



memoria 2007

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

Carmen Fernández Hijón

Coordinadora de Proyectos

M^a José Hernán Montalbán

Coordinadora de Proyectos

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.

© 2009 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
1. El Observatorio de la Ciudad de Madrid	7
1.1. Sistema de Gestión Estratégica	10
1.2. Sistema de Gestión Operativa	12
1.3. Sistema de Gestión Presupuestaria	14
1.4. Sistema de Cartas de Servicios	17
1.5. Sistema de Evaluación de la Percepción Ciudadana	25
1.6. Sistema de Sugerencias y Reclamaciones	34
2. Mapa estratégico	39
2.1. Ciudad socialmente integrada	39
2.2. Ciudad con calidad de vida	48
2.3. Ciudad internacional	63
2.4. Ciudad bien administrada	70
3. Principales resultados por Áreas de Acción	77
1. Ámbito de actuación y recursos	
2. Principales indicadores	
3. Compromisos de calidad	
4. Opinión de la ciudadanía	
5. Sugerencias y Reclamaciones	
3.1. Cohesión Social	79
3.2. Cultura	92
3.3. Deporte	109
3.4. Desarrollo Económico y Tecnológico	137
3.5. Educación y Juventud	155
3.6. Empleo	169
3.7. Espacios Públicos	189
3.8. Infraestructuras	201
3.9. Internacionalización	211
3.10. Medio Ambiente	216

3.11.	Movilidad y Transportes	239
3.12.	Relación con la Ciudadanía	261
3.13.	Salud	296
3.14.	Seguridad y Emergencias	314
3.15.	Servicios Sociales	361
3.16.	Turismo	383
3.17.	Urbanismo	400
3.18.	Vivienda	418
3.19.	Administración de la Ciudad	433

Anexos 467

1. Decreto del Alcalde, de 24 de julio de 2006, por el que se crea el Observatorio de la Ciudad
2. Mapa Estratégico
3. Programa Operativo de Gobierno
4. Presupuestos 2007
5. Mapa de Cartas de Servicios
6. Banco de Estudios de Evaluación de la Percepción Ciudadana. Estudios que lo integran en 2007
7. Sugerencias y Reclamaciones. Materias y motivos 2007
8. Estructura orgánica del Ayuntamiento de Madrid 2007
9. La Ciudad de Madrid en Datos. Año 2007

- . -

Presentación

La voluntad permanente de la actual corporación de potenciar mecanismos de información y participación ciudadana ha sido el motor para la creación del **Observatorio de la Ciudad** como órgano colegiado que sirve de instrumento para el seguimiento y evaluación de la gestión municipal, así como para la difusión de los principales resultados, informando puntualmente tanto a la propia organización municipal como a la ciudadanía.

El documento que tienen en sus manos da cumplimiento al *Decreto del Alcalde de 24 de julio de 2006*, por el que el Ayuntamiento se compromete explícitamente a elaborar y publicar una **Memoria Anual**, que recoja la información más relevante sobre el funcionamiento de los servicios municipales. Esta memoria se presentará para su aprobación en una sesión del órgano colegiado del Observatorio de la Ciudad.

En la Memoria del año 2007, se integra la información procedente de los distintos **sistemas de evaluación de la gestión**, combinando la perspectiva interna con la externa, los indicadores de gestión con la opinión de la ciudadanía. Junto a los resultados de 2007, se presentan los de los tres años precedentes, a fin de adquirir una justa perspectiva de la información y observar su progreso.

La Memoria se organiza en **tres grandes apartados** para favorecer la mejor comprensión y lectura de la información que contiene.

En primer lugar, se realiza una breve explicación del **Observatorio de la Ciudad**, su **finalidad y funciones**, así como de los **sistemas de información que lo integran**: el Sistema de Gestión Estratégica, el Sistema de Gestión Operativa, el Sistema de Gestión Presupuestaria, el Sistema de Evaluación de la Percepción Ciudadana, el Sistema de Cartas de Servicios y el Sistema de Sugerencias y Reclamaciones.

En este sentido, la Memoria de este año incluye una novedad respecto a la de 2006, pues el Observatorio se ha completado con la **inclusión del Programa Operativo de Gobierno** (Sistema de Gestión Operativa) como herramienta para el seguimiento y evaluación de las acciones y proyectos que se fija el Gobierno de la Ciudad para cada mandato. No obstante, debido a su reciente implantación, sólo se podrán presentar los resultados de este sistema a partir del año 2008.

En segundo lugar, se muestra la **estrategia global** que el Ayuntamiento de Madrid desarrolla para alcanzar el modelo de Ciudad definido. Se estructura en **cuatro ejes estratégicos** que establecen la política municipal para todo el mandato: ciudad socialmente integrada, ciudad con calidad de vida, ciudad internacional y ciudad bien administrada. Cada uno de estos ejes cuenta con un conjunto de **indicadores** que permiten realizar el seguimiento de la implantación de la estrategia .

Por último, la estrategia global de desarrollo de la Ciudad se despliega a través de las **Áreas de Acción**, que constituyen los ámbitos de actuación de las políticas municipales y de la prestación los servicios competencia del Ayuntamiento de Madrid.

En total son 19 las Áreas de Acción en las que se estructura funcionalmente la acción municipal: Cohesión Social, Cultura, Deportes, Desarrollo Económico y Tecnológico, Educación y Juventud, Empleo, Espacios Públicos, Infraestructuras, Internacionalización, Medio Ambiente, Movilidad y Transportes, Relación con la Ciudadanía, Salud, Seguridad y Emergencias, Servicios Sociales, Turismo, Urbanismo, Vivienda y Administración de la Ciudad.

Con respecto a la Memoria de 2006, se ha incluido una nueva Área de Acción, la de Internacionalización, mientras que otras Áreas que anteriormente se presentaban de manera conjunta (Infraestructuras y Medio Ambiente), ahora se muestran como Áreas de Acción independientes.

En el tercer capítulo de la Memoria, se describen cada una de las Áreas de Acción, definiendo, en primer lugar, su ámbito de actuación y los recursos con los que cuentan para, a continuación, presentar los resultados alcanzados en 2007 vinculados a los sistemas que componen el Observatorio:

- **Principales indicadores:** resultados de los indicadores de gestión más relevantes de cada Área de acción.
- **Compromisos de calidad:** resultados relacionados con el cumplimiento de los compromisos asumidos en las Cartas de Servicios.
- **Opinión de la ciudadanía:** resultados obtenidos de los estudios de opinión realizados a la ciudadanía, a través de los cuales se puede conocer la percepción que éstos tienen sobre la calidad de los servicios, sobre su gestión y, en general, sobre la calidad vida en la Ciudad de Madrid.
- **Sugerencias y Reclamaciones:** resultados de las áreas de mejora identificadas por los ciudadanos a través de la presentación de sugerencias y reclamaciones, en la aplicación corporativa del Ayuntamiento.

En definitiva, la Memoria que se presenta contiene la información del conjunto de la gestión municipal en el año 2007, obtenida de los sistemas que integran el Observatorio de la Ciudad, que se configura como una herramienta de gestión, evaluación y difusión de primer orden.

La publicación y difusión de los resultados sirve de acicate para la mejora de los servicios públicos, cumpliendo con el derecho que tienen los ciudadanos a ser informados de los resultados de la actuación municipal.

Juan Bravo Rivera
Presidente del Observatorio de la Ciudad

1. El Observatorio de la Ciudad de Madrid

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 publicarán anualmente y un Observatorio de la Gestión Municipal, cuyos estudios e informes serán divulgados, debiéndose asegurar su conocimiento general.

Para dar respuesta a este derecho de los ciudadanos, por Decreto del Alcalde de 24 de julio de 2006, se crea el **Observatorio de la Ciudad** como órgano colegiado responsable de la evaluación de la gestión municipal y de la difusión e información de sus resultados a la ciudadanía. (Anexo I)

El Observatorio de la Ciudad de Madrid responde a una doble finalidad, por un lado, una finalidad externa consistente en informar al ciudadano 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 mejorar la prestación de los servicios a la ciudadanía.

