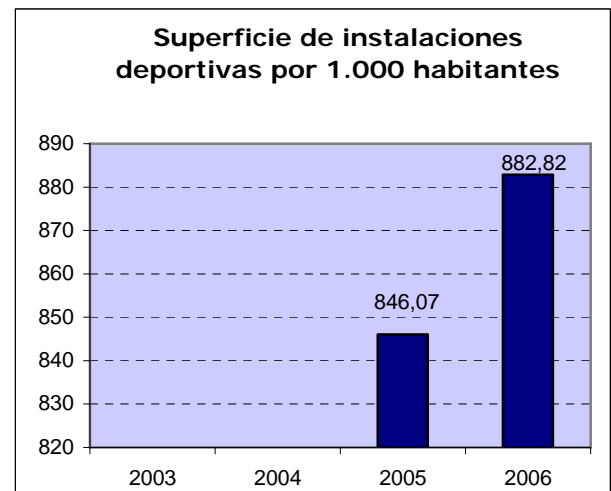
Expresa qué parte del gasto en materia deportiva se sustenta mediante desembolso ciudadano directo por el uso de las instalaciones.

Unidad de medida: porcentaje sobre el gasto total del Ayuntamiento.

Superficie de instalaciones deportivas por 1.000 habitantes

Expresa la disponibilidad de las instalaciones deportivas de titularidad municipal en relación a la población del municipio.

Unidad de medida: número de m² por cada 1.000 habitantes.



Gasto en Deportes por habitante

Expresa la cantidad que el Ayuntamiento de Madrid destina a actividad deportiva por cada ciudadano.

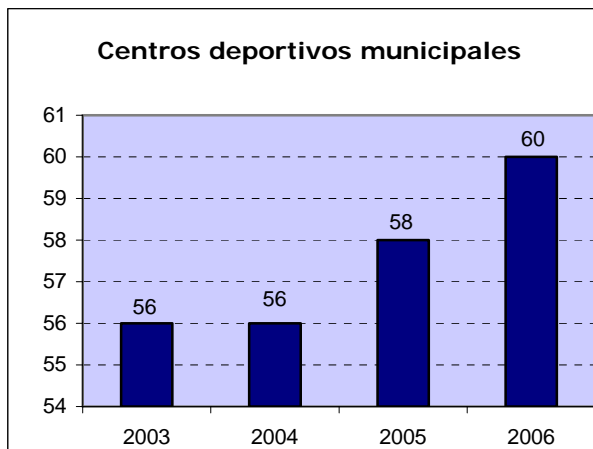
Unidad de medida: euros por habitante.

Superficie de instalaciones deportivas

Expresa el número total de metros cuadrados de superficie deportiva en instalaciones de titularidad municipal que se ponen a disposición de los ciudadanos.

Unidad de medida: número de m².

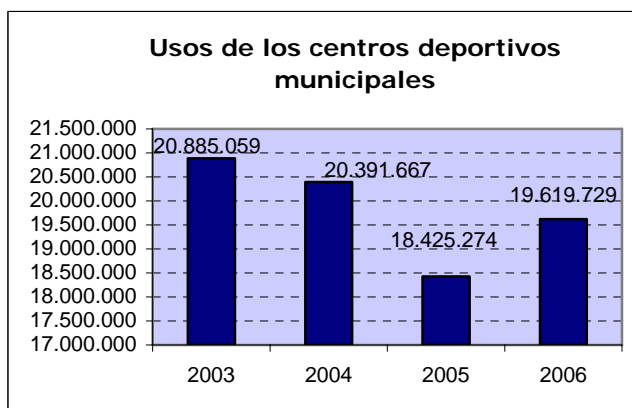




Centros deportivos municipales

Representa el número de centros municipales que el ciudadano puede emplear para la práctica deportiva.

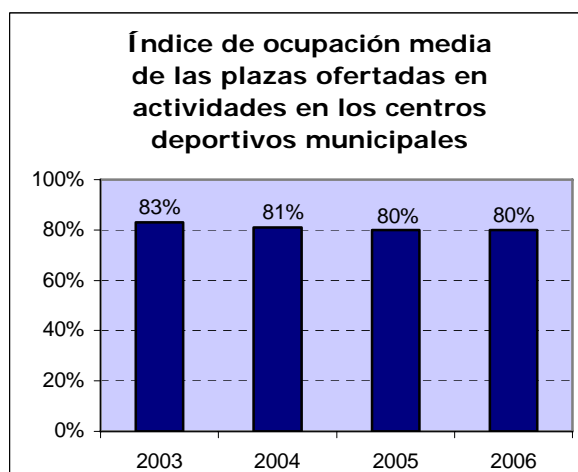
Unidad de medida: número de centros.



Usos de los centros deportivos municipales

Calcula las veces que los usuarios de los centros deportivos municipales utilizan las instalaciones deportivas.

Unidad de medida: número de usos.



Índice de ocupación media de las plazas ofertadas en actividades de los centros deportivos municipales.

Calcula el grado de ocupación de la oferta que hace el Ayuntamiento en actividades deportivas para comprobar el atractivo para sus ciudadanos.

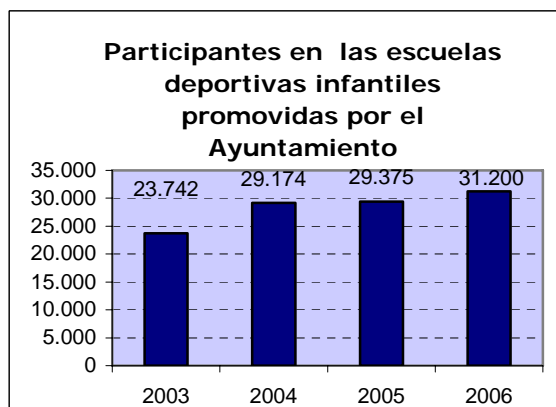
Unidad de medida: porcentaje sobre el total de plazas ofertadas.



Participantes en actividades físico deportivas en los centros deportivos municipales.

Número medio de alumnos inscritos mensualmente en actividades físico deportivas dirigidas en los Centros Deportivos Municipales.

Unidad de medida: media alumnos inscritos.



Participantes en las escuelas deportivas infantiles promovidas por el Ayuntamiento

Explica el grado de participación de los menores en las escuelas que el Ayuntamiento pone a disposición para la población infantil.

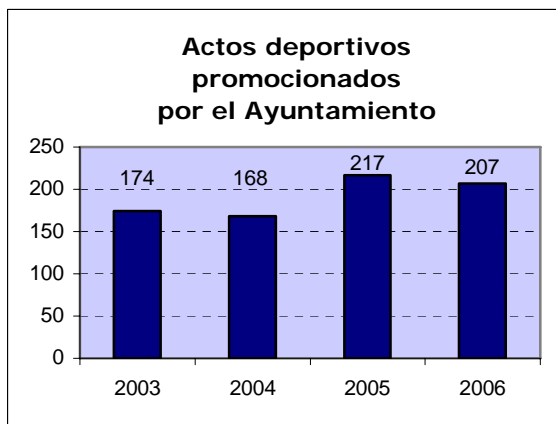
Unidad de medida: media de participantes.

Participación en los Juegos Deportivos Municipales y Escolares

Expresa el grado de acogida que tiene la celebración de estos torneos promovidos por el Ayuntamiento.

Unidad de medida: número de personas.





Actos deportivos promovidos por el Ayuntamiento

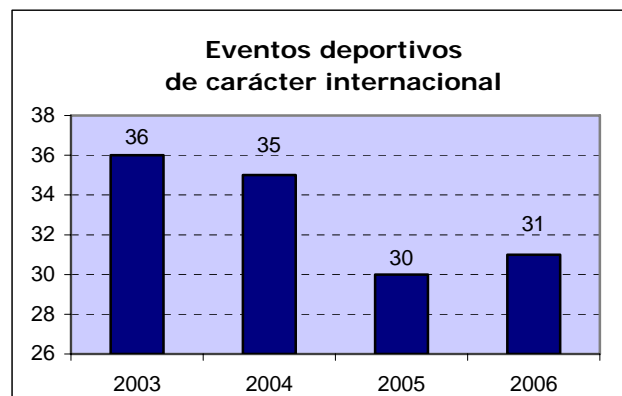
Comprende el número de actos deportivos promovidos por el Ayuntamiento, incluyendo tanto los de competición como los de no competición.

Unidad de medida: número de actos.

Eventos deportivos de carácter internacional

Recoge la celebración de eventos deportivos de orden internacional, cuyo desarrollo promueve la Ciudad y refuerza su imagen como sede idónea para que estas actividades tengan lugar.

Unidad de medida: número de eventos.



3.3.4. Compromisos de Calidad

En los últimos años se ha producido un considerable incremento de la demanda tanto de servicios como de infraestructuras deportivas, dada la mayor conciencia ciudadana de la práctica deportiva como forma de mantenimiento de la salud, de mejora de la calidad de vida y de integración social del individuo. Por este motivo, el Ayuntamiento se preocupa por mejorar la **calidad** tanto de las instalaciones deportivas, distribuidas por los distintos Distritos de Madrid, como de la diversidad de servicios deportivos prestados.

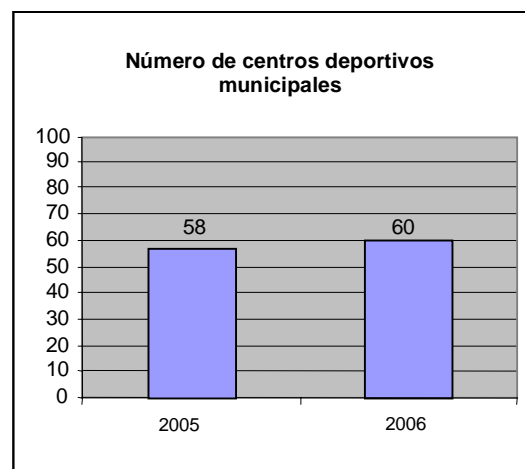
Este compromiso con la calidad se manifiesta en que el Área de Acción "Deporte" cuente en la actualidad con **cuatro Cartas de Servicios**: una Carta de Servicios marco, que recoge aquellos aspectos generales en materia de Deporte, la **Carta de Servicios de los Servicios Deportivos del Ayuntamiento de Madrid**, aprobada el 20 de julio de 2006, y 3 Cartas de Servicios específicas de cada uno de los principales servicios: la **Carta de Servicios de Clases y Escuelas Deportivas**, la **Carta de Servicios de las Actividades de Competición Deportiva**, y la **Carta de Servicios de Medicina Deportiva**, aprobadas las tres el 26 de octubre de 2006.

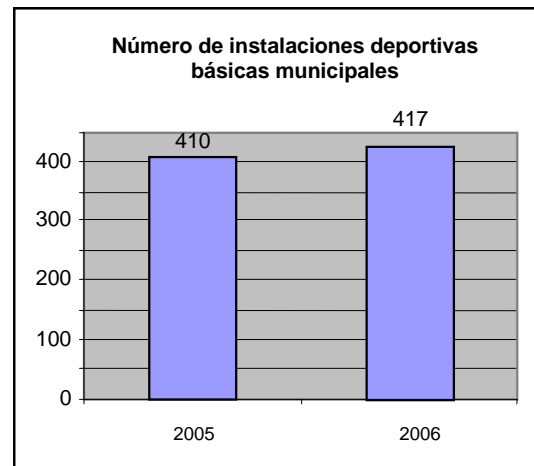
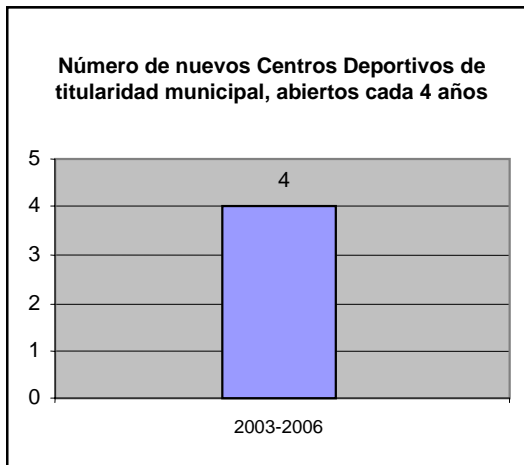
En la elaboración de dichas Cartas han intervenido tanto la Dirección General de Deporte, como la Dirección General de Coordinación Territorial y los Distritos, responsables en muchos casos de la prestación del servicio.

Carta de Servicios de los Servicios Deportivos del Ayuntamiento de Madrid

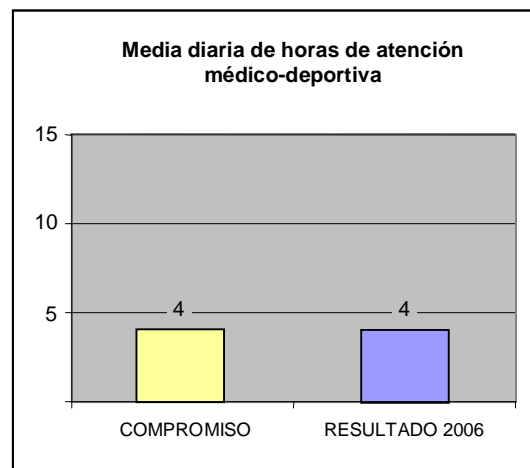
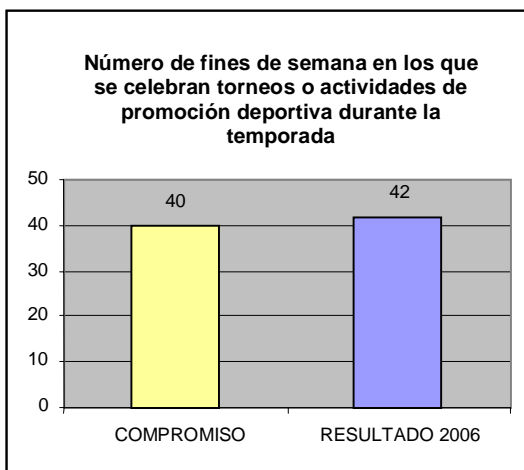
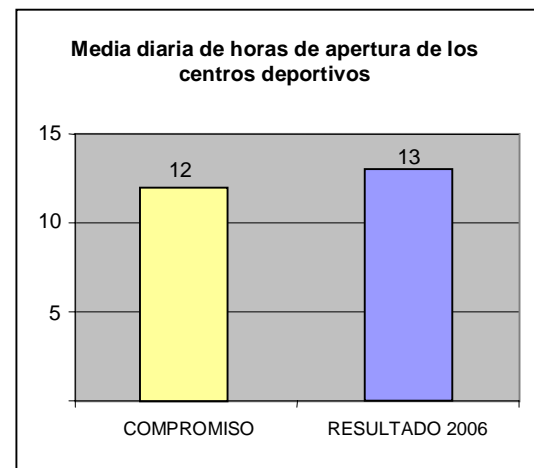
En relación a los **servicios deportivos** prestados por el Ayuntamiento y recogidos en la **Carta de Servicios** (diseñar, organizar e impartir clases para la práctica de la actividad física y el aprendizaje y perfeccionamiento del deporte; facilitar la utilización de las instalaciones deportivas municipales; diseñar y organizar torneos y competiciones deportivas; diseñar, organizar y promover actividades deportivo-recreativas; atender a entidades deportivas a través de ayudas, subvenciones y cesión de instalaciones; atender a centros educativos; y ofrecer asistencia medico-deportiva), los **compromisos de calidad aprobados y sus indicadores asociados** son:

1. Se mejorarán anualmente las **instalaciones deportivas** existentes y sus equipamientos, tanto con carácter general para satisfacer la demanda de los ciudadanos, como con el objetivo de seguir mejorando el grado de accesibilidad a las mismas y se incrementará la red de instalaciones deportivas municipales teniendo en cuenta el crecimiento de la ciudad.





2. Se prestarán los servicios deportivos municipales con amplios **horarios** y adaptados a las necesidades de los usuarios: centros deportivos abiertos una media de 12 horas diarias, clases y escuelas deportivas infantiles fuera del horario escolar durante una media de 3 horas diarias, clases de mayores por las mañanas durante una media de 2 horas diarias, torneos y competiciones organizados en fin de semana, servicios de medicina deportiva durante una media de 4 horas diarias (en los centros deportivos que disponen de estos servicios).

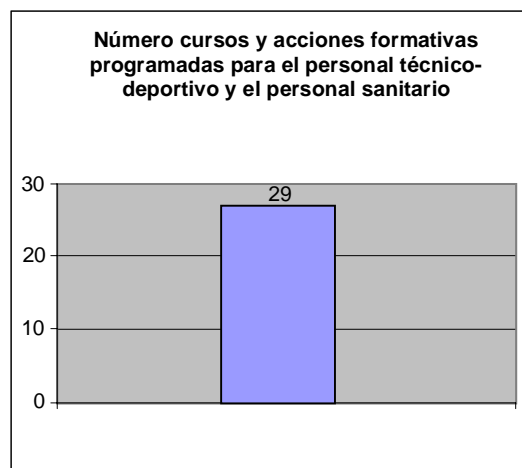


3. El **personal** que presta los servicios de clases y escuelas deportivas y de medicina deportiva, dispondrá de la titulación adecuada y recibirá formación continua de reciclaje.

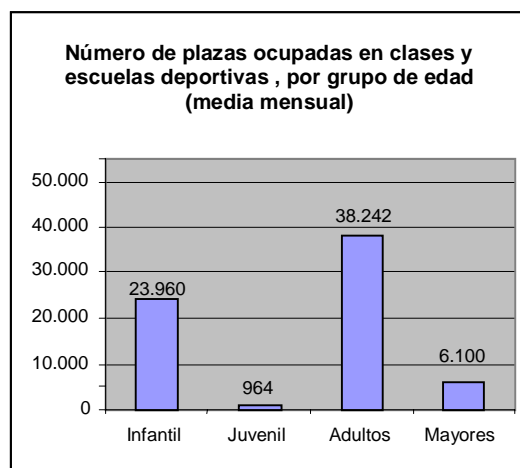
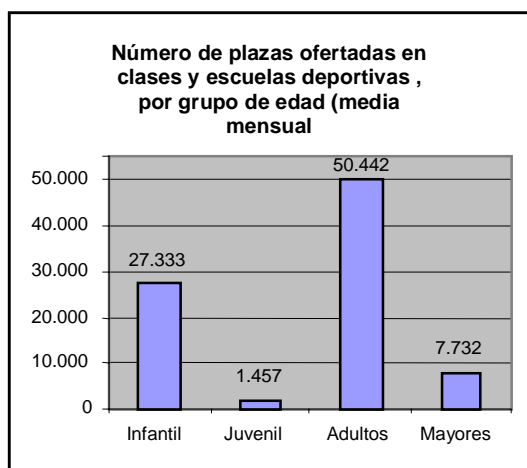
Número de cursos o acciones formativas programados para el personal técnico deportivo y el personal sanitario	N.º acciones	N.º ediciones
Acciones formativas programadas para el personal técnico - deportivo	21	46
Acciones formativas de actualización y reciclaje en las técnicas de prevención y tratamiento de accidentes programadas para el personal sanitario y/o socorristas o técnicos deportivos - vigilantes	2	100 (*)
Acciones formativas para personal sanitario (Médicos y ATS)	6	6

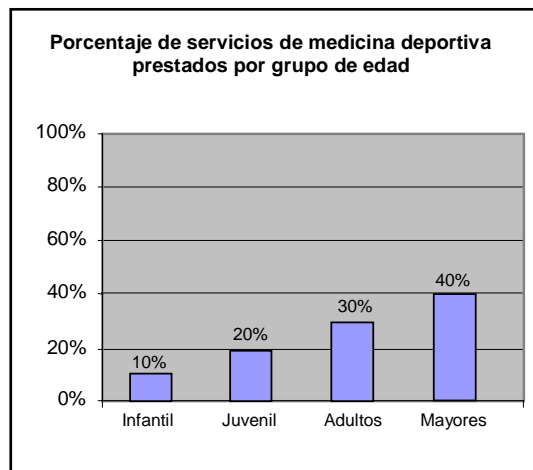
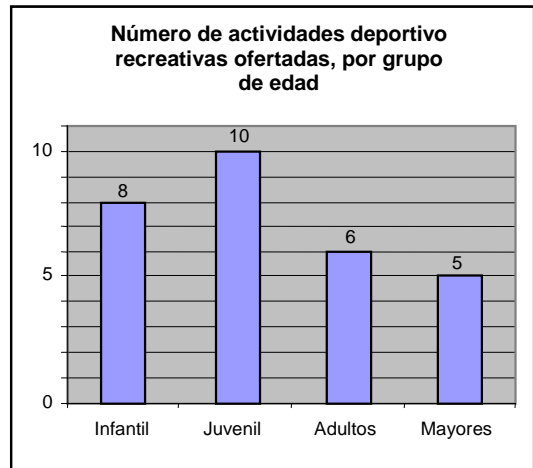
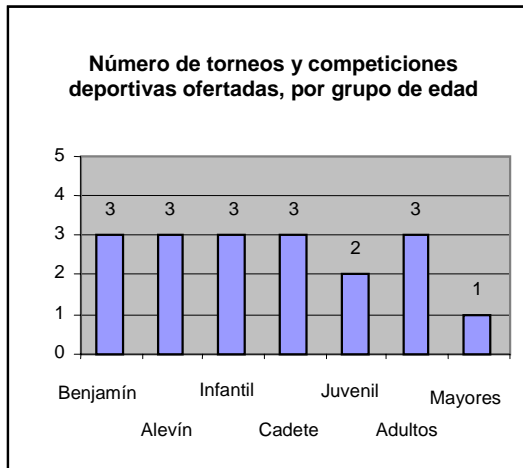
* Corresponden a las sesiones formativas de coordinación sanitaria y al curso de capacitación de socorristas para su renovación de la licencia

En el marco del Programa Municipal de Formación, se programaron un total de 29 acciones formativas y 152 ediciones, con una media de 15 alumnos por edición (2.280 alumnos).



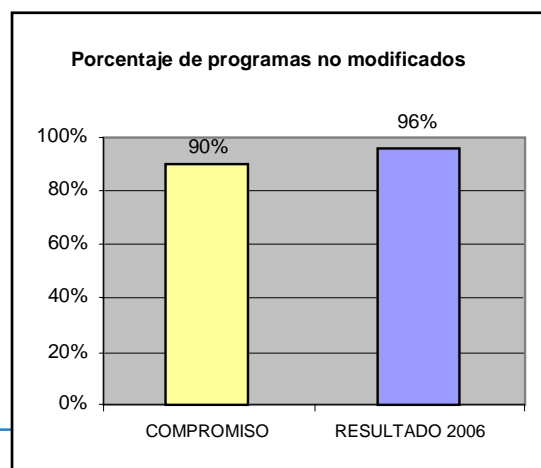
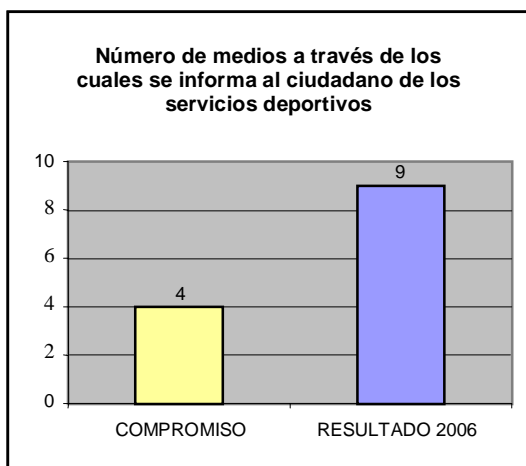
4. Se adaptará la oferta de servicios deportivos municipales a los distintos **grupos de población**: escuelas infantiles, actividades para discapacitados, actividades de ocio saludable para jóvenes, campeonatos escolares, servicios de medicina deportiva por grupos de edad, encuentros de personas mayores, etc.





5. Se mantendrá informado al ciudadano sobre los servicios deportivos (horarios, lugares, programación de actividades, etc.) a través de, al menos, 4 **canales de información** diferentes (folletos, carteles, www.munimadrid.es, teléfono 010, atención presencial, etc.).

6. Las clases y escuelas deportivas, cesiones de instalaciones a asociaciones deportivas y centros escolares, competiciones y torneos y actividades deportivo-recreativas estarán organizadas al inicio de la temporada, de manera que se respeten los **programas** establecidos (calendarios, horarios, sedes, categorías, etc.), en más de un 90%.

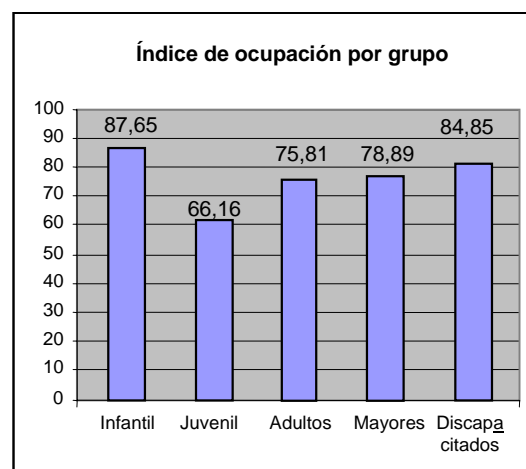
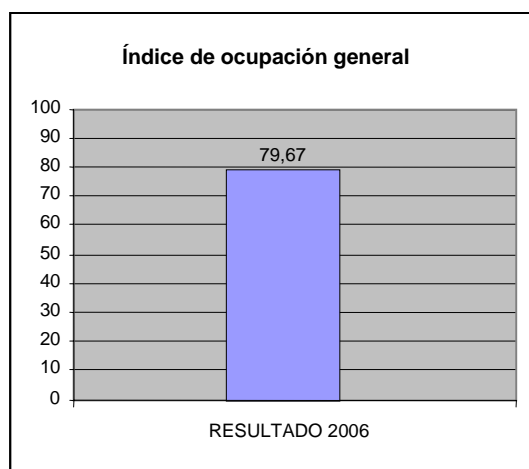


Carta de Servicios de Clases y Escuelas Deportivas

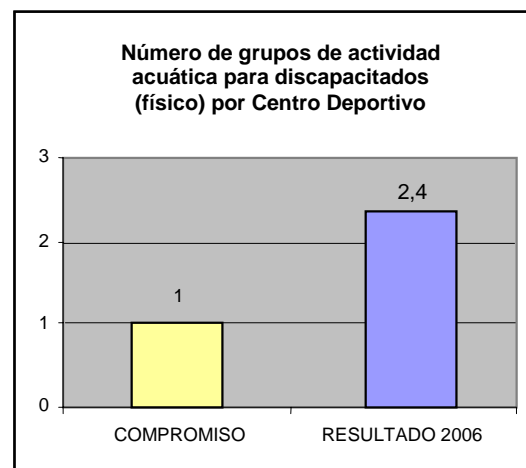
El servicio de **clases y escuelas** para la práctica de la actividad física y el aprendizaje y perfeccionamiento del deporte, comporta los siguientes **servicios**: planificación (análisis, diseño, programación, desarrollo y valoración) de las clases y escuelas para toda la temporada; información sobre las clases y escuelas ofertadas, realización de las pruebas de nivel, en su caso, e inscripción; impartición de las clases conforme a la planificación realizada; mantenimiento de instalaciones y dotación del material deportivo necesario para el adecuado desarrollo de la actividad; y planificación y organización de la formación continua del personal docente.

Los compromisos de calidad relativos a estos servicios son, además de los recogidos en la Carta marco:

1. La oferta de clases y escuelas deportivas se adaptará para alcanzar la **máxima cobertura posible**, procurando un **equilibrio** entre los grupos de edad.



2. Al menos se ofrecerá un grupo de actividad acuática para **discapacitados** por centro con piscina climatizada, por temporada. En 2006 el número de grupos de actividad acuática para discapacitados físicos fue de 72, distribuidos en 30 centros con piscina cubierta (hay 37 centros). Además el

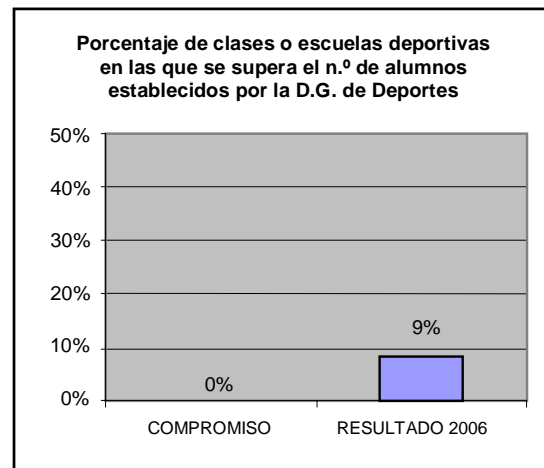


programa de colaboración con tres Federaciones Madrileñas de Deportes de Minusválidos permitió organizar grupos en 16 Instalaciones más, cumpliéndose de esta manera el compromiso contraído (total: 88 grupos / 37 centros).

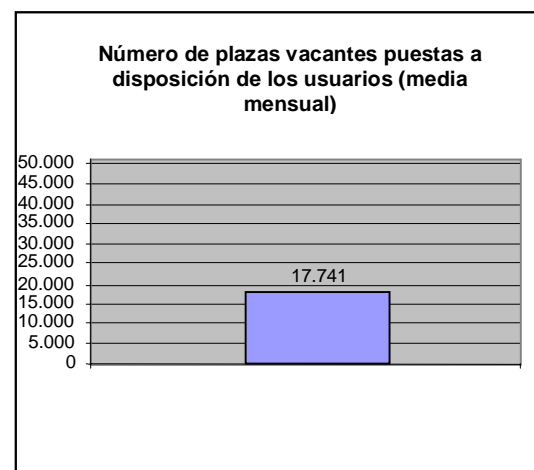
3. Para la impartición de las clases y escuelas se dispondrá de material didáctico-deportivo suficiente, actualizado y renovado con frecuencia, incrementándose cada año el gasto correspondiente.

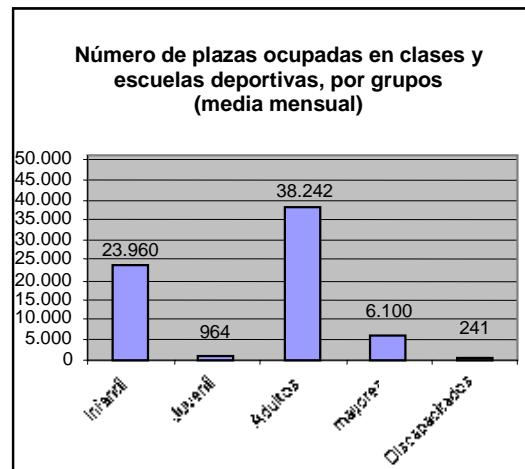
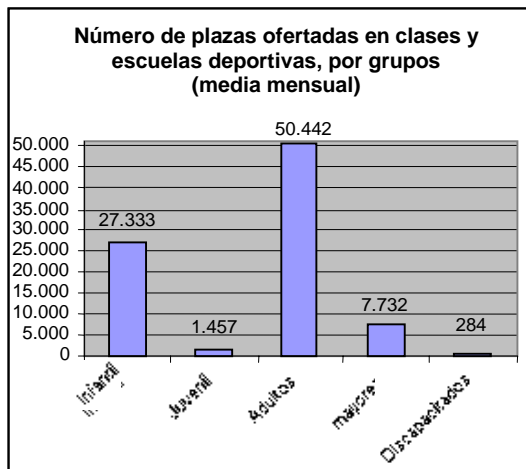
No se dispone del dato del 2006 del indicador asociado a este compromiso (gasto anual en material didáctico-deportivo fungible (capítulo 2). La Dirección General Deportes desarrolla en 2007 la aplicación informática para la recogida de datos de los indicadores.

4. En los Centros Deportivos, el **número de alumnos** por clase o escuela deportiva dependerá de la modalidad deportiva correspondiente, grupo de edad, nivel y espacio donde se imparte, no superándose ningún caso los límites establecidos por la Dirección General de Deporte. Así por ejemplo: natación niños nivel básico, máximo 10 alumnos; tenis adultos, 8 alumnos; gimnasia rítmica infantil, 25 alumnos.



5. Cuando quede una plaza libre para una clase o escuela deportiva se publicará en la lista mensual de **vacantes** en los paneles informativos del Centro Deportivo correspondiente, para que los interesados puedan realizar la inscripción antes del primer día de clase de la siguiente mensualidad.





6. Las clases y escuelas tendrán una **duración** de 30, 45 ó 60 minutos dependiendo de la modalidad deportiva correspondiente, grupo de edad y nivel empezarán y terminarán puntualmente. Si una clase tuviera que ser suspendida por causas imputables al Centro Deportivo, se obtendrá algún tipo de contrapartida (disfrute de la clase en otro momento, disfrute de una clase alternativa, etc.).

No se dispone del dato del 2006 del indicador asociado a este compromiso (Porcentaje de programas de clases y escuelas deportivas que no han sufrido modificaciones o suspensiones al horario o programa). La Dirección General Deportes desarrolla en 2007 la aplicación informática para la recogida de datos de los indicadores.

7. En todos los centros deportivos en los que se impartan clases de natación y durante las horas de clase, se dispondrá de personal sanitario y/o expertos en primeros auxilios, para la prevención y tratamiento adecuado de accidentes.

	Número acciones	Número ediciones
Número de cursos y acciones formativas de actualización y reciclaje en las técnicas de prevención y tratamiento de accidentes programadas para el personal sanitario y/o expertos en primeros auxilios.	2	100 (*)

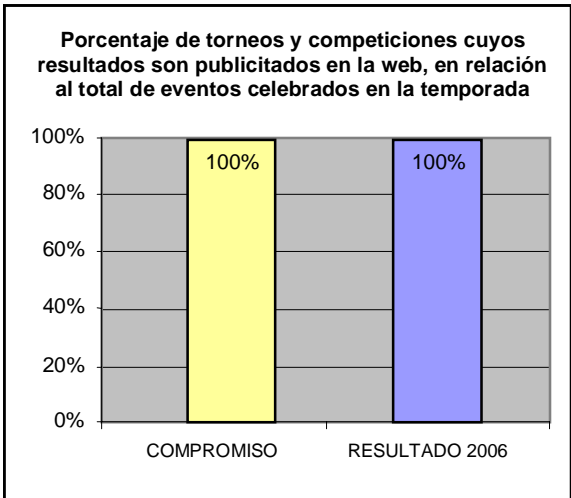
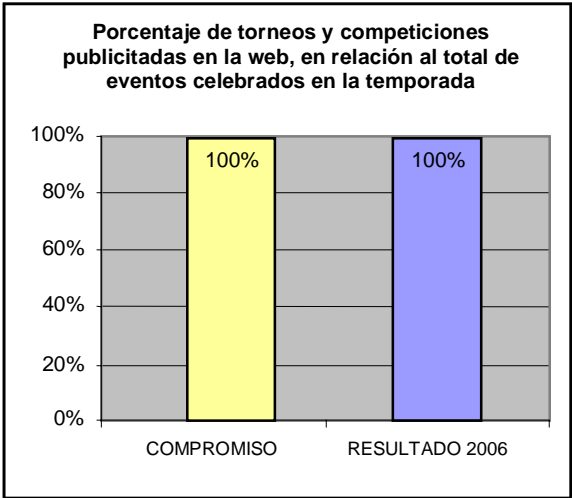
* Corresponden a las sesiones formativas de coordinación sanitaria y al curso de capacitación de socorristas para su renovación de la licencia

Carta de Servicios de las Actividades de Competición Deportiva del Ayuntamiento de Madrid

Los **servicios** que integran las Actividades de Competición Deportiva del Ayuntamiento de Madrid y que se recogen en su **Carta de Servicios** son: la planificación de la actividad de competición deportiva (análisis, diseño, programación, desarrollo y valoración); la difusión de la actividad; la gestión de las inscripciones y publicación del calendario, en su caso; la celebración de la actividad; y la publicación de los resultados.

Los compromisos de calidad aprobados en el año 2006 relativos a estos servicios son, además de los establecidos en la Carta marco:

1. Todas las actividades de competición deportivas municipales y de Distritos, serán **publicadas** en munimadrid.es.

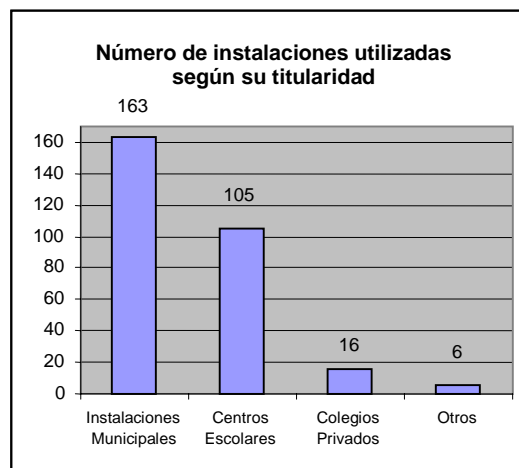


Sólo se publicitan en munimadrid.es los resultados de las actividades de competición deportivas municipales colectivas, los resultados de las individuales (ejem. judo) los publican sus federaciones.

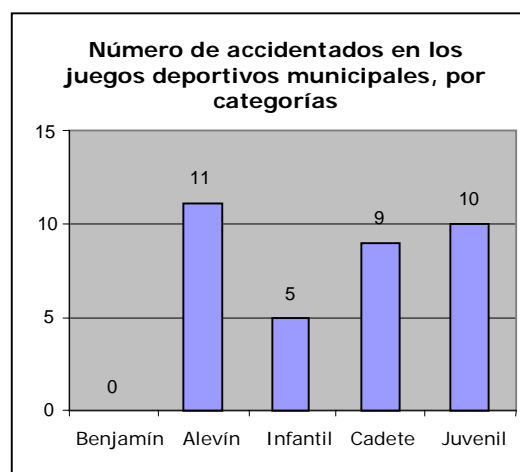
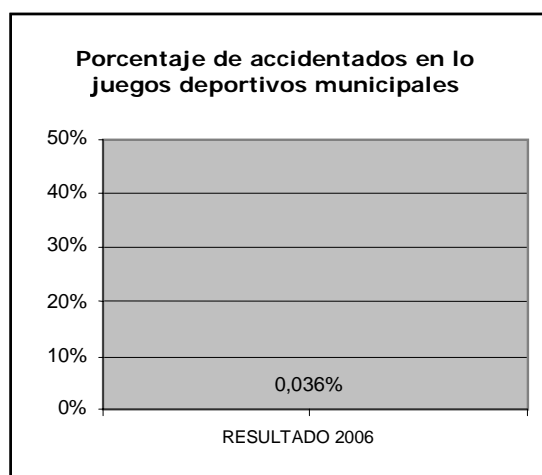
2. Las actividades de competición deportiva serán organizadas por un **equipo humano** de larga experiencia y profesionalidad, con amplios conocimientos en planificación y en las diferentes modalidades deportivas, de manera que se garantiza su correcta organización evitando las quejas respecto a su desarrollo, siendo estas inferiores a 5 por cada 1.000 usos.

Usos de juegos deportivos municipales en 2006	1.346.676 usos
Sugerencias y Reclamaciones	155 s y r.
0,11 syr por cada mil usos	

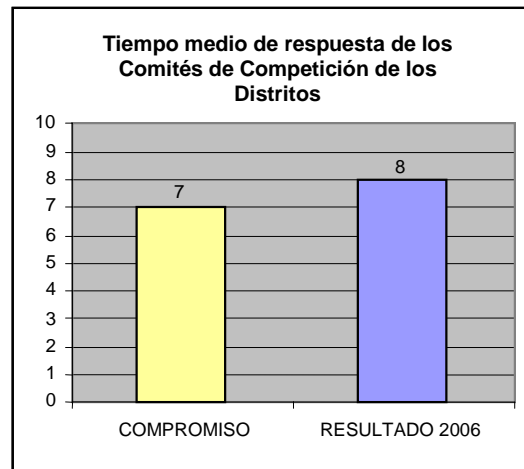
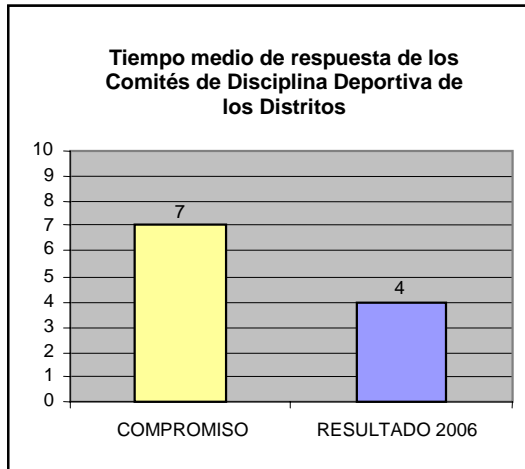
3. Las **instalaciones** en las que se celebrarán las actividades de competición deportivas serán seleccionadas teniendo en cuenta sus características (cerramiento, vestuarios, iluminación, estado del pavimento, entorno, etc.) entre las que reúnan las condiciones más adecuadas en cada Distrito.



4. En los juegos deportivos municipales, los participantes de las categorías benjamín, alevín, infantil, cadete y juvenil quedarán acogidos a **una póliza de seguro** de accidente deportivo que cubra su asistencia sanitaria.



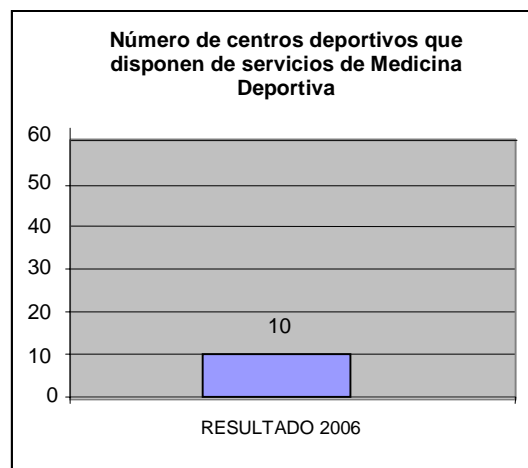
5. Las **reclamaciones** formuladas a los Comités de Disciplina y Competición se responderán en un plazo máximo de **7 días**, desde su presentación, buscando la satisfacción de los intereses de los reclamantes de manera que las contestaciones darán respuesta a las cuestiones objeto de reclamación.

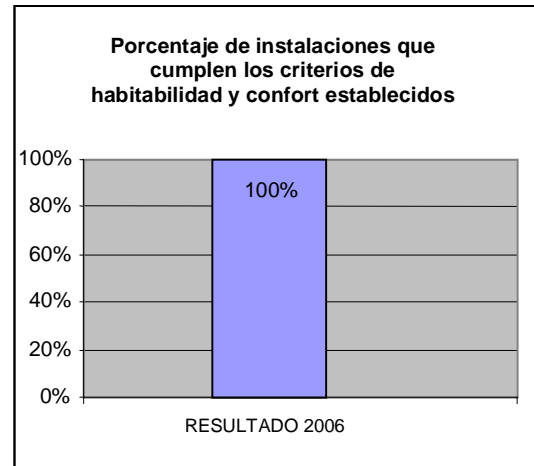
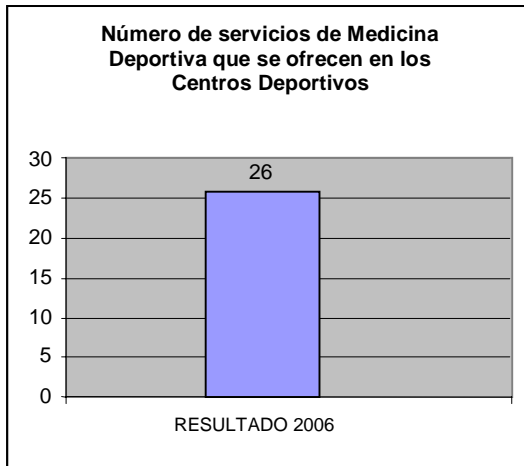


Carta de Servicios de Medicina Deportiva

La asistencia médico-deportiva prestada por el servicio de medicina deportiva, tiene por objeto proteger y mejorar la salud de los deportistas, siendo solicitada por usuarios con determinadas patologías y por deportistas que precisan controles médicos personales o federativos. Los **servicios** que integran el servicio de medicina deportiva y que se recogen en su **Carta de Servicios** son: reconocimientos médicos deportivos; fisioterapia; escuela de espalda; acondicionamiento cardiovascular; atención de urgencia a los usuarios que sufren un accidente producido en los centros deportivos municipales, durante la práctica deportiva; asistencia médica en competiciones y actividades deportivas; y mantenimiento y dotación de los botiquines ubicados en los Centros Deportivos Municipales. Sus **compromisos e indicadores** asociados son:

1. Se dispondrá de **instalaciones** adecuadas al servicio prestado (tamaño, señalización interior, condiciones ambientales, etc.), sin barreras arquitectónicas, con un **material** médico-deportivo adecuado, moderno y actualizado y con un correcto tratamiento de los residuos.

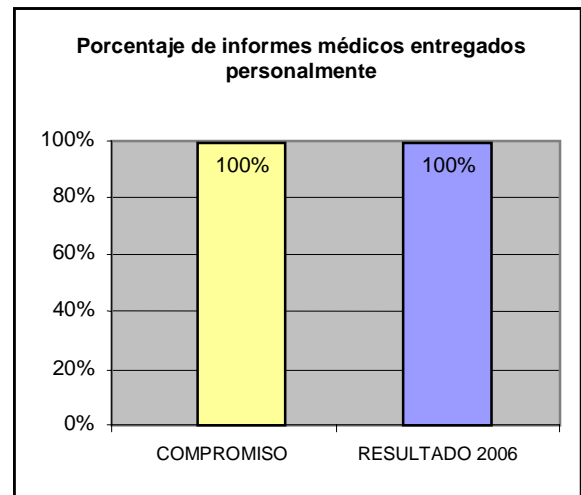




2. A través de un **personal** altamente cualificado (formación y experiencia) se atenderá al usuario de forma clara y precisa, proporcionando un trato amable y cortés, utilizando un lenguaje claro y comprensible y garantizando una atención individualizada y personalizada.

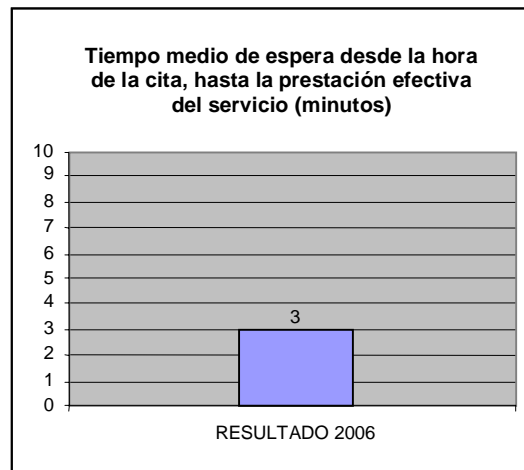
	N.º acciones	N.º ediciones
Acciones formativas para personal sanitario (Médicos y ATS)	6	6

3. Se garantizará la **intimidad y confidencialidad de los datos** de los usuarios de manera que los informes elaborados por los diferentes servicios médicos se entregarán personalmente con una serie de indicaciones o pautas a seguir por el interesado.



4. Se accederá al servicio a través de cita previa sin que se produzcan esperas, el **tiempo** de consulta o tratamiento es el establecido por los distintos protocolos. Antes

de comenzar el tratamiento, se informa al usuario de su previsible duración, garantizándose la continuidad del servicio durante el tiempo que se precise.



5. Se prestará un **servicio eficaz** y tanto los conocimientos y actitud del personal como el equipamiento médico-deportivo seguro y fiable disponible para la prestación del servicio, transmiten **confianza** a los usuarios que manifiestan su satisfacción con el servicio recibido.

Servicios médico-deportivos prestados en 2006	15.272 servicios
Sugerencias y Reclamaciones	174 s y r.

Con **carácter general, y para las cuatro Cartas de Servicios** del área de deporte, se han establecido un compromiso de calidad y tres indicadores relativos a su tramitación (El análisis de las Sugerencias y Reclamaciones referidas a los servicios deportivos se recogen en el apartado 4.4.6. de la presente Memoria).

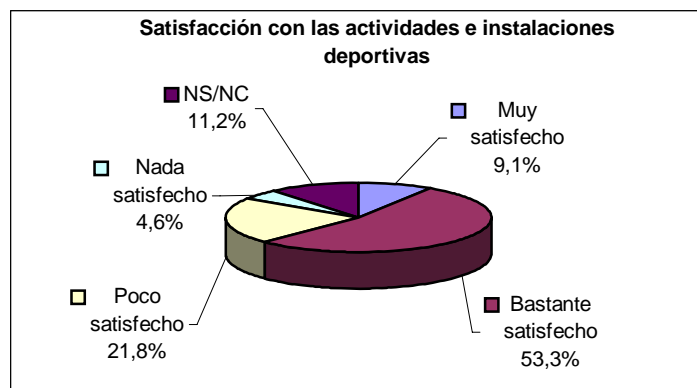
3.3.5. Opinión de la Ciudadanía

La **Encuesta sobre la Calidad de Vida y Satisfacción de los Servicios Públicos** de 2006 ha permitido conocer la opinión de los ciudadanos madrileños en relación con Deporte. Esta encuesta ha revelado que sólo el 0,3% de los entrevistados sitúa las instalaciones deportivas entre los tres problemas principales de la Ciudad de Madrid, lo

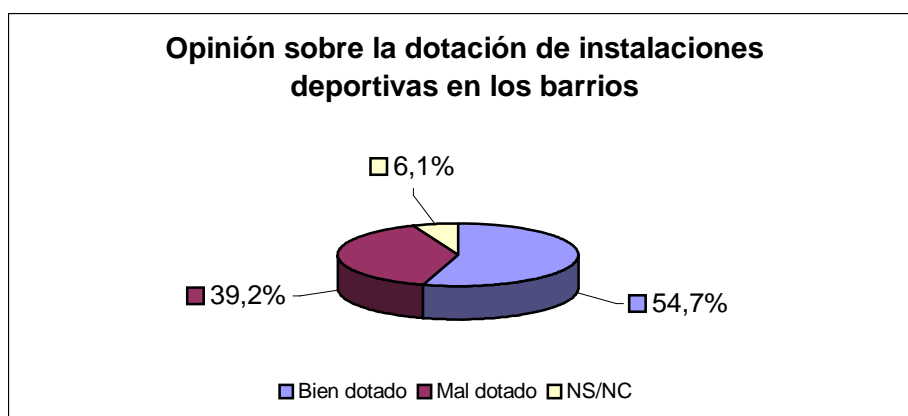
que sitúa este problema en una posición muy irrelevante del ranking de principales problemas de la ciudad.

En cuanto a la preferencia de gastos, un 47,4% de los entrevistados han opinado que el Ayuntamiento dedica al deporte los recursos justos, en tanto que 17,9% opina que se dedican demasiados recursos y un 27,4% que se dedican pocos recursos.

Por otra lado, la Encuesta sobre la Calidad de Vida y Satisfacción de los Servicios Públicos de 2006 ha puesto de manifiesto que el grado de satisfacción del ciudadano con las actividades e instalaciones deportivas es positivo arrojando un saldo de 36 puntos, ya que el 62,4% de los entrevistados se han manifestado "bastante o muy satisfechos" frente al 26,4 de poco o nada satisfechos.



No obstante, un 26,9% de los entrevistados consideran que las actividades e instalaciones deportivas necesitan mejoras relacionadas tanto con la oferta de actividades como con el número de instalaciones. En consonancia con este dato y entrando a opinar sobre las dotaciones de los barrios en los que residen los entrevistados, un 39% consideran que están mal dotados y un 54,7% que están bien dotados.

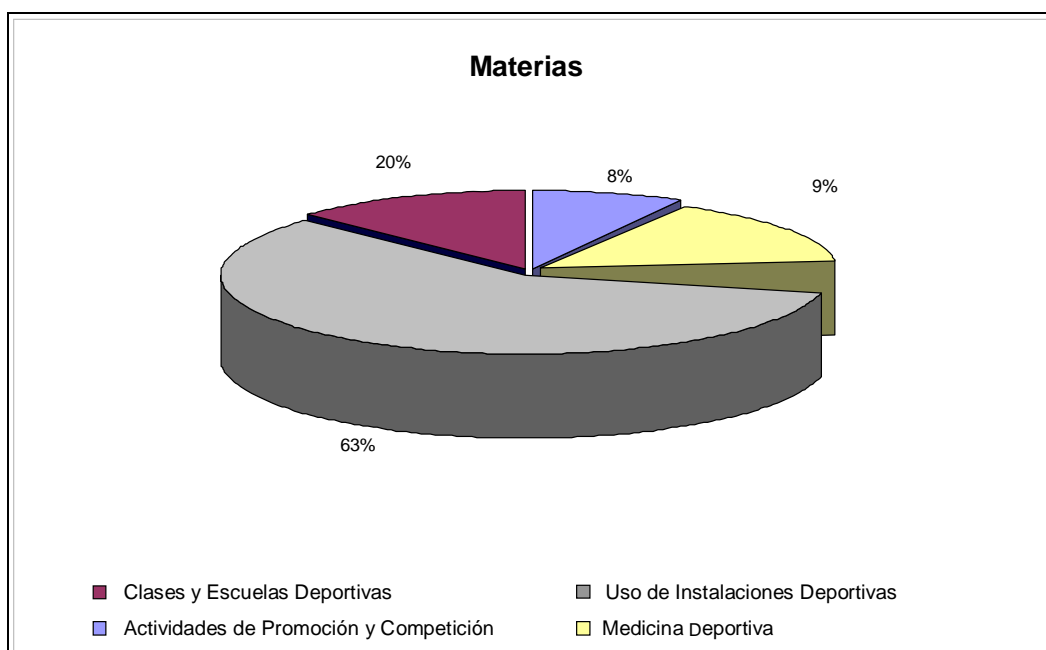


Asimismo, al ser preguntados sobre las medidas concretas que los entrevistados pedirían al Ayuntamiento para mejorar la calidad de vida en el barrio, un 3,4% han mencionado “más instalaciones deportivas”.

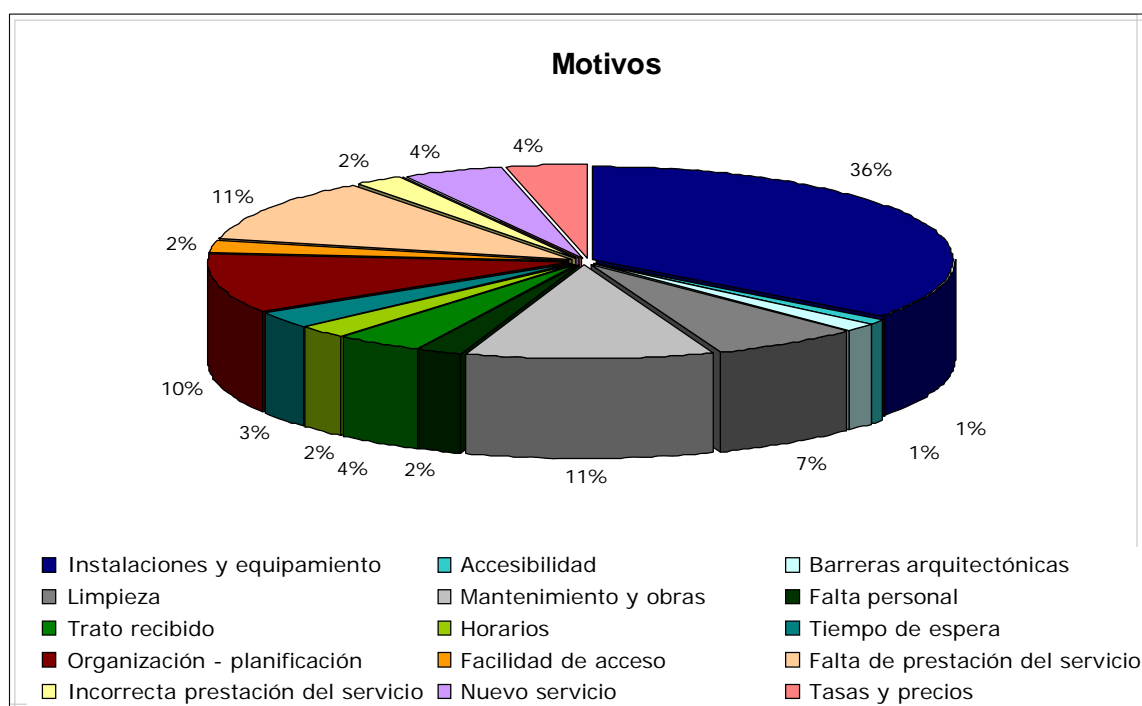
3.3.6. Sugerencias y Reclamaciones

En relación con la participación de los ciudadanos en el Área de Acción “Deporte” a través del “Sistema de Sugerencias y Reclamaciones”, las sugerencias y reclamaciones formuladas suponen el 6,5% del total de las tramitadas por SYR en 2006.

De ellas, la gran mayoría hacen referencia al “Uso de instalaciones Deportivas”, ya que suponen el 63% del total de las presentadas. Le siguen, aunque con un porcentaje mucho menor, “Clases y Escuelas Deportivas”, con un 20%, “Medicina Deportiva” con un 9% y “Actividades de Promoción y Competición Deportivas” con un 8% .



En cuanto a los **motivos** de presentación de las Sugerencias y Reclamaciones relativos a “Deporte”, y analizándolos de forma global, vemos cómo el motivo más aludido es el relativo a “Instalaciones y equipamiento (tamaño, señalización, condiciones ambientales, ...)” con un 36%, lo que pone de manifiesto la especial importancia de este aspecto dentro del Área de Acción. Le siguen el “Mantenimiento y obras de las instalaciones” con un 11%, la “Falta de prestación del servicio deportivo” (clases, escuelas, actividades de competición, actividades de promoción,...) también con un 11% cada uno y la “Organización – Planificación” de los servicios deportivos con un 10%.



3.4. Desarrollo Económico y Tecnológico

Impulsar el desarrollo económico y tecnológico de la Ciudad, fomentando el crecimiento empresarial y promoviendo el comercio y la protección al consumidor

3.4.1. Ámbito de Actuación

El Área de Acción “Desarrollo Económico y Tecnológico” engloba una serie de actuaciones destinadas a promover el desarrollo económico y las tecnologías de la información y la comunicación de la Ciudad, apoyando el crecimiento de su tejido empresarial, impulsando un comercio activo con especial incidencia en el comercio de proximidad y protegiendo al consumidor. Estas **actuaciones** se concretan en:

- Análisis y seguimiento de la economía de la ciudad.
- Impulso y dirección de proyectos de cooperación internacional.
- Planificación, programación y seguimiento de la gestión de los fondos europeos.
- Participación en la red de ciudades europeas EUROCITIES.
- Participación en la Comunidad de Ciudades Ariane (CVA).
- Gestión del Observatorio Económico de la Ciudad, órgano de análisis y estudios económicos.
- Seguimiento y evaluación del grado de implantación de la innovación y la tecnología en empresas, asociaciones u otros organismos de la Ciudad de Madrid.
- Diseño, aplicación y evaluación de políticas municipales de sensibilización, mejora del conocimiento y utilización de las tecnologías de la información y de la comunicación por parte de ciudadanos, empresas, asociaciones y cualquier otro organismo de la Ciudad de Madrid.
- Gestión de centros de educación digital y tecnológica para lo ciudadanos.
- Planificación de las principales vías de actuación en el ámbito del consumo no alimentario.

- Vigilancia y control de establecimientos, bienes y servicios.
- Elaboración y propuesta de las líneas generales de actuación en materia de protección al consumidor.
- Información, asesoramiento y tramitación de reclamaciones del consumidor.
- Control y vigilancia de la venta ambulante.
- Impulso de medidas para el fomento, modernización y promoción del comercio.
- Fomento del asociacionismo en materia de comercio.
- Rehabilitación y promoción de mercados municipales.
- Dinamización del comercio de proximidad.
- Gestión de ayudas y subvenciones relacionadas con el comercio.

3.4.2. Recursos

En el año 2006 se destinó al Área de Acción “Desarrollo Económico y Tecnológico” un total de 84.178.401.- euros, el 1,68% del total del **presupuesto** no financiero liquidado del Ayuntamiento de Madrid, los Organismos Autónomos y las Empresas Municipales (véase Anexo 4).

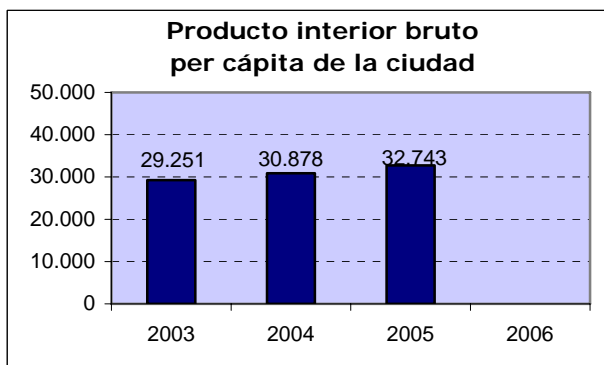
Las **unidades responsables** del Área de Acción “Desarrollo Económico y Tecnológico” durante 2006 han sido:

Estructura 2006

Área de Gobierno de Economía y Participación Ciudadana
<ul style="list-style-type: none"> ✘ Coordinación General de Economía <ul style="list-style-type: none"> ▪ Dirección General de Innovación Tecnológica ▪ Dirección General de Comercio y Consumo
Gerencia de los Distritos
Promoción Madrid
Madrid Espacios y Congresos (salvo inversión en infraestructuras olímpicas)
Mercamadrid

3.4.3. Principales Indicadores

El Observatorio de la Ciudad facilita la medición y seguimiento de las actuaciones realizadas en el Área de Acción "Desarrollo Económico y Tecnológico" a través de los siguientes **indicadores** incluidos en el "Sistema de Indicadores Clave":



Producto Interior Bruto per cápita de la Ciudad

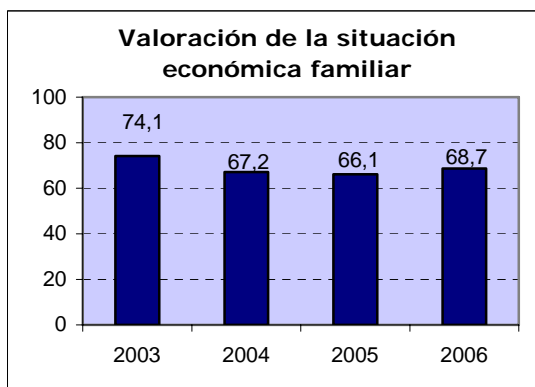
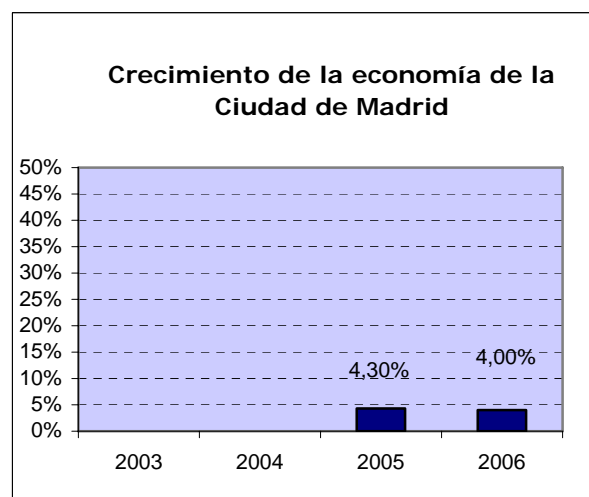
Ayuda a determinar la riqueza en la Ciudad de Madrid y en términos generales la calidad de vida de sus habitantes.

Unidad de medida: euros.

Crecimiento de la economía de la Ciudad de Madrid

Mide el crecimiento interanual estimado del PIB en la Ciudad de Madrid obtenido de las estimaciones del Instituto Laurence R. Klein de la Universidad Autónoma de Madrid.

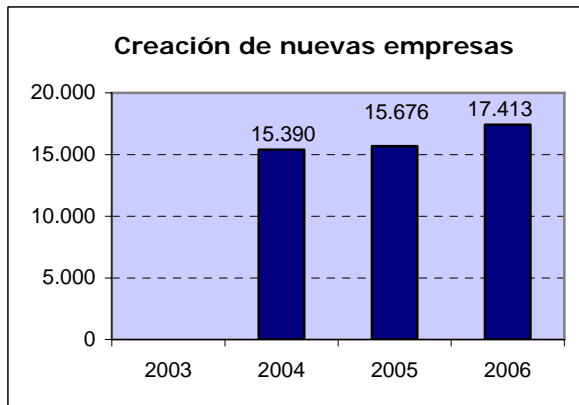
Unidad de medida: porcentaje en relación al período anterior.



Valoración de la situación económica familiar

Refleja la valoración de los ciudadanos sobre la situación económica familiar actual respecto a la que tenían hace un año. Se elabora a través de sondeos de opinión cuatrimestrales realizados por el Área de Gobierno de Economía y Participación Ciudadana, a través de Barómetro Municipal de consumo.

Unidad de medida: porcentaje de valoraciones positivas sobre el total de personas encuestadas.



Creación de nuevas empresas

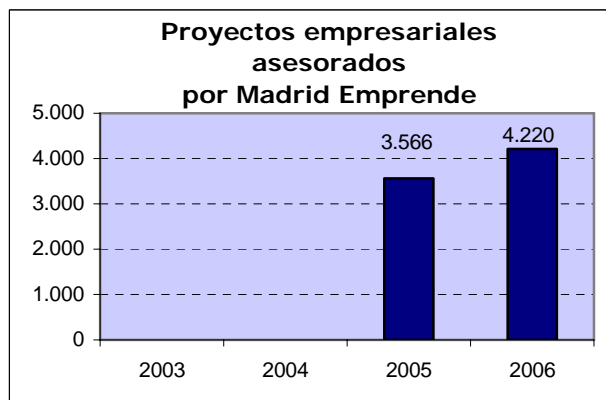
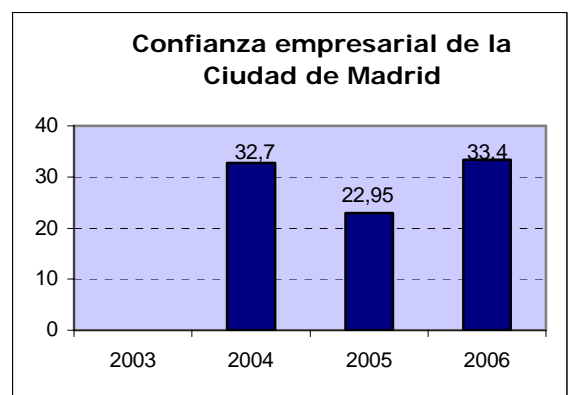
Mide la creación de nuevas empresas por medio del número de actos de constitución en la Ciudad de Madrid.

Unidad de medida: número de empresas.

Confianza empresarial de la Ciudad de Madrid

El Indicador de Confianza Empresarial trata de reflejar la opinión de los empresarios de Madrid con respecto a la situación económica presente y sus expectativas sobre la evolución futura de la economía.

Unidad de medida: índice -100 a +100 (saldo de respuestas entre los que esperan aumento de beneficios en términos interanuales y los que esperan reducción).



Proyectos empresariales asesorados por Madrid Emprende

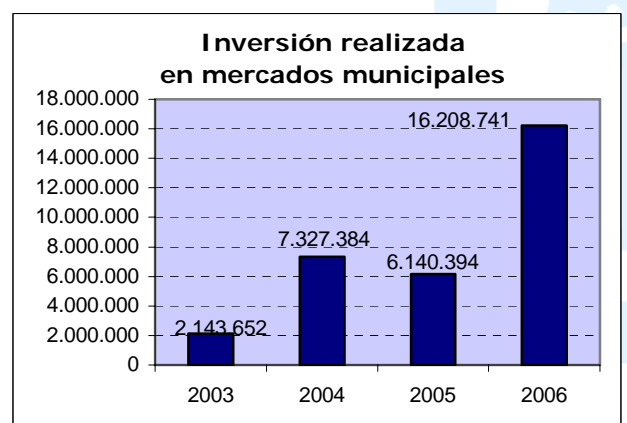
Mide el número de emprendedores con una idea de negocio que han solicitado asesoramiento a Madrid Emprende.

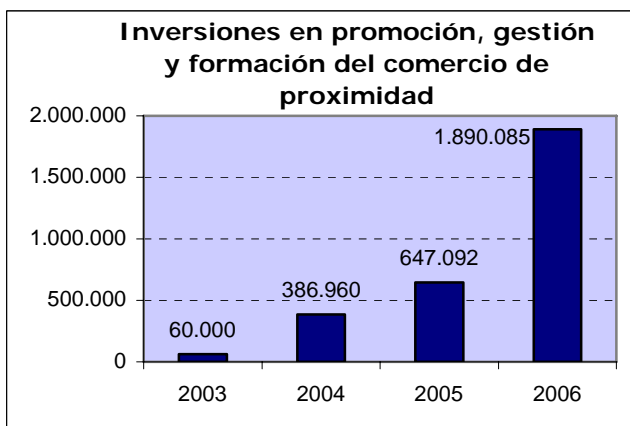
Unidad de medida: número de emprendedores.

Inversión realizada en mercados municipales

Volumen de inversión pública y privada destinada a la modernización y dinamización de las estructuras físicas y comerciales de los mercados municipales.

Unidad de medida: euros.





Inversiones en promoción, gestión y formación del comercio de proximidad

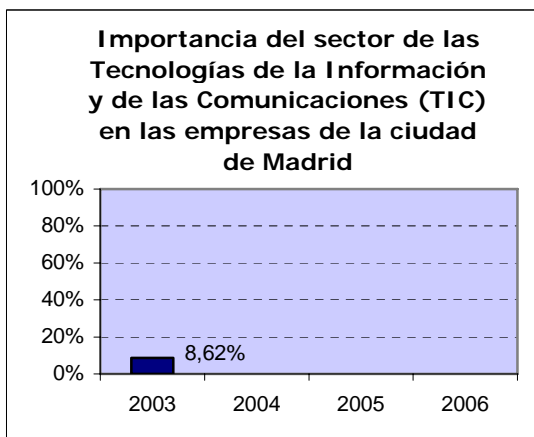
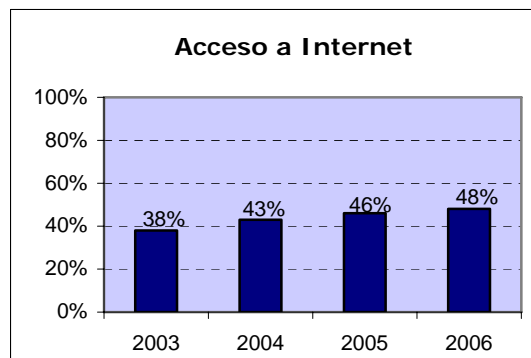
Volumen de inversión o gasto público y privado destinado a la dinamización del comercio de proximidad a través del fomento del asociacionismo, la formación y la promoción y publicidad.

Unidad de medida: euros.

Acceso a Internet

Mide el grado de acceso de mayores de 14 años en la Ciudad de Madrid que accede a Internet, independientemente del lugar de acceso.

Unidad de medida: porcentaje sobre la población mayor de 14 años.



Importancia del sector de las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones (TIC) en las empresas de la Ciudad de Madrid

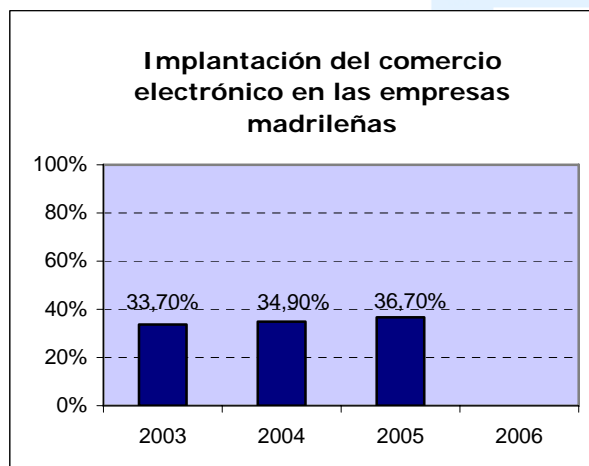
Contribución del Producto Interior Bruto generado por el sector Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones (TIC) al PIB total de la Ciudad de Madrid.

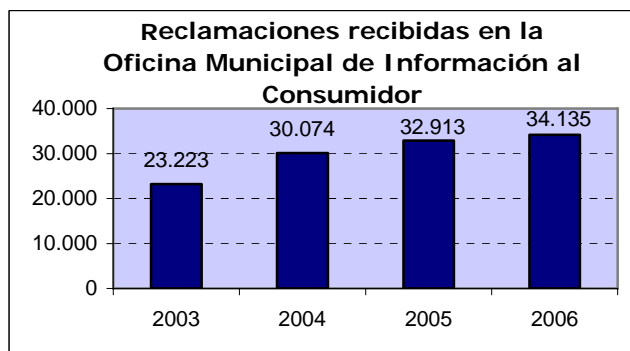
Unidad de medida: porcentaje sobre el total PIB de la Ciudad.

Implantación del comercio electrónico en las empresas madrileñas

Mide el grado de utilización de Internet en la venta de productos mediante comercio electrónico.

Unidad de medida: porcentaje sobre el total de empresas del municipio.





Reclamaciones recibidas en la Oficina de Información al Consumidor

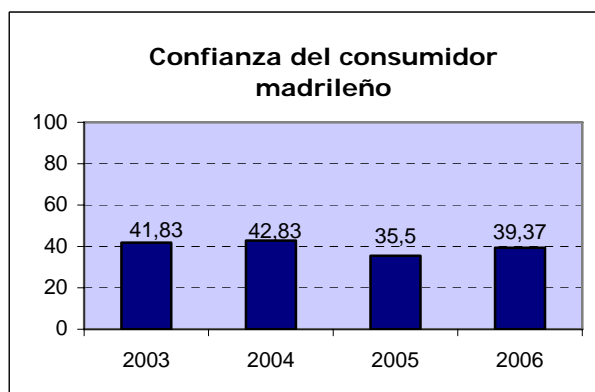
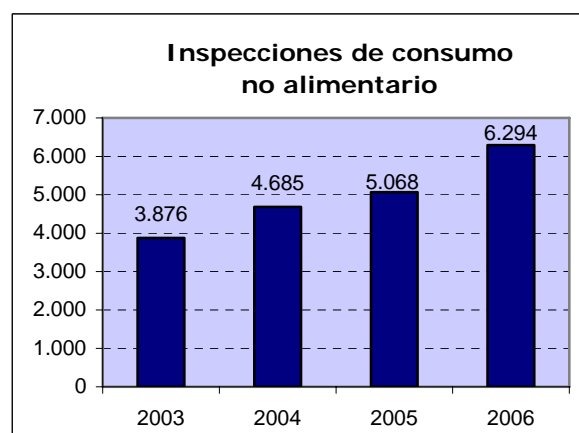
Mide el grado de conocimiento de consumidores de la Ciudad de Madrid sobre la normativa de protección de los derechos de los consumidores.

Unidad de medida: número de reclamaciones.

Inspecciones de consumo no alimentario

Mide el control municipal del cumplimiento de la normativa de protección de los derechos de los consumidores del comercio de la ciudad.

Unidad de medida: número de inspecciones.



Confianza del consumidor madrileño

Refleja la percepción de los ciudadanos sobre la situación económica actual (índice coyuntural) y sus expectativas para los próximos cuatro meses (índice de expectativas), tanto en relación a su propia economía familiar como con respecto a la situación económica del país, analizando también sus proyectos de compra en bienes de consumo duraderos.

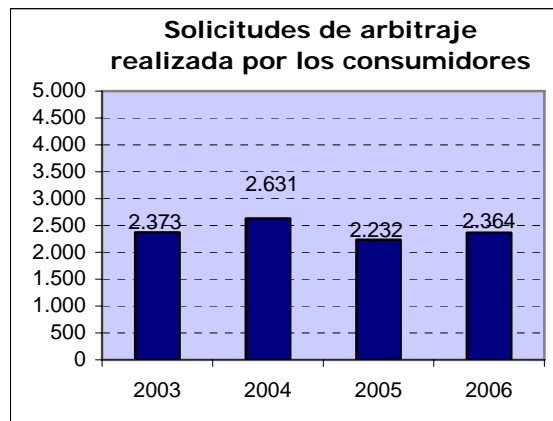
Se elabora a través de sondeos de opinión cuatrimestrales realizados por el Área de Gobierno de Economía y Participación Ciudadana.

Unidad de medida: porcentaje.

Solicitudes de arbitraje realizada por los consumidores

Mide el grado de conocimiento de consumidores y comerciantes de la Ciudad de Madrid sobre la normativa de protección de los derechos de los consumidores.

Unidad de medida: número de solicitudes.



3.4.4. Compromisos de Calidad

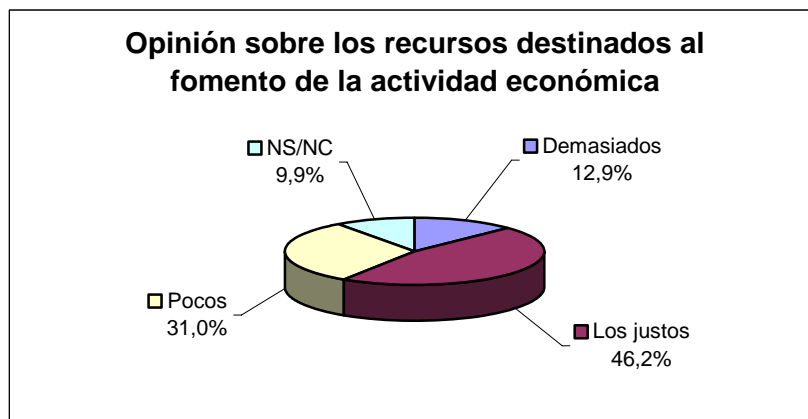
En relación con este Área de Acción, durante el año 2006 la Dirección General de Comercio y Consumo se planteó la elaboración de cartas de servicios en el ámbito de consumo, decidiendo la elaboración de la Carta de Servicios de la **Oficina Municipal de Información al Consumidor**, cuya aprobación está prevista para 2007.

3.4.5. Opinión de la Ciudadanía

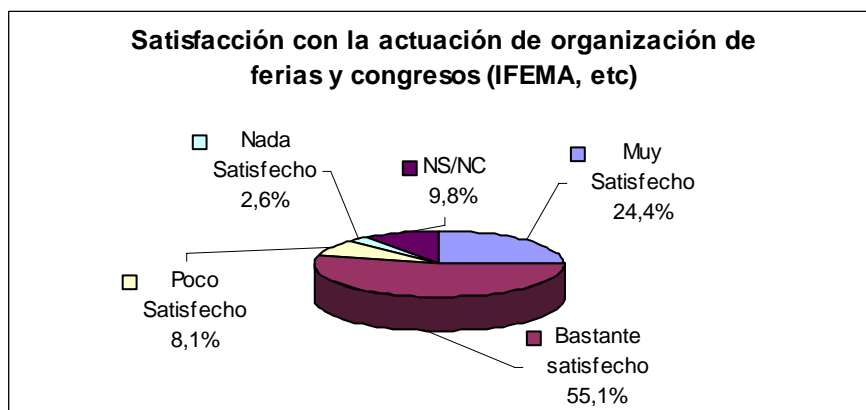
Complementariamente a los datos obtenidos por los Barómetros de Consumo Municipal y por el Observatorio Económico, la **Encuesta sobre la Calidad de Vida y Satisfacción de los Servicios Públicos de 2006**, permite conocer la opinión ciudadana respecto a algunos aspectos relacionados con el desarrollo económico, el comercio y el consumo. Así esta encuesta ha puesto de manifiesto que el 8,2% de los entrevistados ha situado el "trabajo" entre los tres principales problemas de la ciudad lo que sitúa a este problema en el lugar octavo del ranking de problemas. Asimismo, el 3,3% de los entrevistados han situado "los precios", como uno de los problemas principales de la ciudad.

Entrando a valorar los recursos que el Ayuntamiento de Madrid dedica al fomento de la actividad económica y el comercio, el 46,2% de los entrevistados opinan que se dedican los recursos justos, el 27,4% que se dedican pocos recursos y el 17,9 % que se dedican demasiados recursos. Respecto a la protección de los consumidores, las opiniones se distribuyen de la siguiente manera: el 48,6% considera que se dedican los recursos

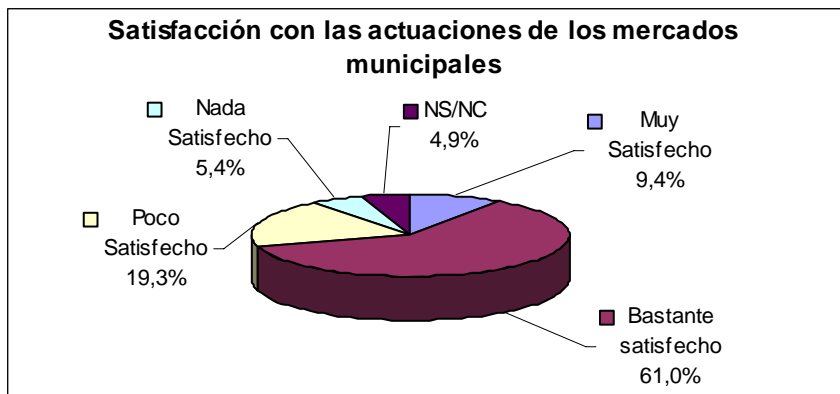
justos, el 36,4% que se dedican pocos recursos y el 4,9% que se dedican demasiados recursos.



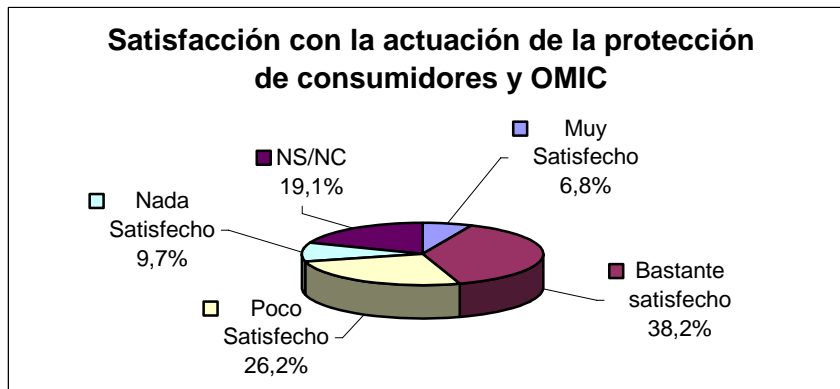
Por otra lado, la Encuesta sobre la Calidad de Vida y Satisfacción de los Servicios Públicos de 2006 ha puesto de manifiesto que el grado de satisfacción del ciudadano con diversas actuaciones y servicios municipales relacionados con el desarrollo económico y el consumo. El aspecto mejor valorado en relación a la promoción del desarrollo económico de la ciudad es la organización de ferias y congresos con un saldo positivo de 68,8 puntos, al manifestarse el 79,5% de los entrevistados como muy o bastantes satisfechos, frente al 10,7% de poco o nada satisfechos.



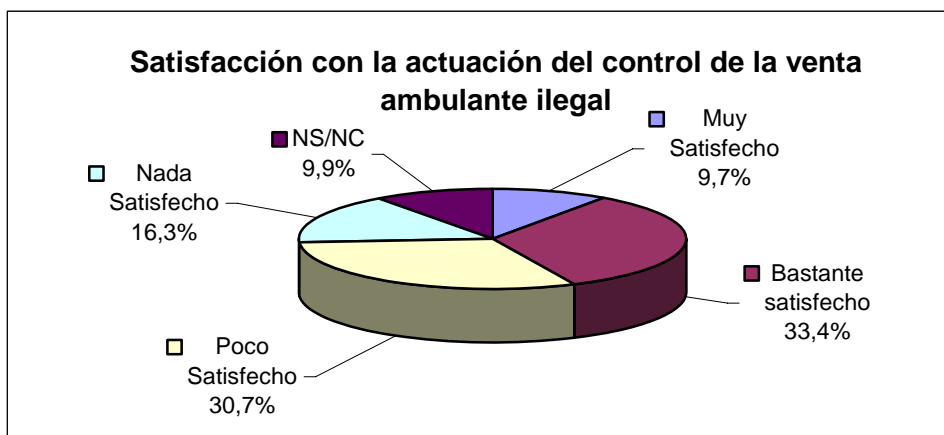
La satisfacción con los mercados municipales arroja un saldo muy positivo – 45,7 puntos, ya que el 70,4% se manifiestan mucho o bastante satisfechos, frente al 24,7% que se manifiestan poco o nada satisfechos.



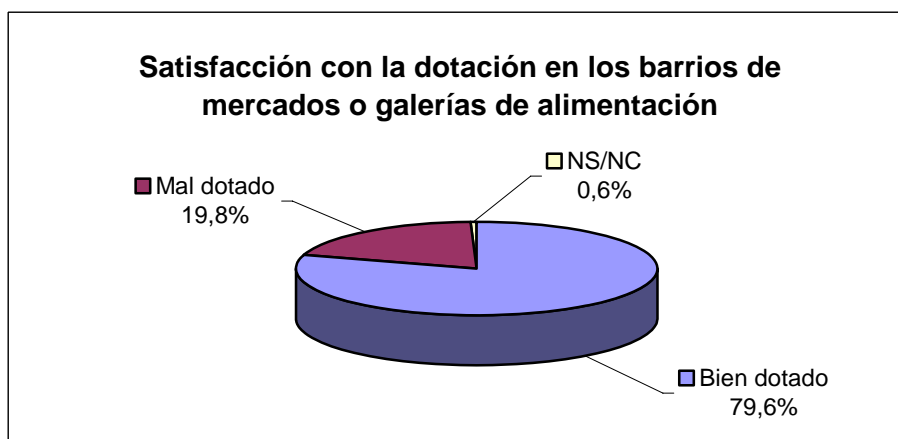
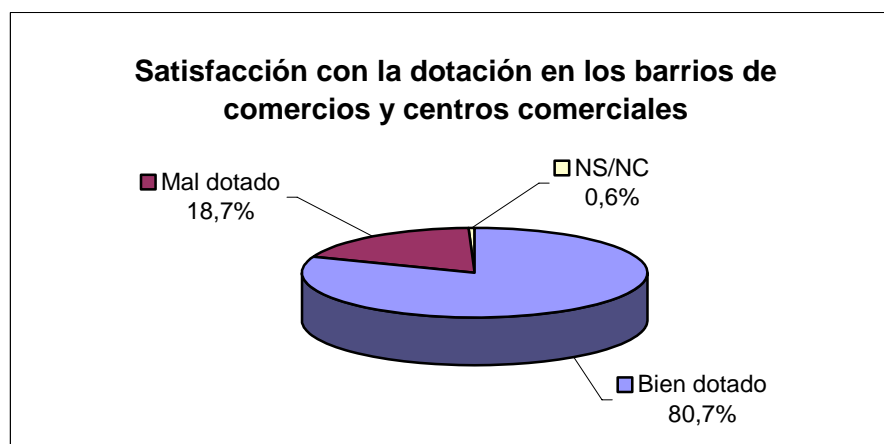
Sin llegar a tener un saldo tan positivo como los mercados municipales, la satisfacción con la protección de los consumidores también se sitúa en el polo positivo con un saldo de 9 puntos, toda vez que los bastante o muy satisfechos son el 45% frente al 35,9% que se manifiestan poco o nada satisfechos.



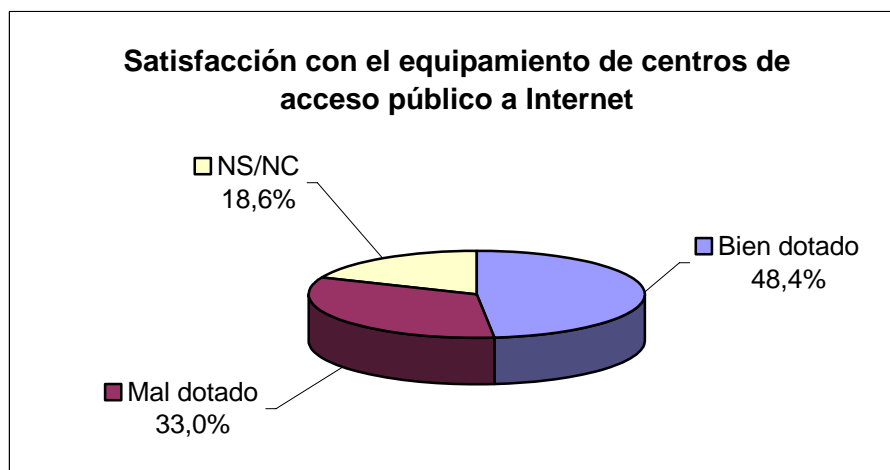
El aspecto peor valorado en relación a este Área de Acción es el control de la venta ambulante ilegal con un saldo negativo de 4 puntos, al ser superior el porcentaje de entrevistados que se manifiestan poco o nada satisfechos – 47% - al porcentaje de los mucho o bastante satisfechos -43,1%-.



En cuanto a la dotación en los barrios de la Ciudad de Madrid de mercados, galerías de alimentación, comercios y centros comerciales, un porcentaje elevado de los entrevistados considera adecuada su dotación, llegando este porcentaje al 80,7% en el caso de los comercios y centros comerciales y al 79,6% en el caso de los mercados o galerías municipales, tal y como puede apreciarse en las gráficas siguientes.



Otro aspecto relacionado con el Área de Acción que estamos analizando es la dotación de centros de acceso público a Internet, en este caso, la Encuesta sobre la Calidad de Vida y Satisfacción de los Servicios Públicos de 2006 ha revelado que el 48,4% de los entrevistados opinan que el barrio en el que residen está bien dotado de este tipo de centros, frente a un 33% que opinan que están mal dotados.

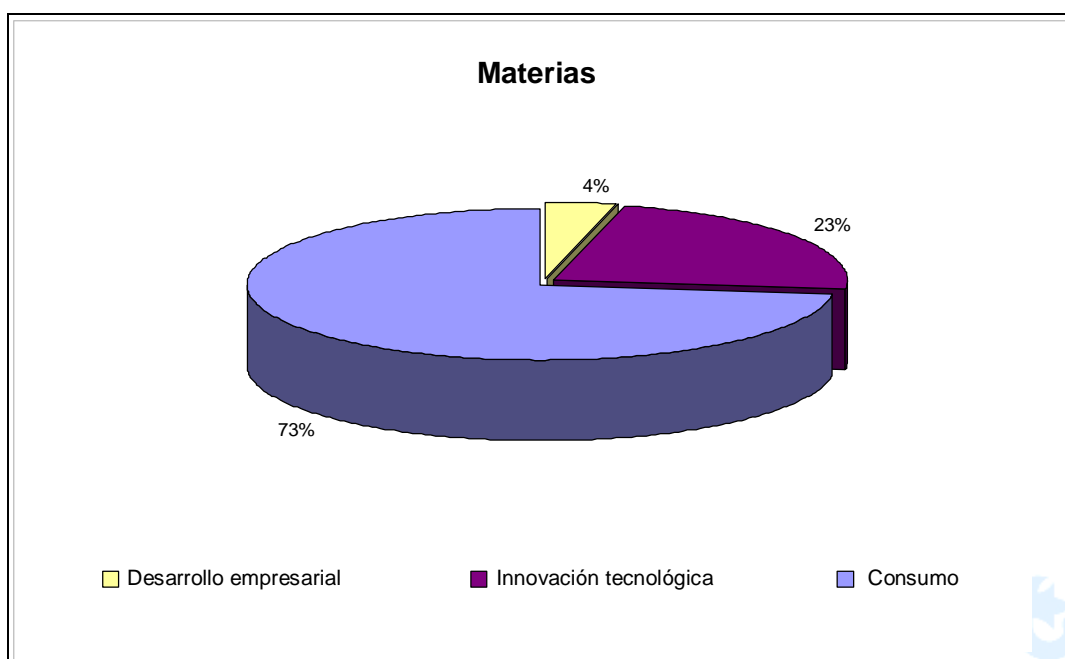


En resumen puede decirse que la opinión de los ciudadanos con las actividades municipales en materia de desarrollo económico y consumo es favorable o muy favorable, a excepción del control de la venta ambulante ilegal, poniendo de manifiesto un espacio de mejora importante.

Como ya ha sido mencionado anteriormente, en relación directa con el ámbito del "Consumo", el Ayuntamiento de Madrid se ha dotado de otras fuentes de información sobre la opinión de los ciudadanos, como el **Estudio de Percepción sobre la implantación de Códigos de Buenas Prácticas en materia de protección al consumidor** (2006) y el **Barómetro Municipal de Consumo** (2004, 2005 y 2006), ambos del Instituto Municipal de Consumo, o la **Evaluación del impacto comercial y de la evolución de la percepción de los consumidores del servicio público de mercados** producido por la modernización, remodelación y mejoras introducidas en los mercados de Guzmán el Bueno, Numancia y Tetuán en ejecución del Plan de Innovación y Transformación de los Mercados Municipales (2006) de la Dirección General de Comercio y Consumo.

3.4.6. Sugerencias y Reclamaciones

El análisis realizado de las sugerencias y reclamaciones referidas al Área de Acción “Desarrollo Económico y Tecnológico” dentro del “Sistema de Sugerencias y Reclamaciones” Observatorio de la Ciudad, y que suponen el 0,40% del total de las tramitadas por SYR en 2006, pone de manifiesto el importante porcentaje de ellas presentadas en materia de consumo, con un 73%. Tras ésta se sitúa la Innovación Tecnológica, con un 23%, y, en último lugar, Desarrollo Empresarial, con un 4%.

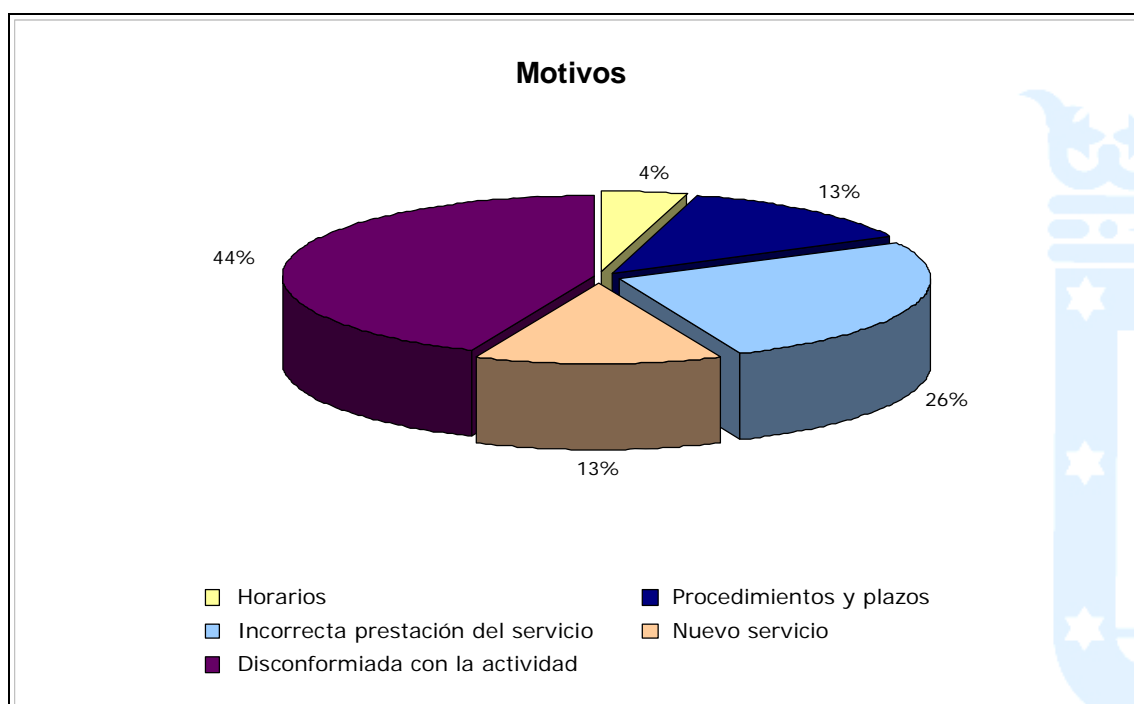


Sin embargo, al estudiar en más detalle las referidas a **consumo**, se observa cómo la mayoría no son Sugerencias y Reclamaciones como tales, sino reclamaciones y denuncias en materia de consumo que deben ser resueltas por la **Oficina Municipal de Información al Consumidor**, que es la unidad competente para tramitar este tipo de asuntos. Por lo tanto, sólo el 35% de las Sugerencias y Reclamaciones presentadas en materia de consumo estarían referidas propiamente al funcionamiento de los servicios municipales y a los servicios prestados por el Ayuntamiento, en concreto al funcionamiento de órganos municipales relacionados con el Consumo.



En cuanto a los **motivos** de presentación de Sugerencias y Reclamaciones, la mayor parte de las mismas están referidas a “Disconformidad con la actividad”, con un 44% sobre el total (control y vigilancia de la venta ambulante; promoción del comercio; mercados municipales; gestión de ayudas u subvenciones; ...).

Otros de los motivos más habituales son la “Incorrecta prestación de esos servicios”, con un 26%; la necesidad de crear un “Nuevo servicio” y los “Procedimientos y plazos”, y los “Horarios”, con un 13%; finalmente estarían los “Horarios”, con un 4%.



3.5. Educación y Juventud

Mejorar la calidad del entorno educativo y promocionar alternativas interesantes para los jóvenes

3.5.1. Ámbito de Actuación

Desde el área de “Educación y Juventud” se llevan a cabo una serie de actuaciones encaminadas a mejorar la calidad del contexto educativo y a promocionar alternativas de interés para los jóvenes.

Las principales **actuaciones** desarrolladas por el Ayuntamiento de Madrid en materia de educación y juventud son:

- Mantenimiento, conservación y vigilancia de los colegios públicos de Enseñanza Infantil y Primaria.
- Programación y realización de actividades o servicios complementarios a la enseñanza.
- Regulación del uso de centros públicos docentes para actividades educativas, culturales o recreativas complementarias a la docencia.
- Prevención del absentismo escolar.
- Planificación de la red de Escuelas Infantiles.
- Impulso y coordinación de la política municipal en materia de juventud
- Gestión de la red municipal de información juvenil integrada por el Centro de Información Juvenil y las Oficinas y Puntos de Información Juvenil de los distritos.
- Elaboración y difusión del Boletín de Información Juvenil
- Programación y realización de actividades dirigidas a los jóvenes: actividades de ocio y tiempo libre, actividades culturales y de expresión artística y actividades educativas y de formación.
- Gestión del programa de subvenciones a asociaciones juveniles

3.5.2. Recursos

En el año 2006 se destinó al Área de Acción "Educación y Juventud" un total de 107.152.578.- euros, el 2,14% del total del **presupuesto** no financiero liquidado del Ayuntamiento de Madrid, los Organismos Autónomos y las Empresas Municipales (véase Anexo 4).

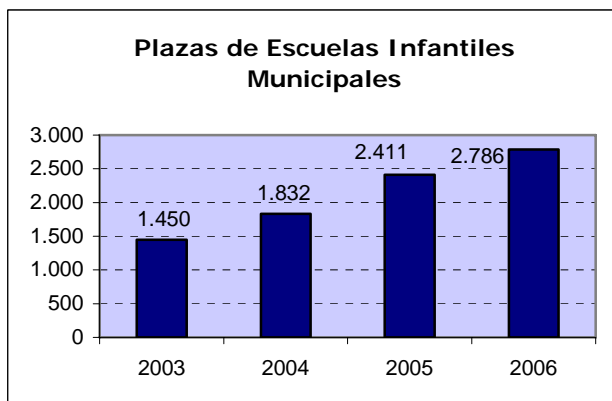
La **unidades responsables** del Área de Acción "Educación y Juventud" durante el año 2006 han sido:

Estructura 2006

Área de Gobierno de Empleo y Servicios a la Ciudadanía
✘ Coordinación General de Empleo y Servicios a la Ciudadanía
▪ Dirección General de Educación y Juventud
Gerencia de los Distritos

3.5.3. Principales Indicadores

En relación al Área de Acción "Educación y Juventud", el Ayuntamiento de Madrid ha establecido los siguientes indicadores, recogidos por el Observatorio de la Ciudad en su "Sistema de Indicadores Clave":



Plazas de Escuelas Infantiles Municipales

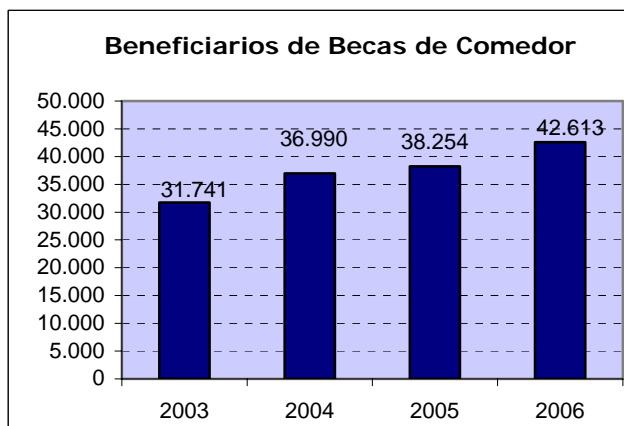
Recoge el número de plazas que el Ayuntamiento tiene disponibles en cada periodo para ampliar la oferta educativa para niños de 0 a 3 años, complementando la labor de las familias y contribuyendo a la conciliación de la vida familiar y laboral. Las Escuelas Infantiles Municipales persiguen potenciar el crecimiento de niños y niñas mediante el desarrollo global de sus capacidades, educando desde el respeto y la tolerancia, compensando desigualdades e integrando todas las diferencias y particularidades.

Unidad de medida: número de plazas.

Beneficiarios de Beca de Comedor

Cuantifica el número de alumnos de Educación Infantil, Primaria y ESO escolarizados en centros sostenidos con fondos públicos (o privados en el caso de centros de Educación Infantil no vinculados a otros niveles educativos) que son beneficiarios de becas de ayuda a comedor. Estas becas se conceden a las familias y se hacen efectivas en los Centros, contando con tres tipos de cuantías según necesidades y baremos.

Unidad de medida: número de beneficiarios.



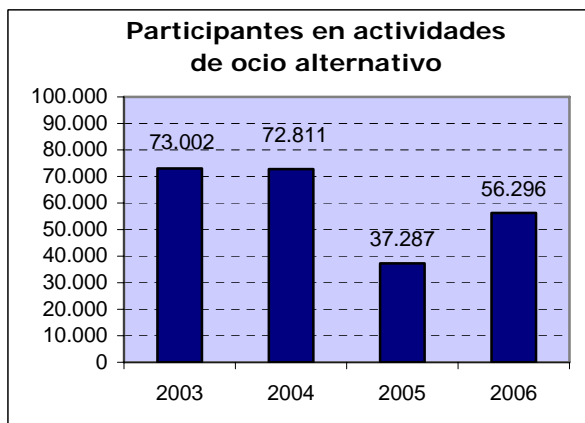
Participantes en actividades extraescolares y complementarias

Este indicador recoge el número total de alumnos participantes en las actividades extraescolares y complementarias desarrolladas por los servicios municipales como apoyo al proceso educativo en los Centros de Enseñanza Primaria y Secundaria, Bachillerato, Formación Profesional y Educación Especial de Madrid.

Las actividades están dirigidas al conjunto de la comunidad escolar: a los alumnos, para darles a conocer su entorno y la ciudad en que viven, a los profesores, para ofrecerles apoyo técnico y acompañamiento, a las familias, para facilitar la conciliación de la vida familiar y laboral ampliando los horarios lectivos de los centros, y a las Asociaciones de Madres y Padres de Alumnos, reforzando su papel y financiando a través de subvenciones las actividades que programen sus centros escolares fuera del horario lectivo. Asimismo, se contabiliza el número de alumnos que han participado en iniciativas del Plan Local de Mejora y Extensión de los Servicios Educativos puestas en marcha a través de las 21 Juntas de Distrito Municipales.

Unidad de medida: número de alumnos.





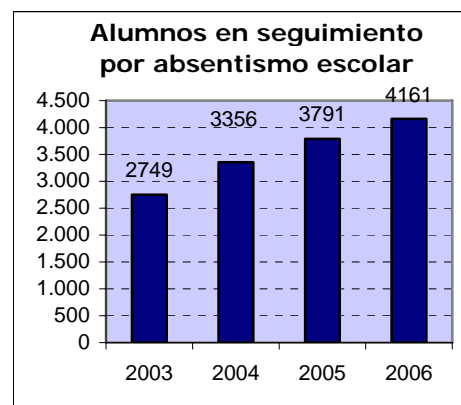
Participantes en actividades de ocio alternativo

Cuantifica el número de participantes en las actividades de "La tarde más joven" y "La noche más joven", destinadas a fomentar la integración social, la participación y la creatividad de los jóvenes y adolescentes.

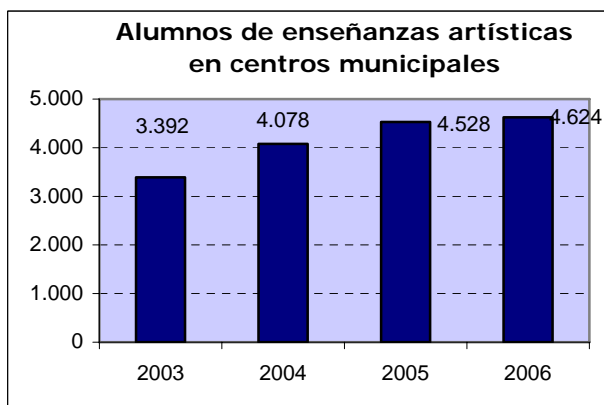
Unidad de medida: número de participantes.

Alumnos en seguimiento por absentismo escolar

Indica el número de alumnos con los que se ha trabajado durante el curso académico desde el Programa de Prevención y Control del Absentismo Escolar, desarrollado mediante Convenio con la Comunidad de Madrid, e implantado territorialmente a través de las Comisiones de Seguimiento de los Distritos. Las intervenciones puestas en marcha son desarrolladas por los Educadores de Absentismo, e incluyen actividades de diversa índole: detección y seguimiento de alumnos desescolarizados, intervención individual y grupal, acompañamiento, mediación y orientación a alumnos y a familias, tutorías de alumnos, sesiones informativas en los Centros, etc.



Unidad de medida: número de alumnos.



Alumnos de enseñanzas artísticas en centros municipales

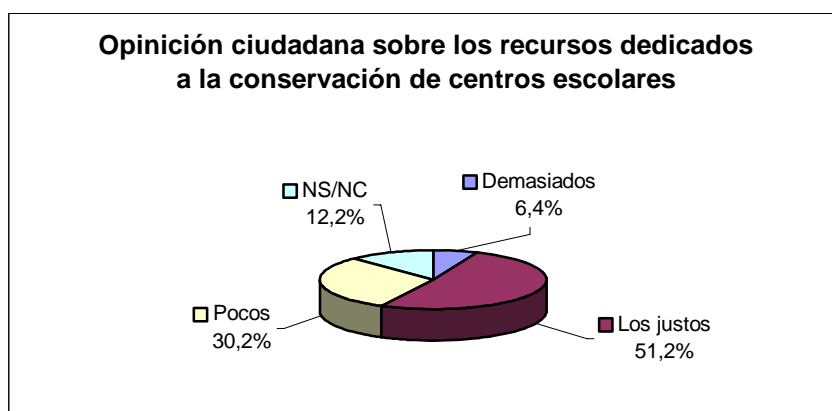
Indica el número de alumnos de enseñanzas artísticas matriculados en centros municipales: Escuelas Municipales de Música, Escuela de Arte Dramático y Escuela de Cerámica.

Unidad de medida: número de alumnos.

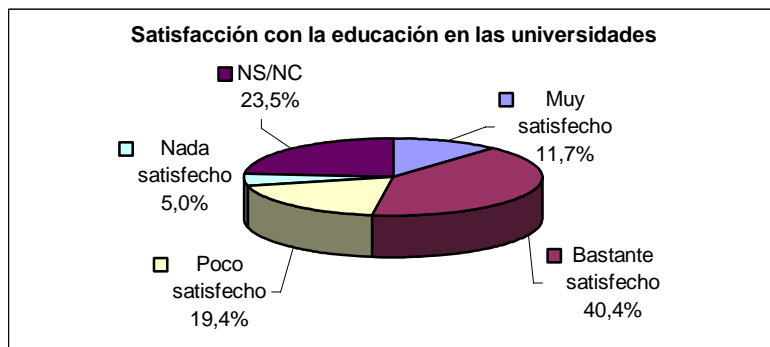
3.5.4. Opinión de la Ciudadanía

La **Encuesta sobre la Calidad de Vida y Satisfacción de los Servicios Públicos** de 2006 ha permitido conocer la opinión de los ciudadanos madrileños en relación con la Educación y la Juventud. Esta encuesta ha revelado que sólo el 1,9% de los entrevistados sitúa la educación entre los tres problemas principales de la Ciudad de Madrid y que la juventud no aparece identificada como un problema de la ciudad.

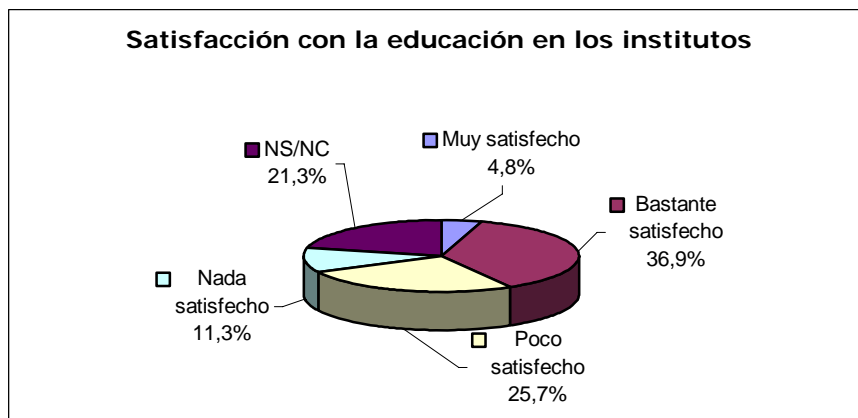
En cuanto a la preferencia de gastos, un 52,2% de los entrevistados han opinado que el Ayuntamiento dedica al mantenimiento y conservación de los centros escolares los recursos justos, en tanto que un 6,4% opina que se dedican demasiados recursos y un 30,2% que se dedican pocos recursos.