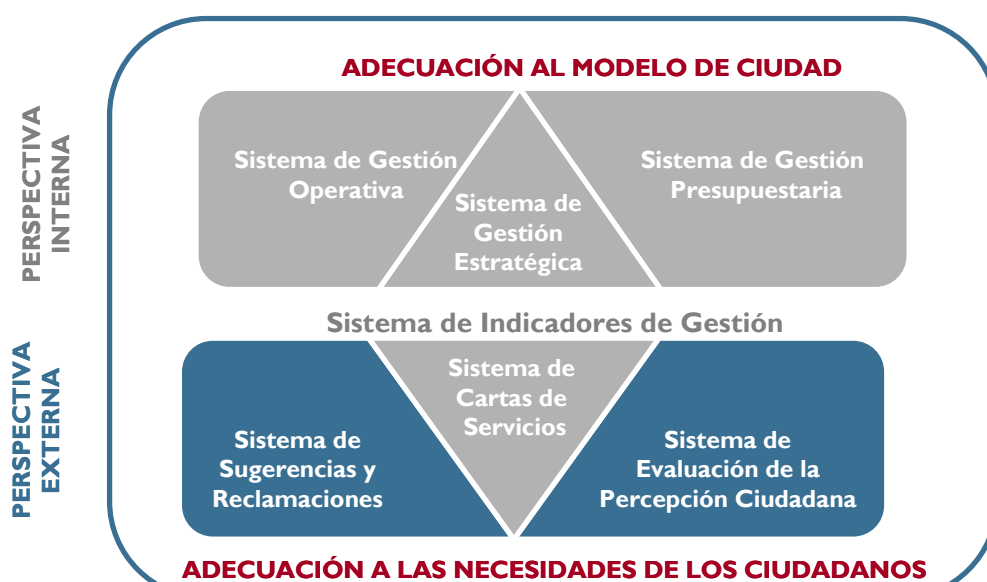
Así, para dar cumplimiento a ambas finalidades, las funciones del Observatorio de la Ciudad son las siguientes:

- Impulsar la cultura de evaluación de la gestión pública.
- Elaborar y desarrollar la metodología para el establecimiento de un sistema de indicadores 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 en su ámbito de 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.

Para el ejercicio de sus funciones, el Observatorio de la Ciudad ha diseñado e implantado un **Sistema de Evaluación de la Gestión Municipal** que parte de dos criterios básicos:

- La adecuación a las necesidades e intereses de los ciudadanos
- La adecuación al modelo de ciudad que se pretende desarrollar



Sistema de Evaluación de la Gestión en el Ayuntamiento de Madrid

Este Sistema de Evaluación toma en consideración información recogida desde dos perspectivas:

- La **perspectiva interna**, de la propia organización municipal, que recoge información de diversos *sistemas de indicadores de gestión*.
- La **perspectiva externa**, que recoge la *opinión de los ciudadanos* respecto al funcionamiento de los servicios municipales y su satisfacción con ellos.

Así, el Observatorio de la Ciudad integra datos provenientes de los siguientes sistemas de información:

- **Sistema de Gestión Estratégica:** recoge información de la estrategia definida por el Gobierno de la Ciudad para lograr el modelo de ciudad al que se aspira. Esta estrategia se expresa a través de un conjunto de objetivos, que se representan gráficamente en el Mapa Estratégico del Ayuntamiento de Madrid. La evaluación y el seguimiento del Mapa Estratégico se realiza a través de los indicadores que se han establecido para cada objetivo estratégico.
- **Sistema de Gestión Operativa:** recoge información relativa al Programa Operativo de Gobierno como instrumento de planificación, seguimiento y evaluación de los objetivos operativos que se fija el Gobierno de la Ciudad para un determinado mandato y de los proyectos y acciones que se deben llevar a cabo para conseguir tales objetivos.
- **Sistema de Gestión Presupuestaria:** recoge información relativa al Presupuesto General del Ayuntamiento de Madrid como instrumento de planificación y seguimiento de los ingresos y gastos que deben realizarse para desarrollar la misión del Ayuntamiento de Madrid según la líneas de acción y prioridades establecidas para cada ejercicio.
- **Sistema de Cartas de Servicios:** recoge información relativa a los compromisos establecidos en las Cartas de Servicios para los que se han definido indicadores que permiten evaluar su grado de cumplimiento.
- **Sistema de Evaluación de la Percepción Ciudadana:** reúne información relativa a las necesidades, preocupaciones e intereses de los ciudadanos y a su satisfacción con los servicios que les presta el Ayuntamiento de Madrid, utilizando

para ello diversos estudios de opinión que quedan recogidos en el Banco de Estudios de la Percepción Ciudadana.

- **Sistema de Sugerencias y Reclamaciones:** recoge información relativa al funcionamiento de los servicios desde la perspectiva del ciudadano, analizando las sugerencias y reclamaciones que ellos presentan.

I.1. Sistema de Gestión Estratégica

El Sistema de Gestión Estratégica tiene como finalidad la definición y seguimiento de la estrategia definida por el Gobierno de la Ciudad para hacer de Madrid *una de las ciudades más atractivas del mundo*. Esta estrategia ha quedado recogida en el **Mapa Estratégico** que contiene 33 objetivos estratégicos.



Mapa Estratégico del Ayuntamiento de Madrid

Los objetivos estratégicos se estructuran en torno a cuatro ejes que establecen las orientaciones generales de la política del gobierno de la ciudad:

- Ciudad socialmente integrada
- Ciudad con calidad de vida
- Ciudad internacional
- Ciudad bien administrada

En los tres primeros ejes se sitúan los objetivos estratégicos que van encaminados a conseguir resultados para los ciudadanos y la ciudad : su integración social, su calidad de vida y su desarrollo económico. En la base del mapa se sitúan los objetivos correspondientes al eje de “Ciudad bien administrada”, que están relacionados con la gestión eficaz y eficiente de los recursos, ya sean económicos o humanos y con la gestión innovadora de los procesos. Los objetivos de este último eje actúan como agentes facilitadores de los objetivos de los ejes superiores.

El Mapa Estratégico constituye un instrumento de gran utilidad para comunicar a la ciudadanía de una forma clara y sintética la política del gobierno de la ciudad a través de sus 33 objetivos estratégicos y para informar de los resultados que se van obteniendo a través de una serie de indicadores que se han establecido para cada uno de esos objetivos.

Ejes	Nº de Objetivos	Nº de Indicadores
Ciudad socialmente integrada	8	19
Ciudad con calidad de vida	13	34
Ciudad internacional	6	14
Ciudad bien administrada	6	14
Total	33	81

Los indicadores estratégicos están referidos tanto a los recursos que la administración municipal destina para desarrollar una determinada política sectorial, como a las actividades necesarias para su ejecución y a los resultados alcanzados. En relación a los

indicadores estratégicos, hay que señalar que el Mapa Estratégico incluye indicadores directamente relacionados con la gestión municipal y otros indicadores que, si ser resultado directo de la acción municipal, dan información muy relevante de la situación de la ciudad y puedan estar en alguna medida afectados por la ejecución de determinadas políticas del gobierno de la ciudad. En el Anexo 2 se presenta la relación de objetivos estratégicos con su correspondientes indicadores.

El Sistema de Gestión Estratégica dispone de una herramienta informática para el seguimiento de todos estos indicadores, cuyos resultados se presentan en el Capítulo 2 de esta Memoria.

1.2. Sistema de Gestión Operativa

El Sistema de Gestión Operativa se centra en las iniciativas que el gobierno municipal va a impulsar durante un determinado mandato para desplegar la estrategia establecida. Estas iniciativas quedan recogidas en el **Programa Operativo de Gobierno**, que es el conjunto ordenado de los objetivos que se fija el gobierno de la ciudad para un determinado mandato y de los proyectos y acciones que se deben llevar a cabo para conseguir tales objetivos.

El carácter operativo de este instrumento de planificación se evidencia a través de la identificación de los responsables de cada acción, la planificación de las tareas e hitos que han de ejecutarse para desarrollar una acción concreta y la determinación de los criterios e indicadores que se tendrán en cuenta para el seguimiento y la evaluación de la acción.

El Programa Operativo de Gobierno se estructura en torno 19 Áreas de acción que constituyen el ámbito de actuación de las políticas municipales. Las Áreas de acción no corresponden unívocamente con las Áreas de Gobierno, entendiendo que éstas últimas forman parte de la estructura orgánica, pudiendo ser modificadas a lo largo del mandato, en tanto que las Áreas de acción tiene un carácter más permanente obedeciendo a criterios más funcionales que orgánicos.

Cada Área de acción tiene una estructura jerárquica con tres niveles:

- *Objetivos operativos*: fin propuesto a medio plazo que contribuye a conseguir el logro de un objetivo estratégico. Los objetivos operativos definen qué es lo que se va a hacer para alcanzar los objetivos estratégicos describiendo las

orientaciones políticas del gobierno municipal en los diferentes ámbitos de actuación.

- **Proyectos:** constituyen el elemento vertebrador de un conjunto de acciones que responde a un propósito común y específico. Los proyectos están orientados a la consecución de uno o varios objetivos operativos. A su vez, varios proyectos pueden constituir un Plan.
- **Acciones específicas:** son el elemento nuclear del Programa Operativo de Gobierno y suponen el grado más alto de concreción y la base para el seguimiento y la evaluación del propio Programa Operativo de Gobierno. Una misma acción puede formar parte de varios proyectos distintos.

Con independencia de que para el desarrollo de una acción se necesite el concurso de varios órganos directivos, cada acción tiene un único “Responsable de la acción” que se encarga de su planificación y seguimiento.



Estructura del Programa Operativo de Gobierno

Para el seguimiento y evaluación del Programa Operativo de Gobierno se dispone de una aplicación web que permite:

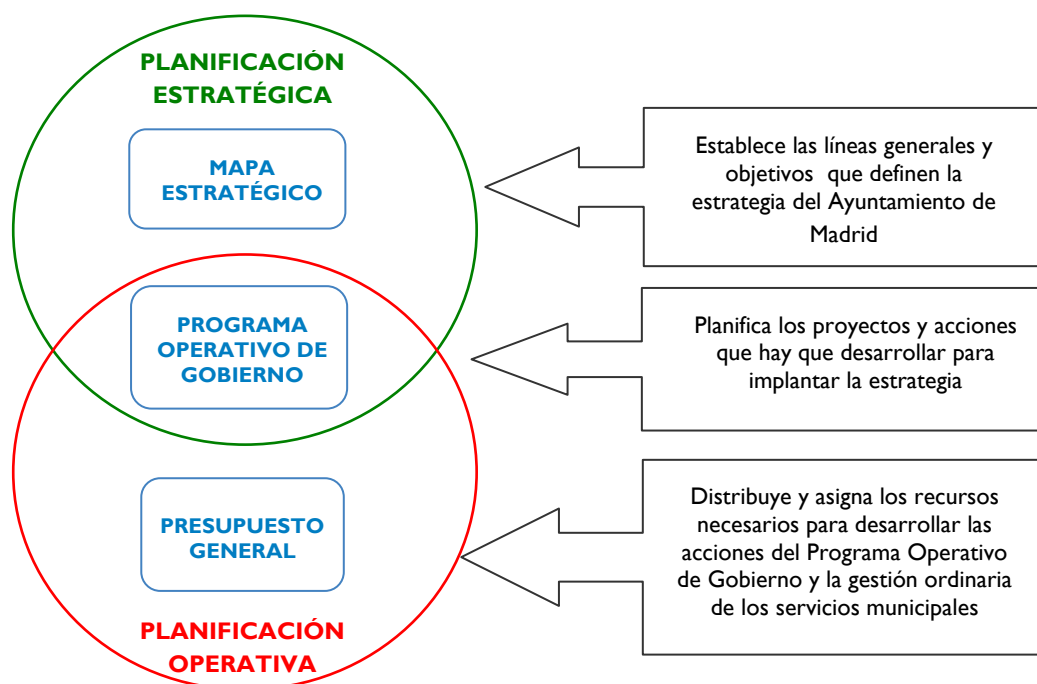
- Conocer el grado de avance de cada acción específica, según se van ejecutando los hitos previstos en su planificación o según se vayan alcanzando en los indicadores los valores establecidos como meta.
- Evaluar el grado de cumplimiento de cada proyecto y de cada objetivo operativo por agregación de la situación de cada una de las acciones contenidas en el mismo.

- Identificar los riesgos de desviación sobre lo planificado, estableciendo un sistema de alarmas basado en el cálculo de los días de retraso.
- Obtener informes de seguimiento, filtrando la información en función de distintos criterios: territoriales (distritos), funcionales (áreas de acción), estratégicos (por objetivos estratégicos y operativos) y orgánicos (por responsables de acción).

Desde el inicio del actual mandato en mayo de 2007, se ha estado trabajando en la planificación del Programa Operativo de Gobierno habiendo quedado establecida su estructura y contenido a finales de 2007. En el Anexo 3 se presentan los objetivos operativos de cada una de las Áreas de Acción y su vinculación con los objetivos estratégicos.

1.3. Sistema de Gestión Presupuestaria

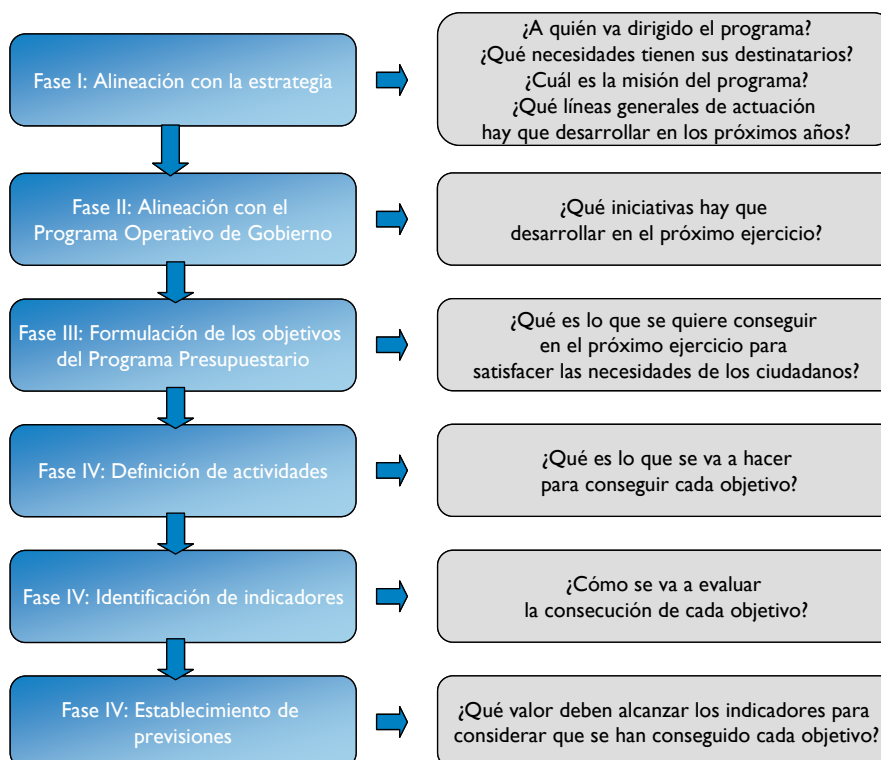
Desde el año 2004, el Ayuntamiento de Madrid viene desarrollando un modelo de gestión presupuestaria que ha permitido superar el enfoque tradicional del Presupuesto General que orientaba sus esfuerzos a ejecutar el gasto previsto, sustituyendo por otro más novedoso que hace del presupuesto un instrumento de planificación de la distribución de los recursos municipales de acuerdo a la estrategia definida por el gobierno de la ciudad.



Sistema de planificación general. Ayuntamiento de Madrid

El Presupuesto General está integrado por el Presupuesto del propio Ayuntamiento, los de sus Organismos Autónomos y los estados de previsión de gastos e ingresos de las Sociedades Mercantiles Municipales y se elabora teniendo como centro de referencia el programa presupuestario de gastos. Para cada uno de los programas se definen los objetivos que se esperan conseguir teniendo en cuenta los medios personales, materiales y financieros asignados, se describen las acciones que se llevarán a cabo para lograr esos objetivos y se determinan los indicadores que se utilizarán para evaluarlos, conforme a la siguiente metodología:

METODOLOGÍA PARA LA PLANIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE LOS PROGRAMAS PRESUPUESTARIOS



Metodología para la planificación y evaluación de los Programas Presupuestarios

De acuerdo a esta Metodología, la elaboración y gestión del presupuesto va dirigida a:

- Alinear la asignación de recursos con los objetivos estratégicos y las líneas de actuación prioritarias establecidas por el gobierno municipal

- Conectar las necesidades de los ciudadanos con la distribución de los recursos
- Planificar en términos operativos identificando los objetivos a alcanzar en cada programa presupuestario y estableciendo indicadores para evaluar los resultados

En 2007, el Presupuesto no financiero liquidado del Ayuntamiento de Madrid, sus Organismos Autónomos y las Empresas Municipales ascendió a .xxx.xxx.xxx.- euros, distribuidos por Áreas de Acción de la siguiente manera:

Áreas de Acción	Ayuntamiento y OOOA	Empresas Municipales	Distribución porcentual
Cohesión Social	54.492.960,82		1,03%
Cultura	193.160.332,37	-237.721,00	3,65%
Deporte	168.494.593,68	41.169.055,00	3,96%
Desarrollo Económ. y Tecnológico	59.785.794,62	58.681.285,00	2,24%
Educación y Juventud	105.969.779,99		2,00%
Empleo	62.425.536,11		1,18%
Espacios Públicos	341.122.422,10		6,45%
Infraestructuras	205.269.057,61	925.616.035,84	21,37%
Medio Ambiente	3.546.074,22		0,07%
Internacionalización	813.231.871,45		15,37%
Movilidad y Transportes	498.831.370,66	25.495.946,00	9,91%
Relación con la Ciudadanía	25.137.265,14		0,47%
Salud	91.227.391,39	4.587.676,00	1,81%
Seguridad y Emergencias	523.959.100,50		9,90%
Servicios Sociales	290.927.548,62		5,50%
Turismo	13.761.596,09		0,26%
Urbanismo	107.019.149,71		2,02%
Vivienda	81.701.261,52	33.361.649,08	2,17%
Administración de la Ciudad	563.766.812,02		10,65%
PRESUPUESTO TOTAL	4.203.829.918,62	1.088.673.925,92	100,00%

(Véase Anexo 4)

El Presupuesto General del Ayuntamiento de Madrid para 2007 se ha desarrollado en torno a 492 programas presupuestarios con 9.570 indicadores de evaluación.