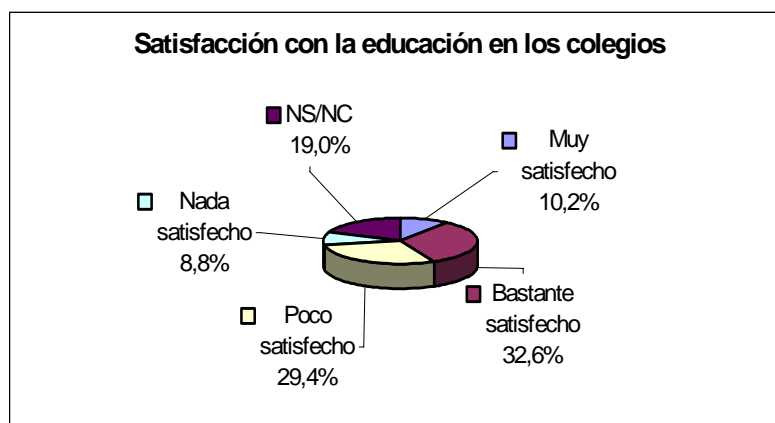
Asimismo, la Encuesta sobre la Calidad de Vida y Satisfacción de los Servicios Públicos de 2006 ha recogido información respecto al grado de satisfacción de los madrileños en relación a la educación, si bien hay que hacer notar que el ámbito competencial de la educación recae, fundamentalmente, en la administración regional. De la opinión expresa por los entrevistados se desprende que el nivel de enseñanza que ha logrado un mayor nivel de satisfacción ciudadana ha sido el correspondiente a la educación en las universidades, donde el 52,1% se manifiestan muy o bastante satisfechos, frente a un 24,4% de poco o nada satisfechos.



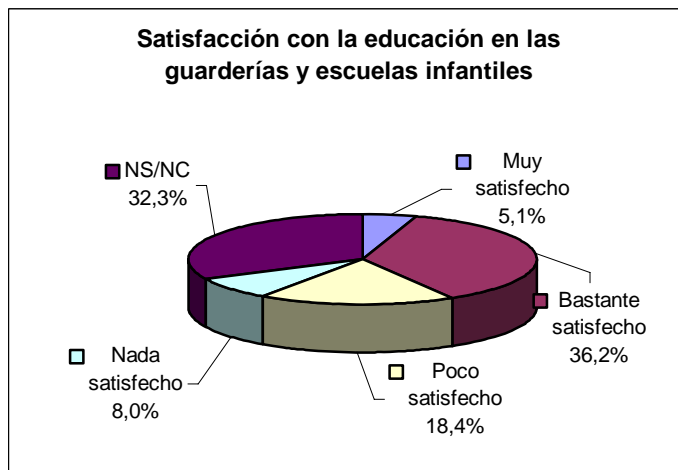
Con unos niveles de satisfacción inferiores se sitúa la educación en los institutos, donde el 41,7% se declaran muy o bastante satisfechos, frente a un 37% de poco o nada satisfechos.



Al entrar a valorar la satisfacción con la educación en los colegios, el 42,8% de los entrevistados se manifiestan muy o bastantes satisfechos, frente un 38,2% de poco o nada satisfechos.



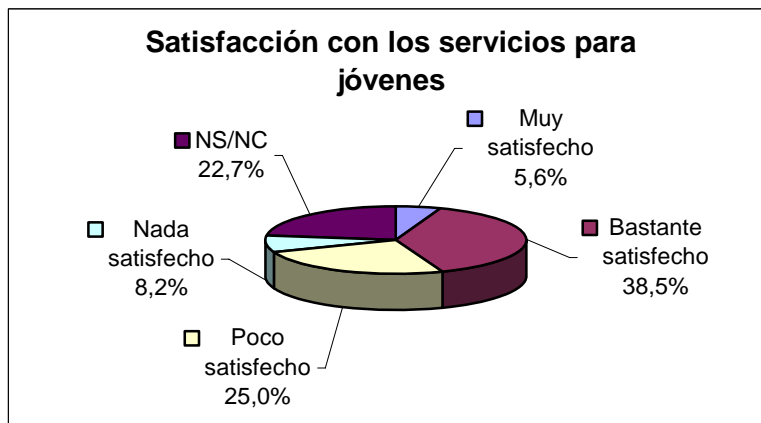
En cuanto a la satisfacción con la educación en las guarderías o escuelas infantiles, el 41,3% de los entrevistados se manifiestan muy o bastantes satisfechos, frente un 26,4% de poco o nada satisfechos.



Por otro lado, la Encuesta sobre la Calidad de Vida y Satisfacción de los Servicios Públicos de 2006 ha permitido conocer que el 67,7% de los entrevistados considera que el barrio en el que residen está bien dotado de Centros educativos, frente a un 24,5% que consideran que no esta suficientemente dotado de este tipo de recursos. No obstante, el 1,2% de los entrevistados al concretar las medidas que demanda al Ayuntamiento para mejorar la calidad de vida en su barrio menciona la necesidad de más guarderías y un 1,7% más y mejores centros educativos.



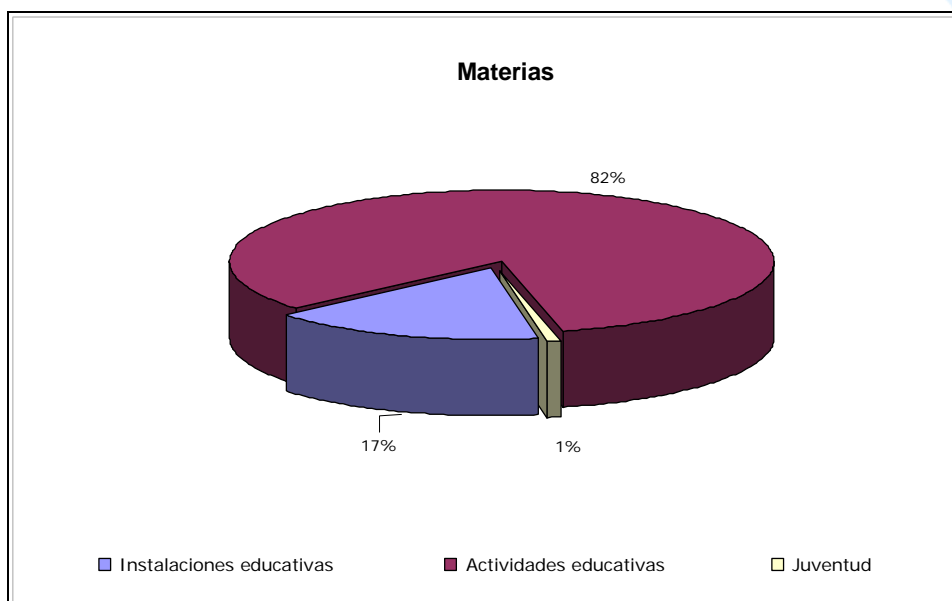
Finalmente, y en relación a los servicios para jóvenes, el 44,1% de los entrevistados se manifiesta muy o bastante satisfecho, frente al 33,2% de poco o nada satisfechos.



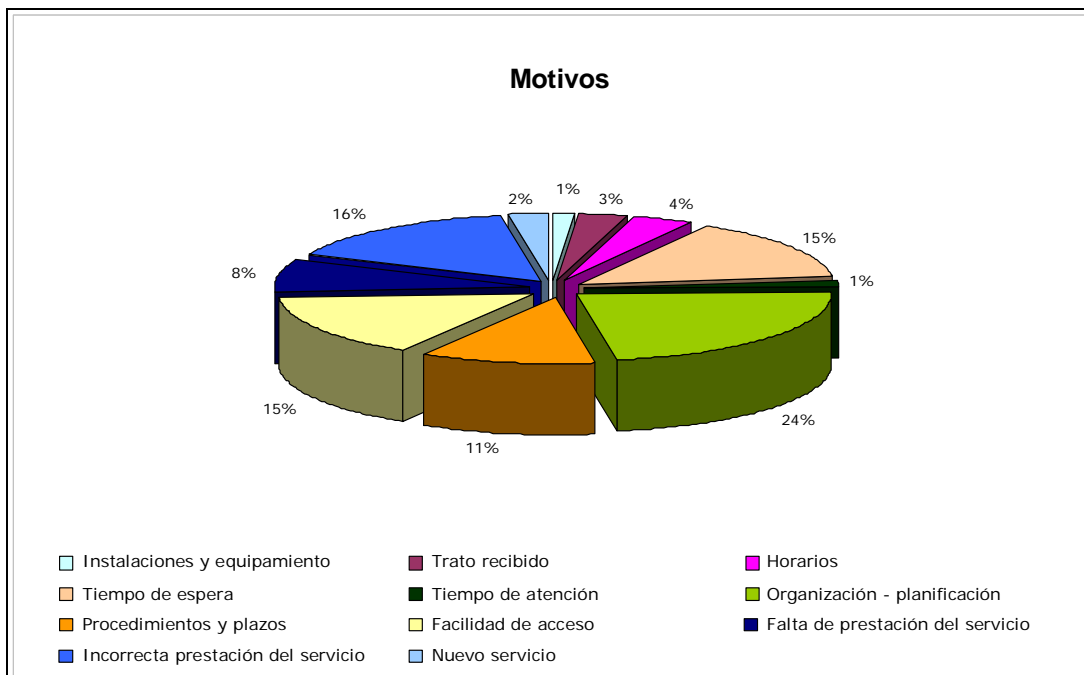
3.5.5. Sugerencias y Reclamaciones

En relación con la participación de los ciudadanos en la mejora de la gestión municipal en el Área de Acción "Educación y Juventud", a través del "Sistema de Sugerencias y Reclamaciones", las sugerencias y reclamaciones formuladas suponen el 1,5% del total de las tramitadas por SYR en 2006.

Considerando las **materias** sobre las que versan, destaca "Actividades educativas" al ser el porcentaje de las mismas un 82%. Le siguen las referidas a "Instalaciones educativas" con un 17% y con un 1% las relativas a "Juventud".



Analizando los **motivos** de presentación por los ciudadanos de las Sugerencias y Reclamaciones, el que ocasiona un mayor número es el referido a “Organización y planificación de los servicios” con un 24%. Le siguen la “Incorrecta prestación del servicio” con un 16%, la “Facilidad de acceso” y el “Tiempo de espera” ambos con un 15%, los “Procedimientos y plazos” con un 11% y la “Falta de prestación del servicio” con un 8%. Con menores porcentajes están los “Horarios” (4%), el “Trato recibido” (3%), la demanda de un “Nuevo servicio” (2%) y, en último lugar, las “Instalaciones y equipamiento” y el “Tiempo de atención” (1%).



3.6. Empleo

Desarrollar estrategias de capacitación e inserción laboral con el objetivo de fomentar del empleo, prestando especial atención a las personas con más dificultades para encontrar trabajo

3.6.1. Ámbito de Actuación

Bajo el área de "Empleo" se incluyen todas aquellas actuaciones dirigidas al fomento del empleo, a través de la capacitación y la inserción laboral, con especial atención a las personas con más dificultades para incorporarse al mercado laboral. De este modo, las **actuaciones** que forman parte de esta área son:

- Desarrollo de políticas de prevención del desempleo.
- Fomento de la creación de empleo en las empresas.
- Información y orientación personalizada a desempleados basada en itinerarios profesionales.
- Asesoramiento para la creación de autoempleo.
- Formación ocupacional, adecuada a las necesidades reales del mercado de trabajo, dirigida a colectivos con mayores dificultades de inserción.
- Inserción en el mercado laboral mediante el diseño de iniciativas de fomento empresarial y prospección e intermediación laboral.
- Coordinación de las Agencias de Zona como estructura territorializada para el acceso al empleo.
- Comunicación, organización de debates, jornadas y campañas de difusión para el fomento del empleo.

3.6.2. Recursos

En el año 2006 se destinó al Área de Acción "Empleo" un total de 43.893.668.- euros, el 0,87% del total del **presupuesto** no financiero liquidado del Ayuntamiento de Madrid, los Organismos Autónomos y las Empresas Municipales (véase Anexo 4).

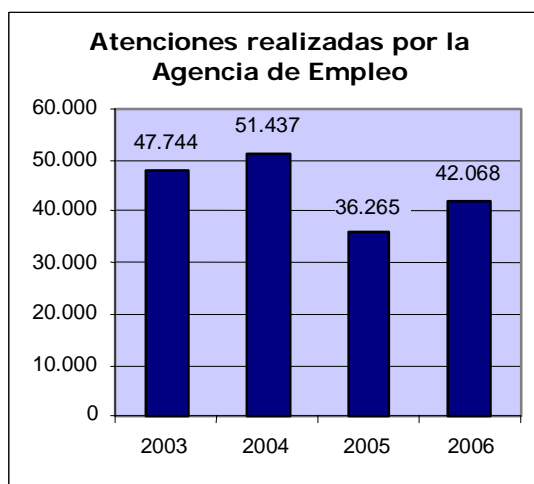
Las **unidades responsables** del Área de Acción "Empleo" durante el año 2006, han sido:

Estructura 2006

Área de Gobierno de Empleo y Servicios a la Ciudadanía
✘ Coordinación General de Empleo y Servicios a la Ciudadanía
Agencia para el Empleo
Gerencia de los distritos

3.6.3. Principales Indicadores

El Observatorio de la Ciudad facilita la medición y seguimiento de las actuaciones realizadas en el Área de Acción "Empleo" a través de los siguientes **indicadores** incluidos en el "Sistema de Indicadores Clave":



Atenciones realizadas por la Agencia de Empleo

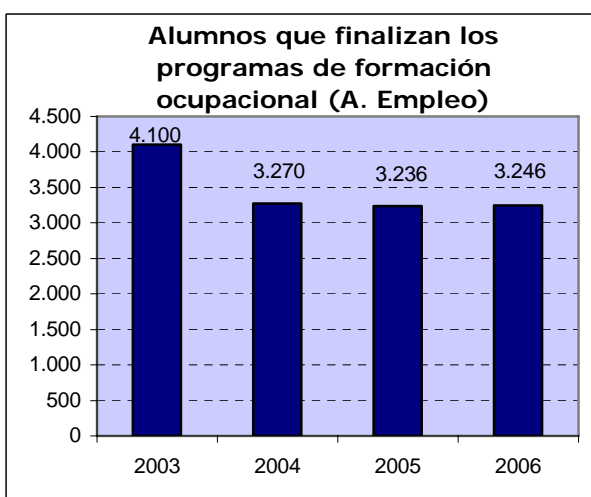
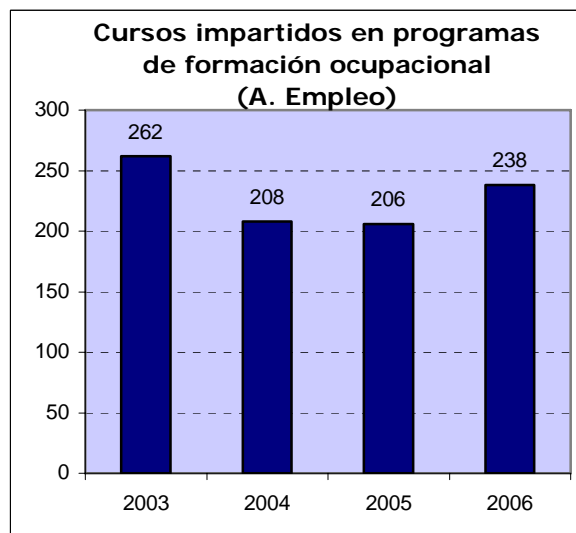
Expresa el número de personas atendidas por los distintos Servicios de la Agencia de Empleo del Ayuntamiento de Madrid.

Unidad de medida: número de personas.

Cursos impartidos en programas de formación ocupacional de la Agencia de Empleo

Expresa la actividad formativa desarrollada por la Agencia de Empleo.

Unidad de medida: número de cursos.



Alumnos que finalizan los programas de formación ocupacional de la Agencia de Empleo

Expresa la población desempleada que ha asistido a los programas de formación ocupacional y que han completado todo el periodo formativo

Unidad de medida: número de personas.

Usuarios de los Programas de Orientación Laboral de la Agencia de Empleo

Expresa el alcance de la actividad orientadora de la Agencia de Empleo mediante el número de personas que han sido entrevistadas por los servicios de orientación de la misma.

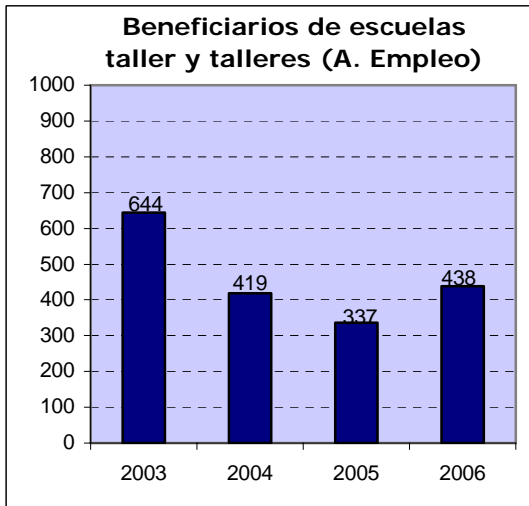
Unidad de medida: número de personas.



Escuelas taller y talleres de la Agencia de Empleo

Expresa la disponibilidad de recursos mixtos de formación y empleo puestos a disposición de los desempleados por la Agencia de Empleo.

Unidad de medida: número de recursos formativos.



Beneficiarios de escuelas taller y talleres de la Agencia de Empleo

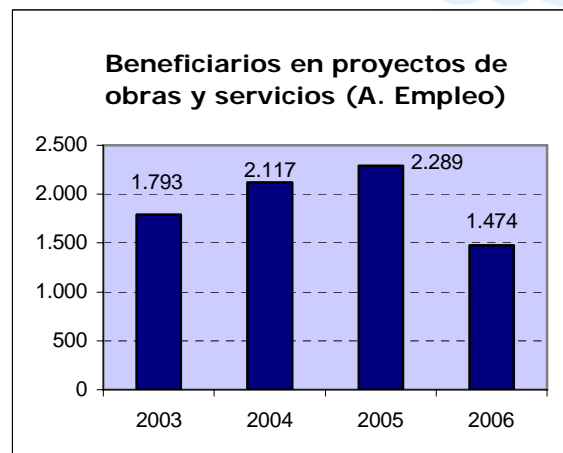
Expresa la población desempleada que se ha beneficiado de las Escuelas Taller y talleres gestionados por la Agencia de Empleo.

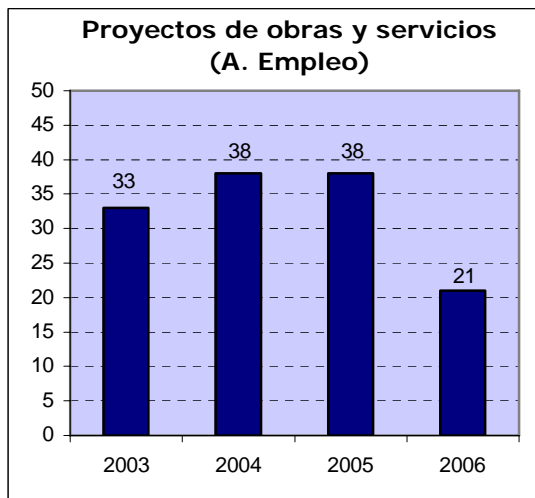
Unidad de medida: número de personas.

Beneficiarios en proyectos de obras y servicios de la Agencia de Empleo

Expresa el número de personas empleadas en proyectos de obras y servicios gestionados por la Agencia de Empleo.

Unidad de medida: número de personas.





Proyectos de obras y servicios de la Agencia de Empleo

Expresa la disponibilidad de recursos de empleo de la Agencia de Empleo mediante el número de proyectos de obras y servicios gestionados directa-mente por la Agencia de Empleo.

Unidad de medida: número de recursos de empleo.

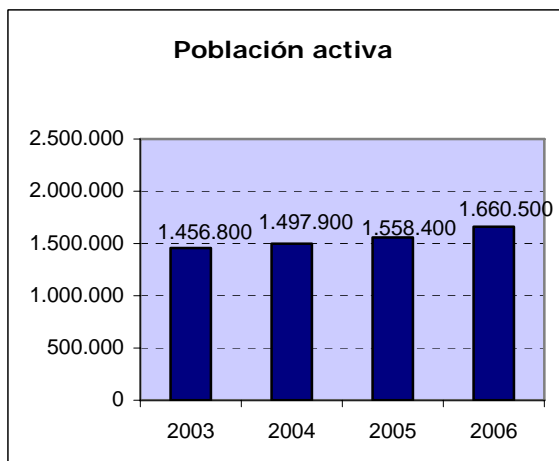
Usuarios enviados a ofertas en programas de intermediación laboral de la Agencia de Empleo

Expresa la eficacia operativa de la Agencia de Empleo mediante el número de usuarios enviados a ofertas de trabajo en programas de prospección e intermediación laboral.

Unidad de medida: número de personas.



Complementariamente, el Sistema de Indicadores Clave recoge una serie de indicadores relacionados con el empleo en la Ciudad de Madrid extraídos de la Encuesta de Población Activa (EPA). Los datos ofrecidos corresponden a la EPA del cuarto trimestre de cada año. Hay que señalar que la aplicación desde el primer trimestre de 2005 del Reglamento 2257/2003 de la Comunidad Europea introdujo una ruptura metodológica en las series de la EPA, por lo que los datos ofrecidos para años anteriores no resultan directamente comparables.



Población activa

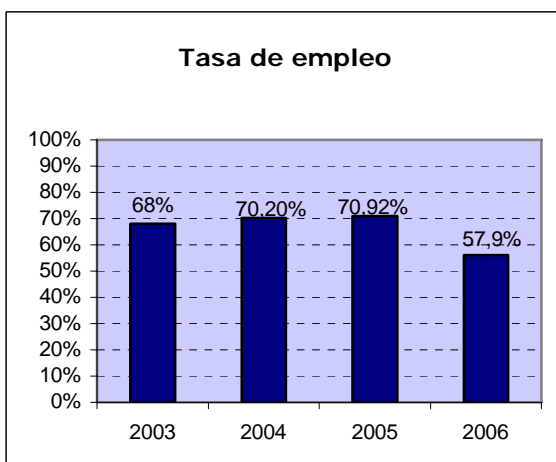
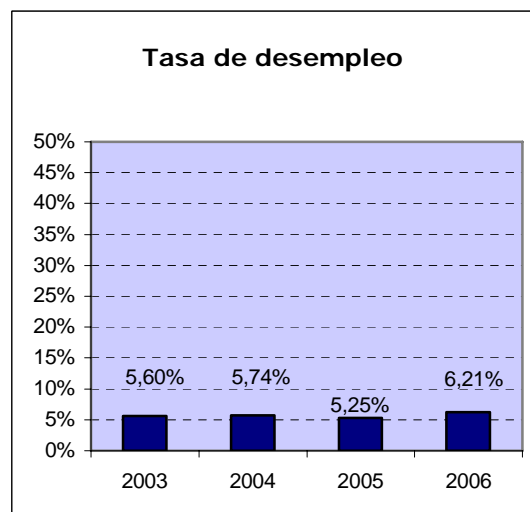
Expresa el número de personas de 16 a 64 años que suministran mano de obra para la producción de bienes y servicios económicos o que están disponibles y hacen gestiones para incorporarse a dicha producción.

Unidad de medida: número de personas.

Tasa de desempleo

Recoge el porcentaje de personas en edad laboral que se hallan desempleadas y que han estado buscando trabajo activamente durante al menos dos semanas, sobre el total de población activa, considerando como tal al conjunto de personas de 16 a 64 años que se encuentran ocupadas o en busca de empleo, excluyéndose por tanto a la población de esta edad que no forma parte del mercado de trabajo (estudiantes, jubilados, amas de casa, etc.).

Unidad de medida: porcentaje.



Tasa de empleo

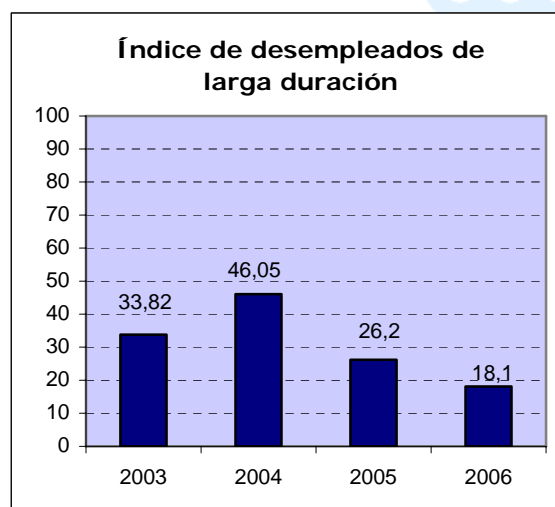
Recoge la proporción de la población en edad laboral (16 a 64 años) que está empleada.

Unidad de medida: porcentaje.

Índice de desempleados de larga duración

Calcula la proporción de parados de larga duración sobre el total de personas desempleadas, considerando como tales a aquellos demandantes de empleo que llevan más de un año ininterrumpido buscando trabajo sin encontrarlo.

Unidad de medida: porcentaje.

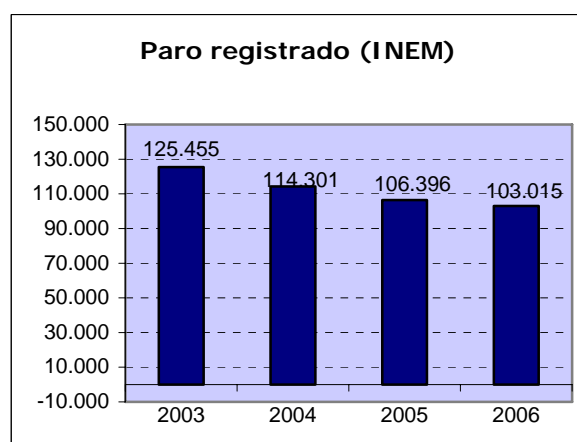


Asimismo basándonos en los informes del Servicio Público Estatal de Empleo (INEM) se ofrece información del paro registrado. De la misma manera que en los indicadores anteriores las estadísticas de paro registrado han sufrido una modificación en su metodología a partir de la implantación del modelo de gestión del Sistema de Información de los Servicios Públicos de Empleo (SISPE), en mayo de 2005. Sin embargo, los datos ofrecidos en este indicador para periodos anteriores han sido corregidos por la Dirección General de Estadística del Ayuntamiento de Madrid para permitir la continuidad de las series, por lo que son comparables interanualmente.

Paro registrado en (INEM)

Indica el número de personas desempleadas registradas en las Oficinas de Empleo aplicando la metodología SISPE y SILE ajustada. Los datos anuales son los correspondientes al paro registrado en el mes de diciembre de cada año.

Unidad de medida: número de personas.



3.6.4. Compromisos de Calidad

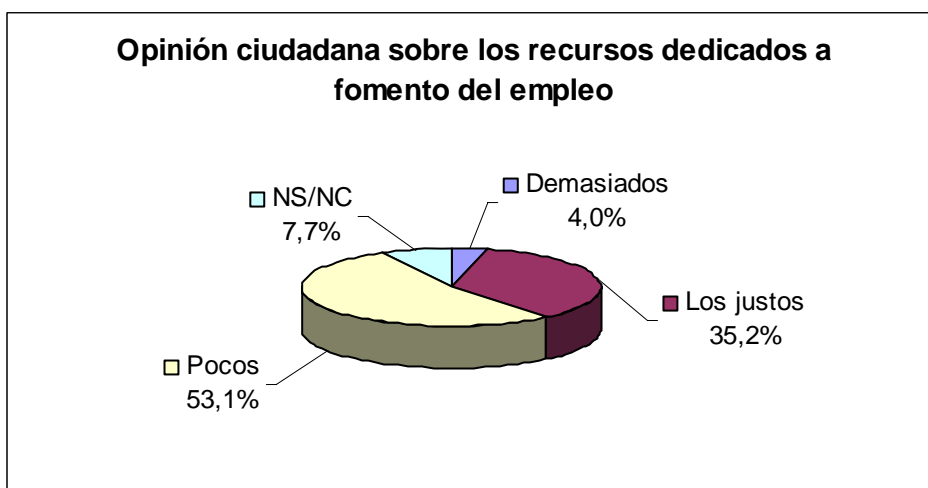
En relación con este Área de Acción, cabe destacar que la Agencia para el Empleo obtuvo el Sello Bronce a la excelencia Europea el 21 de junio de 2006, para lo cuál se valoró el tener aprobada su respectiva Carta de Servicios. Dado que esta Carta es anterior al *Decreto del Alcalde del 15 de noviembre del 2005 por el que se regula el Sistema de Cartas de Servicios del Ayuntamiento de Madrid*, su contenido difiere ligeramente del recogido en la Metodología de elaboración e implantación de las Cartas de Servicios en el Ayuntamiento de Madrid, motivo por el cuál la Carta de Servicios de la Agencia para el Empleo será revisada y adaptada en su totalidad a dicha Metodología.

3.6.5. Opinión de la Ciudadanía

La **Encuesta de Calidad de Vida en la Ciudad y Satisfacción con los Servicios Públicos** ha puesto de manifiesto que el empleo se sitúa entre los 10 primeros

problemas de la Ciudad de Madrid identificados por los ciudadanos. Concretamente el empleo ocupa el lugar número 7 entre los principales problemas de la ciudad, siendo señalado por el 8,2 % de los entrevistados. Asimismo, el 5,6% de los entrevistados manifiesta estar personalmente afectado por el problema del empleo.

En la misma encuesta , al valorar las preferencias de gasto, y entrando a considerar los gastos relacionados con el fomento del empleo, los ciudadanos de Madrid en un 53,1% opinan que se emplean pocos recursos para el fomento del empleo, mientras que un 35,2% opinan que se emplean los recursos justos.



3.6.6. Sugerencias y Reclamaciones

En relación con el Área de Acción "Empleo", el número de Sugerencias y Reclamaciones ha sido de 7 en total, lo que supone un porcentaje insignificante en relación con el total de Sugerencias y Reclamaciones. Tal como ya se ha dicho, ello se debe a que en 2006 la Agencia para el Empleo tramitaba sus sugerencias y reclamaciones fuera de SYR.

3.7. Espacios Públicos y Medio Ambiente

Potenciar la calidad de vida en la ciudad cuidando los aspectos medioambientales y poniendo a disposición de los ciudadanos unos espacios públicos seguros y accesibles y con un paisaje urbano estético

3.7.1. Ámbito de Actuación

El Área de Acción "Espacios Públicos y Medio Ambiente" comprende aquellas actuaciones dirigidas a fomentar el desarrollo sostenible y a mantener unas condiciones ambientales que permitan a los ciudadanos disfrutar de un paisaje urbano limpio, cuidado y estético, que potencie la calidad de vida en la Ciudad. Concretamente las actuaciones de esta Área de Acción son las siguientes:

- Gestión de los servicios de limpieza urbana.
- Gestión de la recogida de los residuos de carácter urbano.
- Planificación y ejecución de programas y actividades para el tratamiento y eliminación de residuos.
- Recogida, conducción, depuración, regeneración y posterior reutilización de aguas residuales.
- Planificación, conservación y gestión de las zonas verdes, parques, jardines y arbolado urbano.
- Ejecución de los programas de gestión, ahorro, eficiencia y sustitución establecidos en el Plan de Gestión de la Demanda de Agua en Madrid.
- Control y mejora de la calidad del aire.
- Lucha contra la contaminación acústica y lumínica.
- Fomento de políticas de sostenibilidad e impulso de la cultura de respeto por el entorno y el uso racional de los recursos naturales.
- Implantación de una política rigurosa medioambiental en los servicios e instalaciones municipales.

- Desarrollo de la Agenda 21 Local en las políticas globales del Ayuntamiento de Madrid.
- Realización de actividades formativas, educativas y divulgativas relativas al medio ambiente de la ciudad. Establecimientos de criterios técnicos para el alumbrado público y homologación de los elementos integrantes del mismo.
- Planificación y gestión de las actuaciones y ocupaciones que se realizan en las vías públicas.
- Renovación y conservación de las vías públicas, pasos a distintos nivel y alumbrado público.
- Eliminación de barreras arquitectónicas urbanísticas.
- Conservación y renovación de redes de riego, fuentes no ornamentales, hidrantes y bocas de riego municipales.
- Gestión de las concesiones de mobiliario urbano destinado a los servicios públicos y su publicidad.
- Conservación y remodelación de equipamientos urbanos y áreas infantiles.
- Control de la publicidad exterior y protección del paisaje urbano.
- Planificación y gestión de las galerías de servicios municipales.
- Autorización de las ocupaciones de la vía pública para rodajes cinematográficos, instalaciones de grúas y otras instalaciones especiales.

3.7.2. Recursos

En el año 2006 se destinó al Área de Acción “Espacios Públicos y Medio Ambiente” un total de 1.114.717.312.- euros, el 22,21% del total del **presupuesto** no financiero liquidado del Ayuntamiento de Madrid, los Organismos Autónomos y las Empresas Municipales (véase Anexo 4).

Las **unidades responsables** del Área de Acción “Espacios Públicos y Medio Ambiente” durante el 2006 han sido:

Estructura 2006

Área de Gobierno de Medioambiente y Servicios a la Ciudad
<ul style="list-style-type: none"> ✘ Coordinación General de Medioambiente y Servicios a la Ciudad
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dirección General de Sostenibilidad y Agenda 21

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dirección General de Patrimonio Verde
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dirección General de Calidad y Evaluación Ambiental
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dirección General de Parque Tecnológico Valdemingómez
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dirección General de Agua
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dirección General de Vías Públicas y Equipamientos Urbanos
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dirección General de Coordinación de Programas
Gerencia de los Distritos

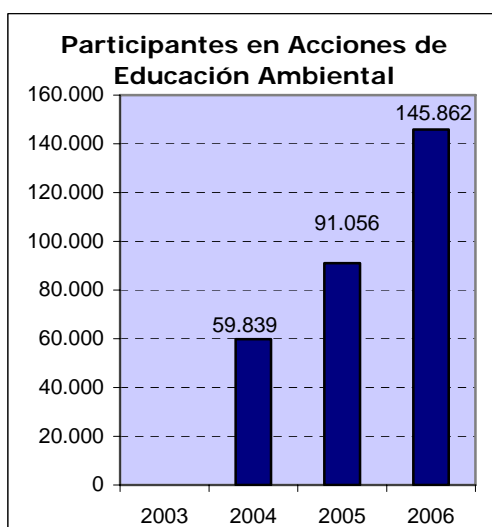
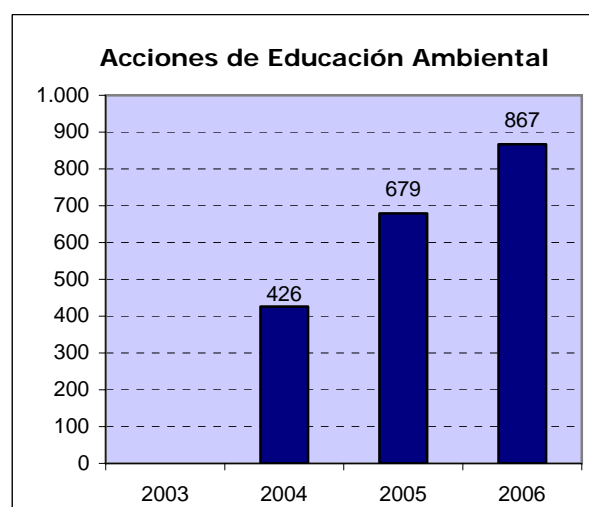
3.7.3. Principales Indicadores

El Observatorio de la Ciudad facilita la medición y seguimiento de las actuaciones realizadas en el Área de Acción “Medio Ambiente y Espacios Públicos” a través de los siguientes indicadores incluidos en el Sistema de Indicadores Clave:

Acciones de Educación Ambiental

Expresa el número de acciones de educación ambiental llevadas a cabo por el Ayuntamiento al objeto de sensibilizar a la comunidad en aspectos relacionados con la sostenibilidad y la protección medioambiental.

Unidad de medida: número de acciones.



Participantes en Acciones de Educación Ambiental

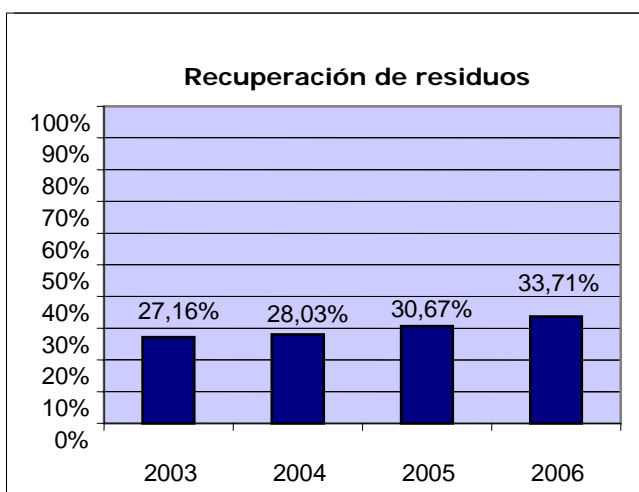
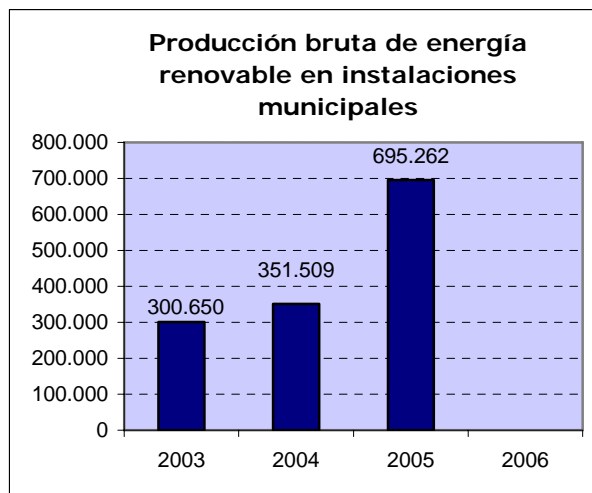
Recoge el número total de participantes en acciones de educación ambiental llevadas a cabo por el Ayuntamiento de Madrid.

Unidad de medida: número de participantes.

Producción bruta de energía renovable en instalaciones municipales

Representa el volumen de energía limpia producida por las instalaciones municipales (Biometanización, Depuradoras, Plantas de tratamientos de Lodos y Residuos).

Unidad de medida: número de megawatios-hora.



Recuperación de residuos

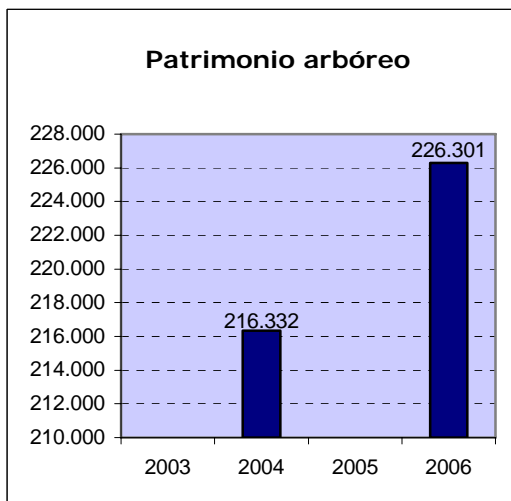
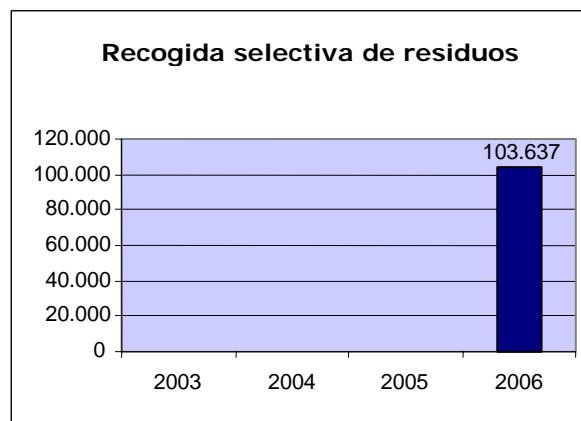
Representa el porcentaje de material recuperado de los residuos urbanos valorizables generados.

Unidad de medida: porcentaje sobre el total de residuos generados.

Recogida selectiva de residuos

Representa el total de residuos no orgánicos reciclables recogidos por el Ayuntamiento.

Unidad de medida: kilogramos.



Patrimonio arbóreo

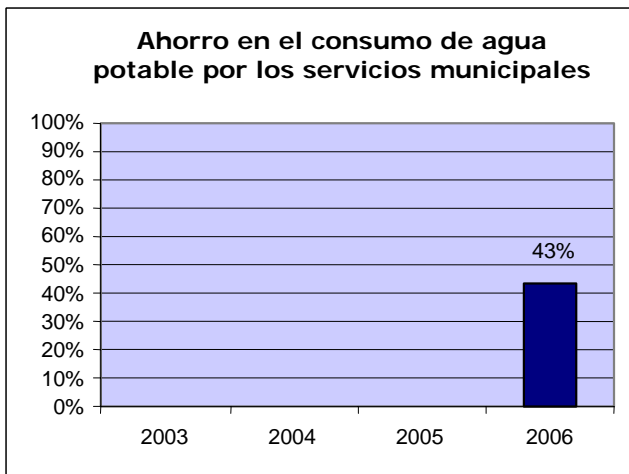
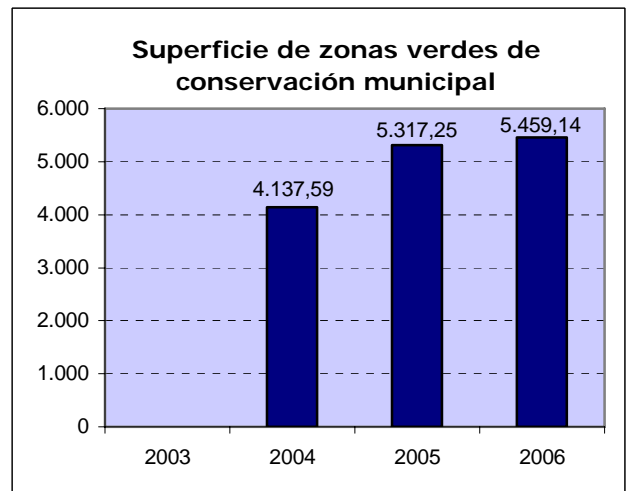
Representa el esfuerzo realizado por el Ayuntamiento de Madrid para conservar y aumentar el patrimonio arbóreo del municipio.

Unidad de medida: número de árboles existentes.

Superficie de zonas verdes de conservación municipal

Expresa la superficie de parques, jardines, zonas ajardinadas, etc. en el municipio, conservada y mantenida por el Ayuntamiento.

Unidad de medida: hectáreas.



Ahorro en el consumo de agua potable por los servicios municipales

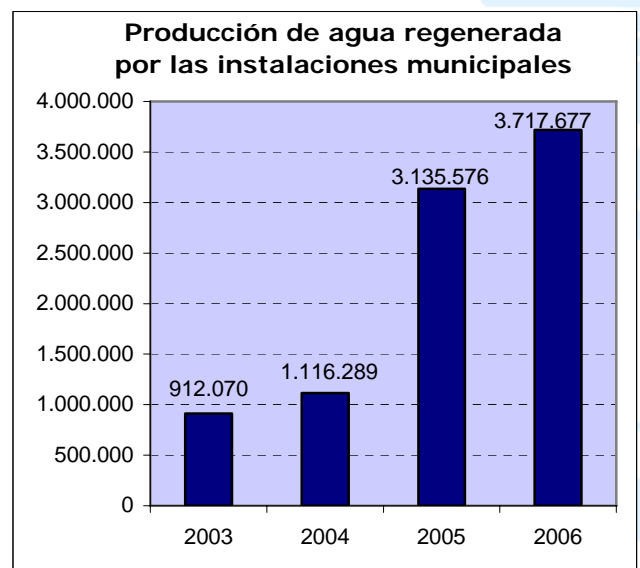
Representa el esfuerzo de los servicios municipales para ahorrar en el consumo de agua potable gestionando eficazmente el agua mediante la adecuada planificación de riegos y la promoción de otras medidas de ahorro.

Unidad de medida: porcentaje sobre el total de hectómetros del período anterior.

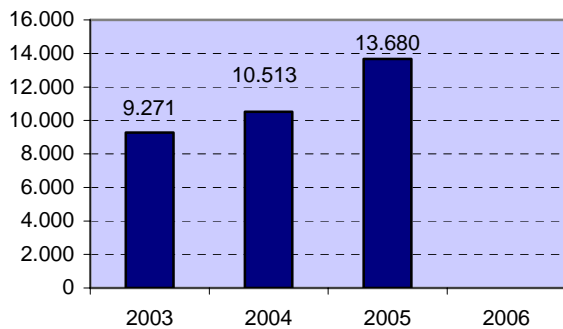
Producción de agua regenerada por las instalaciones municipales

Representa la capacidad del municipio para producir agua regenerada para distintos usos alternativos al agua potable.

Unidad de medida: hectómetros cúbicos.



Inspecciones realizadas en la lucha contra el ruido



Inspecciones realizadas en la lucha contra el ruido

Representa la acción inspectora del Ayuntamiento de Madrid para controlar el nivel de ruido en la ciudad y reducir la contaminación acústica.

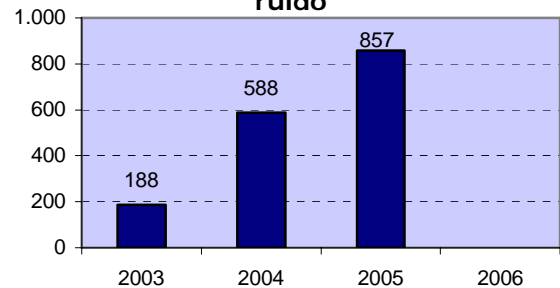
Unidad de medida: número de inspecciones.

Expedientes sancionadores abiertos en la lucha contra el ruido

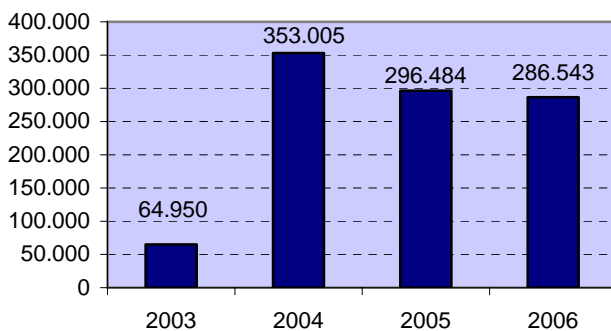
Recoge el número de Expedientes Sancionadores abiertos por el Ayuntamiento de Madrid tras realizar inspecciones de control de la contaminación acústica y detectar anomalías.

Unidad de medida: número de expedientes.

Expedientes sancionadores abiertos en la lucha contra el ruido



Pavimento antirruído instalado



Pavimento antirruído instalado

Representa el esfuerzo de Ayuntamiento para disminuir el ruido producido por el paso de vehículos por la vías públicas.

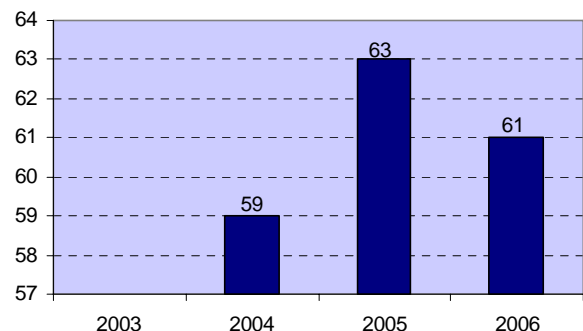
Unidad de medida: metros cuadrados.

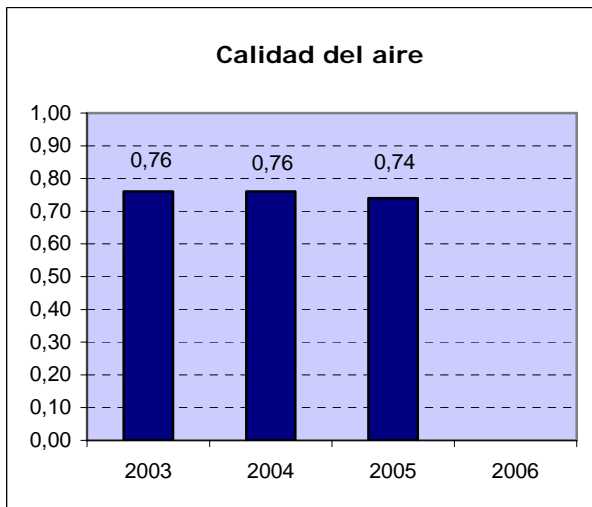
Gasto en limpieza por habitante

Mide el total de gasto empleado por el Ayuntamiento para limpieza de vías públicas por habitante.

Unidad de medida: euros por kilómetro.

Gasto en limpieza por habitante





Calidad del aire

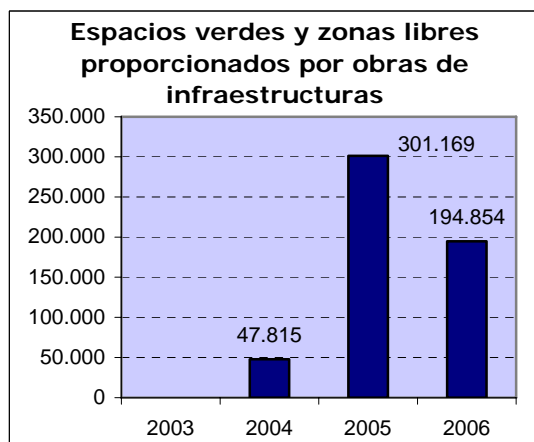
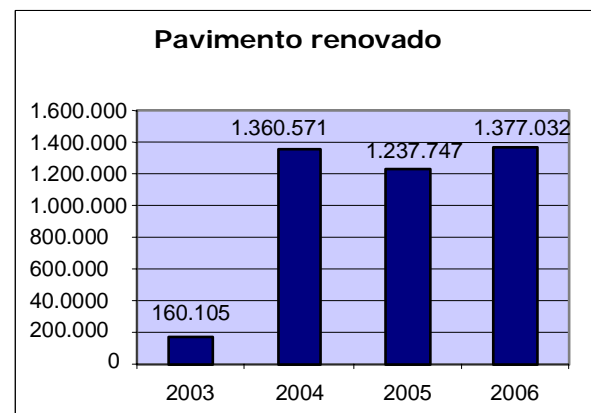
Expresa el nivel de calidad del aire en el municipio, calculando la media de toneladas de partículas PM10 emitidas anualmente en la ciudad y registradas por las 27 estaciones de medición del municipio, por cada 1.000 habitantes.

Unidad de medida: toneladas de partículas PM10 por 1000 habitantes.

Pavimento renovado

Representa la cantidad de pavimento renovado por el Ayuntamiento.

Unidad de medida: metros cuadrados.



Espacios verdes y zonas libres proporcionados por obras de infraestructuras

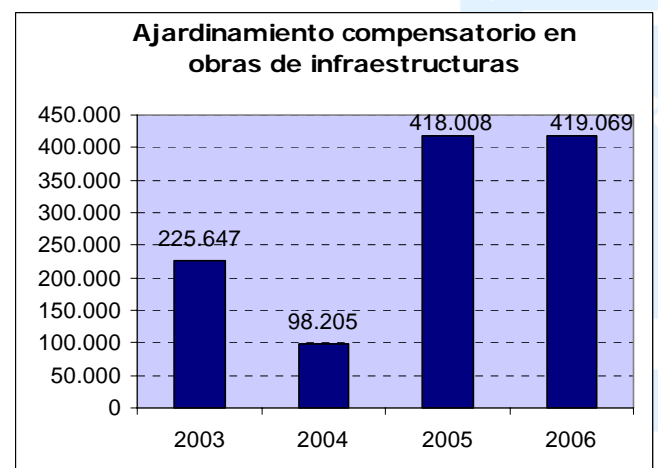
Explica el desarrollo de nuevos espacios verdes y zonas libres, liberados tras la realización de obras de infraestructuras en zonas anteriormente reservadas a otros usos.

Unidad de medida: metros cuadrados.

Ajardinamiento compensatorio en obras de infraestructuras

Refleja el grado de incorporación de nuevos arbustos a la ciudad al acometer obras de infraestructuras, con el fin de integrarlas en el entorno urbano. Engloba los arbustos plantados en las intervenciones de jardinería que afectan a las márgenes de las zonas de actuación de las infraestructuras en aquellas zonas en la que se actúa, colaborando así a la creación de paisaje urbano.

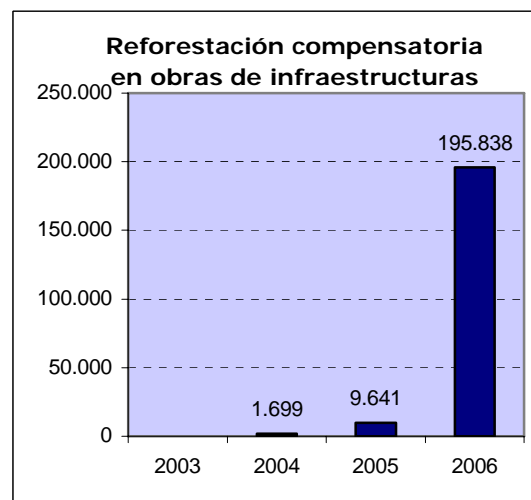
Unidad de medida: número de arbustos.



Reforestación compensatoria en obras de infraestructuras

Refleja el grado de incorporación de nuevos árboles a la ciudad al acometer obras de infraestructuras, bien para la integración de la infraestructura en el paisaje urbano, bien para compensar el arbolado afectado que, en cumplimiento de la normativa Municipal, están obligadas a realizar las empresas adjudicatarias de las obras de infraestructuras, como restitución a la ciudad del número de árboles hayan sido afectados por las mismas, conforme a la edad de tales árboles.

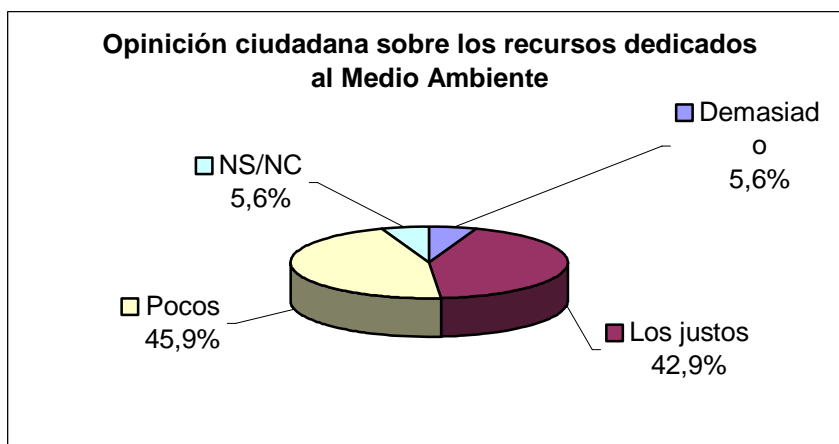
Unidad de medida: número de árboles.



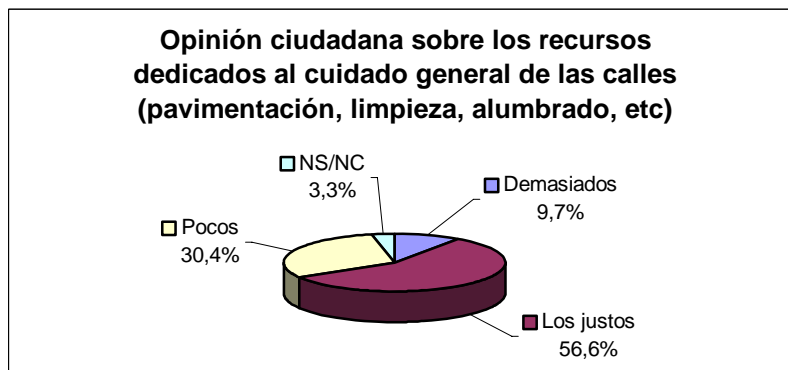
3.7.4. Opinión de la Ciudadanía

La **Encuesta sobre la Calidad de Vida y Satisfacción de los Servicios Públicos de 2006** ha permitido conocer la opinión de los ciudadanos madrileños en relación con el medio ambiente de la ciudad y sus espacios públicos.

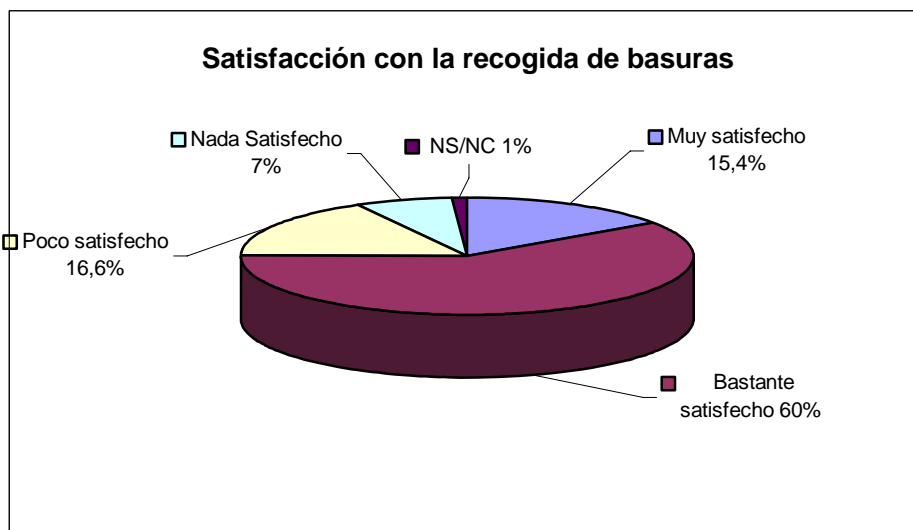
Esta encuesta ha revelado que hay varios aspectos relacionados con el medio ambiente que figuran entre los principales problemas de la ciudad identificados por los ciudadanos. Así, el ruido ha sido identificado por el 9,6% de los entrevistados, la contaminación por el 7,2% y la limpieza por el 6%, ocupando en el ranking de principales problemas de la ciudad los lugares 6, 8 y 9 respectivamente. Otros aspectos relacionados con los espacios públicos que han sido mencionados como problemas, pero con una frecuencia mucho menor son los siguientes: los espacios verdes con el 0,8%, el escaso alumbrado por el 0,3% y el estado de las aceras y calles por el 0,2%. En cuanto a la preferencia de gastos, un 42,9% de los entrevistados han opinado que el Ayuntamiento dedica al medio ambiente los recursos justos, en tanto que un 5,6% opina que se dedican demasiados recursos y un 45,9% que se dedican pocos recursos.



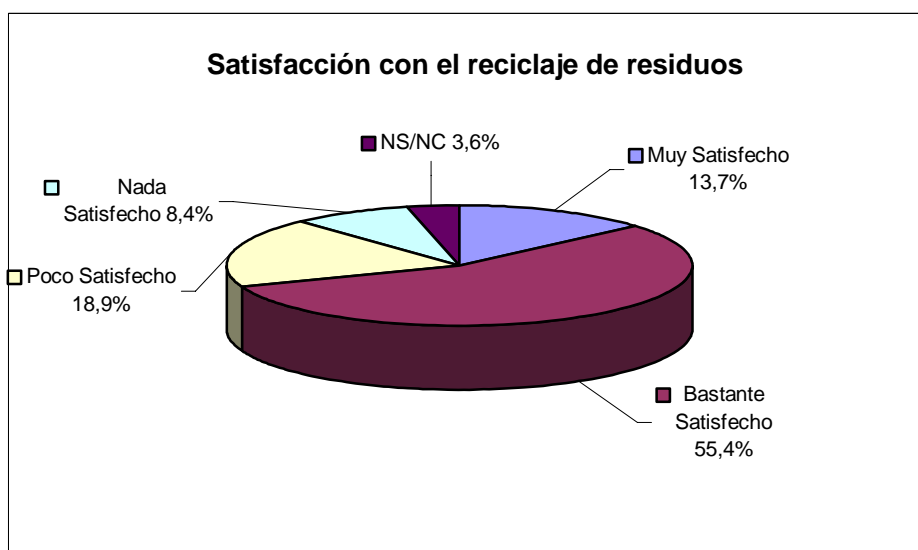
Respecto al cuidado general de las calles (pavimentación, limpieza, alumbrado,...) un 56,6% de los entrevistados han opinado que el Ayuntamiento dedica al medio ambiente los recursos justos, en tanto que un 9,7% opina que se dedican demasiados recursos y un 30,4% que se dedican pocos recursos.



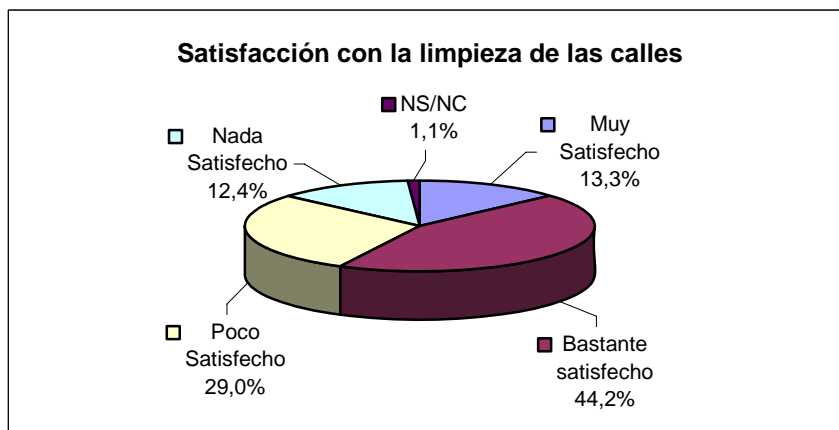
Por otra lado, la Encuesta sobre la Calidad de Vida y Satisfacción de los Servicios Públicos de 2006 ha puesto de manifiesto el grado de satisfacción del ciudadano con diversas actuaciones y servicios municipales relacionados con el medio ambiente y los espacios públicos de la ciudad. El aspecto mejor valorado en relación al medio ambiente es la recogida de basuras con un saldo positivo de 51,8 puntos, al manifestarse el 75,4% de los entrevistados como muy o bastantes satisfechos, frente al 23,6% de poco o nada satisfechos.



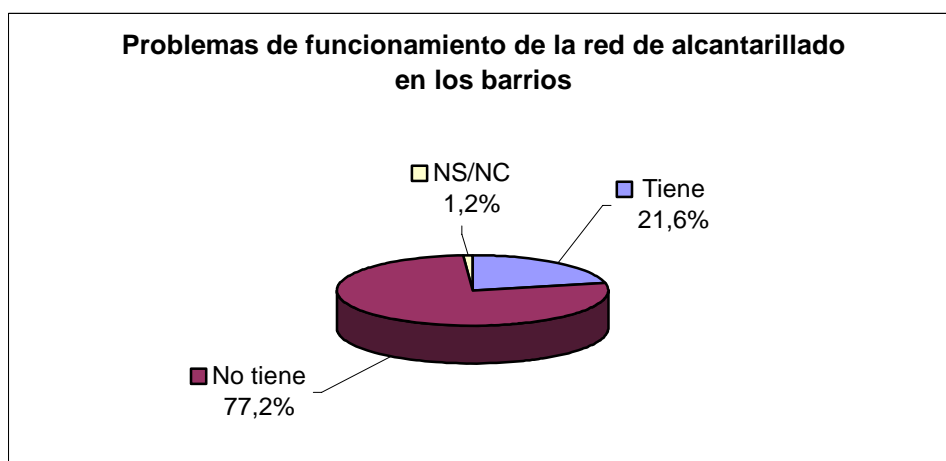
La satisfacción con el reciclaje de residuos arroja un saldo muy positivo – 41,8 puntos -, ya que el 69,1% se manifiestan mucho o bastante satisfechos, frente al 27,3% que se manifiestan poco o nada satisfechos.



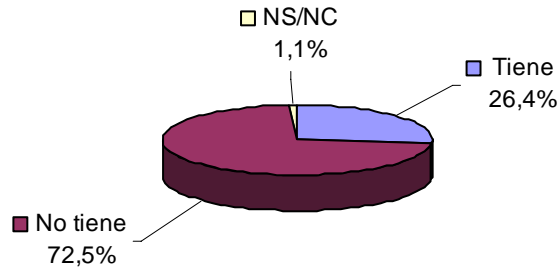
Sin llegar a tener un saldo tan positivo como los dos aspectos anteriores, la satisfacción con la limpieza de las calles también se sitúa en el polo positivo con un saldo de 16 puntos, toda vez que los bastante o muy satisfechos son el 57,5% frente al 41,4% que se manifiestan poco o nada satisfechos.



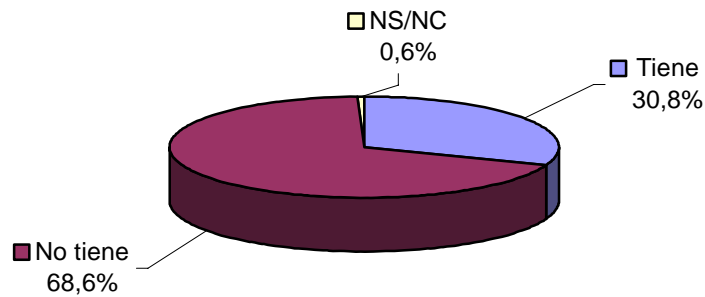
Entrando a valorar los aspectos medio ambientales de los barrios en los que residen los entrevistados, la Encuesta sobre la Calidad de Vida y Satisfacción de los Servicios Públicos de 2006 ha permitido conocer que, tal y como se muestran en la gráficas que se presentan a continuación, la situación es favorable respecto a el funcionamiento de la red de alcantarillado, la recogida domiciliar de basuras, el alumbrado público, la recogida de vehículos, muebles enseres y otros objetos, la conservación de parques y jardines y la limpieza de las calles.



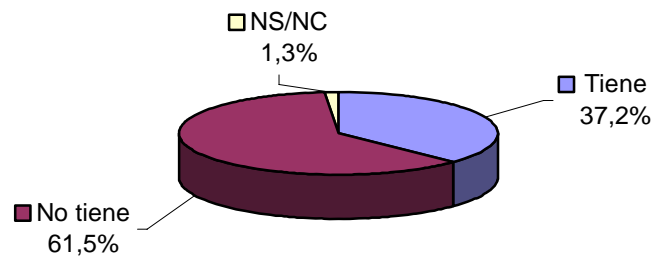
Problemas de recogida domiciliaria de basuras en los barrios



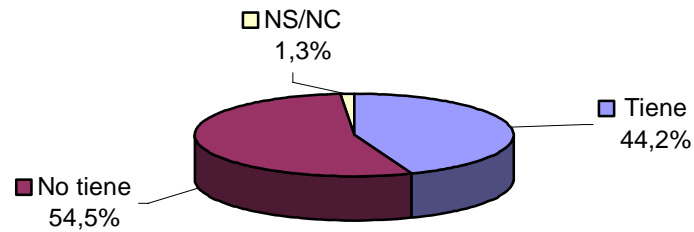
Problemas con el alumbrado público en los barrios



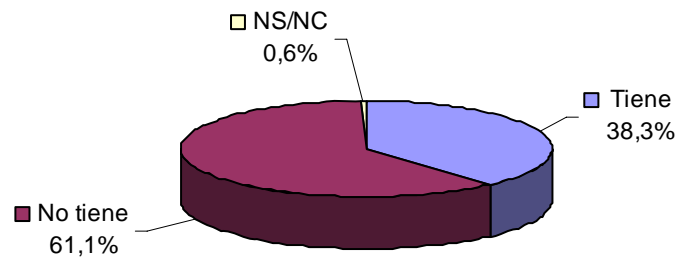
Problemas de abandono de vehículos, muebles, enseres y otros objetos en los barrios



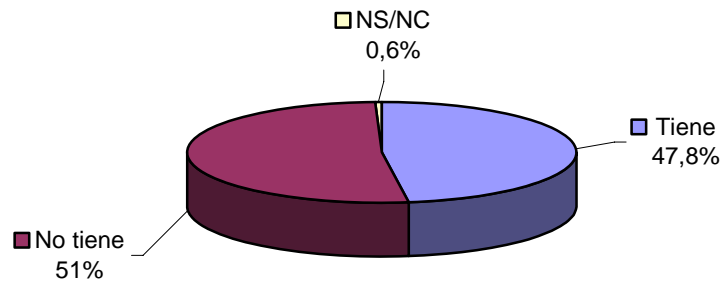
Problemas de conservación de parques y jardines en los barrios



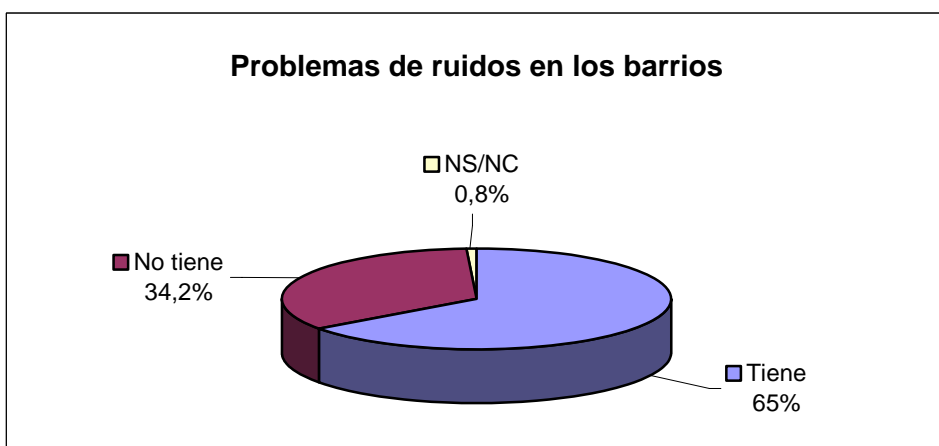
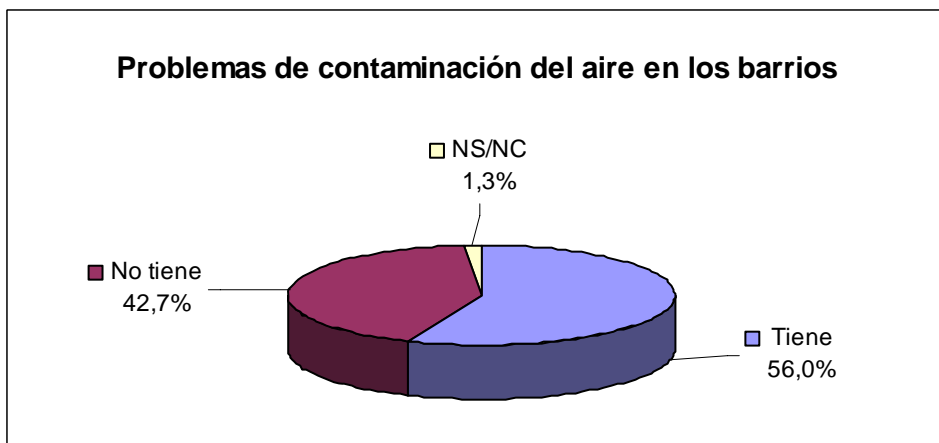
Problemas de pavimentación de las calles de los barrios



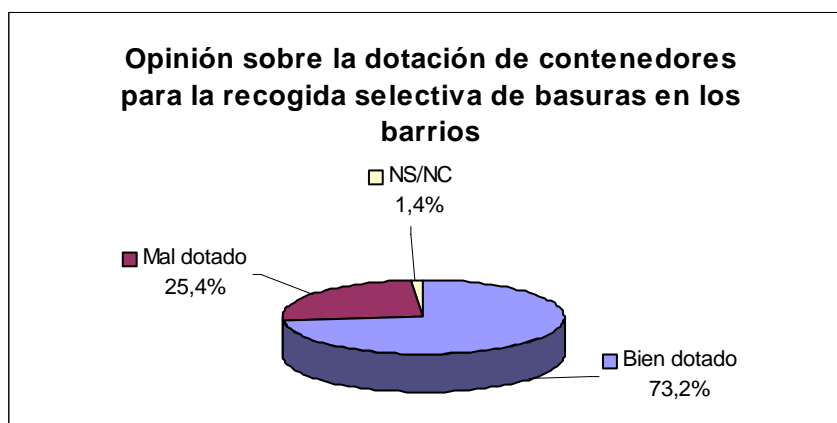
Problemas de limpieza en las calles de los barrios

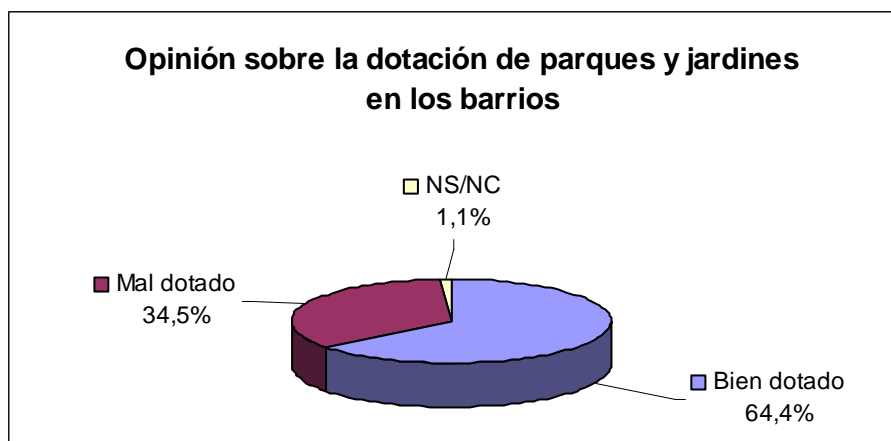


Si embargo hay dos aspectos relacionados con el medio ambiente en los que la situación en los barrios arroja un saldo negativo: la contaminación del aire y los ruidos.



En cuanto a las dotaciones para el mantenimiento del medio ambiente y los espacios públicos en los barrios, el 73,2% de los entrevistados opinan que su barrio está bien dotado de contenedores para la recogida selectiva de basuras, frente al 25,4% que consideran que está mal dotado. Respecto a la dotación de parques y jardines, el 64,4% opinan que están bien dotados, frente al 34,5% que opinan que están mal dotados.



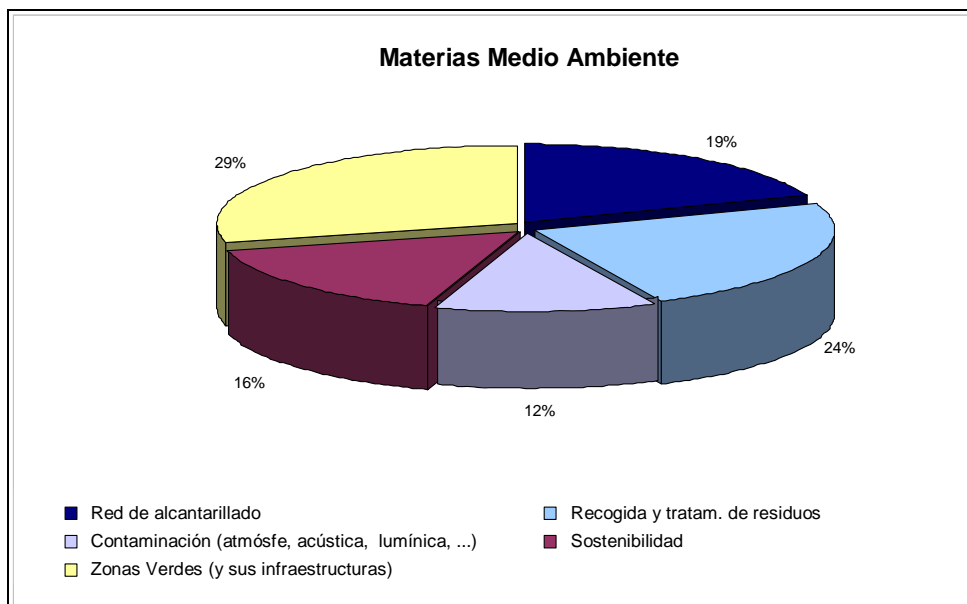


Finalmente, entre las medidas concretas que los entrevistados mencionan para mejorar la calidad de vida en sus barrios, un 4,2% han mencionado más zonas verdes, un 3,8% la mejora en la recogida de basuras, un 3,2% un mejor cuidado de parques y jardines, un 2,3% medidas para reducir los niveles de ruido, un 1,3% mejorar las aceras y las calles, un 1% mejorar el alumbrado y un 0,1% mejorar los equipamientos para el reciclaje de residuos.

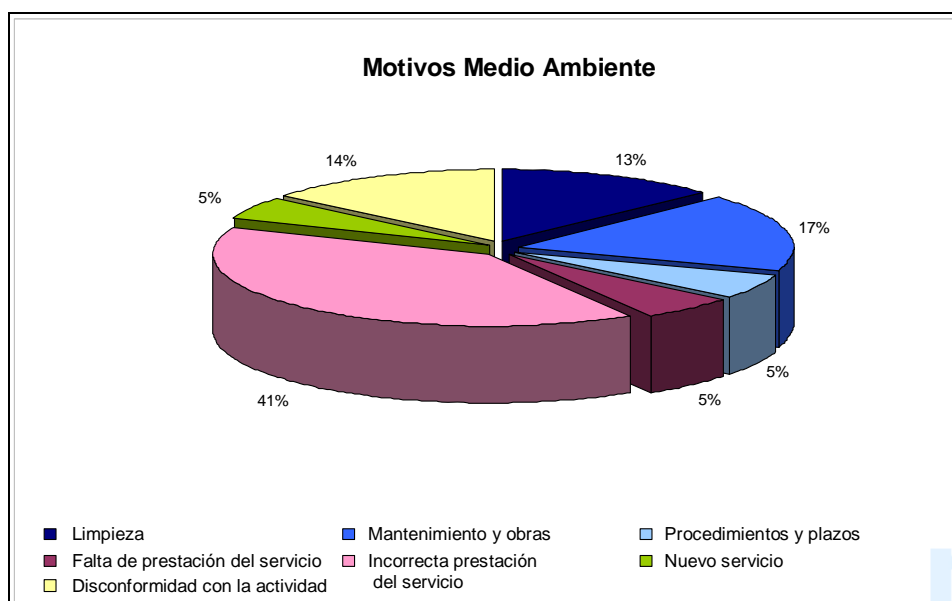
3.7.5. Sugerencias y Reclamaciones

En relación con la participación de los ciudadanos en el Área de Acción “Medio Ambiente y Espacios Públicos”, a través del “Sistema de Sugerencias y Reclamaciones” las sugerencias y reclamaciones formuladas suponen el 37,5% del total de las tramitadas por SYR en 2006 (el 18,8% son relativas a “Medio Ambiente” y el 18,7% a “Espacios Públicos”).

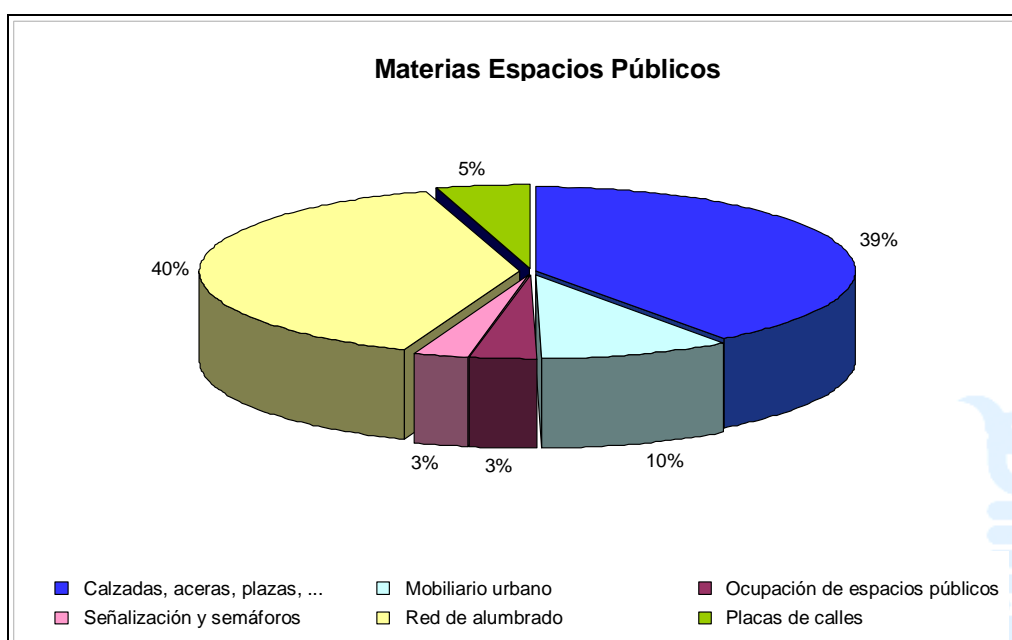
En relación con las materias sobre las que versan las Sugerencias y Reclamaciones presentadas relacionadas con el **Medio Ambiente**, la más aludida en este sentido es la relativa a “Zonas verdes”, con un 29% sobre el total. En segundo lugar aparecen la “Recogida y tratamiento de residuos” con un 24%, seguido de “Red de alcantarillado” con un 19%, “Sostenibilidad” con un 16% y, en último lugar, “Contaminación (atmosférica, acústica, lumínica)” con un 12%.



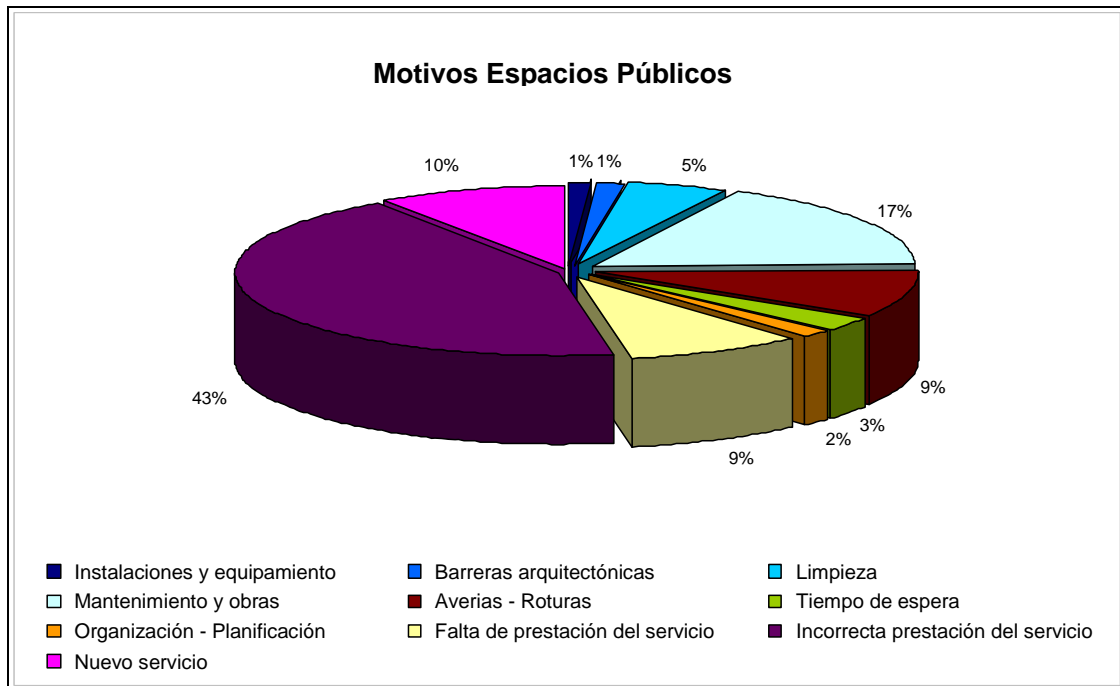
En cuanto a los **motivos** de presentación de Sugerencias y Reclamaciones por los ciudadanos relativas a **Medio Ambiente**, el motivo más aludido es el relativo a la "Incorrecta prestación del servicio" con un 41% (servicios en zonas verdes, parques y jardines; limpieza y recogida de residuos; control y mejora de la calidad del aire; ...). Le siguen "Mantenimiento y obras" (17%) y "Limpieza" (13%) de las zonas verdes, parques y jardines; y "Disconformidad con la actividad" con un 14%. Por último, con un 5%, "Nuevo servicio", "Falta de prestación del servicio" y "Procedimientos y plazos".



Por otro lado, de las materias sobre las que versan las Sugerencias y Reclamaciones presentadas en materia de **Espacios Públicos**, destacan como más aludidas las relativas a “Red de alumbrado”, con un 40% y “Calzadas, aceras, plazas,...”, con un 39%. El resto de materias a las que aluden las Sugerencias y Reclamaciones serían el “Mobiliario urbano” con un 10%, “Placas de calles” con un 5%, y “Señalización y semáforos” y “Ocupación de espacios públicos”, ambas con un 3%.



En cuanto a los **motivos** de presentación de las Sugerencias y Reclamaciones en materia de **Espacios Públicos**, destacan aquellos referidos a “Incorrecta prestación del servicio” con un 43% sobre el total, lo que supone el motivo de casi la mitad de las Sugerencias y Reclamaciones recibidas. Le siguen como motivos más aludidos “Mantenimiento y obras” (17%), la demanda de prestación de algún tipo de “Nuevo servicio” (10%), “Averías – Roturas” (9%), “Falta de prestación del servicio” (9%) y “Limpieza” (5%).



Por otra parte, el Ayuntamiento de Madrid dispone de una herramienta específica, "AVISA", para gestionar todos aquellos avisos relacionados con incidencias o falta de prestación del servicio en relación con infraestructuras urbanas, vías y espacios públicos. A través de dicha herramienta se recogen las incidencias detectadas mediante diferentes canales (teléfono 010, internet, ...) para posteriormente pasar directamente el aviso a la empresa encargada del mantenimiento de la actividad o recurso.

Este tipo de avisos por incidencias en la vía pública suponen un 33% sobre el total de las sugerencias y reclamaciones presentadas en materia de Medio Ambiente y Espacios Públicos.

3.8. Infraestructuras

Desarrollar las infraestructuras urbanas en la Ciudad de Madrid que favorezcan la movilidad e integración de la ciudad

3.8.1. Ámbito de Actuación

El área de "Infraestructuras" hace referencia a aquellas actuaciones relacionadas con el construcción de infraestructuras de competencia municipal entre la que cabe mencionar: pasos a distinto nivel, intersecciones, redes generales o locales, intercambiadores de transporte, y aparcamientos subterráneos.

A este respecto, las principales **actuaciones** desarrolladas por el Ayuntamiento de Madrid en materia de infraestructuras son:

- Desarrollo de infraestructuras viarias estructurantes de la Ciudad.
- Mejora de los accesos viarios de entrada/salida de la ciudad.
- Construcción de infraestructuras de conexión y comunicación de los desarrollos urbanos previstos por el Plan General de Ordenación Urbana de Madrid.
- Construcción y rehabilitación viales.
- Ejecución de nuevas infraestructuras de transporte.
- Coordinación y supervisión de la conservación y explotación del viario M-30 y de los ramales de conexión a través de la Sociedad de Economía Mixta "Madrid Calle 30".
- Construcción y mejora de intercambiadores entre modos de transporte.
- Actuaciones sobre los estacionamientos de vehículos colectivo y privado.
- Desarrollo de infraestructuras para el transporte blando (bicicleta e itinerarios a pie).
- Control de calidad de las obras de infraestructuras.
- Realización de estudios y análisis económicos sobre infraestructuras.
- Impulso de proyectos de renovación integral de los servicios (PRIS) en vías públicas.

3.8.2. Recursos

En el año 2006 se destinó al Área de Acción “Infraestructuras” un total de 284.581.361.- euros, el 5,67% del total del **presupuesto** no financiero liquidado del Ayuntamiento de Madrid, los Organismos Autónomos y las Empresas Municipales (véase Anexo 4).

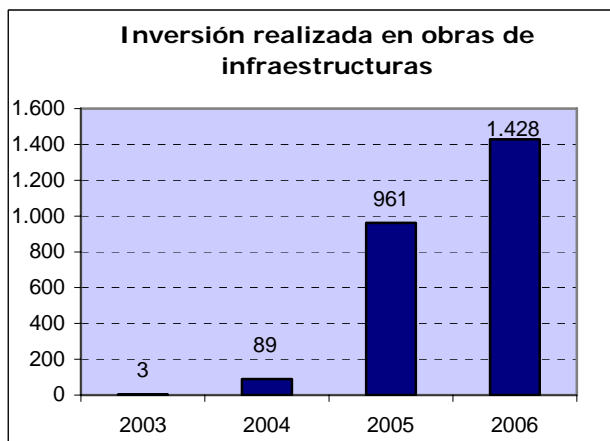
La **unidades responsables** del Área de Acción “Infraestructuras” durante 2006 han sido:

Estructura 2006

Área de Gobierno Urbanismo, Vivienda e Infraestructuras
<ul style="list-style-type: none"> ✘ Coordinación General de Infraestructuras
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dirección General de Infraestructuras
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dirección General de Desarrollo de Infraestructuras
Gerencia de los Distritos
Madrid Calle 30

3.8.3. Principales Indicadores

El Observatorio de la Ciudad facilita la medición y seguimiento de las actuaciones realizadas en el Área de Acción “Infraestructuras” a través de los siguientes indicadores incluidos en el Sistema de Indicadores Clave:



Inversión realizada en obras de infraestructuras

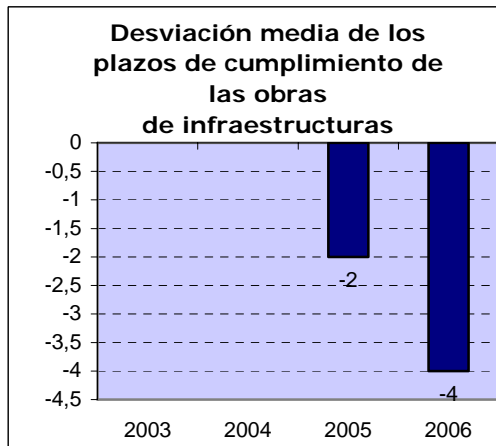
Representa la inversión total acumulada destinada a las obras inauguradas en ese periodo más el presupuesto anual correspondiente a madrid calle 30.

Unidad de medida: millones de euros.

Desplazamientos facilitados por las nuevas infraestructuras

Calcula el número de desplazamientos realizados en las vías mejoradas por las obras de infraestructuras durante los doce meses posteriores a su inauguración, incluyendo tanto los efectuados a pie, como los realizados en vehículo privado y en transporte público.

Unidad de medida: número de desplazamientos por año.



Desviación media de los plazos de cumplimiento de las obras de infraestructuras

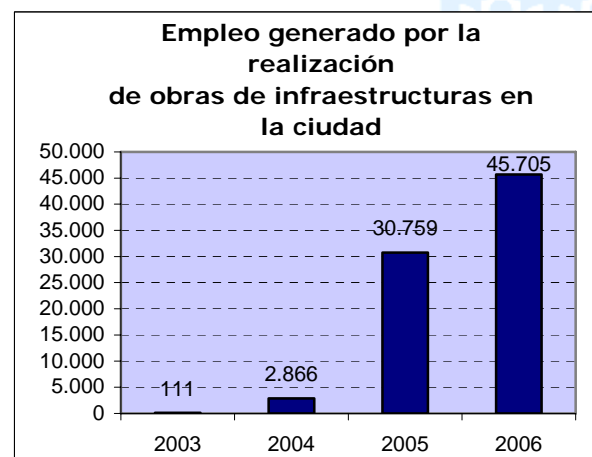
Representa el grado de cumplimiento de los plazos de ejecución de las obras de infraestructuras de acuerdo con el proyecto original, en los últimos 12 meses.

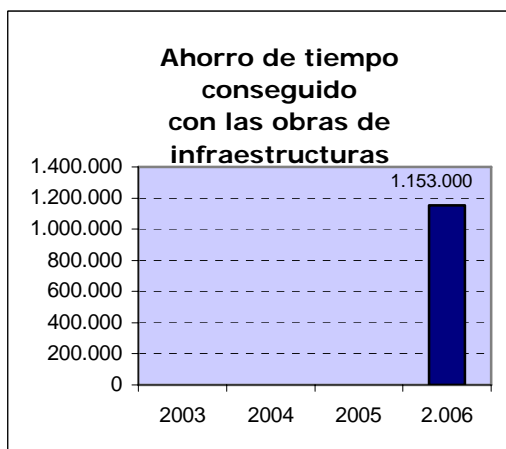
Unidad de medida: meses.

Empleo generado por la realización de obras de infraestructuras en la ciudad

Registra el empleo creado como consecuencia de la realización de obras de infraestructuras. Para su cálculo, se aplica el modelo utilizado en el proyecto europeo TRANSECON-2003 a Madrid, del que se desprende que por cada millón de euros invertidos en infraestructura, se generan treinta y dos empleos en la ciudad.

Unidad de medida: empleos generados.





Ahorro de tiempo conseguido con las obras de infraestructuras

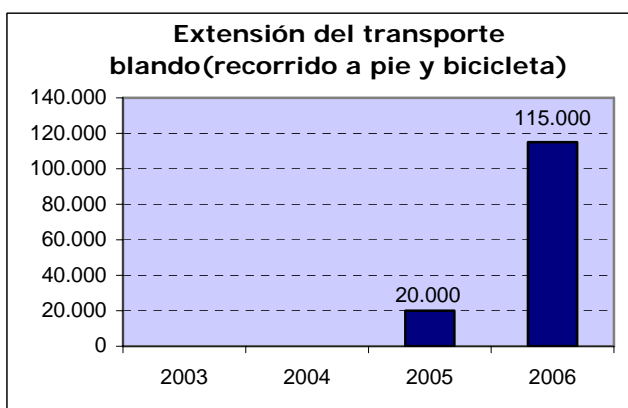
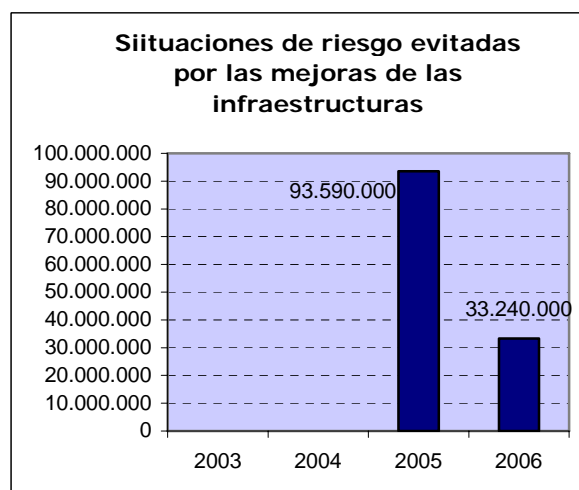
Explica el beneficio para los ciudadanos en ahorro de tiempo estimado por año que generan las obras de infraestructura inauguradas.

Unidad de medida: número de horas por año.

Situaciones de riesgo evitadas por las mejoras de las infraestructuras

Representa el descenso en el número de maniobras con riesgo contabilizado tras la ejecución de las obras de Infraestructuras inauguradas en el transcurso de los últimos doce meses. Se entiende por situaciones de riesgo, todas aquellas maniobras que en condiciones de uso normal de la vía ,pueden realizarse con algún componente de peligrosidad, de acuerdo con la lista que establece la Dirección General de Infraestructuras.

Unidad de medida: número de situaciones de riesgo evitadas por año.



Extensión del transporte blando (recorrido a pie y bicicleta)

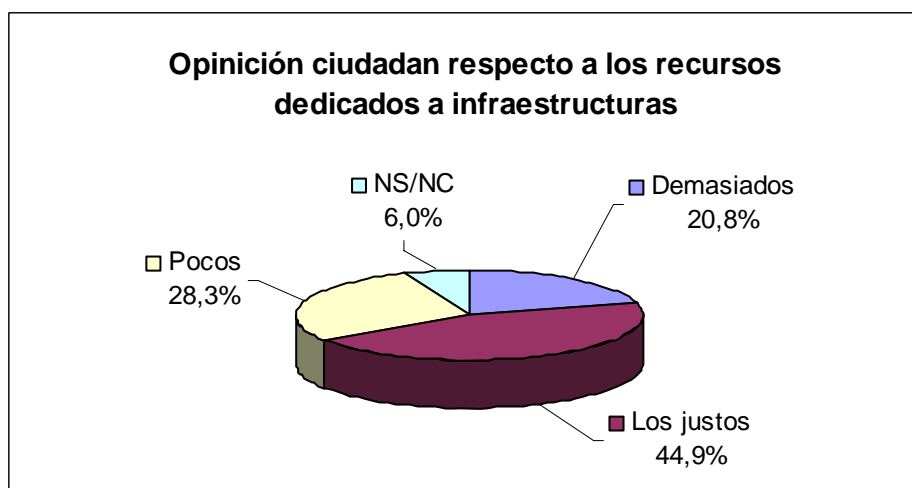
Expresa el fomento del transporte blando en la ciudad. Se entiende por transporte blando aquel que es sostenible, al no consumir energías no renovables: peatonal, ciclista, etc.

Unidad de medida: metros cuadrados.

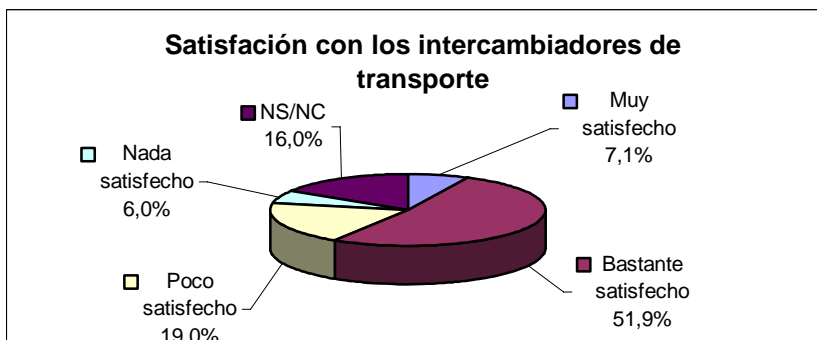
3.8.4. Opinión de la Ciudadanía

A través de la **Encuesta sobre Calidad de Vida en la Ciudad y Satisfacción con los Servicios Públicos** del año 2006, incluida dentro del Observatorio de la Ciudad a través de su "Sistema de Evaluación de la Percepción Ciudadana", es posible conocer la opinión de los madrileños en relación con las Infraestructuras disponibles en la Ciudad. Entre los tres principales problemas de la ciudad, el 38,9% de los entrevistados han mencionado las obras situando a este problema en el segundo lugar del ranking. Otro problema relacionado con las infraestructuras de la ciudad que han citado los entrevistados son los aparcamientos que han sido mencionado por el 5,6% de los entrevistados.

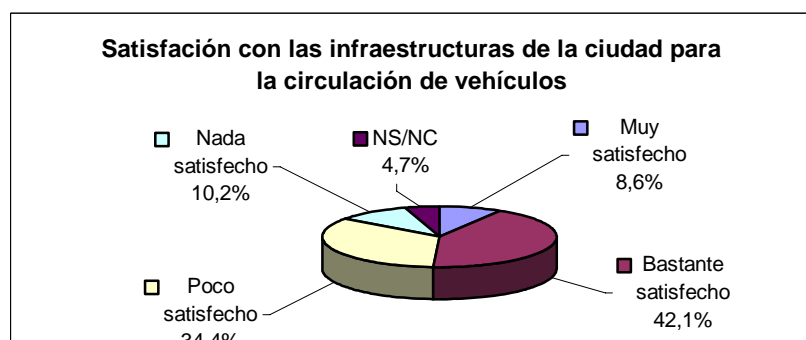
Respecto a las preferencias de gasto, el 44,9% de los entrevistados considera que los recursos que se dedican a infraestructuras son los justos, frente a un 20,8% que considera que se invierten demasiados recursos y un 28,3% que considera que se invierten demasiado pocos



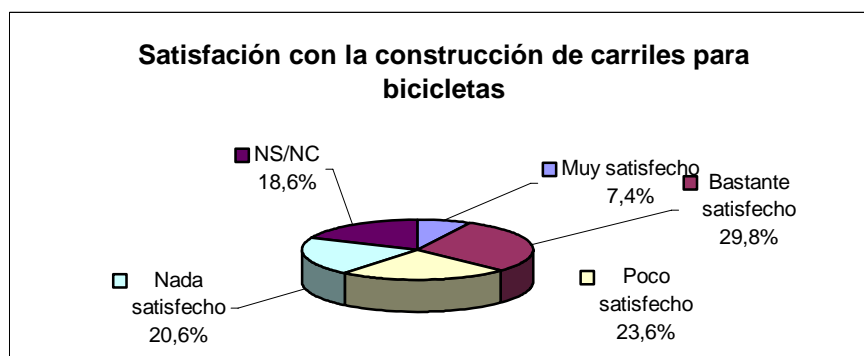
Asimismo, la Encuesta sobre Calidad de Vida en la Ciudad y Satisfacción con los Servicios Públicos del año 2006 ha revelado que el 59% de los entrevistados están muy o bastante satisfechos con los intercambiadores de transporte, frente a un 25% de poco o nada satisfechos, lo que arroja un saldo positivo de 34 puntos.



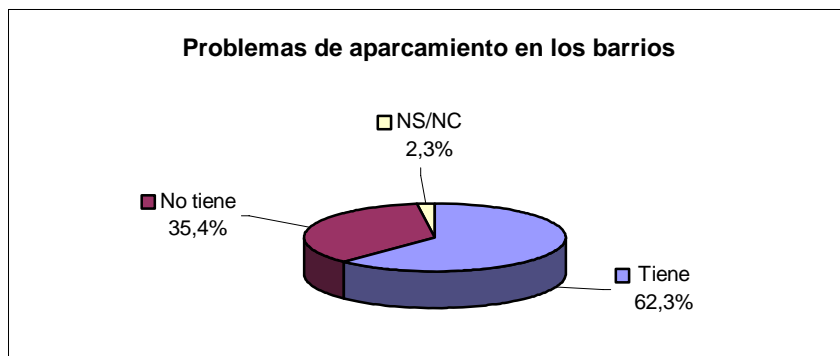
El saldo también es positivo – 6,1 puntos - cuando se valora la satisfacción con las infraestructuras de la ciudad para la circulación (avenidas, calles, túneles,...), ya que el 50,7% de los entrevistados se manifiestan muy o bastante satisfechos frente al 44,6% de poco o nada satisfechos.



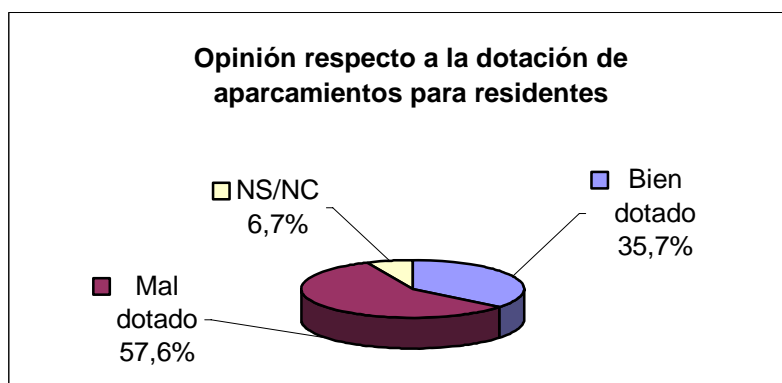
La valoración más negativa, en materia de infraestructuras, la encontramos en la construcción de carriles para bicicletas, donde 37,2% de los entrevistados se manifiestan muy o bastante satisfechos, frente al 44,2% de poco o nada satisfechos, lo que arroja un saldo negativo de -7,0 puntos.



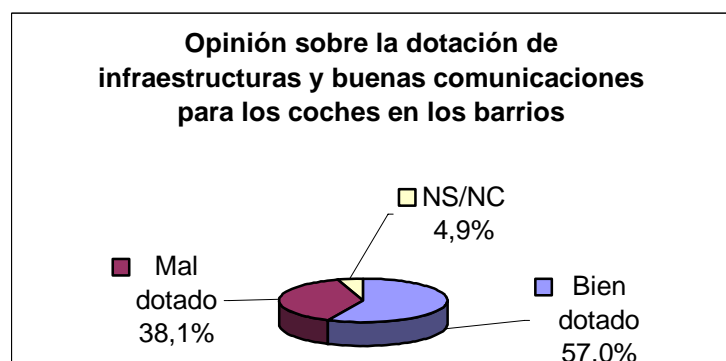
Entrando a valorar la situación de las infraestructuras en los barrios, el 35,4% de los entrevistados opinan que su barrio tienen problemas con el aparcamiento.



En consonancia con el dato anterior, el 57,6% de los entrevistados consideran que su barrio está mal dotado de aparcamientos para residentes.



Asimismo, el 38,1% opinan que su barrio está mal dotado de infraestructuras y buenas comunicaciones para los coches.

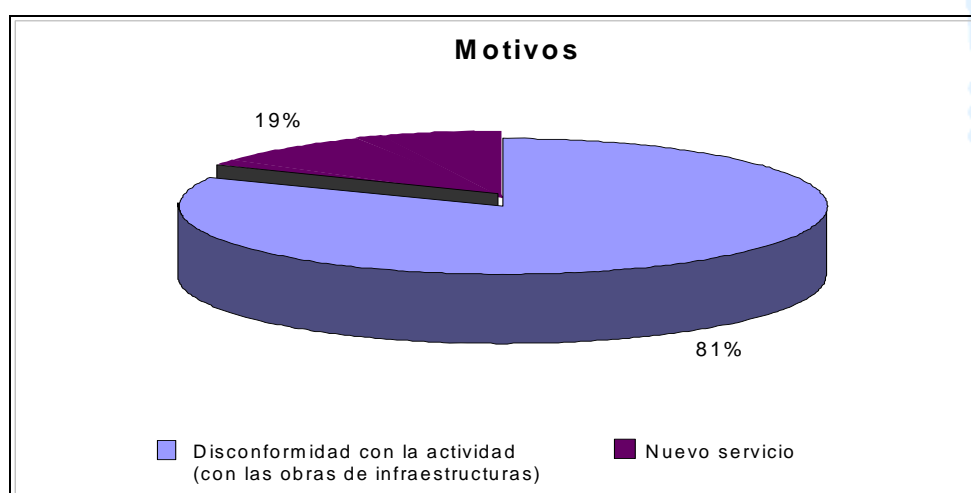


Entre las medidas que proponen los entrevistados para mejorar la calidad de vida en sus barrios y que tienen que ver con el Área de Acción “Infraestructuras” se encuentran: más aparcamientos –citado por el 9,8%-, carril bici – 0,2%- y soterrar la M-30 y otras vías -0,2%-.

3.8.5. Sugerencias y Reclamaciones

En relación con este Área de Acción, “Infraestructuras”, el total de sugerencias y reclamaciones supone un 0,6% del total de tramitadas por SYR en el año 2006. Hay que tener en cuenta que en este año las empresas públicas tramitaba fuera de SYR sus quejas, sugerencias y reclamaciones y que Madrid Calle 30 es la empresa de economía mixta a quien se asignaban las relativas a las obras de la M30.

En cuanto a los **motivos** a los que aluden las Sugerencias y Reclamaciones presentadas, la mayor parte responden a “Disconformidad con la actividad”, con un 81%, al referirse a obras de infraestructuras cuya ejecución producen molestias a los reclamantes. El 19% restante se refieren a “Nuevo Servicio” (más carril bici; nuevas pasarelas peatonales, alternativas al anillo ciclista, ...).



3.9. Movilidad y Transportes

Hacer de Madrid una Ciudad donde sea fácil desplazarse, favoreciendo la movilidad sostenible, racionalizando el uso del vehículo privado y mejorando la accesibilidad para el peatón

3.9.1. Ámbito de Actuación

El área de “Movilidad y transportes” engloba actuaciones encaminadas a favorecer una movilidad racional y sostenible, tanto a nivel público como privado. Para ello, las principales **actuaciones** desarrolladas por el Ayuntamiento de Madrid son:

- Planeamiento viario.
- Ordenación del tráfico.
- Gestión y planificación de la señalización viaria.
- Información del tráfico.
- Gestión de los expedientes por infracción de las normas de tráfico y circulación.
- Dirección, explotación e inspección de los aparcamientos subterráneos públicos, de residentes o mixtos.
- Gestión y explotación de las Zonas de Estacionamiento Regulado (S.E.R.).
- Regulación y gestión del transporte público colectivo y del taxi.
- Dirección del Cuerpo de Agentes de Movilidad.
- Planificación y programación de las infraestructuras vinculadas a la movilidad.
- Autorización del transporte escolar y de menores, de vertidos y escombros y para la prestación del servicio de mudanzas.

3.9.2. Recursos

En el año 2006 se destinó al Área de Acción “Movilidad y transportes” un total de 783.506.325.- euros, el 15,61% del total del **presupuesto** no financiero liquidado del Ayuntamiento de Madrid, los Organismos Autónomos y las Empresas Municipales (véase Anexo 4).

Las **unidades responsables** del Área de Acción “Movilidad y transportes” durante el año 2006 ha sido:

Estructura 2006

Área de Gobierno de Seguridad y Servicios a la Comunidad
<ul style="list-style-type: none"> ✘ Coordinación General de Servicios a la Comunidad <ul style="list-style-type: none"> ▪ Dirección General de Movilidad
Empresa Municipal de Transportes (EMT)
Gerencia de los Distritos
Madrid Movilidad
Empresa Municipal de Transportes

3.9.3. Principales Indicadores

El Observatorio de la Ciudad facilita la medición y seguimiento de las actuaciones realizadas en el Área de Acción “Movilidad y Transportes” a través de los siguientes indicadores incluidos en el Sistema de Indicadores Clave:



Variación de la intensidad media diaria de tráfico

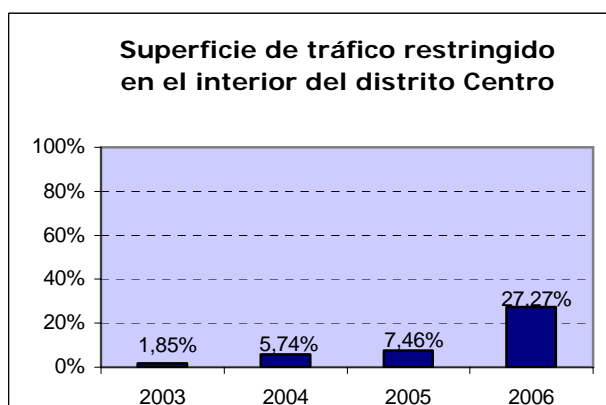
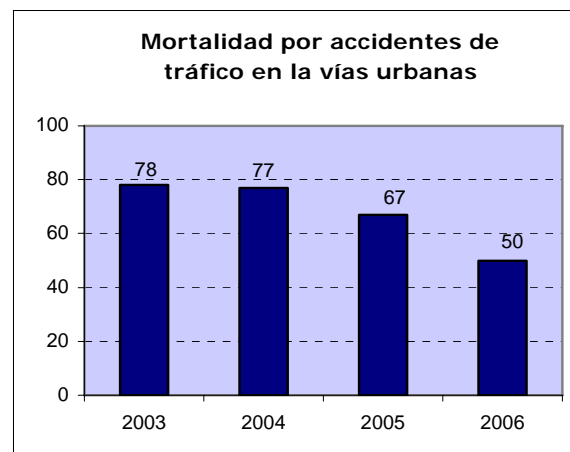
Promedio diario de aforos de vehículos con respecto a los últimos doce meses. Se calcula a partir de datos obtenidos por 60 estaciones permanentes instaladas.

Unidad de medida: número de vehículos.

Mortalidad por accidentes de tráfico en las vías urbanas

Número de fallecidos por accidente de tráfico por alcance (hasta 24 horas después del suceso).

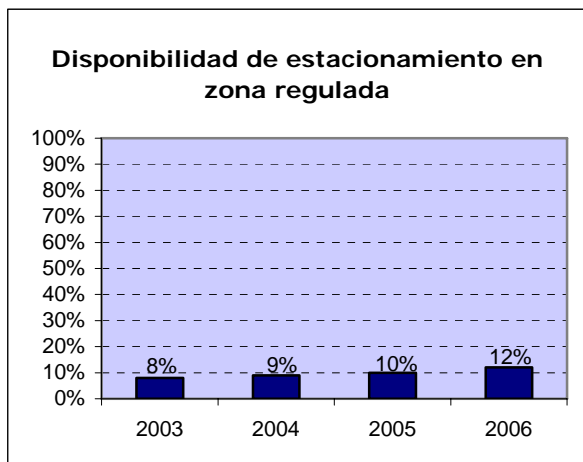
Unidad de medida: número de personas.



Superficie de tráfico restringido en el interior del distrito Centro

Representa la proporción de superficie de tráfico restringido (Zonas Peatonales y Áreas de Prioridad Residencial) que el ciudadano tiene a su disposición.

Unidad de medida: porcentaje sobre la superficie total.



Disponibilidad de estacionamiento en zona regulada

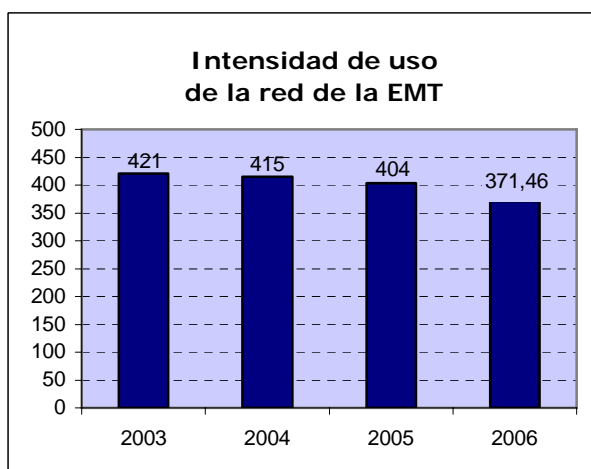
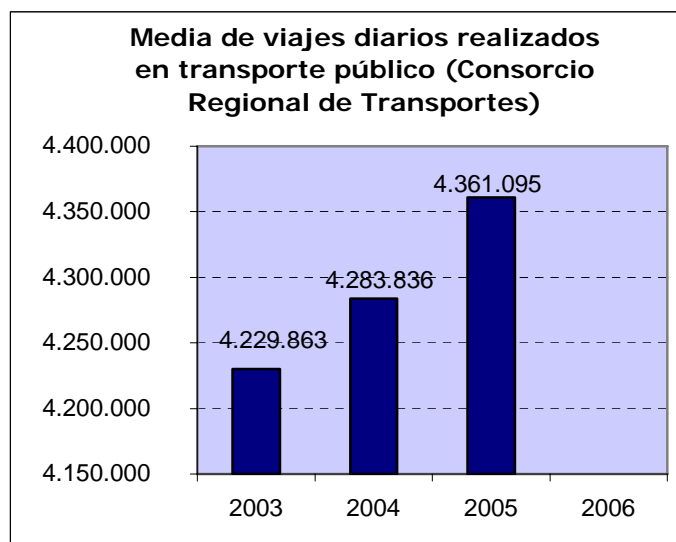
Número de plazas de aparcamiento en superficie disponibles en zona verde o azul, respecto al total de plazas reguladas en la almendra central.

Unidad de medida: porcentaje sobre el total de plazas.

Media de viajes diarios realizados en transporte público (Consortio Regional de Transportes)

Promedio diario de viajes en transporte público efectuados en medios del Consorcio Regional de Transportes de Madrid (Metro, Renfe-Cercanías y Empresas de Autobuses Públicas y Privadas) durante el año.

Unidad de medida: número de viajes.



Intensidad de uso de la red de la EMT

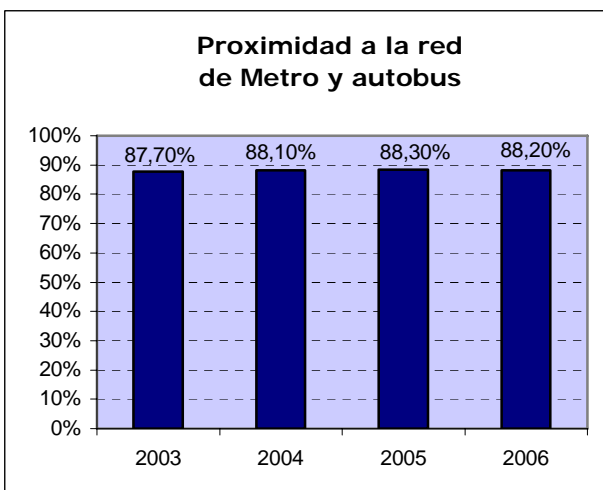
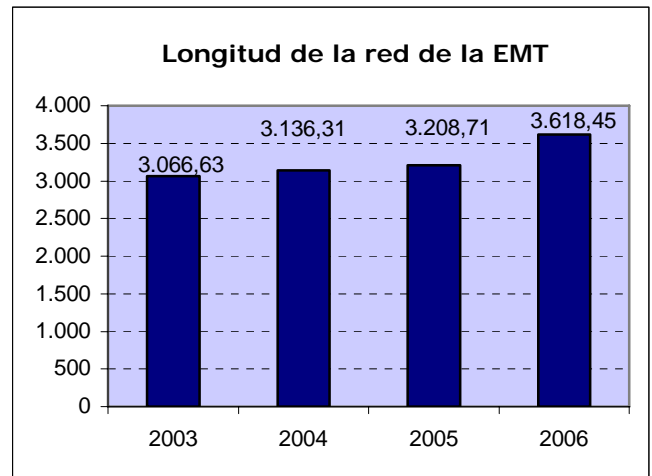
Este indicador recoge la intensidad de uso de la red de líneas de la EMT, poniendo en relación el volumen de pasajeros que soporta y su longitud total, expresada en media diaria de viajeros por kilómetro de red.

Unidad de medida: número de personas por kilómetro.

Longitud de la red de la EMT

Expresa los kilómetros de red con que cuenta la EMT en la Ciudad de Madrid.

Unidad de medida: kilómetros de red.



Proximidad a la red de Metro y autobús

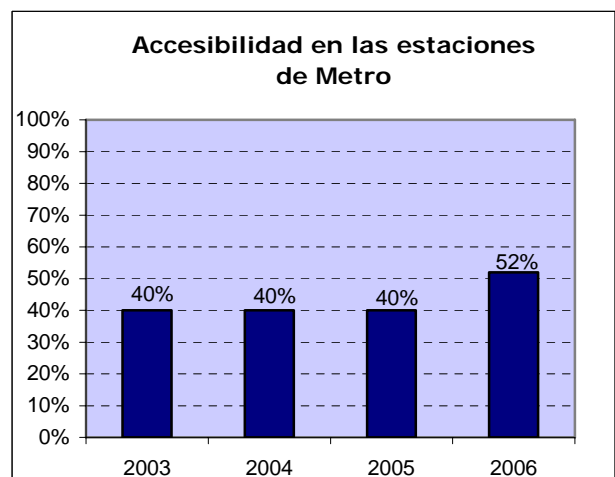
Explica la facilidad de acceso del ciudadano desde su domicilio a la red de Metro y autobús en una distancia máxima de 300 metros.

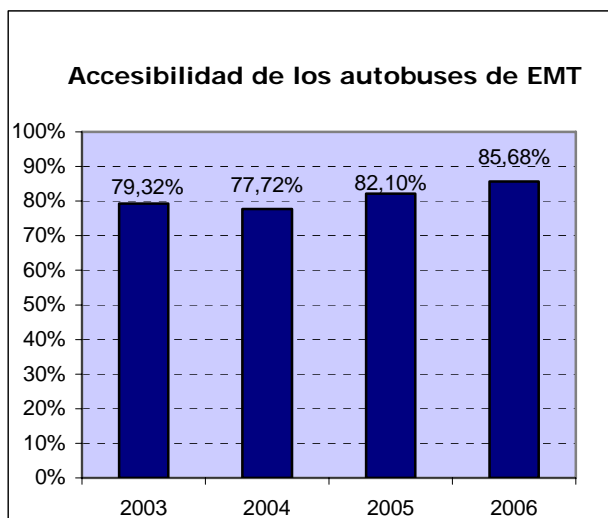
Unidad de medida: porcentaje sobre el número de personas del municipio.

Accesibilidad en las estaciones de Metro

Este indicador mide la accesibilidad del transporte público para las personas con dificultades de movilidad en la red de Metro.

Unidad de medida: porcentaje sobre el número de estaciones.





Accesibilidad de los autobuses de EMT

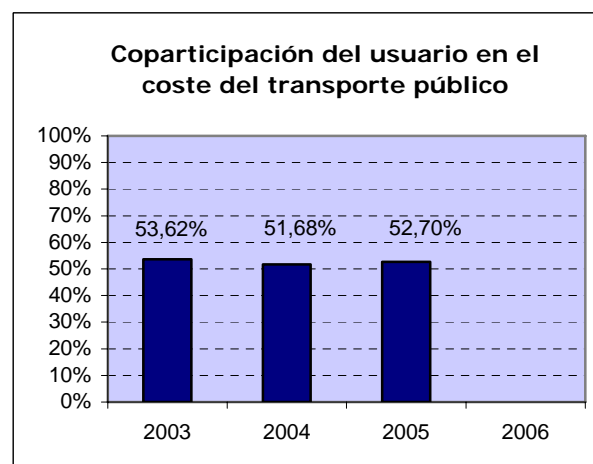
Este indicador mide la accesibilidad del transporte público para las personas con dificultades de movilidad en la red de autobuses de la EMT.

Unidad de medida: porcentaje sobre el número de autobuses.

Coparticipación del usuario en el coste del transporte público

Con este indicador se expresa la proporción del coste total del uso de transporte público que es repercutida directamente al usuario (tarifa equilibrada).

Unidad de medida: porcentaje sobre el coste del billete.

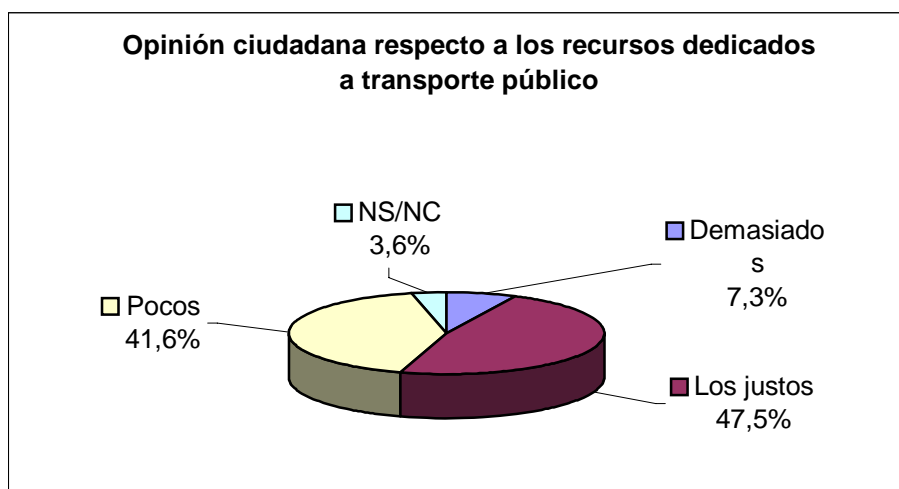
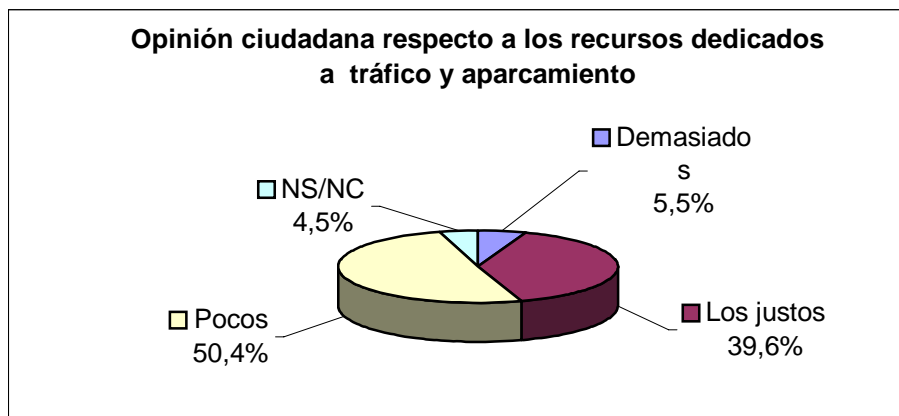


3.9.4. Opinión de la Ciudadanía

La **Encuesta sobre la Calidad de Vida y Satisfacción de los Servicios Públicos** de 2006 ha permitido conocer la opinión de los ciudadanos madrileños en relación con la movilidad en la ciudad. Esta encuesta ha revelado que el tráfico es el principal problema de la ciudad identificado por los entrevistados, habiendo sido citado por el 48,4% de ellos. El transporte público ha sido identificado como problema por el 12,4% de los entrevistados, ocupando en el ranking de problemas el sexto lugar por detrás del tráfico, las obras, la inseguridad, la vivienda y la inmigración. Otros aspectos relacionados con la movilidad y que han sido identificados como principales problemas de la ciudad han sido el aparcamiento –mencionado por el 5,6% de los entrevistados- y los parquímetros-mencionado por el 1,2% de los entrevistados.

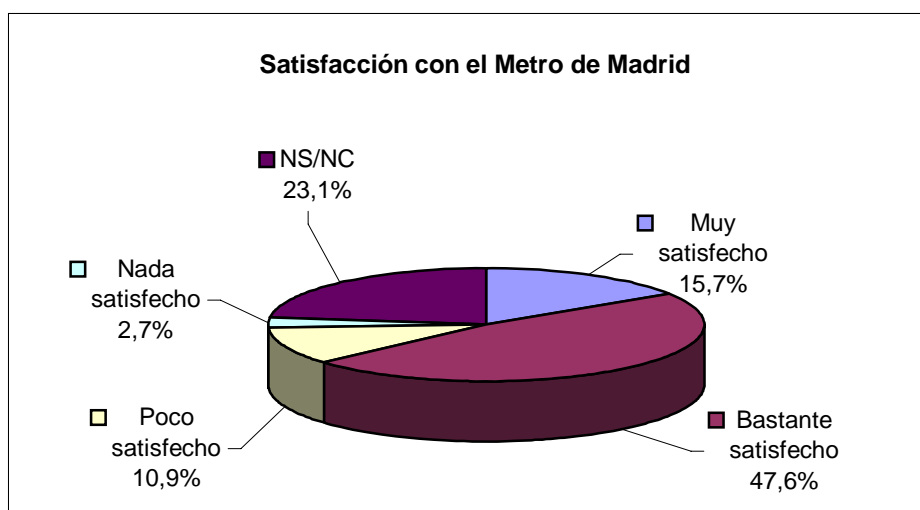
Al ser encuestados respecto a las medidas que sugieren para mejorar el tráfico en la ciudad, las medidas con más frecuencia citadas son la mejora del transporte público – 20% - y la restricción de acceso de vehículos – 16,2% -.

En cuanto a la preferencia de gastos, un 39,6% de los entrevistados han opinado que el Ayuntamiento dedica al tráfico y aparcamiento los recursos justos, en tanto que 5,5% opina que se dedican demasiados recursos y un 21,9% que se dedican pocos recursos. En relación al transporte público, el 47,5% de los entrevistados han opinado que el Ayuntamiento dedica los recursos justos, en tanto que 7,3% opina que se dedican demasiados recursos y un 41,6% que se dedican pocos recursos.

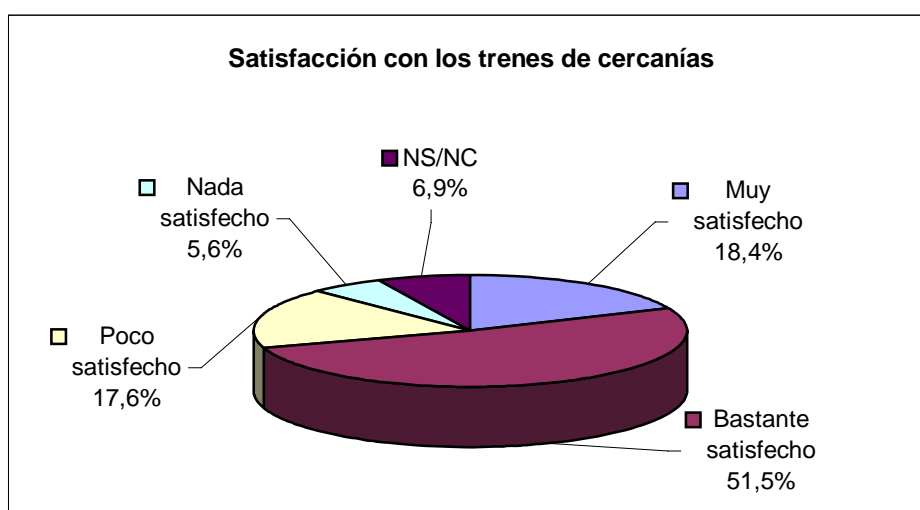


Por otro lado, la Encuesta sobre la Calidad de Vida y Satisfacción de los Servicios Públicos de 2006, ha permitido conocer la satisfacción de los ciudadanos con el

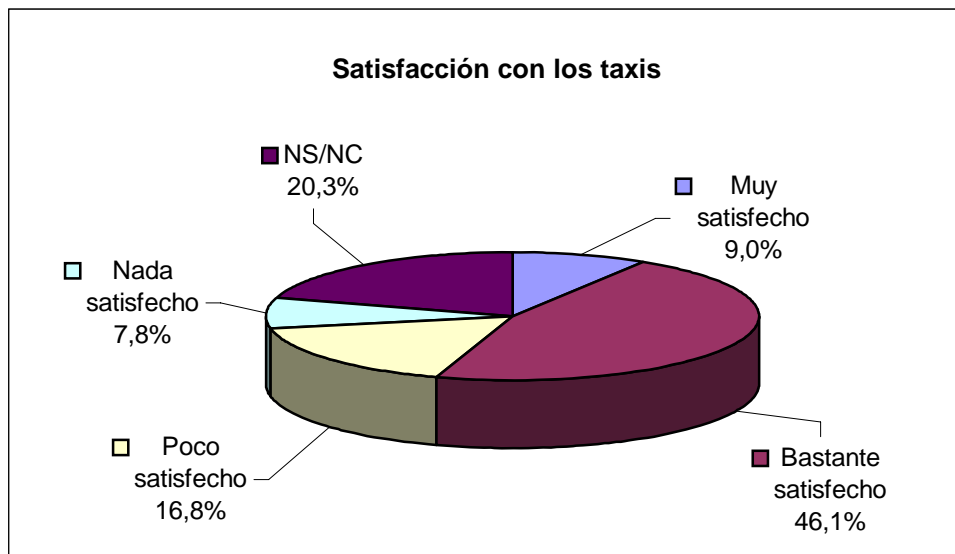
transporte público. El Metro de Madrid es el medio de transporte que arroja el saldo positivo más elevado ya que el 63,3% de los entrevistados se manifiestan muy satisfechos o bastantes satisfechos frente al 13,6% de poco o nada satisfechos, dando como resultado un saldo de 49,7 puntos.



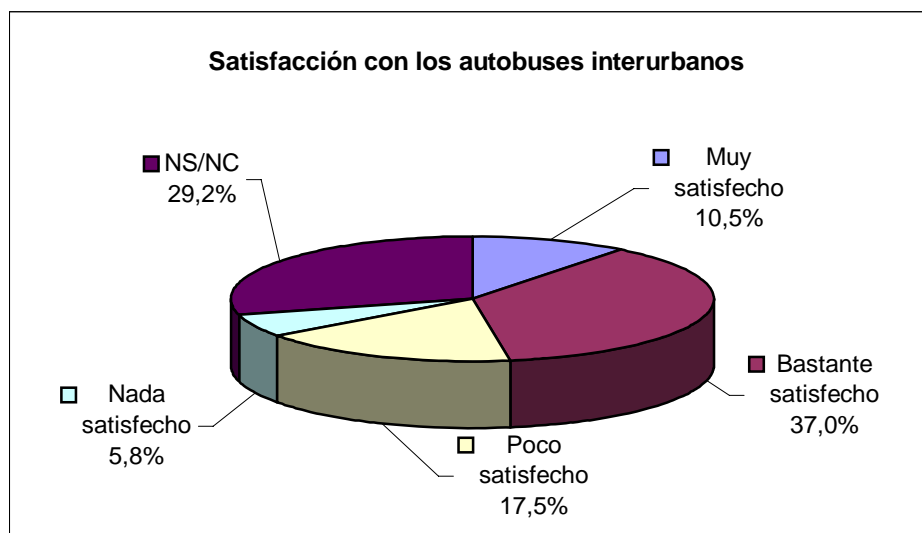
Para los trenes de cercanías el 69,9% se manifiestan muy o bastante satisfechos, frente al 23,2% de poco o nada insatisfechos, lo que arroja un saldo de 46,7 puntos.



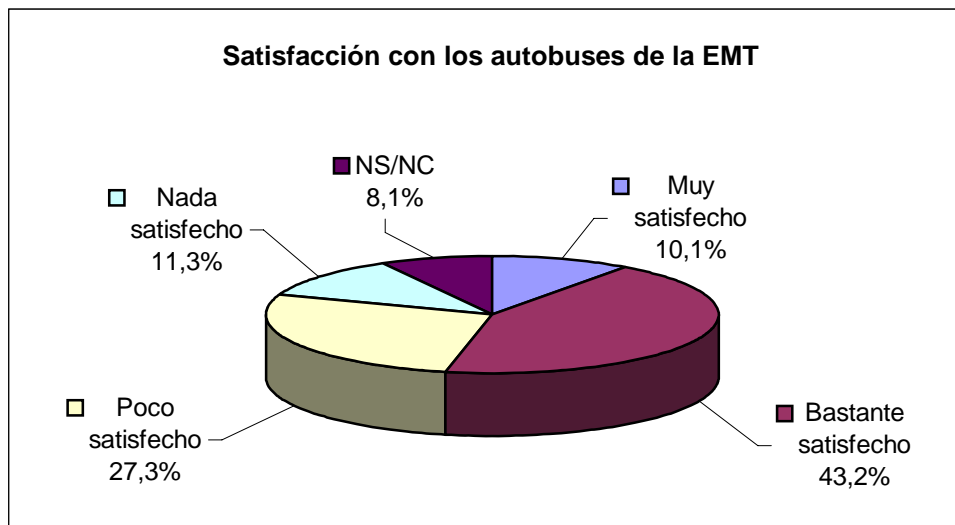
En relación a los taxis se obtiene un saldo positivo de 30,5 puntos al haberse manifestado como muy o bastante satisfechos el 55,1% de los entrevistados frente al 24,6% de los poco o nada satisfechos.



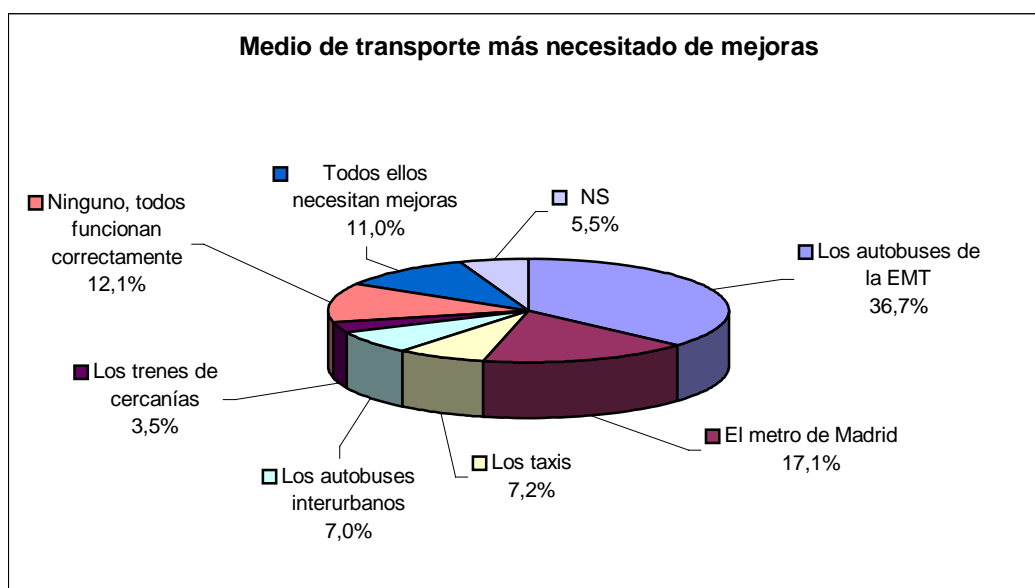
Los autobuses interurbanos también arrojan un saldo positivo, con 24,2 puntos toda vez que el 47,5% de los entrevistados se manifiesta muy o bastante satisfechos frente al 23,3% de poco o nada satisfechos.



Para los autobuses de la EMT, aunque con un saldo inferior a los anteriores – 14,7 puntos -, la valoración también es positiva, manifestándose un 53,3% de los entrevistados muy o bastante satisfechos, frente al 38,6% de poco o nada satisfechos.



Además, al ser preguntados los entrevistados por el medio de transporte más necesitado de mejoras, la opinión más prevalente es la de “los autobuses de la EMT” con un 36%, seguida del Metro con un 17,1%.



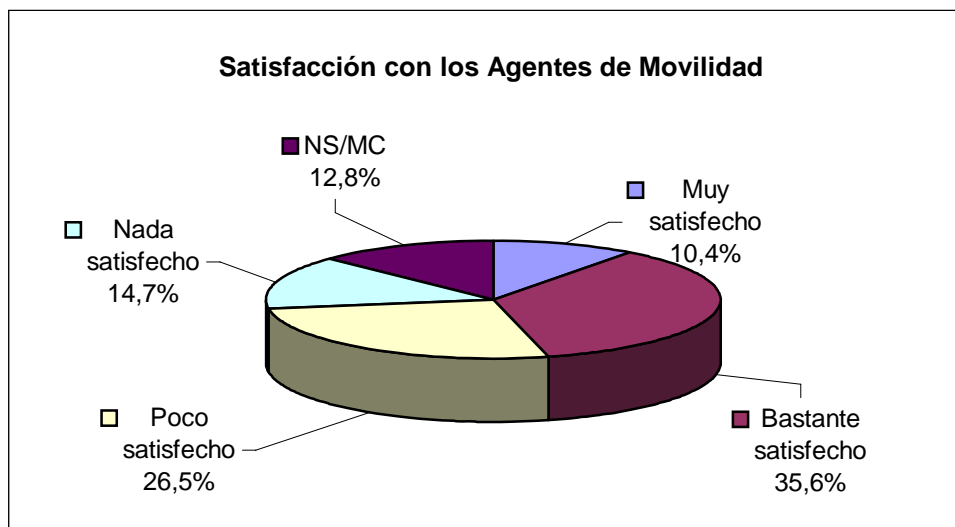
La mejoras propuestas por los entrevistados, de forma resumida, son las siguientes:

- En relación con los autobuses, tanto de la EMT como los interurbanos, predominan las cuestiones relativas la necesidad de mejora de la frecuencia de paso, el número de autobuses en circulación, el aumento de las líneas y el

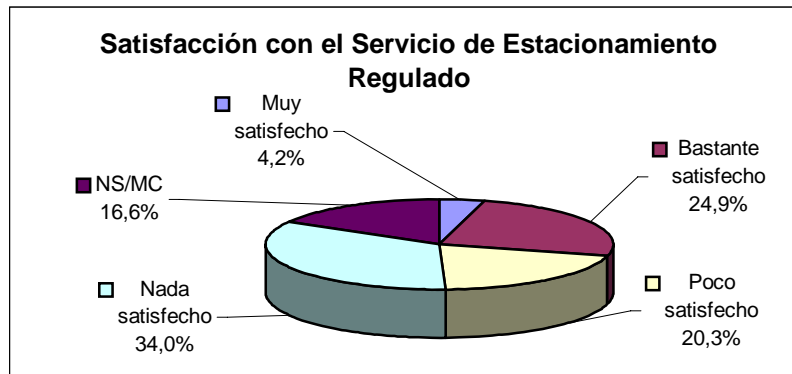
cumplimiento de horarios. Se reclaman también mejores autobuses y algunas medidas para mejorar la circulación: restricciones de tráfico y carril bus.

- Respecto al Metro, los ciudadanos consultados consideran necesario un aumento en el número de trenes y la ampliación de las líneas. En lo relativo a la calidad del producto destaca la petición de mejores metros. Preocupa la cuestión de las averías, el aire acondicionado y la limpieza. Hay que resaltar también las mejoras que se reclaman en materia de seguridad.
- En lo referido a los trenes de cercanías, la principal mejora es, también, el aumento del número de trenes y, en menor medida, el incremento de la frecuencia. Es el sistema que concentra más peticiones en materia de limpieza.
- En cuanto al servicio de taxis, la preocupación tiene que ver con la escasez del parque y con la prestación del servicio en horario nocturno. Destaca también la reclamación dirigida a una mayor profesionalidad de los taxistas y a un abaratamiento del precio del servicio.

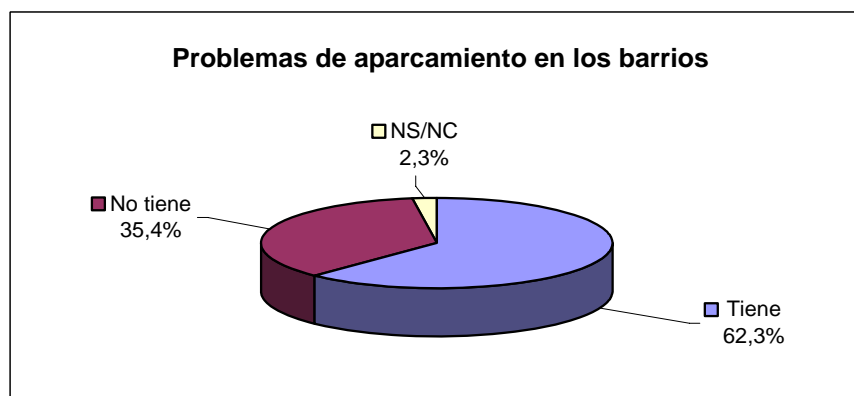
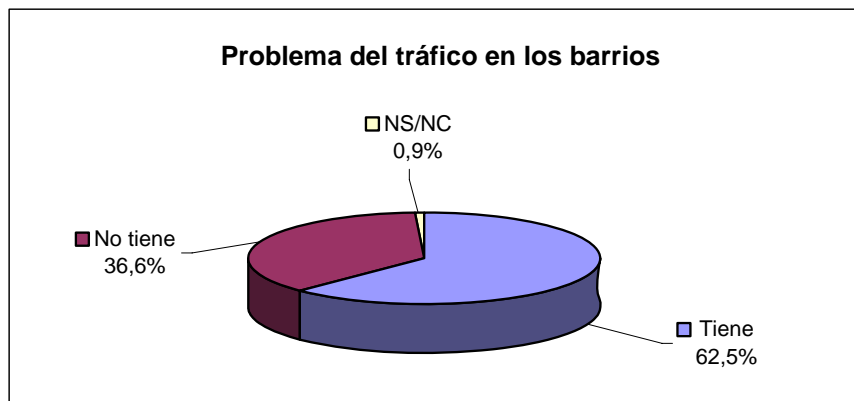
En relación a la satisfacción con los servicios municipales de movilidad, los agentes de movilidad han obtenido un saldo positivo de 4,8 puntos, con un 46% de los entrevistados manifestándose como muy o bastante satisfechos frente al 41,2% de poco o nada satisfechos.



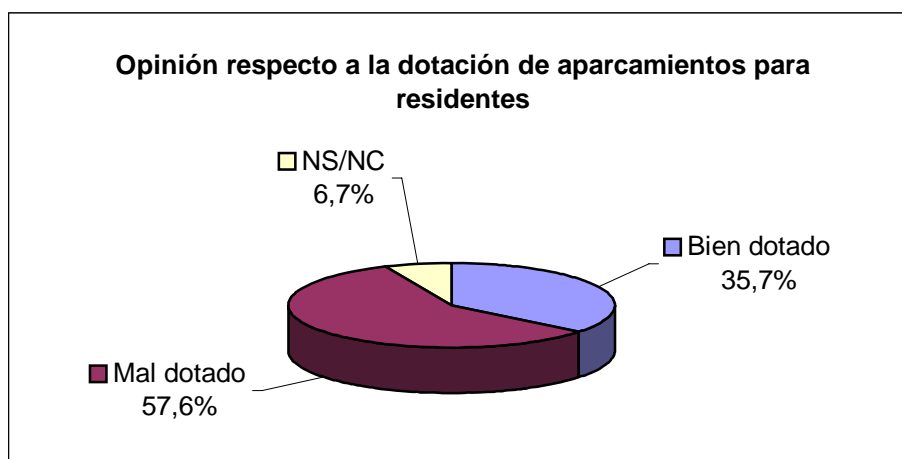
Por el contrario, el Servicio de Estacionamiento Regulado ha obtenido un saldo negativo de -25,2 puntos, al manifestarse como muy o bastante satisfechos el 29,1% de los entrevistados frente al 54,3% de poco o nada satisfechos.



Al ser preguntados por los problemas del barrio en el que residen los entrevistados, aparecen de nuevo el tráfico – un 62,5% de los entrevistados opinan que su barrio tiene problemas de tráfico frente a un 36,6% que opinan que no hay problemas de tráfico – y los aparcamientos – un 62,3% de los entrevistados opinan que su barrio tiene problemas de tráfico frente a un 35,4% que opinan que no hay problemas de tráfico –.



En consonancia con este último dato, el 57,6% de los entrevistados opinan que su barrio está mal dotado de aparcamientos para residentes.

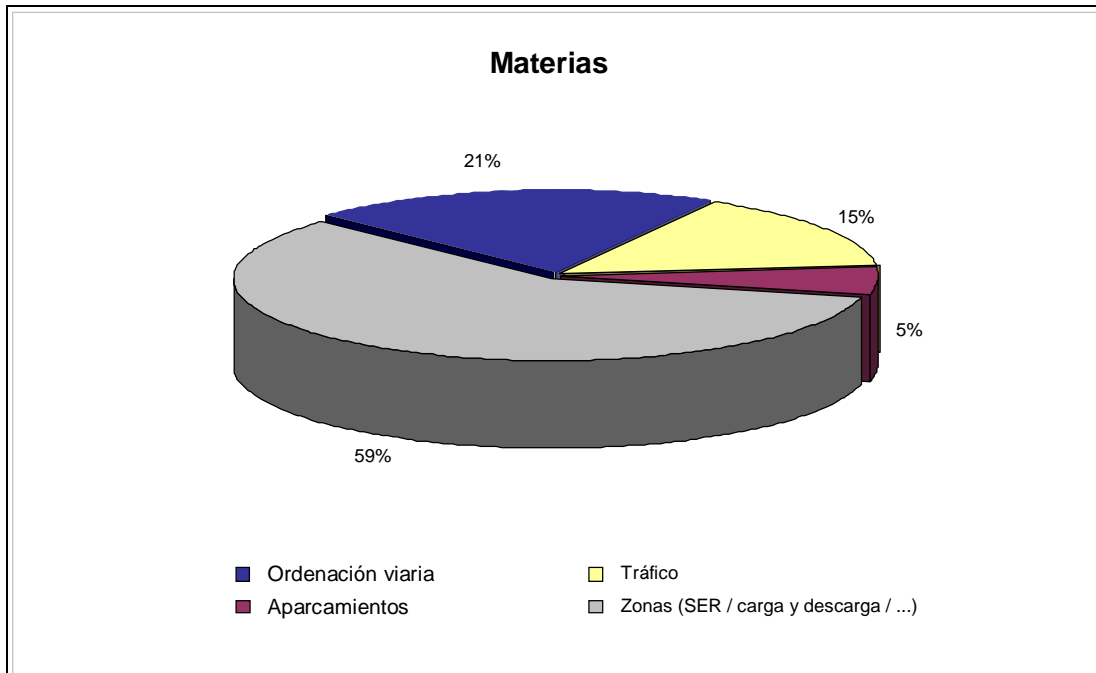


Asimismo, entre las medidas que sugieren los entrevistados para mejorar la calidad de vida en sus barrios, el 9,8% ha mencionado la mejora del transporte público, el 3,1% la mejora de la circulación, el 1,1 % ha propuesto quitar los parquímetros, el 0,2% ampliar el carril bici y también el 0,2% mejorar los accesos y salidas del barrio para los coches.

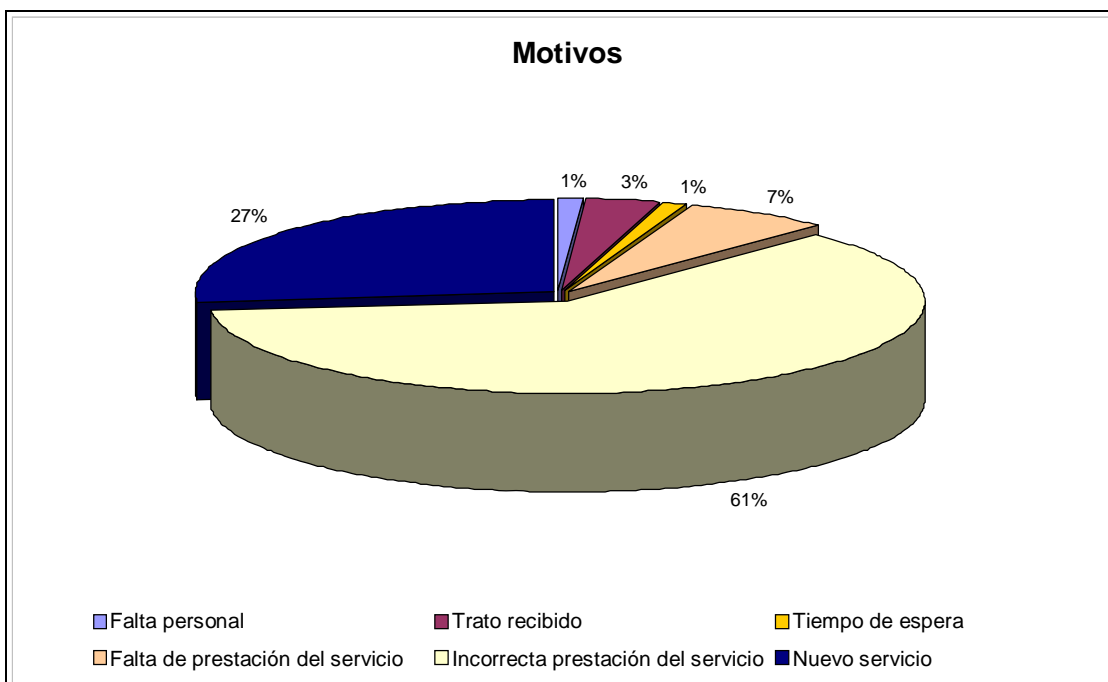
3.9.5. Sugerencias y Reclamaciones

En relación con la participación de los ciudadanos en la mejora de la gestión municipal en el Área de Acción “Movilidad y Transportes”, a través del “Sistema de Sugerencias y Reclamaciones” las sugerencias y reclamaciones formuladas suponen el 29,61% del total de las tramitadas en 2006. No hay que olvidar que en este año las empresas públicas, entre ellas la EMT, tramitaba fuera de SYR sus quejas, sugerencias y reclamaciones.

Por **materias**, “Zonas (SER, carga y descarga, ...)” representa un 59% sobre el total, seguida de “Ordenación viaria” con un 21%. Hay que tener en cuenta que este Área de Acción está íntimamente ligado con Movilidad y con Policía Municipal, encargados de prestar muchos de los servicios relacionados con el tráfico y los transportes. El resto de materias en base a las cuales versan las Sugerencias y Reclamaciones son “Tráfico” con un 15% y “Aparcamientos” con un 5%.



En cuanto a los **motivos** de presentación de Sugerencias y Reclamaciones por los ciudadanos destaca como motivo más aludido la "Incorrecta prestación del servicio", con un 61% sobre el total, seguido de la demanda de "Nuevo Servicio", con un 27%. El resto de motivos serían la "Falta de prestación del servicio" con un 7%, el "Trato recibido" con un 3% y el "Tiempo de espera" y la "Falta de personal", ambas con un 1%.



3.10. Relación con la Ciudadanía

Favorecer la comunicación del Ayuntamiento con la ciudadanía facilitando su participación en la gestión municipal y acercar la Administración al ciudadano facilitándole la realización de trámites administrativos

3.10.1. Ámbito de Actuación

El área de “Relación con la ciudadanía” engloba todas aquellas actuaciones encaminadas a fomentar y mejorar la interacción con el ciudadano, buscando una mayor participación ciudadana en los asuntos que afectan a la ciudad y facilitando su acceso a la administración municipal abriendo nuevos cauces y simplificando los procedimientos administrativos. Así, la relación con la ciudadanía está integrada por dos subáreas de acción que pretenden dar respuesta al carácter bidireccional de la comunicación: la participación ciudadana y la atención al ciudadano.

Las principales **actuaciones** desarrolladas por el Ayuntamiento en materia de **participación ciudadana** son:

- Organización de consultas ciudadanas y otros instrumentos de participación formalizada e individual.
- Seguimiento y asesoría de los distintos órganos estables de participación: Consejos Territoriales de distrito, Consejos Sectoriales y Consejo Director de la Ciudad.
- Gestión del Registro de Entidades Ciudadanas.
- Gestión de subvenciones para el fomento del asociacionismo.
- Formación y asesoría al movimiento asociativo.
- Realización de campañas de fomento del asociacionismo.

Por otro lado, las principales **actuaciones** del Ayuntamiento de Madrid en materia de **atención al ciudadano** son:

- Coordinación y unificación de criterios en materia de información y atención al ciudadano, a través de los diferentes canales y medios de relación con los mismos, tanto los personalizados como los telemáticos.
- Impulso de nuevas formas de relación telemática de los ciudadanos con el Ayuntamiento.
- Atención de las demandas ciudadanas de forma presencial mediante las Oficinas de Atención al Ciudadano.
- Atención telefónica al ciudadano por medio de la línea 010.
- Establecimiento de criterios generales, diseño y contenido de la Web municipal.
- Gestión de la base de datos de información al ciudadano.
- Recepción y tramitación de las sugerencias y reclamaciones formuladas por los ciudadanos en relación con el funcionamiento de los Servicios Municipales.
- Establecimiento de las directrices generales para el funcionamiento del Registro General y las oficinas de Registro.
- Coordinación de las Oficinas de Registro.

3.10.2. Recursos

En el año 2006 se destinó al Área de Acción "Relación con la Ciudadanía" un total de 19.079.406.- euros, el 0,38% del total del **presupuesto** no financiero liquidado del Ayuntamiento de Madrid, los Organismos Autónomos y las Empresas Municipales (véase Anexo 4).

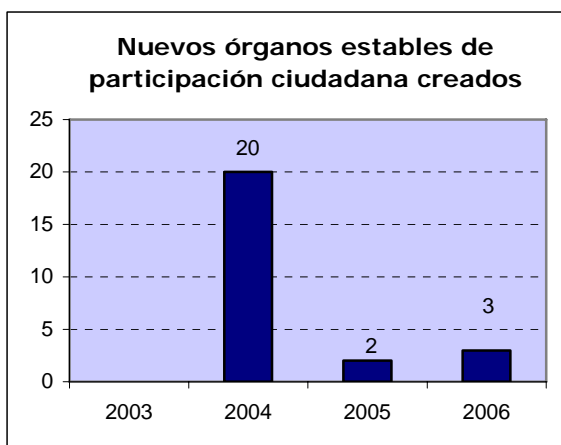
Las **unidades responsables** del Área de Acción "Relación con la Ciudadanía" eran, junto con los Distritos, el Área de Gobierno de Hacienda y Administración Pública y el Área de Gobierno de Economía y Participación Ciudadana.

Estructura 2006

Área de Gobierno de Hacienda y Administración Pública
<ul style="list-style-type: none"> ✘ Coordinación General de Modernización y Administración Pública <ul style="list-style-type: none"> ▪ Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano
Área de Gobierno de Economía y Participación Ciudadana
<ul style="list-style-type: none"> ✘ Coordinación General de Participación Ciudadana y Oficina Centro <ul style="list-style-type: none"> ▪ Dirección General de Participación Ciudadana
Gerencia de los Distritos

3.10.3. Principales Indicadores

El Observatorio de la Ciudad, mediante su "Sistema de Indicadores Clave" facilita la medición y seguimiento de las actuaciones en este Área de Acción a través de una serie de indicadores que se presentan a continuación. En concreto, en materia de **participación ciudadana** destacan los siguientes:



Nuevos órganos estables de participación ciudadana creados

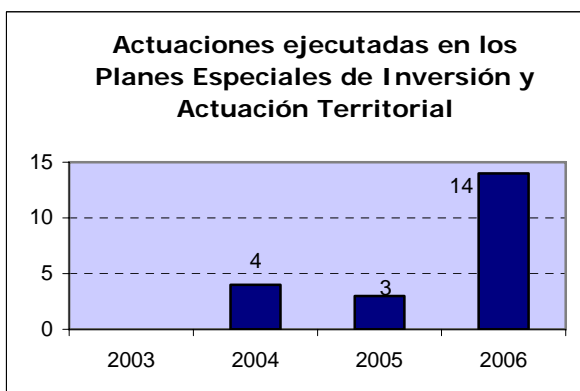
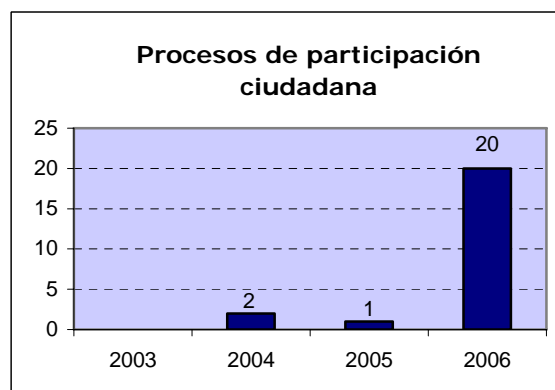
El Ayuntamiento cuenta con órganos estables para estimular la participación ciudadana, en este caso se trata de medir el número de órganos estables que han sido creados entre los que se encuentra los Consejos territoriales y los Consejos Sectoriales.

Unidad de medida: número de órganos.

Procesos de participación ciudadana

Mide el número de veces que el Ayuntamiento recurre de forma directa a la participación de los ciudadanos a través de encuestas u otros medios de participación impulsados desde la Dirección General de Participación Ciudadana.

Unidad de medida: número de procesos.



Actuaciones ejecutadas en los Planes Especiales de Inversión y Actuación Territorial

Calcula el número de actuaciones que fueron consensuadas y efectivamente ejecutadas en el ámbito de los Planes de Inversión y Actuación Territorial.

Unidad de medida: número de actuaciones.

Asociaciones registradas

Mide el número de asociaciones que han sido creadas en la Ciudad de Madrid y efectivamente se han registrado en el Ayuntamiento.

Unidad de medida: número de asociaciones.



Asociaciones declaradas de utilidad pública

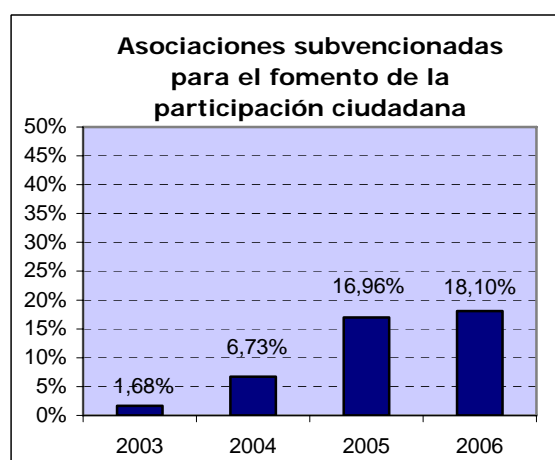
Calcula el número de asociaciones que además de estar registradas, han hecho los trámites administrativos para que sean declaradas de utilidad pública y de esta forma puedan recibir subvenciones del Ayuntamiento.

Unidad de medida: porcentaje sobre el total de asociaciones registradas.

Asociaciones subvencionadas para el fomento de la participación ciudadana

Dentro del universo de asociaciones registradas que han sido declaradas de utilidad pública, se mide cuántas de éstas han recibido subvenciones por parte del Ayuntamiento.

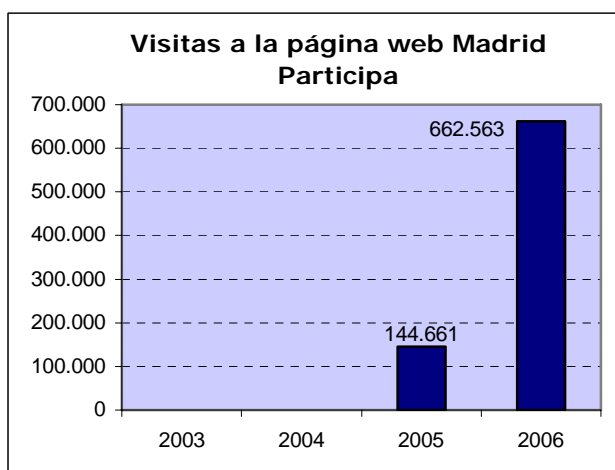
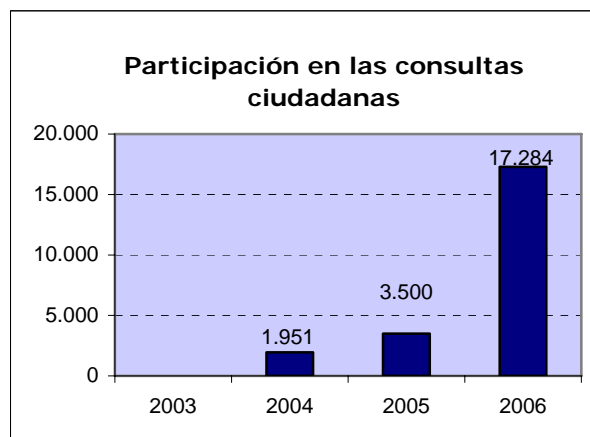
Unidad de medida: porcentaje sobre las asociaciones declaradas de utilidad pública.



Participación en las consultas ciudadanas

Mide el número de ciudadanos que han participado de forma directa en alguna de las consultas ciudadanas realizadas por el Ayuntamiento.

Unidad de medida: número de personas.



Visitas a la página web Madrid Participa

Mide el número de visitas que se realizan a la página web "Madrid Participa" con el fin de informarse sobre las actividades de participación ciudadana promovida por el Ayuntamiento.

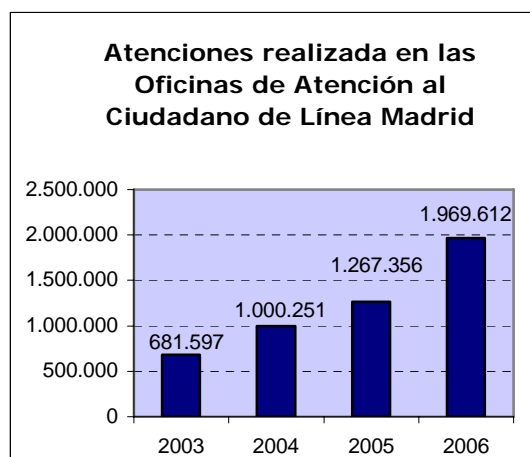
Unidad de medida: número de visitas.

En el ámbito de la **Atención al Ciudadano**, el Sistema de Indicadores Clave incorpora los siguientes indicadores:

Atenciones realizadas en las Oficinas de Atención al Ciudadano de Línea Madrid

Mide el número de personas que han sido atendidas en las Oficinas de Atención al Ciudadano de Línea Madrid.

Unidad de medida: número de atenciones realizadas.





Atenciones realizadas por el servicio de Línea Madrid (presencial y telefónico)

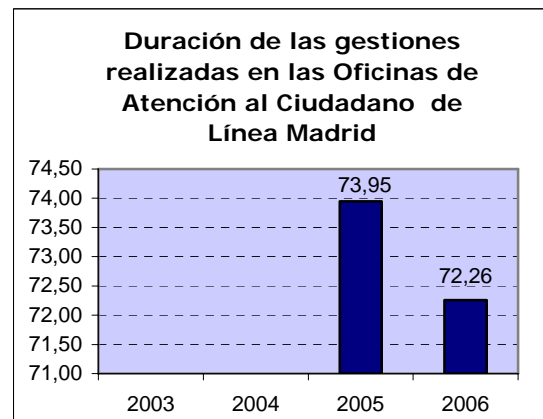
Mide el número de personas que han sido atendidas presencial, a través de las Oficinas de Atención al Ciudadano, y telefónicamente, a través del teléfono 010, por el servicio Línea Madrid.

Unidad de medida: sumatorio de atenciones realizadas.

Duración de las gestiones realizadas en las Oficinas de Atención al Ciudadano de Línea Madrid

Mide el porcentaje de gestiones que se han realizado en menos de 5 minutos en las Oficinas de Atención al ciudadano (OAC) de Línea Madrid.

Unidad de medida: porcentaje de gestiones con duración inferior a 5 minutos.



Tiempo de respuesta a las Sugerencias y Reclamaciones presentadas por los ciudadanos

Indica la receptividad del Ayuntamiento de Madrid a las sugerencias y reclamaciones presentadas por los ciudadanos, considerándolas como una fuente de información privilegiada para la mejora de los servicios. Los ciudadanos pueden presentar sus sugerencias y reclamaciones a través de los Servicios de línea Madrid o en cualquier otra dependencia municipal.

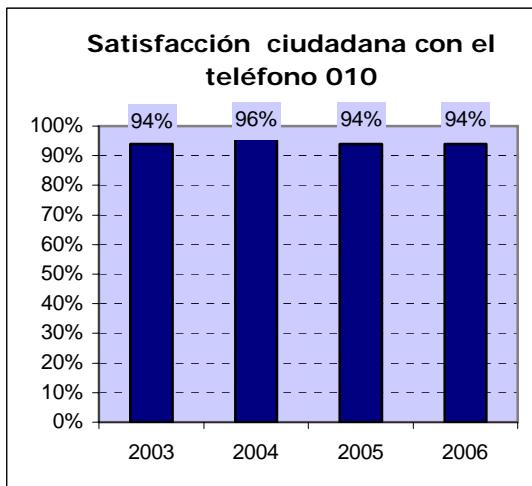
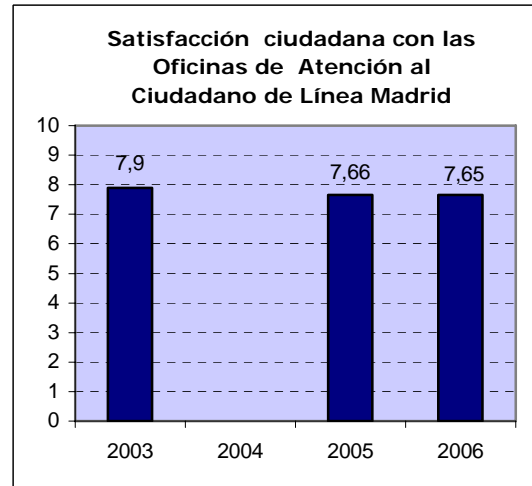
Unidad de medida: número de días.

Satisfacción ciudadana con las Oficinas de Atención al Ciudadano de Línea Madrid

Mide la percepción que tienen los usuarios de la calidad de la atención prestada en las Oficinas de Atención al Ciudadano de Línea Madrid en horario de mañana y tarde, considerando los atributos de calidad del modelo SERVQUAL..

Unidad de medida: escala de 1 a 10.

* Del período 2004 no disponemos de datos. No se realizó encuesta.



Satisfacción ciudadana con el teléfono 010

Mide la percepción que tienen los usuarios de la calidad de la atención recibida en el teléfono 010 de Línea Madrid.

Unidad de medida: porcentaje de usuarios satisfechos.

Llamadas recibidas en servicio telefónico de Línea Madrid

Mide el uso que hacen los ciudadanos del servicio de atención telefónica 010 de Línea Madrid.

Unidad de medida: número de llamadas telefónicas.





Atención realizada en lenguas extranjeras en Línea Madrid

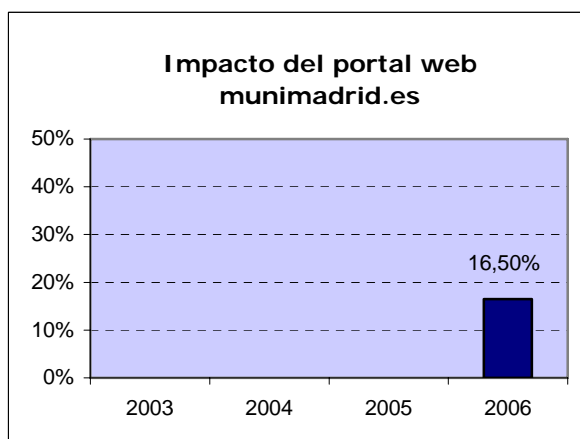
Mide la accesibilidad al servicio de Línea Madrid para personas extranjeras reflejando las atenciones realizadas, en las Oficinas de Atención al Ciudadano y en el 010, en diferentes idiomas.

Unidad de medida: atenciones realizadas.

Tiempo de espera en las Oficinas de Atención al Ciudadano de Línea Madrid

Mide el porcentaje de personas que han esperado menos de 10 minutos hasta ser atendidas en las Oficinas de Atención al Ciudadano (OAC) de Línea Madrid.

Unidad de medida: porcentaje de personas con esperas inferiores a 10 minutos.



Impacto del portal web munimadrid.es

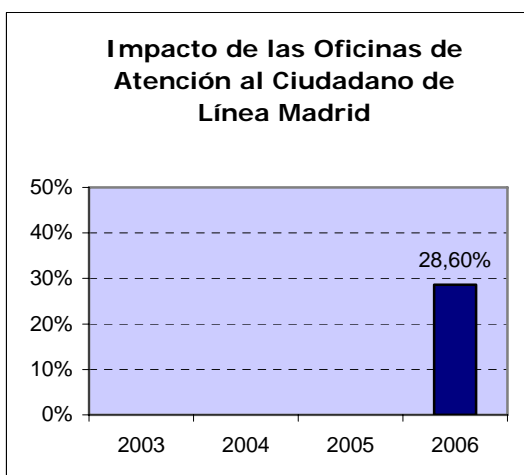
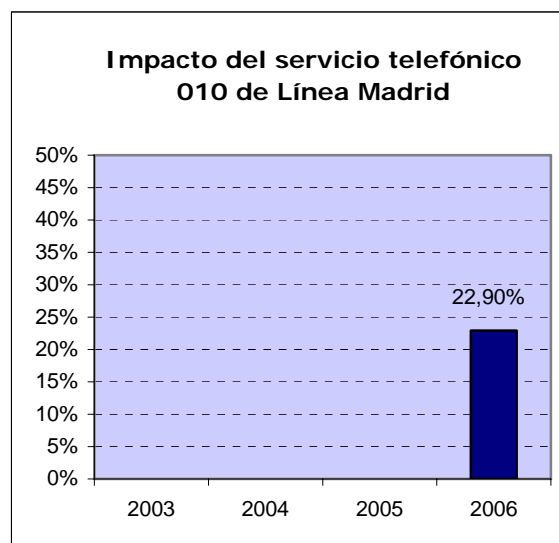
Expresa la población que obtiene información de las actuaciones del Ayuntamiento de Madrid a través de munimadrid.es. El impacto se evalúa a través de la encuesta general de calidad de vida en la ciudad y satisfacción con los servicios públicos que se realiza anualmente.

Unidad de medida: porcentaje de ciudadanos.

Impacto del servicio telefónico 010 de Línea Madrid

Expresa la población que obtiene información de las actuaciones del Ayuntamiento de Madrid a través del teléfono 010 Línea Madrid. El impacto se evalúa a través de la encuesta general de calidad de vida en la ciudad y satisfacción con los servicios públicos que se realiza anualmente.

Unidad de medida: porcentaje de ciudadanos.



Impacto de las Oficinas de Atención al Ciudadano de Línea Madrid

Expresa la población que obtiene información de las actuaciones del Ayuntamiento de Madrid a través de las Oficinas de Atención al Ciudadano de Línea Madrid.

Unidad de medida: porcentaje de ciudadanos.

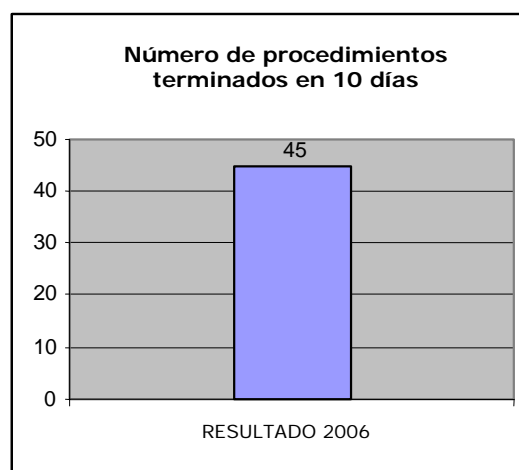
3.10.4. Compromisos de Calidad

Hacer del Ayuntamiento de Madrid una Administración más comprensible, receptiva y próxima exige que los valores de transparencia, información, equidad y participación activa sean una realidad. La especial incidencia que el Área de Acción "Relación con la ciudadanía" y sus dos subáreas la participación ciudadana y la atención al ciudadano tienen en la ciudadanía, hacen que en 2006 sean tres las Cartas de Servicios elaboradas: la **Carta de Servicios de Fomento del Asociacionismo**, aprobada el 20 de julio, la **Carta de Servicios del Teléfono 010 – Línea Madrid**, aprobada el 18 de mayo y la **Carta de Servicios de las Oficinas de Atención al Ciudadano – Línea Madrid** cuyo proceso de elaboración se desarrolló principalmente a lo largo de 2006, pero que se aprobó en 2007.

Carta de Servicios de Fomento del Asociacionismo

El modelo de participación ciudadana de la Ciudad de Madrid se plantea como uno de sus objetivos principales el fomento del asociacionismo por eso, la **Carta de los Servicios de Fomento del Asociacionismo** surge con el propósito de informar a la ciudadanía y al movimiento asociativo de Madrid del conjunto de servicios que el Ayuntamiento les ofrece para hacer efectiva su participación. Estos **servicios** son: el servicio de Registro de Entidades Ciudadanas en el que estarán inscritas todas aquellas que tengan sede social en Madrid y que desarrollen actividades en la ciudad; el servicio de apoyo financiero a los proyectos y actividades de las Entidades Ciudadanas; el servicio de recursos asociativos a través del cual se ponen a su disposición medios que les ayudan a mejorar en sus actividades y proyecto asociativo (información y asesoramiento general, asesoramiento legal y fiscal gratuito, biblioteca, ...); el servicio de formación y capacitación de sus dirigentes y sus socios, en una línea de mejora continua para la realización de sus actividades; y el servicio de promoción de las actividades asociativas con el que se les apoya en sus actividades de participación y difusión: ferias y muestras de Asociaciones, encuentros, foros, ... Los compromisos de calidad aprobados en el año 2006 relativos a los servicios de fomento del asociacionismo y sus indicadores asociados son:

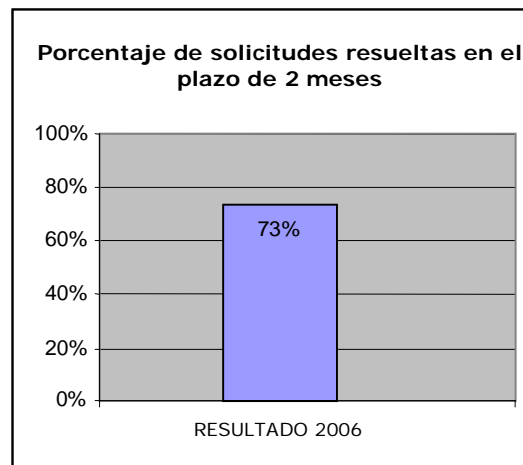
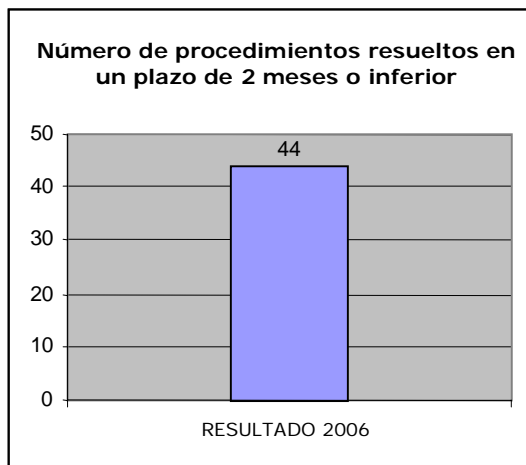
1. Tras la realización de la solicitud de inscripción en el Registro de Entidades Ciudadanas, con la documentación correcta y completa, conforme a la normativa de aplicación, inscribir a la Entidad Ciudadana en un **plazo** máximo de 10 días hábiles y comunicarlo de forma inmediata, por vía telemática, cuando la Entidad disponga de medios para ello.



2. **Dar conocimiento** del Servicio a aquellas Entidades susceptibles de acceder al Registro del Ayuntamiento, llegando a un 80 por ciento, al menos, de las que figuran inscritas en la Comunidad de Madrid, e inscribir en el Registro del Ayuntamiento como mínimo al 70 por ciento.

En 2006 se contactó con la Comunidad de Madrid para su Registro de Entidades enviara un listado actualizado de las Entidades inscritas en su Registro, que tengan sede o lugar de trabajo en Madrid.

3. Realizar los trámites reglamentarios precisos para resolver las solicitudes de declaración de utilidad pública municipal en el **plazo** máximo de dos meses.



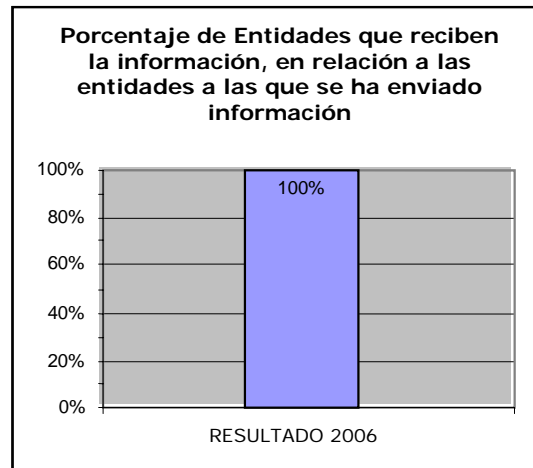
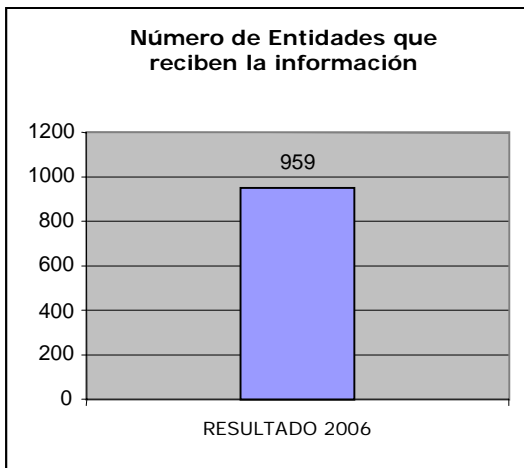
4. Informar en el momento que cumplan los requisitos precisos para la declaración de utilidad pública municipal **a todas** y cada una de las Entidades inscritas en el Registro, de la posibilidad que tienen de instar dicha declaración, con expresión de los derechos a que da lugar.

En 2006 se trabajó para que la Base de Datos del Registro de Entidades Ciudadanas avisara del cumplimiento del plazo de dos años necesario para poder instar la declaración de utilidad pública.

5. Facilitar a todas las Entidades inscritas en el Registro, **antes de 31 de enero** de cada año, un formulario de renovación de la inscripción cumplimentado con los datos que ya obren en el mismo para que las Entidades Ciudadanas solamente tengan que actualizarlo. Una vez que se haya recibido el formulario correctamente actualizado, se comunicará a las Entidades que han renovado su inscripción

En 2006 se trabajó para que la Base de Datos del Registro de Entidades Ciudadanas generara la ficha de datos de las Entidades.

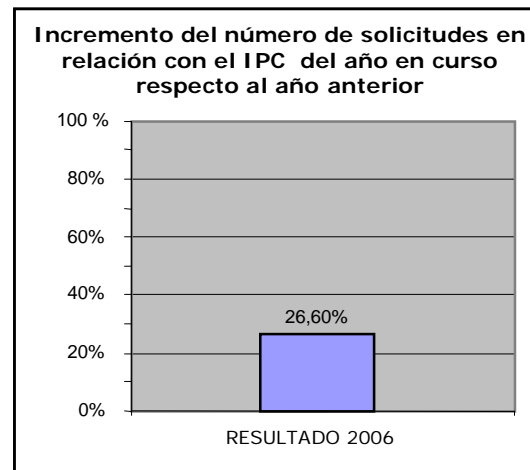
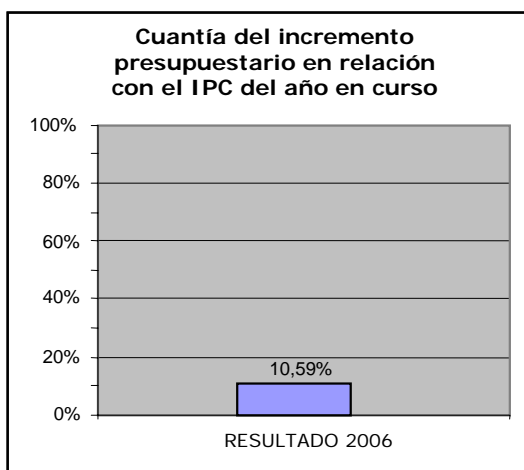
6. Efectuar la convocatoria pública anual de subvenciones en el Boletín de la Comunidad de Madrid **en el primer trimestre** del año, y comunicarla además, individualmente, a todas las Entidades Ciudadanas inscritas y declaradas de utilidad pública municipal, al día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial de la Comunidad.



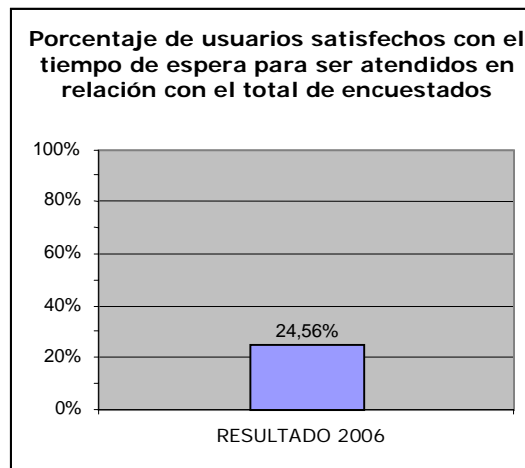
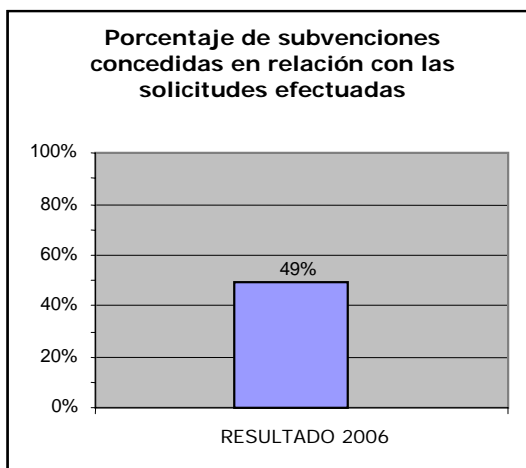
7. Informar de manera **individualizada** a las Entidades solicitantes de una subvención, cuando se interesen por el proceso de valoración de su solicitud y de la adjudicación de subvención.



8. Incrementar la cuantía del programa presupuestario destinado a subvenciones a Entidades Ciudadanas en el mismo **porcentaje de incremento**, al menos que el Índice de Precios al Consumo del año en curso.



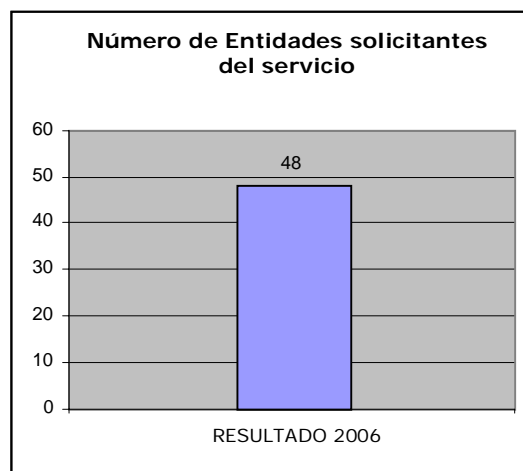
9. Dar conocimiento, **antes de 30 de junio** de cada año, a las Entidades ciudadanas a las que se adjudique subvención, de la cuantía de la misma, así como el proyecto o el gasto para el cual se les haya concedido una subvención, mediante la publicación de la relación de subvenciones concedidas en la página web "Madrid Participa".

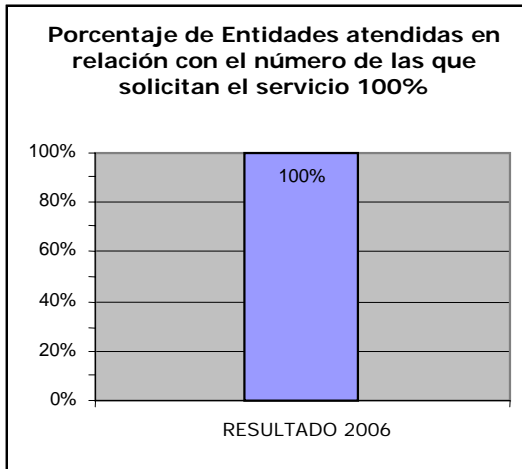


10. Poner, **antes de 31 de enero** de cada año, a disposición de la totalidad de las Entidades inscritas en el Registro de la Comunidad de Madrid, para su uso, los recursos asociativos del Servicio, proporcionando la información necesaria acerca del mismo.

Se está a la espera del listado que debe enviar el Registro de la Comunidad de Madrid.

11. Proporcionar a todas las Entidades Ciudadanas que lo soliciten, un servicio gratuito de orientación y asesoramiento legal y fiscal dos tardes por semana, en horario de 6 a 8 **horas**, con un alto grado de satisfacción por el servicio recibido.





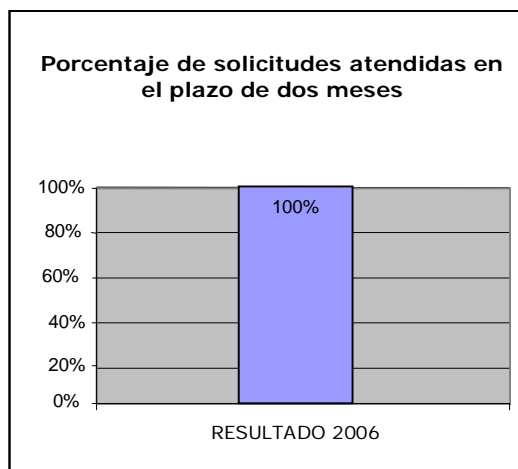
12. Incorporar en la página web Madrid Participa un enlace para acceso directo a las páginas web de las inscritas en el Registro de Entidades Ciudadanas que así lo soliciten, en el **plazo** de quince días naturales desde que cursen la solicitud.



13. Dar publicidad, a través de la página web "Madrid Participa" de las convocatorias de actividades de las Entidades inscritas en el Registro de Entidades Ciudadanas que lo soliciten, en el **plazo** de seis días desde la solicitud, siempre que esta información se atenga a las normas establecidas por el propio Ayuntamiento en cuanto a la información contenida en el portal Munimadrid.



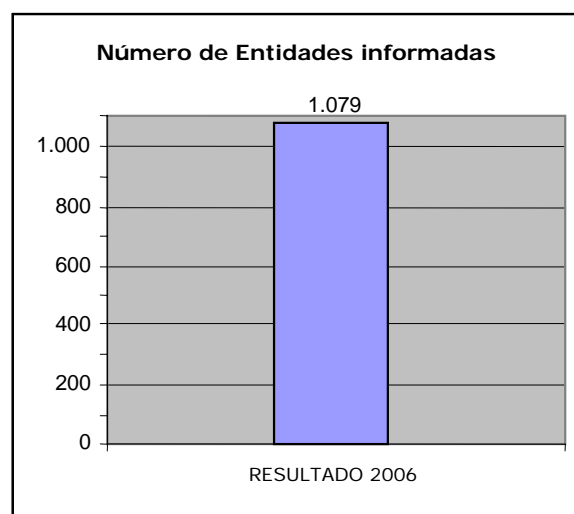
14. Poner a disposición de las Entidades ciudadanas para su uso en la Biblioteca del Servicio de Recursos Asociativos, los libros y documentos que soliciten las Asociaciones sobre participación ciudadana y temas afines, en el plazo de dos **meses**, siempre que el libro esté disponible en el mercado editorial.



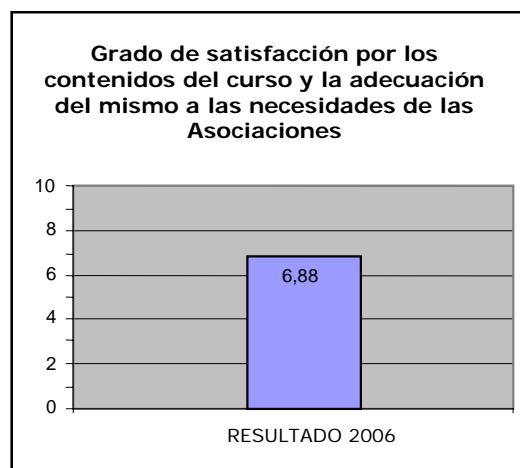
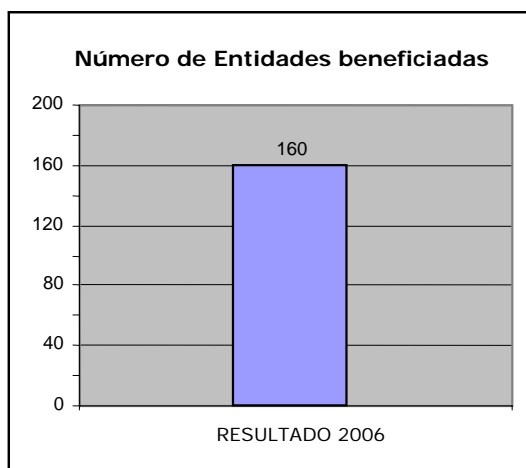
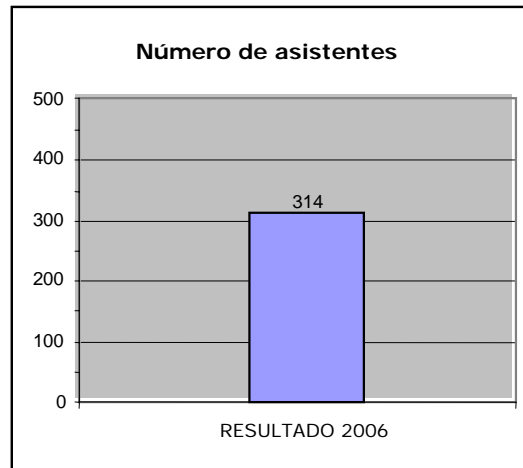
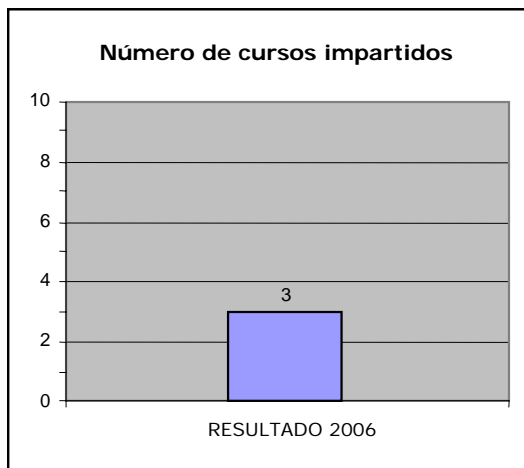
15. Realizar un estudio de necesidades formativas de las Entidades, a través de una **Encuesta**, consultando a todas las Asociaciones inscritas en el Registro de Entidades Ciudadanas sobre sus necesidades de formación.



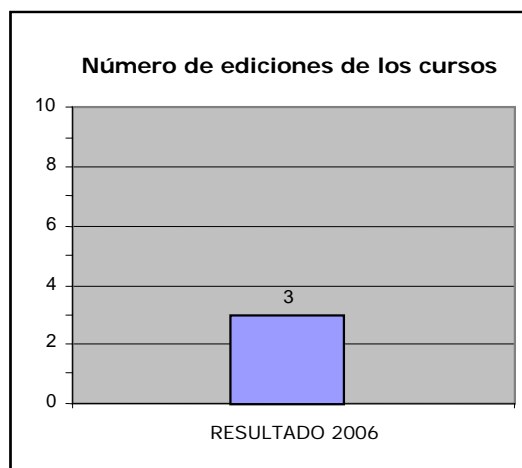
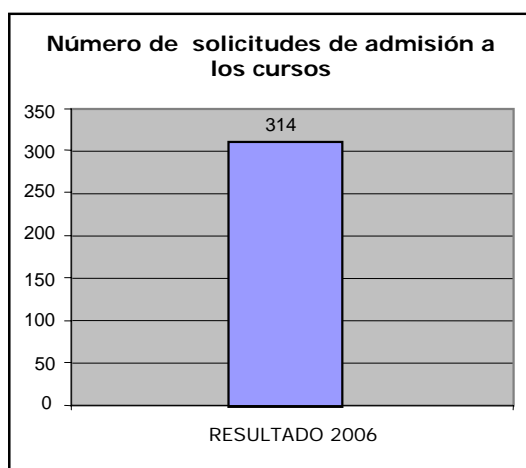
16. Informar con suficiente antelación a **todas** las Asociaciones inscritas en el Registro de Entidades Ciudadanas del Ayuntamiento sobre las acciones formativas que organiza a lo largo del año el Ayuntamiento de Madrid para las Entidades.



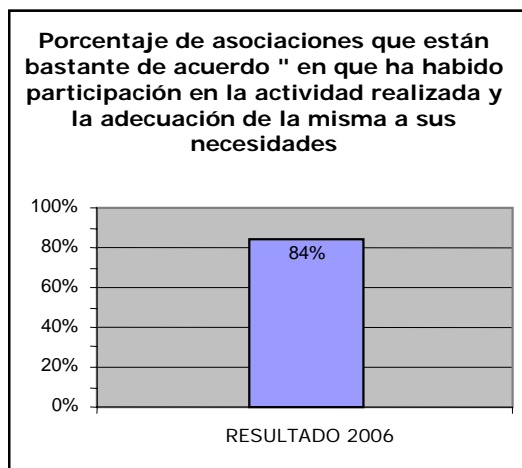
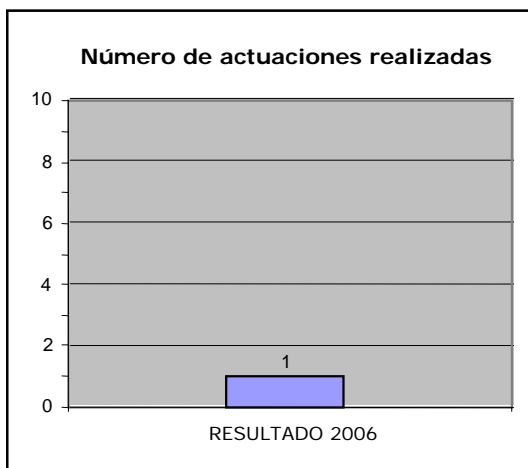
17. Impartir a lo largo del año **9 acciones** formativas a las Entidades Ciudadanas.



18. Lograr un incremento del **10 por ciento** anual en la utilización del Servicio de Formación, por parte de las Entidades Ciudadanas.



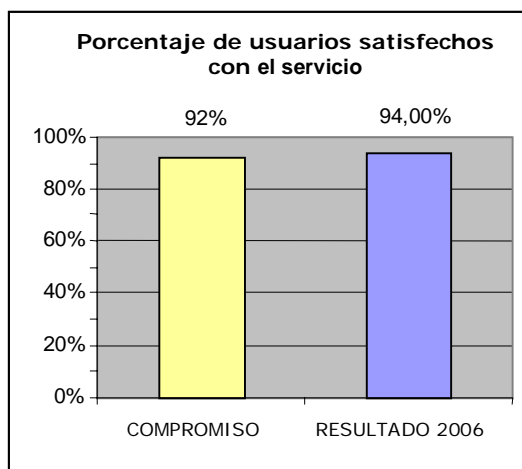
19. Organizar, a lo largo del año, y previa demanda de las Entidades, Distritos y Áreas de Gobierno, **al menos 5** actuaciones (ferias, muestras) para promover el encuentro entre las Asociaciones y fomentar el asociacionismo entre la ciudadanía.

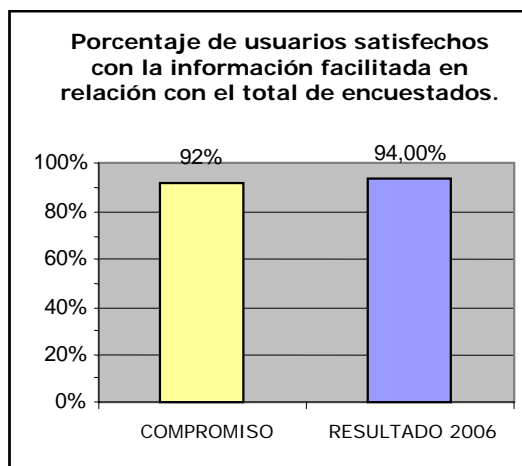
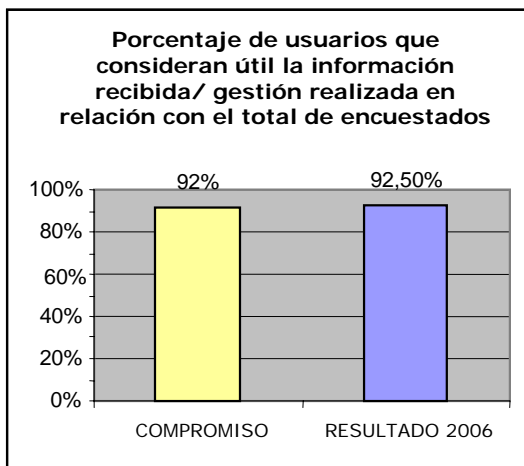


Carta de Servicios del Teléfono 010 – Línea Madrid

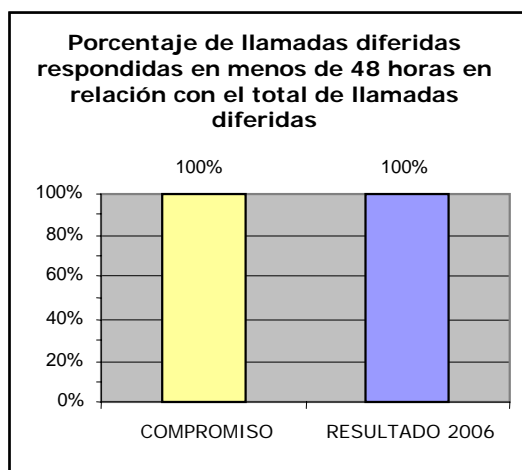
En relación a los **servicios prestados** por el Teléfono 010 Línea Madrid (suministrar información del Ayuntamiento y de la Ciudad de Madrid y realizar ciertas gestiones y trámites sobre padrón, tributos municipales, mobiliario urbano, reclamaciones ante la Oficina de Información al Consumidor; sugerencias y reclamaciones;...), el Ayuntamiento se fijó en el año 2006 los siguientes compromisos de calidad:

1. Prestar un servicio eficaz, suministrando información correcta y actualizada y realizando las gestiones solicitadas por los usuarios, de manera que se alcance un nivel de **satisfacción** superior al 92%.

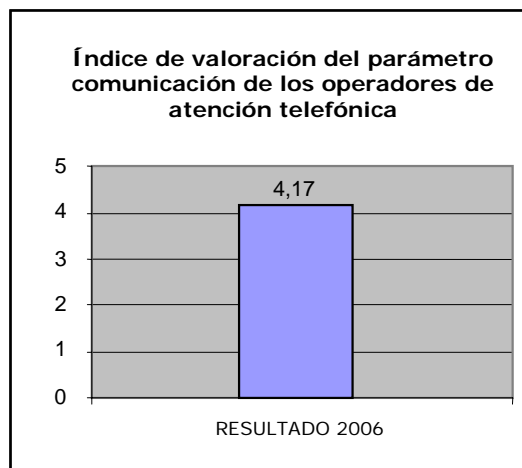
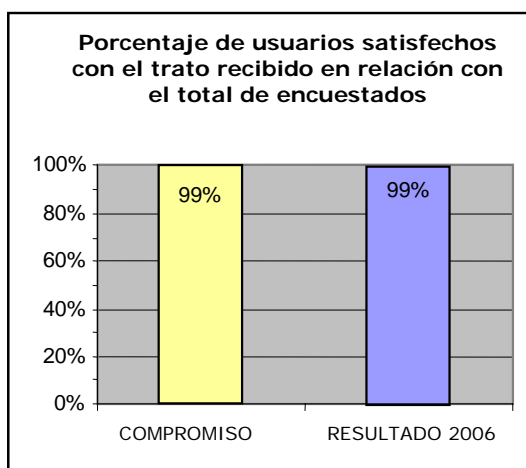


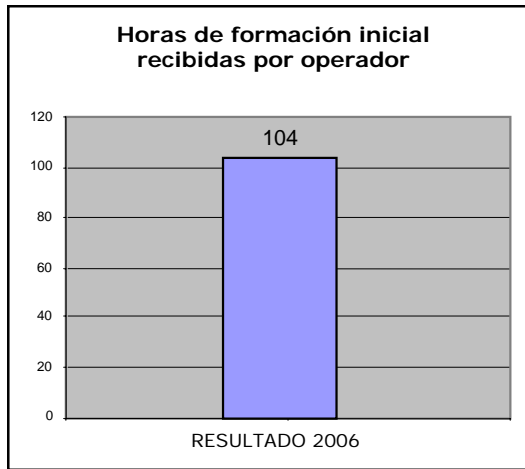


2. En aquellos casos en los que no se pueda proporcionar la información solicitada inmediatamente, facilitar ésta en un plazo inferior a 48 horas, respondiendo al ciudadano telefónicamente.

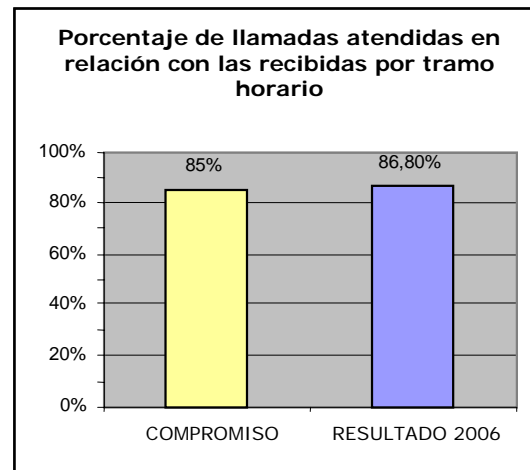


3. A través de un **personal** cualificado, atender al usuario de forma clara y precisa, proporcionando un trato amable y cortés, utilizando un lenguaje claro y comprensible y garantizando una respuesta segura a las consultas realizadas, logrando así que el 92% de los usuarios confíen en el servicio.

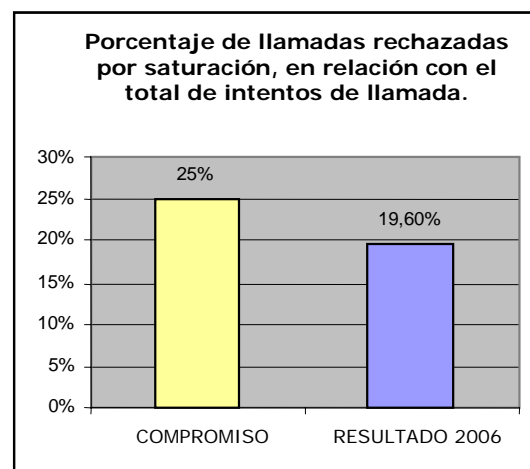




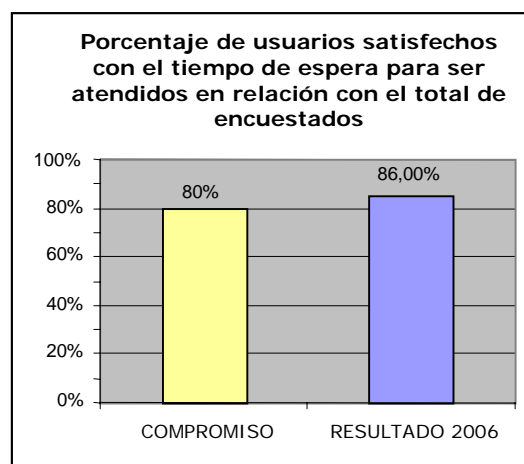
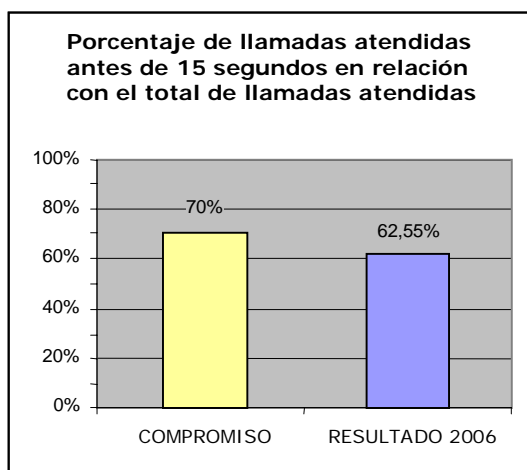
4. Al menos, el 85% de las llamadas realizadas se atenderán en el **primer intento**, sin necesidad de volver a marcar.



5. Aquellas llamadas que no se puedan **atender de forma inmediata** (por el grado de saturación de las líneas y la disponibilidad de los agentes), el sistema dará señal de comunicando de manera que la llamada no suponga coste alguno para el usuario.



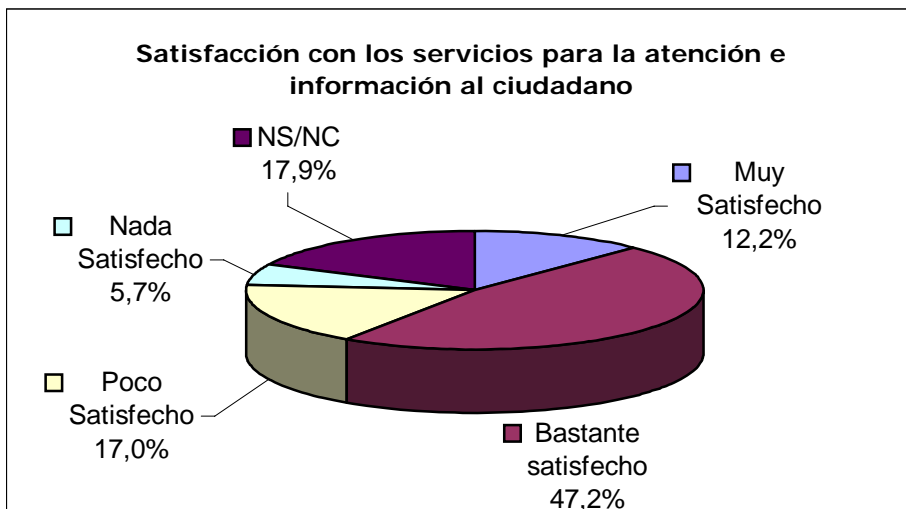
6. Una vez que la llamada entra en el sistema el **tiempo de espera** será inferior a 15 segundos en el 70% de los casos.



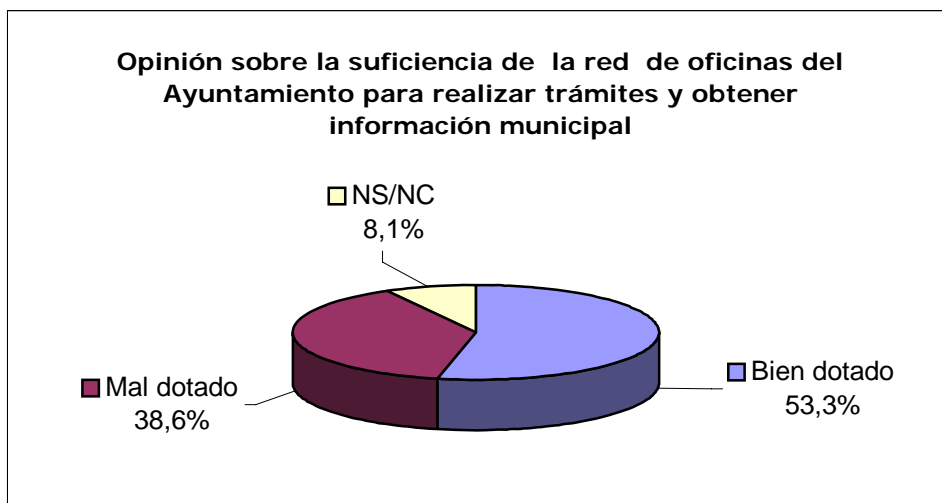
4.11.5. Opinión de la Ciudadanía

La **Encuesta sobre la Calidad de Vida y Satisfacción de los Servicios Públicos** de 2006 ha permitido conocer la opinión de los ciudadanos madrileños en relación con las actuaciones del Ayuntamiento para acercar la administración a los ciudadanos. Esta encuesta ha revelado que entre los tres problemas principales de la Ciudad de Madrid, sólo ha aparecido un problema relacionado con el Área de Acción que estamos analizando. El problema referido es la "burocracia" que sólo ha sido mencionada por el 0.6% de los entrevistados, ocupando un lugar muy irrelevante en el ranking de principales problemas de la ciudad.

Respecto a la satisfacción con los servicios de información municipales (Oficinas de Atención al Ciudadano, teléfono010 y la página web), el nivel de satisfacción obtenido en la **Encuesta sobre la Calidad de Vida y Satisfacción de los Servicios Públicos** de 2006 es alto, toda vez que el 59,4% de los entrevistados se manifiestan muy o bastante satisfechos, frente a un 22,7% de poco o nada satisfechos, lo que arroja un saldo positivo de 36,7 puntos.



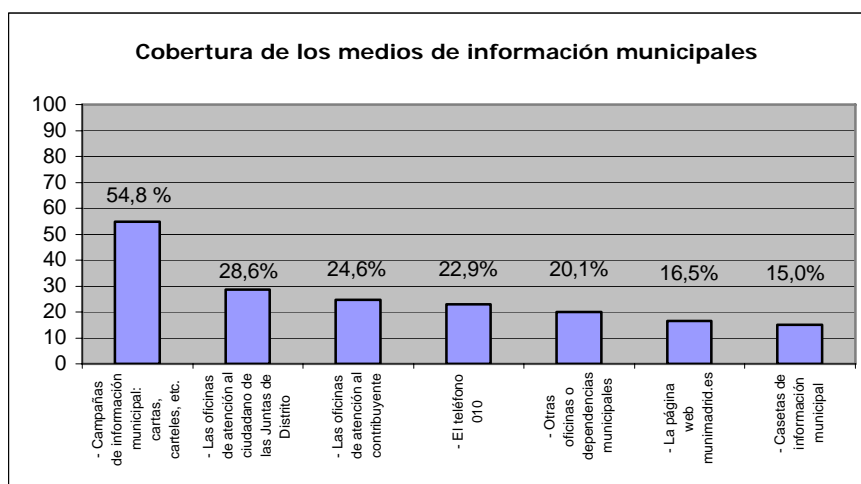
Además un 53,3% de los entrevistados considera que el barrio en el que reside está bien dotado de oficinas del Ayuntamiento para realizar trámites y obtener información municipal, frente a un 38,6% que considera que está mal dotado.



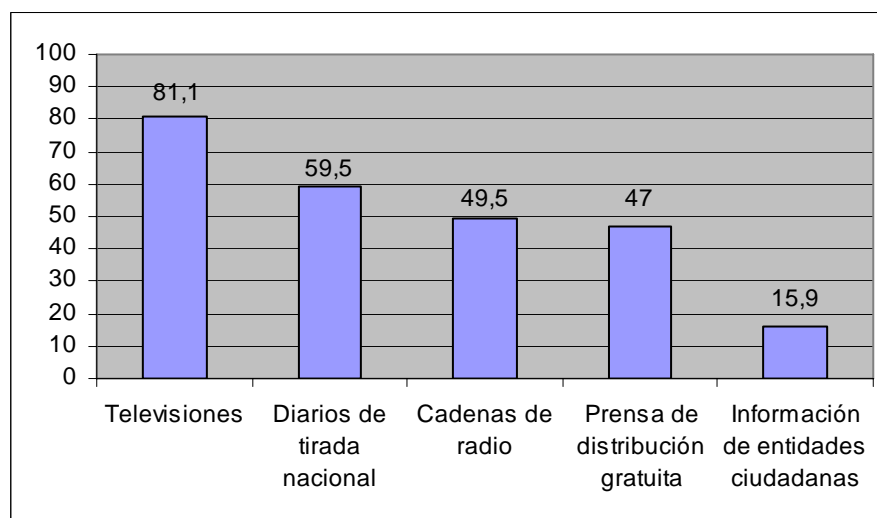
Respecto a la información suministrada a través de distintos canales de gestión municipal, destaca que un 54,8% de la población ha obtenido información a través de campañas de información municipal, como son cartas, carteles, etc., y que los medios de información basados en el contacto directo con la ciudadanía, como las Oficinas de Atención al Ciudadano, las Oficinas de Atención al Contribuyente, el Teléfono 010 y otras Oficinas y dependencias municipales alcanzan unos niveles de cobertura destacables, todos ellos entre el 20% y 30%, adquiriendo una mayor relevancia si se

considera que una gran parte de los ciudadanos emplean estos medios simultáneamente.

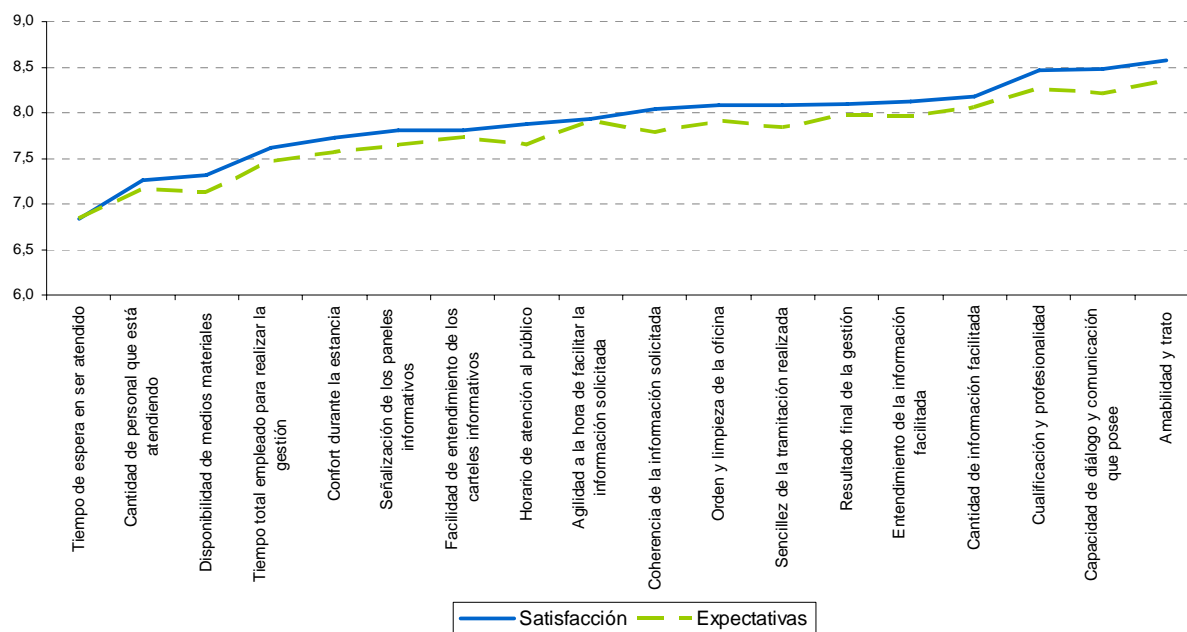
Es importante reseñar que un 16,5% manifiesta utilizar la página Web del Ayuntamiento, lo que supone que se está convirtiendo en un canal de comunicación entre el Ayuntamiento y la ciudadanía que crece en importancia en la medida en que aumenta el uso de las nuevas tecnologías en la sociedad.



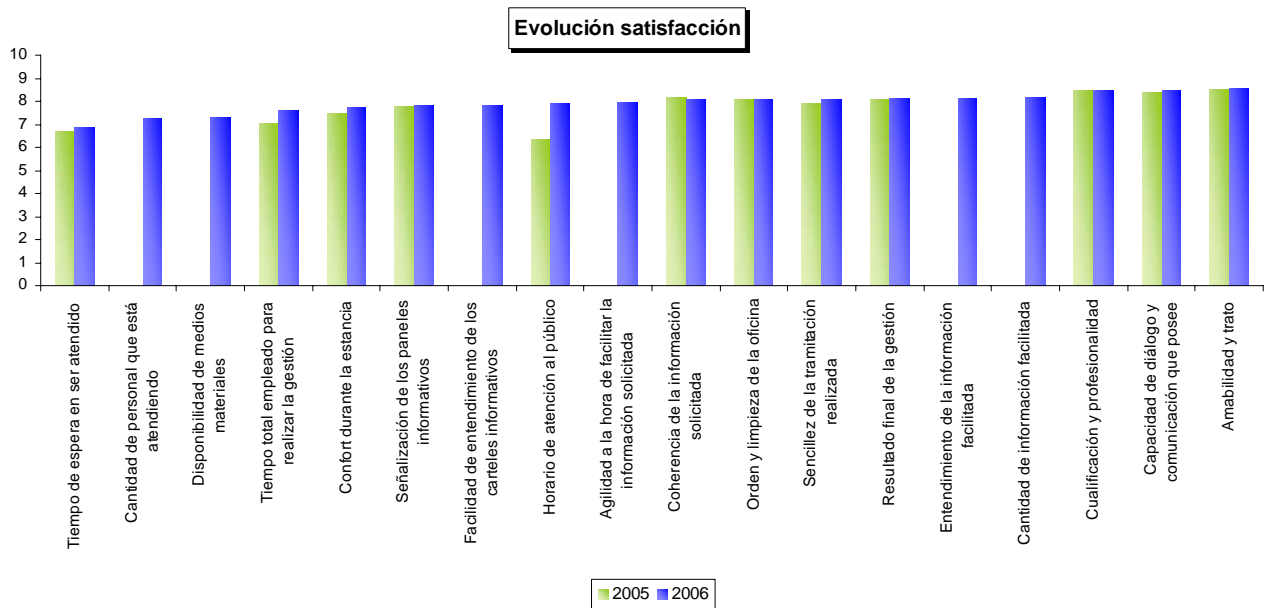
Por otro lado, los datos revelados por la **Encuesta sobre la Calidad de Vida y Satisfacción de los Servicios Públicos** de 2006 permiten afirmar que la población madrileña consume una gran cantidad de información municipal a través de diversos medios, tanto de las televisiones y prensa escrita, como información que les llega a través de entidades ciudadanas.



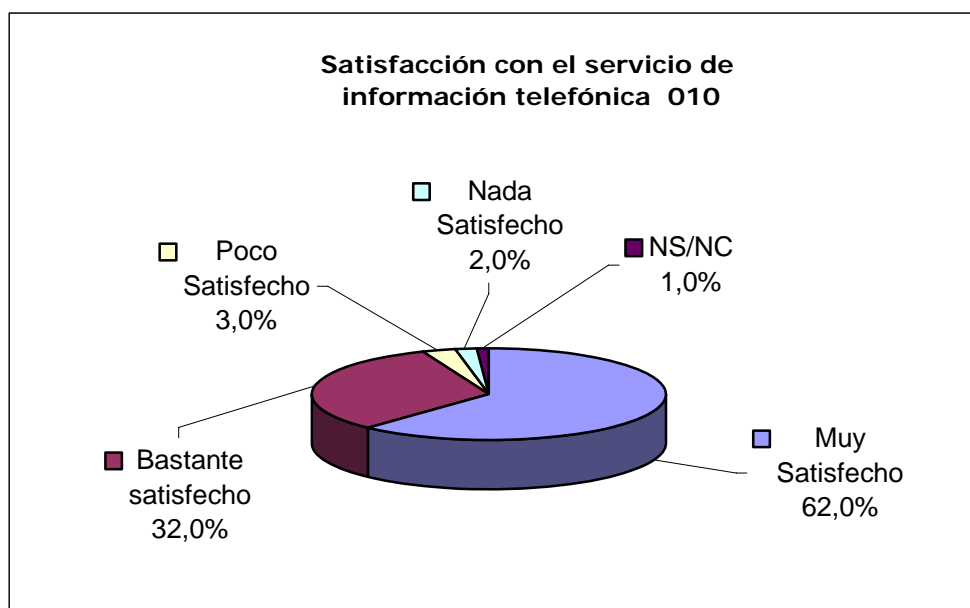
Además de la información obtenida por la **Encuesta sobre la Calidad de Vida y Satisfacción de los Servicios Públicos** de 2006, el Banco de Estudios de la Percepción Ciudadana dispone de encuestas específicas relacionadas con la Atención al Ciudadano. Al objeto de analizar más pormenorizadamente el funcionamiento de las Oficinas de Atención al Ciudadano, la Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano viene realizando estudios de periodicidad anual que permiten observar la evolución temporal de los factores que inciden en la calidad del servicio aplicando la metodología SERQUAL. El **Estudio 2006 de Calidad y Satisfacción con Las Oficinas de Atención al Ciudadano de Línea Madrid** realizado con los usuarios de estas oficinas, ha puesto de manifiesto unos niveles altos de calidad alcanzando una puntuación media de todos los atributos del 7,65 sobre 10. En la gráfica que se presenta a continuación pueden observarse las puntuaciones obtenidas en los distintos atributos.