PROGRAMAS PRESUPUESTARIOS	Nº de Programas	Nº de Objetivos	Nº de Indicadores	Indicadores por Programa
Áreas de Gobierno	99	455	1.780	18
Organismos Autónomos	15	112	553	36
Distritos	378	1.132	7.257	19
TOTAL AYUNTAMIENTO	492	1.699	9.570	19

Los resultados de estos indicadores se informan en la Memoria de Cumplimiento de Objetivos de los Programas Presupuestarios que acompaña a la Cuenta General del Ayuntamiento de Madrid; no obstante, aquellos que tienen especial relevancia para la ciudadanía se incorporan a la Memoria del Observatorio de la Ciudad, dando cuenta de ellos en el apartado de Principales Indicadores del Capítulo 3.

1.4. Sistema de Cartas de Servicios

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.

El Sistema de Cartas de Servicios se implanta en el Ayuntamiento de Madrid con un triple objetivo:

- Informar a la ciudadanía sobre los servicios que prestan sus unidades y los compromisos de calidad que asumen a la hora de prestarlos;
- Evaluar la calidad de la gestión municipal mediante el establecimiento de indicadores de gestión y estándares de calidad; y

- Fomentar la participación ciudadana en la evaluación de la calidad municipal difundiendo los sistemas de participación ciudadana establecidos.

Así, 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.

La **elaboración** de las Cartas de Servicios implica un trabajo de reflexión y análisis interno de la unidad que debe pasar por varias etapas y que se va plasmando en la realización de varios documentos (ver figura siguiente), englobados bajo el nombre de Documento Técnico Interno o Documento Matriz. A partir del contenido que se ha ido recogiendo en este documento global, la unidad redacta el texto de la Carta de Servicios, que finalmente debe ser **aprobado** mediante Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid que es publicado en el "Boletín del Ayuntamiento de Madrid".



Las Cartas de Servicios **contienen**, expresando de forma clara, sencilla y comprensible para la ciudadanía:

1. El compromiso institucional con la calidad y el propósito de la Carta.
2. Los datos identificativos y fines del órgano directivo y de unidad prestadora de los servicios objeto de la Carta.
3. Una referencia actualizada de la normativa reguladora relevante de las prestaciones y servicios incluidos en la Carta.
4. Los derechos de la ciudadanía en relación con los servicios y sus responsabilidades.
5. Los mecanismos y modalidades de participación de los ciudadanos, entre los que destacará el "Sistema de Sugerencias y Reclamaciones" -6-.
7. Los servicios objeto de la Carta, especificando su carácter gratuito o su sujeción a tasas o precios públicos.
8. Los niveles de calidad con los que el órgano directivo se compromete a prestar esos servicios (compromisos).
9. 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.

Otro resultado, no menos importante, de la información elaborada a lo largo del Documento Matriz, es el documento de "Áreas de Mejora", en el que la unidad deja constancia de las posibles debilidades que se hayan ido detectando a lo largo de todo el proceso, estableciendo acciones de mejora para su fortalecimiento.

Cartas de Servicios aprobadas en 2007

1. Atención Integral al Contribuyente
2. Instituto de Adicciones
3. Atención e Información Turística
4. Oficinas de Atención al Ciudadano Línea Madrid
5. Cuerpo de Agentes de Movilidad

Cartas de Servicios en elaboración

Oficina Municipal de Información al Consumidor
 Teleasistencia Domiciliaria
 Análisis Clínicos
 Reconocimientos Médicos Laborales
 Prestaciones Sociales
 Agencia para el Empleo

Cartas de Servicios - Áreas de Acción

		CS aprobadas	CS en elaboración o previstas
1	Cohesión Social	-	-
2	Cultura	-	√
3	Deporte	4	-
4	Desarrollo Económico y Tecnológico	-	√
5	Educación y Juventud	-	√
6	Empleo	-	√
7	Espacios Públicos	-	-
8	Infraestructuras	-	-
9	Internacionalización	-	-
10	Medio Ambiente	-	√
11	Movilidad y Transportes	1	√
12	Relación con la Ciudadanía	3	√
13	Salud	2	√
14	Seguridad y Emergencias	3	√
15	Servicios Sociales	-	√
16	Turismo	1	-

17	Urbanismo	-	√
18	Vivienda	-	√
19	Administración de la Ciudad	2	√
		16	25

La orientación del Ayuntamiento a la mejora continua de sus servicios hace que, una vez que una unidad dispone de Carta de Servicios, comience su proceso continuo de seguimiento y evaluación.

El **seguimiento** implica la recopilación sistemática, registro y análisis de los datos resultantes de la medición de los indicadores y, consecuentemente, del grado de cumplimiento de los compromisos y estándares de calidad que la unidad ha fijado para los servicios que presta.

La aplicación web desarrollada para el seguimiento de los indicadores de las Cartas ha permitido la actualización en 2007 de los datos de los indicadores de forma descentralizada desde cada una de las unidades responsables y su publicación a través de la Intranet ayre.

Transcurrido un año desde la aprobación de las Cartas de Servicios y tal como exige el Decreto que las regula, hay que proceder a su **evaluación** y a la elaboración del informe anual correspondiente. Para ello y según recoge la Metodología de Elaboración e Implantación de las Cartas de Servicios del Ayuntamiento de Madrid se deben analizar:

- Los posibles cambios acontecidos, tanto en la estructura organizativa como en las funciones que desempeña la unidad y los servicios que presta, que impliquen variaciones con respecto a la información contenida la Carta: datos y fines del órgano directivo competente y de la unidad prestadora del servicio; normativa; servicios prestados; derechos y responsabilidades; mecanismos y modalidades de participación.
- Los compromisos y su grado de cumplimiento: una vez verificados los servicios prestados, se comprobará que los compromisos formulados en la Carta continúan siendo acordes con los servicios y asumibles por la unidad y que los indicadores establecidos para su medición son los adecuados. Es importante que se identifiquen tanto las desviaciones positivas como las negativas y se

analicen sus causas; en el caso de las desviaciones positivas, se podrán definir compromisos más ambiciosos y, en el caso de las negativas, se deberán establecer acciones de mejora encaminadas al cumplimiento de los estándares de calidad asumidos.

- La disponibilidad de la Carta para la ciudadanía: se analizarán las acciones de comunicación que se hayan desarrollado, y se considerarán posibles nuevos canales de comunicación y divulgación.
- La situación de las acciones de mejora que se hayan establecido en el documento Áreas de Mejora o como consecuencia del mismo.

De las once Cartas de Servicios aprobadas en 2006 en el Ayuntamiento de Madrid, diez unidades han evaluado su Carta, han elaborado su Informe Anual de Evaluación y han incorporado al texto de la Carta los cambios necesarios. Principalmente se han incorporado cambios en los indicadores inicialmente establecidos para la medición de los compromisos (se han eliminado, sustituido o modificado) y algunas unidades han establecido compromisos más ambiciosos. (En el Capítulo 3 de esta Memoria y para cada una de las Cartas aprobadas, los gráficos de sus indicadores reflejan estos cambios).