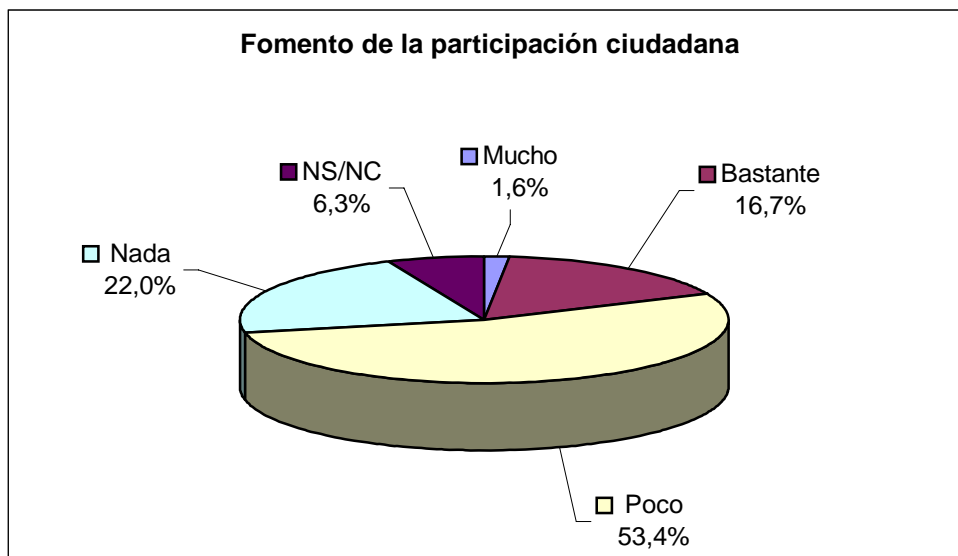
Respecto a los resultados obtenidos en el Estudio de calidad y satisfacción de 2005, se aprecia un ligera tendencia a la mejora en al menos seis atributos, entre los que cabe destacar el "horario de atención al público".



En relación al funcionamiento del **Servicio de Información Telefónica 010**, el Estudio de Satisfacción correspondiente al último semestre de 2006, ha permitido conocer que el 94% de los entrevistados se manifiestan muy o bastante satisfechos, frente al 5% de insatisfechos.



Entrando, ahora, a analizar la información obtenida a través de la **Encuesta sobre la Calidad de Vida y Satisfacción de los Servicios Públicos** de 2006 en relación a la **participación ciudadana**, se observa que la opinión ciudadana arroja un saldo negativo de -57,1 puntos ya que un 75,4% de los entrevistados opinan que el Ayuntamiento la fomenta poco o nada, frente a un 18,3% que opina que la fomenta mucho o bastante.

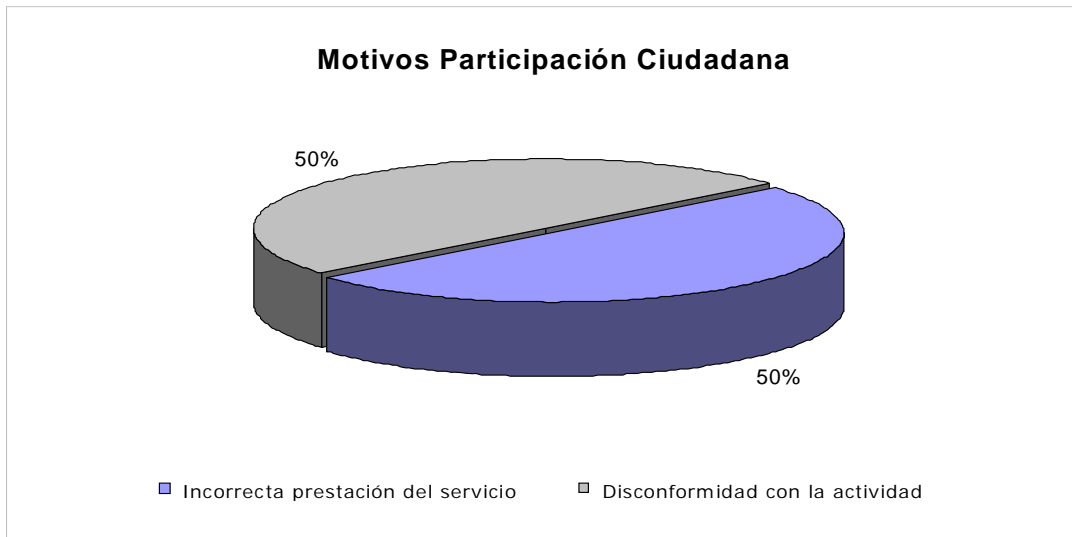


Este saldo negativo contrasta con el esfuerzo realizado por el Ayuntamiento de Madrid para estimular y facilitar la participación ciudadana, poniendo en funcionamiento distintos órganos de participación ciudadana – Consejo Director de la Ciudad, Consejos Sectoriales, consejos Territoriales – y realizando un número importante de consultas ciudadanas. Así, a la vista de estos datos es preciso establecer líneas de mejora enfocadas por un lado a difundir los cauces de participación existentes para que el ciudadano los utilice y por otro a desarrollar nuevos cauces.

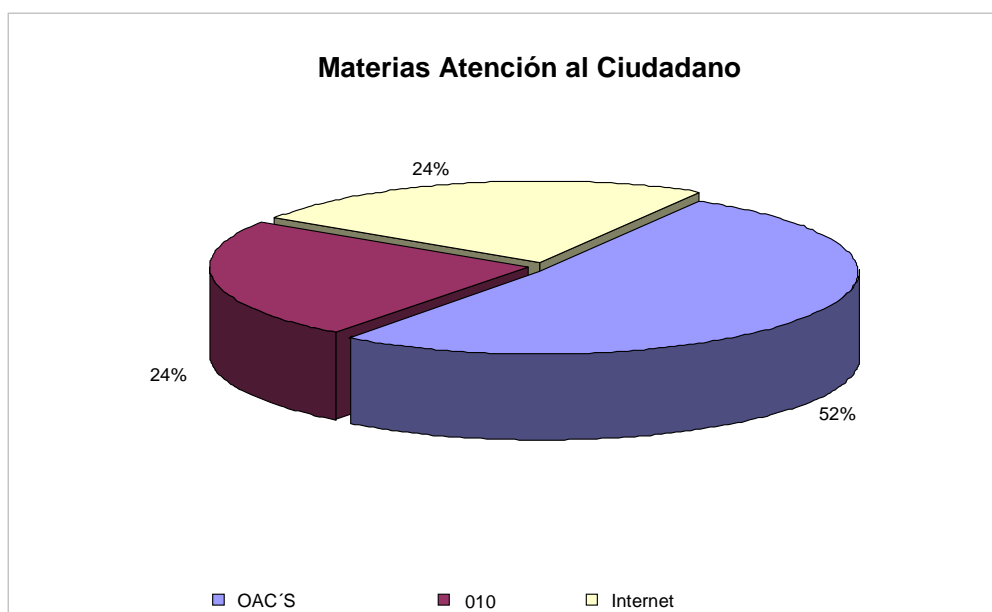
4.11.6. Sugerencias y Reclamaciones

El “Sistema de Sugerencias y Reclamaciones” del Observatorio de la Ciudad facilita información relativa a este Área de Acción “Relación con la ciudadanía” en los dos ámbitos diferenciados a los que se refiere: la participación ciudadana y la atención a la ciudadanía. Las sugerencias y reclamaciones tramitadas en SYR en 2006 relativas a este Área de Acción suponen el 3,90% del total de las tramitadas, siendo un 1,05% las relativas a “Participación ciudadana” y un 2,85% de “Atención al Ciudadano”.

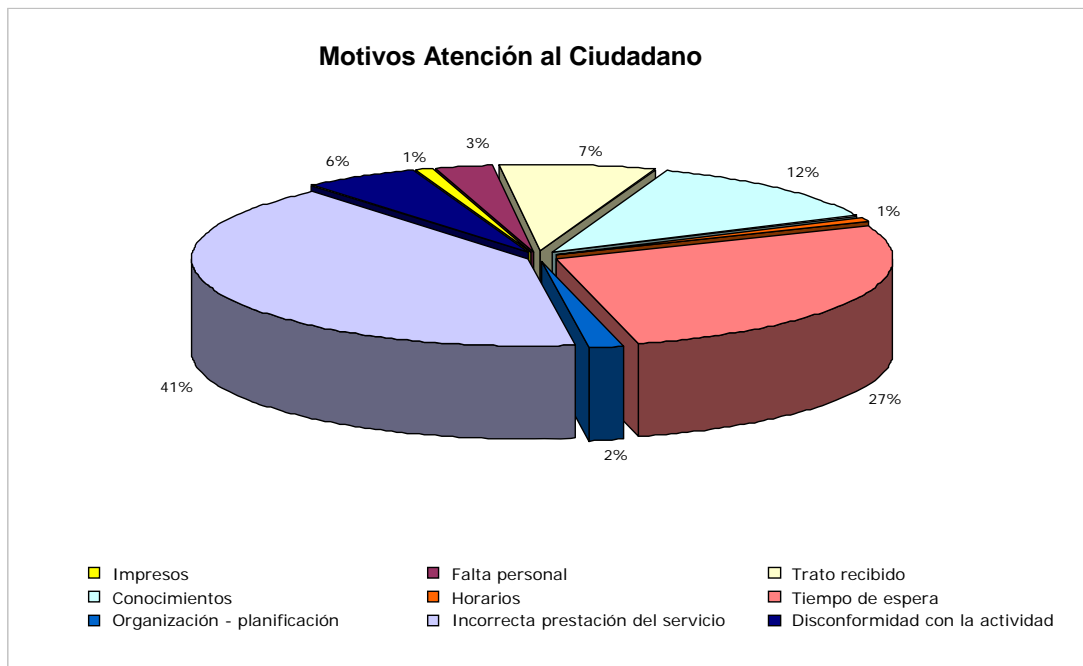
En materia de **Participación ciudadana**, son dos los aspectos que han **motivado** la presentación de Sugerencias y Reclamaciones, la "Incorrecta prestación del servicio" y la "Disconformidad con la actividad", ambas con un 50% sobre el total de los motivos.



Respecto a la **atención a la ciudadanía**, de los tres canales de atención, el que más Sugerencias y Reclamaciones acapara es el presencial, pues a las Oficinas de Atención al Ciudadano se refieren el 52% de las recibidas. Los otros dos canales concentran el 48% restante, ambos con un 24%.



En cuanto a los **motivos** de presentación de Sugerencias y Reclamaciones, destaca cómo el 41% de las Sugerencias y Reclamaciones están relacionadas con una "Incorrecta prestación del servicio", suponiendo esta causa casi la mitad de las Sugerencias y Reclamaciones presentadas. Otro de los motivos que representa un alto porcentaje es el relativo al "Tiempo de espera", con un 27%, seguido de "Conocimientos del personal", con un 12%, y "Trato recibido" con un 7%.



Analizando en más detalle el motivo "Tiempo de espera", observamos cómo la mayoría de las sugerencias y reclamaciones formuladas son referidas a gestiones relacionadas con el "Padrón", con un 60%.

Por último, es necesario destacar que el 3% de las Sugerencias y Reclamaciones recibidas en relación con los servicios de atención al ciudadano, son **felicitaciones** por el buen servicio recibido.

3.11. Salud

Lograr una ciudad saludable y mejorar la calidad de vida y estado de salud de los ciudadanos de la Ciudad de Madrid

3.11.1. Ámbito de Actuación

En el Área de Acción "Salud" se incluyen las **actuaciones** impulsadas por el Ayuntamiento para optimizar tanto la salud de los madrileños como la calidad de vida en la ciudad, y que se concretan en las siguientes:

- Prevención y detección precoz de enfermedades, mediante actuaciones dirigidas a grupos específicos de edad.
- Educación sanitaria y promoción de estilos de vida saludables.
- Prevención del consumo de alcohol y otras drogas.
- Asistencia sanitaria y psicológica a los drogodependientes.
- Integración en el medio social de las personas afectadas por drogodependencias.
- Desarrollo de medidas que garanticen la seguridad alimentaria.
- Prevención y control de riesgos en establecimientos donde se elaboran y sirven comidas.
- Inspección y análisis de muestras de productos alimentarios.
- Gestión de brotes y alertas de origen alimentario.
- Control y evaluación de las aguas de baño y de consumo público.
- Inspección de los establecimientos y empresas cuya actividad pueda incidir en la seguridad alimentaria y/o la salud ambiental.
- Vigilancia e inspección sanitaria de viviendas.
- Control de la sanidad mortuoria, así como gestión, dirección e inspección de los aspectos sanitarios vinculados a las actividades relacionadas con los servicios funerarios, en el ámbito de la competencia municipal.
- Recogida y cuidado de animales abandonados.

- Gestión de la adopción de animales abandonados.
- Registro de animales potencialmente peligrosos.
- Prevención y control de animales plaga.

3.11.2. Recursos

En el año 2006 se destinó al Área de Acción "Salud" un total de 135.471.514.- euros, el 2,70% del total del **presupuesto** no financiero liquidado del Ayuntamiento de Madrid, los Organismos Autónomos y las Empresas Municipales (véase Anexo 4).

La **unidad responsable** del Área de Acción "Salud" durante el año 2006 ha sido:

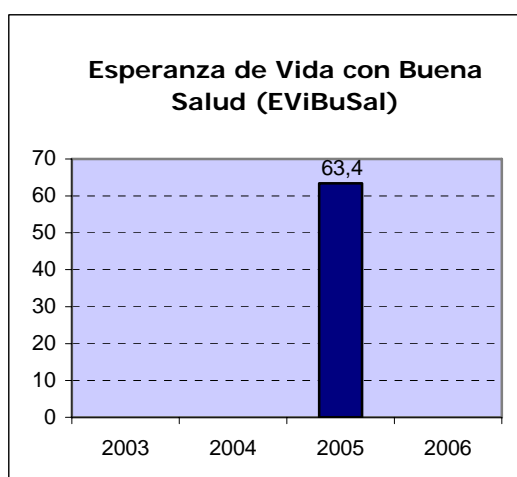
Estructura 2006

Área de Gobierno de Seguridad y Servicios a la Comunidad
✘ Madrid Salud
Gerencia de los Distritos

Empresa Mixta de Servicios Funerarios

3.11.3. Principales Indicadores

El observatorio de la Ciudad facilita la medición y seguimiento de las actuaciones realizadas en el Área de Acción de "Salud" a través de los siguientes indicadores incluidos en el Sistema de Indicadores Clave.



Esperanza de Vida con Buena Salud (EViBuSal)

Este indicador mide el número de años que se espera que viva con buena salud un niño nacido en Madrid durante el año en que se realiza la evaluación. La esperanza de vida con buena salud es un indicador que se utiliza para distinguir entre los años de vida sin ninguna limitación de actividad y los años vividos con al menos una, por lo que se introduce el concepto de calidad

de vida: así, si la esperanza de vida con buena salud se incrementa más rápidamente que la esperanza de vida en una población, significa que la población no solamente vive más tiempo, sino que también vive una mayor parte de la vida sin discapacidad y, por tanto, con mayor calidad.

Unidad de medida: número de años.

Calidad de vida relacionada con la salud

Índice extraído a través de un cuestionario basado en la percepción subjetiva del estado de salud de los adultos y que valora nueve aspectos de la calidad de vida relacionada con la salud: estado general de salud, dolor, problemas emocionales, actividades cotidianas, apoyo social, actividades sociales, cambios en el estado de salud, forma física y calidad de vida.

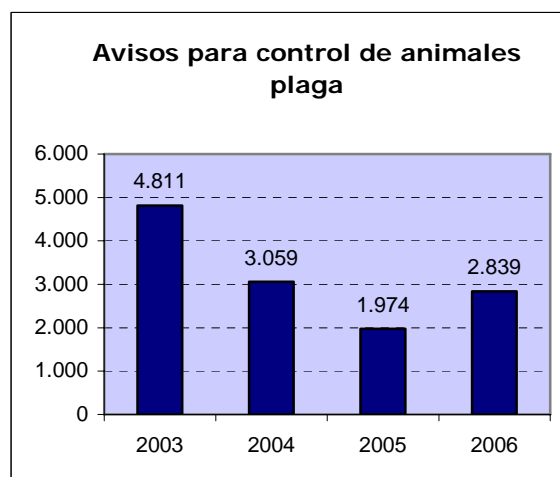
Unidad de medida: puntuación en escala de 1 a 10.

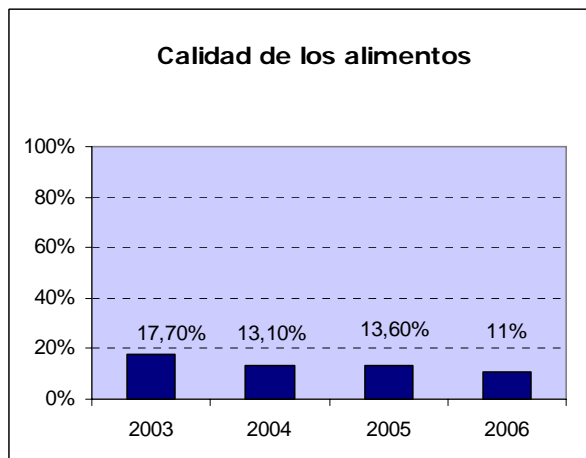


Avisos para control de animales plaga

Este indicador contabiliza el número de avisos ciudadanos a los servicios municipales para alertar de la presencia de animales plaga en la Ciudad de Madrid. En él inciden varios factores, no sólo la presencia de estos animales, sino también el grado de tolerancia de la población frente a este problema, así como el deseo de colaborar en su resolución, participando con los servicios municipales dando aviso de avistamientos.

Unidad de medida: número de avisos.





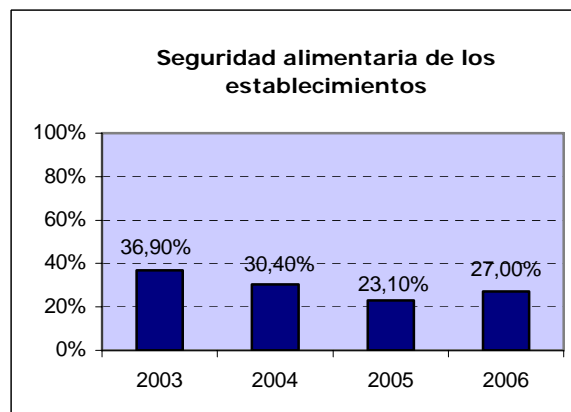
Calidad de los alimentos

Este indicador contempla el grado de conformidad de los alimentos con la norma establecida, a partir del número de expedientes iniciados tras analizar muestras de alimentos para control oficial de productos alimenticios. Se analizan las características fisicoquímicas, parasitológicas y microbiológicas de los alimentos, así como la presencia de aditivos y otras sustancias indeseables. El inicio de expediente no implica necesariamente el hallazgo de factores de riesgo grave para la salud de los consumidores.

Unidad de medida: porcentaje de muestras no conformes con la norma.

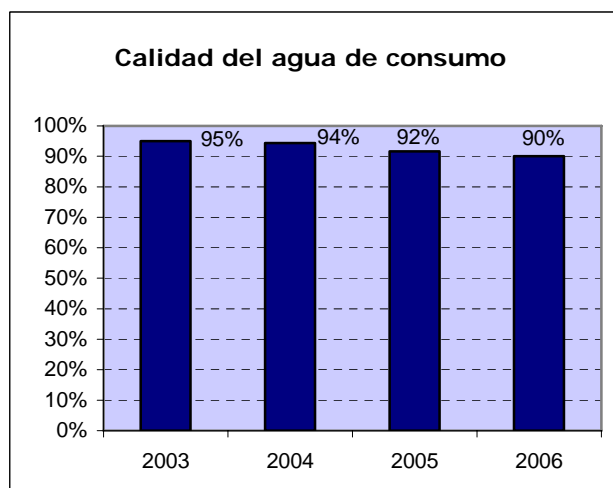
Seguridad alimentaria de los establecimientos

Este indicador expresa el grado de cumplimiento de las normas sanitarias en los establecimientos alimentarios de la Ciudad de Madrid. Contabiliza el porcentaje de expedientes iniciados al inspeccionar establecimientos de consumo, elaboración y manipulación de alimentos durante el periodo por presentar alguna deficiencia, de cualquier tipo.



Se realizan inspecciones en los siguientes tipos de establecimientos: bares, restaurantes hoteles y comedores, comercio minorista de la alimentación, sistema de autocontrol de empresas y Mercamadrid.

Unidad de medida: porcentaje de inspecciones que dan lugar a expedientes.



Calidad del agua de consumo

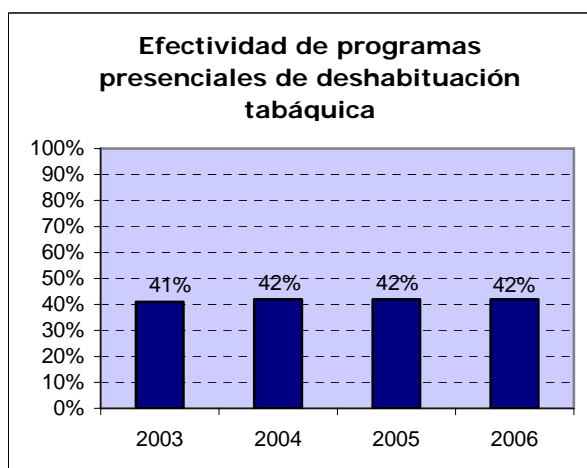
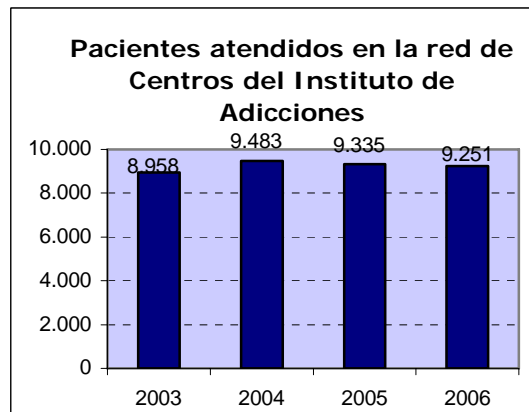
Proporción de muestras analizadas en el Departamento de Inspección Central de Madrid Salud, aptas para el consumo. Las muestras se toman de fuentes públicas, estaciones oficiales de muestreo y Canal de Isabel II y a demanda de particulares.

Unidad de medida: porcentaje de muestras que reúnen el nivel de calidad.

Pacientes atendidos en la red de Centros del Instituto de Adicciones

Mide el número total de pacientes atendidos en la red de Centros del Instituto de Adicciones, incluyendo los Centros de Atención a Drogodependientes y los de prevención del alcoholismo y otras drogas.

Unidad de medida: número de pacientes atendidos.



Efectividad de programas presenciales de deshabituación tabáquica

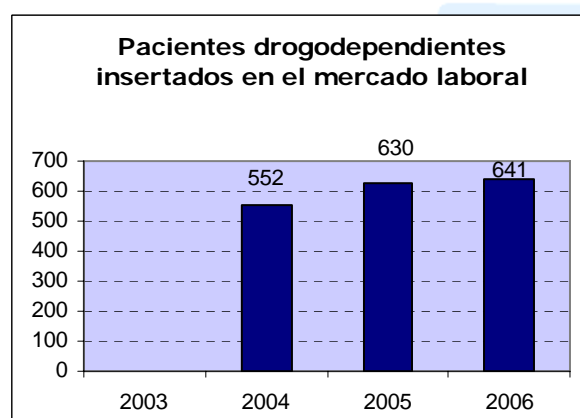
Efecto que producen los programas presenciales de deshabituación tabáquica desarrollados en Madrid Salud, medido mediante un cuestionario al año de realizar el programa.

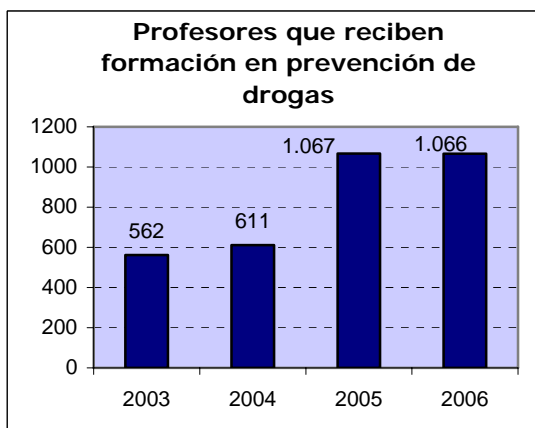
Unidad de medida: porcentaje pacientes que continúan sin fumar un año después de finalizar tratamiento.

Pacientes drogodependientes insertados en el mercado laboral

Mide el número total de pacientes sin empleo, que han encontrado trabajo gracias a las acciones de inserción laboral del Instituto de Adicciones.

Unidad de medida: número de pacientes insertados.





Profesores que reciben formación en prevención de drogas

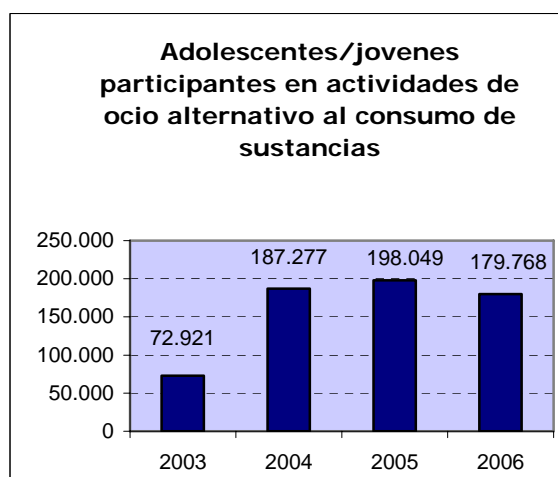
Mide profesores de Madrid que participan en el programa "Prevenir en Madrid" en sus distintas modalidades.

Unidad de medida: número de profesores.

Adolescentes / jóvenes participantes en actividades de ocio alternativo al consumo de sustancias

Mide el número de personas que participan en actividades de ocio promovidas por el Ayuntamiento de Madrid como medio de prevención del consumo de sustancias.

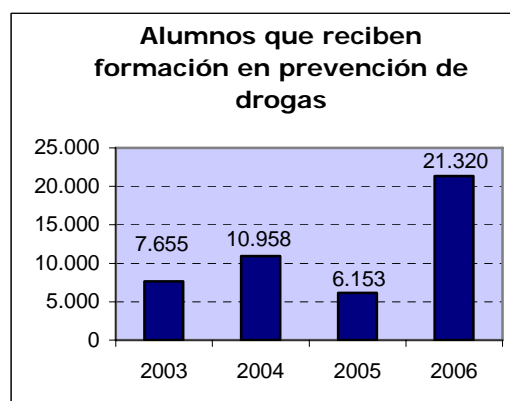
Unidad de medida: número de jóvenes y adolescentes.



Alumnos que reciben formación en prevención de drogas

Mide el número de alumnos de Madrid que participan en el programa "Prevenir en Madrid" en sus distintas modalidades.

Unidad de medida: número de alumnos.



3.11.4. Compromisos de Calidad

Madrid Salud, organismo autónomo responsable de la gestión de las políticas municipales en materias de Salud Pública y Drogodependencias y otros Trastornos Adictivos dentro del término municipal de Madrid, integra el proceso de elaboración e

implantación de Cartas de Servicios en el marco de su **Plan de Calidad**. Este Plan promueve la innovación, la mejora continua y la calidad como valores clave de la organización y es referido tanto a la calidad intrínseca de la organización como a la calidad extrínseca vista desde la perspectiva de los usuarios individuales y de la población general de la Ciudad de Madrid.

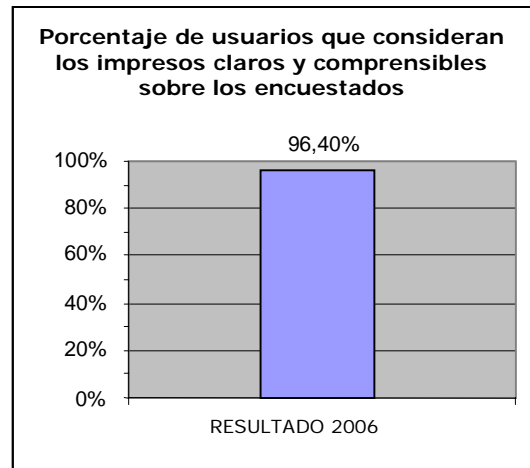
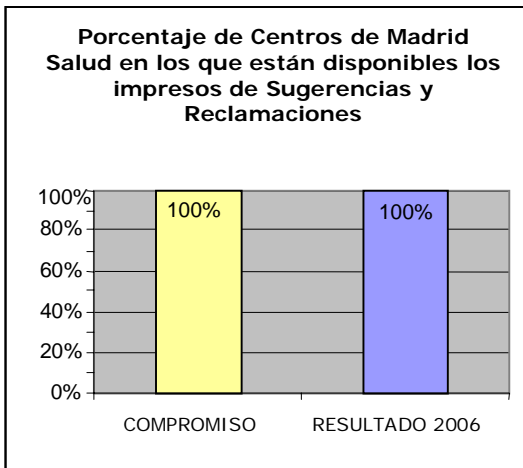
Desde esta perspectiva, en 2006 se elaboraron la **Carta de Servicios Sugerencias y Reclamaciones de Madrid Salud**, aprobada el 1 de julio del 2006, y la **Carta de Servicios del Instituto de Adicciones** aprobada el 7 de febrero de 2007.

Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones de Madrid Salud

La Oficina de Atención al Ciudadano de Madrid Salud es la responsable de recibir y tramitar las sugerencias y reclamaciones presentadas por la ciudadanía por los servicios prestados por Madrid Salud, para lo cual presta los siguientes **servicios**: facilita su presentación; recibe las sugerencias y reclamaciones presentadas por la ciudadanía, iniciando la tramitación de las que sean competencia de Madrid Salud y remitiendo a otras unidades del Ayuntamiento las que no lo sean; envía a cada unidad de Madrid Salud, las relativas a los servicios por ellos prestados, para que emitan el correspondiente informe; lleva un seguimiento de las sugerencias y reclamaciones que se están tramitando; informa al reclamante en caso de consulta; contesta las sugerencias y reclamaciones tramitadas, en base al informe recibido; realiza análisis estadísticos de las sugerencias y reclamaciones recibidas para proponer acciones de mejora a las unidades correspondientes; y realiza encuestas periódicas de satisfacción de los usuarios del servicio de sugerencias y reclamaciones.

Los compromisos de calidad relativos al servicio de Sugerencias y Reclamaciones de Madrid Salud y recogidos en la Carta de Servicios son:

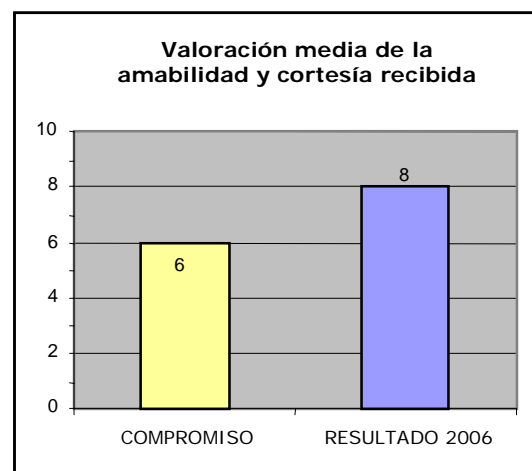
1. Los **impresos** para formular sugerencias y reclamaciones estarán disponibles para el ciudadano en la totalidad de los Centros de Madrid Salud y serán claros y comprensibles.

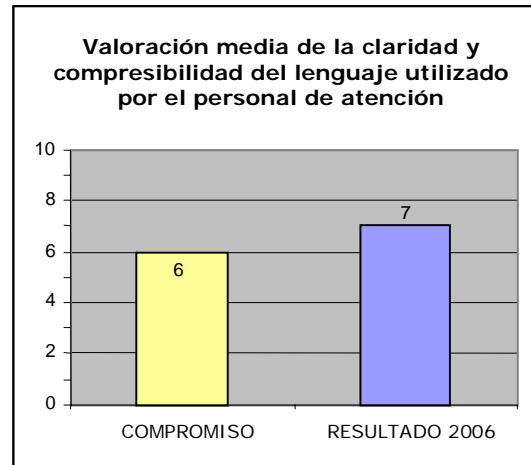


2. Los reclamantes que lo soliciten recibirán **ayuda para la cumplimentación de los impresos** de sugerencias y reclamaciones en todos los Centros de Madrid Salud, obteniendo la asistencia recibida una valoración media por parte de los usuarios de buena o muy buena.



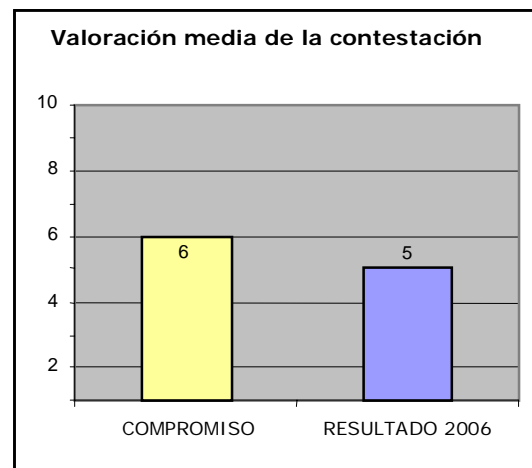
3. A través de **personal** formado en habilidades de comunicación se atenderá al usuario de forma clara y precisa, proporcionando un trato amable y cortés y utilizando un lenguaje claro y comprensible, de manera que se alcance un nivel de satisfacción bueno o muy bueno por parte de nuestros usuarios.



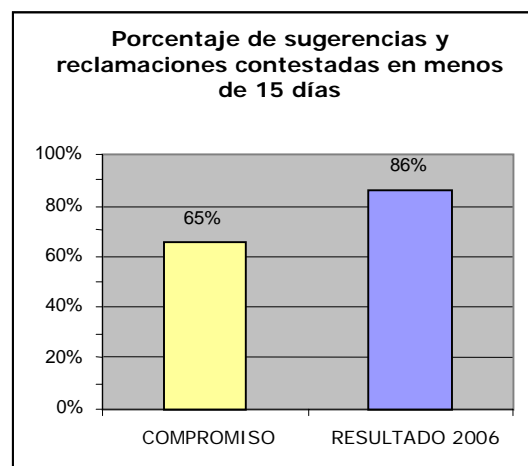


4. Madrid Salud trabaja buscando la satisfacción de los intereses de los reclamantes de manera que todas las **contestaciones** serán individualizadas y personalizadas, dando respuesta a todas las cuestiones objeto de la reclamación o sugerencia.

Es difícil hacer llegar al reclamante que se le pregunta por la contestación recibida con independencia del servicio prestado por Madrid Salud objeto de su reclamación, de ahí la valoración otorgada (5).

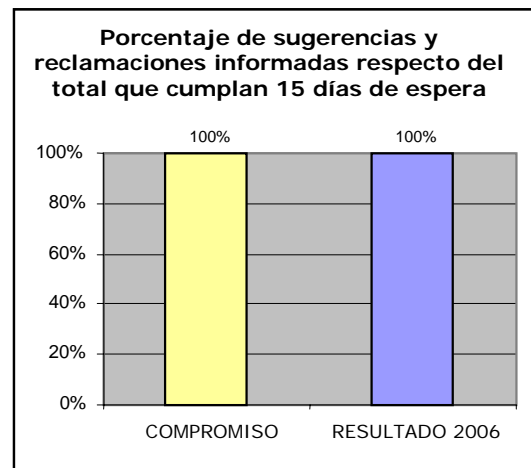


5. El 65% de las sugerencias y reclamaciones **se contestarán en un plazo** inferior a 15 días. El 95% de las sugerencias y reclamaciones se contestarán en un plazo inferior a 30 días. En ningún caso el plazo de contestación podrá ser superior a tres meses, de acuerdo con lo establecido en el Reglamento Orgánico de Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Madrid.





6. Cuando la tramitación de una sugerencia o reclamación llegue a 15 días y siempre que se disponga de un teléfono de contacto o dirección de correo electrónico, **se contactará** con el reclamante para informarle del estado de tramitación de la misma y se considerará la conveniencia de adoptar alguna medida complementaria que agilice el proceso.



Carta de Servicios del Instituto de Adicciones de Madrid Salud

El Instituto de Adicciones, perteneciente al organismo autónomo Madrid Salud, tiene como finalidad la gestión de las políticas municipales en materia de drogodependencias y otros trastornos adictivos, en la Ciudad de Madrid. En el ejercicio de sus competencias, presta los siguientes **servicios**: orientación para la prevención del consumo de alcohol y otras drogas (PAD); actuaciones en contextos educativos (diseño, puesta en marcha, desarrollo y evaluación de programas de prevención de las adicciones en contextos educativos, dirigidos a profesores, alumnos, AMPAS y familias); actuaciones para un uso saludable del tiempo libre (organización de actividades de ocio saludable para el tiempo libre en polideportivos y centros culturales); detección y

atención básica inmediata (detección de los pacientes, captación y acceso al tratamiento, garantizando una atención socio-sanitaria básica inmediata); atención integral (tras una valoración inicial, atención a cada drogodependiente y su familia de manera individualizada, contemplando sus aspectos médicos, psicológicos, sociales y familiares); y apoyo a la integración laboral (implantación de programas y recursos dirigidos a lograr una adecuada integración laboral y de empleo; acciones formativas; itinerarios personalizados de inserción y bolsa de empleo).

Aunque no se dispone de datos de indicadores para el año 2006 porque, como se ha dicho, la Carta de Servicios se elaboró en 2006 pero se aprobó en 2007, los compromisos establecidos y sus indicadores asociados son:

1. Los servicios del Instituto de Adicciones se prestarán en **instalaciones** con un tamaño, señalización exterior e interior, orden, limpieza, confort y equipamiento que garanticen la intimidad y confidencialidad en la atención. La puntuación media otorgada por los usuarios de los CADs, en encuesta de satisfacción, será superior a 6,5 puntos, sobre un total de 10.

Indicadores asociados
Número de instalaciones que cumplen los criterios de habitabilidad y confort establecidos.
Porcentaje de usuarios satisfechos con las instalaciones en relación con el total de encuestados.
Puntuación otorgada por los encuestados a los elementos tangibles de los servicios prestados.

2. A través de **profesionales** altamente cualificados, en el Instituto de Adicciones se atenderá de forma ágil, proporcionando un trato amable y cortés, utilizando un lenguaje claro y comprensible, garantizando una atención individualizada y personalizada. La puntuación media otorgada por los usuarios de los CADs, en encuesta de satisfacción, será superior a 7 puntos, sobre un total de 10.

Indicadores asociados
Porcentaje de usuarios satisfechos con el trato recibido en relación con el total de encuestados en los Centros de Atención.
Puntuación otorgada por los encuestados al trato recibido por parte del personal.
Puntuación otorgada por los encuestados la preparación del personal para desempeñar su trabajo.

Media anual por profesional de horas de formación continua, en aspectos de carácter técnico y/o de mejora de habilidad de comunicación y atención.
--

3. En los CADs la demanda inicial será atendida de forma inmediata. La puesta en marcha posterior del programa terapéutico necesario para cada caso, se realizará en función del análisis de necesidades previo y de los recursos disponibles en cada momento, garantizando en todo caso, una cita con el profesional, tras la acogida inicial, en un **plazo máximo** de 15 días.

Indicadores asociados
Porcentaje de las solicitudes atendidas en plazo, sobre las recibidas en cada centro o servicio.
Media de tiempo de espera del usuario/a por servicio prestado, tras la acogida.

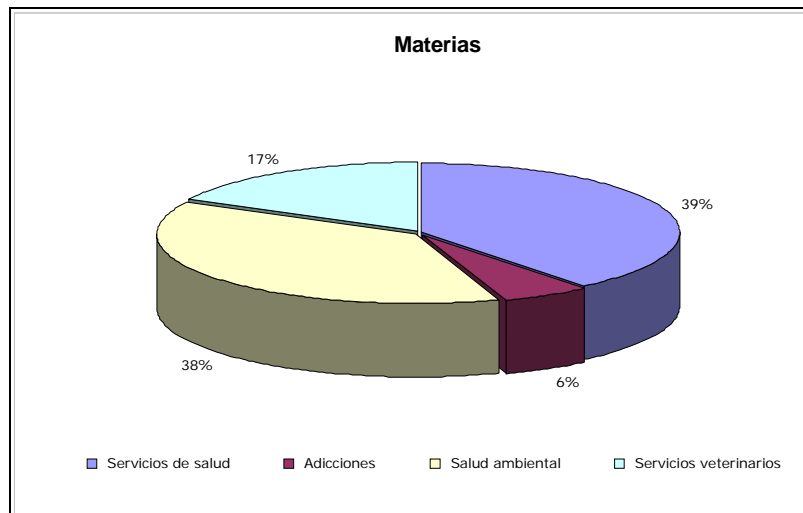
4. Se garantiza la **continuidad de los programas establecidos** (durante el tiempo que requiere cada paciente, hasta su completa rehabilitación y reinserción social) manteniéndose una plantilla estable, con un personal asistencial que acredite experiencia y/o formación en drogodependencias. La plantilla de los CADs se conformará por técnicos pertenecientes a distintas disciplinas profesionales, de forma que se garantice una atención integral, capaz de cubrir las necesidades que presente cada persona en las distintas áreas afectadas por la drogodependencia (sanitaria, psicológica, familiar, social, ocupacional, laboral).

Indicadores asociados
Plantilla de los CADs.
Plantillas asociadas a los diferentes servicios y/o programas.

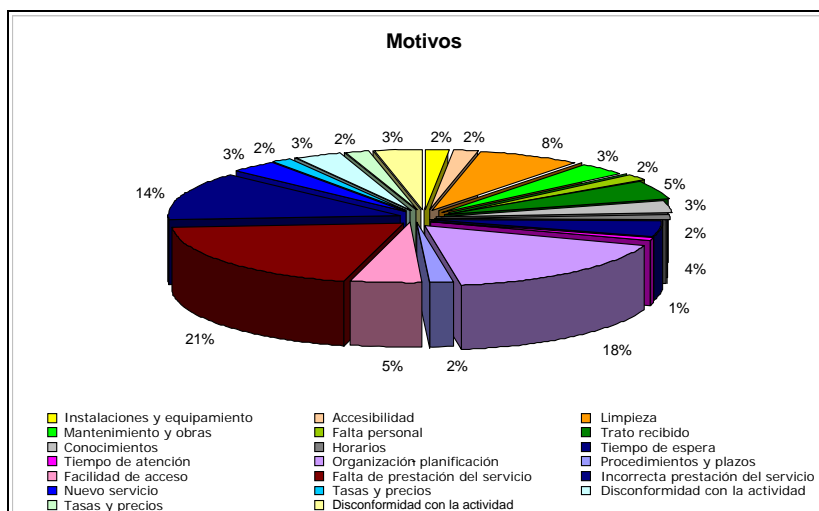
3.11.6. Sugerencias y Reclamaciones

La participación de los ciudadanos en la mejora de la gestión municipal a través del "Sistema de Sugerencias y Reclamaciones", pone de manifiesto que en el Área de Acción de "Salud" las sugerencias y reclamaciones formuladas suponen el 1,80% del total de las tramitadas por SYR en 2006.

Si analizamos este porcentaje por **materias**, el 39% de las reclamaciones tramitadas en este ámbito son referidas a "Servicios de salud", seguido de "Salud ambiental", con un 38%. El resto de se refieren a "Servicios veterinarios", con un 17%, y a "Adicciones", con un 6% sobre el total.



En cuanto a los **motivos** de presentación de las Sugerencias y Reclamaciones, en materia de Salud destaca la multiplicidad de ellos. Así, se observa cómo el principal motivo es el referido a la "Falta de prestación del servicio", con un 21%. Le siguen la "Organización - Planificación", con un 18% sobre el total y la "Incorrecta prestación del servicio" con un 14%. Los restantes motivos de queja tienen porcentajes inferiores al 10% (instalaciones, falta de personal, trato, tiempo de espera,...).



3.12. Seguridad y Emergencias

Garantizar una Ciudad segura y un vecino protegido, mediante la actuación coordinada y la colaboración entre los servicios de seguridad, protección civil y emergencia sanitaria (SAMUR-Protección Civil), y los servicios de prevención y extinción de incendios y de salvamento (Cuerpo de Bomberos).

3.12.1. Ámbito de Actuación

El Área de Acción de "Seguridad y Emergencias" abarca todas aquellas actuaciones del Ayuntamiento de Madrid que se dirigen, por un lado, a la prestación de un servicio público basado en los principios de prevención, cercanía, participación ciudadana y solidaridad que garantice una ciudad segura y un vecino protegido; y, por otro, a la gestión de forma integral de los riesgos que puedan tener lugar en la ciudad, coordinando y potenciando la colaboración entre los servicios de protección civil y emergencia sanitaria (SAMUR), y la prevención y extinción de incendios y el auxilio y rescate de personas en situaciones de riesgo.

De este modo, las **actuaciones** relacionadas con la prestación de un servicio público que garantice una **ciudad segura y un vecino protegido** son las siguientes:

- La prevención de delitos contra la propiedad y contra la integridad física de las personas (robos, atracos, agresiones, etc.)
- La prevención del tráfico de drogas y del consumo de alcohol por menores.
- El auxilio inmediato a personas heridas o enfermas en la vía pública.
- La colaboración con Protección Civil en caso de catástrofes.
- La prevención e investigación de accidentes de tráfico y la instrucción de sus correspondientes atestados.
- El control de la velocidad en el tráfico rodado.
- El control de la alcoholemia en conductores de vehículos.

- La formación en materia de educación y seguridad vial a los menores.
- La protección del menor en cualquier situación de riesgo, desamparo u otras circunstancias adversas que dificulten su bienestar, desde el momento de su detección hasta que se hace cargo la institución correspondiente en cada caso.
- El seguimiento de los menores en situaciones de mendicidad, absentismo escolar, acoso escolar, violencia y otras situaciones de conflicto social a través de los agentes tutores.
- La protección del medio ambiente a través de la Patrulla Verde destinada a garantizar el cuidado y el respeto del entorno natural.
- El control higiénico-sanitario de los establecimientos para proteger los derechos y salud de sus usuarios.
- La detección de averías en la vía pública y su correspondiente notificación al servicio competente.
- El control de la venta ambulante ilegal.

Las **actuaciones** orientadas a la **gestión de forma integral de los riesgos que puedan tener lugar en la Ciudad** se concretan en:

- La atención sanitaria de urgencia y emergencia a los enfermos y heridos accidentados en las zonas públicas del municipio, asegurando, si procede la evacuación de las personas atendidas a los hospitales de referencia.
- La cobertura programada con dispositivo de emergencia a actos públicos con riesgo previsible.
- La dirección e intervención del grupo sanitario de los planes de emergencia de protección civil.
- El soporte medicalizado en intervenciones de rescate de especial dificultad.
- La formación de la ciudadanía capacitándola para enfrentarse tanto a situaciones de urgencia individual como a catástrofes colectivas.
- La canalización de la respuesta ciudadana voluntaria ante situaciones de catástrofe mediante la dirección y organización del Cuerpo de Voluntarios de Protección Civil.
- La revisión, actualización y supervisión de todos los aspectos relativos al Plan de Emergencias Municipal del Ayuntamiento de Madrid.
- La extinción de incendios y salvamento de personas y bienes.

- La inspección de edificios asegurando el cumplimiento de la normativa vigente en materia de prevención de incendios.
- La información de las licencias urbanísticas y los planes de emergencia y autoprotección asegurando el cumplimiento de la normativa vigente de prevención de incendios
- El asesoramiento en materia de prevención de incendios a empresas, instituciones y ciudadanos particulares.
- La formación a los ciudadanos en general y a grupos profesionales específicos para capacitarles en la repuesta frente al fuego.
- El apoyo en situaciones de grandes catástrofes ocurridas en el territorio nacional o en otros países mediante la Unidad de Apoyo ante Desastres "Ciudad de Madrid".

3.12.2. Recursos

En el año 2006 se destinó al Área de Acción "Seguridad y Emergencias" un total de 516.109.503.- euros, el 10,28% del total del **presupuesto** no financiero liquidado del Ayuntamiento de Madrid, los Organismos Autónomos y las Empresas Municipales (véase Anexo 4).

La **unidades responsables** de este Área de Acción "Seguridad y Emergencias" en 2006 han sido:

Estructura 2006

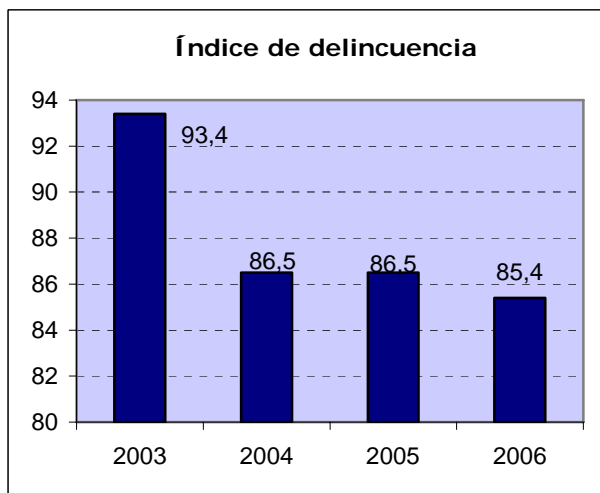
Área de Gobierno de Seguridad y Servicios a la Comunidad
<ul style="list-style-type: none"> ✘ Coordinación General de Seguridad <ul style="list-style-type: none"> ▪ Dirección General de Seguridad
<ul style="list-style-type: none"> ✘ Coordinación General de Servicios a la Comunidad <ul style="list-style-type: none"> ▪ Dirección General de Emergencias y Protección Civil

3.12.3. Principales Indicadores

El Ayuntamiento de Madrid, para el área de "Seguridad y Emergencias", ha establecido una serie de indicadores, que forman parte de su "Sistema de Indicadores Clave", a

través de los cuales es posible realizar la medición y el seguimiento del grado de desarrollo de estas actuaciones.

En concreto, en materia de **seguridad** destacan los siguientes:



Índice de delincuencia

Representa la tasa de delincuencia del municipio, calculándose a partir de las denuncias presentadas por los ciudadanos.

Unidad de medida: número de delitos por 1.000 habitantes.

Homicidios y asesinatos por cada 100.000 habitantes

Expresa la proporción de los homicidios y asesinatos en el municipio con relación a cada 100.000 habitantes, forma habitual de cálculo en las ciudades de nuestro entorno

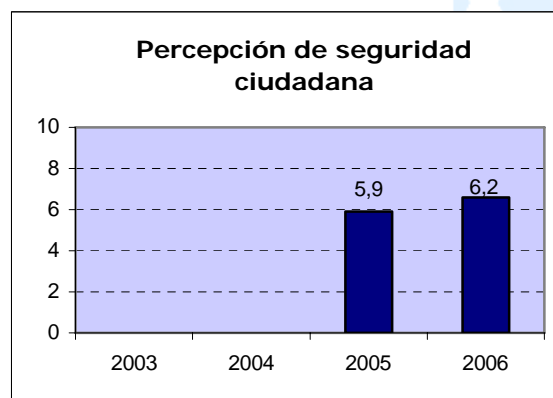
Unidad de medida: número de intentos de homicidios, homicidios y asesinatos por 100.000 habitantes.

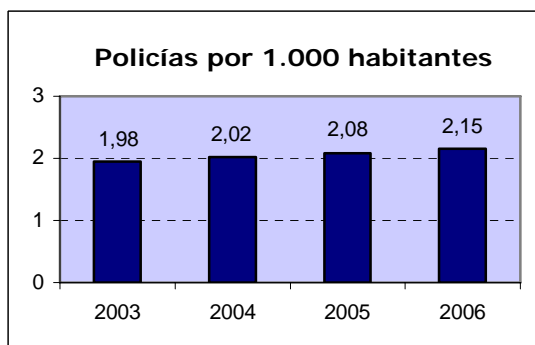


Percepción de seguridad ciudadana

Expresa la opinión del ciudadano respecto a su sentimiento general de seguridad en la Ciudad de Madrid.

Unidad de medida: índice 1-10.

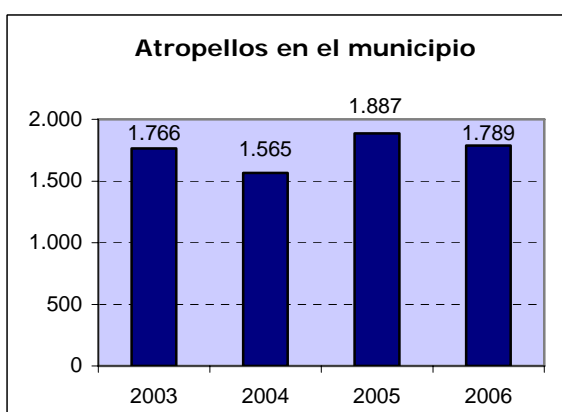




Policías por 1.000 habitantes

Expresa la relación entre el número de habitantes de Madrid y el número de policías con los que cuenta el municipio para garantizar su seguridad.

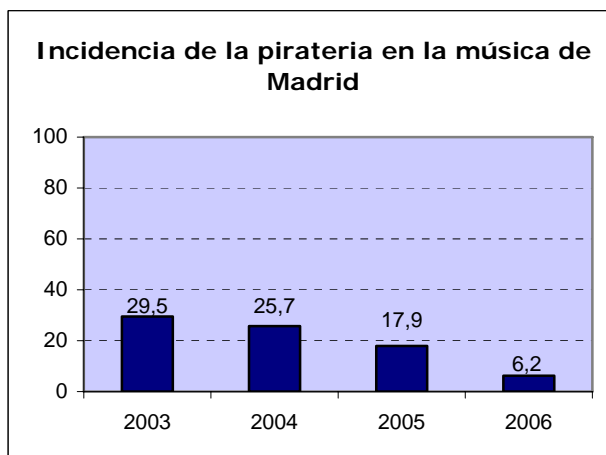
Unidad de medida: número de policías por 1.000 habitantes.



Atropellos en el municipio

Representa el número de atropellos registrados en el municipio anualmente, como indicador del nivel de seguridad para los viandantes en las calles de Madrid en relación al tráfico de vehículos.

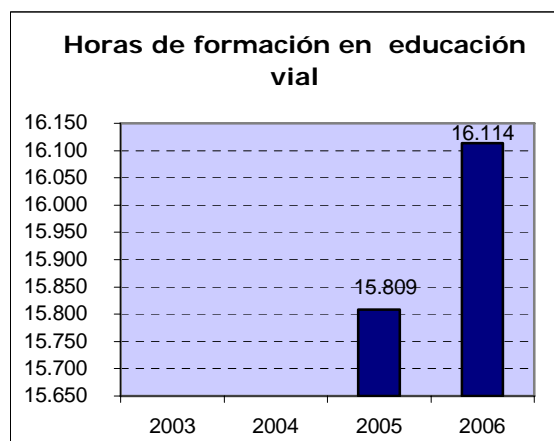
Unidad de medida: número de atropellos.



Incidencia de la piratería en la música de Madrid

Representa la proporción de música distribuida por canales físicos (en la calle), práctica que en algunos casos puede generar percepción de inseguridad a la ciudadanía.

Unidad de medida: porcentaje.



Horas de formación en educación vial

Representa el esfuerzo y dedicación del Ayuntamiento para asegurar la formación vial de los menores del municipio en los propios centros escolares.

Unidad de medida: número de horas de formación anual impartida.



Satisfacción ciudadana con el servicio policial

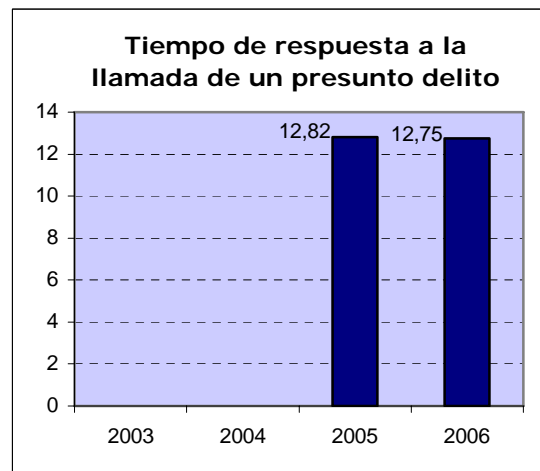
Calcula el grado de satisfacción del ciudadano con las actuaciones y respuestas de la Policía en el municipio.

Unidad de medida: índice 1-10

Tiempo de respuesta a la llamada de un presunto delito

Expresa la capacidad y rapidez de respuesta de los servicios policiales ante una llamada de aviso.

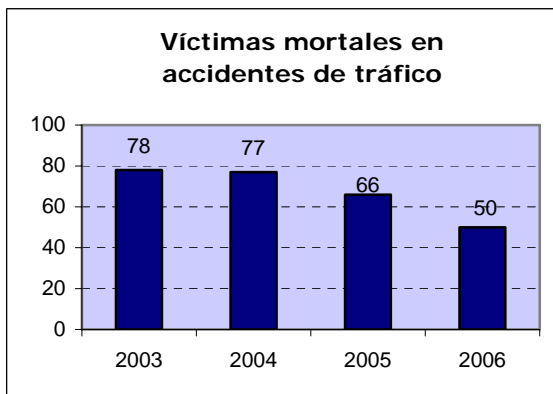
Unidad de medida: tiempo medio en minutos.



Víctimas mortales en accidentes de tráfico

Expresa el número de víctimas mortales en accidentes de tráfico en la ciudad, entendiéndose como tal a toda persona que como consecuencia del accidente fallezca en el acto o dentro de las 24 horas siguientes.

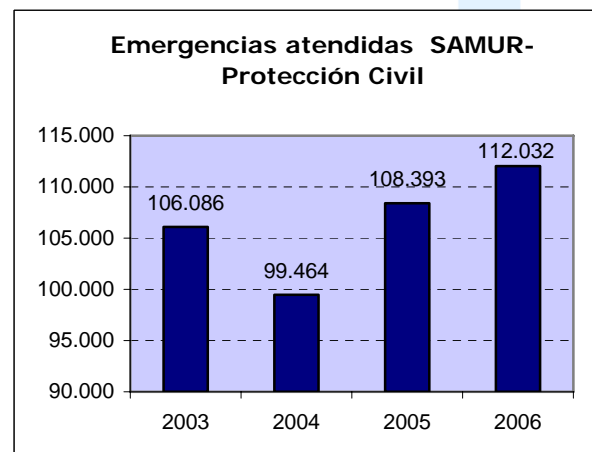
Unidad de medida: número de víctimas mortales en accidentes de tráfico.

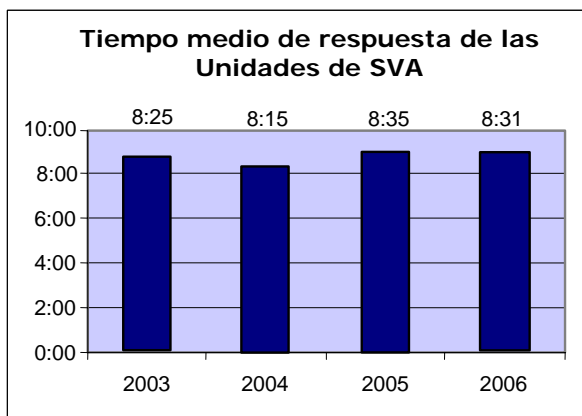


Emergencias atendidas SAMUR-Protección Civil.

Representa el número total de emergencias atendidas por el SAMUR-PC en el municipio durante el periodo analizado.

Unidad de medida: número de emergencias atendidas.

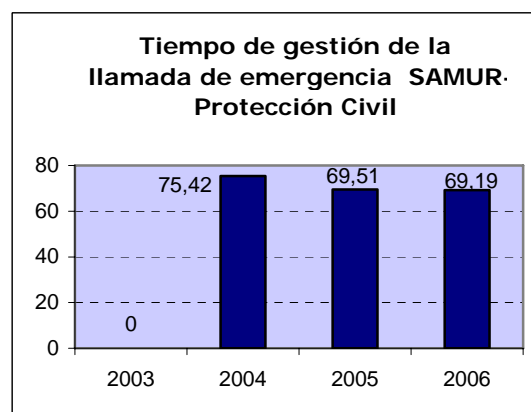




Tiempo medio de respuesta de las Unidades de SVA (soporte vital avanzado)

Representa el tiempo que transcurre entre la recepción de la llamada y la llegada al lugar de la emergencia de las Unidades de Soporte Vital Básico y Avanzado.

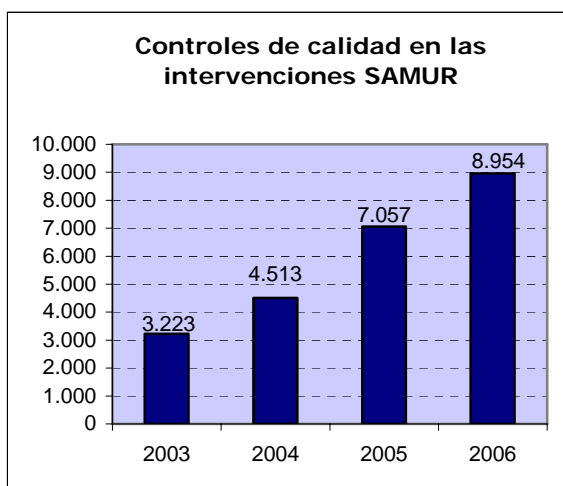
Unidad de medida: media de minutos.



Tiempo de gestión de la llamada de emergencia SAMUR-Protección Civil

Representa el tiempo medio de duración de las llamadas para comunicar emergencias.

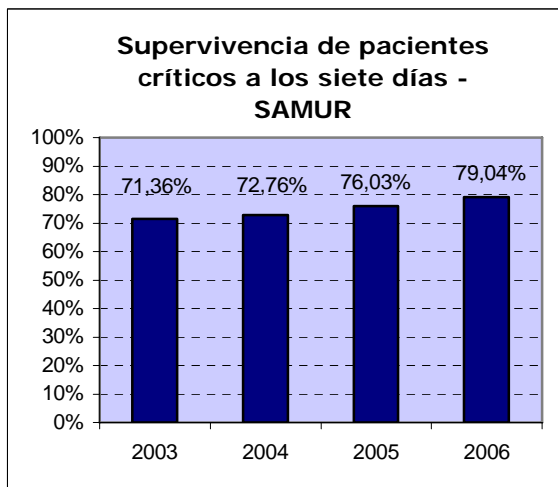
Unidad de medida: media de segundos.



Controles de calidad en las intervenciones SAMUR

Representa el número de controles individuales de calidad realizados en el lugar de la emergencia. En este tipo de controles se verifica si el equipo que atiende la emergencia sigue lo establecido en el Manual de Procedimientos.

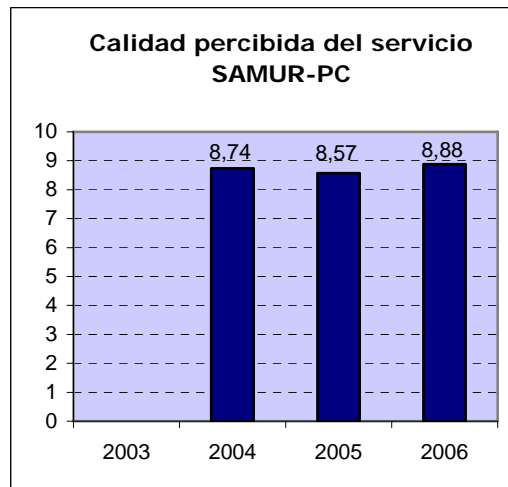
Unidad de medida: número de controles



Supervivencia de pacientes críticos a los siete días-SAMUR

Representa la proporción de pacientes críticos que se mantienen con vida 7 días después de la emergencia. Las estadísticas internas del SAMUR muestran que la supervivencia a los 7 días es un indicador clave para establecer la calidad global del servicio.

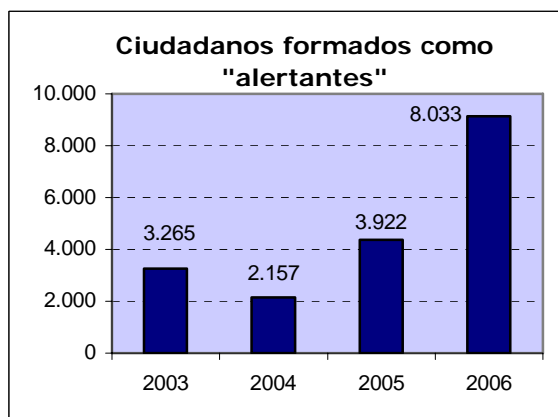
Unidad de medida: porcentaje sobre el total de pacientes críticos.



Calidad percibida del servicio SAMUR-PC

Representa la calidad percibida por los pacientes sobre los servicios prestados por el SAMUR-PC, a partir la "Encuesta de Calidad", estudio descriptivo transversal y longitudinal realizado anualmente a la población atendida por SAMUR-PC en ese año.

Unidad de medida: puntuación 1- 10.



Ciudadanos formados como "alertantes"

Representa el número de personas que han recibido formación en el "Programa Alertante" del SAMUR-PC, que trata de concienciar a la población sobre la importancia de identificar una emergencia y de alertar precozmente sobre ella.

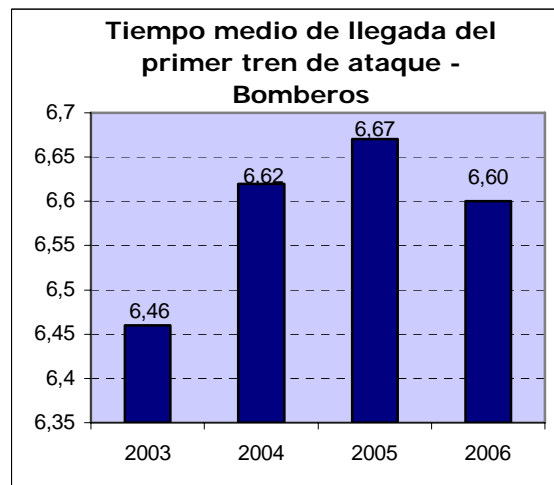
Unidad de medida: número de personas formadas.



Voluntarios de Protección Civil

Representa la proporción de voluntarios respecto a la población del municipio. Se expresa como una tasa por cada 10.000 habitantes, fórmula común de cálculo en las ciudades de nuestro entorno.

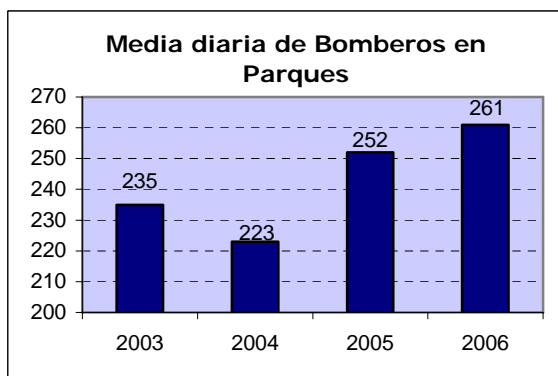
Unidad de medida: ratio voluntarios x 10.000 habitantes.



Tiempo medio de llegada del primer tren de ataque - Bomberos

Expresa el tiempo medio de llegada del primer tren de ataque en intervenciones urgentes (incendios en edificaciones y accidentes) desde la recepción de la llamada hasta el lugar del siniestro.

Unidad de medida: minutos.



Media diaria de Bomberos en Parques

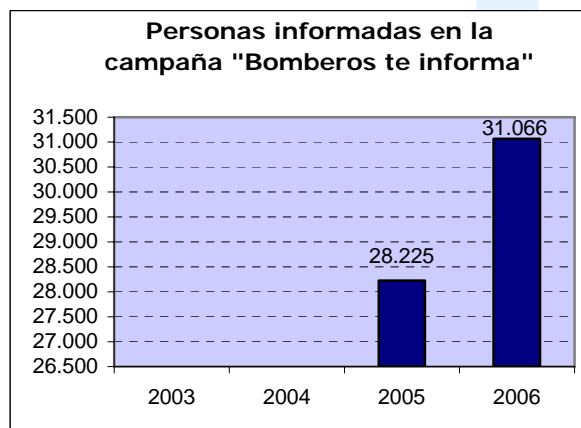
Expresa el número medio diario de bomberos de servicio presentes en los Parques (bomberos destinados en atención directa a siniestro, en apoyo técnico, telefonistas y taller-almacén).

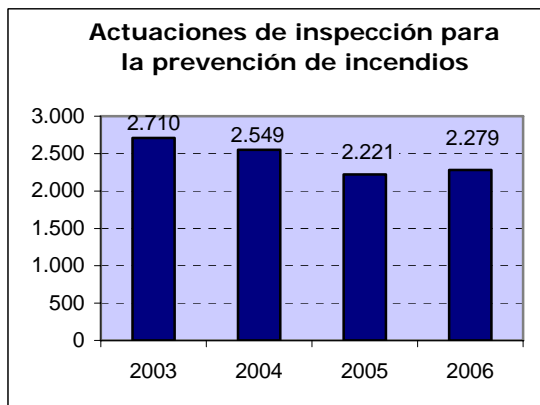
Unidad de medida: número de bomberos.

Personas informadas en la campaña "Bomberos te informa"

Número total de personas que han recibido información de Bomberos bajo el lema "Bomberos te informa".

Unidad de medida: número de personas.





Actuaciones de inspección para la prevención de incendios

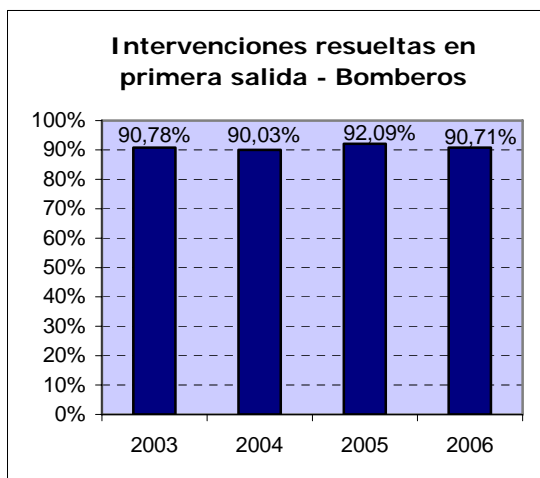
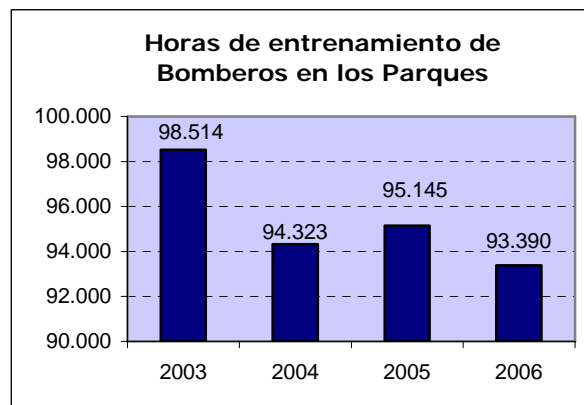
Expresa el volumen de actividad inspectora realizada en materia de prevención de incendios.

Unidad de medida: número de actuaciones.

Horas de entrenamiento de Bomberos en los Parques

Expresa la intensidad del entrenamiento realizado por los efectivos en los Parques para asegurar su capacidad operativa.

Unidad de medida: horas.



Intervenciones resueltas en primera salida - Bomberos

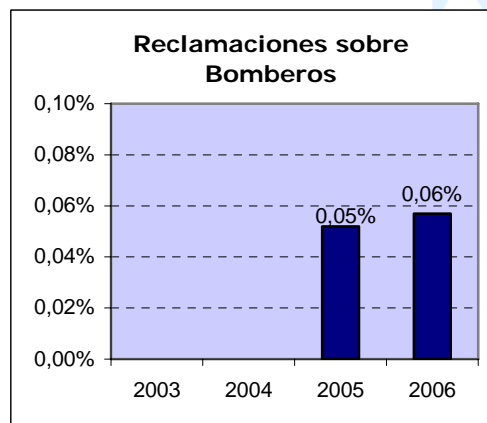
Expresa la eficacia del modelo de respuesta establecido en función del análisis de riesgo.

Unidad de medida: porcentaje sobre el total de intervenciones.

Reclamaciones sobre Bomberos

Expresa la proporción de servicios con los que los usuarios no se han mostrado satisfechos respecto al total de servicios prestados por Bomberos.

Unidad de medida: porcentaje sobre el total de servicios.



3.12.4. Compromisos de Calidad

Concededores de la importancia de los servicios de seguridad y emergencias y de la necesidad de estrechar, aún más si cabe, el vínculo con los ciudadanos, en el Área de Acción "Seguridad y Emergencias" se asume el compromiso institucional de establecer y desarrollar Cartas de Servicios para que se puedan conocer y valorar, a través de compromisos concretos cuantificables, su preocupación por la mejora continua y la máxima eficacia en el desempeño de aquellos.

Así, en 2006 se elaboran la **Carta de Servicios del SAMUR – Protección Civil**, aprobada el 18 de mayo, la **Carta de Servicios de Bomberos**, aprobada el 13 de julio y la **Carta de Servicios de Atención al Menor de la Policía Municipal**, aprobada el 28 de septiembre. Las tres surgen con el propósito de informar a la ciudadanía de Madrid de los servicios de seguridad y emergencias que el Ayuntamiento les ofrece, así como su apuesta por su mejora continua, asumiendo un conjunto de compromisos que pretenden mayores niveles de calidad en su prestación. Con ellas, el Ayuntamiento de Madrid quiere manifestar de forma explícita su compromiso por la calidad y la mejora continua.

Carta de Servicios del SAMUR – Protección Civil

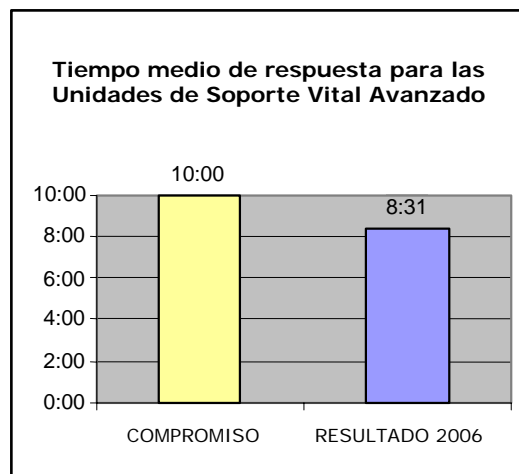
El SAMUR-Protección Civil del Ayuntamiento de Madrid es un servicio de emergencias médicas mixto, compuesto por profesionales y voluntarios, uniformado y jerarquizado.

Asume la responsabilidad de la asistencia sanitaria a las urgencias y emergencias comunes, así como de la organización y atención sanitaria de catástrofes y situaciones de calamidad pública, ocurridas en la vía y locales públicos dentro del ámbito municipal de Madrid y en aquellos casos excepcionales en que su presencia sea necesaria fuera del mismo.

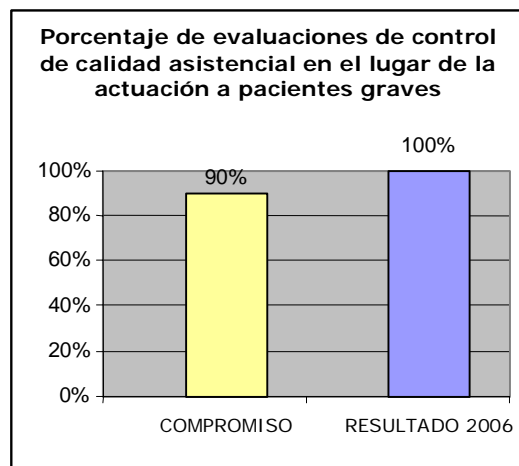
El SAMUR-Protección Civil es un servicio municipal esencial que desarrolla sus funciones consciente de que la capacitación y excelencia profesional, la actualización científica, la disciplina, la solidaridad, la integridad ética y la vocación de servicio a la comunidad son valores que deben ser asumidos en cualquier momento en aras de prestar en el menor tiempo posible una asistencia sanitaria de las más alta calidad a los ciudadanos de Madrid.

Conocedor de la importancia de su cometido el Ayuntamiento de Madrid aprueba la Carta de Servicios de Samur-Protección Civil con el fin de que los ciudadanos puedan conocer los servicios prestados y los niveles de calidad con que se compromete a prestarlos. Estos compromisos y sus indicadores asociados son:

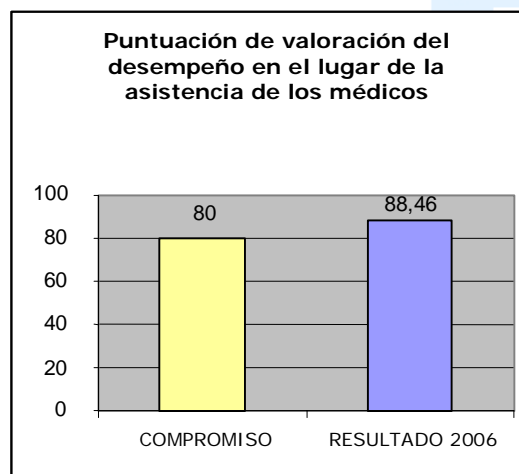
1. Acudir con **rapidez**: el tiempo medio de respuesta para las unidades de Soporte Vital Avanzado será inferior a 10 minutos desde la recepción de la llamada hasta la llegada al lugar.

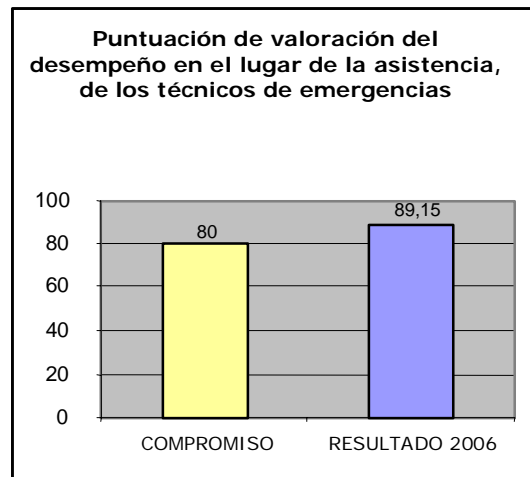
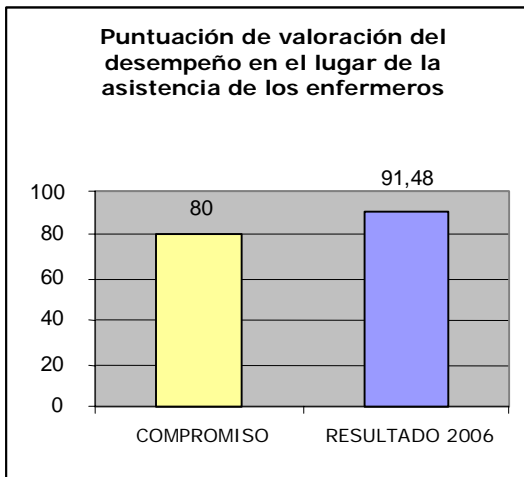


2. Garantizar una **atención profesional de calidad**: se realizará un control de calidad asistencial en el lugar de la actuación, con la presencia de un segundo médico, en, al menos, el 90% de las atenciones a pacientes graves.

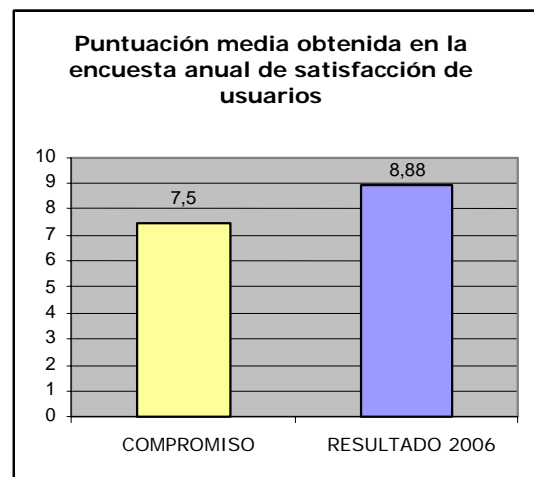


3. Garantizar una atención profesional de calidad: se realizará un control y **valoración del desempeño** in situ de los tres colectivos profesionales intervinientes (médicos, enfermeros y técnicos de emergencias), en base a criterios preestablecidos de calidad, con el objetivo de alcanzar una valoración superior al 80% en cada uno de ellos.





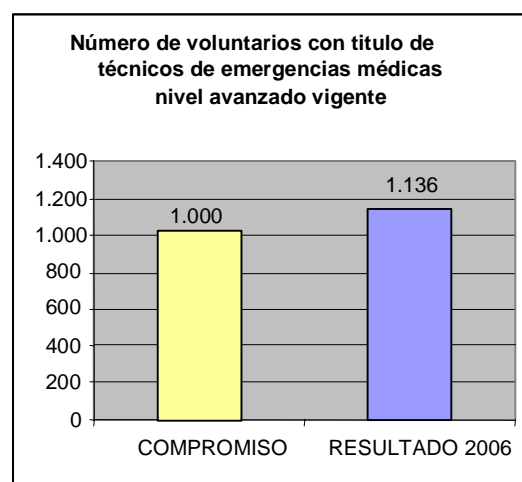
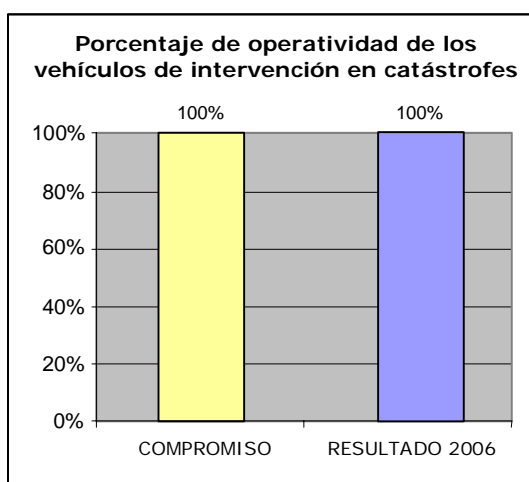
4. Dar un **trato personal y humano**: se intentará conseguir un nivel de puntuación media superior a 7,5 sobre 10 en la encuesta de satisfacción que se realiza a sus usuarios con carácter anual.



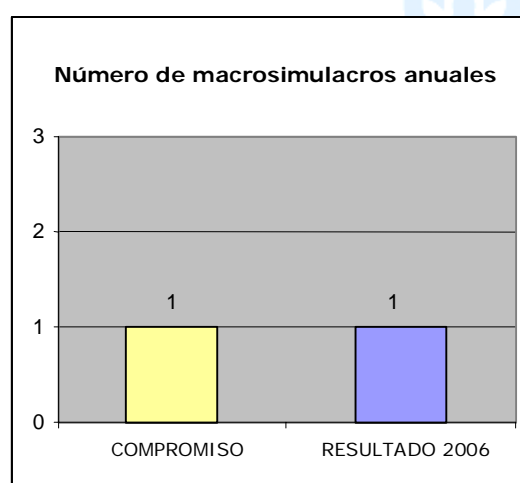
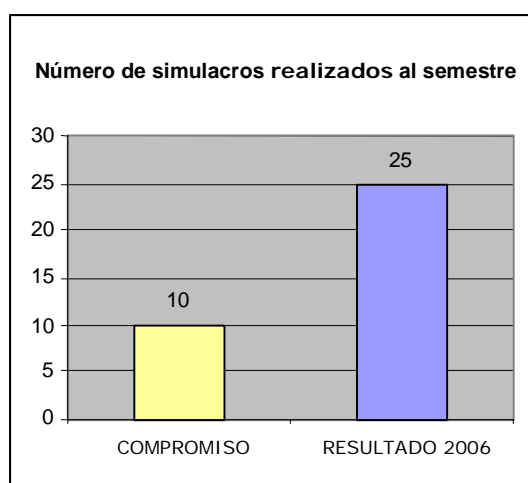
5. Dar un trato personal y humano: se ofrecerá un servicio de apoyo psicológico en el lugar de la actuación para situaciones de especial impacto emocional.



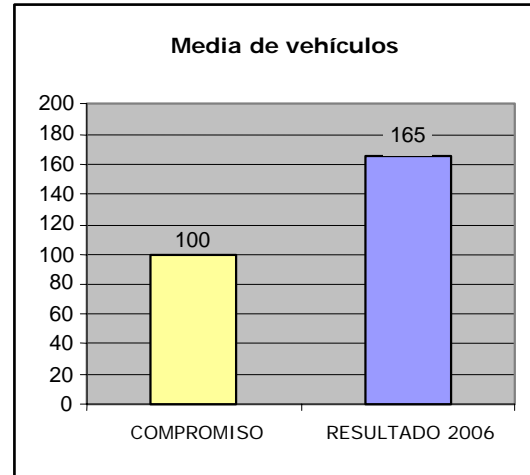
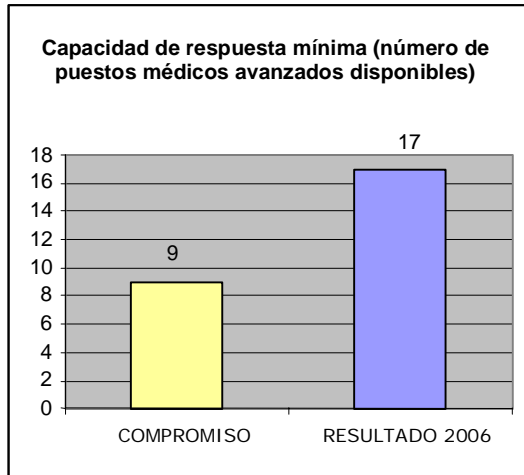
6. Disponer de **medios adecuados**: se mantendrá operativa durante 365 días al año, 24 horas al día, una Columna Sanitaria de atención a catástrofes e incidentes de Riesgo Biológico y Químico, con posibilidad de asistencia simultánea a cuatro focos.



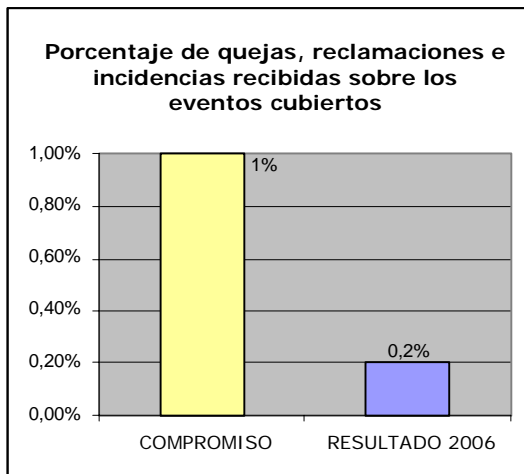
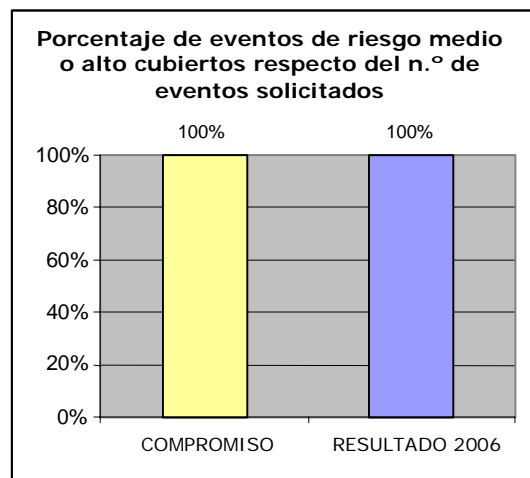
7. Garantizar la **preparación y experiencia de sus efectivos**: se asegurará la coordinación entre servicios de emergencias y la preparación suficiente y permanente del personal y de los recursos disponibles, mediante la realización de, al menos, 10 simulacros de accidentes de múltiples víctimas y catástrofes al semestre, y de un macro-simulacro anual.



8. Disponer de **medios suficientes**: se mantendrá una capacidad de respuesta de hasta 9 Puestos Médicos Avanzados, 100 vehículos sanitarios y 500 efectivos, para hacer frente a estos servicios.

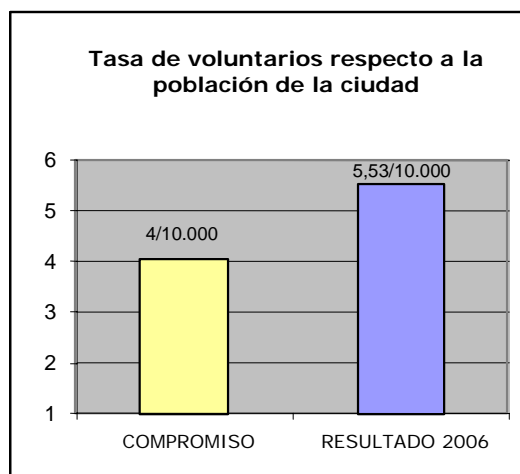


9. Efectuar la **cobertura del 100%** de los eventos que presenten riesgo medio o alto de acuerdo con un estudio detallado y objetivo de cada solicitud.

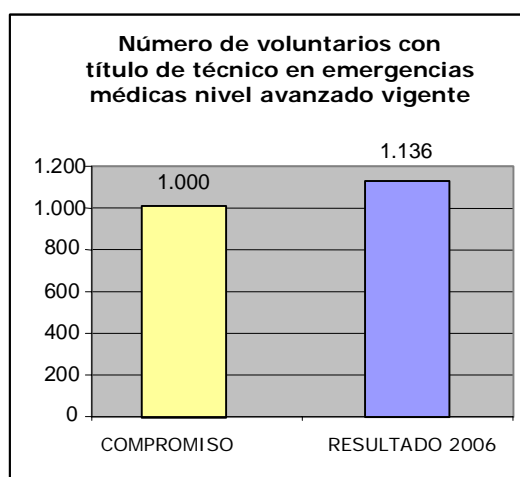


10. Llevar a cabo la cobertura correctamente: se intentará que el **número de quejas, reclamaciones e incidencias** recibidas sobre los servicios realizados sea mínimo, manteniéndolo por debajo del 1% sobre el total de servicios realizados.

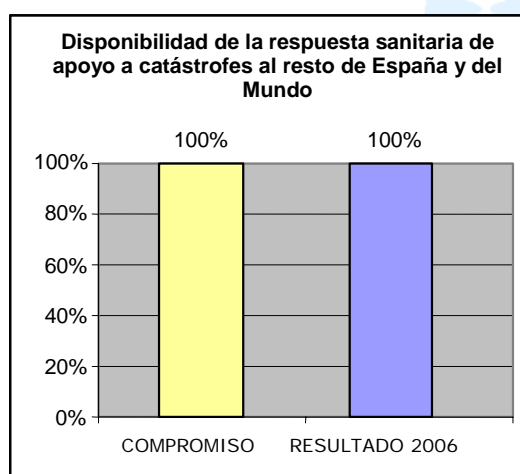
11. Habilitar **recursos suficientes**: se asegurará una tasa mínima de 4 voluntarios por cada 10.000 habitantes, para la asistencia a eventos de riesgo previsible y catástrofes.



12. Facilitar la **formación oportuna**: se mantendrá un mínimo de 1.000 voluntarios con la acreditación oficial de Técnicos de Emergencias Médicas de Nivel Avanzado, proporcionando las horas de formación y reciclaje necesarias.

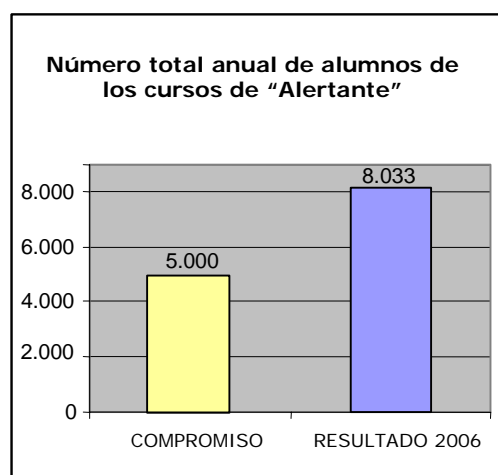
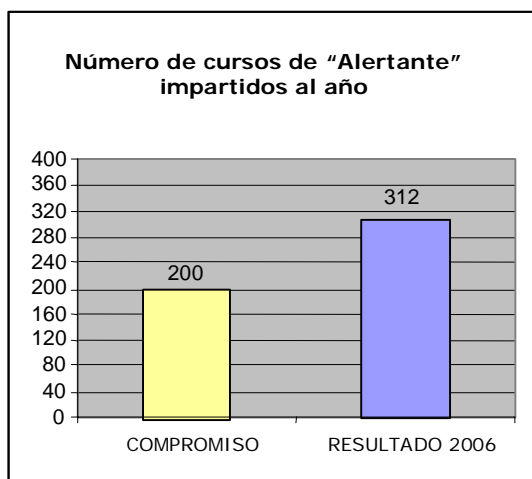


13. Proporcionar una respuesta sanitaria de apoyo ante catástrofes **en el resto de España y del Mundo**: se mantendrá una Unidad de respuesta ante desastres operativa y equipada de al menos 200 voluntarios entre los profesionales del Servicio.

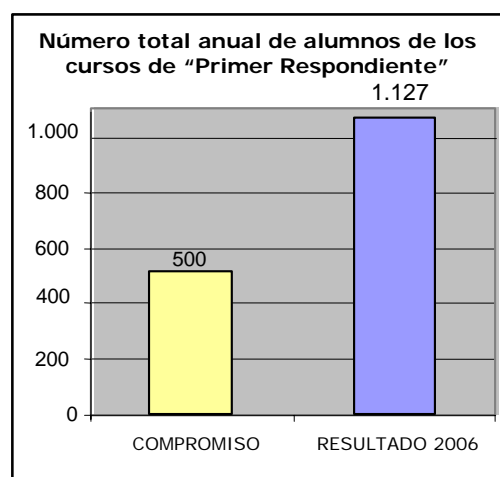
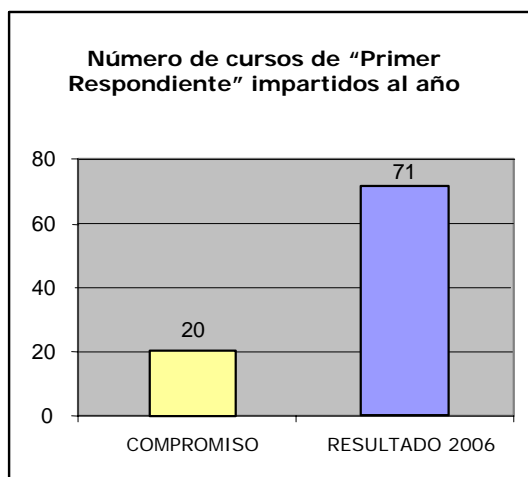


14. Impartir al menos 200 **cursos** de "Alertante" al año, con especial incidencia en menores y jóvenes, para un mínimo de 5.000 alumnos. Están destinados al ciudadano

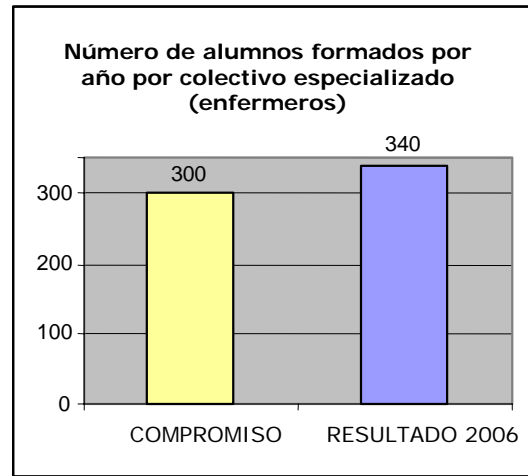
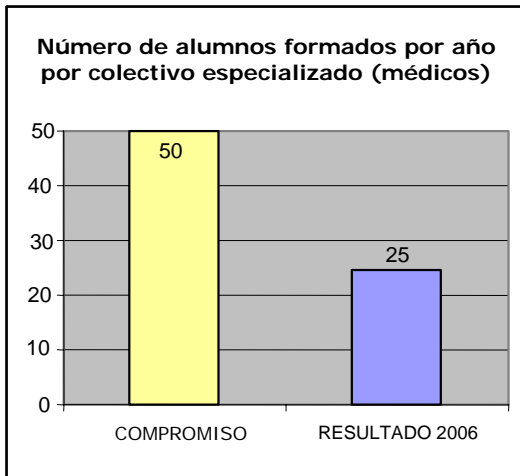
normal (en especial a niños y jóvenes), y versan sobre qué hacer en un primer momento ante una situación de emergencia



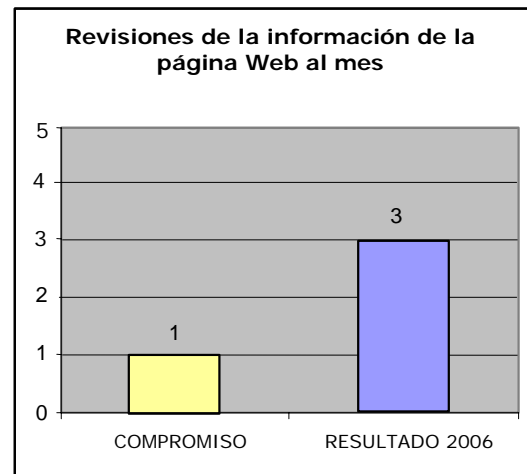
15. Impartir al menos 20 **cursos** de "Primer Respondiente" al año, para un mínimo de 500 alumnos. Están dirigidos a aquellos profesionales de otros servicios que por su condición pueden ser los primeros en tener que hacer frente a situaciones de emergencia.



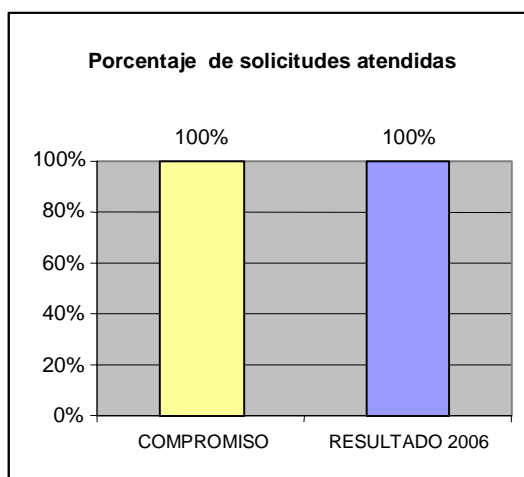
16. Impulsar y mantener los convenios de colaboración y formación especializada de profesionales y estudiantes universitarios pre y postgrado (formación anual de un mínimo de 50 médicos, 300 enfermeros, 500 técnicos de emergencias médicas y 30 psicólogos).



17. Proporcionar información actualizada acerca de todo lo relativo al Servicio a través de su página Web.



18. Posibilitar la realización de visitas al Servicio y de charlas o conferencias para colegios, instituciones, etc.



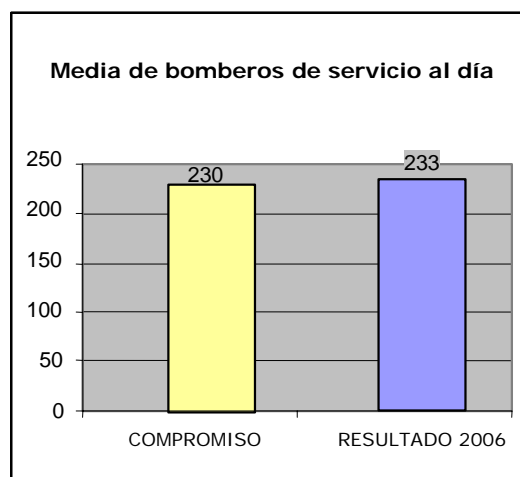
Carta de Servicios de Bomberos

El principal cometido del **Cuerpo de Bomberos del Ayuntamiento de Madrid** es la lucha contra el fuego (extinción de incendios) y el salvamento de personas y bienes en todos los siniestros que se produzcan dentro de su término municipal. Para ello es preciso contar con los recursos humanos y materiales necesarios y, en segundo lugar, que la intervención se realice con rapidez y eficacia una vez que se haya producido el siniestro.

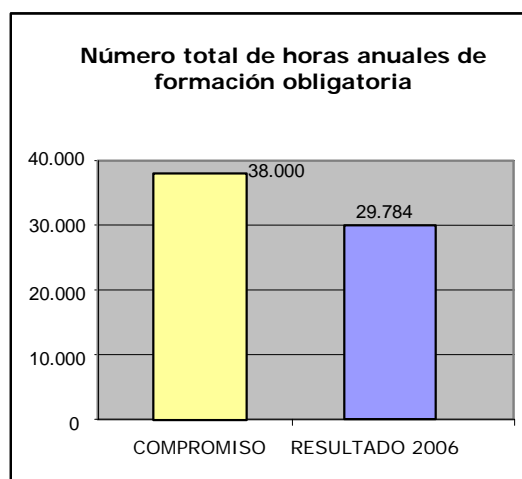
La prevención de incendios es la segunda gran función del Cuerpo de Bomberos. Para ello es necesario ser capaces de prever las situaciones y localizaciones de mayor riesgo para evitar que el incendio pueda producirse, y, si esto no fuera posible, lograr una primera respuesta por parte de los ciudadanos o los profesionales de otros servicios capaz de minimizar o controlar su propagación.

Los **compromisos** de calidad que el Cuerpo de Bomberos aprueba en relación a los servicios que presta son:

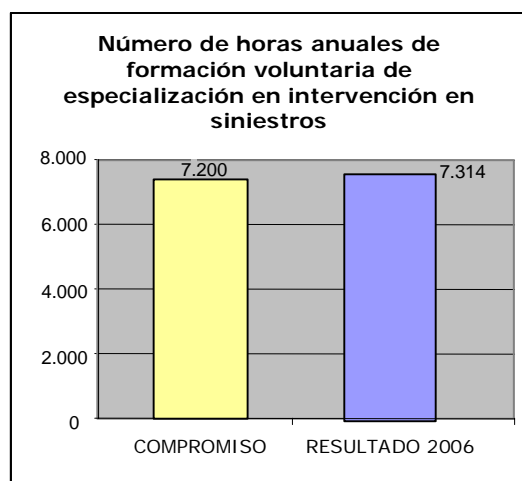
1. Habilitar **medios humanos suficientes**: mantendrá como mínimo una media diaria de 230 efectivos distribuidos en 12 Parques para hacer frente a los siniestros (el indicador mide el personal operativo de extinción, los bomberos destinados en atención directa a siniestro).



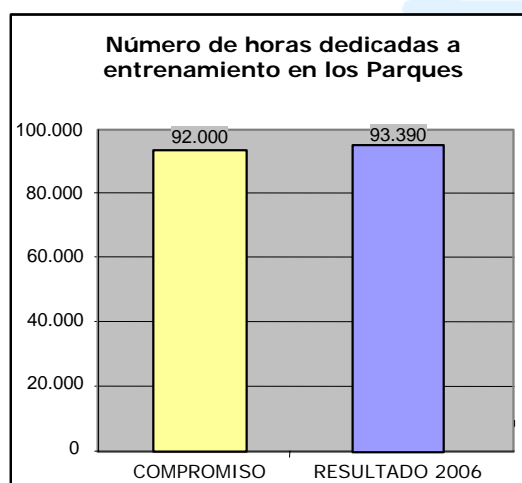
2. Habilitar **medios humanos preparados**: impartirá una media de 38.000 horas anuales de formación de reciclaje obligatoria. El número de horas recibidas es sensiblemente menor al comprometido porque que se ha calculado sobre un número de efectivos menor.



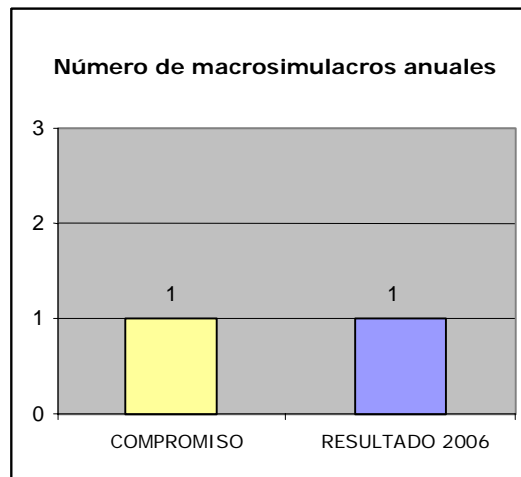
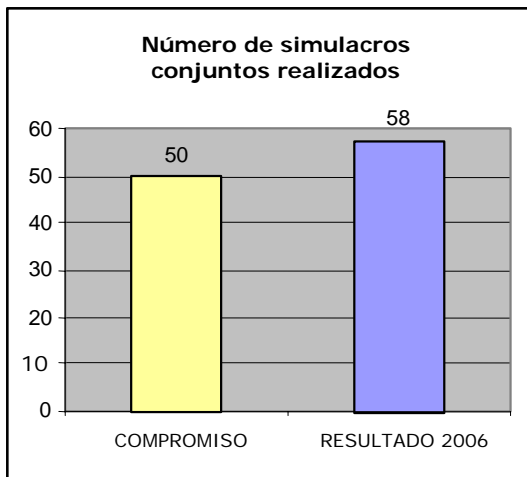
3. Habilitar medios humanos preparados: ofertará anualmente una media de 7.200 horas al año de **formación** voluntaria de especialización en intervención en siniestros (rescate urbano, accidentes de tráfico, fuego en espacios confinados...).



4. Habilitar medios humanos preparados: el personal de intervención durante los periodos de guardia realizará una media de 92.000 horas de maniobras, revisión de callejero e hidrantes y **entrenamiento**, para garantizar su preparación.



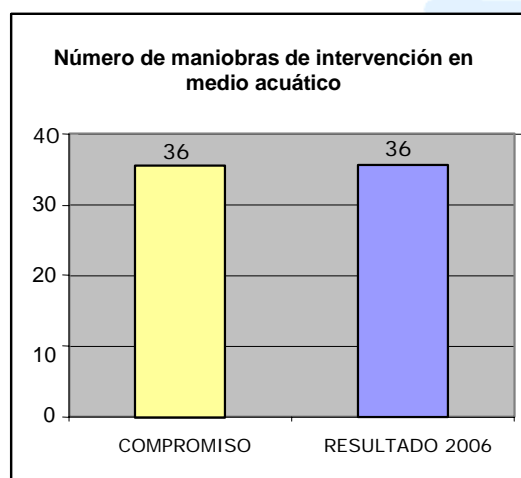
5. Habilitar medios humanos preparados: colaborará con otros servicios en la realización de 50 **simulacros** conjuntos y un macrosimulacro anual.

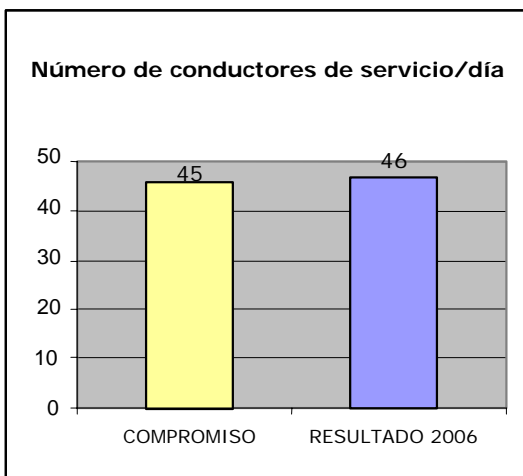


6. Habilitar medios humanos preparados: dispondrá y mantendrá actualizados protocolos específicos para hacer frente a **riesgos especiales** (biológico, químico, desescombro, buceo, etc...), y de coordinación con otros servicios: SAMUR-Protección Civil, Policía, SAMUR Social, Selur, Control de Edificación.

Indicador asociado
Número de protocolos revisados al año para hacer frente a riesgos especiales. Se han revisado todos los procedimientos y fichas de intervención y de material en materia de R.N.B.Q.

7. Habilitar medios humanos preparados: habilitará una unidad especial de rescate subacuático, que realizará un **mínimo** de 3 maniobras mensuales de intervención en medio acuático al objeto de estar permanente preparada. (3 maniobras mensuales = 36 anuales)

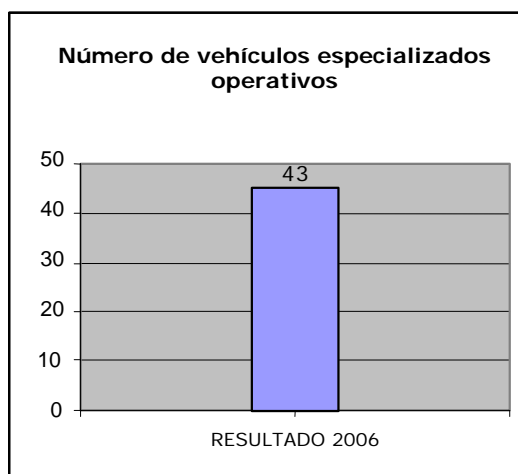




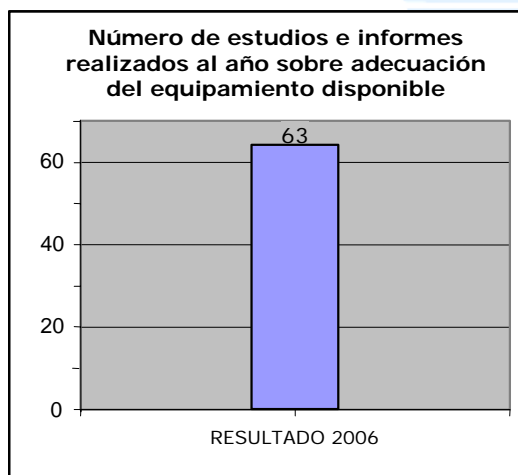
8. Disponer de **medios materiales suficientes**: contará en todo momento con una capacidad operativa simultánea de respuesta media mínima de 45 vehículos de intervención.

9. Disponer de medios materiales suficientes: mantendrá en todo momento un mínimo de 200 vehículos operativos y preparados para la intervención en siniestros si fueran necesarios.

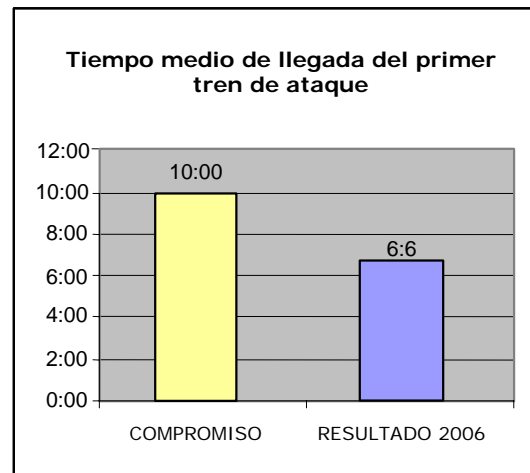
10. Disponer de **medios materiales adecuados**: contará en el parque móvil no solo con vehículos necesarios para la lucha contra incendios y salvamento, sino con **especializados** en todo tipo de posibles incidencias, como riesgo NRBQ, salvamento, desescombro, recuperación fisiológica, consolidación estructural, salvamento acuático etc.



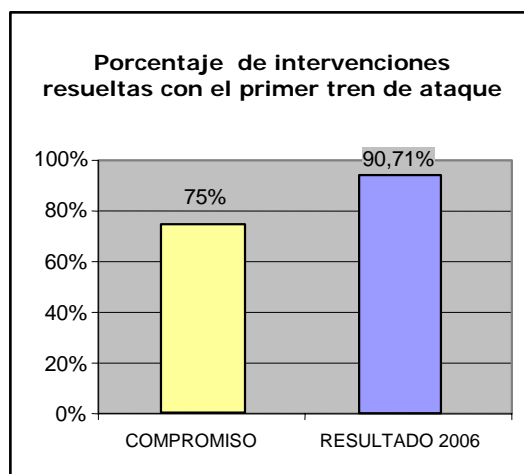
11. Disponer de medios materiales adecuados: se preocupará de disponer de la más **moderna tecnología** a través de una unidad especialmente designada al efecto, que investigue, estudie e informe del equipamiento más adecuado para el ejercicio de sus funciones.



12. Llegar con prontitud: el **tiempo medio de respuesta** en intervenciones urgentes será inferior a diez minutos desde la recepción de la llamada hasta la llegada al lugar cuando se produzca en zona urbana. El tiempo medio de llegada del primer tren de ataque se mide desde la recepción de la llamada en el servicio hasta la llegada al lugar e



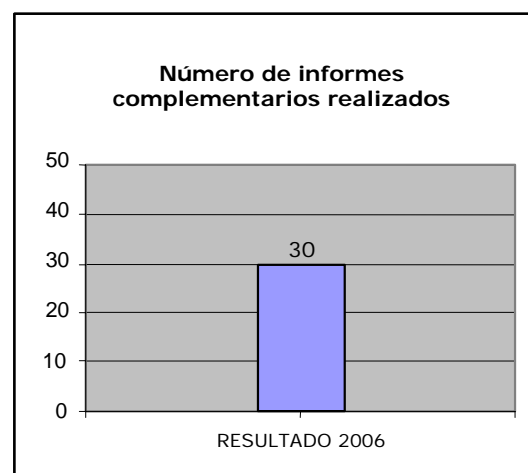
13. Ser **eficiente** en la actuación: el 75 % de las intervenciones se resolverán con el primer tren de ataque enviado, sin necesidad de habilitar posteriores recursos.



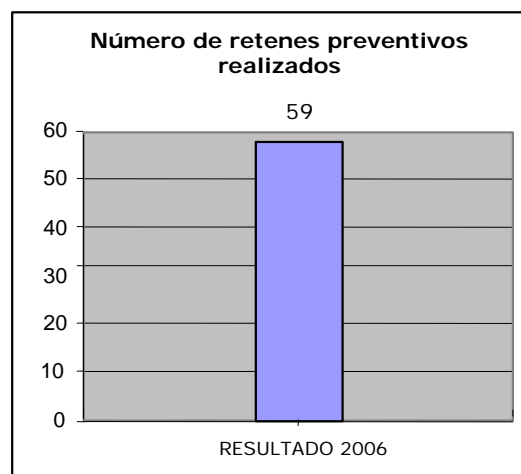
14. Ser eficiente en la actuación: se mantendrá por debajo del 0,5 % el porcentaje de intervenciones en las que se haya producido alguna queja o reclamación.



15. Ser eficiente en la actuación: de todas las intervenciones en siniestros que se califiquen como graves o de especial repercusión social realizará un informe complementario de análisis del suceso y de la actuación realizada. Se han realizado el 100% de los informe considerados.



16. Ser eficiente en la actuación: realizará retenes preventivos en aquellos eventos o acontecimientos que tras su análisis presenten un riesgo previsible grave o alto de incendio. Se han realizado el 100% de los retenes preventivos solicitados.

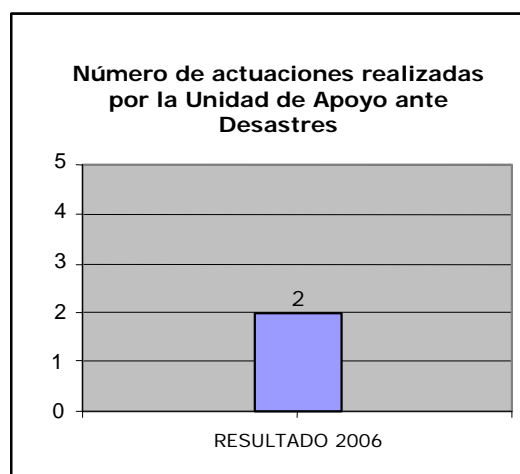


17. Atender correctamente a víctimas y afectados: realizará un asesoramiento posterior en caso de incendios en inmuebles, entregando información por escrito sobre los pasos a seguir una vez este ha sido controlado.

18. Atender correctamente a víctimas y afectados: realizará una encuesta a usuarios del servicio anualmente, en la que procurará obtener un 7,5 sobre 10 en satisfacción por el trato y el servicio prestado.

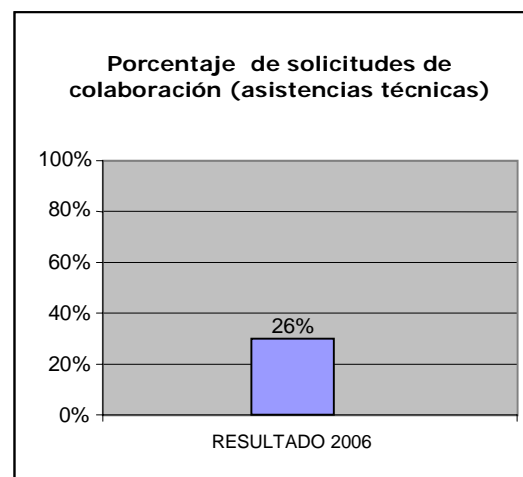
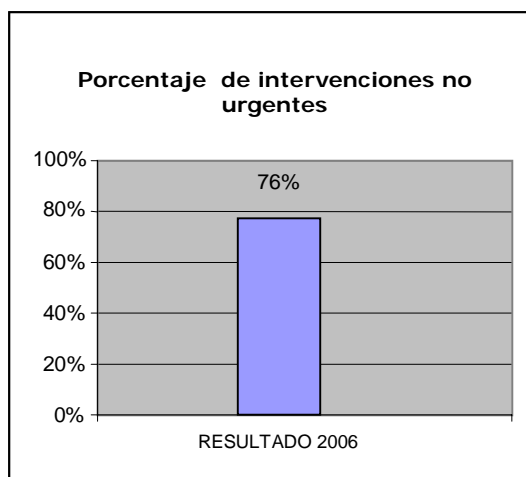
En 2006 la encuesta sobre la satisfacción con la actuación del servicio está en fase de proyecto y por tanto no se tienen resultados, sin embargo, tal como se recoge en el apartado siguiente, en la Encuesta de 2006 sobre Calidad de Vida en la Ciudad y Satisfacción con los Servicios Públicos el servicio de Bomberos es uno de los servicios mejor valorados (86,8%).

19. Atender correctamente a víctimas y afectados: dispondrá de una Unidad de atención ante Desastres para intervenir si fuera necesario en el resto del territorio español o en cualquier lugar del mundo, operativa en menos de 6 horas desde su activación. En ambos casos se ha cumplido el compromiso de activación en menos de 6 horas.

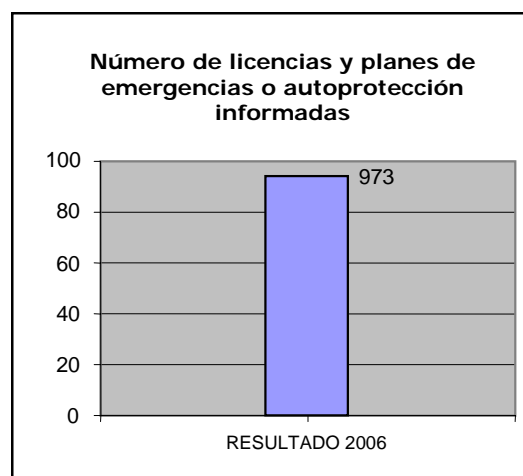


20. Atender correctamente a víctimas y afectados: atenderá a los ciudadanos en todas aquellas **intervenciones no urgentes** que redunden en beneficio de la tranquilidad comunitaria, colaborando igualmente con otros servicios públicos

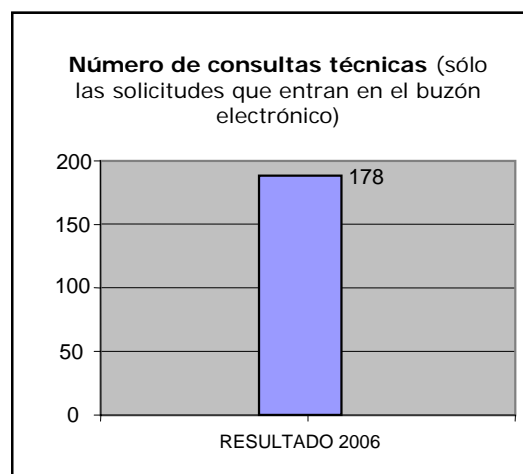
prestándoles la **asistencia técnica** necesaria, de acuerdo con la disponibilidad y adecuación de los recursos, así como la urgencia y gravedad del caso. Atendidas el 100% de las solicitudes.



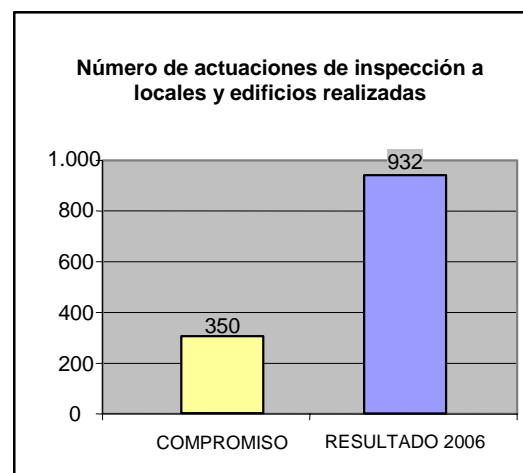
21. Supervisar el cumplimiento de la normativa sobre prevención de incendios: informará, a solicitud de los órganos competentes y de acuerdo con la normativa vigente, las licencias urbanísticas así como los planes de emergencia o autoprotección para corroborar que cumplen con la regulación en la materia, realizando en su caso las visitas de control o asistencia que fueran necesarias. Informadas el 100% de las solicitudes.



22. Supervisar el cumplimiento de la normativa sobre prevención de incendios: dispondrá de un servicio de información y atención al público donde los ciudadanos y empresas puedan realizar consultas técnicas escritas y presenciales sobre la materia.



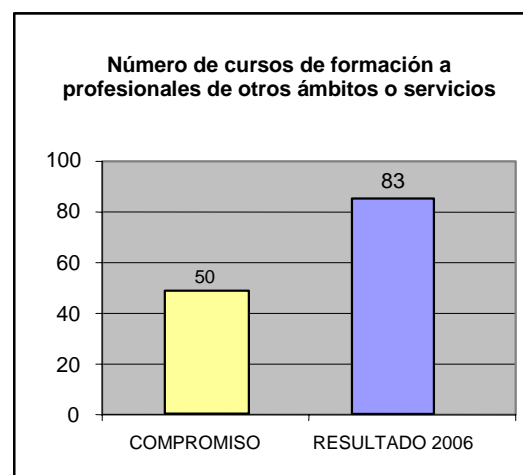
23. Supervisar el cumplimiento de la normativa sobre prevención de incendios: realizará 350 actuaciones de inspección anuales a locales y edificios para comprobar el cumplimiento de la normativa vigente, aplicando las sanciones y clausuras que fueran pertinentes, con especial incidencia en aquellas áreas especialmente delicadas.



24. Asesorar en caso de inexistencia de normativa: asesorará a entidades, empresas y particulares en aquellas situaciones que por su novedad o especificidad no disponen de normativa de aplicación, en el 100 % de los casos en que exista un interés social.

Se emitieron el 100% de los estudios de asesoramiento solicitados, entre los que destacan los relativos a los túneles de la calle 30, a los nuevos túneles urbanos y a las torres de la Plaza de Castilla.

25. Formar a profesionales de otros servicios: realizará un mínimo de 50 cursos a profesionales de otros ámbitos o servicios a través del departamento de formación de la Subdirección General de Bomberos.

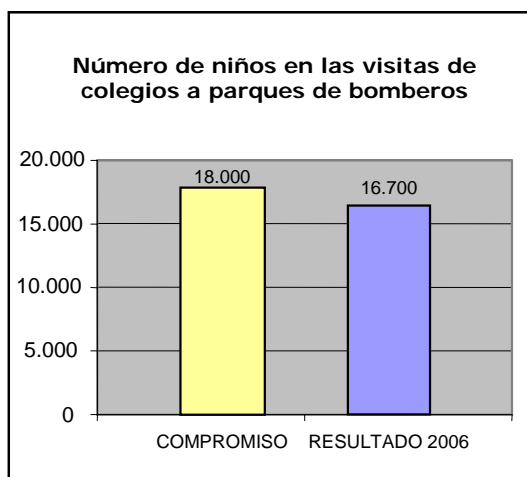


26. Informar a los ciudadanos: llevará a cabo la campaña 'bomberos ¡te informa!', encaminada a proporcionar tanto conocimientos preventivos como de técnicas de autoprotección; realizada en 6 idiomas y dirigida prioritariamente a colectivos de especial riesgo (60 colegios/10.000 alumnos; 40 centros de mayores/3.000 asistentes; asociaciones de vecinos -comunidades, mediadores-; asociaciones de inmigrantes; asociaciones profesionales o de comerciantes).

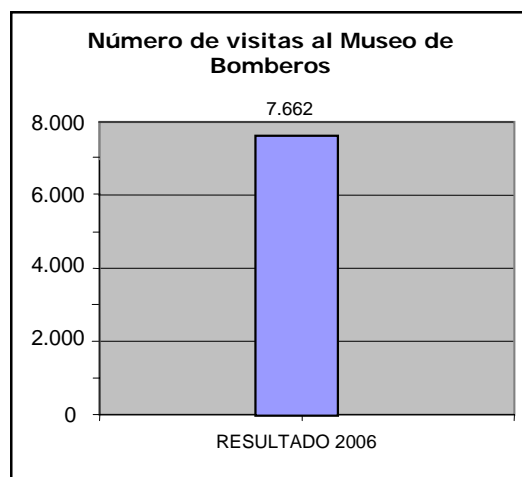
La campaña "bomberos te informa!", como tal y con las características antedichas, se lanzó a finales del 2006. Actividades divulgativas de bomberos bajo el lema "bomberos te informa" ya existían con anterioridad.

No existen datos para el indicador establecido para este compromiso (número de folletos repartidos de la campaña "bomberos te informa").

27. Informar a los ciudadanos: facilitará al menos 500 visitas de colegios a parques de bomberos para unos 18.000 niños.

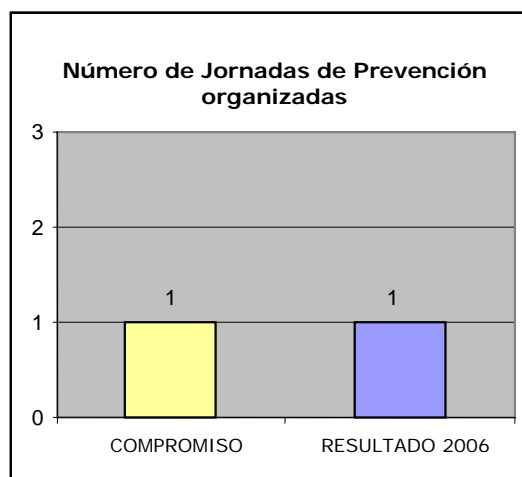


28. Informar a los ciudadanos: conservará abierto al público el museo de bomberos, con actividades divulgativas similares.



29. Informar a los ciudadanos: mantendrá información actualizada sobre el servicio y las campañas en la página Web municipal.

30. Informar a los ciudadanos: organizará una Jornada de prevención con carácter anual.



Carta de Servicios de Atención al Menor de la Policía Municipal

La infancia y la adolescencia son considerados un sector de la población que merece una especial atención para garantizar y facilitar su adecuado desarrollo y que ha de culminar en la formación de hombres y mujeres que partiendo de sus condiciones individuales, se comprometan en el mayor grado posible con los valores fundamentales de libertad, justicia e igualdad, pilares de la convivencia social.

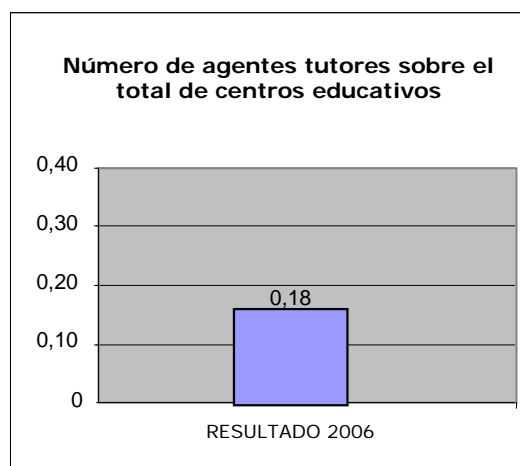
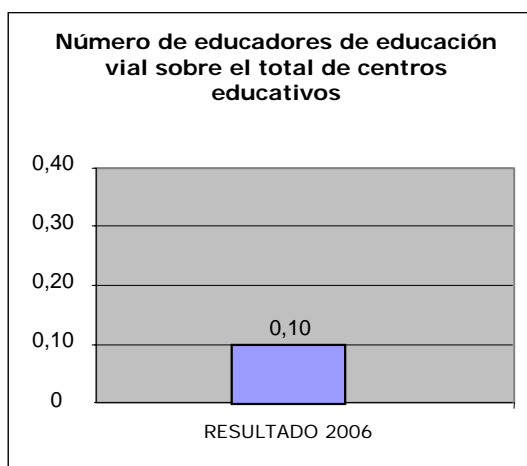
El Ayuntamiento de Madrid tiene, en relación con el menor y entre otras, la misión de facilitar y proteger el bienestar de los menores. En este sentido, la aportación del Cuerpo de Policía Municipal se materializa en la prestación de cuatro áreas de **servicios** adaptados y adecuados a las necesidades y problemáticas de los menores: educar para la convivencia; prevenir y vigilar las situaciones de riesgo y/o conflicto en las que se encuentre el menor; responder policialmente a situaciones de riesgo y/o conflicto del menor; asesorar y ofrecer apoyo técnico a las diferentes organizaciones competentes en materia del menor

Los **compromisos** de calidad aprobados a través de su **Carta de Servicios** relativos a los servicios de Atención al Menor de la Policía Municipal de Madrid, así como sus indicadores asociados se recogen a continuación (como la Carta se aprobó el 27 de septiembre de 2006, no se dispone de datos de algunos indicadores):

1. Poner en contacto con los menores **policías especializados y con formación** específica en menores, permanentemente actualizados.

Indicadores asociados
Número de horas de formación sobre el total de número de agentes de apoyo a la comunidad educativa.
Número de boletines de actualización permanente editados /año.

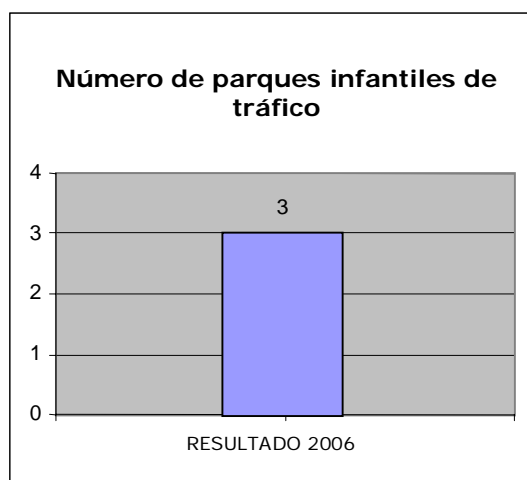
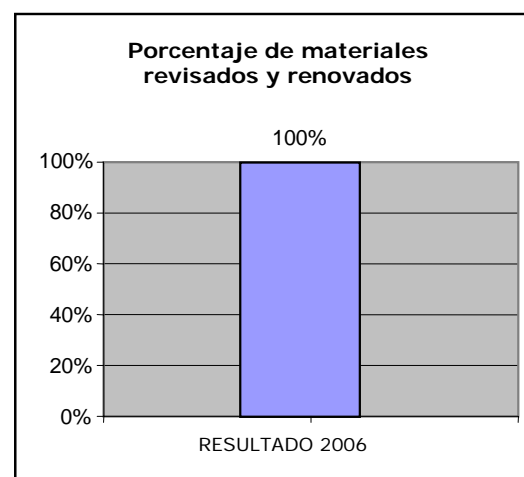
2. Ajustar la **plantilla** de monitores de educación vial y agentes tutores para dar cobertura a todos los colegios. (Número de Colegios: 692. Número de educadores de educación vial: 67. Número de agentes tutores: 124)



3. Adecuar **salas y vehículos** para custodiar, proteger y atender las necesidades de los menores.

Indicadores asociados
Porcentaje de locales de Policía Municipal con salas adecuadas.
Número de coches adecuados por Distrito.

4. Actualizar anualmente los **materiales** (cuadernillos, marionetas, folletos, programas informáticos, web, etc.) utilizados en la educación vial.



5. Disponer en el año 2010 de 4 parques infantiles de tráfico (fijo y móviles).

6. Realizar estudios sobre la problemática de los menores.



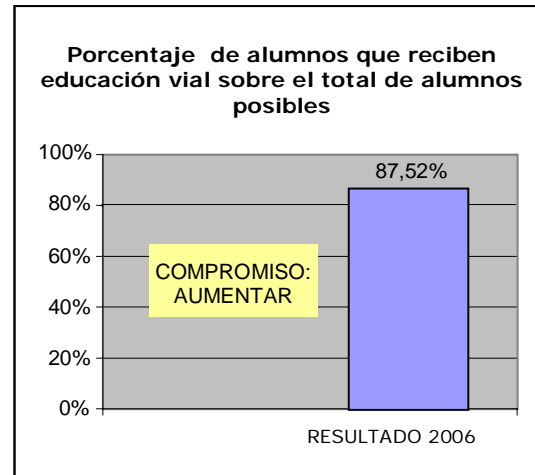
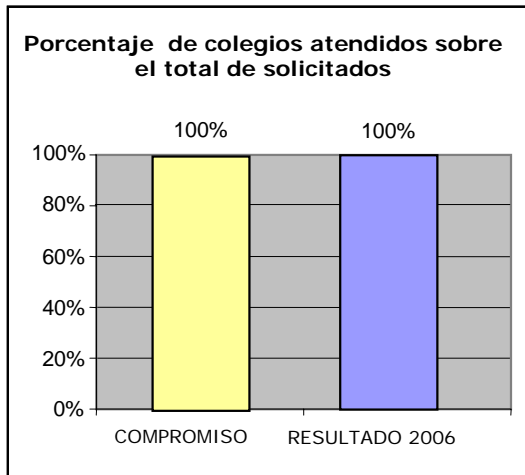
7. Revisar y adaptar los protocolos de trabajo a las demandas ciudadanas y promover la firma de protocolos de coordinación con instituciones que participan en intervenciones de menores.

Indicadores asociados
Número de protocolos revisados y actualizados.
Número de protocolos firmados con otras Instituciones.

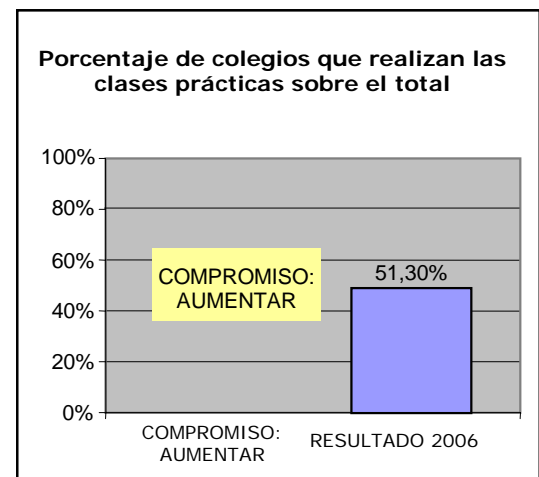
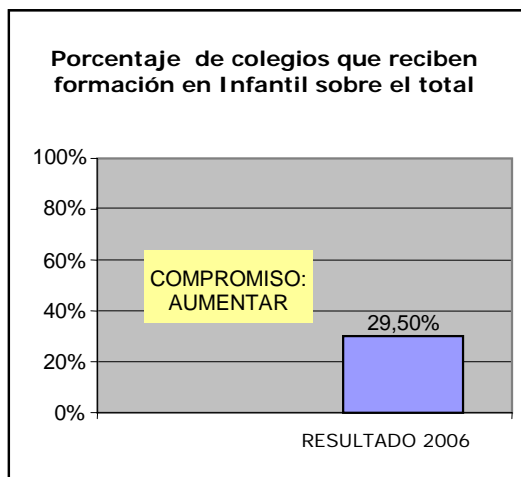
8. Prestar el servicio buscando la satisfacción de los ciudadanos.

Indicadores asociados
Grado de satisfacción de los ciudadanos con Policía Municipal de Madrid en relación con la actuación policial en menores (Encuesta Anual de Seguridad). Compromiso: mejorar. Resultado 2006: 5,1
Grado de satisfacción de los ciudadanos con Policía Municipal de Madrid en relación con la actuación policial en menores (Juntas Locales de Seguridad). Compromiso: mejorar. Resultado 2006: valoración positiva

9. Acompañar de forma continua en su etapa educativa de formación en educación vial a todos los menores de Madrid impartiendo un total de 14 horas lectivas de clase en los cursos 1º, 3º y 5º de primaria, 2º de la ESO y 1º de bachillerato.



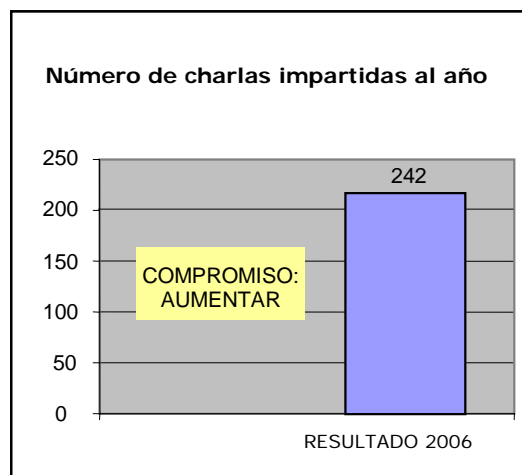
10. **Aumentar** el número de alumnos de 3º infantil que acceden a clases teóricas, así como los de alumnos de 6º que acceden a clases prácticas.



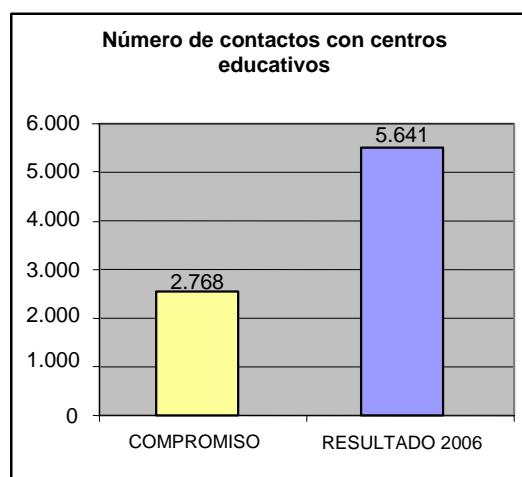
11. Realizar el servicio de educación vial de forma **satisfactoria** para alumnos, padres y directores de Centros Escolares.

Indicadores asociados
Grado de satisfacción obtenido en las encuestas. Compromiso: aumentar. Resultado 2006: satisfactorio

12. **Aumentar** la información sobre la atención que la Policía Municipal presta a los menores y el conocimiento de los riesgos a los que se pueden enfrentar los mismos, tanto por parte de AMPAS, claustros y menores mediante charlas-conferencias.

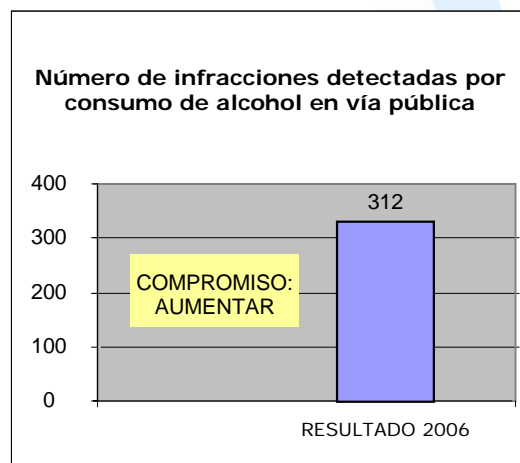
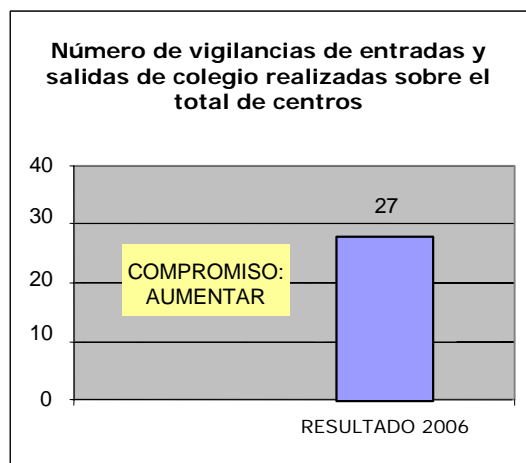


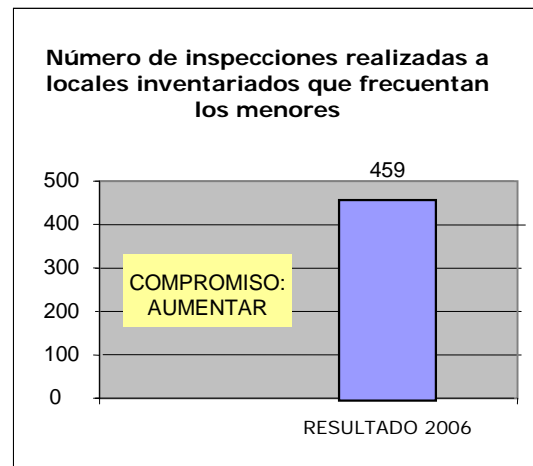
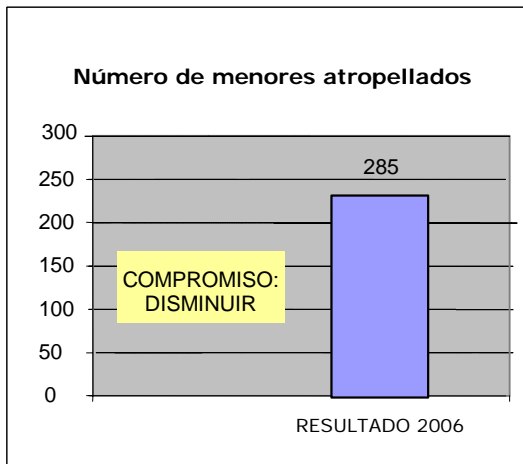
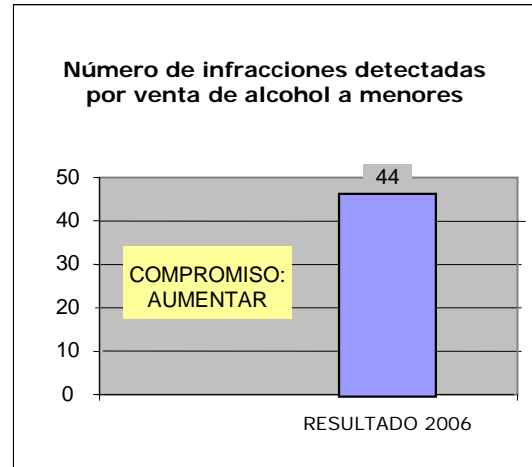
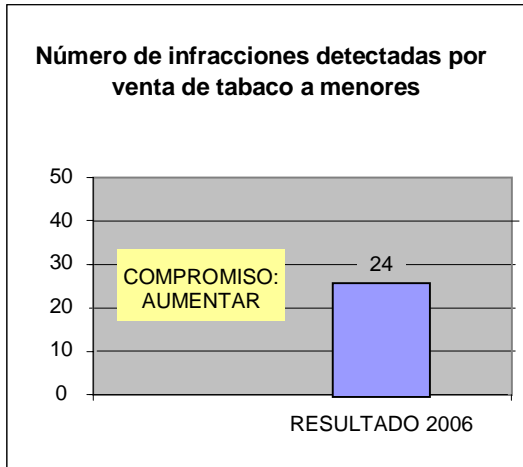
13. Contactar al menor **una vez al trimestre** con el 100% de los centros educativos (692) interesándose por la problemática del mismo (menores con problemas de adaptación, solicitudes de modificación de señalización en las proximidades del centro, oferta de charlas sobre prevención del consumo de drogas y otros estupefaciente, medidas de autoprotección ante posibles hurtos, etc.).



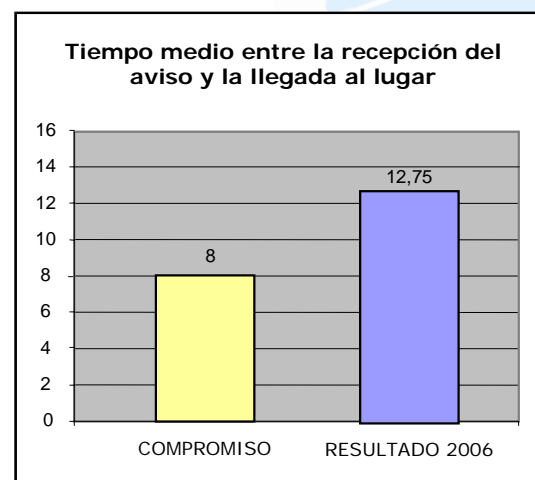
COMPROMISO: contactar una vez al trimestre. Número de centros escolares 692 x 4 trimestres = 2.768 contactos.

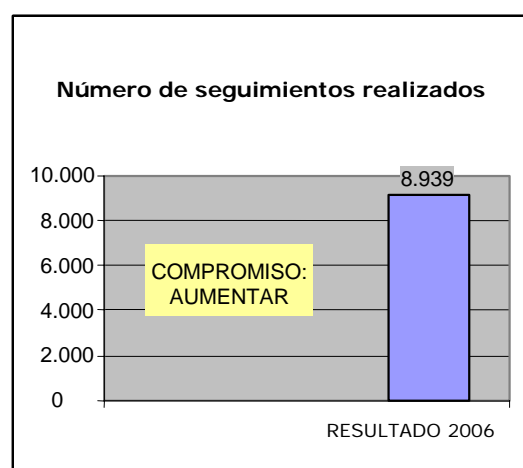
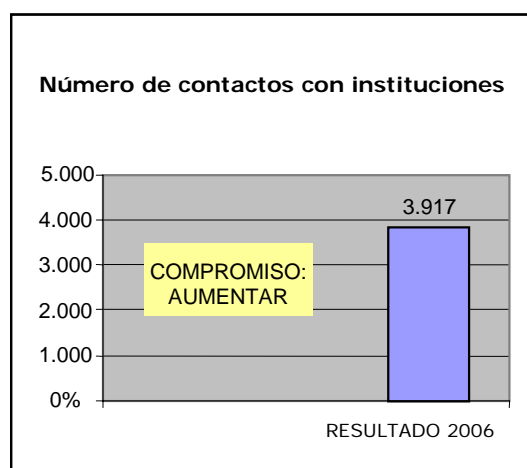
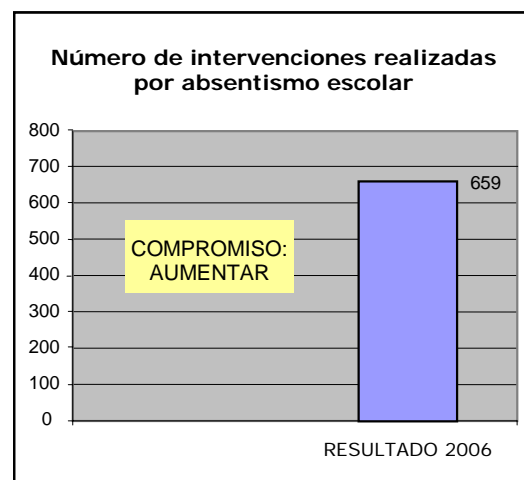
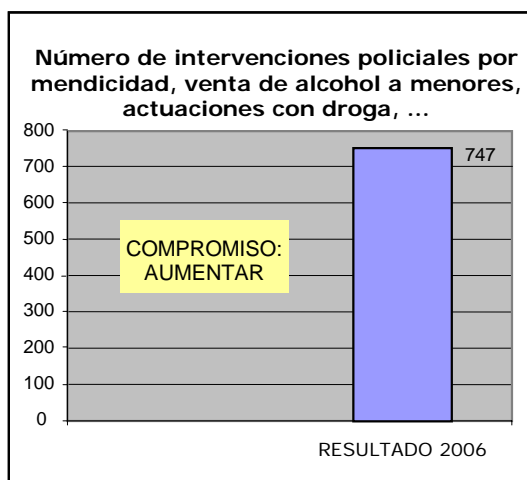
14. Vigilar entradas y salidas de colegios, recreos y realizar patrullaje preventivo en las zonas de riesgo (parques, zonas de ocio y alrededores de colegios) y garantizar que los locales comerciales que frecuentan los menores cumplen con la legislación vigente.



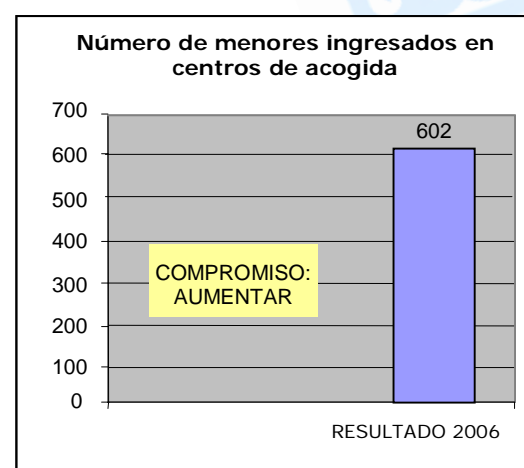


15. Acudir en **8 minutos** o menos al lugar requerido y dar respuesta a todos los requerimientos sobre menores, activando si fuese necesario a otras instituciones y realizando el correspondiente seguimiento.





16. Elaborar, en las situaciones necesarias, expedientes o informes para la autoridad judicial, Defensor del Menor o instituciones de protección.



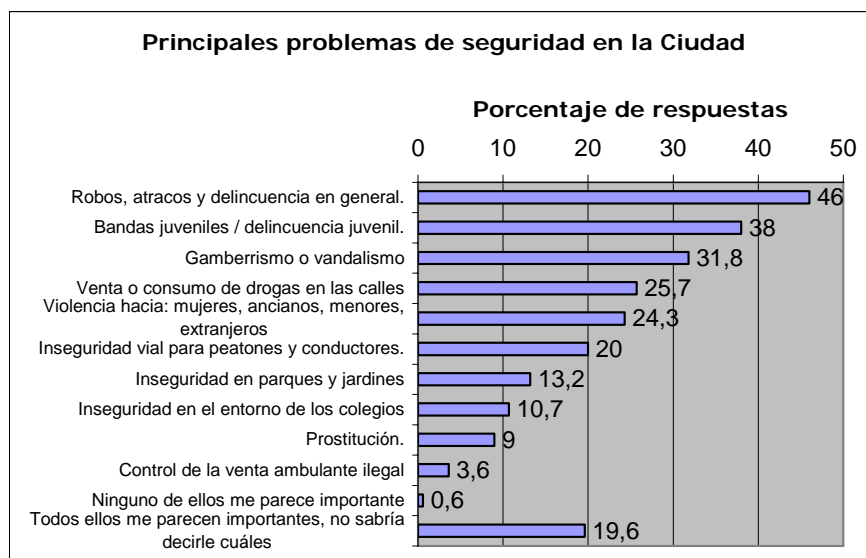
17. **Compartir el aprendizaje** de la Policía Municipal entre las organizaciones competentes en materia del menor y asesorar a las que así lo soliciten. No se dispone

de datos para el indicador establecido para medir este compromiso: número de asesorías realizadas.

4.13.5. Opinión de la ciudadanía

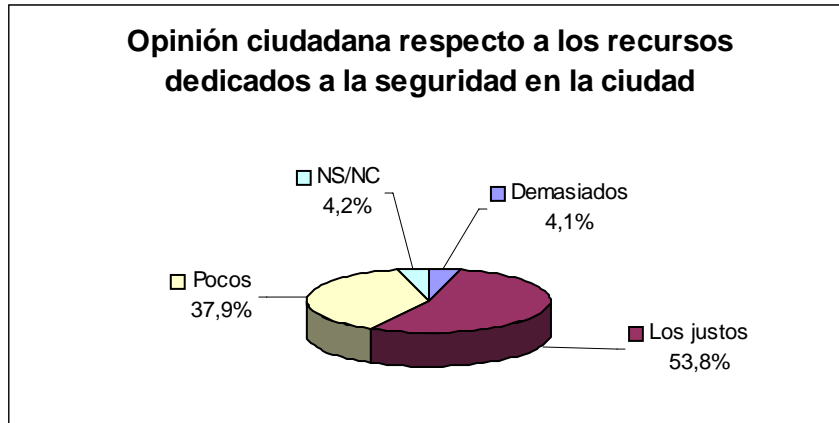
Las demandas y expectativas de los ciudadanos, así como su grado de satisfacción respecto a los servicios que el Ayuntamiento de Madrid provee en relación con el Área de Acción "Seguridad y Emergencias", se encuentran reflejadas en la **Encuesta sobre Calidad de Vida en la Ciudad y Satisfacción con los Servicios Públicos** llevada a cabo por primera vez en 2006.

Esta encuesta pone de manifiesto que la Seguridad constituye el tercer problema en orden de importancia en Madrid para los ciudadanos. Los problemas de seguridad que con más frecuencia han mencionado los entrevistados son los siguientes: Robos, atracos y delincuencia en general (46%), bandas juveniles y delincuencia juvenil (38%), gamberrismo o vandalismo (31,8%), venta o consumo de drogas en las calles (25,7%). La gráfica que aparece a continuación muestra la distribución de las respuestas respecto a la identificación de los principales problemas de la ciudad relacionados con la seguridad.

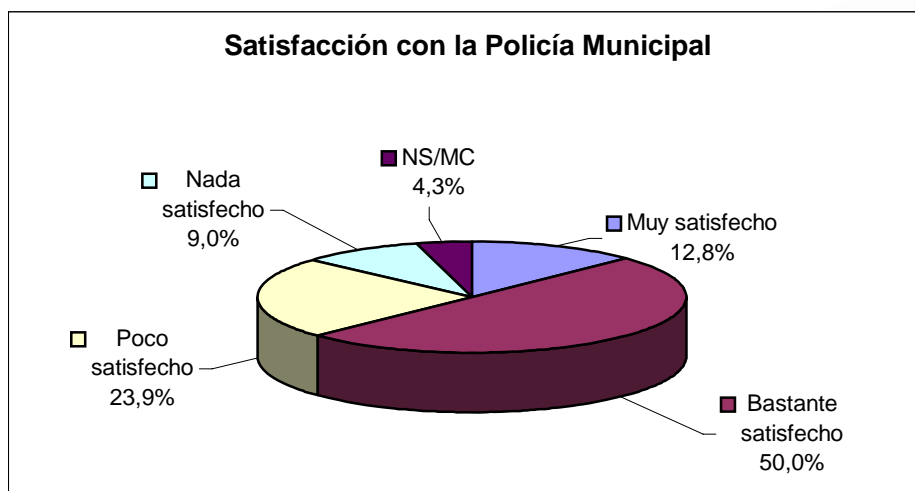


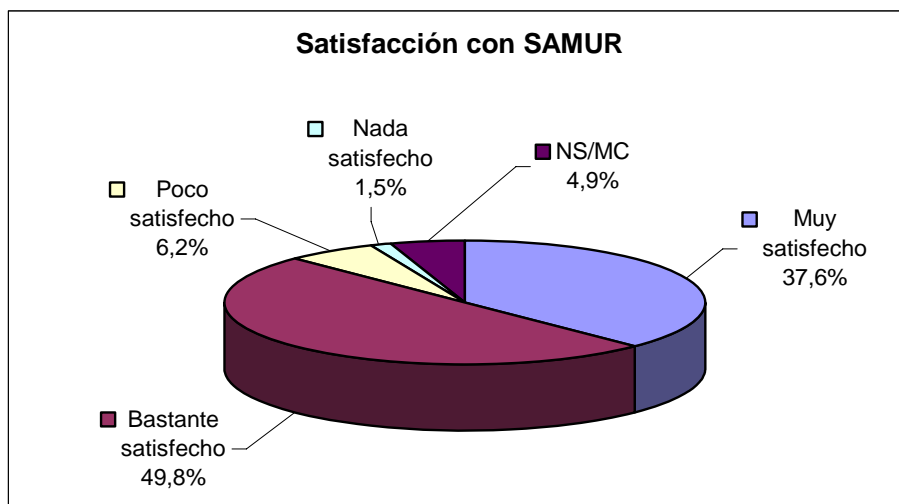
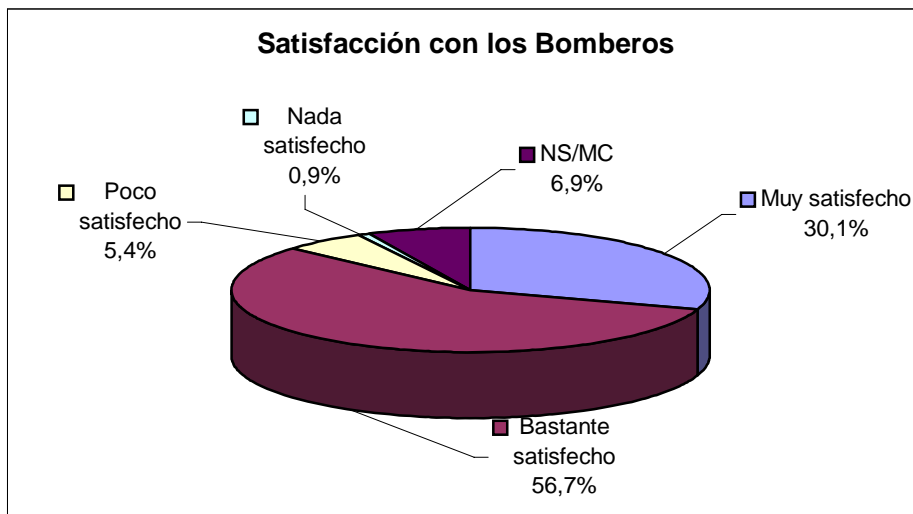
En cuanto a las preferencias de gasto, el 53,8% de los entrevistados considera que los recursos que se dedican a la seguridad en la ciudad son los justos, frente al 4,1% que

considera que se dedican demasiados recursos o el 37,9% que opinan que se dedican pocos recursos.

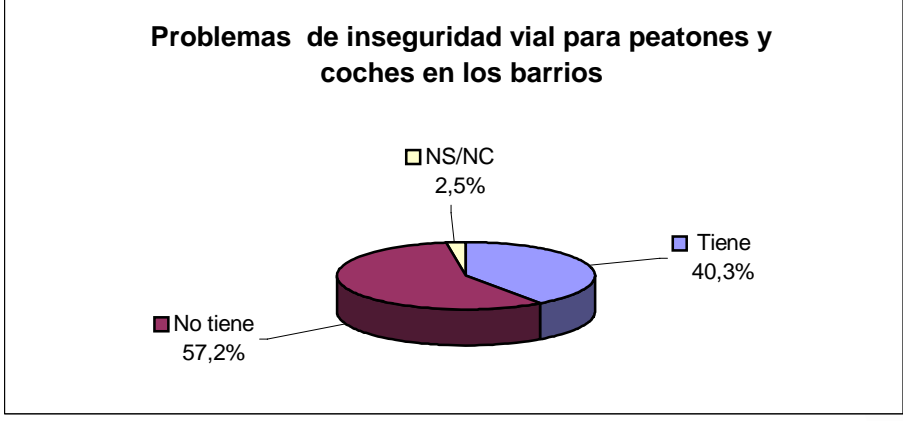
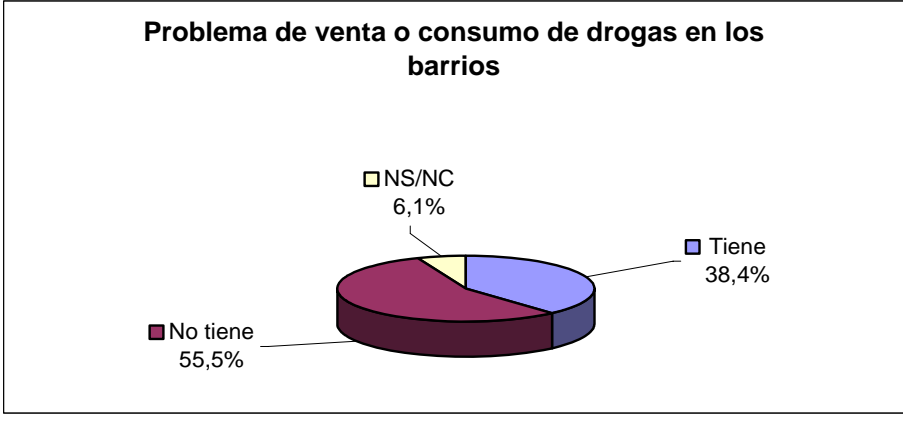
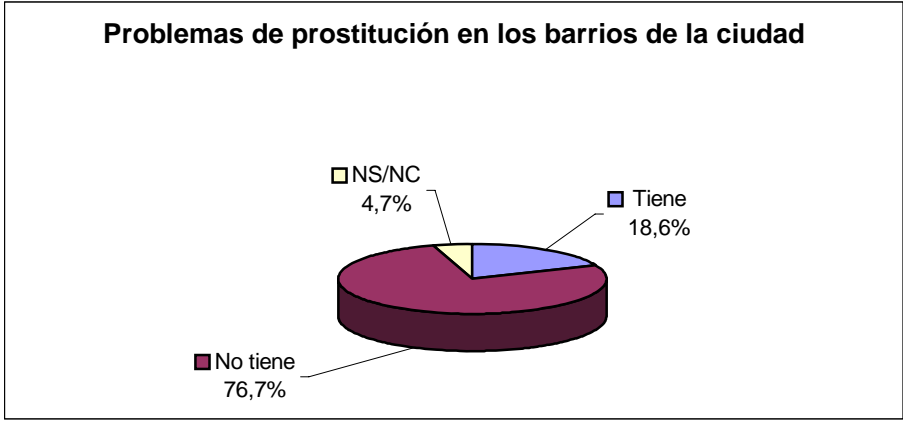


Asimismo, es de destacar que la valoración del funcionamiento de los Servicios de Seguridad y Emergencias es muy positiva, ya que el porcentaje de los encuestados que se muestran bastante o muy satisfechos con el servicio de SAMUR-Protección Civil alcanza el 87,4%, con el de Bomberos se sitúa en el 86,8%, y en el caso de Policía Municipal supone un 62,8%, como puede apreciarse en las gráficas que se presentan a continuación.

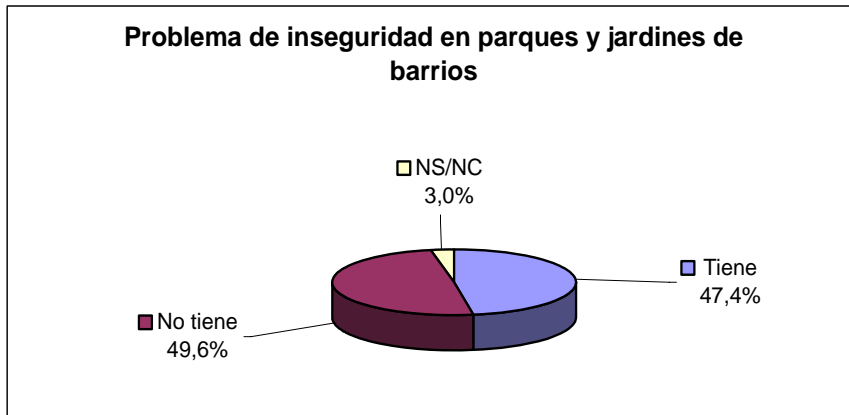




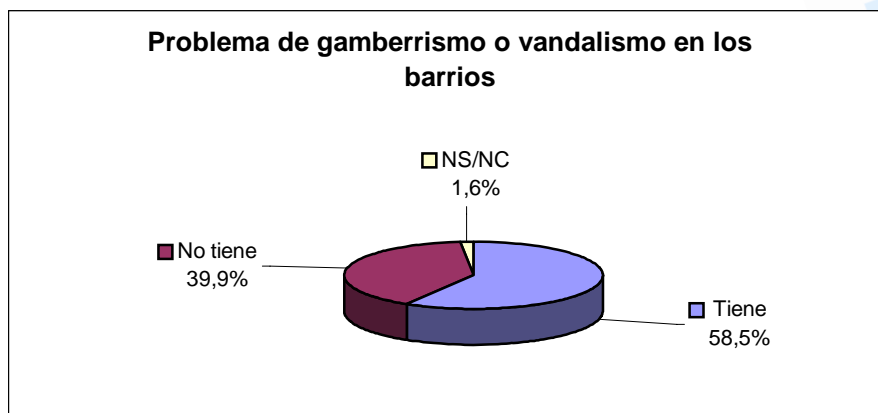
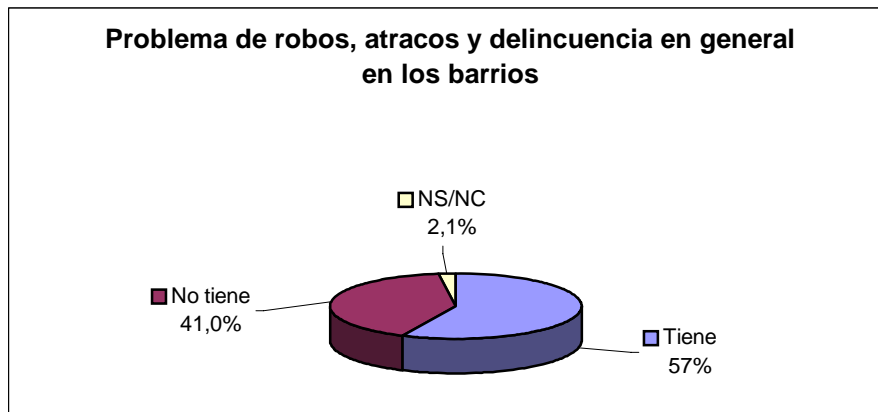
Entrando a valorar los aspectos de seguridad de los barrios en los que residen los entrevistados, la **Encuesta sobre la Calidad de Vida y Satisfacción de los Servicios Públicos** de 2006 ha permitido conocer que, tal y como se muestran en la gráficas que se presentan a continuación, el saldo es positivo en los problemas de prostitución, venta y consumo de drogas en la calle e inseguridad vial para peatones y coches, encontrándose un mayor porcentaje de entrevistados que opinan que en su barrio no tienen este tipo de problemas que los que opinan que si que los tienen.



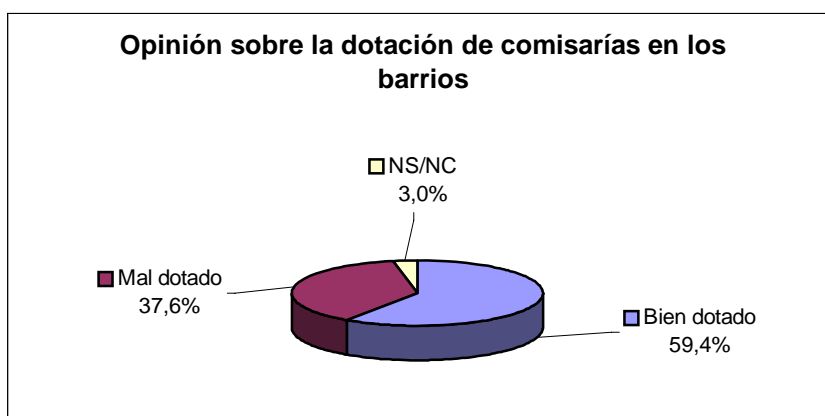
En una posición intermedia se encuentra la valoración de problemas de inseguridad en parques y jardines, con un saldo positivo sólo de 2,1 puntos, al ser el 47,7% los que opinan que en sus barrios existe este problema frente al 49,6% que opinan que no lo tienen.



Finalmente con un saldo negativo de $-15,9$ puntos encontramos los robos y delincuencia en general y con un saldo de $-18,6$ los problemas de gamberrismo y vandalismo.



En cuanto a la dotación de comisarías en los barrios la **Encuesta sobre la Calidad de Vida y Satisfacción de los Servicios Públicos** de 2006 ha permitido conocer que el 59,4% de los entrevistados opinan que sus barrios están bien dotado de comisarías frente al 37,6% que opinan que está mal dotado, lo que arroja un saldo positivo de 21,8 puntos

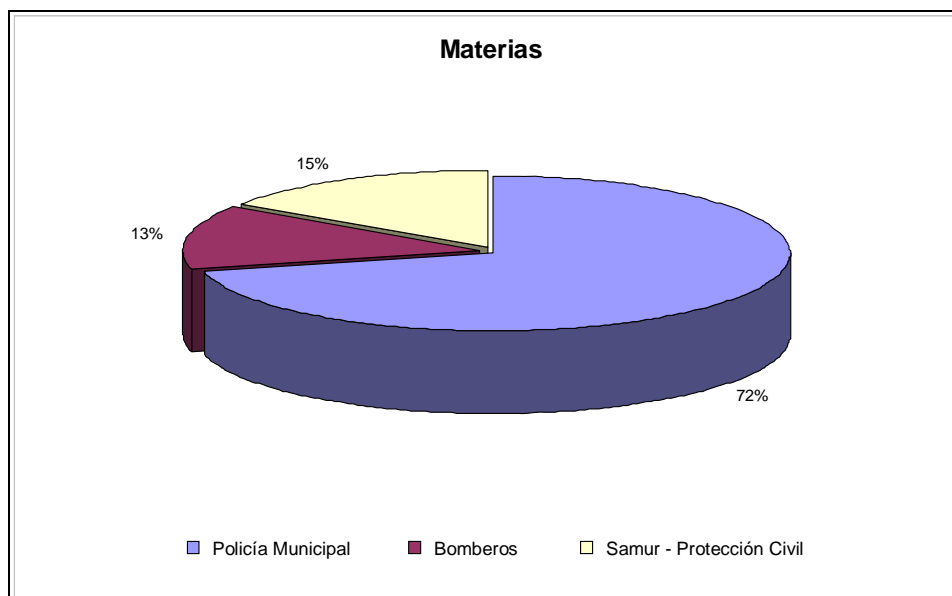


Complementariamente a la Encuesta sobre Calidad de Vida en la Ciudad y Satisfacción con los Servicios Públicos realizada por el Observatorio de la Ciudad, la Coordinación General de Seguridad realiza estudios periódicos de Percepción de la Seguridad Ciudadana.

4.13.6. Sugerencias y Reclamaciones

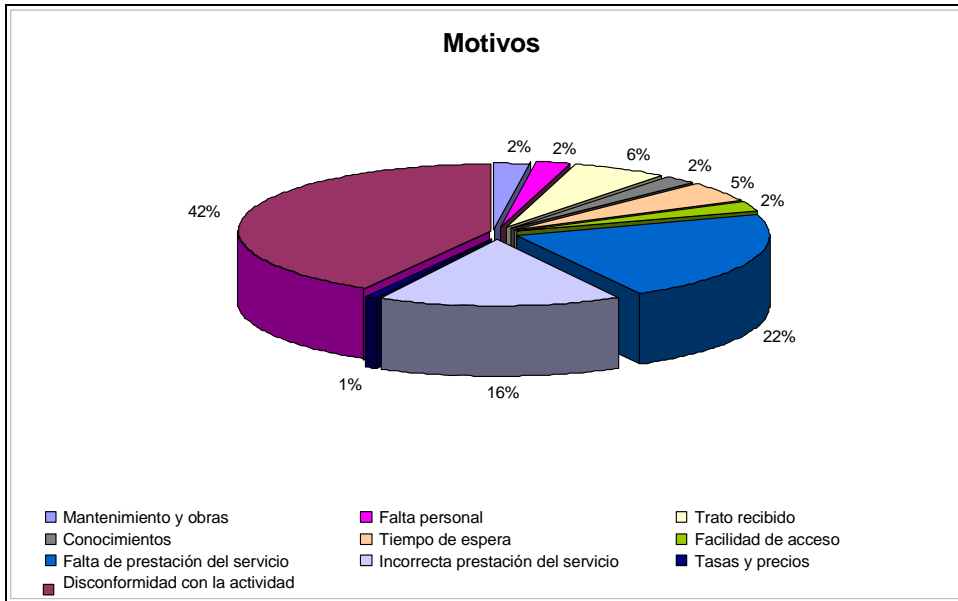
En relación con la participación de los ciudadanos en la mejora de la gestión municipal en el Área de Acción "Seguridad y Emergencias" a través del "Sistema de Sugerencias y Reclamaciones", las sugerencias y reclamaciones formuladas suponen el 8,2% del total de las tramitadas en 2006.

Por **materias**, dentro del área "Seguridad y Emergencias", casi tres tercios de las Reclamaciones y Sugerencias presentadas son relativas a "Policía Municipal", con un 72% sobre el total. La segunda materia que mayor número de Sugerencias y Reclamaciones reúne es "SAMUR – Protección Civil", con un 15%, y, en último lugar, las concernientes a "Bomberos", con un 13%.



En cuanto a los **motivos** de presentación de Sugerencias y Reclamaciones por los ciudadanos, el más aludido es la "Disconformidad con la actividad" con un 42% seguido de la "Falta de prestación del servicio" con 22% sobre el total y la "Incorrecta prestación del servicio" con un 16%. Ante los ruidos, vertidos ilegales, venta de droga,... los ciudadanos manifiestan falta de prestación del servicio, insuficiencia o disconformidad; normalmente el servicio se ha prestado pero lo consideran insuficiente y, en muchos casos, inadecuado.

El resto de Sugerencias y Reclamaciones atenderían a motivos como "Trato recibido" (6%), "Tiempo de espera" (5%), "Mantenimiento y obras" (de las oficinas de seguridad y emergencias), "Facilidad de acceso", "Conocimientos" y "Falta de personal", todas con un 2%, y, en último lugar, "Tasas y precios", con un 1%.



3.13. Servicios Sociales

Satisfacer las necesidades sociales de los ciudadanos destinando aquellos recursos asistenciales, psicosociales y educativos necesarios

3.13.1. Ámbito de Actuación

El Área de Acción de "Servicios Sociales" recoge **actuaciones** encaminadas a dar respuesta a las necesidades sociales de los madrileños y a lograr su bienestar a través una red de recursos asistenciales, psicosociales y educativos. Estas actuaciones se concretan en:

- Detección y estudio de las necesidades sociales en el municipio.
- Atención social primaria a través de los Centros de Servicios Sociales Municipales.
- Atención a las emergencias sociales.
- Atención social especializada a aquellos sectores de población en situación de vulnerabilidad social, desprotección o exclusión social: personas sin hogar, discapacitados, etc.
- Gestión de ayudas económicas para situaciones de especial necesidad y/o emergencia social.
- Gestión de prestaciones sociales para facilitar la permanencia de las personas mayores en su entorno: ayuda a domicilio, teleasistencia, adaptaciones geriátricas, Centros de día, etc.
- Gestión de los Centros de Mayores al objeto de fomentar la actividad de los mayores y contribuir a un envejecimiento más saludable.
- Atención psicosocial a menores en situación de riesgo o desamparo.
- Gestión de programas de socioeducativos y prelaborales para adolescentes en situación de conflicto social.

- Gestión de prestaciones sociales, programas y recursos dirigidos a apoyar a las familias.
- Gestión de programas y recursos para conciliar la vida familiar con la laboral: programas de actividades extraescolares, becas de comedor escolar, escuelas infantiles, etc.
- Intervención psicosocial y jurídica en situaciones de crisis familiar.

3.13.2. Recursos

En el año 2006 se destinó al Área de Acción “Servicios Sociales” un total de 292.689.613.- euros, el 5,83% del total del **presupuesto** no financiero liquidado del Ayuntamiento de Madrid, los Organismos Autónomos y las Empresas Municipales (véase Anexo 4).

La **unidades responsables** del Área de Acción “Servicios Sociales” durante el año 2006 han sido:

Estructura 2006

Área de Gobierno de Empleo y Servicios a la Ciudadanía
<ul style="list-style-type: none"> ✘ Coordinación General de Empleo y Servicios a la Ciudadanía
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dirección General de Servicios Sociales
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dirección General de Mayores
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dirección General de Infancia y Familia
Gerencia de los Distritos

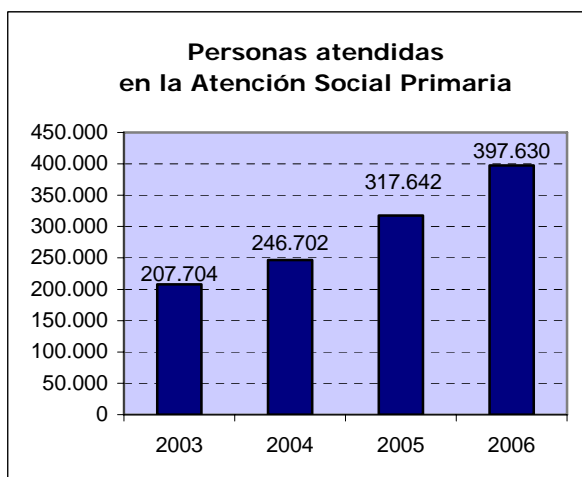
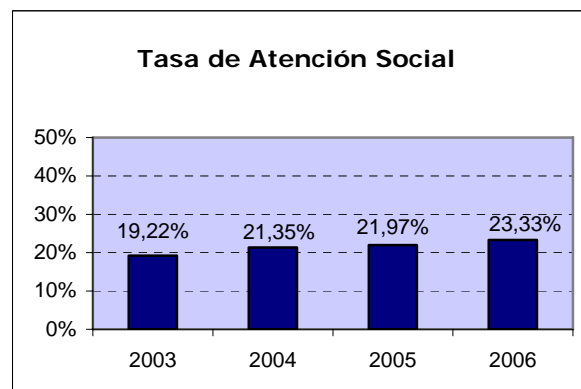
3.13.3. Principales Indicadores

En relación al Área de Acción de Servicios Sociales, el Ayuntamiento de Madrid ha establecido los siguientes indicadores, recogidos por el Observatorio de la Ciudad en su “Sistema de Indicadores Clave”:

Tasa de Atención Social

Evalúa el alcance de la Atención Social Municipal y su accesibilidad para los ciudadanos. La finalidad de este indicador es ofrecer una visión global de la intensidad de las actuaciones realizadas, y para ello, pone en relación el volumen de intervenciones sociales de todo tipo (asistenciales, psicosociales, educativas, ayudas económicas, etc.) realizadas en el año, con el número de habitantes del municipio.

Unidad de medida: porcentaje.



Personas atendidas en la Atención Social Primaria

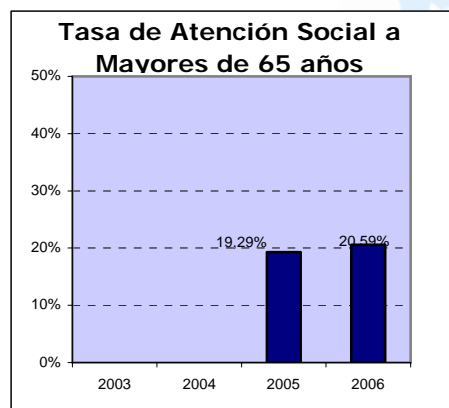
Las Unidades de Atención Social Primaria distritales constituyen la puerta de entrada al circuito único común de los Centros de Servicios Sociales del Municipio. Este indicador, que recoge el número total de personas atendidas en ellas y ofrece una visión global del volumen de ciudadanos atendidos por los Servicios Sociales Municipales durante el periodo de referencia.

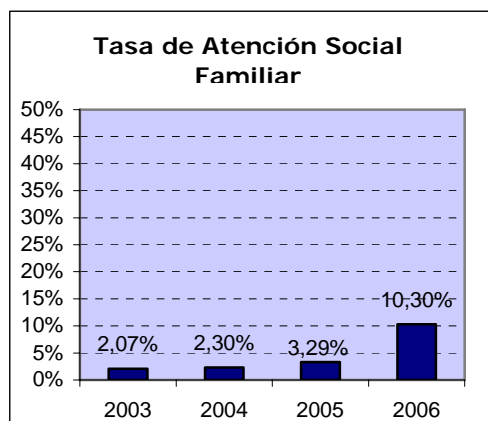
Unidad de medida: número de personas.

Tasa de Atención Social a Mayores de 65 años

Expresa el porcentaje de personas mayores de 65 años que son beneficiarias de Atención Social específica para potenciar su autonomía personal e integración social, y con ello permitir la permanencia en su medio habitual de convivencia el mayor tiempo posible y en las condiciones físicas, psíquicas y sociales más favorables. Este indicador incluye todo tipo de prestaciones desarrolladas en el Programa de Mayores (Ayuda a Domicilio, Teleasistencia, Centros de Día, etc.) y compara el número global de beneficiarios con la población total de 65 o más años contabilizadas en el Padrón Municipal en el mismo periodo.

Unidad de medida: número de usuarios.





Tasa de Atención Social Familiar

Recoge el apoyo dado a las familias para que puedan desarrollar su función social y para favorecer la conciliación de la vida familiar y laboral. Con tal fin, este indicador suma el número de familias atendidas en recursos promovidos desde la Dirección General de Infancia y Familia y las familias con hijos atendidas en los Centros de Servicios Sociales de los Distritos, y lo pone en relación con el número de familias con menores a su cargo, según Censo de Población de 2001.

Unidad de medida: porcentaje.



Mayores que participan en actividades de Centros Municipales de Mayores

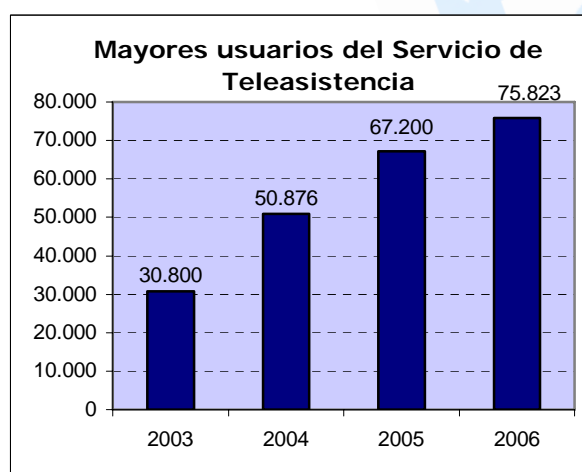
Refleja el número de personas que toman parte en las actividades y talleres desarrollados en los Centros Municipales de Mayores, que en horario diurno están abiertos a todos aquellos ciudadanos mayores de 65 años, jubilados mayores de 60 y a los cónyuges de ambos, que se inscriban como socios.

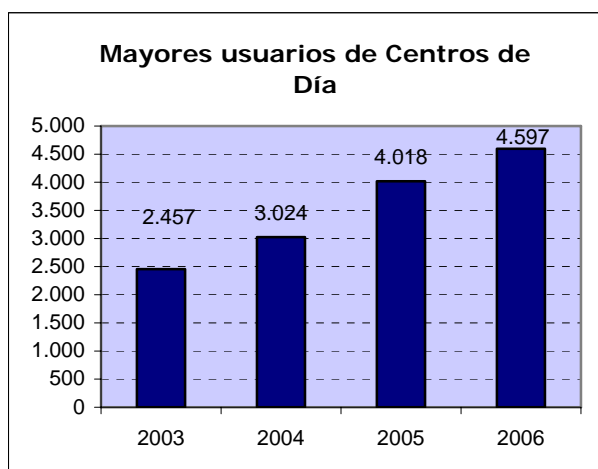
Unidad de medida: número de usuarios.

Mayores usuarios del Servicio de Teleasistencia

Cuantifica el número de personas que se han beneficiado de este sistema electrónico de contacto permanente, que garantiza una comunicación ágil con profesionales especializados en Atención Social. Pueden ser beneficiarias todas las personas mayores de 65 años, priorizándose las que superan los 80 años o viven solas. Asimismo, pueden ser usuarios del Servicio aquellas personas que tengan reconocida la condición de discapacitadas (superior al 33%).

Unidad de medida: número de usuarios.





Mayores usuarios de Centros de Día

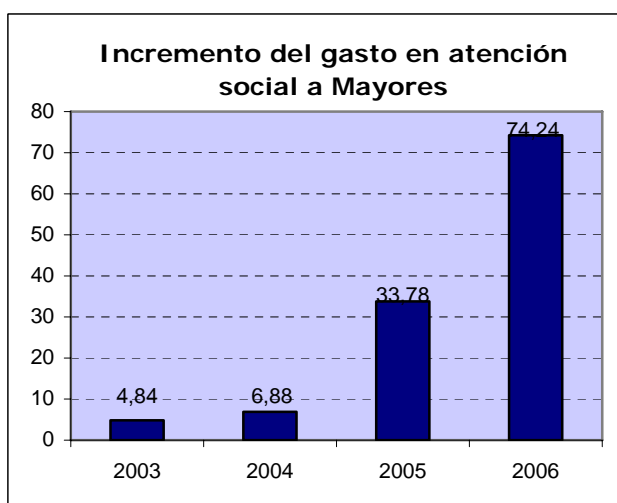
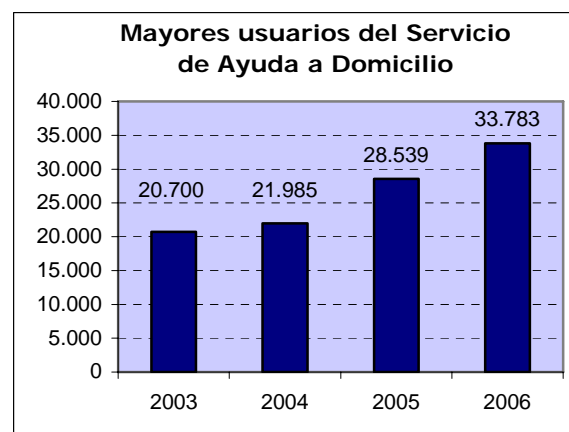
Recoge el número de mayores que acuden a Centros de Día, equipamientos no residenciales que prestan atención socio-sanitaria, preventiva y rehabilitadora en régimen diurno, con el fin de compensar la pérdida de autonomía, facilitar la permanencia en el medio habitual y frenar el deterioro físico y cognitivo. Asimismo, ofrecen un importante apoyo a los familiares y cuidadores de las personas mayores atendidas en ellos.

Unidad de medida: número de usuarios.

Mayores usuarios del Servicio de Ayuda a Domicilio

Indica el número de personas, de 65 años o más años, beneficiarias de este Servicio, que ofrece prestaciones de atención personal para el desarrollo de las actividades básicas de la vida diaria y atención doméstica. Cubre necesidades relacionadas con la limpieza, comidas, movilidad, gestiones, acompañamiento o apoyo a cuidados especiales en personas dependientes.

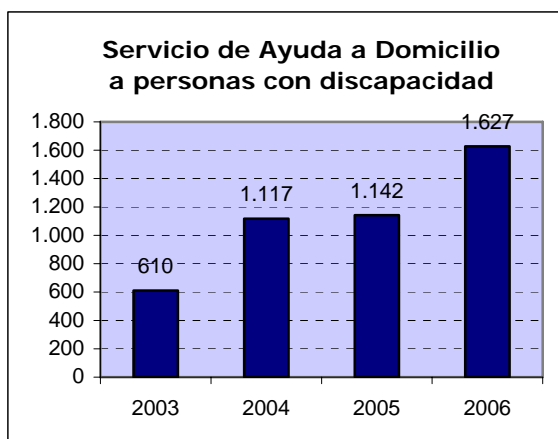
Unidad de medida: número de usuarios.



Incremento del gasto en atención social a Mayores

Este indicador recoge las variaciones interanuales en gasto que el Ayuntamiento de Madrid para la atención social a las personas mayores de 65 años del municipio. La atención social de este colectivo ha precisado un progresivo incremento en la asignación de recursos, no sólo por el crecimiento del segmento poblacional de 65 o más años, sino también por las necesidades derivadas de un sistema integral complejo dirigido a dar respuesta a las múltiples situaciones de este colectivo.

Unidad de medida: porcentaje



Servicio de Ayuda a Domicilio a personas con discapacidad

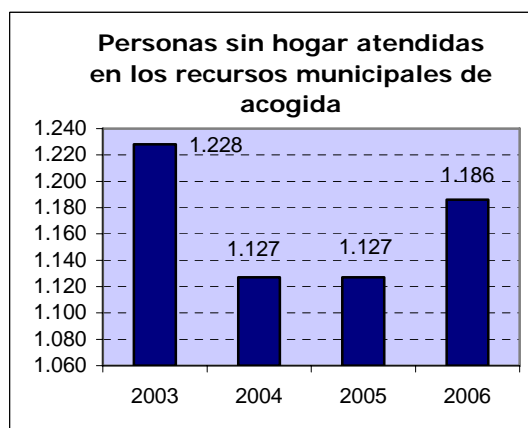
Da cuenta del Servicio de Ayuda a Domicilio prestado a personas que, aunque sean menores de 65 años, sufren alguna discapacidad que les hace susceptibles de ser beneficiarios de este Servicio. Se realizan prestaciones de atención personal para el desarrollo de las actividades básicas de la vida diaria y atención doméstica, y se cubren necesidades relacionadas con la limpieza, comidas, movilidad, gestiones, acompañamiento y apoyo a cuidados especiales en personas dependientes.

Unidad de medida: número de domicilios.

Personas sin hogar atendidas en los recursos municipales de acogida

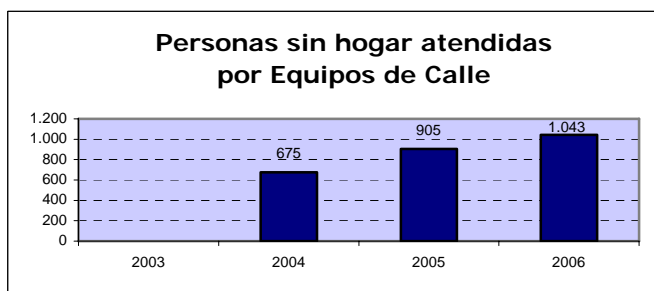
Registra el número de personas usuarias del Programa de Atención a Personas Sin Hogar que han recibido atención en su amplia y diversificada red, orientada a dar respuesta a las múltiples necesidades de este colectivo incluyendo entre sus recursos residenciales centros con diversos grados de exigencia, así como programas de atención básica de salud, enfermedad mental, detección de adicciones, terapia ocupacional, programa socioeducativo, etc.

Unidad de medida: número de personas.



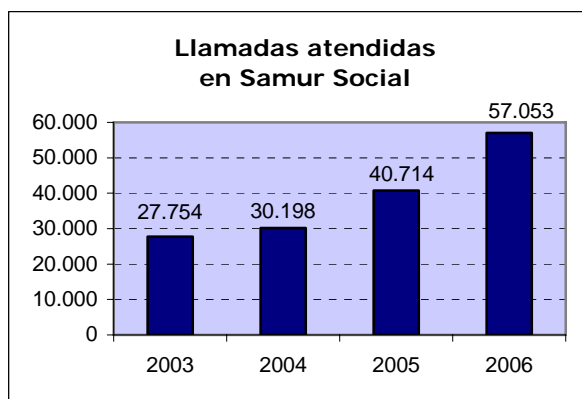
Personas sin hogar atendidas por Equipos de Calle

Contabiliza el número de personas que han sido atendidas por los Equipos de Calle, integrados operativa y funcionalmente en el SAMUR Social. Estos equipos realizan una función de puente entre la calle y la red de recursos específicos de atención para este colectivo, centrándose en la detección, intervención y atención directa, como servicio social en medio abierto.



Los Equipos de Calle están compuestos por un trabajador social y un auxiliar social que realizan el seguimiento de usuarios con entrevistas y acompañamiento.

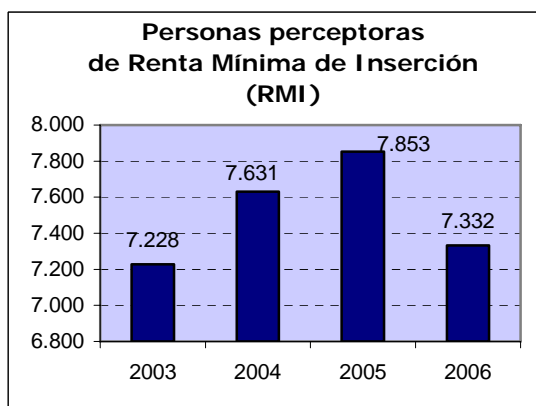
Unidad de medida: número de personas.



Llamadas atendidas en Samur Social

Este indicador registra el número de llamadas atendidas por el SAMUR Social, dispositivo que cuenta entre sus funciones el proporcionar información y orientación sobre los Servicios Sociales y sus prestaciones, así como recoger avisos de emergencias sociales. Para ello, está al servicio de los ciudadanos durante las 24 horas del día y los 365 días del año.

Unidad de medida: número de llamadas.



Personas perceptoras de Renta Mínima de Inserción (RMI)

Recoge el número de perceptores de esta prestación económica, dirigida a garantizar unos ingresos mínimos en aquellas unidades de convivencia con insuficiencia o ausencia de recursos económicos. Esta renta se acompaña de medidas para la inserción de las personas en riesgo o situación de exclusión: apoyos para la inserción laboral y social, proyectos de integración para la promoción personal y social, y planes contra la exclusión social.

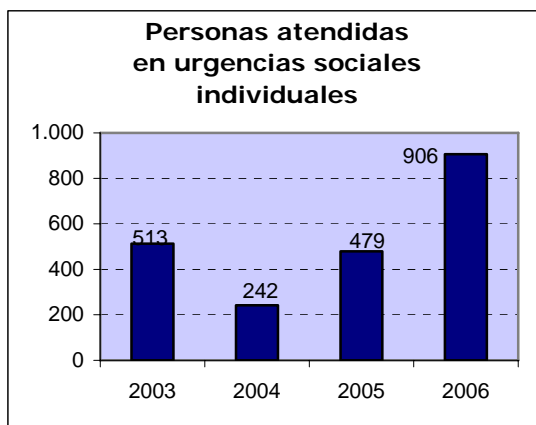
Unidad de medida: número de personas.

Beneficiarios de prestaciones sociales de carácter económico

Recoge el número de perceptores en el municipio de ayudas económicas concebidas como apoyo a la integración social. Estas ayudas pueden ser de emergencia social, incluyendo pagos para cobertura de necesidades básicas de alojamiento y alimentación y otros que contribuyan a paliar situaciones de crisis personal o familiar, o ayudas de carácter periódico, abarcando ayuda para comedor de personas mayores, para Escuela Infantil y para Comedor Escolar, así como ayudas puntuales que se destinan a actividades preventivas con menores y a pequeños arreglos en vivienda habitual.

Unidad de medida: número de beneficiarios.

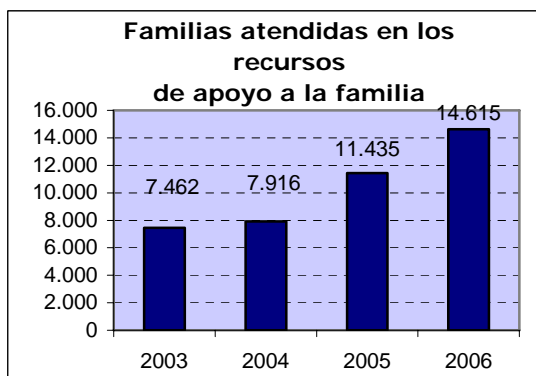




Personas atendidas en urgencias sociales individuales

Recoge el número de personas atendidas en los Centros de Servicios Sociales Municipales como casos en emergencia social, entendida ésta como una situación imprevista que requiere una respuesta inmediata y eficaz para evitar estados de vulnerabilidad y desprotección.

Unidad de medida: número de personas.



Familias atendidas en los recursos de apoyo a la familia

Recoge el número de familias que han recibido atención desde la D.G. de Familia e Infancia. Las actuaciones van dirigidas a preservar la convivencia del núcleo familiar, a promover las condiciones adecuadas para el desarrollo integral de los menores, así como a prevenir y tratar situaciones de crisis mediante intervenciones especializadas de tipo psicológico, jurídico y social.

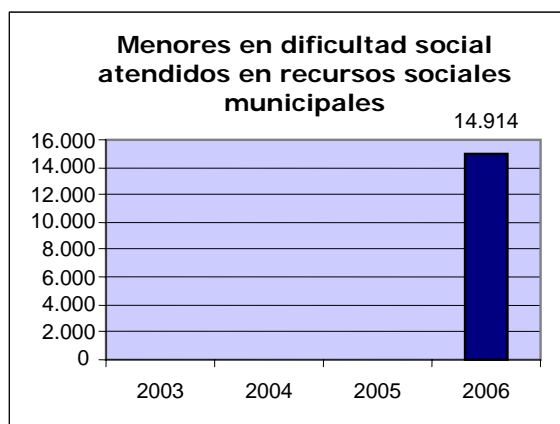
Unidad de medida: número de familias.

Prestaciones de apoyo a la conciliación de la vida familiar y laboral

Engloba el total de prestaciones recibidas por las familias para fomentar la integración laboral de sus miembros y permitir la conciliación de la vida familiar y laboral. Incluye los beneficiarios de los siguientes programas: Programa Primeros Días; Centros Abiertos, en modalidades A, B y especiales; Programa "Quedamos al salir de clase"; y alumnos de Escuelas Infantiles Municipales.

Unidad de medida: número de prestaciones.

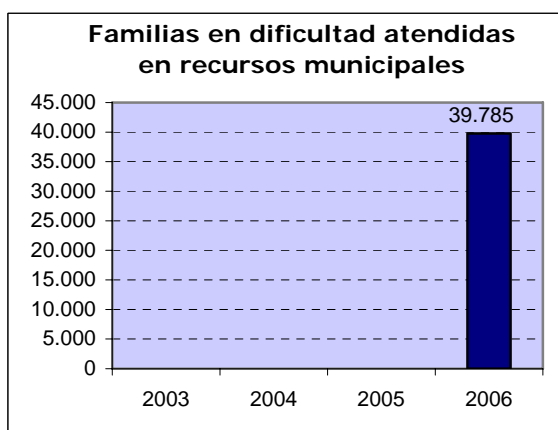




Menores en dificultad social atendidos en recursos sociales municipales

Informa del número total de menores que por sus circunstancias personales o familiares son considerados de riesgo y que por este motivo han recibido atención especializada en dispositivos y programas especializados, gestionados por la Dirección General de Infancia y Familia del Área de Gobierno de Empleo y Servicios Sociales, como en los Centros de Servicios Sociales de los Distritos Municipales. Las actuaciones realizadas con estos menores van dirigidas a promover las condiciones adecuadas para el desarrollo del menor y a su inserción social y laboral.

Unidad de medida: número de menores.



Familias en dificultad social atendidas en recursos sociales municipales

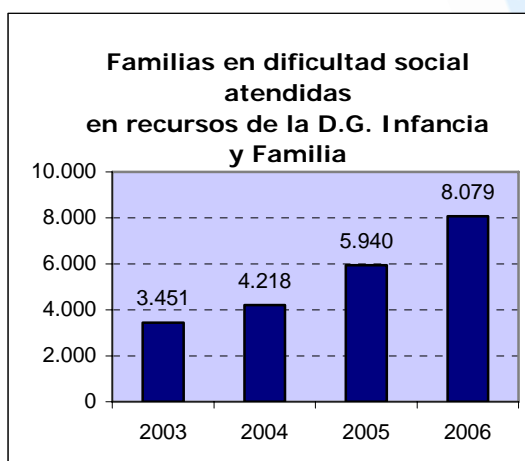
Este indicador cuantifica el número total de familias en dificultad social que han sido atendidas por los servicios sociales municipales, englobando tanto las familias usuarias de recursos y centros específicos gestionados por la Dirección General de Infancia y Familia del Área de Gobierno de Empleo y Servicios a la Ciudadanía, como las atendidas en los Centros de Servicios Sociales de los Distritos Municipales.

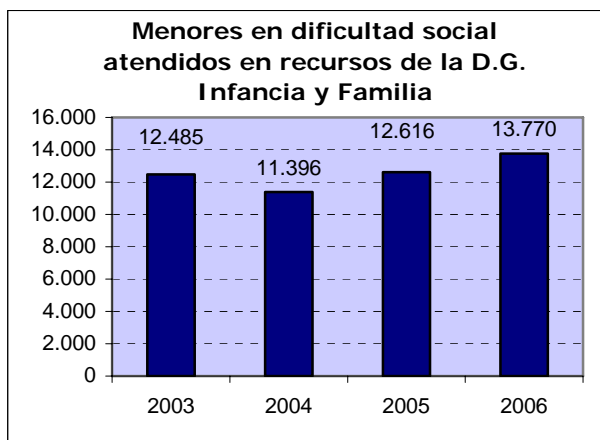
Unidad de medida: número de familias.

Familias en dificultad social atendidas en recursos de la D.G. de Infancia y Familia

Este indicador contabiliza el número de familias atendidas en los servicios y centros especializados en atención a familias en dificultad social, gestionados por la Dirección General de Infancia y Familia del Área de Gobierno de Empleo y Servicios a la Ciudadanía.

Unidad de medida: números de familias.





Menores en dificultad social atendidos en recursos de la D.G. Infancia y Familia

Cuantifica el número de menores en dificultad social atendidos en dispositivos y programas especializados, dependientes de la D.G. de Infancia y Familia del Área de Gobierno de Empleo y Servicios Sociales. Las actuaciones están dirigidas a atender a menores en situación de riesgo de exclusión, promoviendo las condiciones adecuadas para el desarrollo del menor y su familia, así como a insertar social y laboralmente a jóvenes y adolescentes

Unidad de medida: número de menores.

Los dos indicadores anteriores recogen las actuaciones sociales dirigidas a atender a menores en situación de riesgo de exclusión, promoviendo las condiciones adecuadas para el desarrollo del menor y su familia, así como a insertar social y laboralmente a jóvenes y adolescentes.



Menores atendidos en recursos sociales municipales

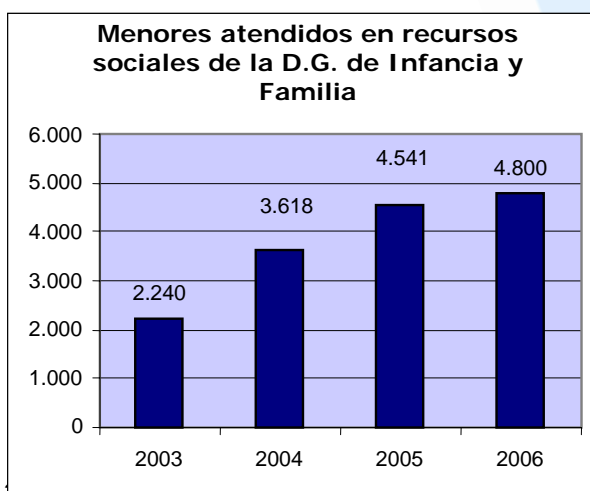
Expresa el número total de menores no calificados de riesgo que han sido atendidos tanto en dispositivos y programas especializados gestionados por la D.G. de Infancia y Familia del Área de Gobierno de Empleo y Servicios Sociales, como en los Centros de Servicios Sociales de los Distritos municipales. Las actuaciones realizadas con estos menores van dirigidas a preservar la convivencia del núcleo familiar y a promover las condiciones adecuadas para el desarrollo integral de los menores

Unidad de medida: número de menores.

Menores atendidos en recursos sociales de la D.G. de Familia e Infancia

Cuantifica el número de menores atendidos en dispositivos y programas especializados, gestionados por la Dirección General de Infancia y Familia del Área de Gobierno de Empleo y Servicios Sociales. Las actuaciones van dirigidas a preservar la convivencia del núcleo familiar y a promover las condiciones adecuadas para el desarrollo integral de los menores, evitando situaciones de riesgo social.

Unidad de medida: número de menores.



Estos dos últimos indicadores recogen las actuaciones dirigidas a apoyar la conciliación de la vida familiar y laboral, a preservar la convivencia del núcleo familiar y a promover las condiciones adecuadas para el desarrollo integral de los menores, evitando situaciones de riesgo social.

3.13.4. Compromisos de Calidad

En relación con este Área de Acción, la Dirección General de Mayores inició en 2006 la Carta de Servicios de Telesistencia, estando prevista la realización de forma sucesiva de las Cartas de Servicios de Ayuda a Domicilio y Centros de Día.

3.13.5. Opinión de la Ciudadanía

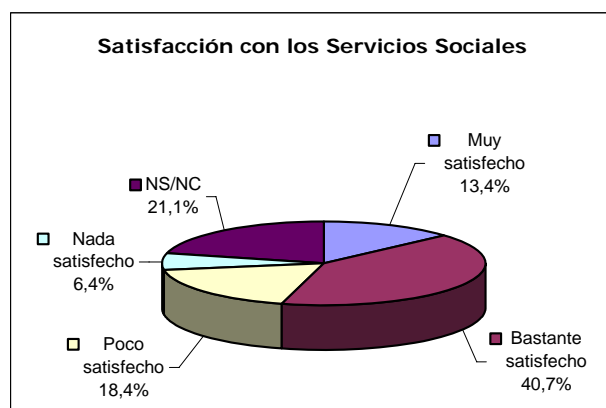
La **Encuesta sobre la Calidad de Vida y Satisfacción de los Servicios Públicos** de 2006 ha permitido conocer la opinión de los ciudadanos madrileños en relación con los Servicios Sociales. Esta encuesta ha revelado que sólo el 1% de los entrevistados sitúa los Servicios Sociales entre los tres problemas principales de la Ciudad de Madrid. No obstante al ser preguntados por los problemas del barrio en el que residen, los entrevistados han mencionado en un 34,7% problemas de integración social.

En cuanto a la preferencia de gastos, un 48,8% de los entrevistados han opinado que el Ayuntamiento dedica a los Servicios Sociales los recursos justos, en tanto que 7,3% opina que se dedican demasiados recursos y un 34,6% que se dedican pocos recursos.

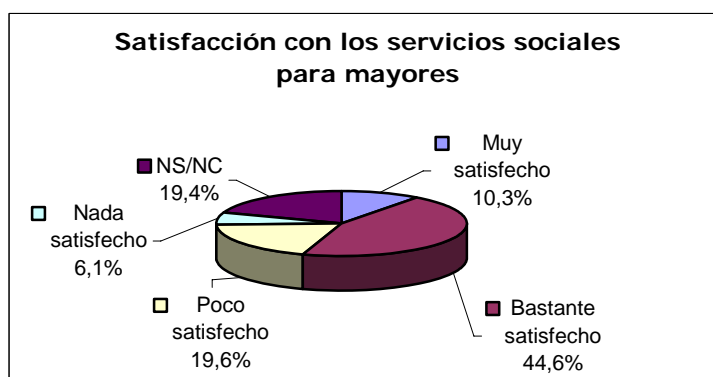


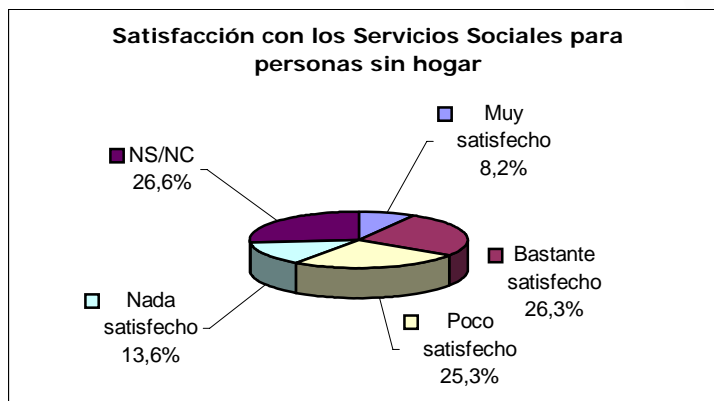
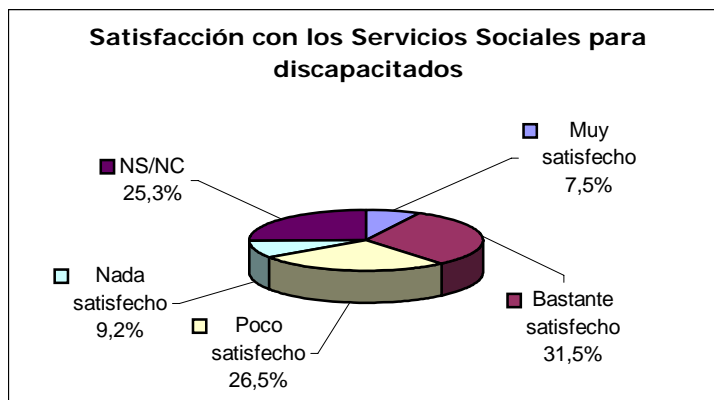
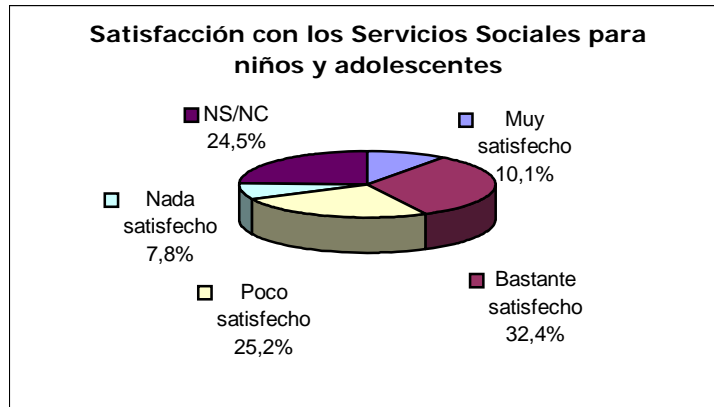
Por otra lado, la **Encuesta sobre la Calidad de Vida y Satisfacción de los Servicios Públicos** de 2006 ha puesto de manifiesto que el grado de satisfacción del ciudadano con los Servicios Sociales es positivo en términos generales, ya que más de la mitad de

los encuestados - 54,1% - se han manifestado "bastante o muy satisfechos" frente a un 24,8% de poco o nada satisfechos.



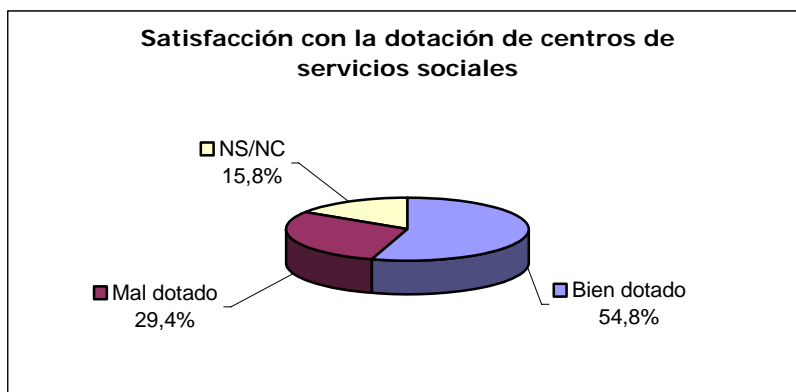
Atendiendo a los distintos tipos de población beneficiaria de los Servicios Sociales, la **Encuesta sobre la Calidad de Vida y Satisfacción de los Servicios Públicos** de 2006, ha permitido conocer que el 54,9% de los entrevistados se manifiestan muy satisfechos o bastantes satisfechos con los servicios sociales para mayores, el 42,5% con los servicios sociales para niños y adolescentes, el 39% con los servicios sociales para discapacitados y el 34,5% con los servicios sociales para personas sin hogar, tal y como puede apreciarse en las gráficas que se muestran a continuación.





Finalmente, la **Encuesta sobre la Calidad de Vida y Satisfacción de los Servicios Públicos** de 2006 ha permitido conocer que el 54,8% de los entrevistados considera que el barrio en el que residen está bien dotado de Centros de Servicios Sociales, frente a un 29,4% que consideran que no está suficientemente dotado de este tipo de recursos. No obstante, al ser preguntados por medidas concretas para mejorar la

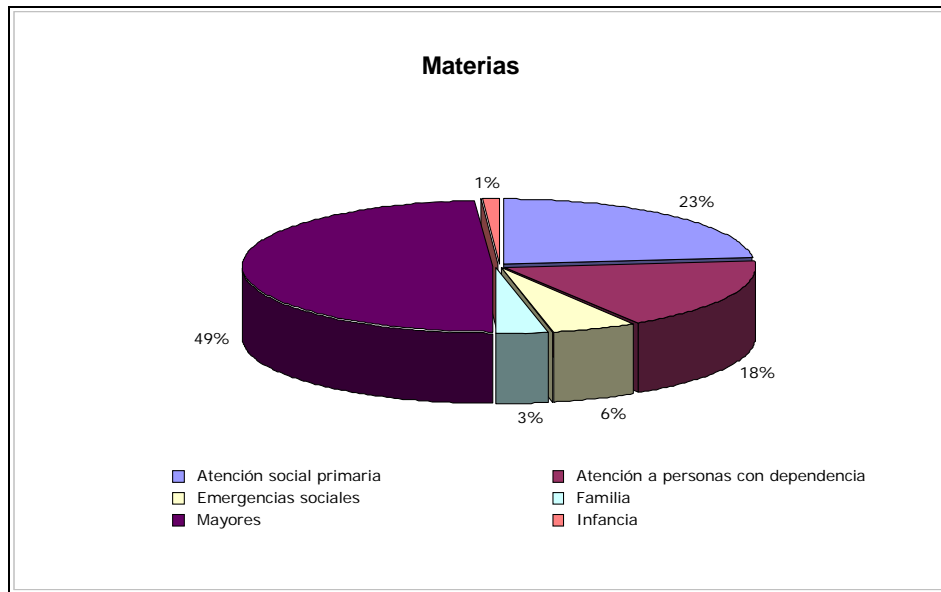
calidad de vida en el barrio, el 1,7% de los entrevistados han mencionado “más centros y servicios para mayores”.



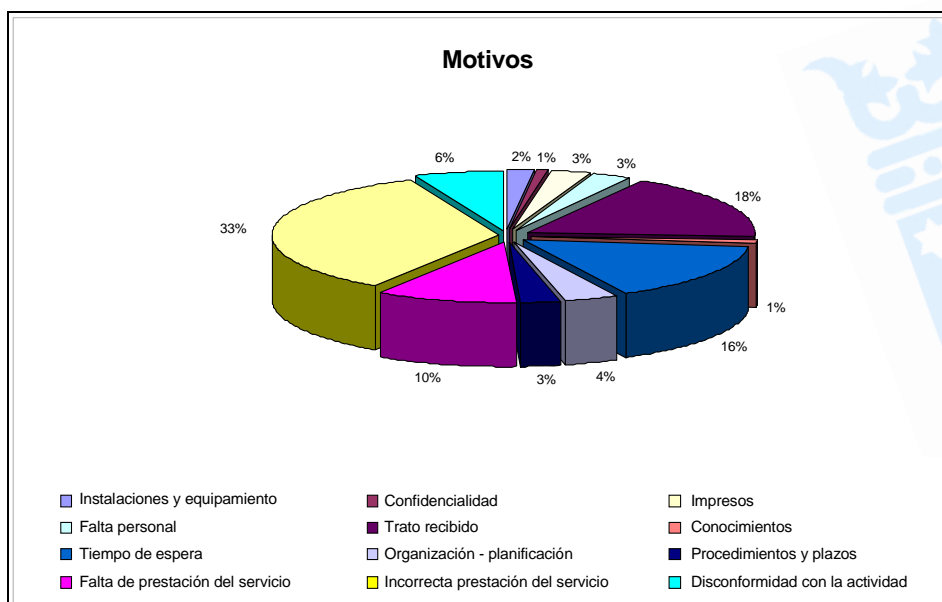
3.13.6. Sugerencias y Reclamaciones

En relación con la participación de los ciudadanos en la mejora de la gestión municipal en el Área de Acción de “Servicios Sociales” a través del “Sistema de Sugerencias y Reclamaciones”, las sugerencias y reclamaciones formuladas suponen el 1,5% del total de las tramitadas por SYR en 2006.

Por **materias**, destaca el importante porcentaje alcanzado vinculado a la temática de Mayores, que roza el 50% del total de Sugerencias y Reclamaciones presentadas. Tras ésta se sitúan la Atención social primaria, con un porcentaje del 23%, y la Atención a personas con dependencia, con un 18%.



Los **motivos** de las Sugerencias y Reclamaciones presentadas por los ciudadanos son muy variados. Destacan por sus mayores porcentajes la "Incorrecta prestación del servicio" con un 33%, el "Trato recibido" con un 18% y el "Tiempo de espera", con un 16%. El resto de motivos tienen porcentajes inferiores a 10%.



3.14. Turismo

Potenciar el turismo en la Ciudad de Madrid, convirtiéndola en destino preferente tanto a nivel nacional como internacional

3.14.1. Ámbito de Actuación

El Área de Acción "Turismo" engloba las **actuaciones** destinadas a impulsar el potencial turístico de la Ciudad, que se concretan en:

- Potenciación de la Ciudad de Madrid como destino turístico, mediante el diseño y planificación de las líneas estratégicas de actuación en esta materia y de las medidas de fomento y mejora para su promoción a nivel nacional e internacional.
- Fomento de las profesiones turísticas, así como la formación y el perfeccionamiento de los profesionales del turismo en el marco de las competencias municipales.
- Aseguramiento de un nivel de calidad turística excelente, mediante el control e inspección de las instalaciones y de la prestación de los servicios de las empresas, profesiones y actividades turísticas.
- Información sobre la oferta turística de Madrid.
- Coordinación con otras Administraciones Públicas y establecimiento de vínculos de colaboración con las Asociaciones profesionales del sector con el fin de trabajar aunadamente por la mejora del turismo de la Ciudad de Madrid, propiciando e impulsando fórmulas de modernización e innovación.
- Fomento y promoción de la actividad ferial y de congresos en la Ciudad de Madrid.
- Colaboración y apoyo a al Proyecto Olímpico en todo lo relacionado con el turismo, así como en los eventos deportivos que tengan lugar en la Ciudad de Madrid.

3.14.2. Recursos

En el año 2006 se destinó al Área de Acción “Turismo” un total de 22.305.963.- euros, el 0,44% del total del **presupuesto** no financiero liquidado del Ayuntamiento de Madrid, los Organismos Autónomos y las Empresas Municipales (véase Anexo 4).

Las **unidades responsables** de este Área de Acción “Turismo” durante el año 2006, han sido:

Estructura 2006

Área de Gobierno de Economía y Participación Ciudadana
<ul style="list-style-type: none"> ✘ Coordinación General de Economía
<ul style="list-style-type: none"> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Dirección General de Turismo
Patronato de Turismo de Madrid

3.14.3. Principales Indicadores

Para la medición y seguimiento de las actuaciones relacionadas con el Área de Acción “Turismo”, el Ayuntamiento cuenta con los siguientes indicadores incluidos en el “Sistema de Indicadores Clave” del Observatorio de la Ciudad:



Eventos internacionales celebrados en Madrid

Mide el número de congresos, ferias, convenciones o conferencias de carácter internacional que se celebran en la Ciudad de Madrid.

Unidad de medida: número de eventos internacionales.



Ingresos generados a la Ciudad de Madrid por la actividad ferial y congresual

Mide los ingresos estimados que se generan en la Ciudad de Madrid fruto de la actividad ferial y congresual.

Unidad de medida: euros.



Turistas que visitan la ciudad

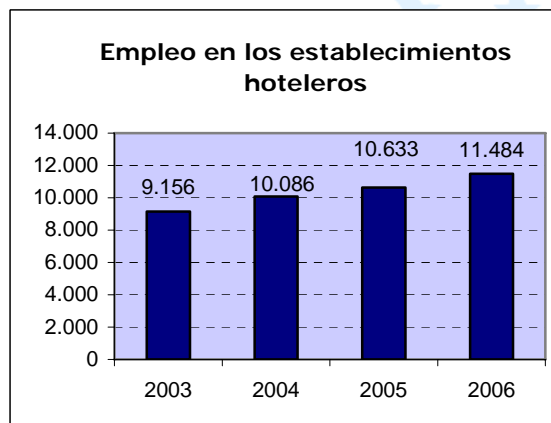
Mide el número de viajeros que realizan una o más pernoctaciones seguidas en algún establecimiento hotelero de la Ciudad de Madrid.