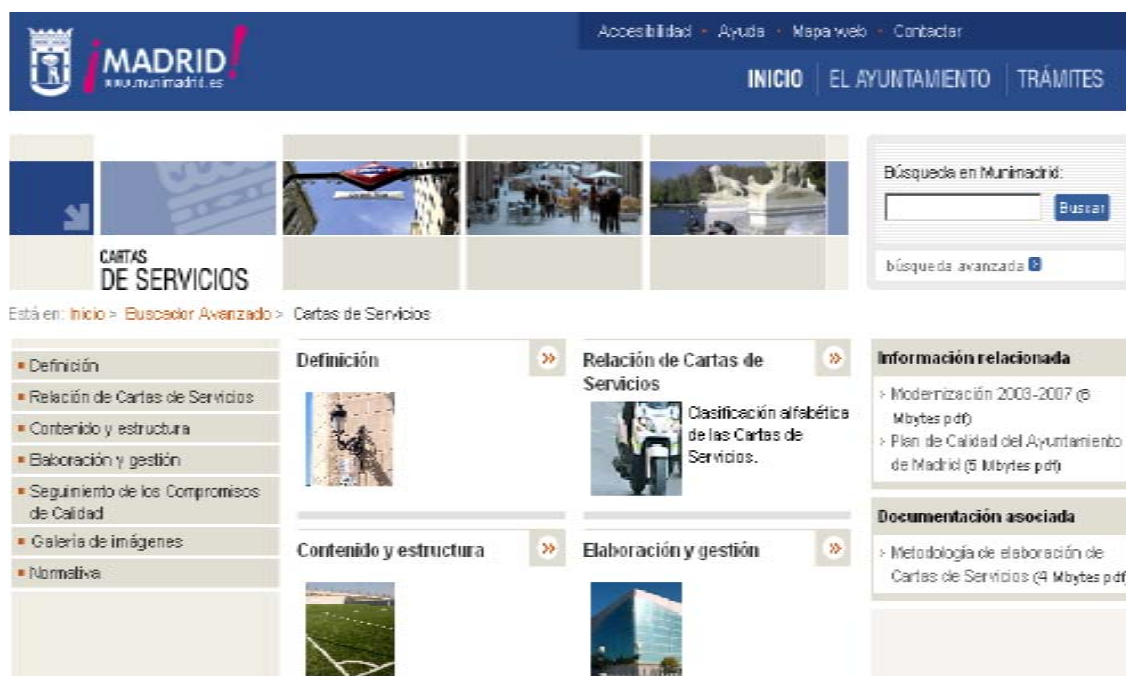
Cartas de Servicios evaluadas	
SAMUR-Protección Civil Teléfono 010 Línea Madrid Oficina del Defensor del Contribuyente Sugerencias y Reclamaciones de Madrid Salud	Bomberos Fomento del Asociacionismo Servicios Deportivos Clases y Escuelas Deportivas Actividades de Competición Deportiva Medicina Deportiva

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.

Aunque desde la aprobación de la primera Cartas de Servicios en 2006, todas las Cartas aprobadas se han ido publicando en la página web municipal munimadrid.es, a lo

largo de 2007 se desarrolló el proyecto de definición y diseño de un **sitio web de Cartas de Servicios**. Para ello, se realizó una búsqueda de un gran número de portales de diversas Administraciones locales, autonómicas y estatales, tanto a nivel nacional como internacional, seleccionando aquellas consideradas como mejores prácticas. Estas se analizaron en mayor profundidad, mediante la elaboración de un estudio comparativo (benchmarking) del que se extrajeron diversas conclusiones en relación con los elementos comunes con los que cuentan la mayor parte de las webs analizadas y con aquellos otros aspectos, de carácter más excepcional y novedoso, cuya extrapolación a la web del Ayuntamiento de Madrid se consideró interesante.

Las principales características del sitio web definido son la facilidad, pluralidad e inmediatez de acceso; el alto grado de navegabilidad; y la disponibilidad de información variada sobre Cartas de Servicios, tanto a nivel general (definición, normativa, metodología, etc.), como otro tipo de información (enlaces a otros sitios interesantes, acceso al servicio de sugerencias y reclamaciones, etc.); la publicación de las Cartas de Servicios aprobadas en diversos formatos y el acceso a los datos resultantes de las mediciones de los indicadores asociados al cumplimiento de cada uno de los compromisos recogidos en las Cartas.



Con el fin de contar con una herramienta de gestión y planificación a la hora de estructurar la realización de Cartas de Servicios, la Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano elabora **Mapa de Cartas de Servicios del Ayuntamiento de Madrid**. Se trata de una representación gráfica de las Cartas de Servicios con las que el Ayuntamiento de Madrid debe contar. Constituye un instrumento muy útil para contemplar en un único gráfico todas aquellas Cartas cuya aprobación se considera conveniente dado su impacto directo en la ciudadanía o en la Ciudad de Madrid.

Los objetivos del Mapa de Cartas de Servicios del Ayuntamiento de Madrid son:

1. Realizar una representación gráfica de la Cartas de Servicios con las que debe contar el Ayuntamiento de Madrid.
2. Contar con una herramienta ágil que facilite la planificación de la elaboración de Cartas de Servicios.
3. Realizar propuestas de elaboración de Cartas de Servicios.
4. Establecer criterios de priorización para la futura elaboración de Cartas de Servicios.

El Mapa de Cartas de Servicios del Ayuntamiento de Madrid prevé la aprobación de noventa y una Cartas y de los catálogos de servicios de varias Áreas de Acción municipal (véase Anexo 5). Clasificadas en los cuatro ejes estratégicos que establecen las orientaciones generales de la política del gobierno de la Ciudad resulta:

Eje Estratégicos	Cartas de Servicios
Ciudad socialmente integrada	18
Ciudad con calidad de vida	61
Ciudad internacional	3
Ciudad bien administrada	16

1.5. Sistema de Evaluación de la Percepción Ciudadana

El sistema de evaluación de la percepción ciudadana tiene como finalidad el identificar aquellas áreas de actuación municipal que los ciudadanos consideran como prioritarias y conocer las expectativas de los usuarios acerca de los aspectos esenciales del servicio, así como el grado satisfacción de los ciudadanos con los servicios municipales.

Para el desarrollo de este sistema, el Observatorio de la Ciudad realiza una encuesta anual sobre *Calidad de vida en la ciudad y satisfacción con los servicios públicos* que se complementa con los estudios específicos que se llevan a cabo desde las distintas Áreas de Gobierno o servicios municipales.

Al objeto de aprovechar la información recogida en todos estos estudios con independencia del órgano promotor, el Observatorio de la Ciudad gestiona el **Banco de Estudios de Evaluación de la Percepción Ciudadana del Ayuntamiento de Madrid** que reúne una variada tipología de estudios:

- *Estudios de opinión sobre la gestión municipal y los servicios municipales*, dirigidos a conocer la percepción que tiene los ciudadanos respecto a las políticas municipales – prioridades, preferencias de gasto...- , aportando información de gran valor para los planes de actuación municipal y permitiendo ajustar los objetivos de gestión y funcionamiento de los servicios.
- *Estudios sectoriales de un Área de Gobierno o servicio específico*, dirigidos a evaluar la satisfacción de los ciudadanos como usuarios de servicios específicos (Servicios de Atención al Ciudadano, Recaudación de Impuestos, Gestión de Multas, Servicios Sociales, Centros Culturales...), indagando sobre el valor que conceden a los distintos atributos de calidad y facilitando la identificación de las áreas de mejora de los servicios.
- *Estudios de impacto de nuevos servicios, programas o proyectos*, dirigidos a analizar el nivel de conocimiento que la población tiene sobre los nuevos servicios, y su opinión respecto a la accesibilidad, facilidad de uso y satisfacción, además de poder abordar otros aspectos tales como el beneficio social percibido, y la percepción de problemas o inconvenientes asociados al servicio.
- *Estudios de demandas y necesidades de los ciudadanos*, dirigidos a conocer cuales son los principales problemas de la ciudad y qué es lo que desean y necesitan los ciudadanos, de forma que esta información ayude a establecer la agenda

pública del Gobierno de la Ciudad de Madrid y a asignar eficazmente los recursos municipales.

Asimismo forman parte del Banco de Estudios de la Percepción Ciudadana, las *Consultas Ciudadanas* que el Ayuntamiento de Madrid viene realizando desde 2004. Estos procesos participativos se realizan con el objetivo de fomentar la participación individual de los vecinos de los distritos en el diagnóstico de necesidades y en la valoración de los servicios municipales, de forma que se conozcan directamente sus opiniones y sugerencias sobre cómo mejorar la calidad de vida de la ciudad, distrito o barrio en el que viven. Durante el año 2007 se han realizado Consultas Ciudadanas en los distritos de Vicálvaro, Villa de Vallecas y Puente de Vallecas y en los distritos de Tetuán, Moratalaz, Usera y Centro para recoger la opinión de los vecinos respecto a los planes de acción de la Agenda 21.

En 2007 se ha llevado a cabo la segunda **Encuesta de calidad de vida en la ciudad y satisfacción con los servicios públicos**, realizándose 2.500 entrevistas domiciliarias con la finalidad de conocer:

- Los principales problemas de la ciudad e identificación de posibles medidas para abordarlos.
- El grado de satisfacción con los servicios públicos (culturales, deportivos, sociales,...) así como la valoración de determinadas políticas (implantación del estacionamiento regulado, peatonalización del centro...)
- Los problemas del barrio del entrevistado, la suficiencia de las dotaciones y equipamientos colectivos así como la identificación de las principales líneas de actuación para mejorar la calidad de vida en el barrio.
- Las preferencias de gasto para diversas áreas de actuación municipal.
- El grado de información sobre los asuntos municipales, los medios de comunicación a través de los cuales la obtienen y la cobertura de los distintos instrumentos de información municipal.

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

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.

Método de recogida de la información: mediante cuestionario estructurado y precodificado con algunas preguntas abiertas, administrado personalmente en el domicilio de los entrevistados.

Tipo de Muestreo: polietápico, con sección censal como unidad de primera etapa y selección aleatoria en todas las etapas del muestreo.

Muestra: 2.500 individuos con afijación proporcional por Distrito.

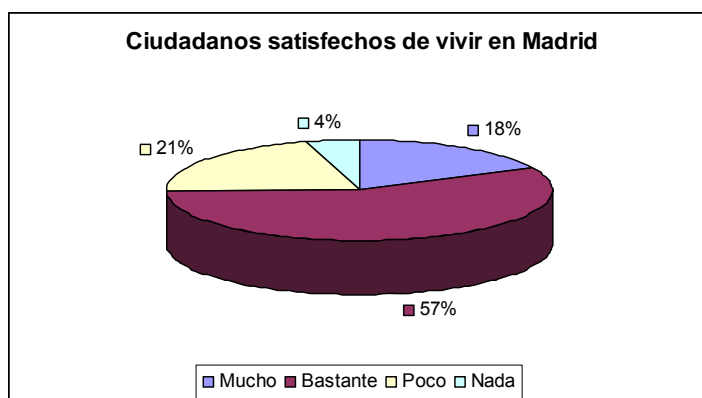
Error muestral: Para un nivel de confianza del 95,5% (dos sigmas), y $P = Q$, el error real es de $\pm 2'0\%$ para el conjunto de la muestra y en el supuesto de muestreo aleatorio simple.

Fechas de trabajo de campo: Entre el 17 de septiembre y el 29 de octubre de 2007.

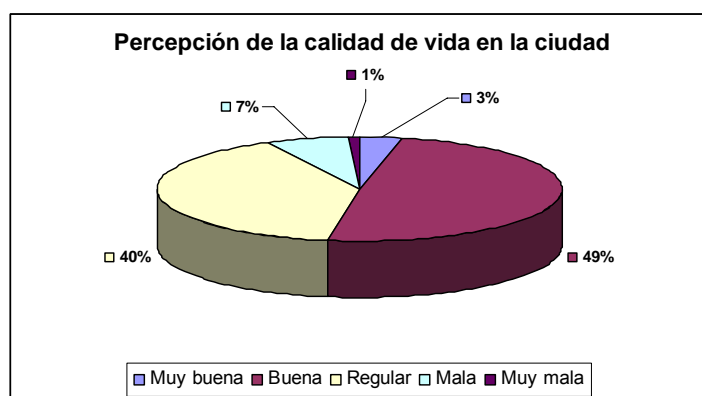
El análisis de la información obtenida a través de esta encuesta ha permitido obtener conclusiones respecto a:

- Las demandas de los ciudadanos hacia el gobierno de la ciudad
- El grado en que los ciudadanos son sensibles y conscientes del esfuerzo realizado por la administración en las distintas políticas de gasto.
- La posición de los ciudadanos antes diversas formas de abordar un problema público o un servicio público concreto (restricción del tráfico...)
- Las actitudes de los ciudadanos hacia la institución, la gestión y el clima político local.
- La identificación de los servicios que requieren una atención prioritaria y posibles contenidos de las mejoras a introducir.

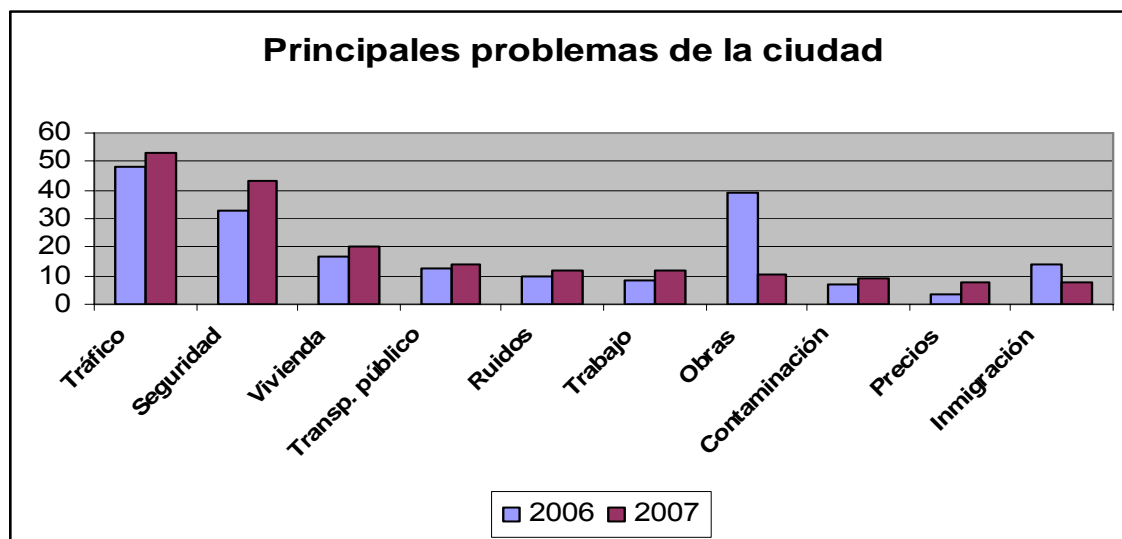
Entre los principales resultados de la encuesta cabe destacar que el 75% de los entrevistados se declara satisfecho de vivir en Madrid, frente a un 24% que se manifiestan poco satisfechos y 1% de nada satisfechos.



Respecto a la calidad de vida en la ciudad, el 52% de los entrevistados considera que la calidad de vida en la ciudad es buena o muy buena, un 40% que es regular, y un 10% que es mala o muy mala.



En relación a la agenda pública, es decir, al conjunto priorizado de temas y problemas que - en opinión de los ciudadanos - tiene la ciudad, los resultados han sido los siguientes:



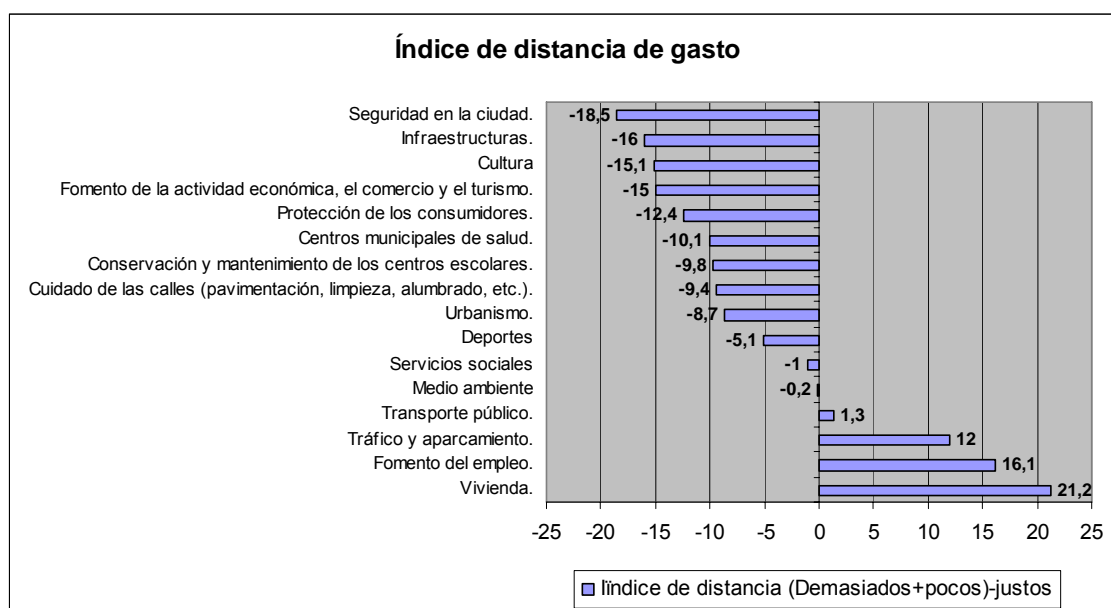
De estos resultados pueden extraerse las siguientes conclusiones:

- Los principales problemas mencionados por los entrevistados afectan a la movilidad en la ciudad: el tráfico ha sido mencionado por el 53% y el transporte público por el 13,8%. También, aunque no aparece en la gráfica, el aparcamiento ha sido mencionado por el 4%.
- El segundo problema citado por los entrevistados es el de “seguridad” que sube 10 puntos respecto a los datos de 2006.
- El tercer tema en prioridad es la vivienda, que aunque experimenta una subida respecto al año anterior, ésta no es tan fuerte como la observada en la seguridad.
- A continuación, sigue la agenda medioambiental integrada por la contaminación y los ruidos, y - aunque no aparece en la gráfica - por la limpieza, que ha sido mencionada como problema por el 6,6% de los entrevistados. Si consideramos estos tres temas conjuntamente, la agenda medioambiental ocuparía el tercer lugar por delante de la vivienda.
- En un quinto lugar aparecen temas relacionadas con la economía como son el trabajo y los precios.
- En la parte más baja de estos 10 principales problemas de la ciudad, se encuentra la inmigración si bien ha experimentado una baja de 6,7 puntos respecto a 2006.
- Por último, llama la atención el notable descenso en la prioridad de la agenda en los problemas relacionados con las obras en la ciudad, que pasan de segundo al séptimo puesto en 2007.