Unidad de medida: número de turistas.

Empleo en los establecimientos hoteleros

Mide el número de empleados en establecimientos hoteleros de la Ciudad de Madrid.

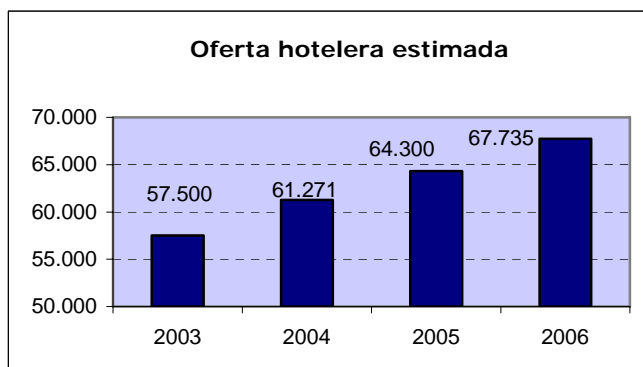
Unidad de medida: número de empleados.



Oferta hotelera estimada

Mide el número de plazas estimadas de los establecimientos hoteleros abiertos.

Unidad de medida: número de camas fijas.

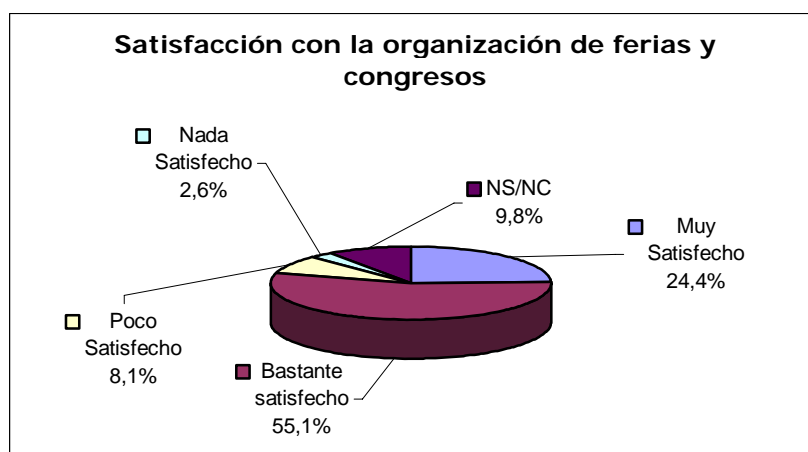


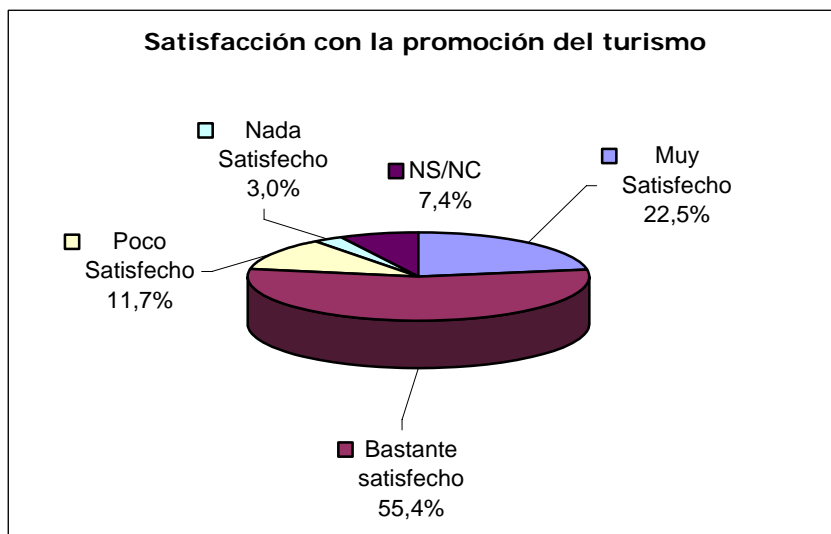
3.14.4. Compromisos de Calidad

En relación con este Área de Acción, en el año 2006 se comenzaron los trabajos de elaboración de la Carta de Servicios de **Atención e Información Turística**.

3.14.5. Opinión de la Ciudadanía

Según la **Encuesta sobre Calidad de Vida en la Ciudad y Satisfacción con los Servicios Públicos** del Observatorio de la Ciudad en su edición 2006, las actuaciones desarrolladas en materia de "Turismo" reciben una valoración excelente por parte de la ciudadanía, como se observa en los gráficos que se muestra a continuación, en los que se pone de manifiesto que en lo que respecta a la organización de ferias y congresos (IFEMA, etc.) el 79,5% de los entrevistados se manifiestan muy o bastante satisfechos frente al 10,7% de poco o nada satisfechos. En relación a la promoción del turismo en la ciudad el 77,9% de los entrevistados se manifiestan muy o bastante satisfechos frente al 14,7% de poco o nada satisfechos.

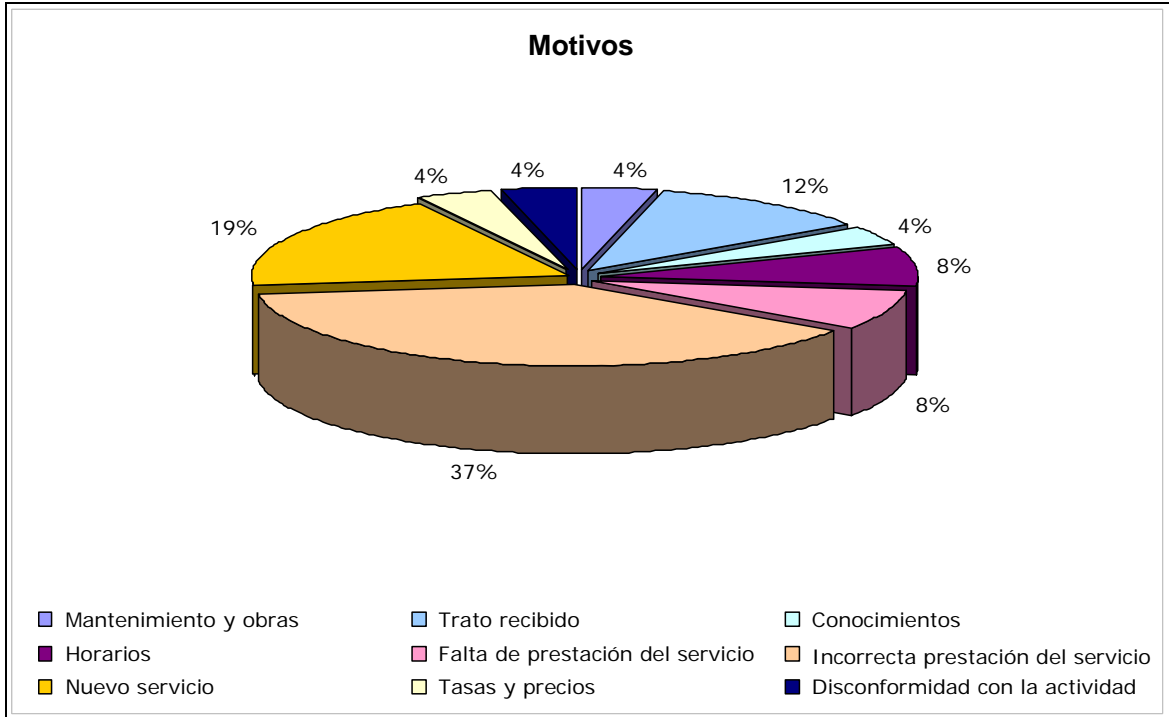




3.14.6. Sugerencias y Reclamaciones

En relación con la participación de los ciudadanos en la mejora de la gestión municipal en el Área de Acción "Turismo" a través del "Sistema de Sugerencias y Reclamaciones", las sugerencias y reclamaciones formuladas suponen el 0,10% del total de las tramitadas por SYR en 2006.

Si analizamos los **motivos** de presentación de sugerencias y reclamaciones, destaca el alto porcentaje que supone la "Incorrecta prestación del servicio", que agrupa un 35% de las formuladas. El siguiente es el referido a la necesidad de incorporar "Nuevos servicios" con un 19%, seguido del "Trato recibido" con un 12%. Otros motivos son la "Falta de prestación del servicio" y los "Horarios", ambos con un 8%.



3.15. Urbanismo

Poner en marcha un modelo de ciudad propio, sostenible, integrado y participativo, a través de los instrumentos de planificación urbana y de gestión del suelo del municipio.

3.15.1. Ámbito de Actuación

El Área de Acción "Urbanismo" incluye una serie de **actuaciones** destinadas a poner en marcha un modelo de ciudad innovador, de calidad y participativo. Estas iniciativas se concretan en:

- Elaboración y tramitación de los diversos instrumentos de planeamiento urbanístico de iniciativa municipal.
- Ejecución del planeamiento aprobado, acondicionando el territorio clasificado y dotándolo de infraestructuras y servicios.
- Desarrollo de trabajos sectoriales de estrategia urbana.
- Información urbanística y cartográfica.
- Gestión del patrimonio municipal de suelo.
- Tramitación de licencias urbanísticas.
- Protección de la legalidad urbanística.
- Fomento, regulación y control de la conservación y rehabilitación de edificios.
- Inspección técnica de edificios.
- Registro público de convenios urbanísticos y demás registros públicos previstos en la legislación urbanística.
- Estudios de diseño y evaluación de la evolución urbanística de la ciudad.
- Desarrollo de suelo urbano y creación de nuevas zonas de expansión de la ciudad.
- Actuaciones y planes singulares.
- Revitalización del Centro Urbano: fomento del uso residencial e incremento de dotaciones, equipamientos e infraestructuras.
- Inclusión de medidas de protección ecológica en todos los proyectos urbanísticos.

- Incorporación de las nuevas tecnologías a la tramitación urbanística y adaptación de la normativa para conseguir mayor agilidad y dar una respuesta más rápida y eficiente al ciudadano.

3.15.2. Recursos

En el año 2006 se destinó al Área de Acción “Urbanismo” un total de 188.558.030.- euros, el 3,76% del total del **presupuesto** no financiero liquidado del Ayuntamiento de Madrid, los Organismos Autónomos y las Empresas Municipales (véase Anexo 4).

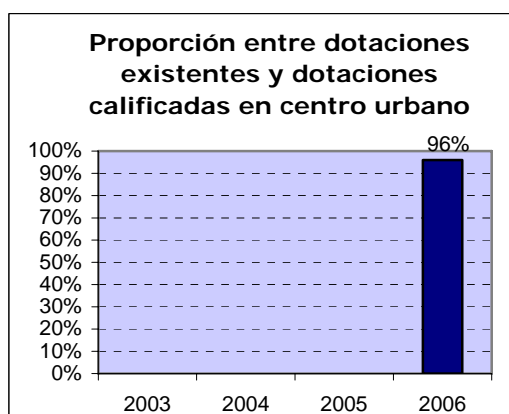
Las **unidades responsables** del Área de Acción “Urbanismo” durante el año 2006, han sido:

Estructura 2006

Área de Gobierno de Urbanismo, Vivienda e Infraestructuras
<ul style="list-style-type: none"> ✘ Coordinación General del Área de Urbanismo <ul style="list-style-type: none"> ▪ Dirección General de Planificación y Evaluación Urbana ▪ Dirección General de Gestión Urbanística
Área de Gobierno de Economía y Participación Ciudadana
<ul style="list-style-type: none"> ✘ Coordinación General de Economía y Participación Ciudadana <ul style="list-style-type: none"> ▪ Dirección General Oficina Centro

3.15.3. Principales Indicadores

Para la medición y seguimiento de las actuaciones relacionadas con el Área de Acción “Urbanismo”, el Ayuntamiento cuenta con los siguientes indicadores incluidos en el Sistema de Indicadores Clave del Observatorio de la Ciudad.



Proporción entre dotaciones existentes y dotaciones calificadas en centro urbano

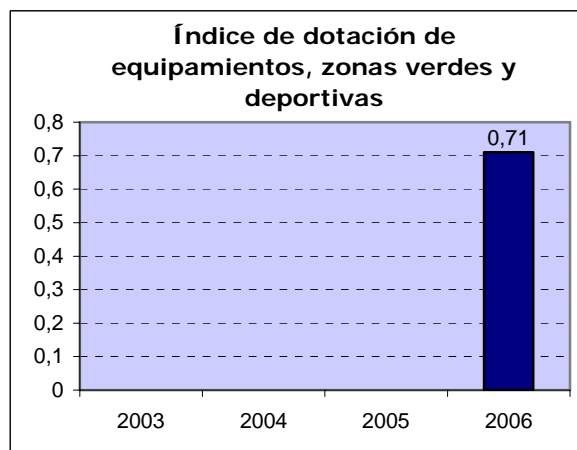
Indica el porcentaje de superficie dotacional ya existente en el centro urbano respecto al total fijado en el Plan General de Ordenación Urbana de Madrid 1997.

Unidad de medida: porcentaje de dotaciones existente sobre el total de suelo de dotaciones calificadas

Índice de dotación de equipamientos, zonas verdes y deportivas

Relación entre superficie destinada a dotaciones de zonas verdes y deportivas sobre el total de edificabilidad establecido en el Plan General de Ordenación Urbana de Madrid 1997.

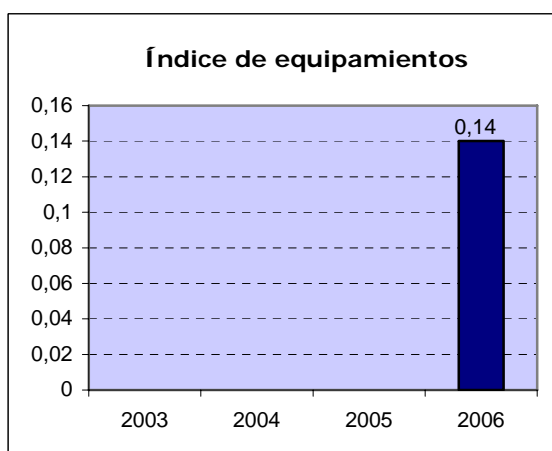
Unidad de medida: m^2 suelo / m^2 edificables.



Índice de equipamientos

Relación entre la superficie de equipamientos y el total de edificabilidad según el vigente Plan General de Ordenación Urbana de Madrid 1997..

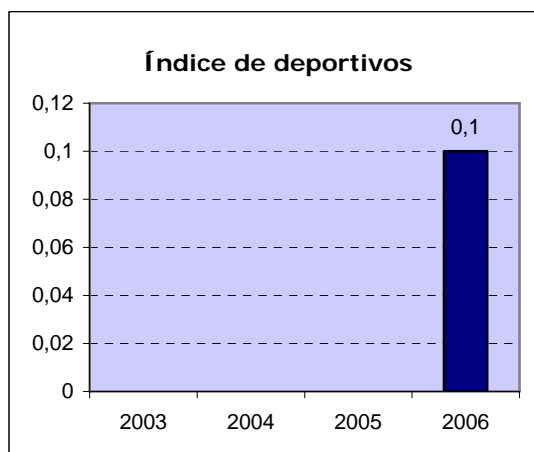
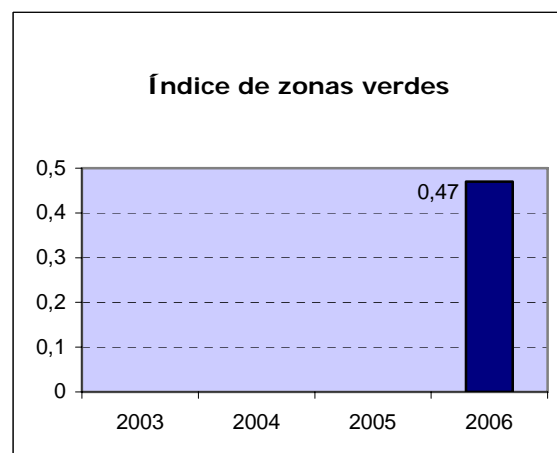
Unidad de medida: m^2 suelo / m^2 edificables.



Índice de zonas verdes

Relación entre la superficie de zonas verdes y el total de edificabilidad según Plan General de Ordenación Urbana de Madrid 1997.

Unidad de medida: m^2 suelo / m^2 edificables.



Índice de deportivos

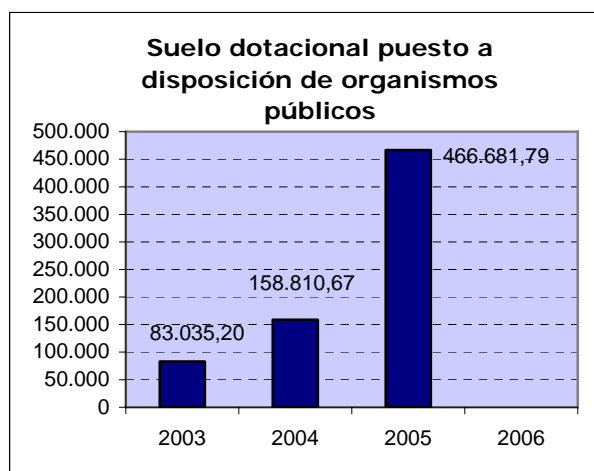
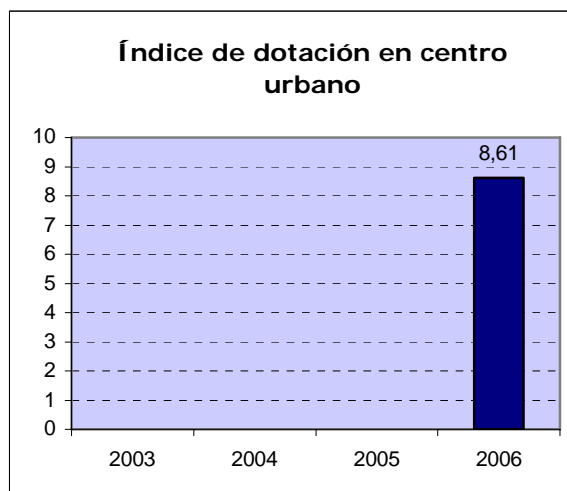
Relación entre la superficie de deportivos y el total de edificabilidad según Plan General de Ordenación Urbana de Madrid 1997.

Unidad de medida: m^2 suelo / m^2 edificables.

Índice de dotación en centro urbano

Suma de superficie de parcelas dotacionales dividida entre la población del centro urbano.

Unidad de medida: m² / habitante.



Suelo dotacional puesto a disposición de organismos públicos

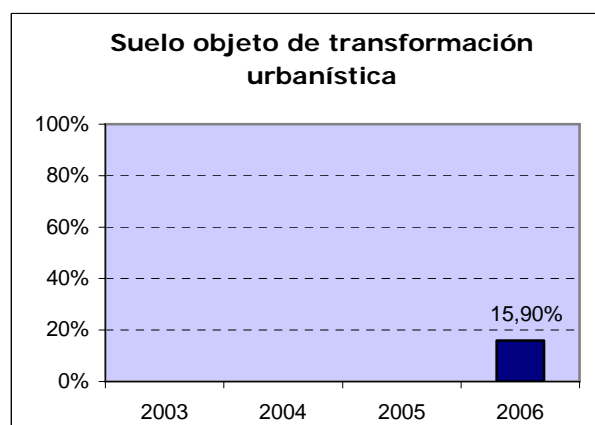
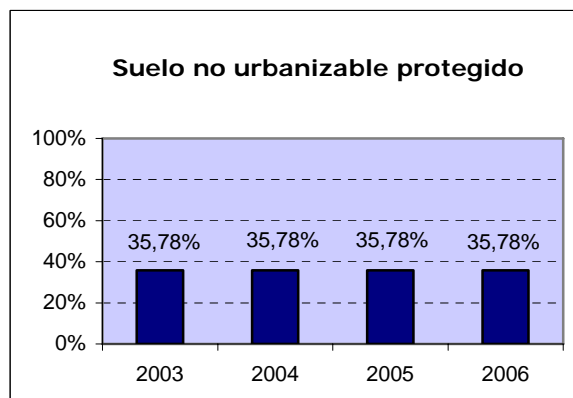
Suma de superficie de parcelas puestas a disposición de organismos públicos para la construcción de edificios dotacionales públicos.

Unidad de medida: m² de suelo.

Suelo no urbanizable protegido

Relación entre la superficie de suelo no urbanizable protegido y la superficie total del municipio.

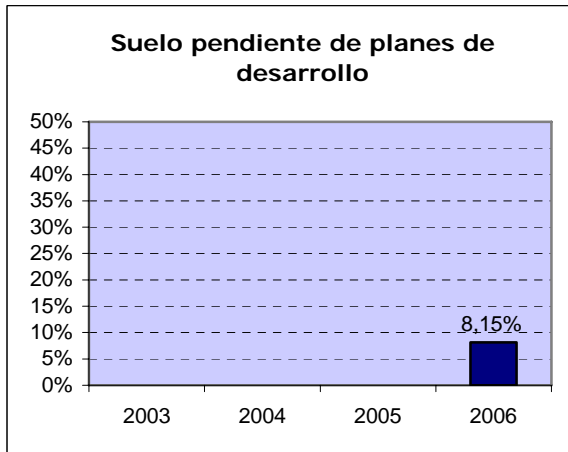
Unidad de medida: porcentaje sobre el total del suelo del municipio.



Suelo objeto de transformación urbanística

Relación entre superficie de suelo objeto de transformación y superficie total del Municipio.

Unidad de medida: porcentaje sobre el total de suelo del municipio.



Suelo pendiente de planes de desarrollo

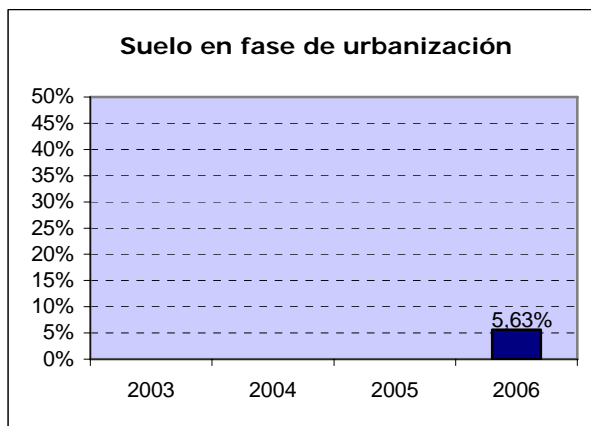
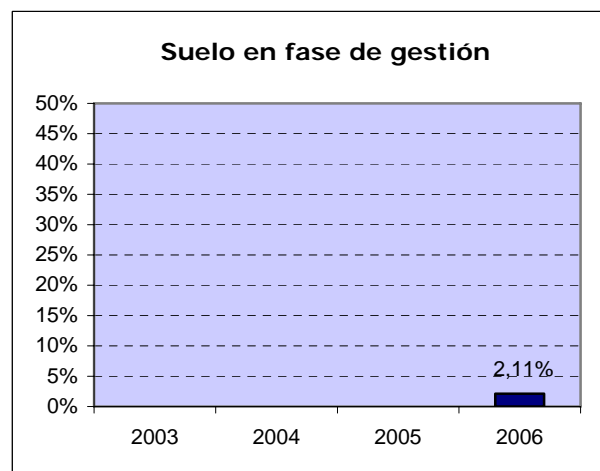
Relación entre superficie de suelo pendiente de planeamiento y superficie del Municipio.

Unidad de medida: porcentaje sobre el total de suelo del municipio.

Suelo en fase de gestión

Relación entre superficie de suelo en fase de gestión y superficie del Municipio.

Unidad de medida: porcentaje sobre el total de suelo del municipio.



Suelo en fase de urbanización

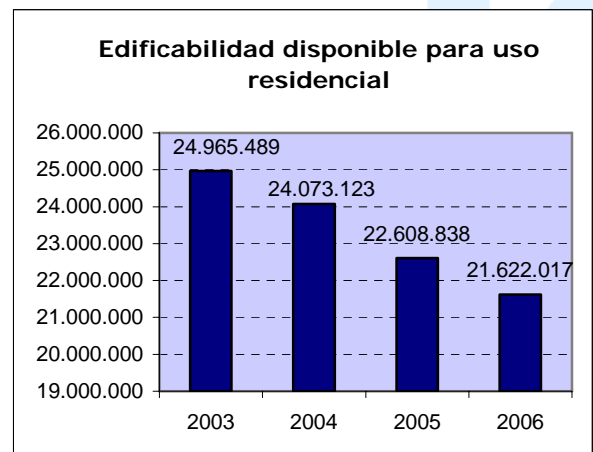
Relación entre superficie de suelo en fase de urbanización y superficie del Municipio.

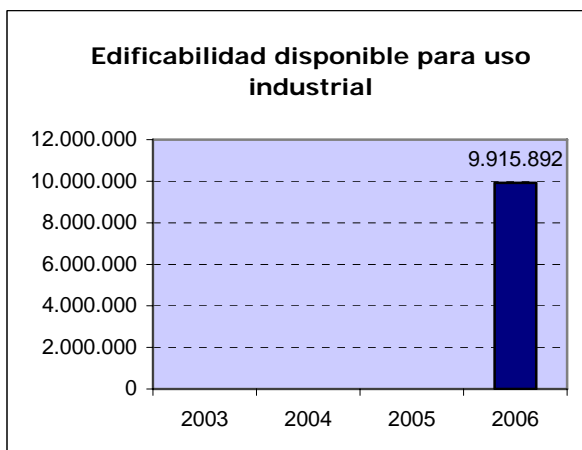
Unidad de medida: porcentaje sobre el total de suelo del municipio.

Edificabilidad disponible para uso residencial

Edificabilidad disponible para la construcción de nuevas viviendas.

Unidad de medida: m² edificables.





Edificabilidad disponible para uso industrial

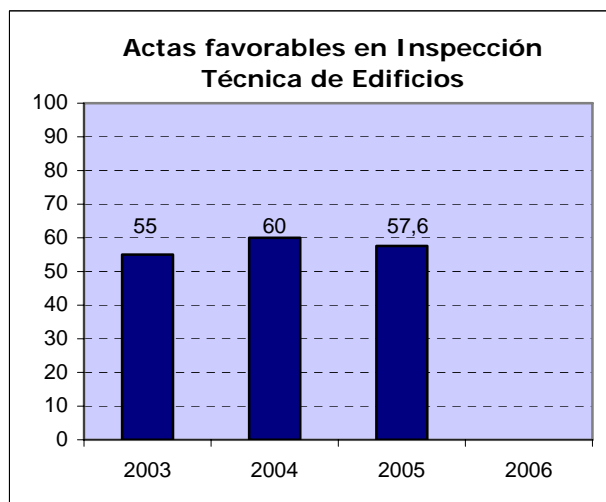
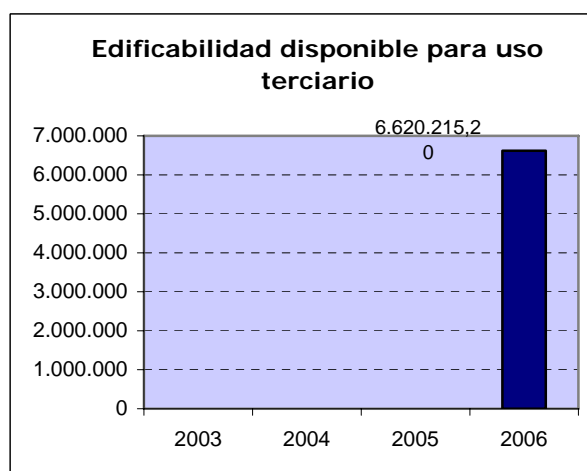
Edificabilidad disponible para la construcción de edificios industriales.

Unidad de medida m² edificables.

Edificabilidad disponible para uso terciario

Edificabilidad disponible para la construcción de edificios uso terciario.

Unidad de medida: m² edificables.



Actas favorables en Inspección Técnica de Edificios

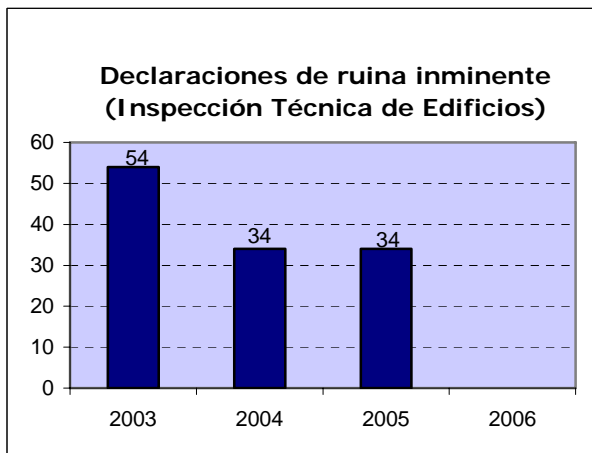
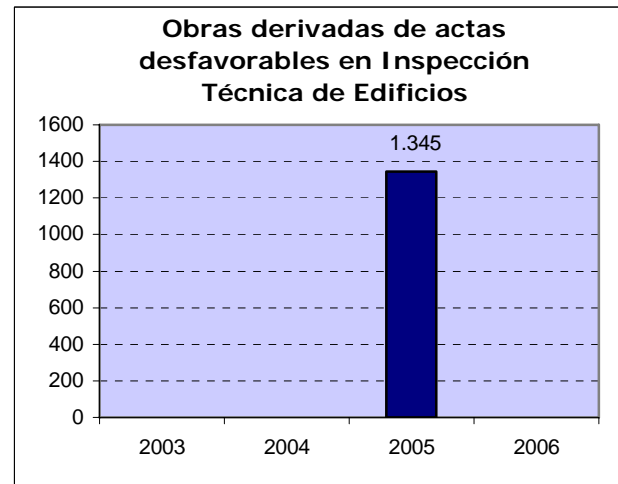
Proporción de actas favorables sobre el total de Inspección Técnica de Edificios.

Unidad de medida: porcentaje de actas sobre el total.

Obras derivadas de actas desfavorables en Inspección Técnica de Edificios

Número de obras que se realizan derivadas de actas desfavorables.

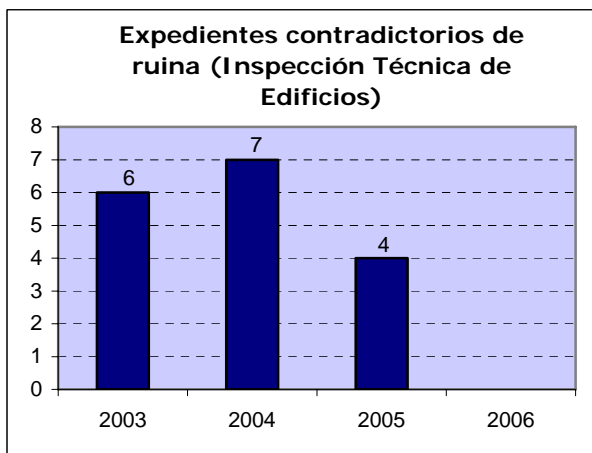
Unidad de medida: número de obras.



Declaraciones de ruina inminente (Inspección Técnica de Edificios)

Número de declaraciones de ruina inminente.

Unidad de medida: número de declaraciones.



Expedientes contradictorios de ruina (Inspección Técnica de Edificios)

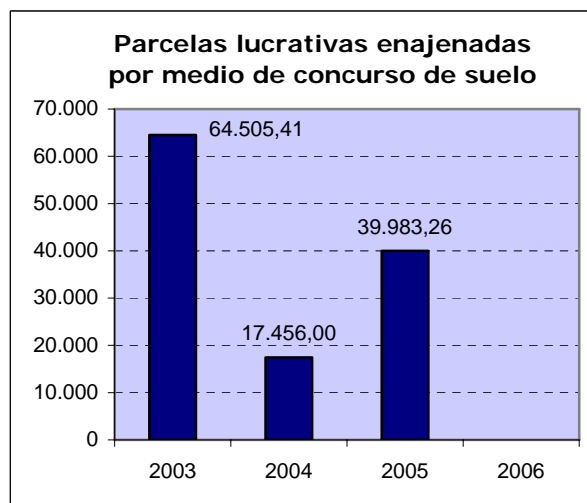
Nº de expedientes contradictorios de ruina.

Unidad de medida: número de expedientes.

Parcelas lucrativas enajenadas por medio de concurso de suelo

Suma de parcelas lucrativas enajenadas mediante concursos de suelo.

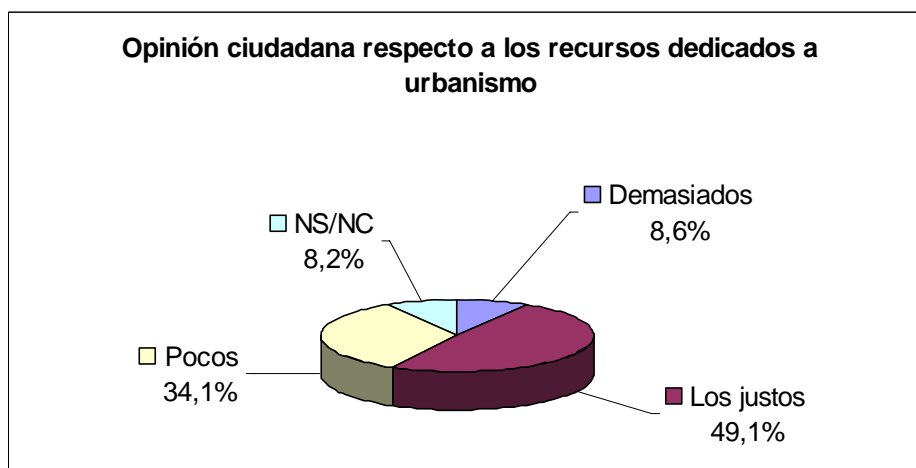
Unidad de medida: m² edificables.



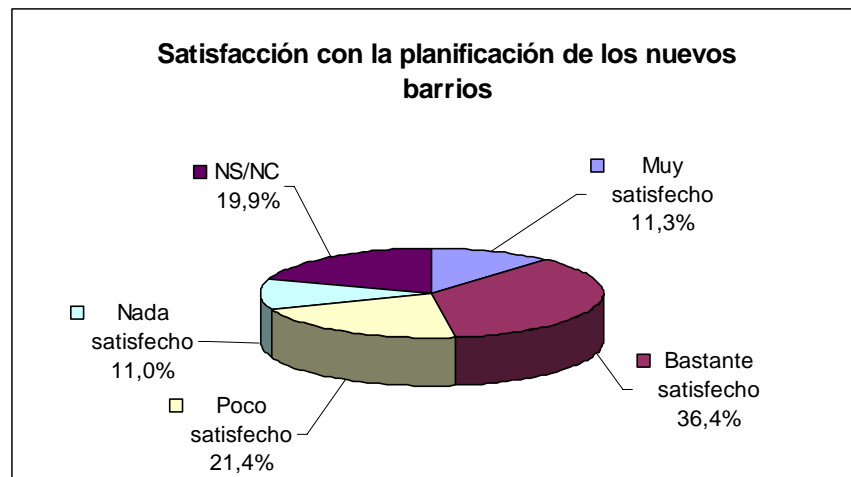
3.15.4. Opinión de la Ciudadanía

La **Encuesta sobre la Calidad de Vida y Satisfacción de los Servicios Públicos** de 2006 ha permitido conocer la opinión de los ciudadanos madrileños en relación con el urbanismo de la ciudad. Esta encuesta ha revelado el urbanismo no aparece entre los principales problemas de la ciudad identificados por los ciudadanos entrevistados. No obstante al ser preguntados por los problemas del barrio en el que residen, los entrevistados han mencionado algunos problemas relacionados con el urbanismo, tales como solares y casas abandonadas, identificado por el 26,3% de los entrevistados y conservación de edificios, identificado por el 29,4% de los entrevistados.

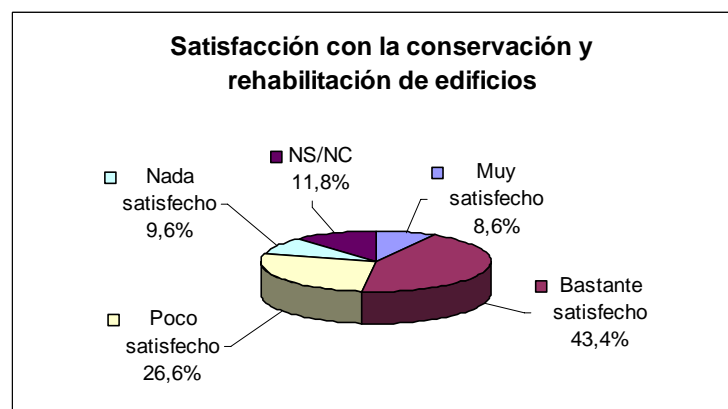
En cuanto a la preferencia de gastos, un 49,1% de los entrevistados han opinado que el Ayuntamiento dedica al urbanismo los recursos justos, en tanto que 8,6% opina que se dedican demasiados recursos y un 34,1% que se dedican pocos recursos.



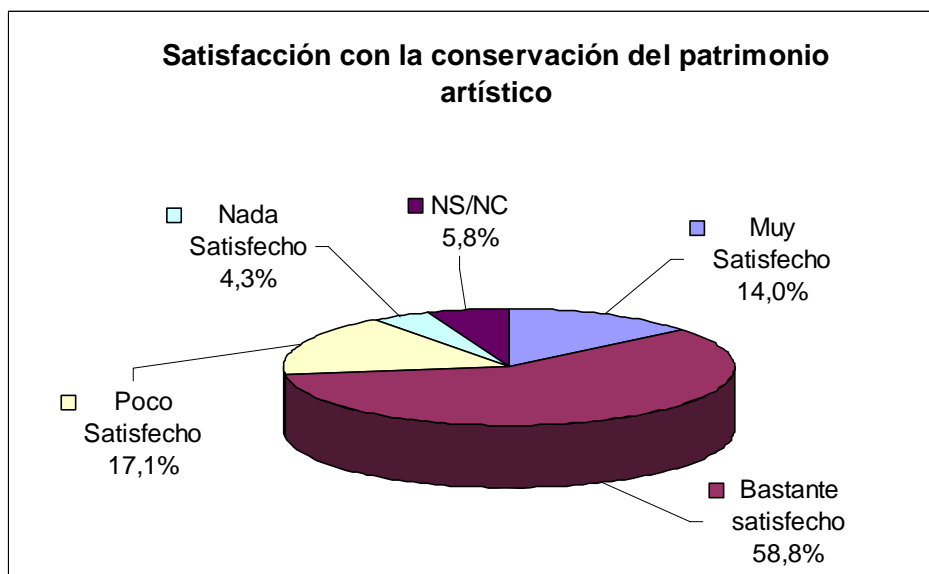
Respecto a la satisfacción con la planificación de los barrios que se están construyendo, los resultados de la encuesta arrojan un saldo positivo, toda vez que el 47,7% se han manifestado muy o bastante satisfechos y un 32,4 % poco o nada satisfechos.



Por otro lado, aunque como se comentaba anteriormente, la conservación de edificios ha sido identificada como un problema presente en los barrios del 29,4% de los entrevistados, cuando se les piden que valoren la conservación de edificios a nivel de toda la ciudad, el nivel de satisfacción es positivo, ya que hay un 52% de entrevistados que se manifiestan muy o bastante satisfechos, frente a un 36,2% de poco o nada satisfechos.



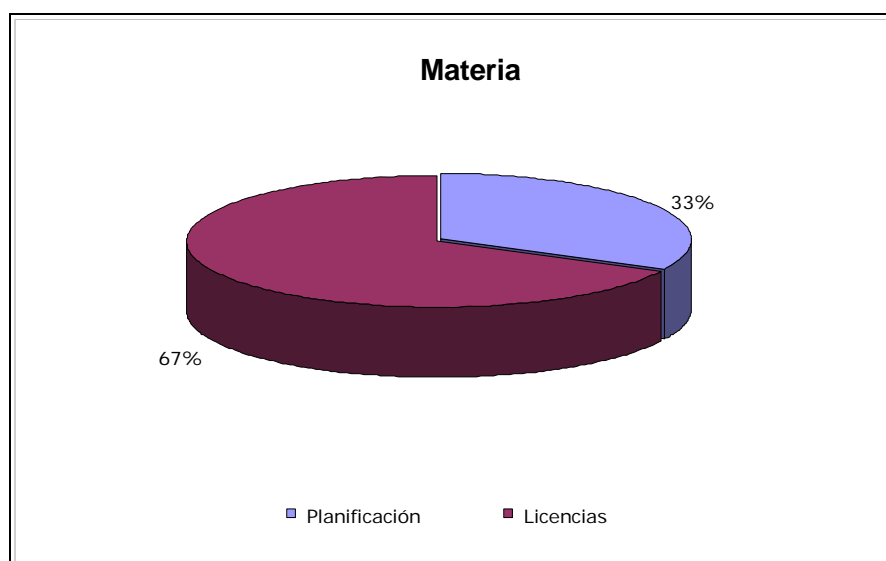
De la misma forma, la satisfacción con la conservación de monumentos y del patrimonio histórico-artístico de la ciudad también arroja un saldo positivo ya que el 72,8% de los entrevistados se manifiesta muy o bastante satisfecho frente al 21,4% de poco o nada satisfechos.



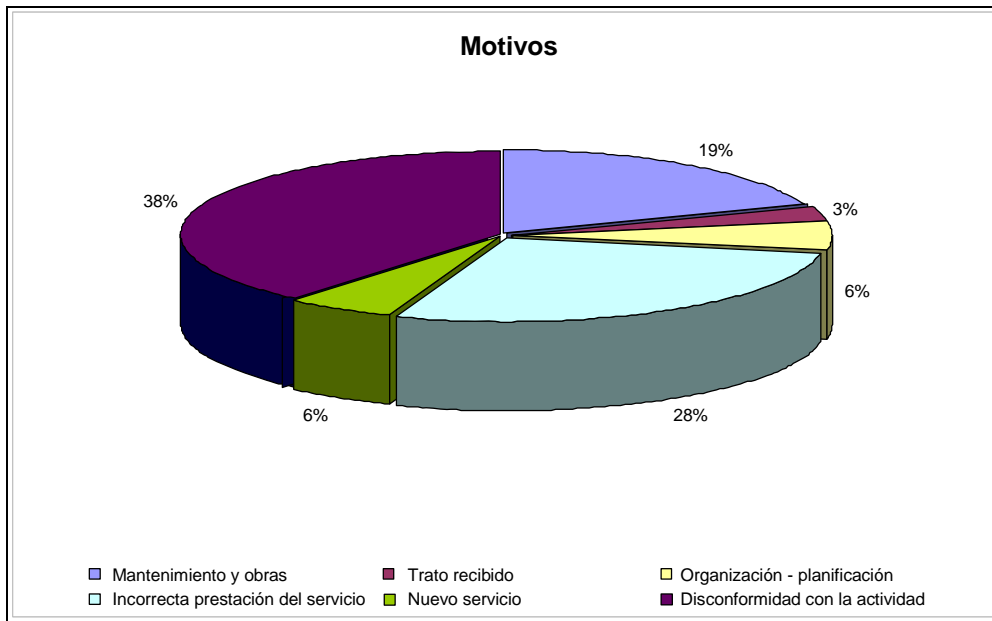
3.15.5. Sugerencias y Reclamaciones

En relación con la participación de los ciudadanos en la mejora de la gestión municipal en el Área de Acción "Urbanismo" a través del "Sistema de Sugerencias y Reclamaciones", las sugerencias y reclamaciones formuladas suponen el 4,3% del total de las tramitadas por SYR en 2006.

A este respecto, destaca cómo dos tercios de las mismas están referidas a la **Licencias**, con un 67%.



En cuanto a los **motivos** de presentación de las Sugerencias y Reclamaciones, en primer lugar, aparece la "Disconformidad con la actividad", con un 38%, porcentaje que supone más de un tercio de las causas de presentación de Sugerencias y Reclamaciones. En segundo lugar, aparece "Incorrecta prestación del servicio", con un 28%, seguido de "Mantenimiento y obras", con un 19%, la necesidad de incorporar algún "Nuevo servicio", con un 6%, "Organización – Planificación" con un 6%, y en último lugar el "Trato recibido", con un 3%.



3.16. Vivienda

Satisfacer la demanda social de acceso y rehabilitación de la vivienda, como instrumento fundamental de transformación urbana en el proceso de revitalización de la ciudad consolidada y en la puesta en marcha de los nuevos desarrollos urbanos.

3.16.1 Ámbito de Actuación

Desde este Área de Acción se desarrollan actuaciones destinadas a facilitar el acceso y adecuación de la vivienda a las necesidades actuales de la sociedad madrileña. De este modo, las actuaciones del área de "Vivienda" se concretan en:

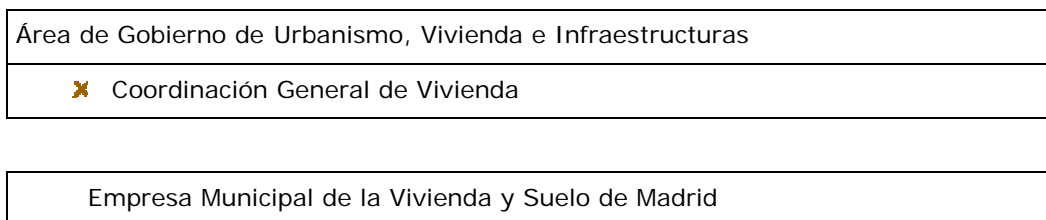
- Promover la construcción de viviendas públicas protegidas en régimen de venta o alquiler, adaptadas a las necesidades de sus demandantes: jóvenes, mayores, discapacitados y colectivos con problemas específicos.
- Rehabilitación de viviendas en el casco urbano.
- Eliminación del chabolismo e infravivienda vertical.
- Seguimiento y control del cumplimiento de la normativa de viviendas con protección pública promovidas por el Ayuntamiento de Madrid.
- Supervisión de proyectos de obras públicas municipales promovidas y gestionadas por la Empresa Municipal de la Vivienda y el Suelo (EMVS).
- Gestión de la Agencia Municipal de Alquiler.

3.16.2. Recursos

En el año 2006 se destinó al Área de Acción "Vivienda" un total de 280.906.236.- euros, el 5,60% del total del **presupuesto** no financiero liquidado del Ayuntamiento de Madrid, los Organismos Autónomos y las Empresas Municipales (véase Anexo 4).

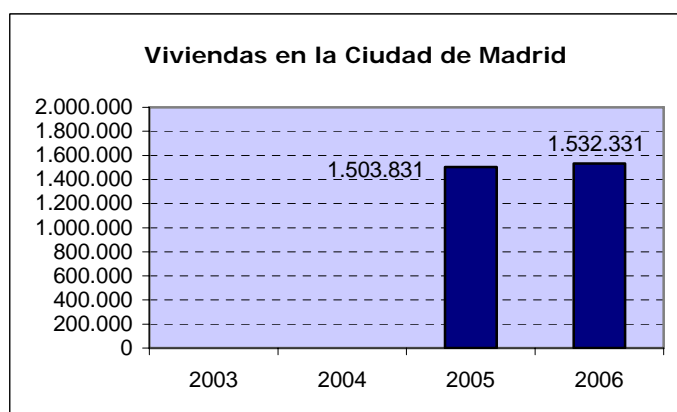
Las unidades **responsables** del Área de Acción “Vivienda” durante el año 2006, han sido:

Estructura 2006



3.16.3. Principales Indicadores

En relación con el Área de Acción de “Vivienda”, el Ayuntamiento de Madrid ha establecido los siguientes indicadores, recogidos por el Observatorio de la Ciudad en su Sistema de Indicadores Clave:



Viviendas en la Ciudad de Madrid

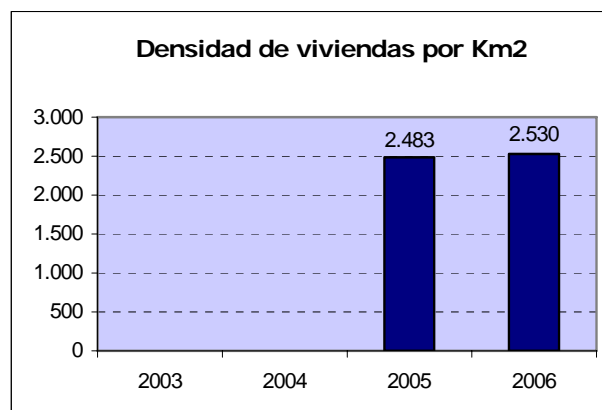
Refleja el número de viviendas existentes en la ciudad de Madrid.

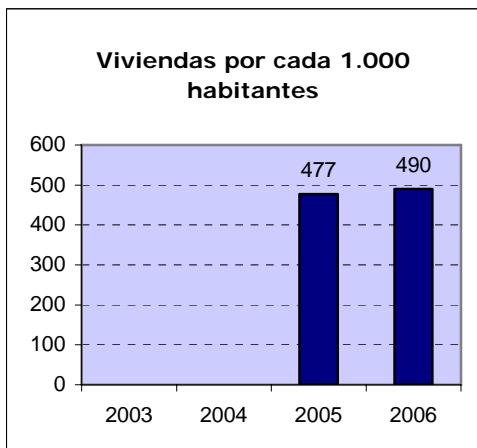
Unidad de medida: número de viviendas.

Densidad de viviendas por km²

Expresa el número de viviendas existentes en la Ciudad de Madrid por cada Km².

Unidad de medida: viviendas/ Km².





Viviendas por cada 1.000 habitantes

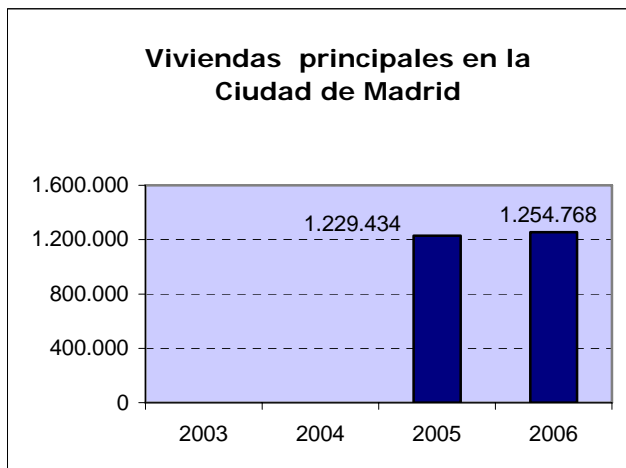
Expresa la media de viviendas que existen en la Ciudad de Madrid por cada 1.000 habitantes.

Unidad de medida: viviendas/1.000 habitantes.

Densidad de ocupación de viviendas

Representa el grado de ocupación de viviendas en Madrid, a través del número medio de personas que las habitan.

Unidad de medida: número de personas por vivienda.



Viviendas principales en la Ciudad de Madrid

Refleja el número de viviendas principales de la Ciudad de Madrid.

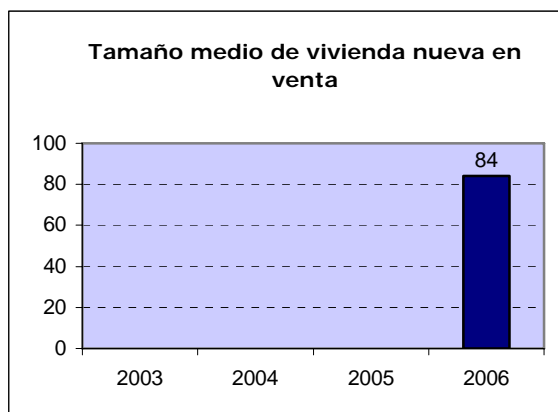
Unidad de medida: número de viviendas.

Viviendas no principales de la Ciudad de Madrid

Refleja el número de viviendas no principales de la ciudad de Madrid.

Unidad de medida: número de viviendas.





Tamaño medio de vivienda nueva en venta

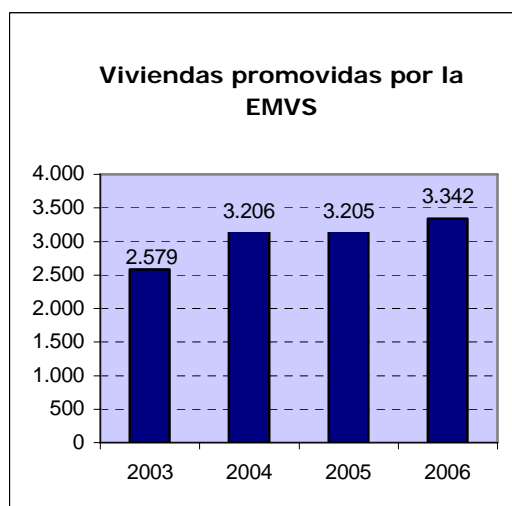
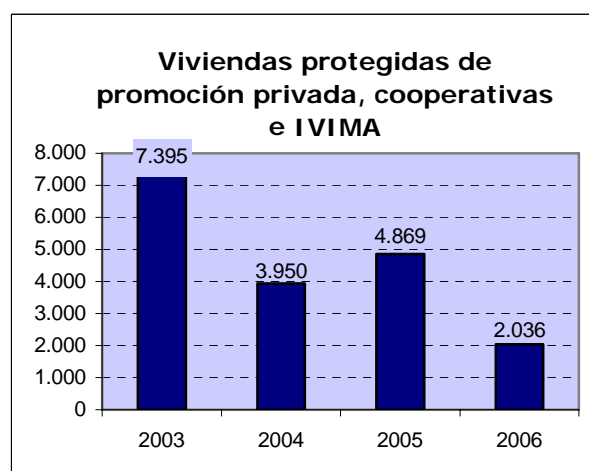
Ofrece un valor medio de la superficie de las viviendas de nueva construcción puestas a la venta en la Ciudad de Madrid.

Unidad de medida: número de m² por hogar.

Viviendas protegidas de promoción privada, cooperativas e IVIMA (sólo Madrid)

Número total de viviendas de promoción privada acogidas a cualquier régimen de protección pública, en venta o alquiler, respecto a la concesión de licencia de nueva edificación.

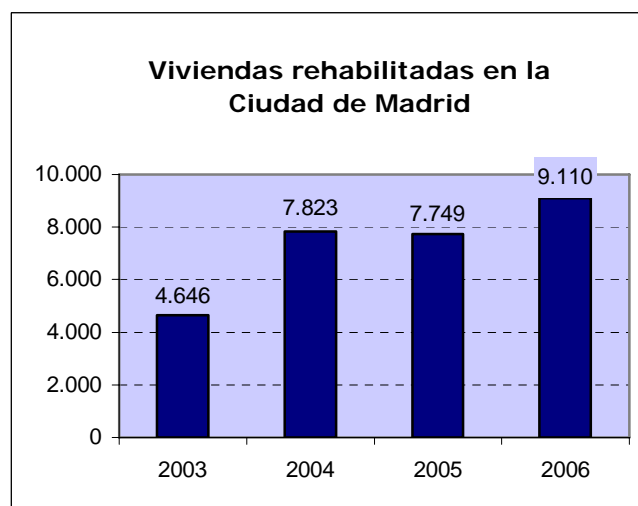
Unidad de medida: número de viviendas.



Viviendas promovidas por la EMVS

Número total de viviendas protegidas promovidas por la Empresa Municipal de la Vivienda y el Suelo, en régimen de venta o alquiler y en cualquier fase (entregadas, en ejecución o en proyecto).

Unidad de medida: número de viviendas.



Viviendas rehabilitadas en la Ciudad de Madrid

Número total de viviendas recuperadas a través de las Áreas de Rehabilitación Integral y mediante la Inspección Técnica de Edificios.

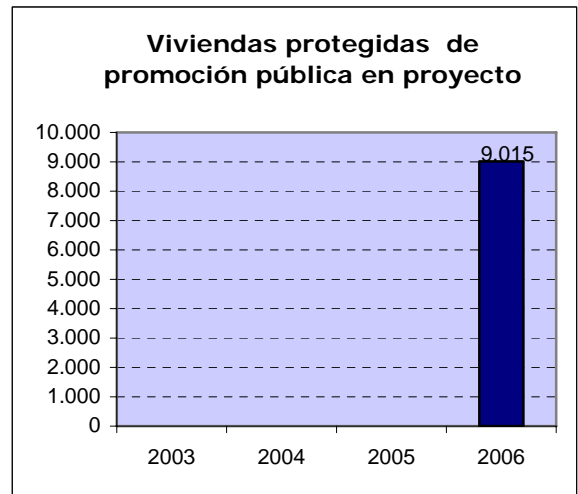
Unidad de medida: número de viviendas.



Viviendas protegidas de promoción pública terminadas

Expresa el número total de viviendas protegidas de promoción pública, cuya construcción ha finalizado en el periodo de referencia, en venta o alquiler.

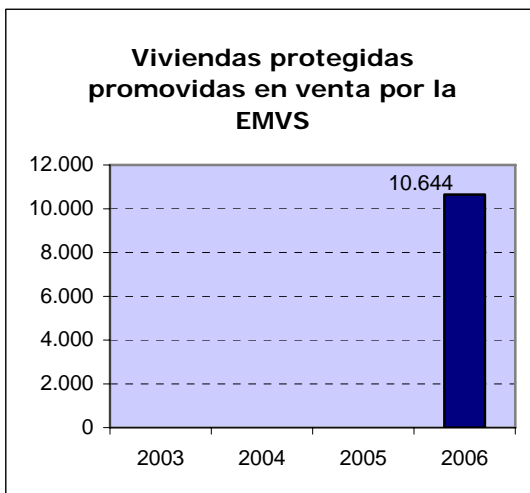
Unidad de medida: número de viviendas.



Viviendas protegidas de promoción pública en proyecto

Expresa el número total de viviendas protegidas de promoción pública, proyectadas en el periodo de referencia, en venta o alquiler.

Unidad de medida: número de viviendas.



Viviendas protegidas promovidas en venta por la EMVS

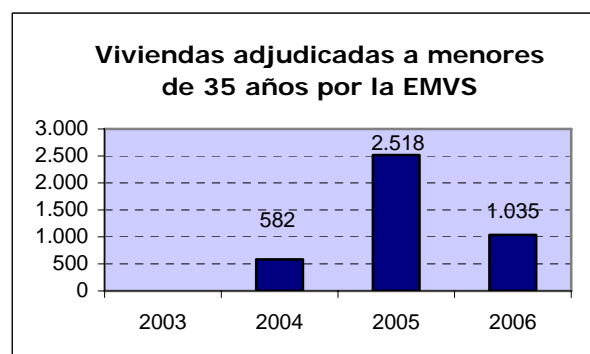
Del total de viviendas protegidas promovidas por la Empresa Municipal de la Vivienda y el Suelo (EMVS), se especifica el número de viviendas con destino a la venta, tanto en fase de proyecto como ya terminadas.

Unidad de medida: número de viviendas.

Viviendas adjudicadas a menores de 35 años por la EMVS

Describe el número de viviendas protegidas que han sido asignadas a adjudicatarios jóvenes, es decir, menores de 35 años.

Unidad de medida: número de viviendas.





Consultas atendidas por la Oficina de Información de Vivienda

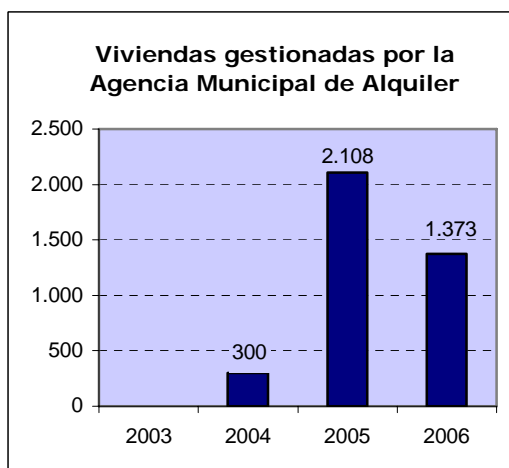
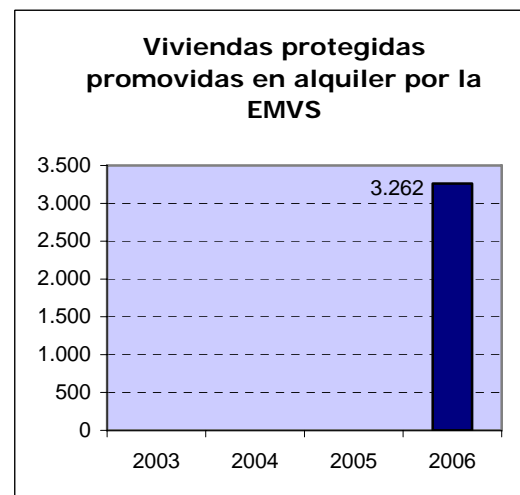
Número total de consultas atendidas por la Oficina de Información de Vivienda, servicio integral de asesoramiento global y personalizado en el proceso de compra o alquiler de vivienda. Atiende los aspectos legales y de tramitación, fiscales y de financiación.

Unidad de medida: número de consultas.

Viviendas protegidas promovidas en alquiler por la EMVS

Del total de viviendas protegidas promovidas por la Empresa Municipal de la Vivienda y el Suelo (EMVS), este indicador recoge el número de viviendas con destino a ser alquiladas, tanto en fase de proyecto como ya terminadas.

Unidad de medida: número de viviendas.



Viviendas gestionadas por la Agencia Municipal de Alquiler

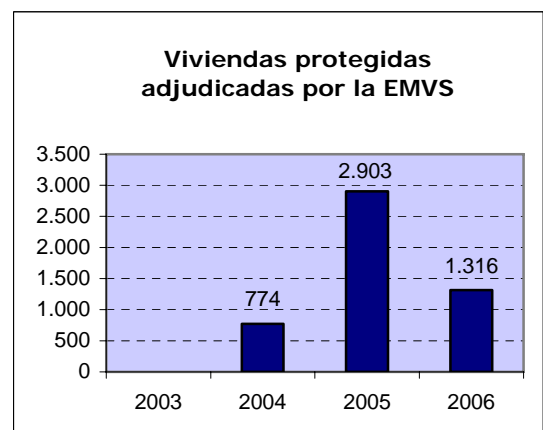
Representa el número de viviendas en las que el Ayuntamiento ha ejercido de mediador entre propietarios e inquilinos por medio de la Agencia Municipal de Alquiler.

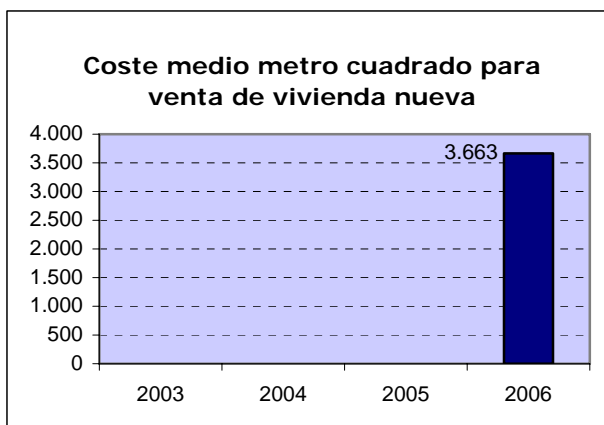
Unidad de medida: número de viviendas.

Viviendas protegidas adjudicadas por la EMVS

Expresa el número total de viviendas protegidas de promoción pública, que han sido adjudicadas en el periodo de referencia, en venta o alquiler.

Unidad de medida: número de viviendas.

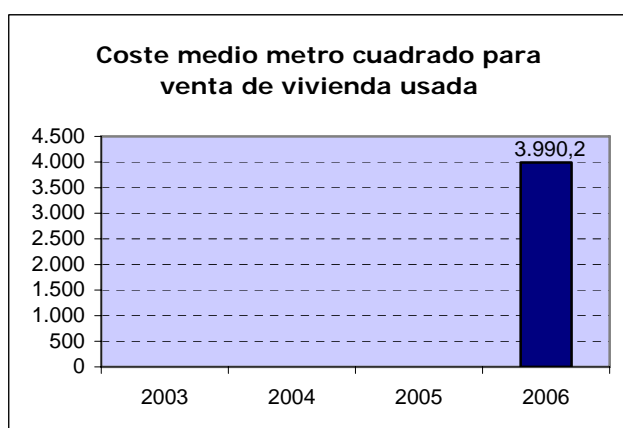




Coste medio metro cuadrado para venta de vivienda nueva

Expresa el precio medio que tiene una vivienda nueva con destino de venta en el municipio de Madrid.

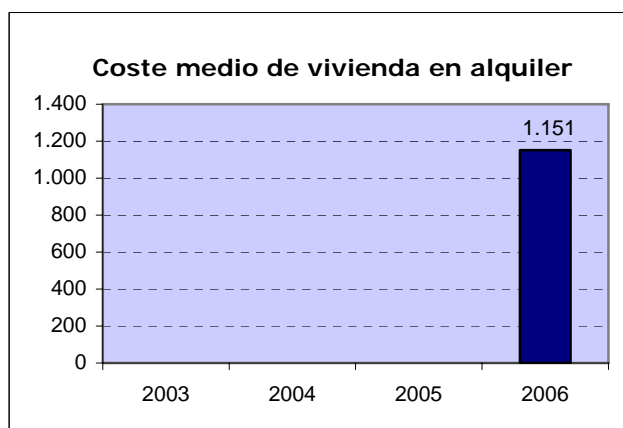
Unidad de medida: euros/m2.



Coste medio metro cuadrado para venta de vivienda usada

Expresa el precio medio que tiene una vivienda usada con destino de venta en el municipio de Madrid.

Unidad de medida: euros/m2.



Coste medio de vivienda en alquiler

Expresa el precio medio del alquiler de viviendas en el municipio de Madrid.

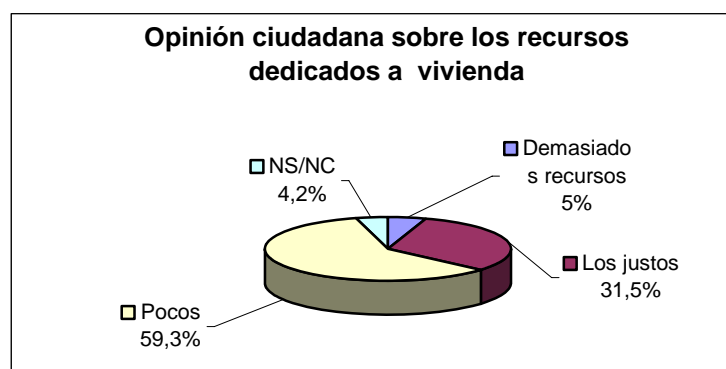
Unidad de medida: euros por vivienda.

3.16.4. Opinión de la ciudadanía

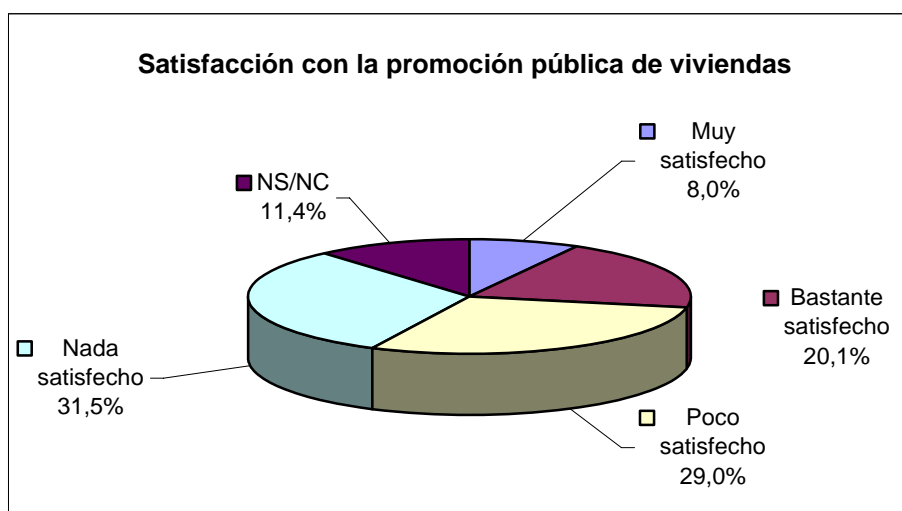
El "Sistema de Evaluación de la Participación Ciudadana" del Observatorio de la Ciudad, a través de la **Encuesta sobre Calidad de Vida y satisfacción con los Servicios Públicos en la Ciudad de Madrid del año 2006**, permite conocer la valoración de los ciudadanos respecto a las acciones que se enmarcan en el área de "Vivienda". Así, la

vivienda aparece en el cuarto lugar del ranking de los principales problemas de la ciudad, habiendo sido identificado como uno de los tres principales problemas por el 16,9% de los entrevistados.

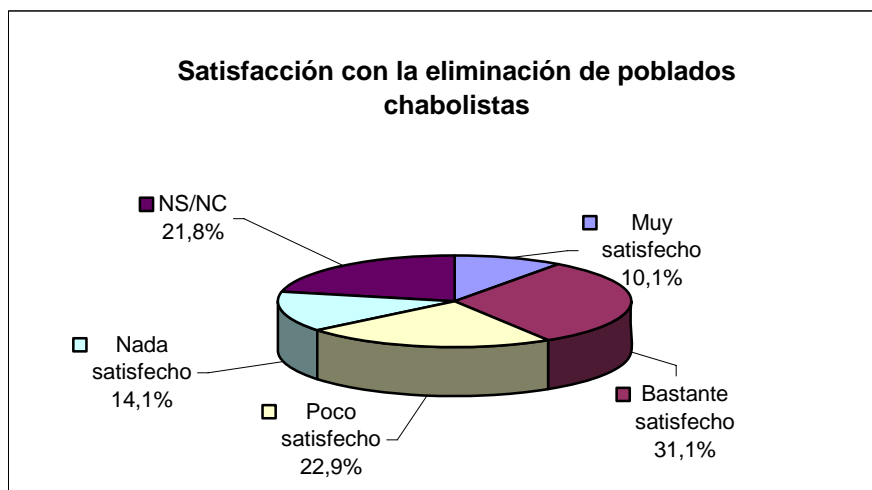
Respecto a las preferencias de gasto y en relación al tema de la vivienda, una mayoría de los entrevistados – el 59,3% de los entrevistados consideran que el Ayuntamiento de Madrid destina pocos recursos, frente a un 31,5% que opina que se dedican los recursos justos o un 5% que considera que se dedican demasiados recursos.



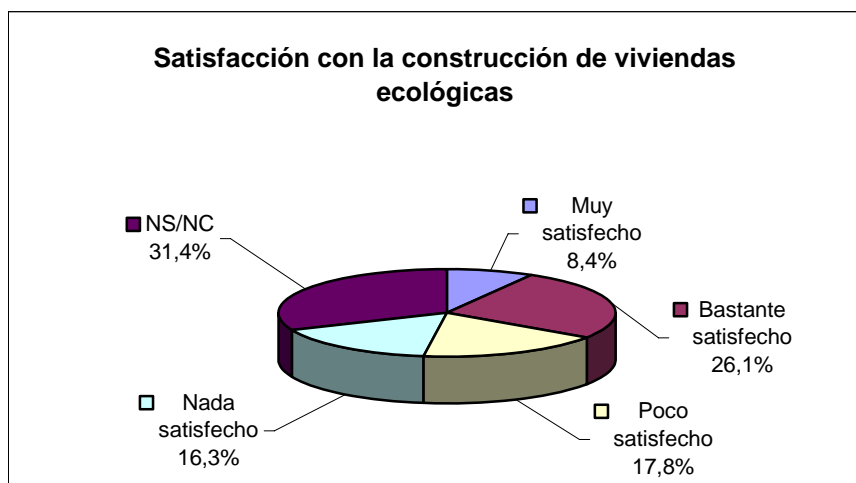
Por otra lado, la Encuesta sobre la Calidad de Vida y Satisfacción de los Servicios Públicos de 2006 permite analizar el nivel de satisfacción de los ciudadanos con las actuaciones en materia de vivienda. Así, esta encuesta ha puesto de manifiesto que la satisfacción ciudadana con la promoción pública de viviendas arroja un saldo negativo de -32,4 puntos toda vez que sólo el 28,1% de los entrevistados se manifiestan muy o bastante satisfechos, frente al 60,5% de poco o nada satisfechos.



En relación a las actuaciones para la eliminación de poblados chabolistas, se obtiene una mejor valoración ciudadana logrando un saldo positivo, si bien no muy elevado. Así con la eliminación de poblados chabolistas el 41,2% de los entrevistados se manifiestas muy o bastante satisfechos frente al 37% de poco o nada satisfechos, lo que arroja un saldo positivo de 4,2 puntos.



Respecto a la construcción de viviendas ecológicas, el saldo se sitúa en el lado positivo pero muy cercano al valor 0, toda vez que es prácticamente igual el porcentaje de muy y bastante satisfechos – 34,5% - al porcentaje de poco o nada satisfechos – 34,1%-.



3.16.5. Las sugerencias y reclamaciones

Durante 2006 las empresas públicas, entre ellas la EMVS, tramitaban fuera de SYR sus quejas, sugerencias y reclamaciones.

3.17. Administración de la Ciudad

Reforzar la eficacia en la toma de decisiones y en la gestión de los servicios públicos municipales dotando a la organización de nuevas herramientas para una mejor gestión de los intereses generales y así conseguir una gestión económico-financiera eficiente, unos recursos humanos comprometidos y profesionales y una Administración que por su forma de gestión sea un referente para otras organizaciones públicas

3.17.1. Ámbito de Actuación

El Área de Acción "Administración de la Ciudad" engloba las **actuaciones** referidas al gobierno y a la administración del Ayuntamiento de Madrid.

El **gobierno de la ciudad** corresponde al Alcalde y los concejales como señala el artículo 140 de la Constitución. La organización política está formada principalmente por el **Pleno** (órgano de máxima representación política de los ciudadanos en el gobierno municipal), el **Alcalde** (dirige la política, el gobierno y la Administración Municipal, y ostenta la máxima representación del municipio) y la **Junta de Gobierno** (máximo órgano colegiado de la función ejecutiva y de la gestión administrativa).

Bajo el término **administración del Ayuntamiento de Madrid** se engloban cuatro grupos de actuaciones:

- Las actuaciones necesarias para alcanzar la **coordinación** de la política general, con otras instituciones y Administraciones Públicas y entre los tres niveles administrativos (nivel central o general, constituido por las Áreas de Gobierno; nivel territorial, constituido por los Distritos, y nivel institucional, constituido por los organismos públicos con personalidad jurídica) **y las relaciones externas**.
- Todas aquellas actuaciones dirigidas a mantener la sostenibilidad financiera, desarrollando un **modelo de gestión económico-financiero y tributario** capaz de conseguir los recursos necesarios para el desarrollo de la ciudad y la utilización eficiente de los mismos.
- Las actuaciones relativas a la **gestión de recursos humanos**, impulsando una función pública motivada y profesionalizada.

- Por último, las actuaciones dirigidas a desarrollar un modelo de **Administración Pública innovadora y de calidad**, aplicando los últimos avances tecnológicos para agilizar los procesos administrativos y facilitar su tramitación al ciudadano, impulsando la cultura de la evaluación y la mejora continua y fomentando la comunicación interna y la gestión del conocimiento.

Así, las principales actuaciones desarrolladas por el Ayuntamiento de Madrid en materia de **coordinación y relaciones externas** son:

- Coordinación de la política general de la Junta de Gobierno y de la actuación de las Áreas de Gobierno.
- Relaciones del equipo de gobierno con el Pleno del Ayuntamiento.
- Relaciones con otras instituciones y Administraciones Públicas.
- Coordinación y supervisión de las relaciones internacionales del Ayuntamiento.
- Actuaciones en materia de relaciones públicas, protocolo y proyección externa del Ayuntamiento.
- Coordinación y supervisión de la estrategia y proyección internacional de Madrid.
- Asistencia jurídica del Ayuntamiento de Madrid y sus organismos públicos y ejercicio de la función contenciosa a través de la Asesoría Jurídica.
- Coordinación necesaria para la elaboración de normas municipales.
- Tramitación los expedientes de alteración del término municipal y de los límites de los Distritos.
- Política informativa del Ayuntamiento de Madrid. Imagen y diseño corporativo.

Las principales actuaciones desarrolladas por el Ayuntamiento de Madrid en materia de **gestión económica-financiera y gestión tributaria** son:

- Programación y gestión presupuestaria.
- Planificación de la política financiera municipal.
- Planificación y gestión de la tesorería municipal.
- Gestión de la contabilidad.
- Control y fiscalización interna de la gestión económico-financiera y presupuestaria a través de la Intervención Municipal.
- Coordinación, seguimiento y control de la actuación de los organismos públicos y sociedades mercantiles municipales.
- Coordinación de la contratación administrativa y la contratación centralizada de publicidad, promoción, divulgación y anuncios.
- Dirección y coordinación de los consumos de gas, agua y electricidad.

- Realización y desarrollo de estadísticas de interés municipal.
- Formación, mantenimiento y revisión del Padrón Municipal de Habitantes.
- Coordinación de actuaciones en materia de procesos electorales y censo electoral.
- Gestión, liquidación, inspección, recaudación y revisión de los tributos municipales.
- Elaboración de proyectos de ordenanzas fiscales.
- Gestión, conservación y mantenimiento del patrimonio municipal.
- Resolución de las reclamaciones de responsabilidad patrimonial

En materia de **gestión de recursos humanos**, las actuaciones realizadas se concretan en:

- Evaluación de las estructuras organizativas de la administración municipal y de sus organismos públicos.
- Organización y planificación de los recursos humanos.
- Gestión de prestaciones sociales para trabajadores municipales.
- Gestión de las relaciones laborales.
- Prevención de riesgos laborales.
- Formación de personal a través de la Escuela de Formación.
- Selección y provisión de puestos de trabajo.
- Inspección de servicios.

Y, por último, las principales actuaciones llevadas a cabo por la Organización Municipal en materia de **innovación y mejora de la Administración** son:

- Desarrollo de tecnologías de la información e implantación de la administración electrónica.
- Implantación de los Sistemas de información Corporativos y Sectoriales.
- Gestión de la informática municipal.
- Desarrollo de políticas y acciones de calidad en el Ayuntamiento.
- Desarrollo del Sistema de Cartas de Servicios.
- Evaluación de la gestión municipal a través del Observatorio de la Ciudad.
- Realización de estudios de percepción ciudadana.
- Protección de datos.
- Gestión del conocimiento.
- Gestión de la intranet municipal.

3.17.2. Recursos

En el año 2006 se destinó al Área de Acción “Administración de la Ciudad” un total de 650.525.364.- euros, el 12,07% del total del **presupuesto** no financiero liquidado del Ayuntamiento de Madrid, los Organismos Autónomos y las Empresas Municipales (véase Anexo 4).

Las **unidades responsables** del Área de Acción “Administración de la Ciudad” durante el año 2006 han sido:

Estructura 2006

Pleno
Alcaldía
Área de Gobierno de Vicealcaldía
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dirección General de Medios de Comunicación
✘ Área de Estudios y Programas
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dirección General de Relaciones Externas
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dirección General de Relaciones Internacionales
✘ Área de Coordinación Institucional
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Secretaría General del Pleno
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Oficina del Secretario de la Junta de Gobierno
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dirección General de Relaciones Institucionales
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dirección General de Asesoría Jurídica
✘ Área de Coordinación Territorial
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dirección General de Coordinación Territorial
Área de Gobierno de Hacienda y Administración Pública
✘ Coordinación General de Hacienda
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Intervención General
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dirección General de Presupuestos
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dirección General de Sector Público y Política Financiera

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dirección General de Estadística
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Oficina del Defensor del Contribuyente
Agencia Tributaria
✘Coordinación General de Modernización y Administración Pública
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dirección General de Organización y Régimen Jurídico
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dirección General de Desarrollo y Tecnologías de la Información
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dirección General de Contratación y Régimen Interior
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dirección General de Patrimonio
Informática del Ayuntamiento de Madrid
Área Delegada de Personal
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dirección General de Servicios Generales de Personal
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dirección General de Relaciones Laborales
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dirección General de Gestión de Personal
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dirección General de Registro, Valoración y Carrera Administrativa
Juntas Municipales de Distrito
Distritos

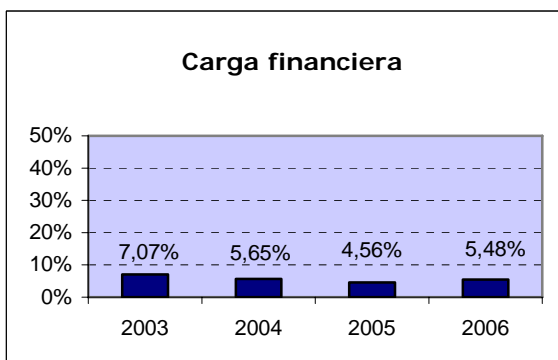
3.17.3. Principales Indicadores

Para la medición y el seguimiento de las actuaciones llevadas a cabo por el Área de Acción "Administración de la Ciudad", el Ayuntamiento ha establecido una serie de **indicadores**, que forman parte del "Sistema de Indicadores Clave" del Observatorio de la Ciudad y que se presentan a continuación, apareciendo primero los indicadores relacionados con la gestión económica financiera, seguidos de los indicadores relacionados con la gestión de los recursos humanos para finalizar con los indicadores relacionados la calidad e innovación en la gestión de los procesos y servicios municipales.

Cumplimiento Plan Económico Financiero

Grado de cumplimiento del objetivo de estabilidad del presupuesto aprobado respecto del fijado en el Plan Económico Financiero.
Unidad de medida: porcentaje

Dato 2006: 100, 5%



Carga financiera

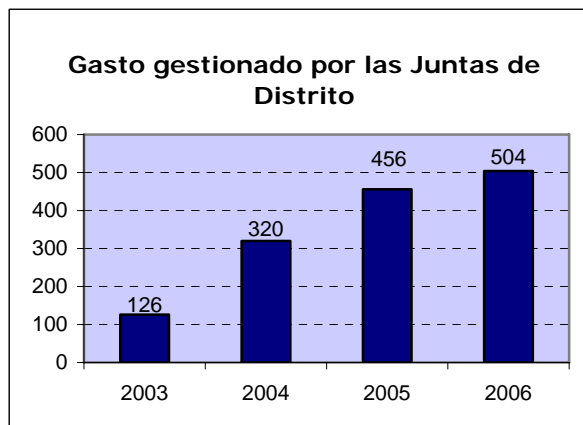
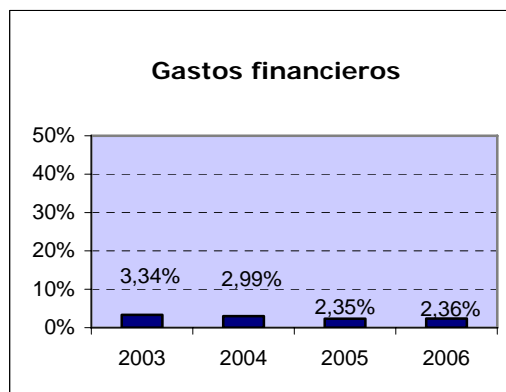
Peso, en tanto por ciento, que la carga financiera (gastos financieros más amortizaciones de deuda) representa sobre el total del Presupuesto de gastos del Ayuntamiento de Madrid.

Unidad de medida: porcentaje sobre Presupuestos de gastos.

Gastos financieros

Peso, en tanto por ciento, que los gastos financieros representan sobre el total del Presupuesto de gastos del Ayuntamiento de Madrid.

Unidad de medida: porcentaje sobre Presupuestos de gastos.



Gastos gestionados por las Juntas de Distrito

Presupuesto de gastos gestionado por las Juntas de Distrito.

Unidad de medida: millones de euros.

Gastos operativos de los servicios

Se refiere a los gastos necesarios para la prestación de servicios, incluyendo los gastos de funcionamiento, los intereses y las transferencias corrientes.

Unidad de medida: millones de euros.



Gastos operativos por habitante

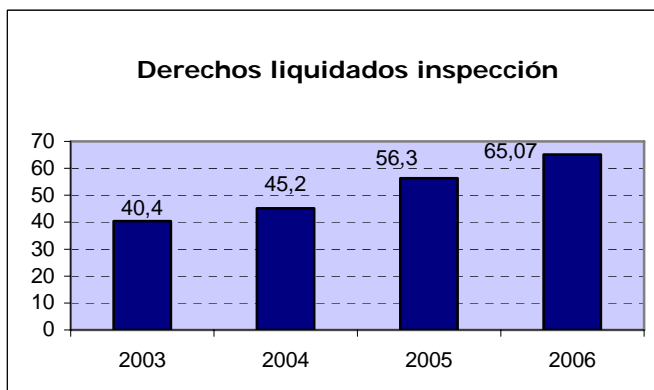
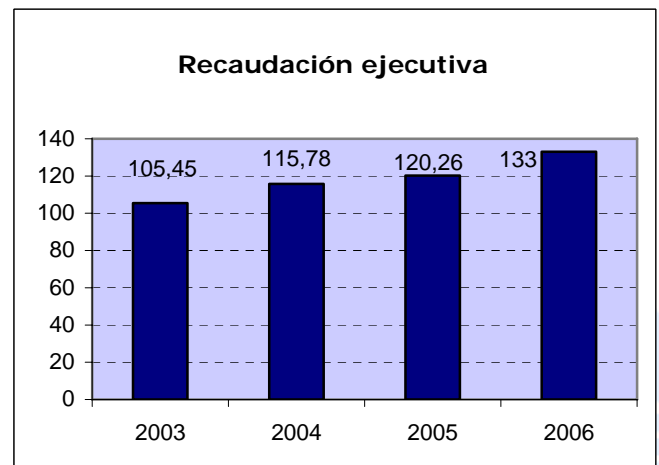
Se refiere a los gastos operativos de los servicios por habitante.

Unidad de medida: euros.

Recaudación ejecutiva (en millones de €)

Cuantificación de la actividad de la Agencia Tributaria Madrid dirigida a la recaudación de las deudas de ingresos de derecho público no satisfechas dentro del período voluntario de pago establecido en el artículo 62 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria.

Unidad de medida: millones de euros.



Derechos liquidados inspección

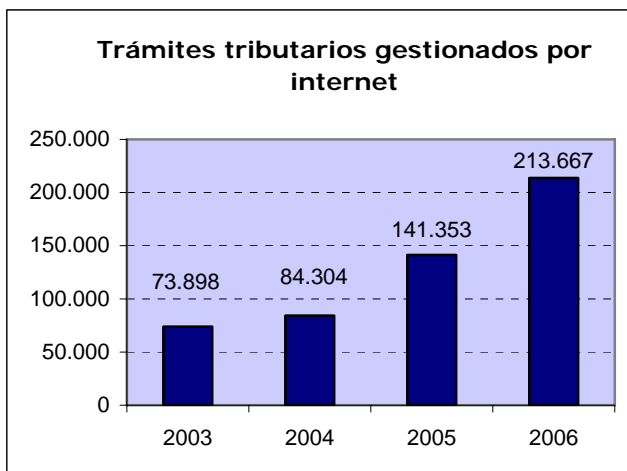
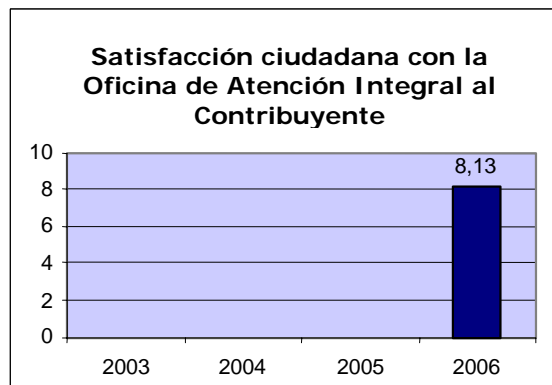
Cuantificación de la actividad inspectora de la Agencia Tributaria de Madrid, consistente en la detección y regularización procedente de deudas tributarias.

Unidad de medida: millones de euros.

Satisfacción ciudadana con la Oficina de Atención Integral al Contribuyente

Expresa los resultados del estudio de satisfacción de los usuarios de la Oficina de Atención Integral al Contribuyente (OAIC calle Alcalá 45), con el objetivo de evaluar de forma objetiva la calidad ofrecida por la citada Oficina.

Unidad de medida: puntuación escala 1 a 10.



Trámites tributarios gestionados por Internet

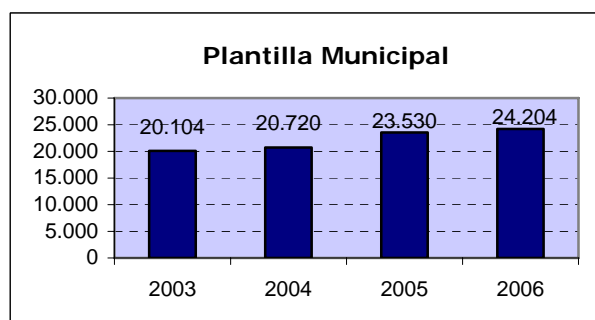
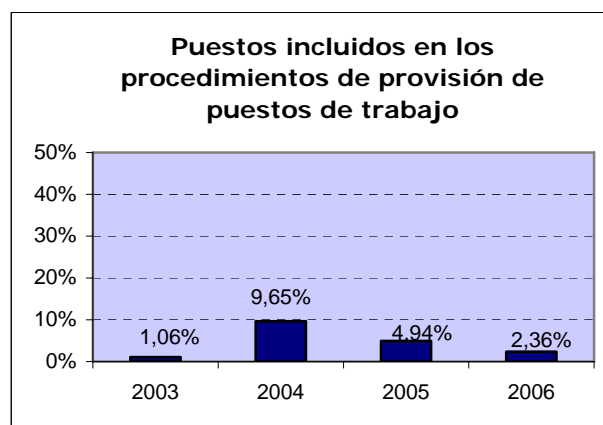
Cuantificación de los trámites realizados de forma telemática a través de la web municipal (munimadrid.es), ya sea con firma o sin ella.

Unidad de Medida: número de trámites.

Puestos incluidos en los procedimientos de provisión de puestos de trabajo

Expresa el número de puestos convocados sobre el total de puestos en la Relación de Puestos de Trabajo (RPT presentada en el presupuesto del año).

Unidad de medida: porcentaje de puestos convocados.



Plantilla Municipal

Representa el número total de trabajadores municipales, como indicador del volumen de personal al servicio del Ayuntamiento.

Unidad de medida: número de trabajadores.

Ayudas de Acción Social para empleados municipales

Recoge el número de solicitudes de Ayudas de Acción Social tramitadas en cualquiera de sus modalidades.

Unidad de medida: número de solicitudes.



Expedientes tramitados en Registro de Personal

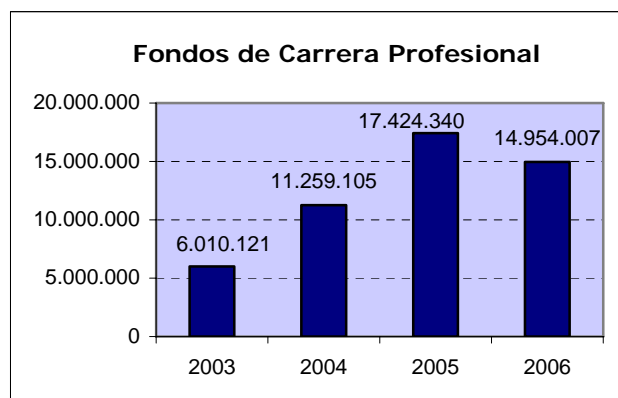
Recoge el número total de documentos normalizados (funcionarios y laborales) que han sido gestionados por el Área Delegada de Personal y se incorporan en el Registro de Personal del Ayuntamiento de Madrid.

Unidad de medida: número de documentos.

Revisiones médicas a los empleados municipales

Indica el número total de revisiones médicas, generales y especializadas, realizadas a los trabajadores municipales en el Departamento de Salud Laboral.

Unidad de medida: número de revisiones.



Fondos de Carrera Profesional

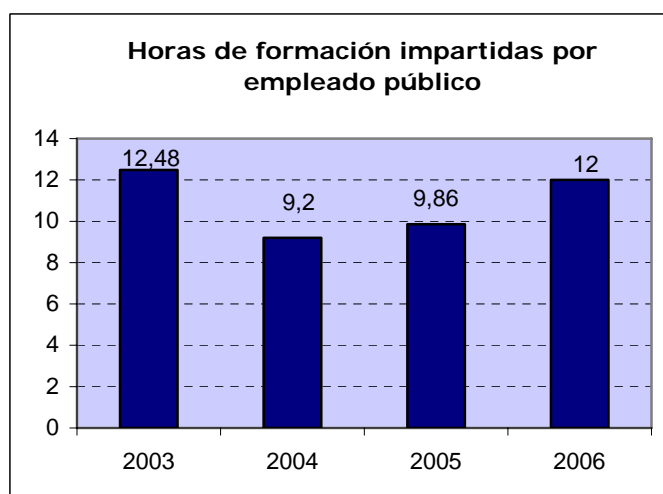
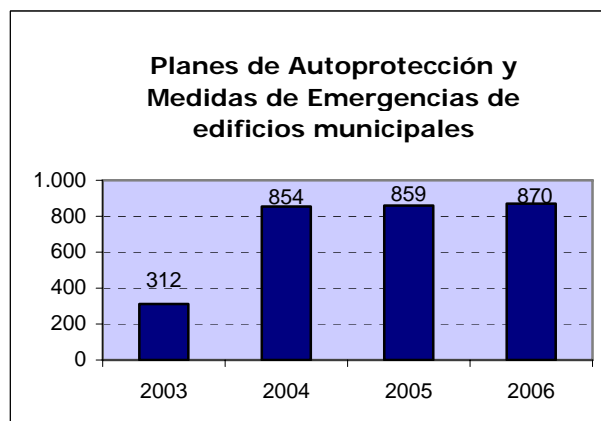
Recoge la cuantía de los Fondos destinados anualmente por la Corporación para el desarrollo de la Carrera Profesional de los trabajadores municipales.

Unidad de medida: euros.

Planes de Autoprotección y Medidas de Emergencias de edificios municipales

Indica el número de Planes elaborados en el año dirigidos a la protección de la salud de los trabajadores mediante la prevención de los riesgos derivados de su trabajo, según lo establecido en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.

Unidad de medida: número de planes.



Horas de formación impartidas por empleado público

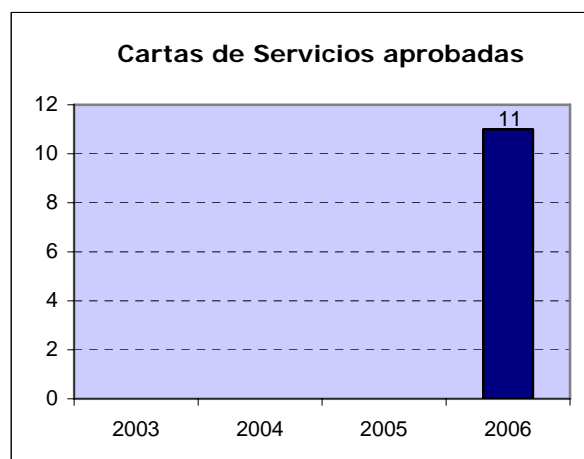
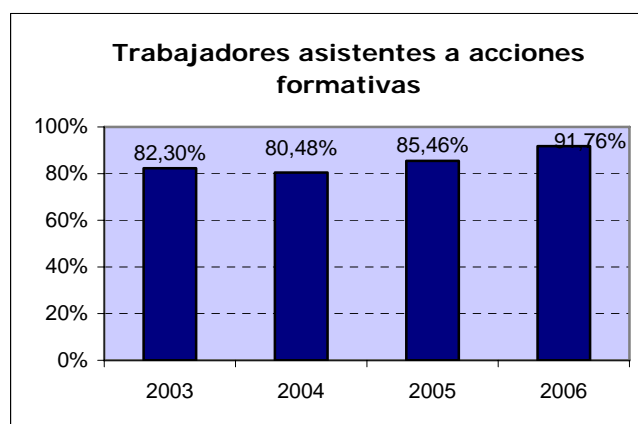
Calcula el número de horas de formación impartidas por la Escuela Municipal de Formación u otras instancias municipales, por cada trabajador de la plantilla municipal.

Unidad de medida: número de horas por trabajador.

Trabajadores asistentes a acciones formativas

Representa la proporción de trabajadores de la plantilla municipal que han recibido formación laboral durante el año, a través de cursos de la Escuela Municipal de Formación u otras instancias municipales.

Unidad de medida: porcentaje de trabajadores.



Cartas de Servicios aprobadas

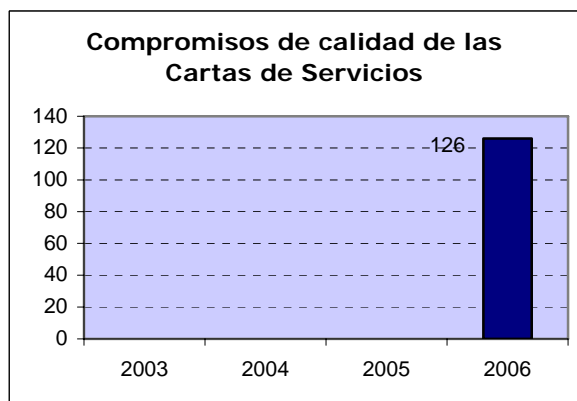
Las Cartas de Servicios son documentos públicos a través de los cuales el Ayuntamiento de Madrid establece y comunica a la ciudadanía los compromisos que asume de prestar los servicios con unos determinados niveles de calidad.

Unidad de medida: número de Cartas de Servicios.

Compromisos de calidad de las Cartas de Servicios

Indica el número de compromisos que asume el Ayuntamiento de Madrid en la prestación de los servicios y que quedan expresados en las Cartas de Servicios.

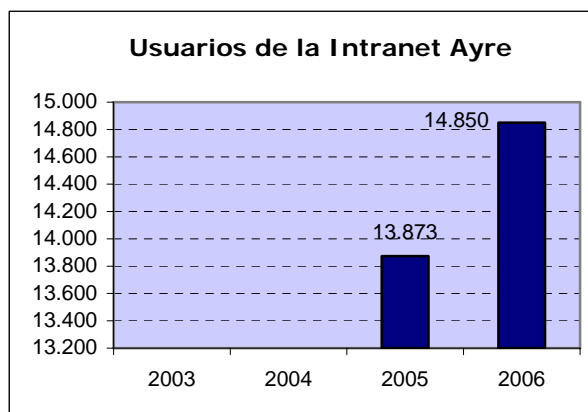
Unidad de medida: número de compromisos de calidad.



Usuarios de la Intranet Ayre

Expresa el uso que hacen los empleados municipales de las intranet Ayre. La intranet contiene, entre otras, las siguientes funcionalidades: intercambio de conocimiento -foros-, soporte de la actividad profesional -documentación técnica y administrativa, legislación, acceso a aplicaciones informáticas de gestión- y portal de empleado.

Unidad de medida: número de empleados públicos del Ayuntamiento.

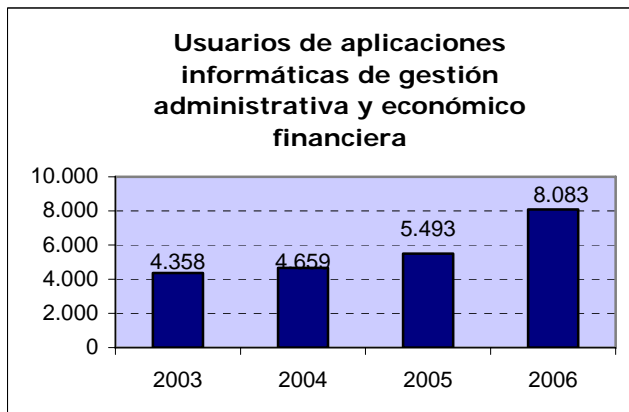


Acreditaciones a trabajadores municipales para firma electrónica

Expresa el grado de compromiso del Ayuntamiento de Madrid con el impulso de la Administración Electrónica, incorporando la firma electrónica en la tramitación administrativa.

Unidad de medida: número de empleados.





Usuarios de aplicaciones informáticas de gestión administrativa y económico financieras.

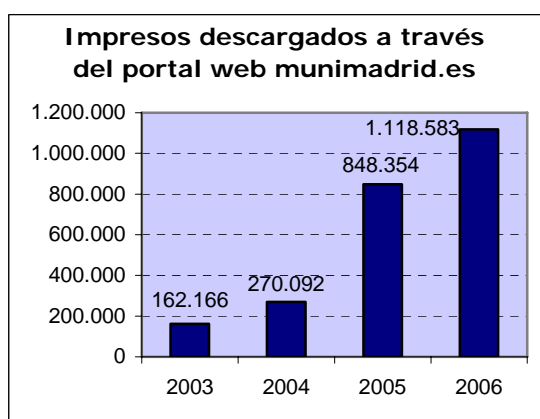
Expresa el uso de tecnologías de la información aplicadas a la gestión administrativa al objeto de hacerla más ágil. Se han considerado las siguientes aplicaciones informáticas: Registro, Sistema Integral de Gestión Administrativa y Workflow.

Unidad de medida: número de personas.

Gestiones realizadas a través del portal Web munimadrid.es

Expresa la utilidad de las nuevas tecnologías y la página Web del Ayuntamiento para que el ciudadano efectúe sus gestiones: Trámites relacionados con el Padrón, incidencias medio ambientales, pago de impuestos, consulta de multas, adopción de animales, reserva de pista de tenis.

Unidad de medida: número de gestiones.



Impresos descargados a través del portal Web munimadrid.es

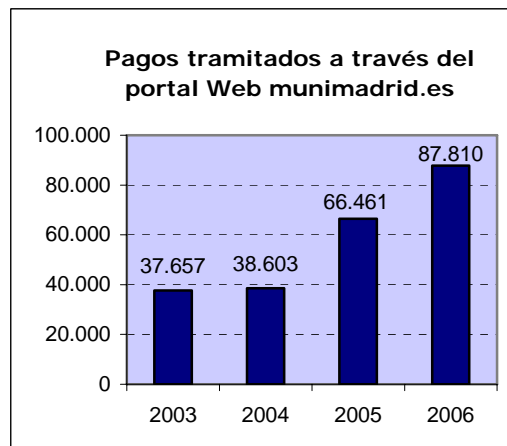
Indica el uso que se hace de las nuevas tecnologías y la página web del Ayuntamiento para facilitar la realización de gestiones a los ciudadanos permitiéndoles descargarse impresos relacionados con los procedimientos administrativos. Mide el número de visitas a la página de descarga de impresos. No incluye las autoliquidaciones.

Unidad de medida: número de visitas a la

Pagos tramitados a través del portal Web munimadrid.es

Expresa el nivel de modernización de la gestión de cobros haciéndola accesible a través de internet: multas de circulación, Impuesto sobre vehículos de tracción mecánica, Impuesto de Bienes inmuebles, Impuesto de Actividad Económica de Empresas y Profesionales, Tasas vehículos...

Unidad de medida: número de pagos.



Servicios de información a través del portal web munimadrid.es

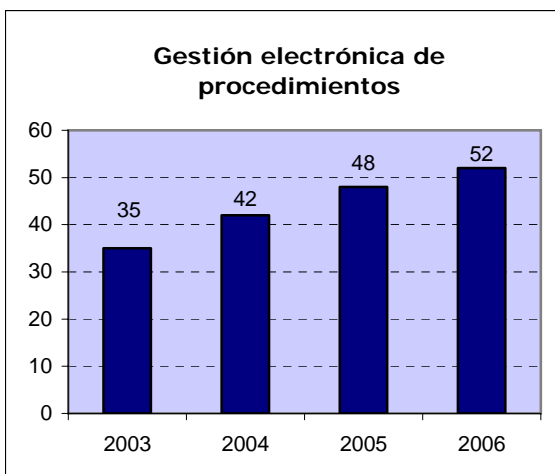
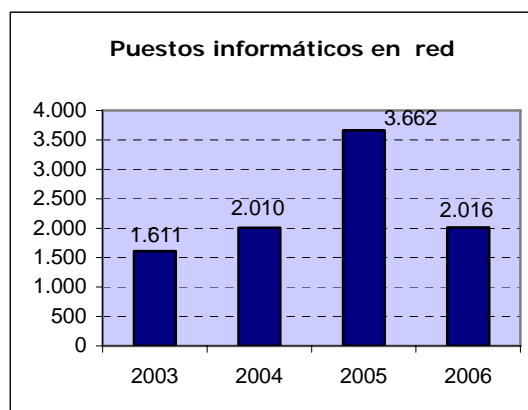
Expresa la utilidad de las nuevas tecnologías y la página web del Ayuntamiento para que el ciudadano obtenga información en los distintos temas: actividades y servicios municipales, ocio, cultura, servicios y centros de salud, bibliotecas, etc.

Unidad de medida: número de consultas.

Puestos informáticos en red

Expresa la incorporación de puestos de gestión y de uso público conectados a la red corporativa municipal.

Unidad de medida: número de puestos.



Gestión electrónica de procedimientos

Expresa el nivel de implantación de la administración electrónica en el Ayuntamiento de Madrid a partir del número de procesos o procedimientos administrativos que pueden realizarse con medios telemáticos.

Unidad de medida: número de procedimientos.

4.17.4 Compromisos de Calidad

Dentro de este Área de Acción, que, como ya se ha comentado, engloba aspectos relativos a gestión económico financiera, gestión tributaria, gestión de recursos humanos e innovación y mejora, se han aprobado **Cartas de Servicios en el ámbito tributario**, debido, en gran medida, a la importancia que sobre la ciudadanía tiene esta materia y con la finalidad de mejorar la transparencia, claridad y comprensión de los procedimientos tributarios, así como facilitar el deber de los ciudadanos de cumplir con sus obligaciones fiscales y tributarias.

Así, la **Carta de Servicios de la Oficina del Defensor del Contribuyente** fue aprobada el 18 de mayo de 2006 y la **Carta de Servicios de Atención Integral al Contribuyente de la Agencia Tributaria de Madrid**, si bien fue aprobada el 4 de enero de 2007, su elaboración fue íntegramente llevada a cabo a lo largo del año 2006.

Carta de Servicios de la Oficina del Defensor del Contribuyente

La **Oficina del Defensor del Contribuyente** (en adelante ODC) se crea con el doble objetivo de, por un lado, mejorar la equidad y eficiencia del sistema tributario local dando amparo a situaciones de desprotección en las que pueden encontrarse determinados contribuyentes y, por otro, crear los cauces y procedimientos de participación de las/-os ciudadanas/-os en las políticas tributarias municipales, detectando las disfunciones y anomalías del sistema a través de las quejas y sugerencias presentadas por estos.

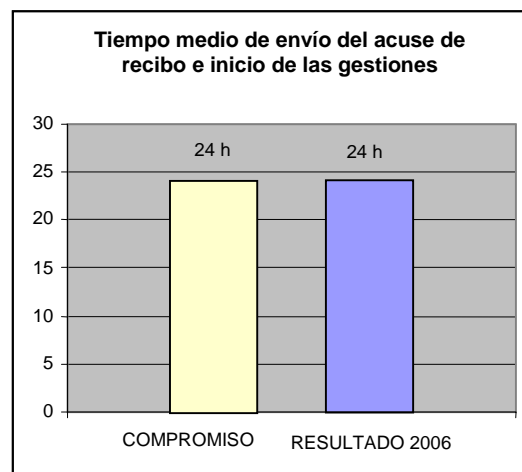
La ODC elabora y aprueba su **Carta de Servicios** con el **propósito** de informar a la ciudadanía sobre el conjunto de servicios que la Oficina les ofrece, a la vez que evidencia su apuesta permanente por la consecución de mayores niveles de calidad en la prestación de servicios tributarios, así como para la mejor defensa de los derechos y garantías de los contribuyentes.

La ODC recibe, tramita y contesta las quejas, reclamaciones o sugerencias formuladas por las/-os ciudadanas/-os, relacionadas directa o indirectamente con los procedimientos administrativos de naturaleza tributaria, por las tardanzas, desatenciones u otras deficiencias que se observen en el funcionamiento de los servicios tributarios municipales; informa y asesora sobre las cuestiones que puedan suscitarse acerca de los servicios prestados; formula a los servicios tributarios pertinentes las recomendaciones que estime precisas para la mejor defensa de los derechos y garantías de los contribuyentes en relación con las quejas, reclamaciones y sugerencias presentadas; y asiste en el ejercicio del derecho de petición reconocido en el artículo 29 de la Constitución.

Además, remite a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones copia de las quejas, reclamaciones y sugerencias recibidas, así como de las contestaciones dadas a las mismas y elabora una Memoria anual en la que queda reflejado el resumen de su actuación a lo largo del ejercicio.

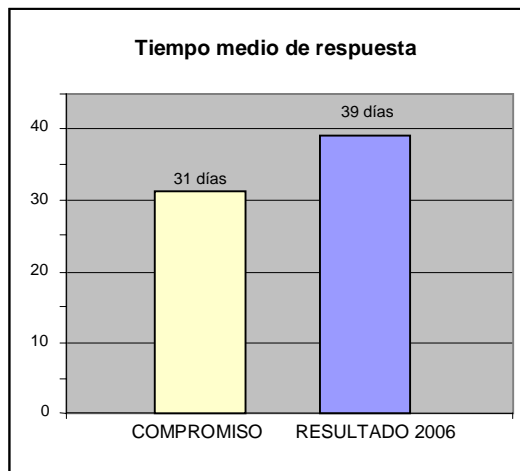
Los **compromisos de calidad** y sus **indicadores asociados** aprobados en el año 2006 a través de su Carta de Servicios por la ODC son:

1. Agilidad en la recepción de los escritos e inicio de las gestiones: en el plazo de las **24 horas siguientes a la recepción** del escrito de queja **ó 72 horas** en el caso de que la entrada del mismo se produzca en fin de semana o día festivo, la Oficina del Defensor del Contribuyente enviará a la ciudadana/o el acuse de recibo e iniciará las gestiones para aclarar todos los extremos

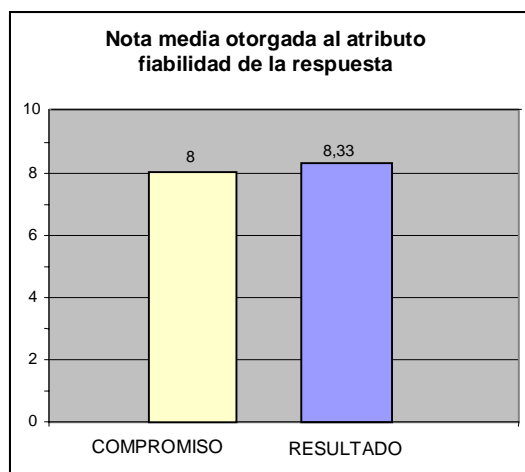


2. Agilidad en la respuesta: la Oficina del Defensor del Contribuyente **responderá** la totalidad de los escritos en un plazo medio de **31 días**.