Para analizar las preferencias de gasto se ha recurrido a la pregunta que emplea el Centro de Investigaciones Sociológicas (CIS) en los barómetros fiscales, en la que se interroga a los ciudadanos si a su juicio el Ayuntamiento de Madrid dedica demasiados, los justos o demasiados pocos recursos a una serie de servicios que se van mencionando uno a uno al entrevistado.

Para el análisis de los resultados a estas preguntas se ha calculado un indicador de distancia de gasto, que pone en relación el porcentaje de insatisfechos con el gasto, ya sea porque consideren que se gaste demasiado o demasiado poco, con los satisfechos, es decir, los que dicen que se gasta lo justo. Cuando el indicador arroja un resultado positivo, significa que hay un desajuste importante entre las preferencias de los ciudadanos y el gasto que perciben se está realizando; por el contrario, cuando es negativo, indica que los ciudadanos consideran que el gasto que se está realizando es el adecuado.

Como puede observarse en la gráfica siguiente, los programas en los que el desajuste ente preferencias y gasto percibido resulta más abultado son tres: vivienda, fomento del empleo y tráfico/aparcamiento. También en transporte público existe un pequeño desajuste. En el resto de los temas, el ajuste entre preferencias e inversión es razonable, es decir, lo que los ciudadanos consideran que se gasta y lo que piensan que debe gastarse es muy parecido.



Los resultados de la Encuesta relacionados con la satisfacción de los ciudadanos con diversos servicios municipales y con el nivel de equipamientos en los distritos se presentan en el capítulo 4 al ir analizando en cada Área de Acción municipal la “Opinión de la ciudadanía”.

Complementariamente a la encuesta general, los estudios que se han incorporado al **Banco de Estudios de la Percepción Ciudadana** durante 2007, son los siguientes:

TÍTULO	ÁREA DE ACCIÓN	ORGANO PROMOTOR	FECHA RECOGIDA INFORMACIÓN
Satisfacción con la Oficina de Atención Integral al Contribuyente	Administración de la Ciudad	Agencia Tributaria de Madrid	26 de febrero a 2 de marzo
Situación y evolución de las mujeres desempleadas de Madrid	Cohesión Social/ Empleo	Agencia de Empleo	IV trimestre
Satisfacción con los talleres realizados en la Casa del Reloj	Cultura	Distrito de Arganzuela	Última quincena mes de mayo
Satisfacción con los talleres realizados dentro del Centro Rotacional Integrado	Cultura	Distrito de Arganzuela	Última quincena mes de mayo
Barómetro Municipal de Consumo	Economía	Instituto municipal de Consumo	Ier. trimestre: del 12 al 21 de marzo. 2.º trimestre: del 20 al 29 de junio 3er. trimestre: del 22 al 29 de octubre
Grado de satisfacción Campamento Urbano 2007	Educación y Juventud	Unidad de Actividades Culturales, Formativas y Deportivas (Fuencarral-El Pardo)	Julio
Implicación y grado de satisfacción de los ciudadanos madrileños con su comunidad local	Medio Ambiente	Agenda 21	Octubre

TÍTULO	ÁREA DE ACCIÓN	ORGANO PROMOTOR	FECHA RECOGIDA INFORMACIÓN
Plan de acción distrito de Tetuán	Medio Ambiente	D.G. Sostenibilidad y Agenda 21	5 de octubre a 5 de noviembre
Plan de acción distrito de Moratalaz	Medio Ambiente	D.G. Sostenibilidad y Agenda 21	27 de febrero a de 27 marzo
Plan de acción distrito de Usera	Medio Ambiente	D.G. Sostenibilidad y Agenda 21	27 de febrero a de 27 marzo
Plan de acción distrito Centro	Medio Ambiente	D.G. Sostenibilidad y Agenda 21	27 de febrero a de 27 marzo
Vicálvaro participa	Relación con la ciudadanía	Área Delegada de Participación Ciudadana	7 de marzo a 21 marzo
Puente de Vallecas participa	Relación con la ciudadanía	Área Delegada de Participación Ciudadana	1 de octubre a 15 octubre
Villa de Vallecas participa	Relación con la ciudadanía	Área Delegada de Participación Ciudadana	19 de noviembre a 30 de noviembre
Satisfacción de los usuarios de las Oficinas de Atención al Ciudadano Línea Madrid	Relación con la ciudadanía	Distrito de Latina	29 de octubre a 16 de noviembre
Satisfacción de usuarios del Centro de Protección Animal	Salud	Madrid Salud	Marzo
Satisfacción de usuarios de la Oficina de Atención al Ciudadano	Salud	Madrid Salud	4º trimestre 2006 a 3º trimestre 2007
Seguimiento de Animales adoptados en el Centro de Protección Animal	Salud	Madrid Salud	Marzo 2006 a junio 2007
Informe Anual de Satisfacción de Clientes. Calidad Percibida en relación a la asistencia. (Pacientes de Mayo a octubre 2007)	Seguridad y Emergencias	SAMUR-Protección - Civil	Junio a diciembre
Informe Anual de Satisfacción de Clientes.	Seguridad y Emergencias	SAMUR-Protección - Civil	De octubre a diciembre 2007 y

TÍTULO	ÁREA DE ACCIÓN	ORGANO PROMOTOR	FECHA RECOGIDA INFORMACIÓN
Calidad Percibida en relación a la Accesibilidad. (Demandantes de primera quincena de octubre 2007)			enero 2008.
Iª Encuesta anual AA.VV. y comerciantes	Seguridad y Emergencias	Deptº Evaluación y Calidad de Servicios D.G. Seguridad	Noviembre y diciembre
Barómetro de Seguridad	Seguridad y Emergencias	Observatorio de Seguridad	Noviembre y diciembre
Convivencia, inmigración y conflictos: tres distritos madrileños desde las voces de los líderes de opinión.	Seguridad y Emergencias	Observatorio de Seguridad	Octubre y Noviembre
Convivir con hijos dependientes y sin pareja	Servicios Sociales	D.G. Familia, Infancia y Voluntariado	Marzo y julio
Conflictos de la vida cotidiana que generan violencia en los hogares	Servicios Sociales	D.G. Familia, Infancia y Voluntariado	Marzo y julio
Estudio sobre la vida de los niños en la ciudad de Madrid, sus relaciones con el entorno y el uso de los espacios públicos	Servicios Sociales	D.G. Familia, Infancia y Voluntariado.	Junio
Satisfacción con el programa de cuidadores	Servicios Sociales	D.G. Mayores	Todo el año 2007
Satisfacción de los usuarios con el servicio de ayudas técnicas	Servicios Sociales	D.G. Mayores	Noviembre y diciembre 2007
Satisfacción de los usuarios de Centros de Día Municipales	Servicios Sociales	D.G. Mayores	Octubre y noviembre 2007
Diagnóstico social de la Oficina Centro de Madrid	Urbanismo	Oficina Centro	Primer semestre 2007

TÍTULO	ÁREA DE ACCIÓN	ORGANO PROMOTOR	FECHA RECOGIDA INFORMACIÓN
Diagnóstico del espacio público del Centro. El caso del barrio de Universidad en el Distrito Centro	Urbanismo	Sub.Gral. de Planificación y Revitalización del centro urbano.	Octubre 2007

(Véase Anexo 6)

I.6. Sistema de Sugerencias y Reclamaciones

La Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de medidas para la Modernización del Gobierno Local, recoge la necesidad de proporcionar a los ciudadanos nuevos medios de participación en las políticas públicas y exige a las grandes ciudades la creación de una Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones para la defensa de los derechos de los vecinos que esté formada por representantes de todos los grupos políticos que integran el Pleno.