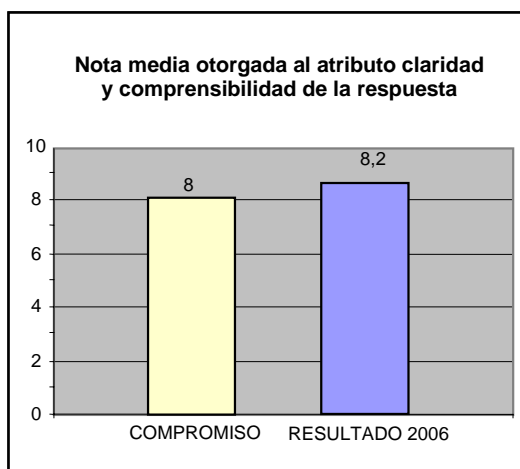
El fuerte incremento de quejas tramitadas en 2006 (mayor al 45%: de 2.392 en 2005, a 3.478 en 2006), manteniéndose sin embargo la misma dotación, hizo que el tiempo de respuesta se situara en 39 días.



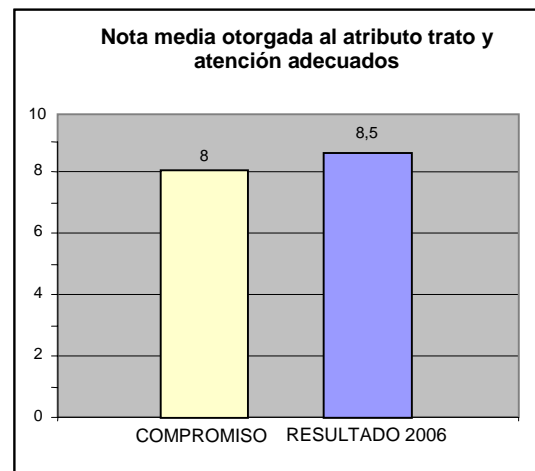
3. Fiabilidad de la información proporcionada en las respuestas: en el 100% de las respuestas la **totalidad de los extremos planteados** en la queja será objeto de un riguroso estudio antes de llevar a cabo el envío de la misma.



4. Claridad en la respuesta: el **lenguaje** empleado en las contestaciones será claro y comprensible para el reclamante, sin que ello suponga menoscabo de la calidad técnica de su contenido. En toda contestación, se indicará al reclamante la posibilidad de solicitar todas las aclaraciones posteriores que precise.



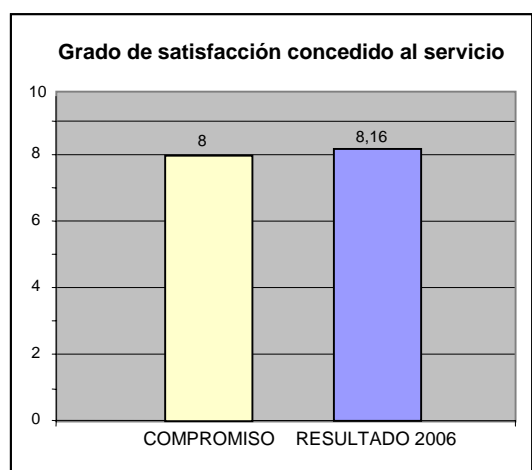
5. Trato, atención y asesoramiento adecuados: cualquiera que sea el medio a través del cual se contacte con la Oficina del Defensor del Contribuyente, **se atenderá** a la usuaria/o de forma clara y precisa, proporcionando un trato amable y cortés, ofreciendo una atención personalizada e individualizada y dando respuesta a las consultas realizadas.



6. Propuestas de mejora de los servicios: la Oficina del Defensor del Contribuyente elaborará anualmente **propuestas** dirigidas a la mejora en la prestación de los servicios tributarios y propuestas dirigidas a una mejor organización interna de los mismos.



7. El **grado de satisfacción** que la Oficina del Defensor del Contribuyente espera se conceda a su servicio lo cifra en una nota de 8 en una escala de a 1 a 10.



Carta de Servicios de la Atención Integral al Contribuyente de la Agencia Tributaria Madrid

La **Agencia Tributaria Madrid** es el Organismo Autónomo local creado para lograr una gestión integral del sistema tributario municipal. Uno de los principales ejes de actuación del Organismo reside en la **atención integral al contribuyente**, integral porque sea cual sea el canal de atención elegido por el ciudadano (presencial, telefónico o internet) se trabaja para que el contribuyente pueda acceder a la misma información y a los mismos trámites administrativos; e integral porque en sus nuevas oficinas de atención se ofrecen al contribuyente tanto servicios de información y recepción de sugerencias y reclamaciones, como asistencia para el cumplimiento de las obligaciones tributarias y la realización de trámites administrativos.

La **Carta de Servicios** de la Atención Integral al Contribuyente de la Agencia Tributaria Madrid detalla los **servicios** ofrecidos por cada uno de los canales de atención puestos a disposición del ciudadano (información y asistencia sobre tributos municipales; entrega de impresos tributarios; gestiones y trámites; expedición de documentos sobre situación tributaria, notas informativas, copias y certificados catastrales; recepción de sugerencias, quejas y reclamaciones; y registro), los compromisos de calidad que asume a la hora de prestarlos y sus indicadores asociados.

Puesto que la Carta de Servicios se aprobó en enero de 2007 no se dispone de datos de indicadores para el año 2006. Los compromisos y sus indicadores son:

En materia de **atención presencial**:

1. Las oficinas de atención integral al contribuyente dispondrán de **instalaciones** adecuadas al servicio que se presta en ellas (tamaño, señalización exterior e interior, orden, limpieza, confort, etc.); sin barreras arquitectónicas y con un equipamiento apropiado, moderno y funcional que garantice la intimidad y confidencialidad en la atención que se dispensa al contribuyente.

Periódicamente se realizarán encuestas entre los usuarios para conocer su opinión sobre las instalaciones y detectar posibles aspectos susceptibles de mejora. El nivel de satisfacción medio de los usuarios, medido en una escala de 0 a 10, deberá ser superior a 8,5 puntos.

Indicadores asociados
Número de instalaciones que cumplen los criterios de habitabilidad y confort establecidos.
Porcentaje de usuarios satisfechos con las instalaciones en relación con el total de encuestados.
Índice de valoración de los parámetros relativos a elementos tangibles de las oficinas de atención integral al contribuyente.

2. A través de un **personal** debidamente cualificado, en las oficinas de atención integral al contribuyente se prestará un servicio eficaz, suministrando información correcta y actualizada y realizando las gestiones solicitadas por los ciudadanos. Se atenderá al contribuyente de forma clara y precisa, dispensando un trato amable y cortés, utilizando un lenguaje claro y comprensible, y garantizando una atención personal y una respuesta segura de las consultas realizadas.

En las encuestas periódicas que se realicen el nivel de satisfacción medio de los usuarios, medido en una escala de 0 a 10, deberá ser superior a 8 puntos.

Indicadores asociados
Porcentaje de usuarios satisfechos con la información y el trato recibidos en relación con el total de encuestados.
Media de horas de formación continua al año en aspectos de carácter técnico-tributario, y/o de mejora de habilidades y aptitudes para prestar un mejor servicio de atención, recibidas por los empleados de atención al contribuyente de la Agencia Tributaria Madrid..
Índice de valoración de los parámetros referentes al trato del personal de atención al público.
Índice de valoración del parámetro relativo a la preparación del personal para desempeñar su trabajo.
Índice de valoración del parámetro relativo a la satisfacción global con el funcionamiento de las Oficinas

3. Una vez que se produzca la apertura de las nuevas oficinas previstas, el **tiempo medio de espera** en todas las oficinas de atención integral al contribuyente no superará los 9 minutos. En las encuestas periódicas que se realicen el nivel de

satisfacción medio de los usuarios, medido en una escala de 0 a 10, deberá ser superior a 8 puntos.

Indicadores asociados
Tiempo medio de espera en minutos, en las oficinas de atención integral al contribuyente.
Índice de valoración del parámetro relativo al tiempo de espera para ser atendido.

4. Para lograr una atención aún más pronta y eficaz, se recomienda la utilización del sistema de **cita previa**. Los contribuyentes que soliciten este servicio, salvo petición expresa en contrario, serán citados en un plazo máximo de 4 días laborables. El tiempo medio de espera para ser atendido será inferior a 5 minutos. En las encuestas periódicas que se realicen el nivel de satisfacción medio de los usuarios del sistema de cita previa, medido en una escala de 0 a 10, deberá ser superior a 8 puntos.

Indicadores asociados
Porcentaje de citas previas que se conceden para un plazo de 4 días laborables como máximo, salvo petición expresa de fecha posterior, en relación con el total de citas previas concedidas al año.
Tiempo medio de espera en minutos, una vez señalada la cita, para ser atendido en las oficinas de atención integral al contribuyente.
Media anual de las valoraciones de los usuarios en relación con el servicio de cita previa.

5. En las oficinas de atención integral al contribuyente, **el tiempo de atención** efectiva será el necesario para facilitar la información o resolver el trámite requerido por el contribuyente.

El nivel de satisfacción medio de los usuarios, medido en una escala de 0 a 10, deberá ser superior a 8 puntos, y además el trámite solicitado deberá resolverse de manera íntegra al menos a un 85% de los usuarios.

Indicadores asociados
Índice de valoración del parámetro relativo al tiempo empleado por el personal de atención presencial al contribuyente en facilitar la información o resolver los trámites.
Porcentaje de usuarios satisfechos con la realización íntegra del trámite.

En relación con los compromisos en materia de **atención telemática** (www.munimadrid.es), se han establecido los siguientes:

6. Se **incrementará** anualmente, y en su caso, se mejorará el número de servicios tributarios (información y gestiones) disponibles en la web www.munimadrid.es.

Indicadores asociados
Incremento anual de las gestiones tributarias realizadas a través de la web.
Incremento anual de tipos de información tributaria (general o individual) que se puedan consultar a través de la web.

7. Se **actualizará** diariamente la información tributaria puesta a disposición de los contribuyentes en la web www.munimadrid.es.

Indicadores asociados
Número de quejas o reclamaciones recibidas al año en relación con una información no actualizada en la web.
Tiempo transcurrido desde que se publicita una información o campaña y estas se hallan disponibles en la web.

En materia de **atención telefónica** (compromisos recogidos en la Carta de Servicios del Teléfono 010 – Líneamadrid), se han establecido los siguientes compromisos:

8. Al menos el 85% de las llamadas realizadas **se atenderán en el primer intento**, sin necesidad de volver a marcar.

Indicadores asociados
Porcentaje de llamadas atendidas en relación con las recibidas por tramo horario.
Porcentaje de usuarios satisfechos con el tiempo de espera para ser atendidos en relación con el total de encuestados.

9. Aquellas llamadas que no se puedan **atender de forma inmediata** (por el grado de saturación de las líneas y la disponibilidad de los agentes), el sistema dará señal de comunicando de manera que la llamada no suponga coste alguno para el usuario

Indicadores asociados
Porcentaje de llamadas rechazadas por saturación, en relación con el total de intentos de llamada.

10. Una vez que la llamada entra en el sistema el **tiempo de espera** será inferior a 15 segundos, en el 70% de los casos.

Indicadores asociados
Porcentaje de llamadas atendidas antes de 15 segundos en relación con el total de llamadas atendidas.
Porcentaje de usuarios satisfechos con el tiempo de espera para ser atendidos en relación con el total de encuestados.

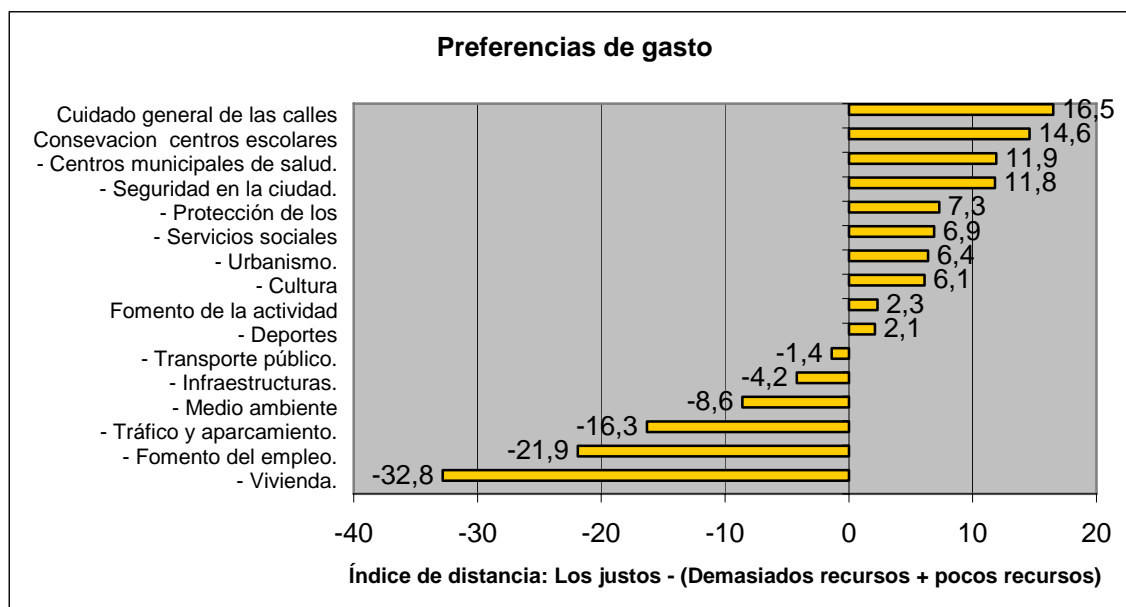
11. En aquellos casos en los que no se pueda proporcionar la **información solicitada** inmediatamente, ésta se facilitará en un plazo inferior a 48 horas, respondiendo al ciudadano telefónicamente.

Indicadores asociados
Porcentaje de llamadas diferidas respondidas en menos de 48 horas en relación con el total de llamadas diferidas.

3.17.5. Opinión de la Ciudadanía

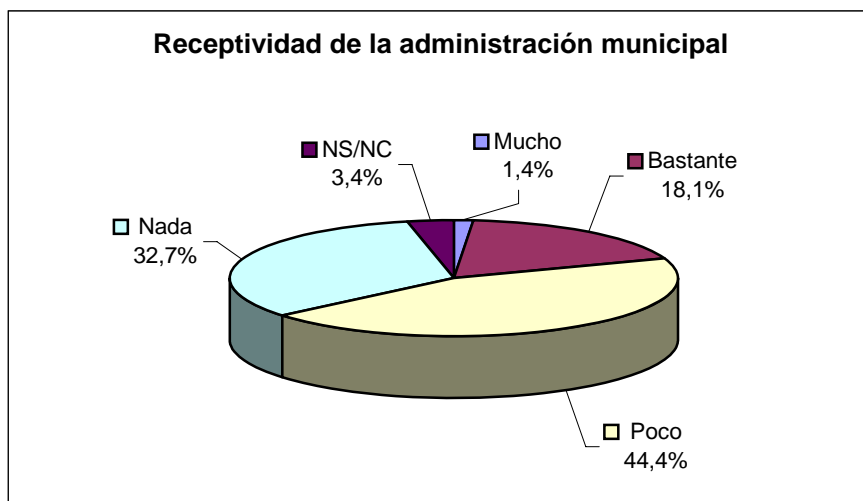
La **Encuesta sobre la Calidad de Vida y Satisfacción de los Servicios Públicos** de 2006 ha permitido conocer la opinión de los ciudadanos madrileños sobre determinados aspectos relacionados con la Administración de la Ciudad. Esta encuesta ha revelado que sólo el 1,8% de los entrevistados sitúa el "gobierno" entre los tres problemas principales de la Ciudad de Madrid. También con una incidencia muy baja aparece identificados como problemas de la ciudad "los impuestos", que ha sido mencionado sólo por el 0,7% de los entrevistados y la burocracia que ha sido mencionada por el 0,6%.

En cuanto a las prioridades de gasto, si calculamos el índice de distancia restando a aquellos que dicen que el Ayuntamiento está gastando los recursos justos, el porcentaje de aquellos que consideran que se está gastando demasiado o demasiado poco, podemos observar que en la lado positivo, es decir cuando los ciudadanos opinan que el gasto que se está realizando es el adecuado, se encuentran los deportes, la cultura, el fomento de la actividad económica, el urbanismo, los servicios sociales, la protección de los consumidores, la seguridad en la ciudad los centros de salud, la conservación de centros escolares y el cuidado general de las calles. Por el contrario consideran que hay un desajuste en vivienda, fomento del empleo tráfico y aparcamiento, medio ambiente, infraestructuras y transporte público.

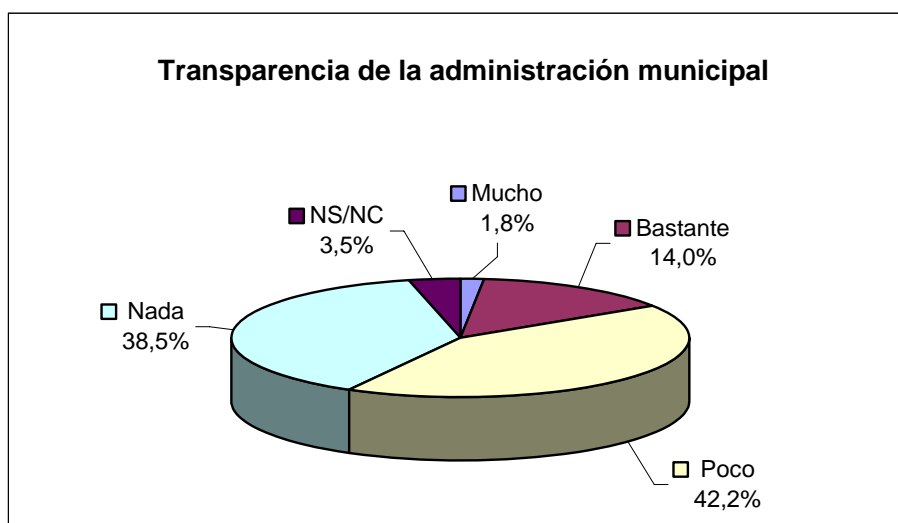


Otros datos extraídos de la citada encuesta y relacionados con la forma de administrar la ciudad, han puesto de manifiesto que la opinión ciudadana respecto a los valores de

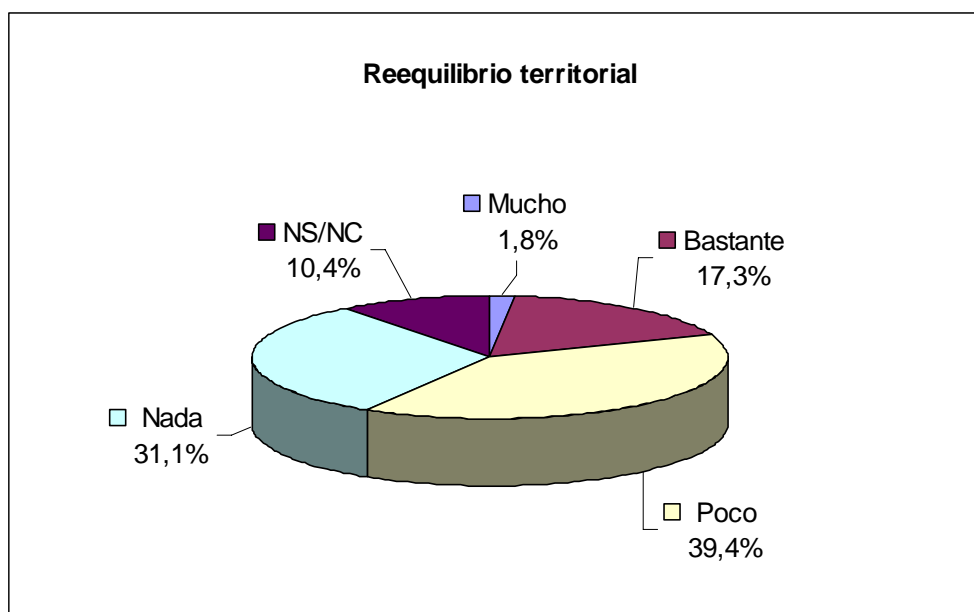
transparencia y receptividad de la administración municipal arroja un balance negativo. Así, son más los ciudadanos que consideran que el Ayuntamiento es poco o nada receptivo y sensible a lo que quieren y necesitan los ciudadanos (un 77,1%) que los que consideran que el Ayuntamiento es mucho o bastante receptivo (un 19,5%), obteniéndose un saldo negativo de -57,6 puntos.



Asimismo, la opinión ciudadana, expresada a través de la **Encuesta sobre la Calidad de Vida y Satisfacción de los Servicios Públicos** de 2006, se manifiesta poco satisfecha con los niveles de transparencia de la administración municipal, toda vez que un 80,7% de los entrevistados han opinado que el Ayuntamiento explica poco o nada las cosas que hace, frente a un 15,8% que opinan que da muchas o bastantes explicaciones, obteniéndose un saldo negativo de -64,9 puntos.



Por otro lado, la **Encuesta sobre la Calidad de Vida y Satisfacción de los Servicios Públicos** de 2006 también ha permitido conocer la opinión ciudadana respecto a las actuaciones del Ayuntamiento para reducir las diferencias existentes entre los barrios de la ciudad en cuanto a dotaciones y servicios públicos. En este sentido, una mayoría de los ciudadanos entrevistados (un 70,5%) opinan que el Ayuntamiento hace muy poco o nada para reducir estas diferencias frente a un 19,1% que opinan que hace mucho o bastante, obteniéndose un saldo negativo de -51,4 puntos.



Estos tres últimos datos analizados relacionados con la receptividad, la transparencia y el reequilibrio territorial, todos ellos en el polo negativo, contrastan con los esfuerzos del Ayuntamiento para desplegar medidas de detección y evaluación de necesidades de la ciudadanía –a través de encuestas y consultas ciudadanas-, para implantar instrumentos de rendición de cuentas –como la puesta en funcionamiento del propio Observatorio de la Ciudad– y para reducir las diferencias entre los distritos de la ciudad a través de los Planes Especiales de Inversión. Ello evidencia la necesidad de introducir mejoras en las medidas hasta ahora impulsadas y poner en marcha mecanismos más potentes de información y difusión de las mismas, de forma que los esfuerzos realizados puedan ser percibidos por la ciudadanía.

Entrando, ahora, a analizar el funcionamiento de servicios concretos de la administración municipal relacionados con la gestión tributaria, durante 2006 se han llevado a cabo dos estudios específicos para evaluar, por un lado, el funcionamiento de

la Oficina del Defensor del Contribuyente y por otro la Oficina de Atención Integral al Contribuyente.

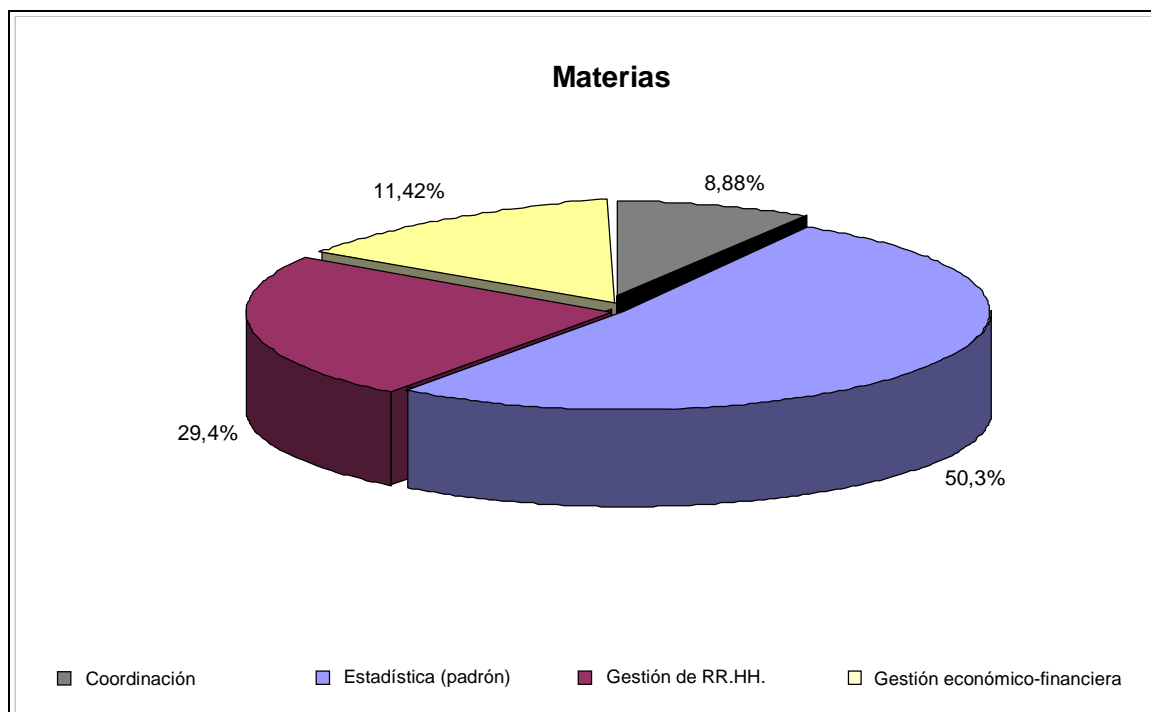
La **Memoria 2006 de la Oficina del Defensor del Contribuyente** recoge el resultado de la **encuesta telefónica** realizada a los ciudadanos que durante el año 2006 presentaron sugerencias y reclamaciones ante la Oficina del Defensor del Contribuyente. Respecto al nivel de satisfacción con el funcionamiento de esta Oficina, los encuestados otorgaron una puntuación media de 8,16 en una escala de 0 a 10. Las valoraciones medias otorgadas por los encuestados a los atributos analizados fueron las siguientes: claridad y precisión de la respuesta (8,2); información fiable y correcta (8,2); trato amable y afectuoso (8,5) utilidad de la Oficina del Defensor del Contribuyente (8,4).

Por lo que se refiere al **Estudio de satisfacción de los usuarios de la Oficina de Atención Integral al Contribuyente realizado por la Agencia Tributaria de Madrid en el año 2006**, la satisfacción global de los ciudadanos con el funcionamiento de la Oficina es de un 8,13 en una escala de 0 a 10. Las valoraciones medias de los atributos analizados fueron las siguientes: orden y limpieza de la oficina (9,02), señalización de los paneles informativos (8,83), utilidad de la información recibida en el mostrador de información (8,75) y amabilidad y cortesía en el trato (8,70).

3.16.6. Sugerencias y Reclamaciones

En relación con la participación de los ciudadanos en la mejora de la gestión municipal en el Área de Acción "Administración de la Ciudad", a través del "Sistema de Sugerencias y Reclamaciones", las sugerencias y reclamaciones formuladas supusieron el 1,3% del total de las tramitadas por SYR en 2006.

En este sentido, y atendiendo a las **materias** que conforman el Área de Acción "Administración de la Ciudad", la mayoría de las Sugerencias y Reclamaciones presentadas son aquellas relativas a estadística (padrón municipal de habitantes), con un 50,3%, seguidas de las presentadas en materia de recursos humanos con un 29,44% y gestión económico financiera, con un 11,42%. El 8,88 % restante se refiere a coordinación y relaciones externas.



En cuanto a los **motivos** de presentación de las Sugerencias y Reclamaciones, en materia de **estadística** destaca sobre el resto de motivos el de "Incorrecta prestación del servicio", con un 58% sobre el total, seguido de "Disconformidad con la actividad", con un 27%.

En relación a la **gestión de recursos humanos**, se observa cómo la principal razón de presentación de aquellas es la relativa a "Disconformidad con la actividad", con un porcentaje del 62%. Otros motivos son la "Incorrecta prestación del servicio" (11%), la "Solicitud de nuevo servicio" (7%), el "Tiempo de espera" (4%), la "Organización – planificación" (4%) y la "Falta de prestación del servicio (insuficiencia o no disponibilidad)" (4%).

Mención aparte requiere la materia relativa a **gestión tributaria**, por ser la propia **Oficina del Defensor del Contribuyente** la encargada de recibir y tramitar las Sugerencias y Reclamaciones presentadas a este respecto. Durante el año 2006 se recibieron 3.478 Sugerencias o Reclamaciones.

En cuanto a los **motivos** más comunes de presentación destacan la falta de información de la obligación de declarar algunos impuestos, la divergencia de datos entre la

Administración Tributaria y otras Administraciones públicas, y la falta de información o datos erróneos (en cuentas corrientes, etc.).

Además, en aquellos periodos de campañas o requerimientos generalizados, los principales motivos de presentación de Sugerencias y Reclamaciones son aquéllos relativos a esperas en la Oficina, trato incorrecto por parte de los empleados públicos y falta de atención telefónica en dependencias municipales y del teléfono de información de recaudación ejecutiva.

Anexos

1. *Decreto del Alcalde, de 24 de julio de 2006, por el que se crea el Observatorio de la Ciudad*
2. La Ciudad de Madrid en Datos. Año 2006
3. Estructura orgánica del Ayuntamiento de Madrid 2006
4. Presupuestos 2006
5. Banco de Estudios de Evaluación de la Percepción Ciudadana. Estudios que lo integran en 2006
6. Sugerencias y Reclamaciones. Materias y motivos





**Decreto del Alcalde, de 24 de julio de 2006,
por el que se crea el Observatorio de la Ciudad**

BOLETÍN DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

10 de agosto de 2006

II) DISPOSICIONES**OFICINA DEL SECRETARIO DE LA JUNTA DE GOBIERNO**

El Alcalde con fecha 24 de julio de 2006 ha dictado el siguiente Decreto por el que se crea el Observatorio de la Ciudad:

“Una de las prioridades del Ayuntamiento de Madrid es transformar la organización municipal en una administración receptiva, transparente y moderna que asegure la creación de valor público para los ciudadanos así como la eficacia y eficiencia en la gestión municipal. Para ello, desde el Área de Gobierno de Hacienda y Administración Pública, se están llevando a cabo una serie de iniciativas dirigidas a desarrollar la cultura de la evaluación y de la gestión de calidad con la finalidad de mejorar los servicios municipales atendiendo a las demandas de la ciudadanía. Dentro de estas iniciativas cabe destacar el desarrollo del Sistema de Cartas de Servicios y del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones y el impulso de un nuevo enfoque presupuestario basado en los principios de planificación, evaluación y orientación a las necesidades del ciudadano.

Por otra parte, el Reglamento Orgánico de Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Madrid de 31 de mayo de 2004 recoge en su artículo 7 el derecho de los ciudadanos a ser informados de los resultados de la gestión municipal, para lo que establece dos instrumentos: un conjunto de indicadores que se publicará anualmente y un Observatorio de la Gestión Municipal, cuyos estudios e informes serán divulgados, debiéndose asegurar su conocimiento general. Así, la creación del Observatorio de la Ciudad se enmarca dentro de la voluntad permanente del Ayuntamiento de potenciar mecanismos de información y participación ciudadana, de forma que la transparencia en la gestión sea una auténtica realidad.

Por tanto, a propuesta del Concejal de Gobierno de Hacienda y Administración Pública, y de acuerdo con lo previsto en las competencias que me confiere el artículo. 124.4) de la Ley 7/1985, de 2 de Abril, reguladora de las Bases de Régimen Local, y en el artículo 76 del Reglamento Orgánico del Gobierno y de la Administración del Ayuntamiento de Madrid,

DISPONGO**Artículo 1. Creación.**

Se crea el Observatorio de la Ciudad, como instrumento fundamental del Ayuntamiento de Madrid para la puesta en marcha de las actuaciones necesarias para la evaluación de la gestión municipal y la difusión e información de sus resultados a la ciudadanía, teniendo en cuenta especialmente la percepción que tienen los ciudadanos de la calidad de los servicios municipales.

Artículo 2. Naturaleza jurídica y adscripción.

1. El Observatorio de la Ciudad se configura como un órgano colegiado de los previstos en el artículo 73 del Reglamento Orgánico del Gobierno y de la Administración del Ayuntamiento de Madrid, con funciones de asesoramiento, seguimiento, coordinación y control en el ámbito de sus funciones.

2. El Observatorio de la Ciudad se adscribe al Área de Gobierno de Hacienda y Administración Pública, a través de la Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano.

Artículo 3. Fines y principios orientadores.

1. El Observatorio de la Ciudad responde a una doble finalidad: Una externa consistente en informar a los ciudadanos del nivel de calidad de los servicios que se les prestan por parte del Ayuntamiento de Madrid, y una interna dirigida a proporcionar a la organización municipal la información necesaria para la toma de decisiones de mejora en la prestación de los servicios a la ciudadanía.

2. En la consecución de estas finalidades el Observatorio de la Ciudad se orientará por los principios de:

- a) Transparencia
- b) Objetividad
- c) Compromiso con la calidad, y
- d) Participación ciudadana.

Artículo 4. Funciones.

Para la consecución de sus fines el Observatorio de la Ciudad realizará en la organización municipal las siguientes funciones:

- a) Impulsar la cultura de evaluación de la gestión pública.
- b) Elaborar y desarrollar la metodología para el establecimiento de un sistema de indicadores estratégicos y de gestión.
- c) Asesorar a las unidades administrativas en la definición de sus indicadores de gestión.
- d) Elaborar y armonizar los parámetros generales de análisis de la satisfacción de los ciudadanos con los servicios municipales.
- e) Definir la metodología para la detección de necesidades y expectativas de los ciudadanos y la medición de los Índices de Satisfacción con la calidad de los servicios.
- f) Recoger y analizar datos referidos a las necesidades y expectativas de los ciudadanos y a los niveles de satisfacción con la calidad de los servicios para la realización de estudios generales.
- g) Asesorar a los servicios municipales para la realización de estudios específicos de necesidades, expectativas y satisfacción con los servicios de su competencia.
- h) Gestionar el Banco de Estudios de Evaluación de la Percepción Ciudadana que se crea en este decreto.
- i) Evaluar el grado de cumplimiento de los compromisos asumidos en las Cartas de Servicios.
- j) Actuar como órgano permanente de coordinación y análisis de la información referida a la gestión y calidad de los servicios municipales recogida en los Sistemas de Información del Observatorio de la Ciudad.
- k) Participar en las instituciones de carácter local, autonómico, nacional, y en su caso internacional, en el ámbito de la evaluación de la gestión pública.
- l) Elaborar la Memoria anual del Observatorio de evaluación de la gestión de los servicios municipales.
- m) Difundir cualquier información relacionada con el Observatorio de la Ciudad.
- n) Cualquier otra que tenga cabida dentro de los fines del Observatorio de la Ciudad.

Artículo 5. Composición.

1. El Observatorio de la Ciudad estará compuesto por la Presidencia, la Vicepresidencia, y las vocalías, todas ellas con voz y voto y la Secretaría, que asistirá a las reuniones con voz pero sin voto.

2. La Presidencia corresponderá al titular del Área de Gobierno de Hacienda y Administración Pública, a quien podrá sustituir en caso de vacante, ausencia o enfermedad la Vicepresidencia.

3. La Vicepresidencia corresponderá al titular de la Coordinación General de Modernización y Administración Pública.

4. La Secretaría se encomendará a personal técnico de la Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano.

5. Las vocalías del Observatorio de la Ciudad corresponderán a:

- Los titulares de las Direcciones Generales de Calidad y Atención al Ciudadano, de Presupuestos, de Participación Ciudadana y de Estadística.

- Un representante de cada una de las Áreas de Gobierno del Ayuntamiento de Madrid que cuenten al menos con un observatorio para la evaluación de la gestión de sus servicios en el ámbito de sus competencias.

En el momento en el que las Áreas de Gobierno, que actualmente no cuentan con observatorios, constituyan uno, incorporarán al Observatorio de la Ciudad un vocal en su representación.

Aquellos vocales que no lo sean por razón de su cargo serán designados por parte del titular del Área de Gobierno respectivo.

6. A las sesiones del Observatorio podrán asistir con voz pero sin voto personal especialista, que en razón de sus funciones, dedicación o conocimientos, sean convocados por la Presidencia.

7. La condición de miembro del Observatorio de la Ciudad no da derecho a percibir retribución económica alguna.

Artículo 6. Funcionamiento.

1. La Presidencia dirigirá la actuación del Observatorio, convocará las sesiones y remitirá la memoria anual del mismo a la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid para su conocimiento.

2. Los acuerdos se adoptarán por mayoría simple de votos, teniendo la consideración de voto de calidad el de la Presidencia en caso de empate.

3. El Observatorio de la Ciudad se reunirá en sesión ordinaria dos veces al año y en sesión extraordinaria cuando lo decida la Presidencia o lo soliciten al menos cuatro miembros.

4. Para el desarrollo de sus funciones, el Observatorio contará con un interlocutor por cada uno de los órganos centrales, territoriales y organismos públicos del Ayuntamiento de Madrid, los cuales serán designados por sus respectivos titulares y actuarán como intermediarios entre su órgano de adscripción y el Observatorio de la Ciudad.

5. Todos los órganos y unidades administrativas adscritos a las Áreas y Distritos del Ayuntamiento de Madrid y sus organismos públicos están obligados a proporcionar al Observatorio de la Ciudad, para el cumplimiento de sus funciones, la información necesaria relativa a los servicios de su competencia.

Artículo 7. Adscripción de medios.

El Área de Gobierno de Hacienda y Administración Pública, a través de la Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano dotará de los medios personales y recursos precisos para el funcionamiento del Observatorio de la Ciudad.

Artículo 8. Sistemas de información del Observatorio de la Ciudad.

El Observatorio de la Ciudad integrará los datos procedentes de los siguientes sistemas de información:

a) Mapa de Indicadores Clave: Conjunto de indicadores que por su incidencia estratégica y su valor para los ciudadanos, tienen la capacidad de ofrecer una imagen global de la evaluación de la organización municipal

b) Sistema de Indicadores de Gestión: Instrumento para el seguimiento y evaluación de los indicadores de los programas presupuestarios.

c) Sistema de Evaluación de la Percepción Ciudadana: Conjunto de estudios de opinión referidos a las necesidades, expectativas y satisfacción de la ciudadanía respecto de los servicios municipales.

d) Sistema de Cartas de Servicios: Conjunto de indicadores para el seguimiento y evaluación de los compromisos contraídos en las Cartas de Servicios.

e) Sistema de Sugerencias y Reclamaciones: Instrumento para recoger y analizar las sugerencias y reclamaciones presentadas por los ciudadanos.

Artículo 9. Banco de Estudios de Evaluación de la Percepción Ciudadana.

1. Se crea en el Observatorio de la Ciudad el Banco de Estudios de Evaluación de la Percepción Ciudadana en el cual se incluirán todos los estudios que respecto de esta materia se elaboren por cualquier órgano central, territorial u organismo público del Ayuntamiento de Madrid, y los realizados por el Observatorio de la Ciudad.

2. Con carácter previo al inicio de un estudio de percepción ciudadana relacionado con las necesidades, expectativas y satisfacción con los servicios municipales, el órgano que vaya a realizar el estudio, a través del interlocutor correspondiente, remitirá al Observatorio de la Ciudad una ficha técnica del estudio, la cual deberá contener la siguiente información:

- a) Título del estudio
- b) Objeto del estudio
- c) Órgano promotor
- d) Tamaño de la muestra
- e) Universo
- f) Procedimiento de muestreo
- g) Error muestral
- h) Metodología
- i) Fechas de recogida de información

3. Finalizado el estudio se habrá de remitir el informe de conclusiones y resultados al Observatorio de la Ciudad para su inclusión en el Banco de Estudios de Evaluación de la Percepción Ciudadana

Artículo 10. Participación Ciudadana.

La Dirección General de Participación Ciudadana pondrá en conocimiento del Observatorio las opiniones e intereses de los

ciudadanos expresadas a través de los Consejos Sectoriales y Territoriales y otros cauces de participación ciudadana.

Artículo 11. Información y publicidad.

Para asegurar su conocimiento general los informes, estudios, y la Memoria anual de evaluación de la gestión de los servicios municipales serán objeto de publicación y divulgación en la web municipal y otros canales de información general.

Artículo 12. Régimen jurídico.

El Observatorio de la Ciudad se regirá por el presente Decreto y por lo dispuesto para los órganos colegiados en el Capítulo II del Título II de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Disposiciones adicionales

Primera. Designación de representantes.

A efectos de lo previsto en el artículo 5 apartado 5, en el plazo de 30 días desde la entrada en vigor de este decreto, los titulares de las Áreas de Gobierno que cuenten con observatorios comunicarán a la Presidencia la designación de su representante para el Observatorio de la Ciudad.

Segunda. Designación de Interlocutores.

En el plazo de 30 días desde la entrada en vigor de este decreto, los titulares de los órganos centrales, territoriales y organismos públicos del Ayuntamiento de Madrid, comunicarán a la Presidencia del Observatorio de la Ciudad, a los efectos previstos en el apartado 4 del artículo 6, la designación de un Interlocutor para el Observatorio de la Ciudad.

Tercera. Remisión de información de estudios de percepción ciudadana.

Los órganos directivos de las unidades del Ayuntamiento de Madrid que hayan realizado estudios de evaluación de la percepción ciudadana en los dos años precedentes a la entrada en vigor de este Decreto, deberán remitir al Director General de Calidad y Atención al Ciudadano la ficha técnica del mismo y el informe de conclusiones y resultados para su incorporación al Banco de Estudios de Evaluación de la Percepción Ciudadana.

Disposiciones finales

Primera. Habilitación de desarrollo.

Se faculta al Concejal del Área de Gobierno de Hacienda y Administración Pública para dictar cuantas disposiciones sean necesarias para la aplicación y desarrollo de este Decreto.

Segunda. Entrada en vigor.

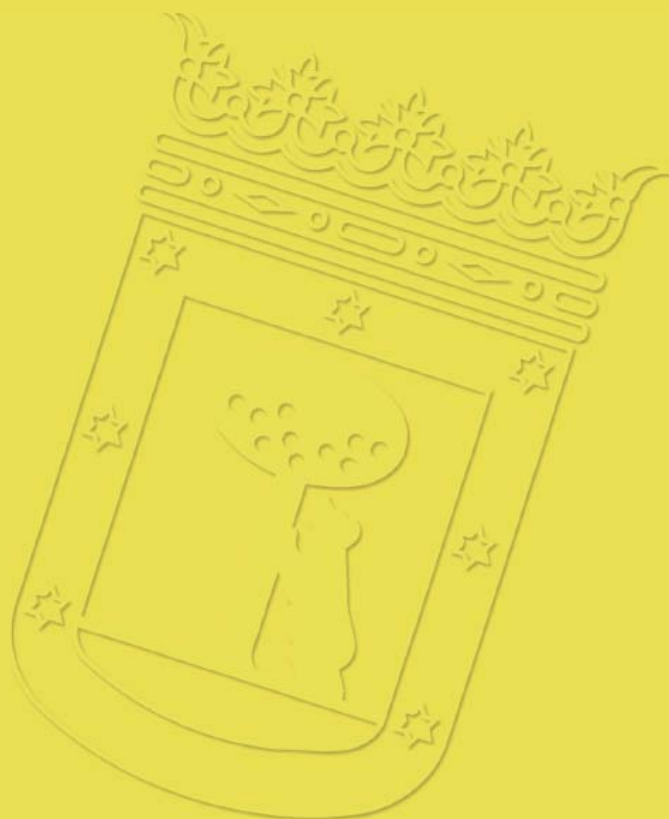
El presente decreto entrará en vigor al día siguiente de su firma, sin perjuicio de su publicación en el *Boletín del Ayuntamiento de Madrid*.

Lo que se publica a los efectos oportunos.

Año 2006

LA CIUDAD DE

madrid EN datos



iMADRID!

ÁREA DE GOBIERNO DE HACIENDA
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
Dirección General de Estadística

Territorio y Medio Ambiente	2
Población	5
Mercado de Trabajo	10
Actividad Económica	13
Consumo y Precios	16
Infraestructuras Básicas	18
Tráfico y Transportes	19
Educación	22
Cultura	24
Salud	25
Deportes	26
Seguridad Ciudadana	27
Elecciones	29



Datos geográficos y administrativos

Longitud de las líneas límite de la Ciudad de Madrid

Situación del límite	Municipios colindantes	Longitud del límite (m)
TOTAL		174.859
Norte	Tres Cantos	17.915
	Hoyo de Manzanares	4.074
	Colmenar Viejo	10.642
Este	San Sebastián de los Reyes	12.050
	Alcobendas	27.780
	Paracuellos del Jarama	5.526
	San Fernando de Henares	5.969
	Coslada	10.719
Sur	Rivas-Vaciamadrid	14.429
	Getafe	14.873
	Leganés	9.932
Oeste	Alcorcón	6.534
	Pozuelo de Alarcón	18.322
	Majadahonda	1.210
	Las Rozas de Madrid	13.724
	Torreloz	1.160

FUENTE: Instituto Geográfico Nacional. Actas de deslinde y planos de los nuevos límites de Madrid

Superficie, población y densidad de los Distritos de la Ciudad de Madrid a 1.1.2007

Distritos	Superficie	Población	Densidad (Hab/Ha.)
Total	60.430,8	3.187.062	52,7
1. Centro	523,1	141.396	270,3
2. Arganzuela	648,1	149.577	230,8
3. Retiro	545,1	124.530	228,4
4. Salamanca	538,7	146.763	272,4
5. Chamartín	917,0	143.778	156,8
6. Tetuán	538,8	152.206	282,5
7. Chamberí	467,4	145.593	311,5
8. Fuencarral-El Pardo	23.781,0	212.710	8,9
9. Moncloa-Aravaca	4.653,1	117.356	25,2
10. Latina	2.541,6	256.644	101,0
11. Carabanchel	1.404,8	248.350	176,8
12. Usera	775,5	136.391	175,9
13. Puente de Vallecas	1.500,6	241.907	161,2
14. Moratalaz	611,0	104.923	171,7
15. Ciudad Lineal	1.142,6	226.805	198,5
16. Hortaleza	2.741,5	161.661	59,0
17. Villaverde	2.013,4	146.184	72,6
18. Villa de Vallecas	5.142,1	67.163	13,1
19. Vicálvaro	3.517,7	66.299	18,8
20. San Blas	2.236,8	153.128	68,5
21. Barajas	4.190,8	43.698	10,4

FUENTE: Área de Gobierno de Hacienda y Administración Pública. Dirección General de Estadística. Padrón Municipal de Habitantes

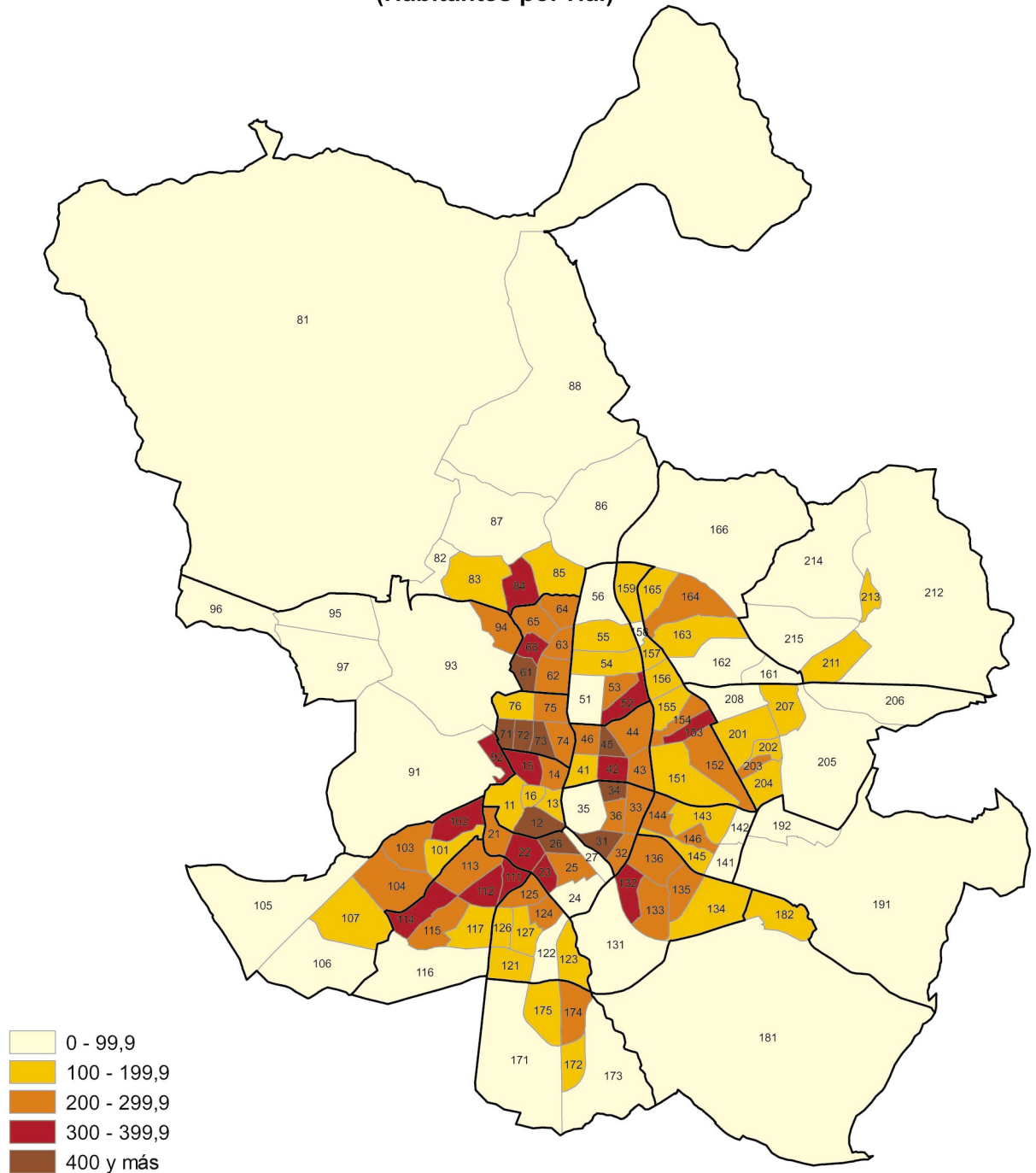
Vértices geodésicos

Vértices	Altitud (metros)	Latitud	Longitud ⁽¹⁾
Alameda de Osuna	634,89	40 27 27,71	0 5 30,85 E
Almodóvar	725,65	40 23 9,84	0 5 21,93 E
Aravaca	647,85	40 27 26,26	0 5 44,10 W
Atayuela (El Pardo)	738,58	40 31 44,43	0 8 51,65 W
Barajas de Madrid	622,45	40 28 27,67	0 6 35,17 E
Barrial	678,81	40 27 47,79	0 6 3,62 W
Buenavista (Alcobendas)	679,59	40 30 37,42	0 4 39,07 W
Canillas	706,56	40 27 52,23	0 3 0,61 E
Canillejas	645,37	40 26 41,53	0 4 33,94 E
Canteras de Vallecas	633,10	40 21 2,52	0 4 11,82 E
Cañas Quebradas	749,51	40 32 15,84	0 0 35,14 W
Carabanchel Bajo	625,36	40 22 48,00	0 3 13,09 W
Castillo de Viñuelas	676,74	40 36 27,16	0 2 27,20 E
Cerro Redondo	656,63	40 20 9,97	0 6 9,21 E
Chamartín de la Rosa	718,52	40 28 7,75	0 0 40,01 E
Convento (El Pardo)	671,39	40 31 9,46	0 6 4,53 W
Cuatro Caminos	734,49	40 28 15,07	0 1 45,17 E
Cumbres (Vallecas)	654,73	40 20 39,24	0 7 20,01 E
El Pardo (Palacio)	609,67	40 31 17,50	0 5 12,96 W
Fuencarral	742,21	40 29 38,03	0 0 3,41 W
Garabitas	676,83	40 26 3,29	0 4 4,86 W
Hinojosa	702,01	40 28 16,77	0 3 54,78 E
Horca	712,90	40 36 58,41	0 1 22,93 E
Hortaleza	707,16	40 28 29,98	0 2 47,22 E
Matapiñonera	716,86	40 35 19,35	0 0 48,40 E
Mirador (Carabanchel Alto)	672,37	40 22 20,76	0 3 44,98 W
Observatorio de Madrid	655,36	40 24 30,00	0 0 0,00
Plaza de Tetuán	701,01	40 22 55,52	0 6 35,90 W
Portillera Rosas	703,05	40 29 29,30	0 8 29,18 W
Remisa	719,92	40 27 55,72	0 8 49,89 W
Retamar	616,06	40 20 7,94	0 2 5,53 W
Salmedina	581,46	40 18 46,10	0 5 18,18 E
San Cristóbal	674,03	40 25 44,90	0 5 54,44 E
Tambor (Portillera)	720,37	40 30 48,00	0 3 6,81 W
Torreleparada	749,11	40 32 40,17	0 4 3,14 W
Tres Cantos	759,93	40 35 1,08	0 1 13,06 W
Valdeleganar	762,79	40 36 1,22	0 5 13,30 W
Valdepeñas	679,57	40 31 49,01	0 6 30,48 W
Vallecas	628,24	40 22 49,12	0 4 0,97 E
Vicálvaro	675,02	40 24 4,60	0 4 56,97 E
Villaverde	593,23	40 20 48,93	0 1 3,43 W

⁽¹⁾ Las mediciones van referidas al meridiano de Madrid que pasa por el centro del piso de la rotonda del Observatorio Astronómico de Madrid y tiene una longitud Oeste de 3° 41 '16,5" respecto al de Greenwich.

FUENTE: Instituto Geográfico Nacional

**Mapa de densidad de los barrios de la Ciudad de Madrid a 1 de enero de 2007
(Habitantes por Ha.)**



Climatología y contaminación. Año 2006

Meses	Observatorio Retiro					Contaminantes en el aire ⁽¹⁾								
	Tem- peratura Media Mensual (°C)	Precipi- taciones (mm)	Número de días de			Partí- culas Sus- pensión (µgr/m3)	SO2 (µgr/m3)	CO (mg/m3)	O3 (µgr/m3)	NO2 (µgr/m3)	NOX (µgr/m3)	CH4 (mg/m3)	TCH (mg/m3)	HCNM (mg/m3)
			Lluvia	Nieve	Granizo									
Enero	5,8	35,6	7	2	-	28	15	0,8	17	69	149	1,3	1,5	0,2
Febrero	5,2	35,2	6	3	-	41	18	0,9	20	75	169	1,3	1,5	0,2
Marzo	10,9	33,7	11	-	-	31	12	0,6	30	51	96	1,3	1,4	0,2
Abril	14,3	45,6	6	-	1	29	9	0,5	39	52	83	1,3	1,4	0,1
Mayo	19,2	16,0	5	-	-	42	8	0,5	42	58	89	1,2	1,4	0,2
Junio	25,1	29,7	7	-	1	43	8	0,4	55	59	88	1,2	1,4	0,2
Julio	26,6	8,1	5	-	-	46	9	0,4	57	60	87	1,2	1,4	0,1
Agosto	25,6	9,8	1	-	-	34	8	0,4	58	46	68	1,2	1,3	0,1
Septiembre	20,6	7,0	7	-	-	41	9	0,5	37	61	105	1,3	1,5	0,2
Octubre	15,4	119,0	13	-	-	37	9	0,6	25	59	119	1,2	1,4	0,2
Noviembre	8,6	133,7	13	-	-	33	10	0,7	17	65	140	1,2	1,5	0,3
Diciembre	6,2	27,5	7	1	-	36	16	0,8	17	71	168	1,2	1,5	0,3

FUENTE: Ministerio de Medio Ambiente. Instituto Nacional de Meteorología

(1) Los criterios de calidad del aire se establecen por Real Decreto 1073/2002, de 18 de Octubre.

FUENTE: Área Gobierno Medio Ambiente y Servicios a la Ciudad. Dirección General Sostenibilidad y Agenda XXI

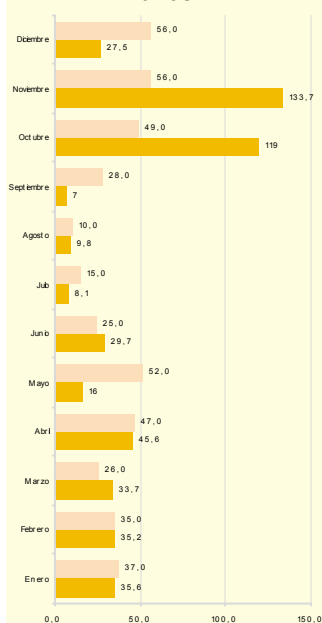
Zonas verdes y espacios ajardinados

Distritos	Zonas verdes Superf. (Ha.)	Árboles Nº	Jardineras Nº
Ciudad de Madrid	5.380,86	281.531	281.531
01. Centro	46,39	7.447	7447
02. Arganzuela	129,53	11.607	11607
03. Retiro	162,44	7.891	7891
04. Salamanca	47,23	16.895	16895
05. Chamartín	70,38	17.302	17302
06. Tetuán	67,14	6.744	6744
07. Chamberí	10,66	13.418	13418
08. Fuencarral-El Pardo ⁽¹⁾	541,21	22.986	22986
09. Moncloa-Aravaca	2.061,05	15.371	15371
10. Latina	280,12	10.664	10664
11. Carabanchel	236,06	19.053	19053
12. Usera	192,30	10.527	10527
13. Puente de Vallecas	292,96	24.205	24205
14. Moratalaz	131,92	9.310	9310
15. Ciudad Lineal	139,17	22.936	22936
16. Hortaleza	188,31	18.503	18503
17. Villaverde	155,76	13.781	13781
18. Villa de Vallecas	57,82	4.176	4176
19. Vicálvaro	165,07	7.344	7344
20. San Blas	176,37	16.064	16064
21. Barajas	228,97	5.307	5307
Interdistritos	-	-	-

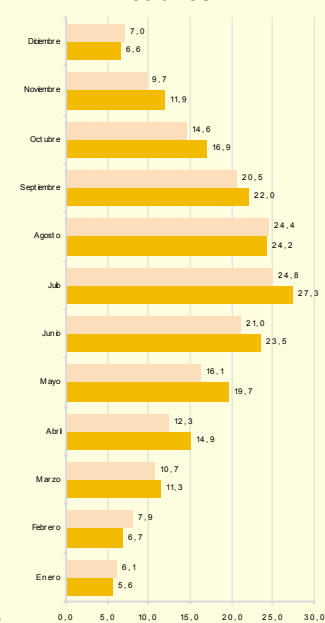
(1) En el Distrito Fuencarral - El Pardo no se incluye el Monte del Pardo

FUENTE: Área de Gobierno de Urbanismo, Vivienda e Infraestructuras. Gerencia Municipal de Urbanismo "Relación de Zonas Verdes y Espacios Ajardinados en Conservación Municipal"

Precipitación media en 2006 (Observatorio Retiro) y comparación con la de los últimos 30 años ⁽¹⁾



Temperatura media en 2006 (Observatorio Retiro) y comparación con la de los últimos 30 años ⁽¹⁾



■ Media mensual ■ Valor normal ■ Media mensual ■ Valor normal

Evolución de la población

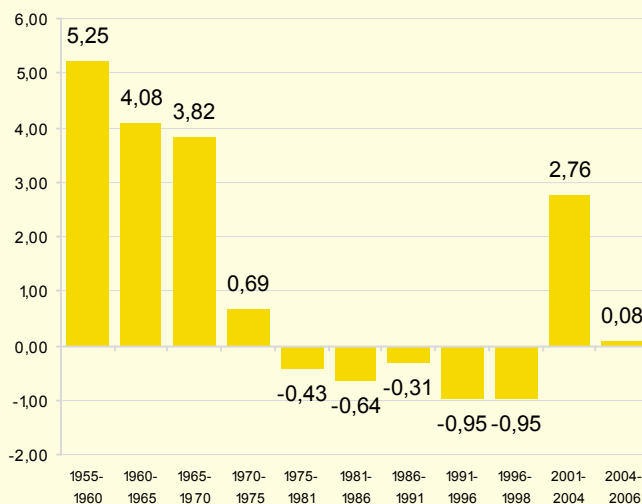
Evolución de la población de derecho

Fecha de referencia	Población de derecho ⁽¹⁾	Crecimiento inter-censal	Tasa de crecimiento ⁽²⁾	Crecimiento vegetativo	Saldo migratorio
1900	540.109	-	-	-	-
1910	556.958	16.849	0,31	13.774	3.075
1920	728.937	171.979	3,09	60.344	111.635
1930	863.958	135.021	1,85	75.558	59.463
1940	1.096.466	232.508	2,69
1950	1.527.894	431.428	3,93	431.428	..
1960	2.177.123	649.229	4,25	338.210	311.019
1970	3.120.941	943.818	4,34	661.348	282.470
1981	3.158.818	37.877	0,11	232.356	-194.479
1991	3.010.492	-148.326	-0,47	-82.961	-65.365
2001	2.938.723	-71.769	-0,24	1.961	-73.730
2004	3.182.138	243.415	2,76	6.560	236.855
2006	3.187.062	4.924	0,08

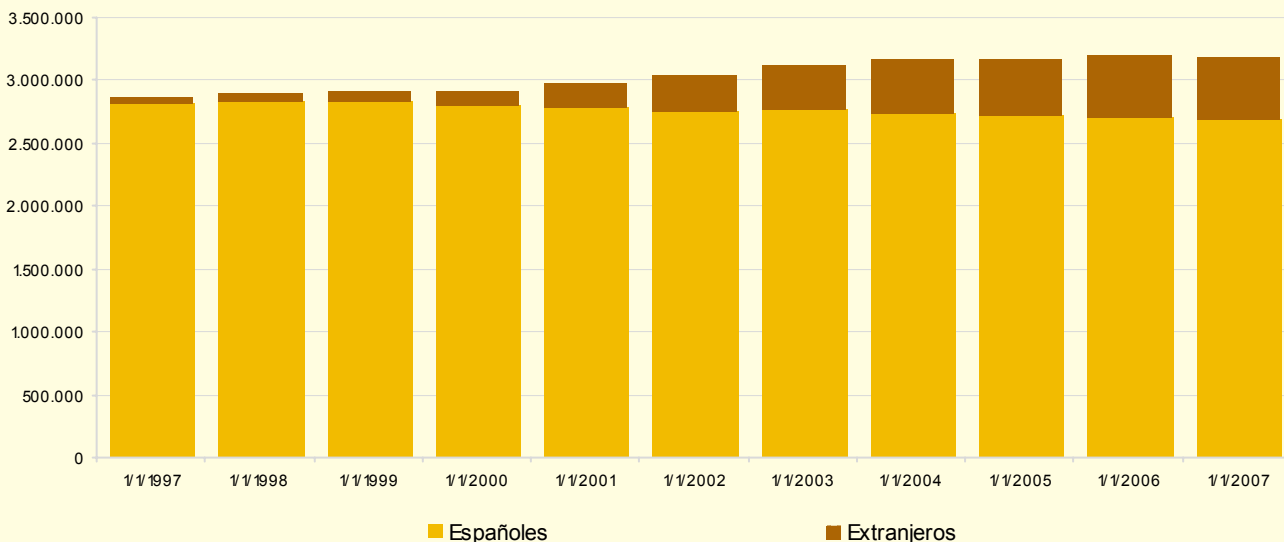
⁽¹⁾ De 1990 a 1950 la población es la que corresponde al término municipal antes de las anexionés de municipios periféricos. ⁽²⁾ Promedio anual

FUENTE: Instituto Nacional de Estadística. Censos de Población y Cifras oficiales de población (Padrón Continuo) desde 1998.

Evolución de la Tasa de crecimiento (media anual del periodo)



Evolución de la población 1996 a 2007



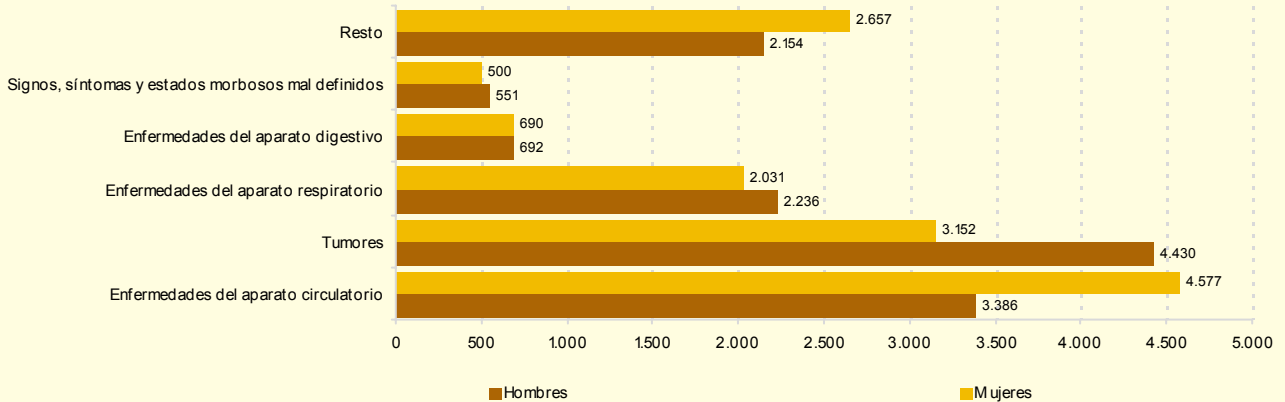
Movimiento Natural de la población

Natalidad, mortalidad y nupcialidad

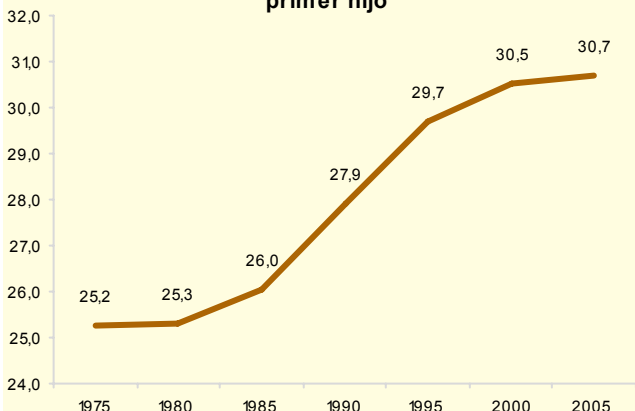
Años	Nacimientos	Tasa de Natalidad	Defunciones	Tasa de Mortalidad	Matrimonios	Tasa de Nupcialidad
1996	24.687	8,60	25.662	8,94	14.628	5,10
1997	25.260	8,74	24.922	8,63	14.262	4,94
1998	24.601	8,48	26.236	9,04	14.948	5,15
1999	26.023	8,96	26.412	9,09	15.162	5,22
2000	28.022	9,52	26.061	8,85	15.759	5,35
2001	29.603	9,82	26.164	8,68	15.375	5,10
2002	31.005	10,05	26.521	8,60	15.262	4,95
2003	32.333	10,29	27.654	8,80	14.889	4,73
2004	32.851	10,38	26.527	8,38	15.077	4,76
2005	32.407	10,17	27.056	8,49	14.195	4,45

FUENTE: I.N.E. "Movimiento natural de la población española". Instituto de Estadística de la Comunidad de Madrid: Estadísticas del Movimiento Natural de la Población

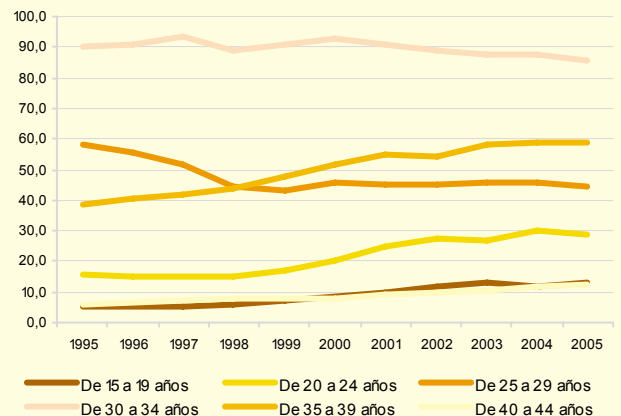
Defunciones por sexo y causa de muerte en 2005



Edad media de la madre al nacimiento del primer hijo

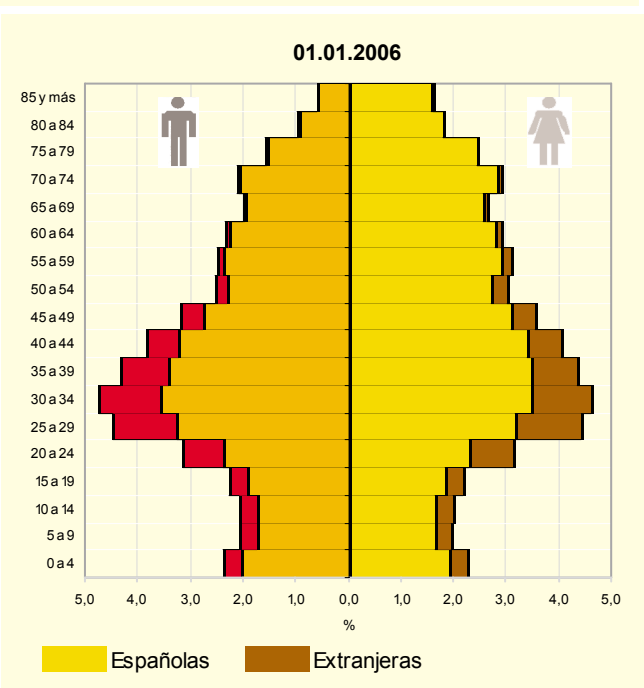
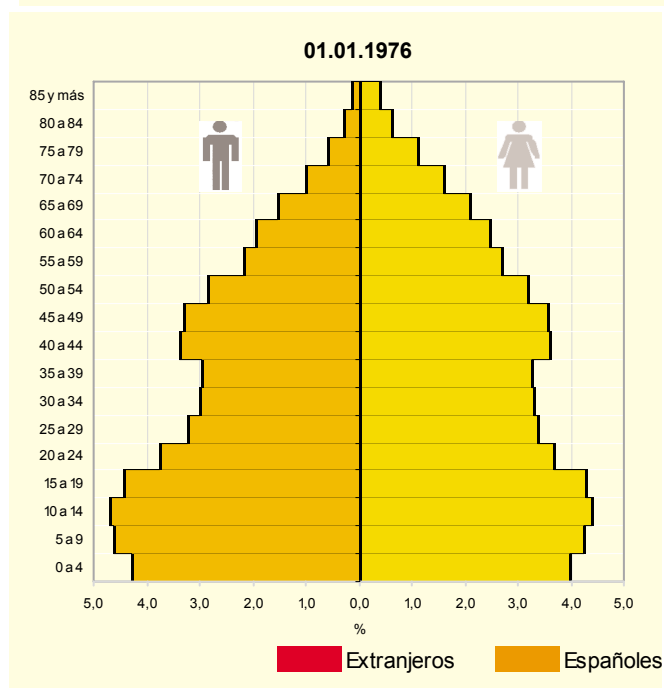
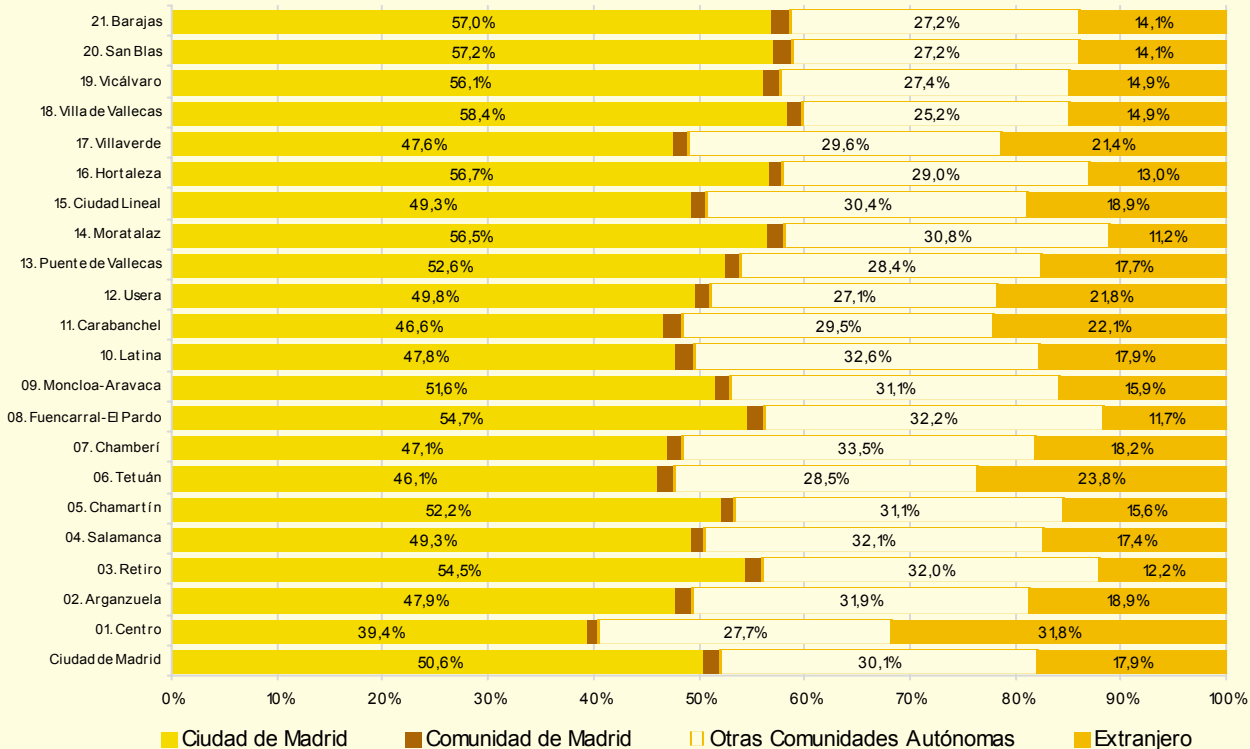


Tasas específicas de fecundidad. 1995 - 2005



Características de la población

Población según lugar de nacimiento. Porcentaje dentro de cada Distrito a 01/01/06



Población de derecho por Distritos, grupos de edad y sexo a 1 de enero de 2007

Distrito	Total	Sexo		0-14	15-29	30-44	45-59	60-74	75 y más	No consta
		Hombres	Mujeres							
Total	3.187.062	1.499.176	1.687.886	411.537	590.148	840.252	582.782	460.805	301.493	45
01. Centro	141.396	68.978	72.418	12.709	25.866	46.428	26.098	16.111	14.183	1
02. Arganzuela	149.577	69.576	80.001	18.447	27.182	40.999	31.000	18.238	13.706	5
03. Retiro	124.530	56.625	67.905	14.411	21.952	28.916	25.905	19.638	13.706	2
04. Salamanca	146.763	64.304	82.459	16.206	24.441	36.105	28.674	22.592	18.740	5
05. Chamartín	143.778	64.564	79.214	18.490	24.386	34.797	28.346	22.037	15.718	4
06. Tetuán	152.206	69.389	82.817	16.799	28.453	41.053	27.767	21.001	17.131	2
07. Chamberí	145.593	62.936	82.657	14.728	25.143	35.210	28.783	22.059	19.668	2
08. Fuencarral-El Pardo	212.710	100.439	112.271	28.375	40.964	50.800	43.169	33.023	16.377	2
09. Moncloa-Aravaca	117.356	53.683	63.673	16.476	20.652	28.682	23.357	16.775	11.407	7
10. Latina	256.644	122.424	134.220	29.076	48.335	65.307	43.375	45.718	24.832	1
11. Carabanchel	248.350	118.741	129.609	31.635	48.419	67.787	40.851	36.017	23.638	3
12. Usera	136.391	65.506	70.885	19.121	27.044	37.676	21.839	17.608	13.103	0
13. Puente de Vallecas	241.907	117.039	124.868	34.031	48.829	63.560	41.849	31.647	21.990	1
14. Moratalaz	104.923	49.441	55.482	13.933	18.178	26.120	18.433	18.609	9.649	1
15. Ciudad Lineal	226.805	104.740	122.065	28.695	40.293	57.112	41.612	35.461	23.627	5
16. Hortaleza	161.661	77.283	84.378	24.163	29.610	42.259	31.432	23.496	10.699	2
17. Villaverde	146.184	71.928	74.256	21.669	29.288	41.566	22.549	20.348	10.764	0
18. Villa de Vallecas	67.163	32.940	34.223	10.323	14.769	17.555	12.957	7.807	3.752	0
19. Vicálvaro	66.299	32.852	33.447	11.655	11.846	21.940	9.872	7.881	3.104	1
20. San Blas	153.128	74.242	78.886	23.620	26.251	43.830	26.499	19.305	13.622	1
21. Barajas	43.698	21.546	22.152	6.975	8.247	12.550	8.415	5.434	2.077	0

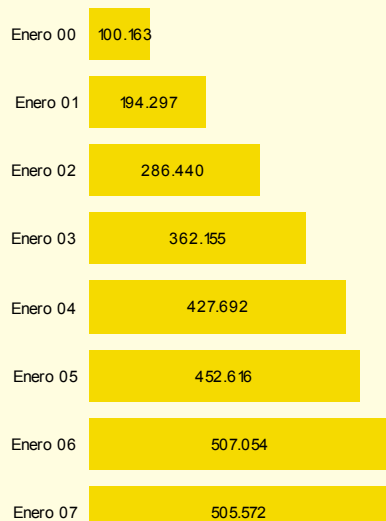
FUENTE: Área de Gobierno de Hacienda y Administración Pública. Dirección General de Estadística

Población por Distritos según nacionalidad a 1 de Enero de 2007

Distrito	Nacionalidad			%
	Total	España	Otro país	
Total	3.187.062	2.680.830	505.572	15,9
01. Centro	141.396	104.131	37.232	26,3
02. Arganzuela	149.577	126.382	23.164	15,5
03. Retiro	124.530	112.986	11.518	9,2
04. Salamanca	146.763	127.387	19.332	13,2
05. Chamartín	143.778	127.288	16.432	11,4
06. Tetuán	152.206	121.107	31.063	20,4
07. Chamberí	145.593	125.337	20.198	13,9
08. Fuencarral-El Pardo	212.710	193.000	19.668	9,2
09. Moncloa-Aravaca	117.356	102.766	14.550	12,4
10. Latina	256.644	212.026	44.573	17,4
11. Carabanchel	248.350	194.513	53.810	21,7
12. Usera	136.391	106.745	29.623	21,7
13. Puente de Vallecas	241.907	199.310	42.563	17,6
14. Moratalaz	104.923	94.513	10.401	9,9
15. Ciudad Lineal	226.805	189.012	37.723	16,6
16. Hortaleza	161.661	143.811	17.815	11,0
17. Villaverde	146.184	115.070	31.101	21,3
18. Villa de Vallecas	67.163	57.069	10.090	15,0
19. Vicálvaro	66.299	56.735	9.557	14,4
20. San Blas	153.128	132.931	20.182	13,2
21. Barajas	43.698	38.711	4.977	11,4

FUENTE: Área Gobierno Hacienda y Administración Pública. Dirección General Estadística. Padrón Municipal Habitantes

Evolución del número de extranjeros en la Ciudad de Madrid

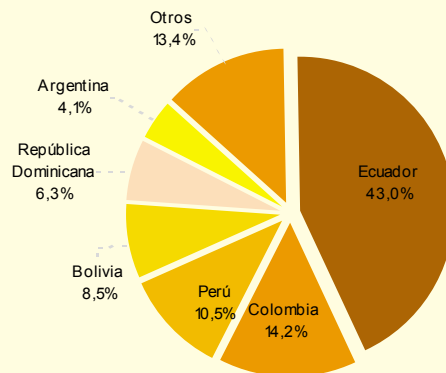


Incremento de la población según nacionalidad en 2005

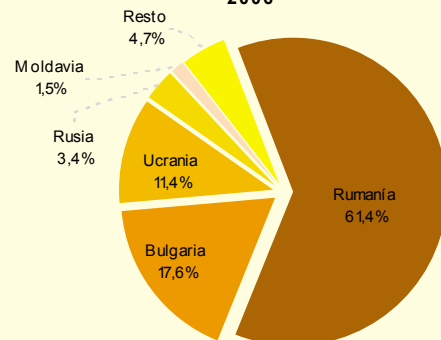
Zona geográfico-económica	Extranjeros		Incremento	
	2005	2006	Absoluto	%
TOTAL	452.616	507.054	54.438	12,0
UNIÓN EUROPEA	38.317	43.809	5.492	14,3
Italia	7.679	9.111	1.432	18,6
Polonia	6.727	7.696	969	14,4
Francia	6.724	7.628	904	13,4
Portugal	5.023	5.633	610	12,1
Alemania	3.837	4.299	462	12,0
Reino Unido	3.736	4.118	382	10,2
Otros países de la U.E.	4.591	5.324	733	16,0
RESTO EUROPA	50.349	61.610	11.261	22,4
Rumania	29.556	37.816	8.260	27,9
Bulgaria	9.466	10.819	1.353	14,3
Ucrania	6.146	7.023	877	14,3
Otros países de Europa	5.181	5.952	771	14,9
AMÉRICA DEL NORTE	9.094	10.729	1.635	18,0
Méjico	4.596	5.445	849	18,5
Estados Unidos	4.182	4.927	745	17,8
Canada	316	357	41	13,0
AMÉRICA CENTRAL	25.055	28.689	3.634	14,5
República Dominicana	16.900	19.428	2.528	15,0
Cuba	5.647	6.186	539	9,5
Otros países de A. Central	2.508	3.075	567	22,6
AMÉRICA DEL SUR	258.299	279.964	21.665	8,4
Ecuador	134.597	132.719	-1.878	-1,4
Colombia	42.032	43.883	1.851	4,4
Perú	27.569	32.268	4.699	17,0
Bolivia	19.492	26.383	6.891	35,4
Argentina	11.356	12.674	1.318	11,6
Brasil	6.915	10.047	3.132	45,3
Venezuela	6.334	8.022	1.688	26,6
Paraguay	3.684	6.610	2.926	79,4
Otros Países de A. del Sur	6.320	7.358	1.038	16,4
PAÍSES DE ASIA	33.401	39.476	6.075	18,2
China	18.417	22.228	3.811	20,7
Filipinas	6.904	7.432	528	7,6
Bangladesh	1.774	2.548	774	43,6
Japon	969	1.092	123	12,7
Otros países de Asia	5.337	6.176	839	15,7
PAÍSES DE AFRICA	37.777	42.413	4.636	12,3
Marruecos	24.256	26.483	2.227	9,2
Nigeria	2.260	2.637	377	16,7
Guinea Ecuatorial	1.590	1.725	135	8,5
Senegal	1.295	1.626	331	25,6
Mali	1.021	1.393	372	36,4
Otros países de Africa	7.355	8.549	1.194	16,2
PAÍSES DE OCEANIA	190	255	65	34,2
APÁTRIDAS	117	108	-9	-7,7

FUENTE: Dirección General de Estadística. Padrón Municipal de Habitantes

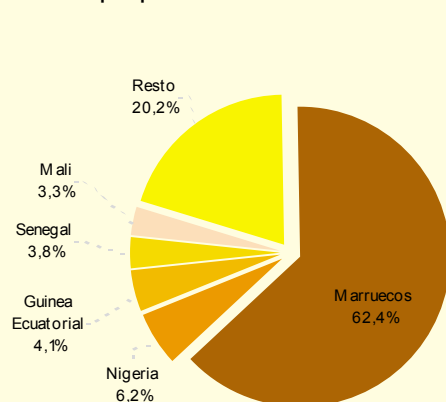
Distribución de la población de América Latina y Caribe por países a 1 de Enero de 2006



Distribución de la población de Resto de Europa por países a 1 de Enero de 2006



Distribución de la población de Africa por países a 1 de Enero de 2006



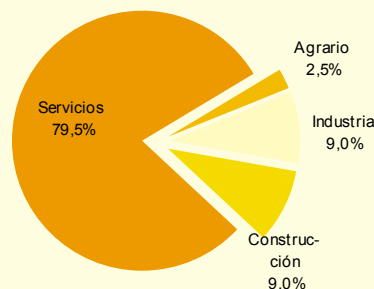
Encuesta de Población Activa. Año 2006

Relación con la actividad (miles)

Trimestre	Población mayor de 16 años	Población Activa				
		Total	Ocupados	Total	Han trabajado antes	Buscan 1 ^{er} empleo
I Trimestre	2.683,6	1.612,5	1.521,0	91,6	5,9	85,7
II Trimestre	2.660,7	1.632,2	1.525,8	106,4	11,5	95,0
III Trimestre	2.681,1	1.634,0	1.545,3	88,7	14,1	74,5
IV Trimestre	2.688,9	1.660,5	1.557,3	103,2	11,8	91,3

FUENTE: Instituto Nacional de Estadística. Encuesta de Población Activa

Porcentaje de ocupados por sectores económicos. IV Trimestre 2006

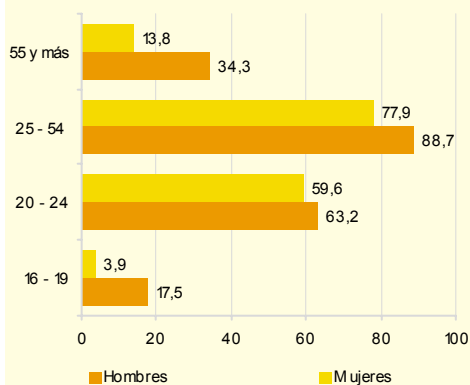


Tasas de actividad, empleo y paro por sexo y grupos de edad (%)

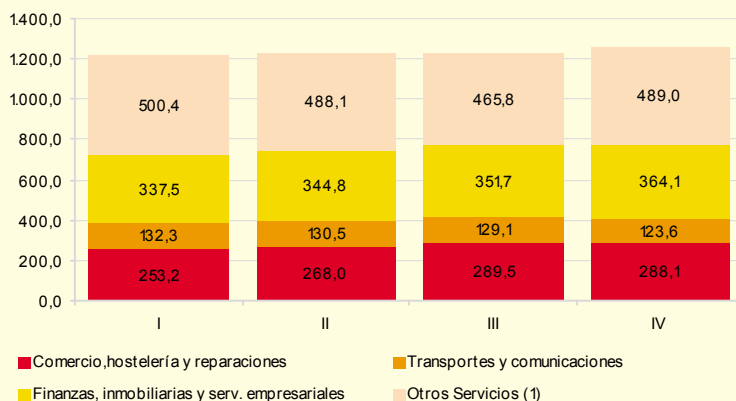
Año / Trimestre	Tasa de actividad				Tasa de empleo				Tasa de paro			
	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV
Total	60,09	61,34	60,94	61,75	56,68	57,34	57,64	57,92	5,68	6,52	5,43	6,21
Hombres	68,34	70,09	69,78	70,20	64,78	66,28	67,27	66,68	5,22	5,44	3,59	5,01
Mujeres	52,64	53,51	53,18	54,34	49,36	49,34	49,17	50,22	7,85	7,79	7,55	7,58
16 a 19	21,84	61,99	86,41	20,68	17,51	55,19	82,16	19,60	19,82	10,97	4,91	5,26
20 a 24	25,54	62,45	87,90	22,52	14,88	54,69	83,04	21,61	41,74	12,42	5,53	4,05
25 a 54	24,79	68,01	86,31	21,85	16,78	59,89	82,57	20,98	32,32	11,94	4,33	3,98
55 y más	19,91	69,47	88,00	23,03	11,23	61,30	83,22	22,37	43,58	11,77	5,43	2,86

Fuente: Instituto Nacional de Estadística

Tasa de empleo por sexo y grupos de edad. IV Trimestre 2007



Evolución de los Ocupados del sector servicios por ramas de actividad (miles)



(1) Incluye " Admón. Pública, Defensa y Seguridad Social, Educación, Sanidad y Servicios Sociales, Servicios Personales, Hogares que emplean personal doméstico y Organismos Extraterritoriales

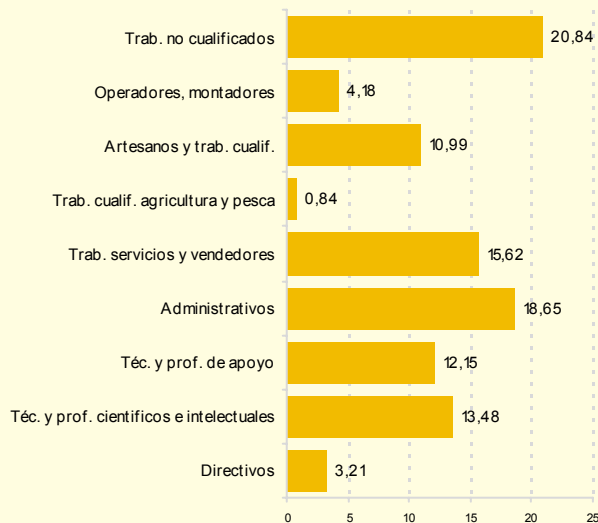
Paro Registrado. Año 2006

Demandantes de empleo parados por sexo y grupos de edad

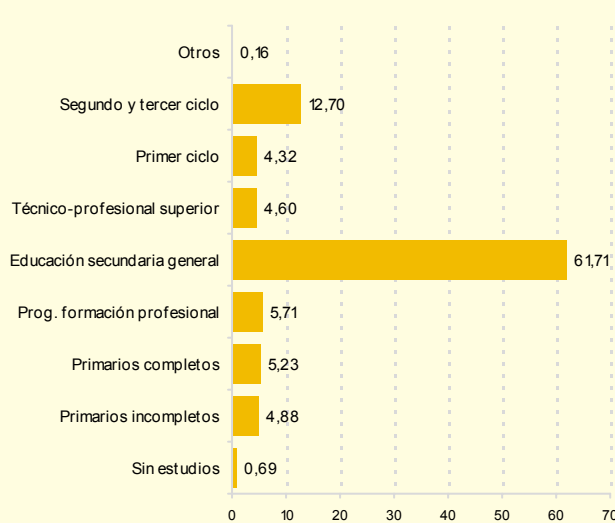
Meses	Total	Sexo		Grupos de edad					Nacionalidad		
		Hombres	Mujeres	16-24	25-34	35-44	45-54	55 y +	Nacional	Extranjero comunitario	Extranjero no comunitario
Enero	111.321	46.735	64.586	10.766	30.888	28.041	20.961	20.665	97.898	1.422	12.001
Febrero	111.774	46.818	64.956	10.943	30.756	28.332	21.100	20.643	97.733	1.440	12.601
Marzo	111.280	46.285	64.995	10.840	30.439	28.239	21.118	20.644	97.471	1.431	12.378
Abril	109.281	45.347	63.934	10.356	29.542	27.787	21.036	20.560	96.444	1.649	11.188
Mayo	106.606	43.953	62.653	9.776	28.322	27.179	20.864	20.465	94.821	1.661	10.124
Junio	101.053	40.559	60.494	8.582	26.060	25.929	20.229	20.253	90.146	1.611	9.296
Julio	103.185	40.880	62.305	8.162	27.164	26.541	20.665	20.653	91.931	1.749	9.505
Agosto	105.258	42.327	62.931	8.409	28.476	27.101	20.728	20.544	93.622	1.805	9.831
Septiembre	103.593	41.932	61.661	9.164	27.578	26.385	20.188	20.278	91.708	1.788	10.097
Octubre	104.012	42.955	61.057	10.226	27.424	25.854	20.195	20.313	91.126	1.729	11.157
Noviembre	103.741	43.669	60.072	10.224	27.184	25.803	20.215	20.315	89.801	1.791	12.149
Diciembre	103.015	44.991	58.024	9.424	27.269	25.985	20.193	20.144	87.941	1.815	13.259

Fuente: Instituto Nacional de Empleo

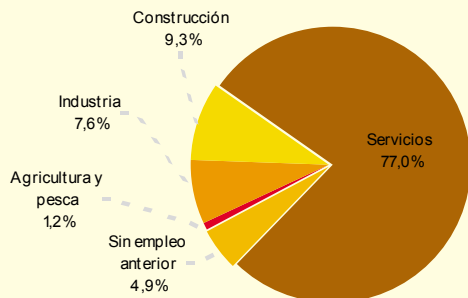
Paro registrado (%) por ocupación. Diciembre 2006



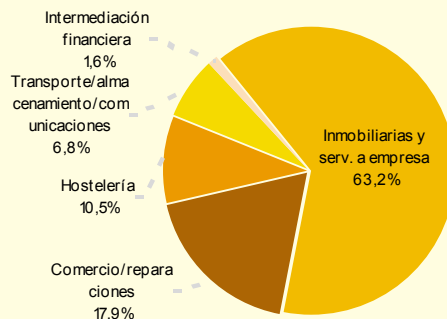
Paro registrado (%) por nivel de estudios. Diciembre 2006



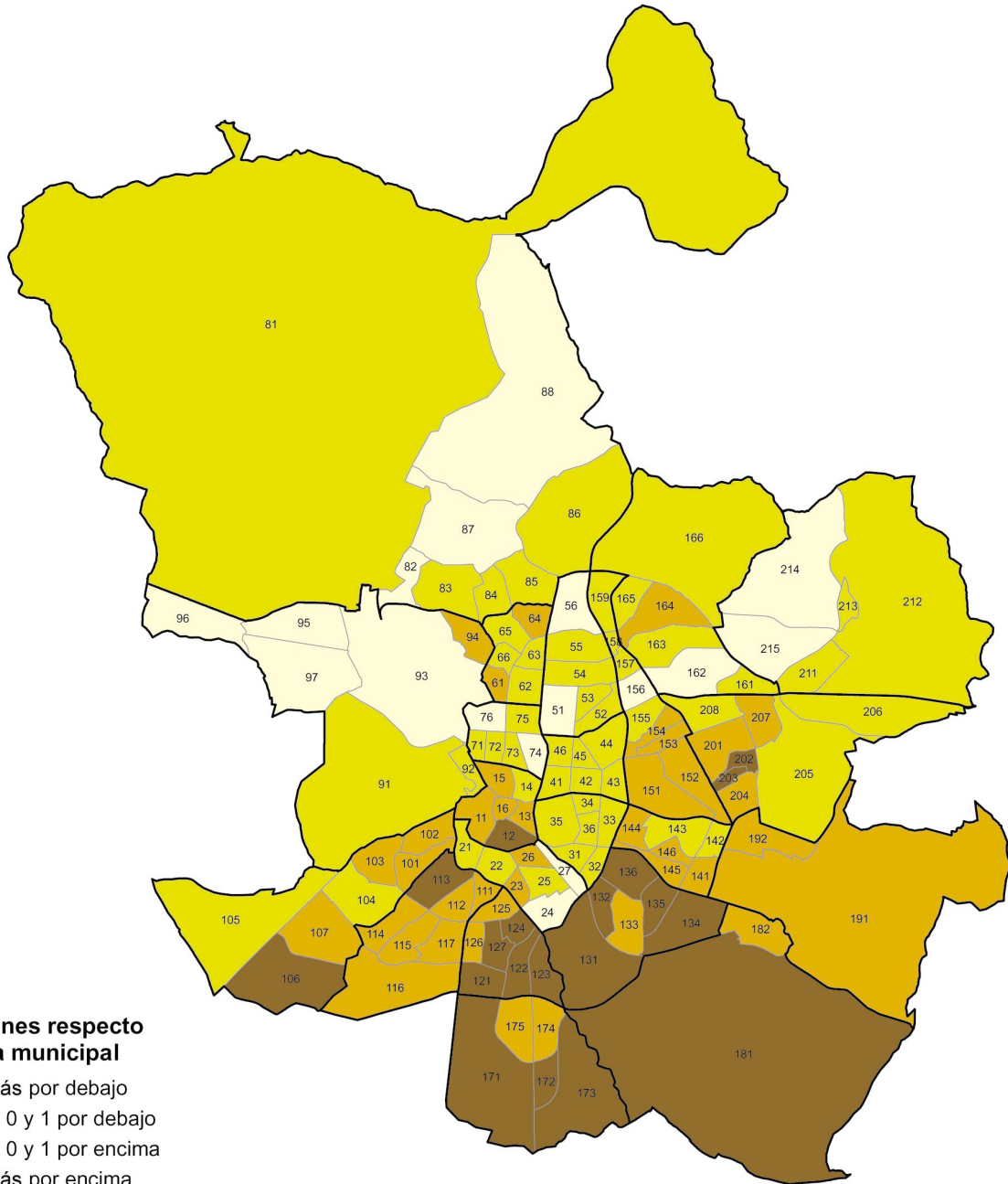
Paro registrado por sector de actividad. Diciembre 2006



Paro registrado por ramas en el sector servicios. Diciembre 2006



Mapa. Estimador normalizado del Desempleo Registrado a 31 de diciembre de 2006 por Barrios



Características de los locales con actividad económica

Unidades Locales y ocupados por Actividad Principal y por años (CNAE-93 Nivel 1: Sección)

Actividad principal	Unidades Locales					Ocupados				
	2002	2003	2004	2005	2006	2002	2003	2004	2005	2006
Total	163.325	164.712	162.445	160.136	158.580	1.334.608	1.384.399	1.441.530	1.502.612	1.594.550
A Agricultura, ganadería, caza y silvicultura	-	-	-	-
B Pesca	-	-	-	-
C Industrias extractivas	69	68	68	67	70	984	1.030	962	1.010	1.526
D Industria manufacturera	11.412	11.013	10.197	9.706	9.351	130.255	119.688	106.220	104.442	100.125
E Producción y distribución de energía eléctrica, gas y agua	174	195	181	179	182	10.972	11.260	16.775	16.236	19.016
F Construcción	9.143	9.873	9.878	10.054	10.116	92.712	103.769	105.457	112.544	125.882
G Comercio; reparación de vehículos de motor, motocicletas y ciclomotores y artículos personales y de uso doméstico	53.013	51.714	51.492	50.915	50.462	227.501	228.381	236.502	240.949	239.821
H Hostelería	15.876	15.580	15.484	15.580	15.738	84.173	85.693	90.334	93.857	99.151
I comunicaciones	7.209	7.243	7.434	7.891	8.084	105.974	108.351	123.595	130.899	131.790
J Intermediación financiera	6.652	6.682	6.446	6.060	5.702	82.101	84.291	77.244	77.873	79.411
K Actividades inmobiliarias y de alquiler; servicios empresariales	34.487	37.061	36.249	35.209	34.008	313.927	339.636	339.789	354.431	393.143
L Administración pública, defensa y	495	477	528	576	607	69.301	71.640	83.925	95.949	112.372
M Educación	3.222	3.243	3.141	3.143	3.393	49.639	50.298	59.447	62.700	71.239
N Actividades sanitarias y veterinarias, servicio social	6.218	6.470	6.548	6.704	6.930	81.126	91.788	109.846	110.988	118.011
O Otras actividades sociales y de servicios prestados a la comunidad; servicios personales	11.847	12.054	11.937	11.984	12.145	76.099	80.741	84.280	96.353	101.128
P Hogares que emplean personal doméstico	-	-	-	-
Q Organismos extraterritoriales	-	-	-	-
Z No consta	3.508	3.039	2.862	2.068	1.792	9.844	7.833	7.154	4.381	1.935

FUENTE: Instituto de Estadística de la Comunidad de Madrid. Directorio de Unidades de Actividad Económica. (www.madrid.org/iestadis/)



Características de la oferta hotelera

Habitaciones y plazas hoteleras por Distrito en 2006

	Hoteles y moteles		Hostales y pensiones	
	Habitaciones	Plazas	Habitaciones	Plazas
Total	27.720	52.093	4.462	7.734
01. Centro	7.603	13.780	3.692	6.410
02. Arganzuela	793	1.460	183	333
03. Retiro	1.151	1.965	-	-
04. Salamanca	3.892	7.422	168	284
05. Chamartín	2.209	4.286	-	0
06. Tetuán	2.415	4.512	94	150
07. Chamberí	2.013	3.825	158	273
08. Fuencarral-El Pardo	510	977	-	-
09. Moncloa-Aravaca	1.361	2.598	17	24
10. Latina	-	-	18	21
11. Carabanchel	485	942	31	56
12. Usera	-	-	-	-
13. Puente de Vallecas	-	-	-	-
14. Moratalaz	-	-	-	-
15. Ciudad Lineal	1.224	2.342	-	-
16. Hortaleza	409	810	-	-
17. Villaverde	-	-	-	-
18. Villa de Vallecas	228	439	-	-
19. Vicálvaro	-	-	-	-
20. San Blas	1.893	3.759	36	72
21. Barajas	1.534	2.976	65	111

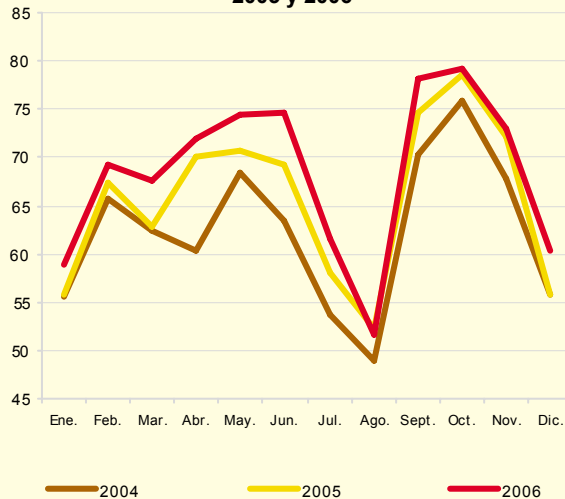
FUENTE: Secretaría de Estado de Turismo y Comercio PYME. Guía Oficial de Hoteles

Viajeros y pernoctaciones en establecimientos hoteleros

Año	Viajeros	Pernoctaciones	Estancia Media	Grado Ocupación
2003	4.786.124	10.379.552	2,17	63,23
2004	5.320.066	11.276.675	2,12	62,34
2005	5.914.561	12.302.085	2,08	65,62
2006	6.745.122	13.238.565	1,96	68,38

FUENTE: Instituto Nacional Estadística (www.ine.es): Encuesta Ocupación Hotelera

Grado de ocupación por meses en 2004, 2005 y 2006



Congresos, conferencias y simposios

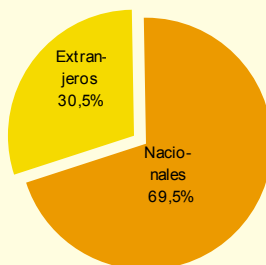
Actividades de la Institución Ferial de Madrid de 2003 a 2005

Actividades	2004	2005	2006*
Certámenes	75	71	84
Expositores	41.834	40.098	45.666
Visitantes	4.238.147	3.874.494	4.574.891
Profesionales	1.212.611	1.008.913	1.063.239
Público	3.030.536	2.865.581	3.511.652
Número de días feriales	301	279	300
Superficie ocupada (m ²)	1.265.063	1.167.429	1.340.633

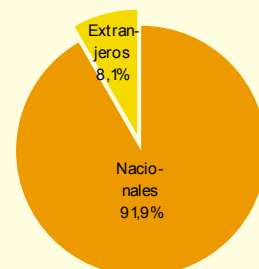
FUENTE: Institución Ferial de Madrid (I.F.E.M.A.)

* Datos provisionales

Expositores I.F.E.M.A. 2006



Visitantes I.F.E.M.A. 2006



Contabilidad Municipal de la Ciudad de Madrid. Base 2002. Serie 2003- 2005

	VAB pb			Remuneración Asalariados			Ocupados		
	2003	2004 (p)	2005 (p)	2003	2004 (p)	2005 (p)	2003	2004 (p)	2005 (p)
Ciudad de Madrid	83.753.167	88.641.753	95.285.114	49.552.950	52.487.185	56.759.141	1.785.673	1.843.480	1.939.203
01. Centro	5.866.264	5.999.994	6.384.805	3.473.124	3.538.296	3.808.334	133.085	132.966	140.266
02. Arganzuela	3.469.837	4.069.518	4.329.150	2.119.216	2.403.115	2.662.381	74.535	81.729	87.228
03. Retiro	4.286.123	4.246.046	4.382.979	2.692.587	2.621.509	2.720.874	99.326	93.992	94.389
04. Salamanca	9.189.124	9.273.012	10.710.405	4.976.349	5.120.331	5.600.682	178.275	179.670	189.495
05. Chamartín	8.570.914	8.626.421	9.251.020	5.093.486	5.228.992	5.638.863	165.664	164.981	172.757
06. Tetuán	6.885.768	7.101.925	7.721.016	3.926.631	4.159.702	4.684.336	134.722	143.176	155.184
07. Chamberí	6.398.895	6.710.327	6.961.913	3.723.098	3.909.901	4.156.462	137.305	140.912	147.903
08. Fuencarral-El Pardo	5.363.699	5.976.588	6.051.711	2.941.749	3.193.227	3.446.775	106.577	111.466	115.926
09. Moncloa-Aravaca	4.512.118	5.157.945	5.412.422	2.844.990	3.160.386	3.400.445	95.527	103.688	108.265
10. Latina	1.730.164	1.839.429	1.997.605	1.206.085	1.279.464	1.364.657	56.587	58.284	60.829
11. Carabanchel	2.019.150	2.093.597	2.240.962	1.444.217	1.525.208	1.623.059	67.300	69.271	71.882
12. Usera	1.403.627	1.577.914	1.754.851	1.038.886	1.147.973	1.265.949	43.539	46.263	49.451
13. Puente de Vallecas	1.843.798	1.971.557	2.144.782	1.319.449	1.427.247	1.543.897	62.351	64.637	68.810
14. Moratalaz	633.158	683.484	732.689	467.304	502.792	532.977	22.298	23.203	24.150
15. Ciudad Lineal	6.247.823	6.401.426	7.163.903	3.050.493	3.175.974	3.401.962	106.047	107.608	113.388
16. Hortaleza	2.973.840	3.294.429	3.951.401	1.737.157	1.864.516	2.134.367	62.919	65.428	71.847
17. Villaverde	1.869.921	2.014.878	2.079.277	1.261.640	1.377.828	1.470.259	50.198	52.961	55.948
18. Villa de Vallecas	1.552.075	1.676.816	1.738.322	688.414	749.414	785.111	27.459	28.548	29.243
19. Vicálvaro	484.076	520.216	546.711	339.597	370.105	392.944	14.332	15.124	15.907
20. San Blas	4.614.937	5.161.467	5.351.307	2.765.111	3.041.324	3.264.020	92.097	100.260	105.207
21. Barajas	3.837.857	4.244.766	4.377.886	2.443.368	2.689.882	2.860.788	55.530	59.315	61.129

Producto Interior Bruto a precios de mercado 2006(1ºe)
Precios corrientes

Ramas	Miliones de €
Agricultura y ganadería	95
Industria	9.090
Construcción	10.121
Comercio, Hostelería, Transp.y Comun. Inmobiliarias y alquiler., Serv.Empresas y	30.052
Financieros	36.650
Otros servicios	18.099
VAB precios básicos	104.106
Impuestos netos sobre los productos	11.966
PIB precios de mercado	116.071

Producto Interior Bruto a precios de mercado 2006(1ºe)
Índices de volumen

Ramas	Índice
Agricultura y ganadería	967
Industria	1135
Construcción	1206
Comercio, Hostelería, Transp.y Comun. Inmobiliarias y alquiler., Serv.Empresas y	1165
Financieros	1127
Otros servicios	1058
VAB precios básicos	1132
Impuestos netos sobre los productos	1178
PIB precios de mercado	1137

Productividad aparente 2006 (1ºe)

Ramas	€
Total	52542
Agricultura y ganadería	14646
Industria	63991
Construcción	49465
Comercio, Hostelería, Transp.y Comun. Inmobiliarias y alquiler., Serv.Empresas y	53886
Financieros	79227
Otros servicios	29770

Coste laboral medio 2006 (1ºe)

Ramas	€
Total	33.075
Agricultura y ganadería	12.500
Industria	42.237
Construcción	35.089
Comercio, Hostelería, Transp.y Comun. Inmobiliarias y alquiler., Serv.Empresas y	32.347
Financieros	39.196
Otros servicios	26.633

Consumo y precios

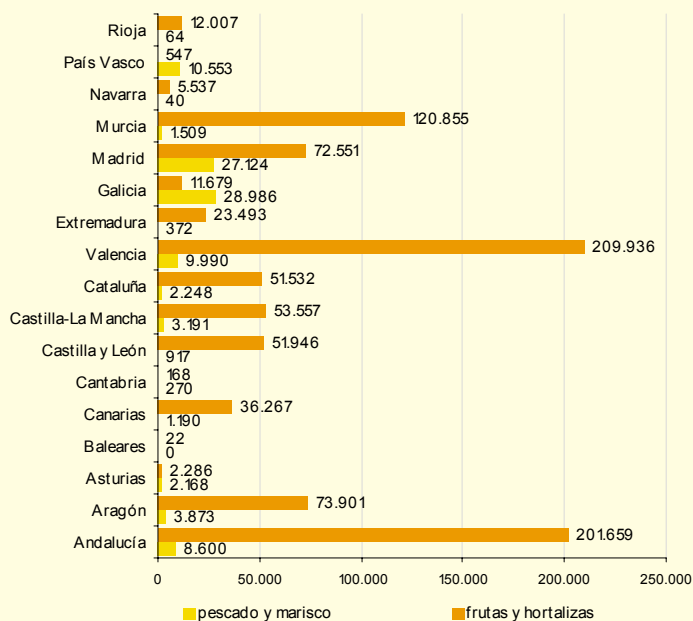
Comercialización de productos alimenticios perecederos por meses según grupos de productos (Toneladas)

Años/meses	Frutas, Pescado y Carne		
	hortalizas y patatas	Pescado y marisco	Carne
2004	1.148.896	139.414	65.745
2005	1.150.077	148.002	75.451
2006	1.041.948	150.841	69.306
Enero	82.186	13.128	5.726
Febrero	81.926	13.790	6.231
Marzo	95.238	14.970	7.647
Abril	86.391	12.096	5.497
Mayo	104.173	13.311	6.237
Junio	101.404	13.306	5.189
Julio	85.007	10.834	4.855
Agosto	75.058	9.509	4.723
Septiembre	85.762	12.308	5.301
Octubre	85.015	12.341	5.614
Noviembre	85.033	12.440	5.581
Diciembre	74.757	12.807	6.704

FUENTE: Área de Gobierno de Economía y Empleo. Dirección General de Comercio,

Consumo y Turismo

Productos comercializados en Mercamadrid por grupos según procedencia (Tm). Año 2006



Productos comercializados en Mercamadrid por grupos según procedencia (Tm)

Lugar de procedencia	Mercado de pescado y marisco				Mercado de frutas y hortalizas			
	Total	Pescado fresco	Marisco fresco	Congelado (ambos)	Total	Frutas	Hortalizas	Patatas
2006	130.361	81.830	13.721	34.811	995.537	559.651	381.837	54.048
ESPAÑA	101.096	58.294	10.520	32.281	927.943	522.198	365.666	40.079
EXTRANJERO	29.266	23.536	3.200	2.530	67.594	37.453	16.171	13.969
Unión Europea	17.736	13.187	2.732	1.817	51.351	28.840	8.872	13.639
Resto extranjero	11.529	10.349	468	712	16.243	8.613	7.299	331
2005	128.329	84.594	13.755	29.980	1.085.572	613.798	403.670	68.104
ESPAÑA	91.896	53.512	10.304	28.080	972.330	538.632	382.454	51.244
EXTRANJERO	36.433	31.082	3.451	1.900	113.242	75.166	21.216	16.860
Unión Europea	22.441	17.861	2.986	1.594	65.206	37.544	11.046	16.616
Resto extranjero	13.992	13.221	465	306	48.036	37.622	10.170	244
2004	180.592	88.621	15.797	76.174	1.494.532	799.330	513.785	181.417
ESPAÑA	131.574	52.409	11.963	67.202	1.235.145	637.292	477.772	120.081
EXTRANJERO	49.018	36.212	3.834	8.972	259.387	162.038	36.013	61.336
Unión Europea	30.977	20.927	3.365	6.685	143.217	68.519	14.410	60.288
Resto extranjero	18.041	15.285	469	2.287	116.170	93.519	21.603	1.048

Nota: Para el año 2004, se ha incluido la comercialización de los Mercados Centrales más las comercializaciones de todas las Naves que están dentro del polígono entre las empresas pertenecientes a la SIA (Servicios y Almacenes)

FUENTE: Empresa Mixta Mercamadrid

Encuesta sobre Equipamiento y Uso de Tecnologías de la Información y Comunicación en los hogares.

Equipamiento en las viviendas. Segundo semestre 2006

	España		Comunidad Madrid		Ciudad de Madrid	
	Absoluto	%	Absoluto	%	Absoluto	%
Nº VIVIENDAS	14.599.608	100,0	1.976.764	100,0	1.061.167	100,0
Algún tipo de ordenador	8.526.171	58,4	1.375.828	69,6	738.072	61,2
Disponen de acceso a Internet	6.000.439	41,1	1.073.383	54,3	589.656	47,0
Conexión de Banda Ancha (ADSL, RDSI, Red de cable)	4.759.472	32,6	875.706	44,3	479.911	32,4

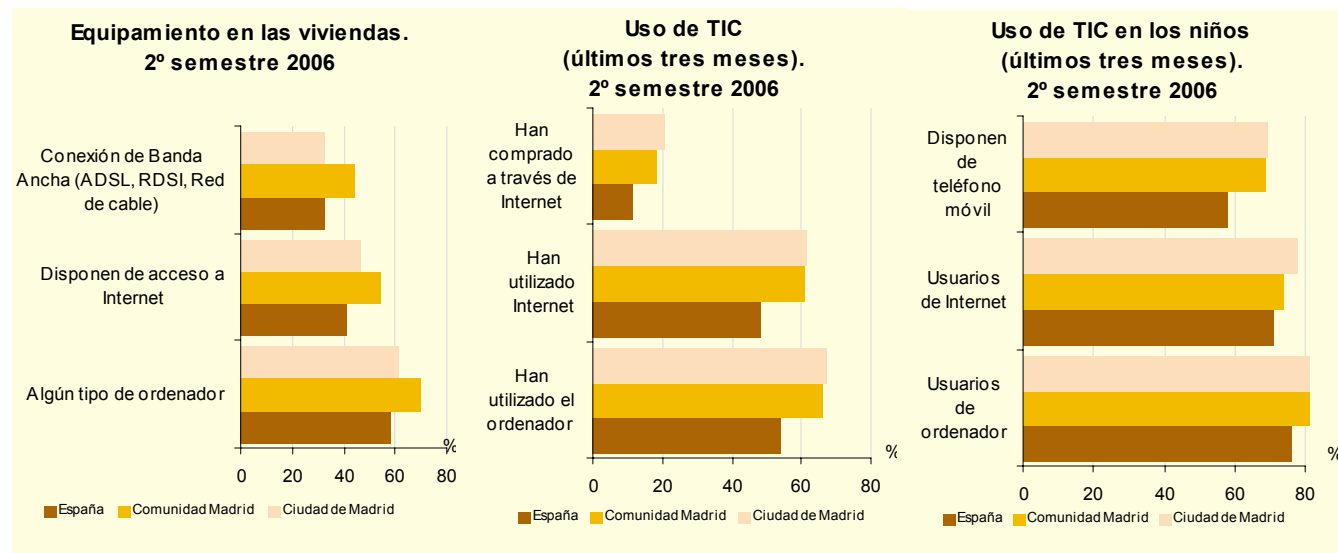
Uso de las TIC (últimos tres meses). Segundo semestre 2006

	España		Comunidad Madrid		Ciudad de Madrid	
	Absoluto	%	Absoluto	%	Absoluto	%
Nº PERSONAS DE 15 y + AÑOS	33.571.031	100,0	4.648.656	100,0	2.429.638	100,0
Han utilizado el ordenador	18.161.928	54,1	3.068.113	66,0	1.638.676	67,4
Han utilizado Internet	16.315.521	48,6	2.831.032	60,9	1.493.895	61,5
Han comprado a través de Internet	3.927.811	11,7	864.650	18,6	496.612	20,4

Uso de TIC en los niños de 10 a 14 años (últimos tres meses). Segundo semestre 2006

	España		Comunidad Madrid		Ciudad de Madrid	
	Absoluto	%	Absoluto	%	Absoluto	%
Nº NIÑOS	2.058.558	100,0	274.387	100,0	136.097	100,0
Usuarios de ordenador	1.560.387	75,8	227.467	82,9	115.746	85,0
Usuarios de Internet	1.463.635	71,1	201.949	73,6	106.046	77,9
Disponen de teléfono móvil	1.187.788	57,7	187.681	68,4	94.480	69,4

Fuente: INE. Encuesta TIC. Elaboración Propia de la Dirección General de Estadística del Ayto de Madrid





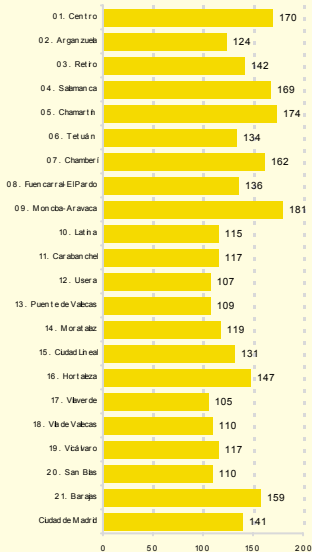
INFRAESTRUCTURAS BÁSICAS

Recogida de vidrio, papel y pilas (2004-2006)

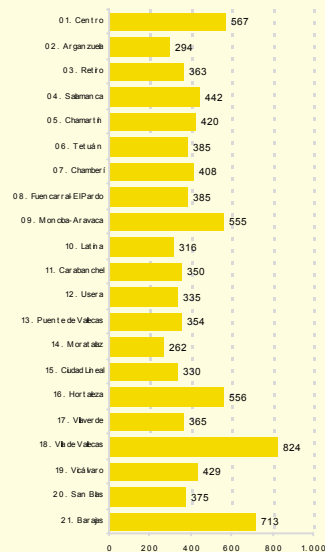
Años / Meses	Papel (Kg.)	Vidrio (Kg.)	Pilas (Kg.)	Total	Mobiliario
2004	59.748.658	25.807.200	221.860	145.000	
2005	66.224.056	27.884.080	382.350	128.000	
2006	73.646.940	30.055.300	343.635	108.100	
Enero	6.517.468	2.939.340	33.305		11.160
Febrero	5.701.498	2.336.140	21.161		6.660
Marzo	6.443.700	2.623.720	37.633		15.740
Abril	5.433.801	2.410.820	27.218		11.860
Mayo	6.438.371	2.525.780	33.091		7.640
Junio	6.565.670	2.426.060	27.091		8.920
Julio	5.541.155	2.106.520	24.565		8.700
Agosto	3.922.700	2.241.060	24.105		5.760
Septiembre	5.922.994	2.077.780	24.396		7.740
Octubre	6.911.913	2.422.040	32.679		9.020
Noviembre	7.411.129	2.723.480	26.977		9.200
Diciembre	6.836.541	3.222.560	31.414		5.700

FUENTE: Dirección General de Calidad y Evaluación Ambiental.

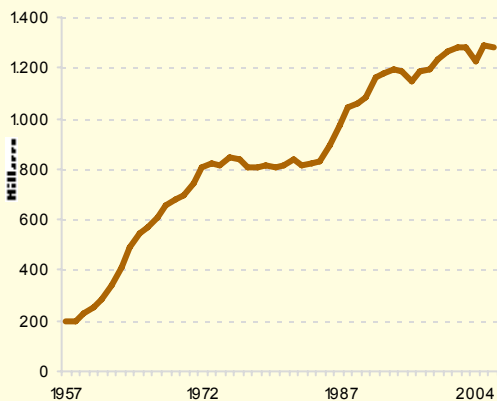
Consumo doméstico de agua por habitantes y Distrito 2006 Litros/habitante/día



Residuos sólidos (Kg/ Hab.) recogidos por Distritos en 2006

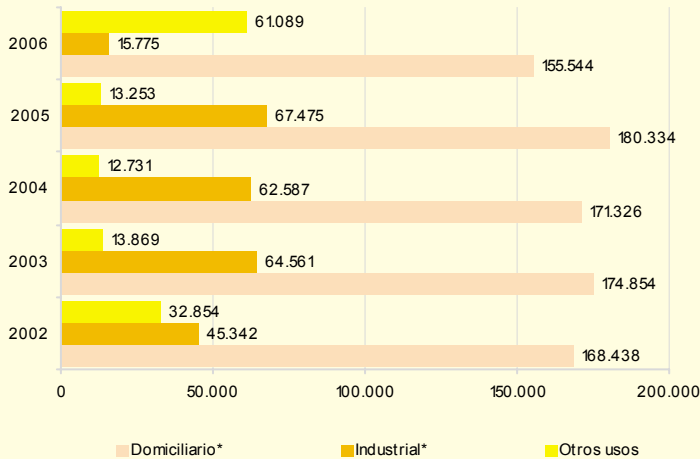


Evolución de los residuos urbanos domiciliarios de la Ciudad de Madrid (1957 a 2006)



FUENTE: Dirección General de Calidad y Evaluación Ambiental

Evolución del agua facturada en la Ciudad de Madrid por usos



FUENTE: Canal de Isabel II. * A partir de 2006 varía el criterio de clasificación de los grupos de usos

Consumo de gas natural en la Ciudad de Madrid (millones de Kwh) por años

Usos	2004	2005	2006
Doméstico+Comercial	6.643	5.194	4.682
Industrial	280	107	289
Acceso Terceros	4.889	6.482	6.606

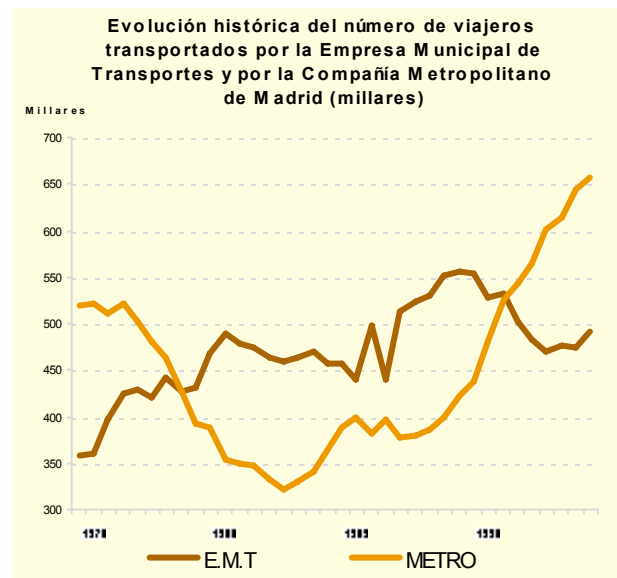
FUENTE: Gas Natural SDG, S.A.

Electricidad facturada (kWh) en la Ciudad de Madrid

Años	Iberdrola	Unión Fenosa
2003	6.255.922.128	6.559.130.156
2004	6.489.236.444	6.788.330.160
2005	6.701.832.210	6.959.505.562
2006	6.783.579.645	7.163.990.217

FUENTE: Iberdrola. Unión Fenosa

Transportes colectivos



FUENTE: Empresa Municipal de Transportes. Resumen de datos estadísticos. Consorcio de Transportes. www.ctm-madrid.es

2.5. Movimientos de viajeros de las estaciones ferroviarias de Madrid

Estaciones	2004	2005	2006
RENFE TOTAL	84.616.572	87.552.559	94.923.019
LARGO RECORRIDO	5.651.689	6.034.328	11.337.475
Chamartín	2.338.660	2.571.040	2.530.393
Atocha	596.089	658.660	701.906
Puerta de Atocha	2.716.940	2.804.628	8.105.176
REGIONALES	1.279.722	1.359.323	2.420.495
Chamartín	714.203	756.341	754.373
Atocha	352.188	363.812	283.626
Puerta de Atocha	171.370	197.824	1.352.916
Príncipe Pío
Nuevos Ministerios	27.892	27.374	21.307
Recoletos	14.069	13.972	8.273
AVE	5.231.158	5.789.683	9.079.855
Puerta de Atocha	5.231.158	5.789.683	9.079.855
CERCANIAS	72.454.003	74.369.225	72.085.194
Chamartín	7.933.747	7.794.727	8.074.803
Atocha	61.444.432	63.190.657	59.925.062
Príncipe Pío	3.075.824	3.383.841	4.085.329

FUENTE: Renfe Operadora: Dirección de Comunicación, Marca y Publicidad.

Características principales del servicio de autobuses de la E.M.T.de 2003 a 2006

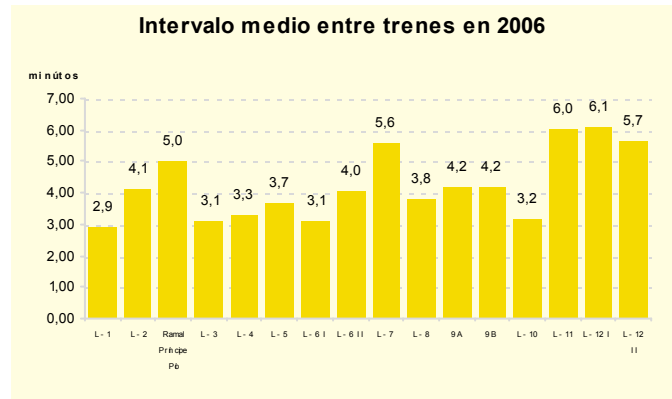
Años/ meses	Nº líneas	Movimiento de coches	Km de líneas	Km recorridos (miles)	Velocidad comercial (km/h)
2003	182	534.482	2.957	102.942	14,1
2004	182	540.482	3.060	103.148	14,0
2005	193	544.520	3.186	104.008	13,9
2006	204	563.191	3.485	106.781	13,9
Enero	194	49.883	3.209	9.341	13,7
Diciembre	209	48.179	3.618	8.937	13,7

FUENTE: Empresa Municipal de Transportes. Resumen de datos estadísticos

Oferta de transporte por líneas de Metro S.A de 2003 a 2006. Capacidad por sentido (viajeros/hora)

Línea	Color	2003	2004	2005	2006
Línea - 1	Azul claro	18.127	18.899	18.164	16.747
Línea - 2	Roja	8.240	8.113	8.083	7.840
Ramal Príncipe Pío		6.461	6.422	10.330	6.422
Línea - 3	Amarilla	14.020	13.718	10.155	14.087
Línea - 4	Marrón	10.664	10.537	14.303	10.489
Línea - 5	Verde claro	13.801	13.396	25.704	13.111
Línea - 6 I	Gris	25.556	25.828	21.721	24.924
Línea 6 II	Gris	19.208	19.790	13.463	19.154
Línea - 7	Naranja	13.455	13.082	9.443	13.696
Línea - 8	Rosa	8.310	9.787	17.354	11.078
9A METRO	Morada	18.788	18.678	5.472	16.521
9B TFM	Morada	4.454	4.457	26.150	5.825
Línea - 10	Azul oscuro	23.682	26.812	5.342	23.991
Línea - 11	Verde oscuro	5.387	5.414	7.186	5.360
Línea - 12 I	Metro Sur	7.414	7.335	7.870	5.954
Línea - 12 II	Metro Sur	7.987	7.878	6.467	6.424

FUENTE: Metro de Madrid, S.A. Gerencia de Desarrollo Técnico. (datos referidos a la mañana en hora punta del mes de noviembre)



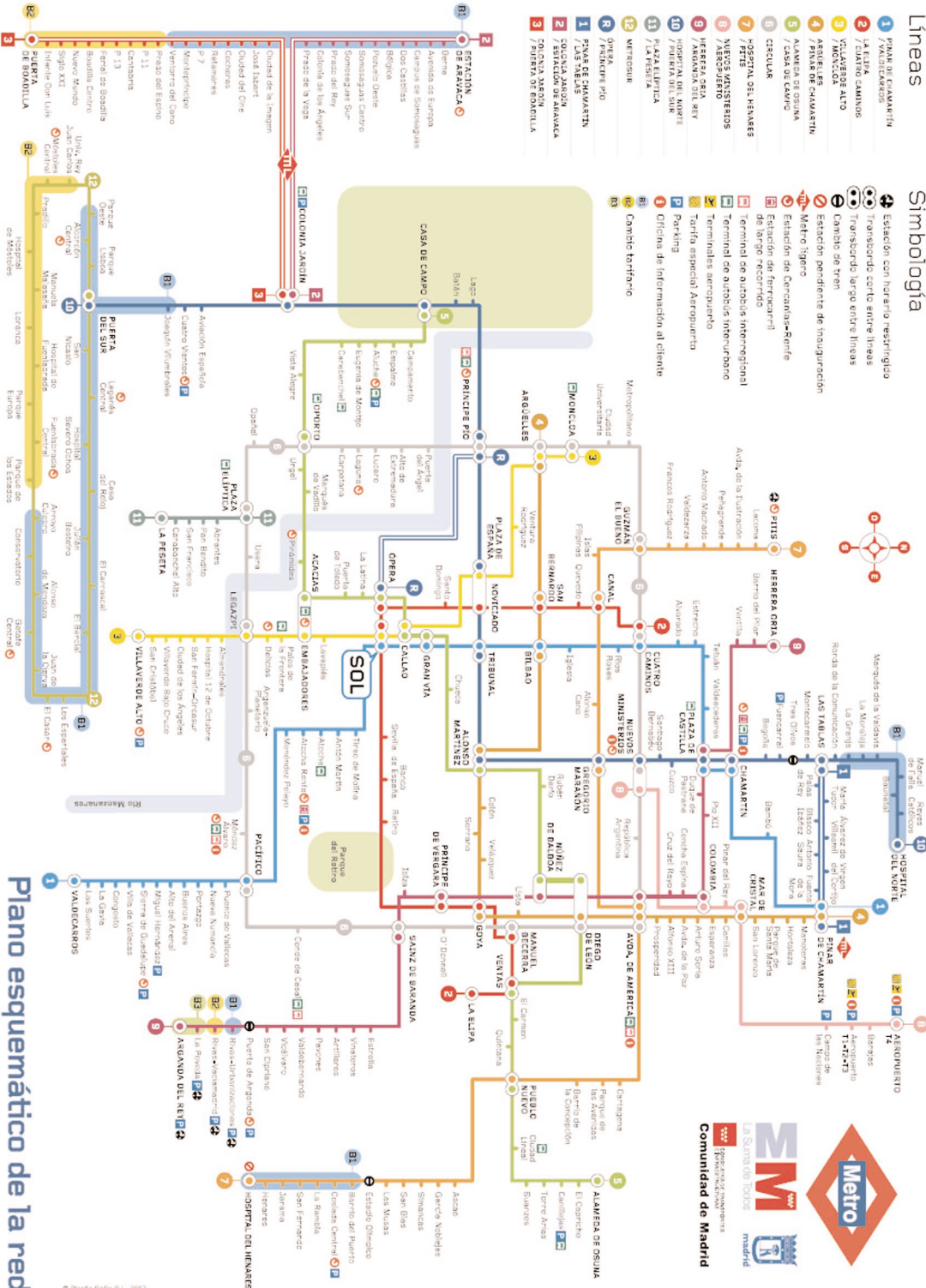


Líneas

- 1 PLAZA DE CAMARÍN
- 2 LALEÑA
- 3 CUATRO CAMINOS
- 4 VILLAVIEJA ALTO
- 5 AVILA DE LA CUEVA
- 6 AVILA DE LA CUEVA ALTO
- 7 AVILA DE LA CUEVA ALTO
- 8 AVILA DE LA CUEVA ALTO
- 9 AVILA DE LA CUEVA ALTO
- 10 AVILA DE LA CUEVA ALTO
- 11 AVILA DE LA CUEVA ALTO
- 12 AVILA DE LA CUEVA ALTO
- 13 AVILA DE LA CUEVA ALTO
- 14 AVILA DE LA CUEVA ALTO
- 15 AVILA DE LA CUEVA ALTO
- 16 AVILA DE LA CUEVA ALTO
- 17 AVILA DE LA CUEVA ALTO
- 18 AVILA DE LA CUEVA ALTO
- 19 AVILA DE LA CUEVA ALTO
- 20 AVILA DE LA CUEVA ALTO
- 21 AVILA DE LA CUEVA ALTO
- 22 AVILA DE LA CUEVA ALTO
- 23 AVILA DE LA CUEVA ALTO
- 24 AVILA DE LA CUEVA ALTO
- 25 AVILA DE LA CUEVA ALTO
- 26 AVILA DE LA CUEVA ALTO
- 27 AVILA DE LA CUEVA ALTO
- 28 AVILA DE LA CUEVA ALTO
- 29 AVILA DE LA CUEVA ALTO
- 30 AVILA DE LA CUEVA ALTO
- 31 AVILA DE LA CUEVA ALTO
- 32 AVILA DE LA CUEVA ALTO
- 33 AVILA DE LA CUEVA ALTO
- 34 AVILA DE LA CUEVA ALTO
- 35 AVILA DE LA CUEVA ALTO
- 36 AVILA DE LA CUEVA ALTO
- 37 AVILA DE LA CUEVA ALTO
- 38 AVILA DE LA CUEVA ALTO
- 39 AVILA DE LA CUEVA ALTO
- 40 AVILA DE LA CUEVA ALTO
- 41 AVILA DE LA CUEVA ALTO
- 42 AVILA DE LA CUEVA ALTO
- 43 AVILA DE LA CUEVA ALTO
- 44 AVILA DE LA CUEVA ALTO
- 45 AVILA DE LA CUEVA ALTO
- 46 AVILA DE LA CUEVA ALTO
- 47 AVILA DE LA CUEVA ALTO
- 48 AVILA DE LA CUEVA ALTO
- 49 AVILA DE LA CUEVA ALTO
- 50 AVILA DE LA CUEVA ALTO
- 51 AVILA DE LA CUEVA ALTO
- 52 AVILA DE LA CUEVA ALTO
- 53 AVILA DE LA CUEVA ALTO
- 54 AVILA DE LA CUEVA ALTO
- 55 AVILA DE LA CUEVA ALTO
- 56 AVILA DE LA CUEVA ALTO
- 57 AVILA DE LA CUEVA ALTO
- 58 AVILA DE LA CUEVA ALTO
- 59 AVILA DE LA CUEVA ALTO
- 60 AVILA DE LA CUEVA ALTO
- 61 AVILA DE LA CUEVA ALTO
- 62 AVILA DE LA CUEVA ALTO
- 63 AVILA DE LA CUEVA ALTO
- 64 AVILA DE LA CUEVA ALTO
- 65 AVILA DE LA CUEVA ALTO
- 66 AVILA DE LA CUEVA ALTO
- 67 AVILA DE LA CUEVA ALTO
- 68 AVILA DE LA CUEVA ALTO
- 69 AVILA DE LA CUEVA ALTO
- 70 AVILA DE LA CUEVA ALTO
- 71 AVILA DE LA CUEVA ALTO
- 72 AVILA DE LA CUEVA ALTO
- 73 AVILA DE LA CUEVA ALTO
- 74 AVILA DE LA CUEVA ALTO
- 75 AVILA DE LA CUEVA ALTO
- 76 AVILA DE LA CUEVA ALTO
- 77 AVILA DE LA CUEVA ALTO
- 78 AVILA DE LA CUEVA ALTO
- 79 AVILA DE LA CUEVA ALTO
- 80 AVILA DE LA CUEVA ALTO
- 81 AVILA DE LA CUEVA ALTO
- 82 AVILA DE LA CUEVA ALTO
- 83 AVILA DE LA CUEVA ALTO
- 84 AVILA DE LA CUEVA ALTO
- 85 AVILA DE LA CUEVA ALTO
- 86 AVILA DE LA CUEVA ALTO
- 87 AVILA DE LA CUEVA ALTO
- 88 AVILA DE LA CUEVA ALTO
- 89 AVILA DE LA CUEVA ALTO
- 90 AVILA DE LA CUEVA ALTO
- 91 AVILA DE LA CUEVA ALTO
- 92 AVILA DE LA CUEVA ALTO
- 93 AVILA DE LA CUEVA ALTO
- 94 AVILA DE LA CUEVA ALTO
- 95 AVILA DE LA CUEVA ALTO
- 96 AVILA DE LA CUEVA ALTO
- 97 AVILA DE LA CUEVA ALTO
- 98 AVILA DE LA CUEVA ALTO
- 99 AVILA DE LA CUEVA ALTO
- 100 AVILA DE LA CUEVA ALTO

Simbología

- Estación con horario restringido
- Transbordador entre líneas
- Transbordador largo entre líneas
- Cambio de tren
- Estación pendiente de inauguración
- Metro ligero
- Estación de Cercanías-Rojo
- Estación de largo recorrido
- Terminal de autobús interregional
- Terminal de autobús interurbano
- Terminal de autobús urbano
- Tarifa especial Aeropuerto
- Parking
- Oficina de información al cliente
- Cambio horario



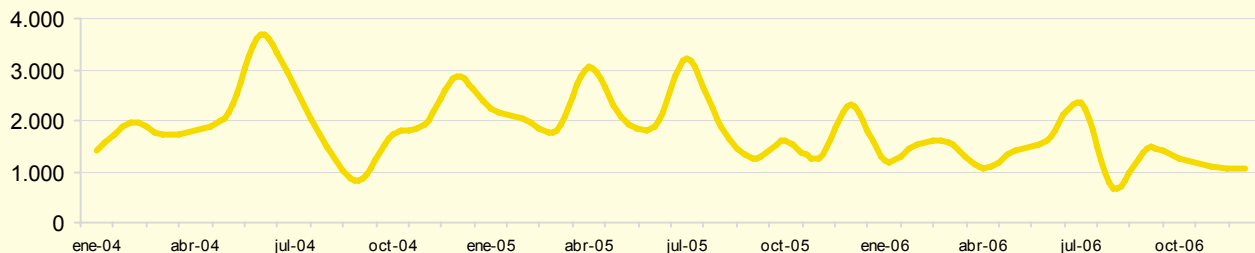
Plano esquemático de la red

© Diseño RABO S.L., 2007



Oferta de vivienda nueva

Evolución del número de viviendas visadas por meses



Precio medio del m² de vivienda

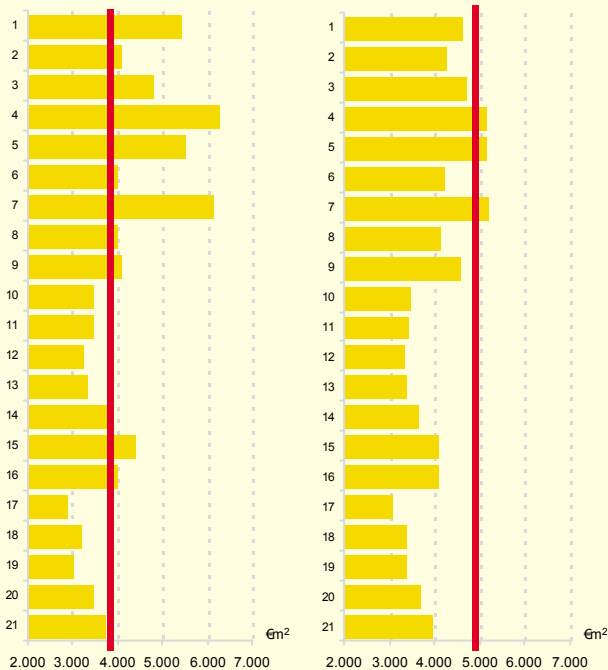
Precio medio de viviendas nuevas y de segunda mano (€/m²)

Distrito	Vivienda nueva			Segunda mano		
	Dic 05	Dic 06	Incre-mento (%)	Dic 05	Dic 06	Incre-mento (%)
Madrid	3.629	3.870	6,6	4.062	4.274	5,2
01. Centro	4.566	5.449	19,3	4.289	4.603	7,3
02. Arganzuela	3.826	4.100	7,2	3.929	4.257	8,3
03. Retiro	4.173	4.818	15,5	4.343	4.702	8,3
04. Salamanca	5.130	6.266	22,1	4.868	5.145	5,7
05. Chamartín	4.380	5.508	25,8	4.840	5.131	6,0
06. Tetuán	3.788	3.990	5,3	4.026	4.229	5,0
07. Chamberí	5.131	6.135	19,6	4.830	5.164	6,9
08. Fuencarral - El Pardo	3.673	4.004	9,0	3.843	4.137	7,7
09. Moncloa - Aravaca	4.025	4.076	1,3	4.197	4.572	8,9
10. Latina	3.126	3.470	11,0	3.198	3.447	7,8
11. Carabanchel	3.351	3.469	3,5	3.053	3.433	12,4
12. Usera	2.797	3.234	15,6	3.105	3.311	6,6
13. Puente de Vallecas	3.155	3.348	6,1	3.187	3.356	5,3
14. Moratalaz	3.399	3.801	11,8	3.324	3.626	9,1
15. Ciudad Lineal	3.578	4.427	23,7	3.962	4.083	3,1
16. Hortaleza	3.787	4.024	6,3	3.815	4.085	7,1
17. Villaverde	2.495	2.899	16,2	2.842	3.066	7,9
18. Villa de Vallecas	2.916	3.200	9,7	3.079	3.377	9,7
19. Vicálvaro	2.966	3.047	2,7	3.363	3.389	0,8
20. San Blas	3.313	3.492	5,4	3.587	3.686	2,8
21. Barajas	3.648	3.739	2,5	3.671	3.964	8,0

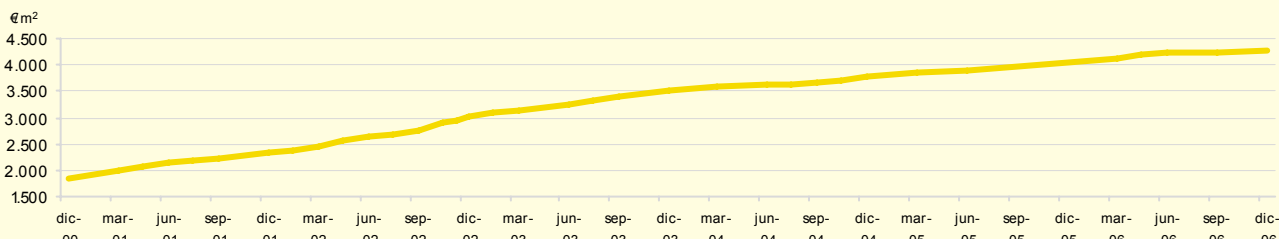
FUENTE: Sociedad de Tasación. (www.st-tasacion.es)

Precio medio de viviendas nuevas

Precio medio de viviendas 2ª mano



Evolución del precio medio de las viviendas de segunda mano (€/m²) en la Ciudad de Madrid



Enseñanzas de Régimen General

Alumnos de Enseñanzas de Régimen General (Total y Extranjeros) por Distritos según dependencia orgánica del Centro. Curso 2005 - 2006

Distritos	Total Alumnos				Alumnos Extranjeros				A.C.N.EE (*)			
	Total	%			Total	%			Total	%		
		Concer-tado	Privado	Público		Concer-tado	Priva-do	Público		Concer-tado	Privado	Público
Ciudad de Madrid	441.149	44,5	18,2	37,3	13,1	4,2	0,8	8,1	8.041	3.188	382	4.471
01. Centro	15.836	39,4	10,1	50,5	28,1	12,0	0,3	15,8	125	21	2	102
02. Arganzuela	15.090	39,5	12,9	47,6	14,1	3,6	0,1	10,4	143	66	2	75
03. Retiro	15.935	52,9	15,0	32,1	7,4	1,1	0,3	6,1	142	23	3	116
04. Salamanca	19.866	68,7	17,2	14,2	8,7	4,1	0,4	4,2	109	42	7	60
05. Chamartín	38.269	45,3	40,1	14,5	5,1	1,6	1,4	2,1	544	389	100	55
06. Tetuán	12.579	50,9	12,6	36,5	23,6	7,1	0,9	15,5	200	86	1	113
07. Chamberí	18.969	57,0	19,0	24,0	17,8	8,7	3,3	5,7	140	55	-	85
08. Fuencarral-El Pardo	29.262	36,8	19,0	44,2	7,7	1,7	0,5	5,5	979	530	10	439
09. Moncloa-Aravaca	26.502	36,7	36,1	27,3	6,6	1,8	0,7	4,1	537	236	225	76
10. Latina	31.116	49,2	12,4	38,4	15,8	5,8	0,1	9,9	538	175	1	362
11. Carabanchel	27.764	50,3	4,4	45,3	21,5	7,0	0,2	14,3	518	142	4	372
12. Usera	19.004	49,1	3,2	47,7	17,9	5,7	0,0	12,2	623	239	-	384
13. Puente de Vallecas	33.592	49,6	4,0	46,4	13,9	3,9	0,1	9,9	606	160	-	446
14. Moratalaz	15.912	36,7	10,6	52,6	6,6	1,1	0,0	5,5	314	98	10	206
15. Ciudad Lineal	33.812	54,2	24,7	21,1	13,8	5,9	0,9	7,0	555	330	7	218
16. Hortaleza	24.947	27,3	43,4	29,3	10,8	1,2	4,9	4,8	573	349	3	221
17. Villaverde	18.794	30,9	7,3	61,7	20,2	4,6	0,2	15,4	271	63	-	208
18. Villa de Vallecas	8.849	33,5	6,7	59,9	12,2	2,1	0,0	10,1	158	22	1	135
19. Vicálvaro	8.584	32,1	11,6	56,3	10,9	3,6	0,1	7,2	295	19	2	274
20. San Blas	20.545	40,7	14,1	45,2	10,9	3,6	0,1	7,1	606	112	4	490
21. Barajas	5.922	17,8	22,7	59,4	9,2	2,4	0,1	6,7	65	31	-	34

FUENTE: Consejería de Educación de la Comunidad de Madrid. Secretaría General Técnica

Enseñanza Universitaria Pública

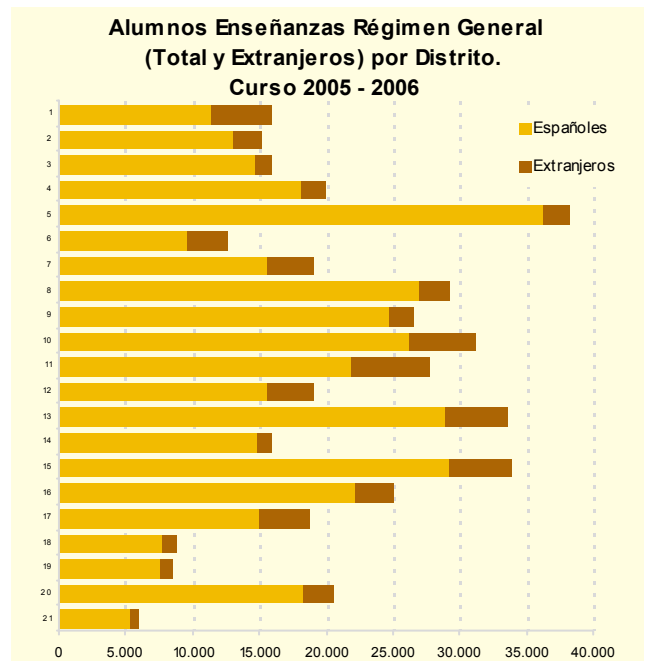
Alumnos matriculados

Facultades	2002-03	2003-04	2004-05	2005-06
Total	170.738	164.357	147.393	142.959
Autónoma	29.569	28.813	29.206	28.124
Facultades	27.216	26.281	26.632	25.275
Escuelas	2.353	2.532	2.574	2.849
Politécnica	43.027	39.675	39.088	37.100
Facultades	2.744	3.602	3.480	14.944
Escuelas	17.406	16.604	16.216	3.163
Escuelas Téc. Sup.	20.938	18.738	18.716	18.411
Centro adscrito	1.601	302	217	143
Estudios de 2º Ciclo	338	429	459	439
Complutense	98.142	95.869	79.099	77.735
Escuela Universitaria	11.470	11.157	9.516	9.692
Facultades y Colegios	86.672	84.712	69.583	68.043

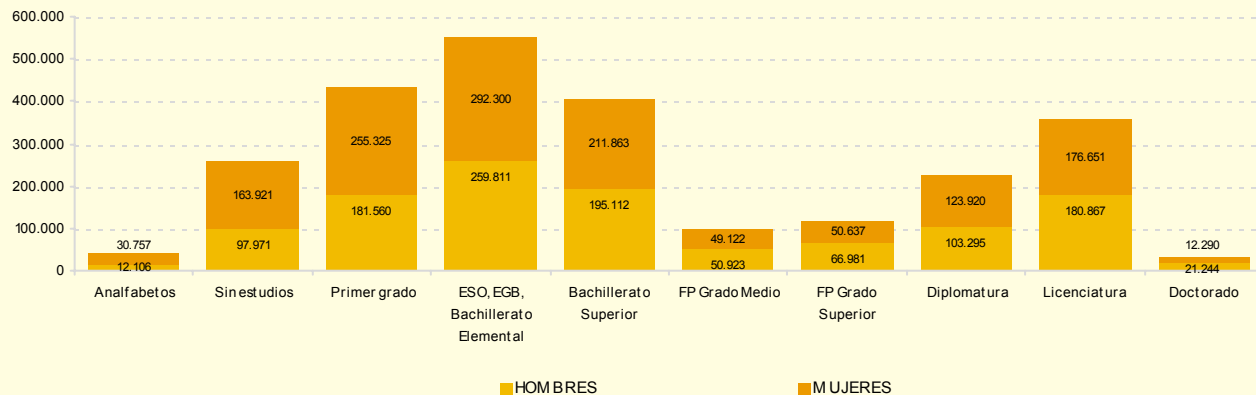
FUENTE: 1 Universidad Autónoma de Madrid. Guía Curso académico

2 Universidad Politécnica. Servicio de Gestión Académica.

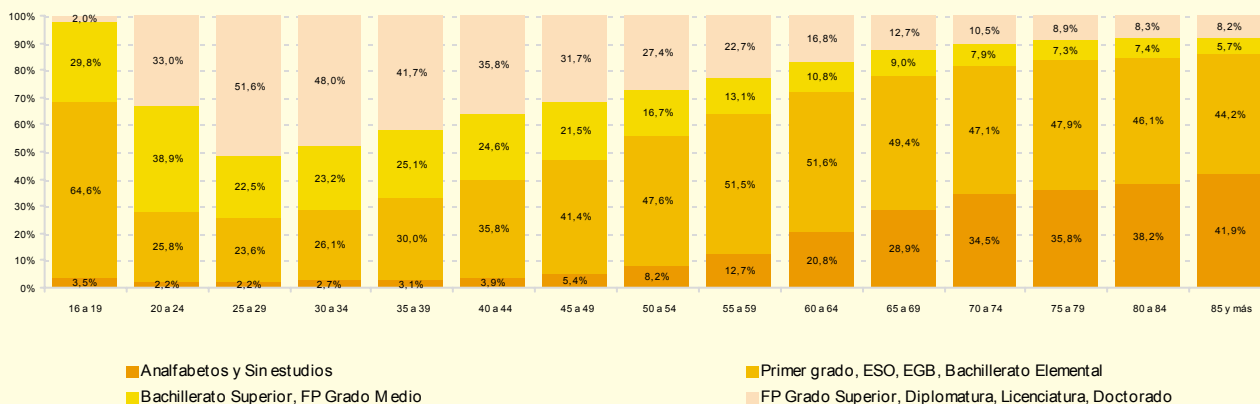
3 Universidad Complutense Madrid. Rectorado. Departamento Análisis y Planificación



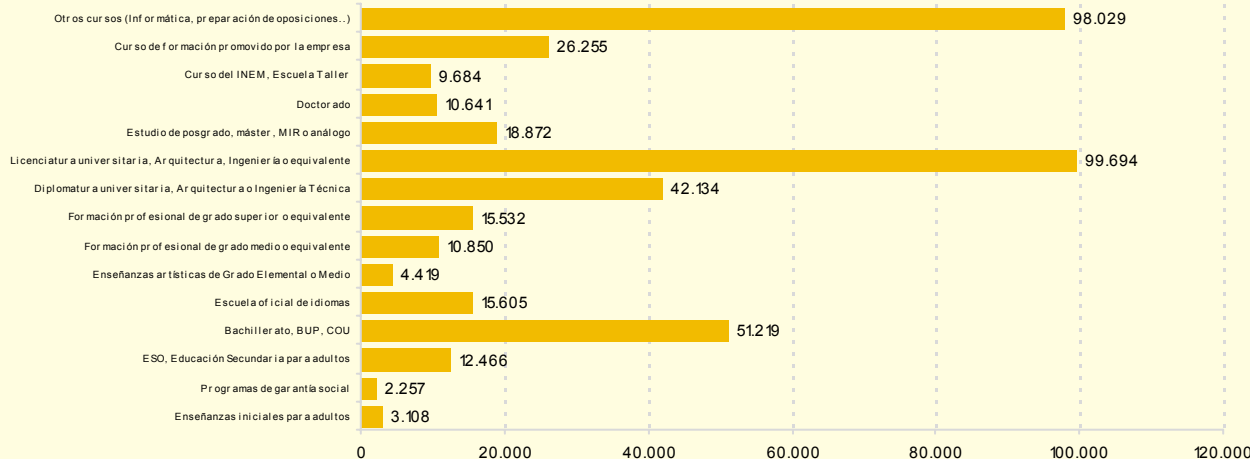
Censo 2001. Población de 16 y más años por nivel de estudios terminados, según sexo



Censo 2001. Población de 16 y más años por nivel de estudios terminados, según edad



Censo 2001. Población por tipo de estudio en curso



Centros Municipales de Cultura, Ocio y Recreo

Actividades del Centro Cultural de la Villa de Madrid por años

Años	Espectadores		Nº Visitantes Exposiciones
	Sala I	Sala II	
2002	91.268	17.025	158.462
2003	107.389	22.374	90.707
2004	100.939	18.790	205.818
2005	97.105	19.594	115.368
2006	89.192	15.645	84.005

FUENTE: Área de Gobierno de las Artes. Dirección General de Actividades Culturales

Actividad escénica. Teatros

Teatros y actividad escénica por temporada

	Temporada			
	2002-03	2003-04	2004-05	2005-06
Total				
Teatros	51	50	56	55
Localidades
Nº de producciones	535	499	456	525
Nº de funciones	10.127	9.915	9.334	9.842
Recaudación (€)	74.551.937	76.742.950	58.459.611	74.752.436
Espectadores	3.011.805	2.795.173	2.325.980	2.553.787
% de ocupación	47,74	45,71	41,46	41,94

FUENTE: Ministerio de Educación y Cultura. INAEM. Centro de Documentación Teatral

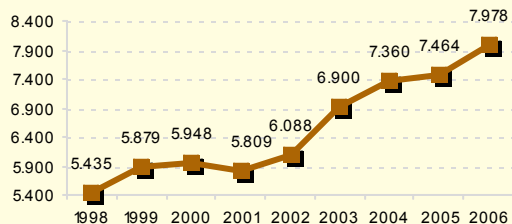
Cinematografía

Cines, pantallas, espectadores y recaudación por años

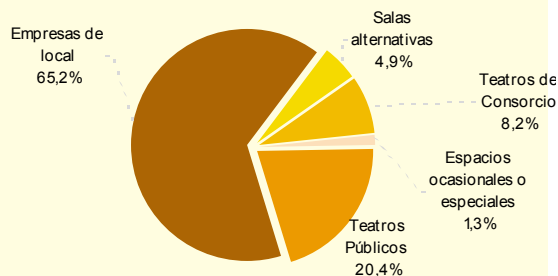
	2003	2004	2005	2006
Cines	66	63	64	57
Pantallas	255	266	265	266
Espectadores				
Total	12.453.374	13.159.611	11.955.210	11.776.346
Películas españolas	2.642.189	2.401.488	2.451.321	2.408.006
Películas extranjeras	9.811.185	10.758.123	9.503.889	9.368.340
Recaudación (miles de Euros)				
Total	62.935,3	67.812,3	64.754,3	66.467,7
Películas españolas	13.473,4	12.540,4	13.518,5	13.690,0
Películas extranjeras	49.461,9	55.272,0	51.235,9	52.777,7

FUENTE: Comunidad de Madrid. Instituto Estadística Comunidad de Madrid. Anuario Estadístico

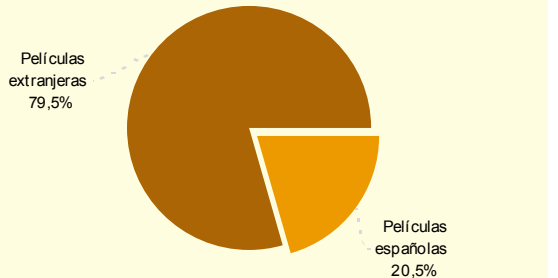
Visitantes de museos por años (miles de personas)



% de espectadores por tipo de teatro en la temporada 2005 - 06



% de espectadores por tipo de película en el año 2006



Establecimientos sanitarios

Camas, Personas, Estancias, Lista de espera, gastos y compras por dependencia funcional de los hospitales en 2006

Especialidad	TOTAL	Públicas		Entidades Privadas	
		Comunidad Autónoma y Admón.	Total	Privados no Benéficos	Privados Benéficos (Iglesia y)
Camas	12.935	8.322	4.613	3.374	1.239
Personal especializado	54.982	41.445	13.537	10.709	2.828
Personal directivo y gestión	505	311	194	160	34
Personal sanitario	39.615	29.028	10.587	8.253	2.334
Personal no Sanitario	14.862	12.106	2.756	2.296	460
Personal en Formación	2.821	2.655	166	146	20
Estancias	3.831.428	2.572.678	1.258.750	911.273	347.477
Lista espera	17.802	17.417	385
Compras y gastos (miles €)	3.426.680	2.670.517	756.163

FUENTE: Datos Provisionales. Comunidad de Madrid. Consejería de Sanidad. Servicio de Información Sanitaria

Servicios municipales de salud

Servicios prestados por el S.A.M.U.R por años

Años	TOTAL	S.V.A.	S.V.B.	Protección Civil	Psiquiatría	Otros	Serv. Prog.
2004	99.419	31.309	48.501	14.412	2.832	1.511	854
2005	108.386	30.940	59.262	12.718	2.706	1.515	1.245
2006	117.223	28.630	64.972	15.507	2.553	3.904	1.657

NOTA: S.V.A.: Transporte con unidades de "Soporte Vital Avanzado" S.V.B.: Transporte con unidades de

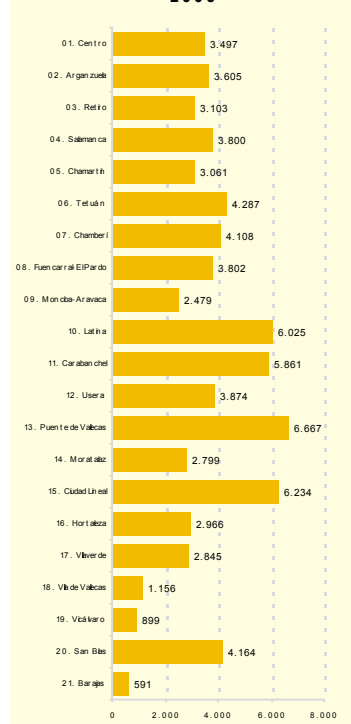
"Soporte Vital Básico" Psiquiatría: Transporte especializado para servicios psiquiátricos Serv. Prog.: Servicios Programados previamente, en distintos eventos. FUENTE: Area de Gob. De Seguridad y Serv. a la Comunidad. Dir. Gal. Emergencias

Personas atendidas por programas de actuación en Centros Madrid Salud (CMS)

	TOTAL	Infanto Juvenil	Adulto	Mayor	Drogas	Vacuación	Salud Mental	Ginecólogo	Trabajador/a Social
2006	211.748	25.880	64.405	11.403	416	13.176	34.425	60.222	1.821
Arganzuela	15.848	2.078	4.686	1.166	2	1.096	2.277	4.534	9
Carabanchel	18.183	1.581	5.144	770	21	2.568	3.387	4.639	73
Centro	17.395	1.481	5.571	441	35	867	3.389	5.590	21
C. Lineal	20.098	2.376	6.760	1.670	43	1.346	1.543	6.177	183
Chamberí	13.660	1.345	4.539	348	11	1.212	1.836	4.346	23
Fuencarral	16.433	2.187	4.623	490	65	2.177	3.969	2.922	-
Hortaleza	17.598	1.491	6.473	988	43	567	1.702	6.186	148
Latina	6.361	920	1.747	555	58	547	155	2.285	94
Puente de Vallecas	6.537	1.275	2.836	433	-	57	326	1.376	234
Retiro	7.544	982	1.630	597	6	245	1.518	2.514	52
Tetuán	19.463	3.410	5.739	572	48	954	3.685	4.984	71
Villa de Vallecas	14.290	1.268	4.030	688	25	344	2.815	4.867	253
Vicálvaro	19.990	1.364	6.719	909	25	633	5.473	4.708	159
Villaverde	18.348	4.122	3.908	1.776	34	563	2.350	5.094	501

FUENTE: Madrid-Salud. Instituto de Salud Pública

Atención a personas mayores
Usuarios de Teleasistencia domiciliar por Distrito en 2006





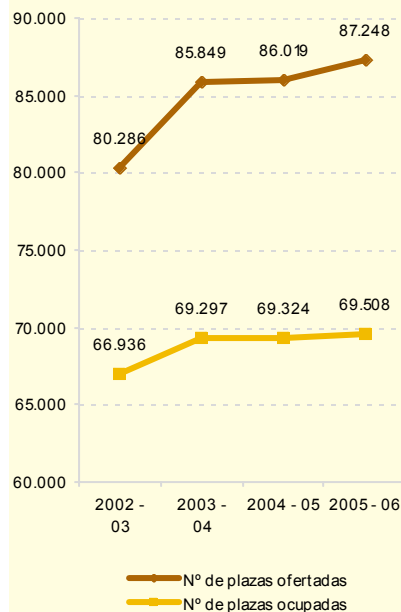
DEPORTES

Infraestructura de los centros municipales

Alumnos en las actividades dirigidas(*) por los centros deportivos municipales

	2004-2005			2005-2006		
	Oferta plazas	Plazas ocupadas	% ocupación	Oferta plazas	Plazas ocupadas	% ocupación
Total	86.019	69.324	80,6	87.248	69.508	79,7
01. Centro	2.885	2.012	69,7	2.628	1.699	64,6
02. Arganzuela	5.516	4.771	86,5	5.348	4.510	84,3
03. Retiro	2.704	2.212	81,8	2.800	2.360	84,3
04. Salamanca	2.958	2.442	82,6	3.080	2.510	81,5
05. Chamartín	5.936	4.834	81,4	5.979	4.607	77,1
06. Tetuán	4.930	3.585	72,7	5.107	3.512	68,8
07. Chamberí	0	0	0,0	0	0	0,0
08. Fuencarral-El Pardo	7.265	6.119	84,2	6.527	5.317	81,5
09. Moncloa-Aravaca	7.588	6.334	83,5	7.827	6.626	84,7
10. Latina	5.156	4.381	85,0	5.403	4.314	79,8
11. Carabanchel	2.480	2.247	90,6	2.419	2.128	88,0
12. Usera	2.056	1.434	69,7	1.904	1.597	83,9
13. Puente de Vallecas	5.692	4.594	80,7	7.230	5.653	78,2
14. Moratalaz	4.111	3.180	77,4	3.768	2.927	77,7
15. Ciudad Lineal	7.328	5.749	78,5	7.584	5.775	76,1
16. Hortaleza	4.772	4.270	89,5	4.596	4.231	92,1
17. Villaverde	3.442	2.602	75,6	4.086	2.985	73,1
18. Villa de Vallecas	1.768	1.241	70,2	1.743	1.231	70,6
19. Vicálvaro	4.364	3.192	73,1	4.137	3.057	73,9
20. San Blas	2.653	2.088	78,7	2.643	2.154	81,5
21. Barajas	2.415	2.037	84,3	2.439	2.315	94,9

Evolución del nº de plazas ofertadas y ocupadas



(*) Infantiles, jóvenes, adultos, mayores y discapacitados.

FUENTE: Ayuntamiento de Madrid. Vicealcaldía. Dirección General de Deportes.

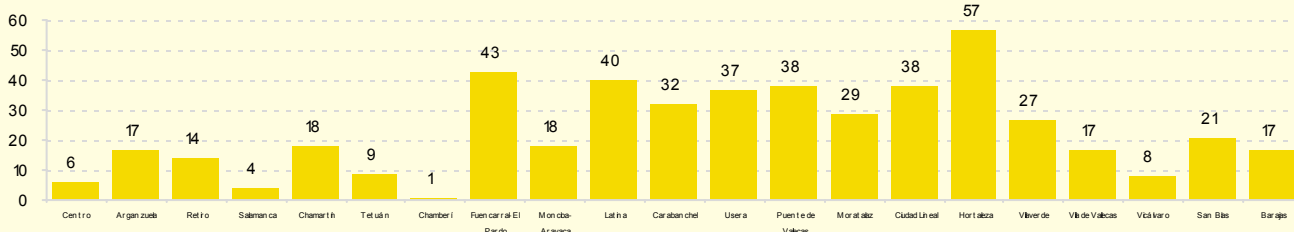
Participación en las escuelas deportivas municipales

	2004-2005				2005-2006			
	Nº de instalaciones	Oferta plazas	Plazas ocupadas	% ocupación	Nº de instalaciones	Oferta plazas	Plazas ocupadas	% ocupación
Escuela infantil iniciación*	202	28.017	23.944	85,5	200	27.333	23.960	87,7
Escuelas jóvenes iniciación*	326	50.800	39.644	78,0	332	50.442	38.242	75,8
Actividades adultos*	326	50.800	39.644	78,0	332	50.442	38.242	75,8
Actividades > 65 años*	7.757	6.112	78,8
Actividades discapacitados	..	160	..	85,0	..	284	..	94,0
Escuelas perfeccionamiento	89	3.432	2.721	79,3	36	7.826	5.659	72,3

*Oferta de plazas y ocupación mensual

FUENTE: Ayuntamiento de Madrid. Vicealcaldía. Dirección General de Deportes.

Instalaciones deportivas por Distrito en 2006



Seguridad ciudadana

Delitos y faltas según tipo

Delitos y faltas	2006		
	Conocidos	Tentativa	Esclarec.
TOTAL DELITOS	107.825	995	28.639
Patrimonio	92.033	937	14.025
Personas	5.805	54	5.659
Libertad e indemnidad sexual	872	-	507
Libertad	1.674	-	1.449
Relaciones familiares	375	-	357
Seguridad colectiva	2.124	1	2.076
Falsedades	1.921	-	1.638
Administración Pública	21	-	17
Administración de Justicia	1.089	-	1.064
Orden público	1.722	3	1.681
Resto Código Penal	187	-	164
Legislación especial	2	-	2
TOTAL FALTAS	167.662	317	21.804
Patrimonio	151.159	311	9.070
Personas	15.660	6	11.956
Intereses Generales	164	-	125
Orden Público	679	-	653

FUENTE: Delegación del Gobierno en Madrid. Gabinete Técnico

Actividad municipal en seguridad ciudadana

Intervenciones de la Policía Municipal en materia de seguridad por motivos en 2006

Motivo	Total
Total Intervenciones	472.527
Personas	17.218
Amenazas	599
Agresiones y abusos sexuales	132
Patrimonio	11.136
Derecho de los trabajadores	142
Salud pública	14.710
Falsificación de documentos	378
Atentado a agente de la autoridad	341
Resistencia y desobediencia	609
Extranjería ⁽¹⁾	6.532
Ley de Seguridad Ciudadana	416.074
Amenazas de bomba	51
Arrestos domiciliarios de fin de semana	4.509
Entradas y registros	96

(1) Haya o no detenidos

FUENTE: Área de Gobierno de Seguridad y Servicios a la Comunidad. Coordinación General de Seguridad

Infracciones de las ordenanzas municipales denunciadas por la Policía Municipal

	2005	2006
TOTAL	55.759	58.300
Veh. alquiler con taxímetro	1.086	1.701
Protección medio ambiente urbano	9.509	11.986
Transporte/vertido tierra/escombros	546	589
Transporte escolar/menores	243	82
Venta vías públicas/esp. abiertos	6.601	7.054
Tramitación licencia/control urbanístico	9.392	9.538
Terrazas/veladores/quioscos/otras	954	1.629
Reg. tenencia/protección animales	328	342
Venta/Distribución periódicos/revistas	154	63
Obras/serv./instalación vía pública	602	533
Protec. Consumidor establec. comida/beb.	775	1.017
Señalización y balizamiento	126	134
Protección salud consumidores/usuarios	1.066	1.355
Otras	24.377	22.277

FUENTE: Área de Gobierno de Seguridad y Servicios a la Comunidad.

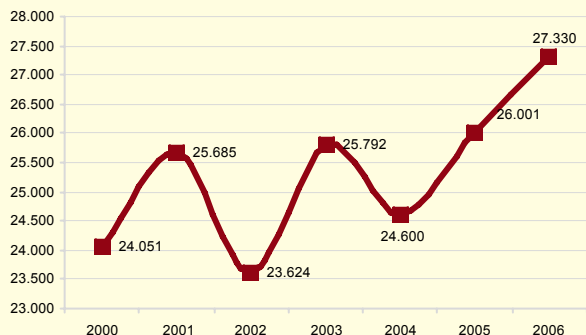
Coordinación General de Seguridad

Gestión incidentes y llamadas telefónicas en la Central de Comunicaciones de Policía Municipal en 2006

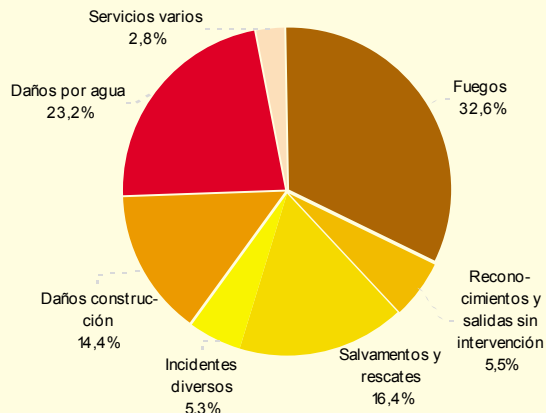
Concepto	Total Concepto	Total
Total	1.114.966	
Resueltas en el '092'	182.815	Mendicidad 507
Retención tráfico	19.052	Robos 5.720
Estacionamiento indebido	146.716	Atracos 153
Agresión a los agentes	421	Reyertas 31.834
Colaboración otros cuerpos	2.861	Estafas 279
Colaboración serv. Municipal	6.577	Bomberos 23.103
Otras colaboraciones	2.809	Auxilios 12.076
Incidencias vía pública	5.806	Quejas 84.158
Vehículos sustraídos	3.650	Venta 8.103
Consumo droga vía pública	2.171	Ruidos 66.039
Manifestaciones	700	Medio amb. 989
Amenazas de bomba	92	Datos 53.907
Conductas antisociales	4.970	Centralita 99.349
Quejas por obras	12.282	
Accidentes de tráfico	21.568	
Accidentes con heridos	10.051	
Atropellos	2.396	
Salientes '092'	2.641	
Transferencias '092'	349	
Salientes emisora	200.316	
Entrantes emisora	100.506	

FUENTE: Área de Gobierno de Seguridad y Servicios a la Comunidad. Coordinación General de Seguridad

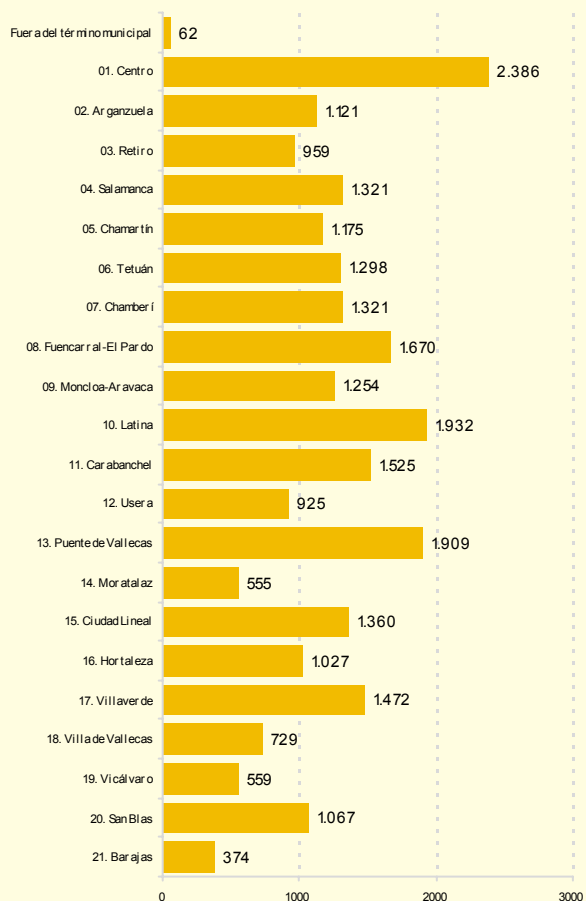
Evolución del número de Intervenciones del Cuerpo de Bomberos 2000 - 2006



Porcentaje de intervenciones del Cuerpo de Bomberos en 2006 según tipo de siniestro



Intervenciones del Cuerpo de Bomberos por Distritos en 2006



Intervenciones en fuegos realizadas por el Cuerpo de Bomberos en 2006



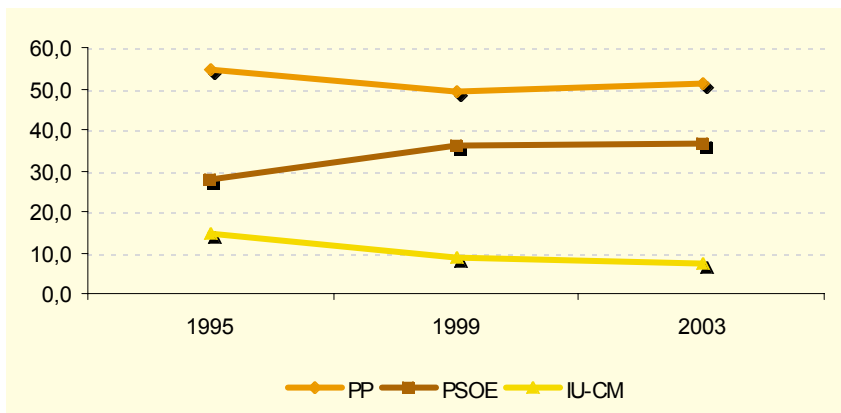
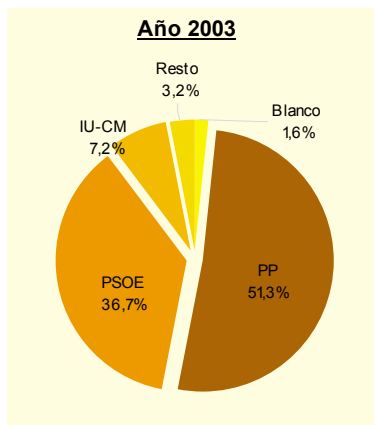
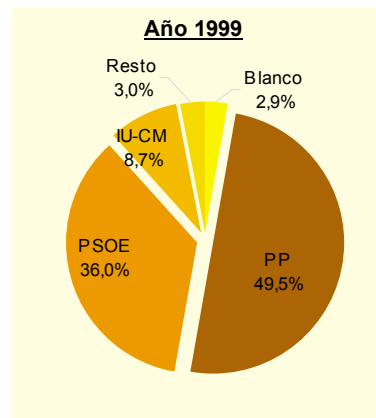
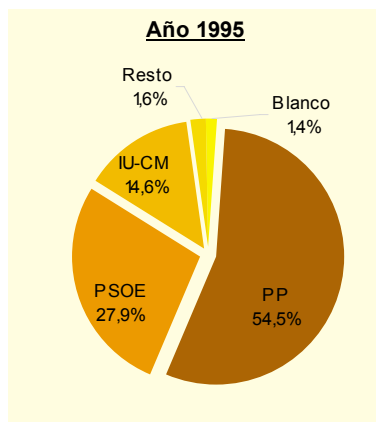
Resultados electorales

Resultados de las elecciones al Ayuntamiento de Madrid de 25 mayo 2003.
Escrutinio definitivo por Distrito

Distrito	Censo	Absten- ción	Ayuntamiento de Madrid			
			PP	PSOE	IU_CM	Resto
Total municipal ⁽¹⁾	2.483.123	771.510	874.264	625.148	123.015	54.410
01. Centro	99.766	32.293	31.986	23.534	7.735	2.946
02. Arganzuela	105.854	27.346	41.656	26.631	6.053	2.500
03. Retiro ⁽¹⁾	197.889	117.054	49.843	21.769	4.754	2.485
04. Salamanca ⁽¹⁾	144.259	56.325	59.899	19.517	3.928	2.583
05. Chamartín	108.640	25.288	57.151	18.219	3.837	2.271
06. Tetuán	108.243	31.400	42.279	25.259	4.522	3.255
07. Chamberí	116.356	28.480	57.515	21.070	4.729	2.550
08. Fuencarral-El Pardo	164.170	41.965	67.446	40.827	6.969	4.026
09. Moncloa-Aravaca	88.444	20.805	40.467	18.907	4.146	2.630
10. Latina	200.727	54.338	72.512	55.460	10.800	4.521
11. Carabanchel	172.523	51.763	56.329	49.109	9.167	3.911
12. Usera	91.608	29.269	24.231	30.080	5.289	1.751
13. Puente de Vallecas	176.815	56.360	36.952	65.473	12.752	3.494
14. Moratalaz	85.601	22.760	30.683	24.384	4.708	1.871
15. Ciudad Lineal	173.479	47.083	69.335	42.852	7.784	3.749
16. Hortaleza	117.163	32.383	42.601	32.163	5.599	2.635
17. Villaverde	99.796	29.874	25.560	34.874	6.206	2.210
18. Villa de Vallecas	47.635	13.920	12.510	16.713	2.965	865
19. Vicálvaro	42.445	12.970	10.373	14.643	3.015	895
20. San Blas	110.797	31.756	33.175	35.630	6.503	2.324
21. Barajas	30.913	8.078	11.761	8.034	1.554	938

⁽¹⁾ Incluye los datos del CERA (Censo de españoles residentes ausentes) en elecciones al Ayuntamiento de Madrid

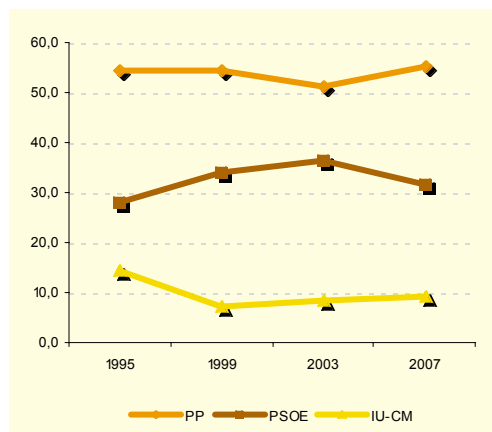
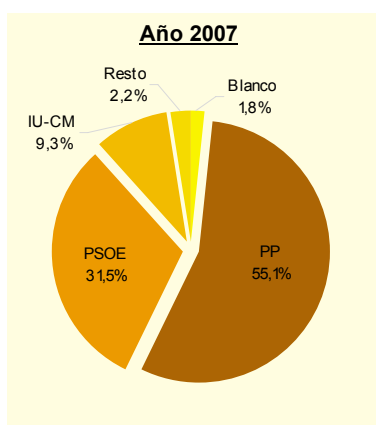
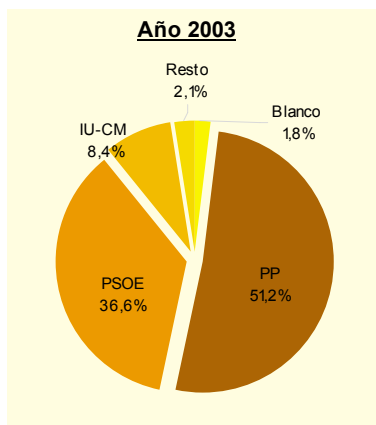
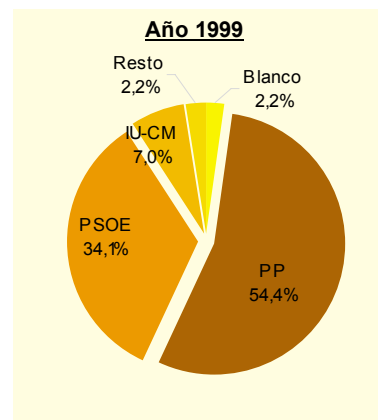
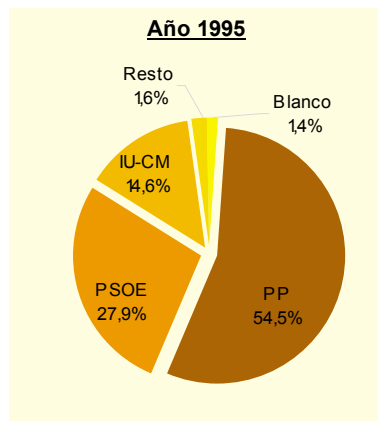
FUENTE: Ministerio del Interior. Delegación del Gobierno en Madrid



Resultados de las elecciones a la Asamblea de Madrid de 27 mayo 2007.
Escrutinio definitivo por Distrito

Distrito	Censo	Abstención	Ayuntamiento de Madrid			
			PP	PSOE	IU_CM	Resto
Total municipal	2.259.491	685.864	863.845	493.844	146.177	35.043
01. Centro	92.393	33.365	28.178	18.746	9.246	1.528
02. Arganzuela	107.557	30.210	42.041	22.981	8.624	1.795
03. Retiro	96.685	23.645	47.807	16.235	5.956	1.362
04. Salamanca	109.552	28.432	58.262	14.813	4.588	1.760
05. Chamartín	106.672	26.363	57.930	14.368	4.626	1.511
06. Tetuán	105.053	34.306	42.000	19.713	5.919	1.585
07. Chamberí	109.049	28.755	55.031	16.379	5.713	1.403
08. Fuencarral-El Pardo	162.131	44.832	69.090	33.610	9.006	2.662
09. Moncloa-Aravaca	84.847	21.562	40.329	15.021	5.180	1.341
10. Latina	183.220	54.190	68.667	42.778	12.016	2.733
11. Carabanchel	165.440	54.947	55.546	39.157	10.815	2.557
12. Usera	88.790	32.599	24.266	23.853	5.831	1.216
13. Puente de Vallecas	165.091	60.851	34.859	51.315	13.759	2.455
14. Moratalaz	79.053	23.298	28.610	19.075	5.469	1.441
15. Ciudad Lineal	159.838	46.575	66.553	32.279	9.357	2.614
16. Hortaleza	118.126	34.120	46.277	26.729	7.219	1.718
17. Villaverde	94.766	32.542	26.667	26.438	6.539	1.338
18. Villa de Vallecas	46.543	15.420	12.479	13.546	3.536	881
19. Vicálvaro	44.992	14.748	12.178	13.070	3.535	767
20. San Blas	108.349	35.866	34.212	27.598	7.327	1.772
21. Barajas	31.344	9.238	12.863	6.140	1.916	604

FUENTE: Ministerio del Interior. Delegación del Gobierno en Madrid

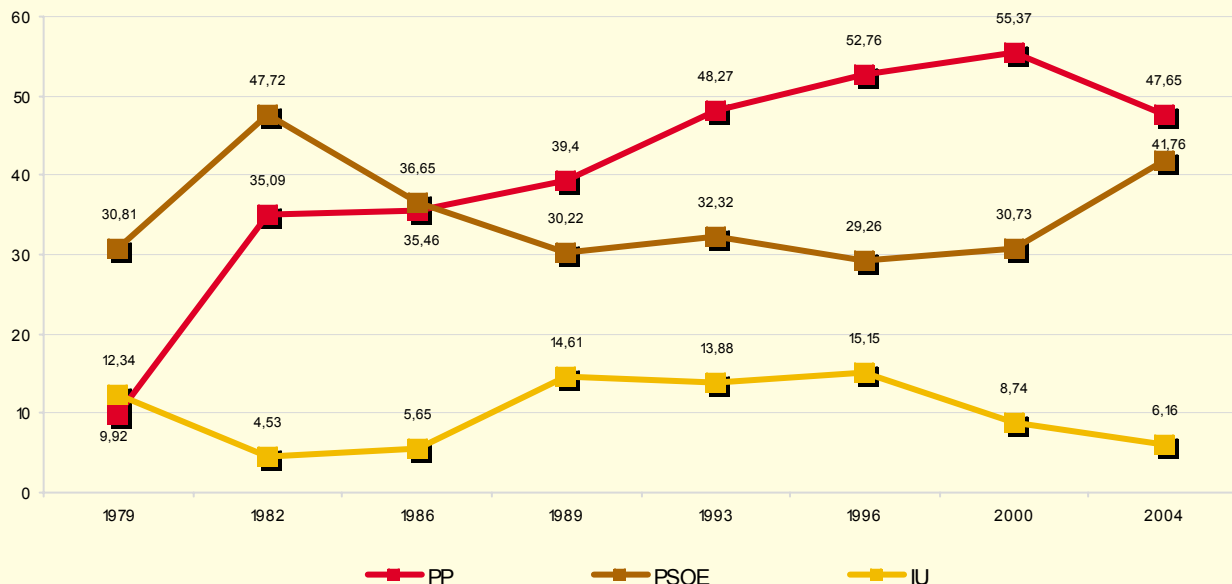


Resultados de las elecciones Generales de 14 de marzo de 2004. Escrutinio definitivo por Distrito

Distrito	Censo	Abstención	VOTOS								
			TOTAL	Nulos	VOTOS VÁLIDOS		VOTOS A CANDIDATURAS				
					Total	Blanco	TOTAL	PP	PSOE	IU_CM	RESTO
Ciudad de Madrid	2.332.701	449.676	1.883.025	8.948	1.874.077	40.214	1.833.863	892.940	782.699	115.427	42.797
01. Centro	97.895	24.713	73.182	332	72.850	1.482	71.368	32.174	30.162	7.216	1.816
02. Arganzuela	105.379	18.981	86.398	461	85.937	2.045	83.892	42.268	34.004	5.596	2.024
03. Retiro	99.426	16.004	83.422	379	83.043	2.137	80.906	49.987	25.621	3.783	1.515
04. Salamanca	114.317	19.665	94.652	368	94.284	2.045	92.239	62.517	24.546	3.492	1.684
05. Chamartín	106.702	17.378	89.324	329	88.995	2.055	86.940	58.956	23.147	3.355	1.482
06. Tetuán	106.525	22.518	84.007	391	83.616	1.776	81.840	44.332	31.260	4.235	2.013
07. Chamberí	114.685	20.299	94.386	390	93.996	2.100	91.896	59.665	26.250	4.336	1.645
08. Fuencarral-El Pardo	161.936	27.876	134.060	586	133.474	3.267	130.207	69.174	50.985	6.815	3.233
09. Moncloa-Aravaca	87.897	14.594	73.303	338	72.965	1.789	71.176	42.178	23.814	3.788	1.396
10. Latina	198.073	37.291	160.782	954	159.828	3.328	156.500	73.530	68.775	9.935	4.260
11. Carabanchel	170.053	36.136	133.917	745	133.172	2.656	130.516	56.961	61.424	8.895	3.236
12. Usera	91.725	20.666	71.059	352	70.707	1.144	69.563	24.273	38.546	4.839	1.905
13. Puente de Vallecas	174.915	38.809	136.106	607	135.499	2.066	133.433	36.197	81.897	12.248	3.091
14. Moratalaz	84.342	15.259	69.083	358	68.725	1.535	67.190	30.530	30.571	4.484	1.605
15. Ciudad Lineal	170.777	31.848	138.929	639	138.290	3.129	135.161	71.085	53.569	7.485	3.022
16. Hortaleza	115.978	21.156	94.822	464	94.358	2.212	92.146	44.170	40.434	5.199	2.343
17. Villaverde	99.367	20.697	78.670	381	78.289	1.308	76.981	25.723	43.216	6.017	2.025
18. Villa de Vallecas	47.360	9.473	37.887	231	37.656	861	36.795	11.941	20.999	2.964	891
19. Vicálvaro	43.809	9.152	34.657	154	34.503	789	33.714	10.992	18.865	2.986	871
20. San Blas	110.677	21.702	88.975	383	88.592	1.802	86.790	33.798	44.574	6.250	2.168
21. Barajas	30.863	5.459	25.404	106	25.298	688	24.610	12.489	10.040	1.509	572

FUENTE: Ministerio del Interior. Delegación del Gobierno. Elaborado por el Ayuntamiento de Madrid. Dirección General de Estadística

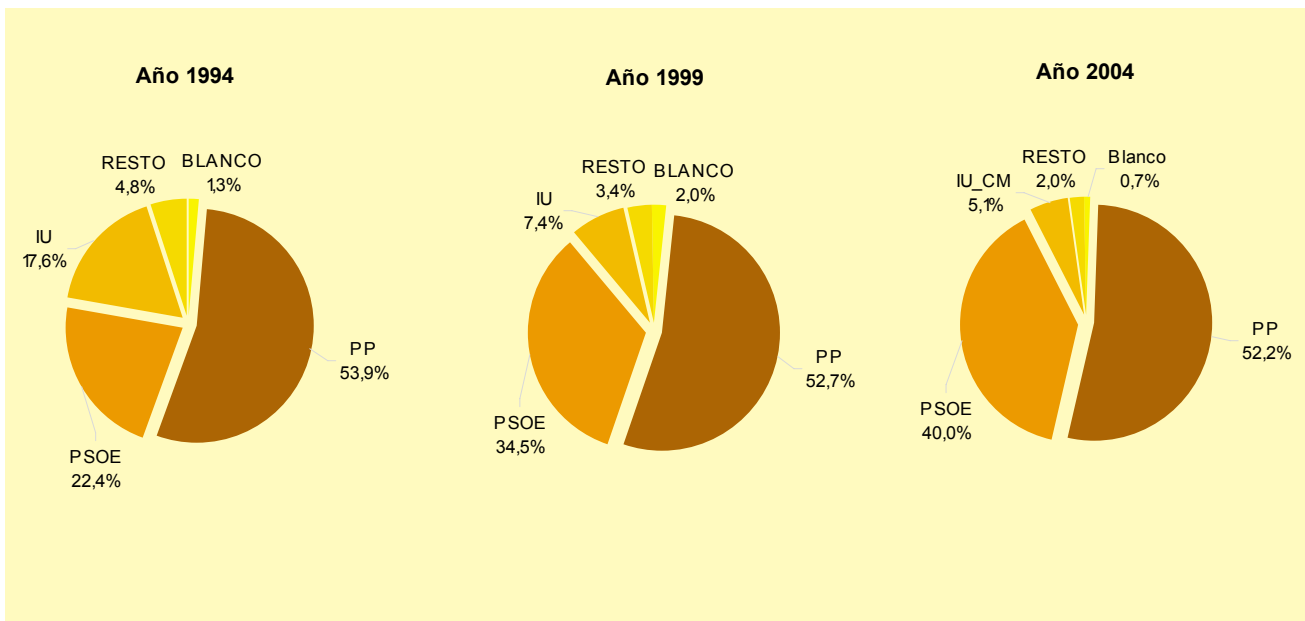
Evolución del % de votos a las principales candidaturas en la Ciudad de Madrid (1979 - 2004)



Resultados de las elecciones al Parlamento Europeo de 13 de junio de 2004. Escrutinio definitivo por Distrito

Distrito	Censo	Abstención	VOTOS								
			TOTAL Nulos	VOTOS VÁLIDOS							
				Total	Blanco	VOTOS A CANDIDATURAS					
						TOTAL	PP	PSOE	IU_CM	RESTO	
Ciudad de Madrid	2.334.438	1.082.164	1.252.274	2.349	1.249.925	9.329	1.240.596	652.569	499.420	63.326	25.281
01. Centro	98.536	48.355	50.181	81	50.100	397	49.703	23.600	20.342	4.423	1.338
02. Arganzuela	105.790	45.925	59.865	139	59.726	487	59.239	31.713	23.103	3.392	1.031
03. Retiro ⁽¹⁾	99.374	38.871	60.503	83	60.420	503	59.917	38.774	17.541	2.296	1.306
04. Salamanca	114.639	44.020	70.619	126	70.493	575	69.918	50.318	16.406	1.991	1.203
05. Chamartín	107.085	40.024	67.061	111	66.950	528	66.422	47.077	15.667	1.956	1.722
06. Tetuán	106.415	49.469	56.946	127	56.819	451	56.368	32.994	19.972	2.406	996
07. Chamberí	114.789	44.055	70.734	105	70.629	534	70.095	48.483	17.642	2.689	1.281
08. Fuencarral-El Pardo	162.017	72.040	89.977	112	89.865	793	89.072	50.776	33.050	3.635	1.611
09. Moncloa-Aravaca	88.151	34.365	53.786	99	53.687	423	53.264	33.587	16.390	2.412	875
10. Latina	197.294	92.947	104.347	257	104.090	766	103.324	51.768	43.649	5.581	2.326
11. Carabanchel	169.791	86.112	83.679	205	83.474	573	82.901	38.817	38.085	4.386	1.613
12. Usera	91.780	49.443	42.337	92	42.245	219	42.026	15.458	23.333	2.512	723
13. Puente de Vallecas	174.464	93.192	81.272	146	81.126	411	80.715	22.840	50.033	6.364	1.478
14. Moratalaz	84.157	38.791	45.366	93	45.273	345	44.928	21.640	19.657	2.398	1.233
15. Ciudad Lineal	170.672	76.951	93.721	199	93.522	708	92.814	52.263	35.022	4.013	1.516
16. Hortaleza	116.375	54.942	61.433	107	61.326	486	60.840	30.529	25.723	2.897	1.691
17. Villaverde	99.368	52.457	46.911	92	46.819	272	46.547	16.347	26.281	3.045	874
18. Villa de Vallecas	47.511	24.945	22.566	34	22.532	163	22.369	7.715	12.762	1.447	445
19. Vicálvaro	44.204	23.934	20.270	27	20.243	170	20.073	6.890	11.224	1.515	444
20. San Blas	110.934	56.734	54.200	93	54.107	352	53.755	22.018	27.277	3.174	1.286
21. Barajas	31.092	14.592	16.500	21	16.479	173	16.306	8.962	6.261	794	289

FUENTE: Ministerio del Interior. Delegación del Gobierno. Elaborado por el Ayuntamiento de Madrid. Dirección General de Estadística





madrid

ÁREA DE GOBIERNO DE HACIENDA
Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
Dirección General de Estadística

www.munimadrid.es/estadistica

Área de Coordinación Territorial
D.G. Coordinación Territorial

Área de Coord. Institucional
Secretaría General Pleno
Secretaría General Técnica
Oficina del Secretario de la Junta de Gobierno
D.G. Asesoría Jurídica
D.G. Relaciones Institucionales
D.G. Deportes

Área de Estudios y Programas
D.G. Relaciones Internacionales
D.G. Relaciones Externas



Juntas Municipales de Distrito

Centro	Fuencarral-El Pardo	Ciudad Lineal
Arganzuela	Moncloa-Aravaca	Hortaleza
Retiro	Latina	Villaverde
Salamanca	Carabanchel	Villa Vallecas
Chamartín	Usera	Vicálvaro
Tetuán	Puente Vallecas	San Blas
Chamberí	Moratalaz	Barajas

D.G. de Medios de Comunicación

Área de Gobierno de Empleo Y Servicios a la Ciudadanía
Secretaría General Técnica
Coord. Gral. Empleo y Servicios a la Ciudadanía
D.G. Servicios Sociales
D.G. de Mayores
D.G. Infancia y Familia
D. G. Inmigración, Cooperac.Desarroll. y Volunt.
D.G. Igualdad de Oportunidades
D.G. Educación y Juventud

Área de Gobierno de Hacienda y Administración Pública
Secretaría General Técnica
Coord. Gral. de Hacienda
Intervención General
D.G. Presupuestos
D.G. Sector Público y Política Financiera
D.G. Estadística
Oficina de Contabilidad*
Oficina del Defensor del Contribuyente**
Coord. Gral. Modernización y Administración Pública
D.G. Organización y Régimen Jurídico
D.G. Calidad y Atención al Ciudadano
D.G. Desarrollo Tecnologías de la Información
D.G. Contratación y Régimen Interior
D.G. Patrimonio
Área Delegada de Personal
D.G. Servicios Generales de Personal
D.G. Relaciones Laborales
D.G. Gestión de Personal
D.G. Registro, Valoración y Carrera Administrativa

Área de Gobierno de Urbanismo, Vivienda e Infraestructuras
Secretaría General Técnica
Coord. Gral. Organización y Gestión de Proyectos
Coord. Gral. de Infraestructuras
D.G. Infraestructuras
D.G. Desarrollo Infraestructuras
Coord. Gral. del Área de Urbanismo
D.G. Planificación y Evaluación Urbana
D.G. Gestión Urbanística
Coord. Gral. de la Vivienda

Área de Gobierno de Economía y Participación Ciudadana
Secretaría General Técnica
Coord. Gral. de Economía
D.G. Comercio y Consumo
D.G. Innovación y Tecnología
D.G. Turismo
Coord. Gral. Participación Ciudadana y Oficina del Centro
D.G. Participación Ciudadana
D.G. Oficina del Centro

Área de Gobierno de Seguridad y Servicios a la Comunidad
Secretaría General Técnica
D.G. Organización y Desarrollo
Coord. Gral. de Seguridad
D.G. Seguridad
Coord. Gral. de Servicios a la Comunidad
D.G. de Movilidad
D.G. Emergencias y Protección Civil

Área de Gobierno de Medio Ambiente y Servicios a la Ciudad
Secretaría General Técnica
Coord. Gral. Medio Ambiente y Serv. a la Ciudad
D. G. Vías Públicas y Equipamientos Urbanos
D.G. Coordinación de Programas
D.G. Sostenibilidad y Agenda 21
D.G. Patrimonio Verde
D. G. Calidad y Evaluación Ambiental
D. G. Parque Tecnológico Valdemingómez
D. G. del Agua

Área de Gobierno de las Artes
Secretaría General Técnica
Coord. Gral. de las Artes
D.G. Patrimonio Cultural
D.G. Actividades Culturales
D.G. Proyectos Culturales

* Con rango de Subdirección General
 ** Con rango de Dirección General



Anexo 4.
Presupuestos 2006

Presupuesto no financiero liquidado del Ayuntamiento de Madrid y los Organismos Autónomos y gastos no financieros de las Empresas Municipales. Distribución por Áreas de Acción

	Ayto y OO.AA.	Empresas municipales	Total	
Cohesión Social	53.327.588,51		53.327.588,51	1,06%
Cultura	181.275.914,96	6.056.036,00	187.331.950,96	3,73%
Deporte	230.982.780,76	23.323.990,85	254.306.771,61	5,07%
Desarrollo Económico y T.	44.132.282,62	40.046.118,27	84.178.400,89	1,68%
Educación y Juventud	107.152.578,13		107.152.578,13	2,14%
Empleo	43.893.668,10		43.893.668,10	0,87%
Espacios Pbcs. y Medio Amb.	1.114.717.312,42		1.114.717.312,42	22,21%
Infraestructuras	276.937.196,37	7.644.165,04	284.581.361,41	5,67%
Movilidad y Transportes	502.016.964,04	281.489.360,67	783.506.324,71	15,61%
Relación con la Ciudadanía	19.079.405,68		19.079.405,68	0,38%
Salud	83.275.568,87	52.195.945,23	135.471.514,10	2,70%
Seguridad y Emergencias	516.109.503,25		516.109.503,25	10,28%
Servicios Sociales	292.689.612,72		292.689.612,72	5,83%
Turismo	22.305.963,45		22.305.963,45	0,44%
Urbanismo	188.558.029,78		188.558.029,78	3,76%
Vivienda	47.594.362,91	233.311.873,02	280.906.235,93	5,60%
Administración de la Ciudad	650.525.364,07		650.525.364,07	12,96%
	4.374.574.096,65	644.067.489,08	5.018.641.585,73	100,00%

Presupuestos Generales del Ayuntamiento de Madrid y sus Organismos
Presupuesto no financiero liquidado (obligaciones reconocidas netas)

	Programas	Descripción Programa	OBLIGACIONES RECONOCIDAS netas	
Cohesión Social	11108	Órganos de Gobierno	104.070,59	
	32200	Direc. y gest. admva	1.198.834,24	
	31301	Cooperac al Desarrollo	19.923.074,34	
	31307	Inmigrac y Voluntariado	14.402.976,49	
	32301	Prom Iguald, Mujeres, ...	16.827.559,59	
	61001	Gest y Def Patrimonio	829.523,80	
	43205	Edificios	41.549,46	53.327.588,51

	Programas	Descripción Programa	OBLIGACIONES RECONOCIDAS netas	
Cultura	11114	Órganos de Gobierno	643.065,58	
	45100	Direc. y gest. admva	11.422.718,36	
	45101	Biblio y patrimonio bibliog	14.275.020,84	
	45102	Archivos y patrimonio docu	5.944.833,65	
	45103	Museos y colecciones	6.974.608,85	
	45104	Actividades culturales	90.817.932,30	
	45105	Proyectos culturales	12.564.448,47	
	45106	Centro cult Conde Duque	4.625.466,81	
	45202	Juventud Inversión	6.900.655,96	
	45301	Patrimonio histórico	10.219.499,25	
	45302	Monumentos urbanos	1.302.391,03	
	45206	Centro Integr Arganzuela	1.116.804,39	
	61001	Gest y Def Patrimonio	11.102.860,45	
	43205	Edificios	3.365.609,02	181.275.914,96
Deporte	45203	Actuacio deport en Distritos	120.964.585,76	
	45204	Espaciamiento	7.147.210,67	
	45205	Coord y foment Deporte	32.831.607,60	
	45207	Desarrollo infraest deport	28.665.640,72	
	61001	Gest y Def Patrimonio	41.263.000,82	
	43205	Edificios	110.735,19	230.982.780,76
Desarrollo Económico y Tecnológico	11111	Órganos de Gobierno Eco	453.058,02	
	61200	Direc. y gest. admva Eco	6.954.474,01	
	44601	Consumo	15.775.459,83	
	54201	Innovación y tecnología	3.872.569,03	
	61201	Economía y Fondos Europeos	2.682.493,78	
	62201	Comercio	8.876.163,94	
	61203	Desarrollo Empresarial	5.505.343,91	
	61001	Gest y Def Patrimonio	12.629,13	
43205	Edificios	90,98	44.132.282,62	
Educación y Juventud	11108	Órganos de Gobierno	179.575,24	
	32200	Direc. y gest. admva	2.068.604,98	
	32101	Servicios Educación	12.240,00	
	42201	Coleg y otros centros educa	50.591.565,91	
	42202	Centros educativos	32.184.416,46	
	42203	Servicios Educación	5.478.033,87	
	61001	Gest y Def Patrimonio	8.970.877,47	
	43205	Edificios	7.667.264,20	107.152.578,13
Empleo	32202	Direc. y gest. admva	12.253.539,25	
	32203	Formación Ocupacional	1.572.461,81	
	32204	Políticas activas de Empleo	5.634.156,15	
	32205	Prog Operativo Fondo Social	1.763.603,88	
	32206	Proy Madrid Sur Inciativa Eq	845.281,57	
	32207	Prog mixtos Escu Taller/ES E	4.097.477,18	
	32208	Fomento Empleo Corporac Lc	14.694.801,40	
	32209	Prog integrado DES.Empleo	2.673.629,88	
	61001	Gest y Def Patrimonio	347.225,00	
	43205	Edificios	11.491,98	43.893.668,10
Infraestructuras	11106	Órganos de Gobierno	537.904,48	
	51100	Direc. y gest. admva	11.556.295,73	
	51101	Const y Desar Infraest	264.842.996,16	276.937.196,37
Medio Ambiente	11113	Órganos de Gobierno	447.259,39	
	44400	Direc. y gest. admva	12.450.319,93	
	43302	Patrimonio Verde	163.031.067,28	
	44401	Calidad y Evalua Ambiental	391.293.068,80	
	44402	Sostenibilidad y Agen XXI	10.359.456,67	
	44403	PT Valdemingomez	86.551.650,52	
	44404	Control y calid del agua	235.766.681,84	
	61001	Gest y Def Patrimonio	250.732,72	900.150.237,15
Espacios públicos	11113	Órganos de Gobierno	116.047,82	
	44400	Direc. y gest. admva	3.230.412,98	1.114.717.312,42
	43301	Equipamientos urbanos	77.775.919,36	
	51103	Vías Públicas	133.444.695,11	214.567.075,27

	Programas	Descripción Programa	OBLIGACIONES RECONOCIDAS netas	
Movilidad y Transportes	11112	Órganos de Gobierno	513.778,14	
	22200	Direc. y gest. admva	12.511.074,69	
	22401	Tráfico	55.709.688,39	
	22402	Estacionamiento	126.242.518,63	
	51301	Transporte	306.511.864,18	
	61001	Gest y Def Patrimonio	528.040,02	502.016.964,04
Relación con la Ciudadanía	11111	Órganos de Gobierno Eco	45.879,47	
	61200	Direc. y gest. admva Eco	704.253,25	
	46302	Participación ciudadana	3.717.680,05	
	11109	Órganos de Gobierno H y AP	15.595,38	
	61100	Direc. y gest. admva H y AP	528.691,16	
	46301	Atención al Ciudadano	12.996.900,75	
	61001	Gest y Def Patrimonio	125.476,35	
	43205	Edificios	944.929,27	19.079.405,68
Salud	41301	Drogodependencias	568.400,85	
	41200	Direc. y gest. admva	14.282.113,24	
	41201	Salud Pbca Madrid Salud	43.654.420,90	
	41301	Drogodep Madrid Salud	24.660.682,21	
	43205	Edificios	109.951,67	83.275.568,87
Seguridad y Emergencias	11112	Órganos de Gobierno	517.829,93	
	22200	Direc. y gest. admva	12.609.740,50	
	22201	Seguridad	363.964.010,63	
	22202	RR.HH Seguridad	4.550.859,86	
	22301	Bomberos	87.886.596,95	
	22303	Samur-Protecc Civil	38.574.692,20	
	61001	Gest y Def Patrimonio	8.005.773,17	516.109.503,25
Servicios Sociales	11108	Órganos de Gobierno	462.760,24	
	32200	Direc. y gest. admva	5.330.735,56	
	31302	Atenc Personas Mayores	124.057.182,03	
	31303	Centros de Mayores	19.290.521,92	
	31304	Infancia y Familia	25.695.780,83	
	31305	Atenc Personas sin hogar	9.610.710,18	
	31306	Servicios Sociales	44.573.510,52	
	31308	Emergencia Social	4.231.905,84	
	61001	Gest y Def Patrimonio	56.861.845,55	
	43205	Edificios	2.574.660,05	292.689.612,72
Turismo	11111	Órganos de Gobierno	228.978,33	
	61200	Direc. y gest. admva	3.514.834,34	
	75101	Turismo	9.195.975,59	
	75101	Patronato de Turimso	9.358.512,54	
	61001	Gest y Def Patrimonio	7.662,65	22.305.963,45
Urbanismo	11106	Órganos de Gobierno	244.437,53	
	51100	Direc. y gest. admva	5.251.475,85	
	43203	Planificac Urbanística	19.558.292,59	
	43204	Gestión Urbanística	161.757.677,26	
	61202	Oficina de Centro	1.746.146,55	188.558.029,78
Vivienda	11106	Órganos de Gobierno	61.699,03	
	51100	Direc. y gest. admva	1.325.536,82	
	43101	Vivienda	46.207.127,06	47.594.362,91

	Programas	Descripción Programa	OBLIGACIONES RECONOCIDAS netas	
Administra- ción de la Ciudad	1111	Endeudamiento	108.645.870,21	
	11101	Alcaldía	804.915,11	
	11102	Vicealcaldía	397.997,87	
	11103	Coord Instituc	300.833,22	
	11104	Coord Territorial	424.186,36	
	11105	Estud y Programas	198.016,76	
	11109	Org. Gobier. Hac y AP	573.272,24	
	11110	Personal	486.246,75	
	11115	Juntas	7.380.149,07	
	11201	Grupos Políticos	8.272.067,26	
	12100	Vicealcaldía	10.263.132,97	
	12101	Secret Gral Pleno	2.261.110,21	
	12102	Medios Comunicac	3.653.427,08	
	12103	Relacio Institucionales	847.655,22	
	12104	Asesoría Jdca	3.668.366,60	
	12105	Coord Distritos	4.070.402,37	
	12106	Gabinete Técnico	5.337.042,62	
	12107	Relacio Internacionales	1.999.332,74	
	12108	Organiz y Rgmen Jdco	1.756.028,49	
	12110	Contratación	49.971.092,00	
	12111	Desa Tecnológico	13.900.498,54	
	12112	Direc de Personal	11.930.110,99	
	12113	Formac de Personal	3.279.643,41	
	12114	Acción Sindical	466.061,46	
	12115	Oficina Secreta JG	1.046.466,88	
	12116	Juntas	96.530.906,27	
	12118	Admon Personal	4.585.191,46	
	12119	Ordenación Admva	2.529.230,52	
	12120	Calidad	2.876.683,12	
	12121	Gest de Personal	13.449.281,41	
	31309	Prevenc Riesgos Labo	3.725.814,19	
	31401	Acción Social y Negociac	34.107.174,28	
	54101	IAM	84.894.771,46	
	55101	Informac Bas y Estadística	2.518.964,04	
	61100	Direc. y gest. admva H y AP	19.434.212,79	
	61101	Program y Presupuestac	1.769.046,49	
	61102	Sector Pbco y Polit Finan	1.594.107,61	
	61104	Control Interno	13.585.235,98	
	61105	Tesorería	1.157.239,38	
	61107	Contabilidad	1.140.606,69	
	61108	Reclamaciones Eco-Amvas	1.765.671,71	
	61109	Defensa Contribuy	467.873,81	
	61103	Agencia Tributaria	41.847.767,12	
61001	Gest y Def Patrimonio	55.991.566,08		
43205	Edificios	24.620.093,23	650.525.364,07	
		4.374.574.096,65	4.374.574.096,65	

GASTOS E INVERSIONES DE LAS EMPRESAS MUNICIPALES EN 2006

Área de Acción	SOCIEDAD	GASTOS (1)	FINANCIACIÓN AYUNTAMIENTO	DIFERENCIA	INVERSIONES	FINANCIACIÓN AYUNTAMIENTO	DIFERENCIA	TOTAL
Movilidad y Transportes	MADRID MOVILIDAD	19.693.346,91 €	17.311.733,00 €	2.381.613,91 €	2.179.552,76 €		2.179.552,76 €	4.561.166,67 €
Cultura	MADRID ARTE Y CULTURA	32.387.155,00 €	27.717.251,00 €	4.669.904,00 €	3.044.344,00 €	1.658.212,00 €	1.386.132,00 €	6.056.036,00 €
Desarrollo Económico y T.	PROMOCIÓN DE MADRID	5.095.933,89 €	4.460.000,00 €	635.933,89 €	688.647,30 €	1.540.000,00 €	- 851.352,70 €	- 215.418,81 €
Desarrollo Económico y T.	MADRID ESPACIOS Y CONGRESOS	22.210.433,16 €	(2) 5.590.210,21 €	16.620.222,95 €	(4) 3.467.195,00 €		3.467.195,00 €	20.087.417,95 €
Deportes					9.615.556,00 €		9.615.556,00 €	9.615.556,00 €
Vivenda	EMPRESA MUNICIPAL DE LA VIVIENDA Y SUELO DE MADRID	199.753.800,05 €	17.856.839,24 €	181.896.960,81 €	81.822.900,21 €	30.407.988,00 €	51.414.912,21 €	233.311.873,02 €
Movilidad y Transportes	EMPRESA MUNICIPAL DE TRANSPORTES	345.807.177,00 €	(3) 97.014.572,00 €	248.792.605,00 €	66.020.164,00 €	37.884.575,00 €	28.135.589,00 €	276.928.194,00 €
Infraestructuras	MADRID CALLE-30	11.833.517,60 €	5.611.450,04 €	6.222.067,56 €	1.422.097,48 €		1.422.097,48 €	7.644.165,04 €
Deportes	CLUB DE CAMPO VILLA DE MADRID	12.907.407,39 €	31.492,27 €	12.875.915,12 €	2.854.388,23 €	2.021.868,50 €	832.519,73 €	13.708.434,85 €
Desarrollo Económico y T.	MERCAMADRID	12.908.027,80 €		12.908.027,80 €	7.266.091,33 €		7.266.091,33 €	20.174.119,13 €
Salud	EMPRESA MIXTA DE SERVICIOS FUNERARIOS	46.323.405,55 €		46.323.405,55 €	5.872.539,68 €		5.872.539,68 €	52.195.945,23 €
TOTALES		708.920.204,35 €	175.593.547,76 €	533.326.656,59 €	184.253.475,99 €	73.512.643,50 €	110.740.832,49 €	644.067.489,08 €

(1).- No incluye gastos financieros, amortizaciones ni provisiones.

(2).- Corresponde al Master Series.

(3).- Corresponde a la financiación del Consorcio de Transportes en el que participa Ayuntamiento y Comunidad de Madrid.

(4).- 3.467.195 corresponden a actividades de congresos y 9.615.556 a Instalaciones deportivas

**Banco de Estudios de Evaluación de la Percepción Ciudadana.
Estudios que lo integran en 2006.**

Área de Gobierno de Hacienda y Administración Pública:

Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano.

- Encuestas de Satisfacción del Servicio Telefónico 010: desde enero 2002, cada seis meses.
- Estudio de Satisfacción del Servicio de Atención Presencial (Línea Madrid). 2005 y 2006.

Oficina del Defensor del Contribuyente.

- Encuestas de Satisfacción de Usuarios. 2006. Dirigida a medir el grado de satisfacción con los servicios prestados por esta Oficina a aquellos ciudadanos que han presentado sugerencias o reclamaciones de carácter tributario.

Agencia Tributaria Madrid.

- Estudio de satisfacción de los usuarios de la Oficina de Atención Integral al Contribuyente de la Agencia Tributaria de Madrid. 2006.

Área de Gobierno de Seguridad y Servicios a la Comunidad:

Madrid Salud.

- Encuesta de Salud de la Ciudad de Madrid. 2004-2005.
- Encuestas de Satisfacción de Usuarios de Madrid Salud:
- Usuarios de Centros de Madrid-Salud. 2005.
- Usuarios de Campaña de Vacunación Antirrábica. 2005.
- Usuarios de Laboratorio de Análisis Clínicos. 2005.
- Usuarios de Diagnóstico por Imagen. 2006.
- Estudio de satisfacción de usuarios en los CADs del Instituto de Adicciones de la ciudad de Madrid. 2004 y 2005.

Dirección General de Emergencias y Protección Civil.

- Encuesta de calidad percibida por los pacientes de Samur-Protección Civil. 2004.

Área de Gobierno de Urbanismo, Vivienda e Infraestructuras:

Dirección General de Planificación y Evaluación Urbana.

- Análisis rotacional del "barrio funcional" de Lavapiés. 2005.

Área de Gobierno de Economía y Participación Ciudadana:

Dirección General de Participación Ciudadana.

- Consulta Ciudadana Madrid Participa. 2004.
- Consulta Ciudadana Parque Huerta de la Salud. 2004.
- Chamberí. 2004-2005.
- Moratalaz. 2006.
- Retiro Participa. 2006.
- Salamanca Participa I. 2005.
- Salamanca Participa II. 2006.

Instituto Municipal de Consumo.

- Estudio de Percepción sobre la implantación de Códigos de Buenas Prácticas en materia de protección al consumidor. 2006.
- Barómetro Municipal de Consumo. 2004, 2005 y 2006.

Dirección General de Comercio y Consumo.

- Evaluación del impacto comercial y de la evolución de la percepción de los consumidores del servicio público de mercados, producido por la modernización, remodelación y mejoras introducidas en los mercados de Guzmán el Bueno, Numancia y Tetuán en ejecución del Plan de Innovación y Transformación de los Mercados Municipales. 2006.

Dirección General de la Oficina del Centro.

- Criterios Estratégicos para la revitalización del Centro histórico de Madrid. 2006.

Área de Gobierno de Empleo y Servicios a la Ciudadanía:

Observatorio de las Migraciones y de la Convivencia Intercultural de la Ciudad de Madrid.

- Anuario de la Convivencia Intercultural. Ciudad de Madrid. 2005.

Dirección General de Infancia y Familia.

- Las familias madrileñas: sus características y necesidades. 2005.

Agencia para el Empleo.

- Informe de Resultados del Programa de Difusión de las Actividades y Servicios de la Agencia para el Empleo de Madrid. 2005.

Distrito de Moratalaz:

- Informe de Calidad de los Servicios prestados por la Junta Municipal del Distrito de Moratalaz. 2004.

Distrito de Latina:

- La problemática del Tejido Asociativo del Distrito de Latina: Necesidades y Demandas. 2006.

Distrito Salamanca:

- Estudio y Análisis de los Niveles de Calidad y Prestación de Servicios Públicos Municipales del Distrito de Salamanca. Abril-Mayo. 2006.

Distrito de Villa de Vallecas. Instalación Deportiva Municipal Cerro de Almodóvar:

- Análisis de las Características, Necesidades y Preferencias de los Alumnos Adultos, Menores de 65 años, de las Actividades dirigidas de la Instalación Deportiva Municipal Cerro de Almodóvar. 2006.

Sugerencias y Reclamaciones. Materias y Motivos

Materias	
Administración de la Ciudad	
Coordinación y Relaciones Externas	
Gestión Económico Financiera	
Gestión de Recursos Humanos	
Estadística (padrón)	
Cohesión Social	
Igualdad de Oportunidades	Inmigración
Voluntariado	Cooperación Social
Cultura	
Instalaciones Culturales	
Actividades Culturales	
Proyectos Culturales	
Deporte	
Uso de Instalaciones Deportivas	
Clases y Escuelas Deportivas	
Actividades de Promoción y Competición Deportivas	
Medicina Deportiva	
Proyecto Olímpico	
Desarrollo Económico y Tecnológico	
Consumo	Mercados municipales
Desarrollo Empresarial	Ferias y Congresos
Innovación Tecnológica	Promoción de Madrid
Educación y Juventud	
Instalaciones educativas	
Actividades educativas	
Juventud	
Empleo	
Espacios Públicos	
Calzadas, aceras, ...	Señalización y semáforos
Red de alumbrado	Placas de calles
Mobiliario urbano	Ocupación de espacios públicos
Infraestructuras	

Medio Ambiente	
Zonas Verdes (y sus infraestructuras asociadas)	
Sostenibilidad	Red de alcantarillado
Contaminación	Recogida y tratamiento de residuos
Movilidad y Transportes	
Ordenación viaria (Agentes de Movilidad y Policía Municipal)	
Tráfico	
Aparcamientos	
Zonas (SER / carga y descarga / ...)	
Transportes Públicos	
Relación con la Ciudadanía	
Participación Ciudadana	
Atención a la Ciudadanía (Oficinas, 010 y Internet)	
Salud	
Servicios de Salud	Adicciones
Seguridad Alimentaria	Salud Ambiental
Servicios Veterinarios	
Seguridad y Emergencias	
Policía Municipal	
Bomberos	
Samur-Protección Civil	
Servicios Sociales	
Atención Social Primaria	Familia
Atención a Personas con Dependencia	Mayores
Emergencias Sociales	Infancia
Turismo	
Urbanismo	
Planificación	
Licencias urbanísticas	
Vivienda	

Motivos	
Dimensiones de Calidad	Atributos de Calidad
1. Elementos tangibles: disponibilidad y condiciones de las instalaciones donde se presta el servicio, su equipamiento y los materiales de comunicación.	1.1 Instalaciones y equipamiento (tamaño, señalización interior, condiciones ambientales, etc.)
	1.2. Accesibilidad (medios de transporte, señalización exterior, accesos)
	1.3. Barreras arquitectónicas
	1.4. Confidencialidad
	1.5. Limpieza
	1.5. Mantenimiento y obras
	1.6. Averías
2. Personas: disponibilidad, conocimientos y actitud	1.7. Impresos
	2.1. Falta personal
	2.2. Trato recibido
3. Capacidad de respuesta: disposición y voluntad para prestar el servicio	2.3. Conocimientos
	3.1. Horarios
	3.2. Tiempo de espera para acceder al servicio
	3.3. Tiempo de atención (una vez se ha accedido al servicio)
	3.4. Organización – planificación del servicio
4. Fiabilidad / Eficacia: capacidad para prestar el servicio	3.5. Procedimientos y plazos (tardanza en tramitación)
	4.1. Facilidad de acceso al servicio (falta de plazas, ...)
	4.2. Falta de prestación del servicio (insuficiencia o no disponibilidad)
	4.3. Incorrecta prestación del servicio
	4.4. Nuevo servicio (solicitud de un nuevo servicio)
	4.5. Tasas y precios
5. Eficiencia: prestación del servicio con los medios adecuados	4.6. Disconformidad con la actividad
	5.1. Eficiencia