Para dar respuesta a estas dos necesidades, el Ayuntamiento de Madrid decide implantar un Sistema de Sugerencias y Reclamaciones, iniciando el proyecto con la aprobación de la normativa que lo regula (Reglamento Orgánico del Pleno del Ayuntamiento de Madrid, de 31 de mayo de 2004 y Decreto del Alcalde, de 17 de enero de 2005, por el que se regula la Atención al Ciudadano en el Ayuntamiento de Madrid), con el desarrollo e implantación de la aplicación informática que lo sustenta (SYR) y con la necesaria difusión y formación sobre la materia.

El Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid garantiza el ejercicio del **derecho** de los ciudadanos e instituciones, públicas o privadas, a participar en la gestión pública, permitiéndoles presentar propuestas sobre la mejora de los servicios prestados por el Ayuntamiento de Madrid y reclamaciones por tardanzas, desatenciones, incidencias o cualquier otra anomalía en el funcionamiento de los mismos, garantizándoles una respuesta rápida a las cuestiones planteadas. Gracias a él, la Administración municipal:

- Conoce la opinión de la ciudadanía sobre los servicios prestados, ajustando las políticas públicas a sus preferencias y demandas.
- Identifica las áreas de mejora y aspectos de la Administración municipal que, en opinión de la ciudadanía, presentan un funcionamiento deficiente.

- Fomenta la comunicación entre la ciudadanía y la Organización municipal, garantizando una respuesta rápida, personalizada y adecuada a sus demandas.
- Promueve una imagen de Administración municipal cercana y que escucha las necesidades y expectativas de los ciudadanos, dispuesta a mejorar en aquellos aspectos que éstos consideren necesarios.
- Desarrolla una cultura para la participación ciudadana que amplíe la visión e intervención de éstos en los asuntos municipales.

El Sistema de Sugerencias y Reclamaciones 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 de la ciudadanía distintos **canales** a través de los cuales 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.

Por lo que se refiere a las **Empresas Públicas Municipales** no se integran en el Sistema General de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid; no se les aplica el Decreto del Alcalde de 17 enero de 2005, ni utilizan la aplicación SYR. Sin embargo todas ellas disponen de sus propios sistemas de reclamaciones y quejas.

En esta Memoria 2007 a los datos de las sugerencias y reclamaciones recibidas y contestadas a lo largo del año en el Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid se han agregado los datos de las sugerencias y reclamaciones tramitadas en la Oficina del Defensor del Contribuyente (ODC) y por las Empresas Públicas Municipales (EE.PP.).

En el Capítulo 3 de esta Memoria y para cada una de las Áreas de Acción se reflejan las submaterias y motivos de queja de la ciudadanía, recogiendo a continuación los datos generales. (Véase en el Anexo 7 la clasificación de materias y motivos 2007).

Sugerencias y Reclamaciones 2007	
Sistema general SyR	26.374
ODC	2.694
Empresas Públicas	17.389
TOTAL	46.457

Sistema general SyR 2007	
Total entradas	30.799
SyR de índole tributario	856
Avisos e Incidencias de Medio Ambiente	707
Otras AA.PP. y Organizaciones	1.407
No admitidas	479
SyR múltiples	976
TOTAL SyR GENERAL	26.374

Oficina del Defensor del Contribuyente 2007

Total entradas	3.087
Quejas	2.572
Sugerencias	96
Quejas ODC	26
Peticiones de información	393
TOTAL SyR ODC	2.694

SyR Empresa Públicas 2007
SOCIEDADES MERCANTILES LOCALES

1. EMPRESA MUNICIPAL DE TRANSPORTES, S.A.	11.296
2. EMPRESA MUNICIPAL DE LA VIVIENDA Y SUELO DE MADRID, S.A.	2.338
3. EMPRESA MUNICIPAL PROMOCIÓN MADRID, S.A.	91
4. MADRID ESPACIOS Y CONGRESOS (antes EMPRESA MUNICIPAL CAMPO DE LAS NACIONES, S.A.)	41
5. MADRID MOVILIDAD, S.A.	2.059
6. MADRID ARTE Y CULTURA, S.A.	149

EMPRESAS DE ECONOMÍA MIXTA

7. EMPRESA MIXTA DE SERVICIOS FUNERARIOS DE MADRID, S.A.	68
8. MERCAMADRID, S.A.	31
9. EMPRESA MIXTA CLUB DE CAMPO VILLA DE MADRID, S.A.	9 (*)
10. MADRID CALLE 30, S.A.	1.307
TOTAL SyR EMPRESAS PÚBLICAS	17.389

(*) 9 + un n.º indeterminado de syr verbales

Sugerencias y Reclamaciones 2007 Distribución por Áreas de Acción		
1	Cohesión Social (1)	
2	Cultura	2,53 %
3	Deporte	5,24 %
4	Desarrollo Económico y Tecnológico	0,59 %
5	Educación y Juventud	1,02 %
6	Empleo	0,02 %
7	Espacios Públicos	12,68 %
8	Infraestructuras	2,98 %
9	Internacionalización	0 %
10	Medio Ambiente	13,31 %
11	Movilidad y Transportes	36,07 %
12	Relación con la Ciudadanía	2,32 %
13	Salud	1,51 %
14	Seguridad y Emergencias	4,46 %
15	Servicios Sociales (1)	1,20 %
16	Turismo	0,07 %
17	Urbanismo	2,82 %
18	Vivienda	4,67 %
19	Administración de la Ciudad	8,52 %

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

2. Mapa Estratégico

Este capítulo analiza el desarrollo del Mapa Estratégico del Ayuntamiento de Madrid, detallando el alcance de los ejes y objetivos estratégicos y el resultado de sus indicadores de evaluación, cuyas definiciones pueden consultarse en el Anexo 2.

2.1. Ciudad socialmente integrada

Descripción:

A través del eje estratégico denominado Ciudad socialmente integrada se pretende desarrollar un modelo de convivencia estable basado en la cohesión social y el equilibrio territorial de la Ciudad. El desarrollo del eje estratégico “Ciudad socialmente integrada” se orienta por los siguientes criterios de actuación:

- El acceso a la vivienda fomentando especialmente el alquiler
- La participación de los agentes sociales en la mejora de las condiciones del empleo
- La promoción activa del empleo
- La universalidad de la atención social
- El apoyo a la familia y a la conciliación de la vida familiar, laboral y social
- La protección de los menores
- La participación social de las personas mayores
- El fomento de oportunidades para los jóvenes
- La valoración de la diversidad derivada del fenómeno migratorio
- La potenciación de la igualdad entre hombre y mujeres
- El fomento de medidas que eviten las desigualdades entre los distritos

Objetivos estratégicos:

- Desplegar una política de vivienda universalista, sostenible y equitativa
- Propiciar las mejores condiciones de acceso al mercado de trabajo
- Procurar el bienestar individual y familiar con unos servicios sociales accesibles y de calidad que den protección a las situaciones de dependencia
- Favorecer la autonomía de las personas mayores y su permanencia en su medio social
- Apoyar a la familia y favorecer el desarrollo integral de los menores y la calidad del entorno educativo
- Impulsar iniciativas para que los jóvenes puedan emprender un proyecto de vida propio y autónomo
- Promover una Ciudad socialmente cohesionada con plena igualdad entre hombres y mujeres e integración de la población inmigrante
- Favorecer el equilibrio en el desarrollo de los distritos

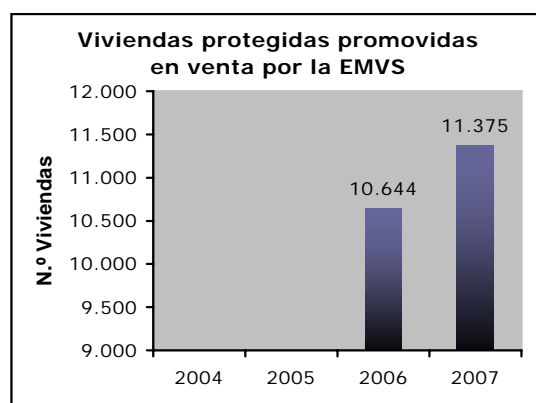
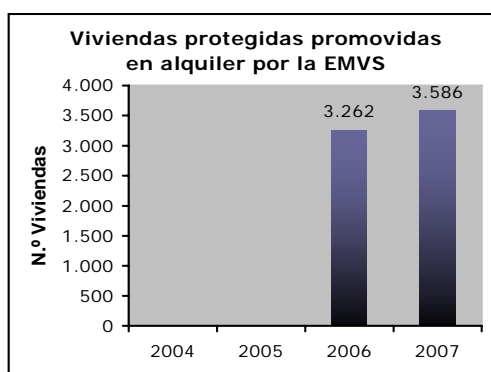
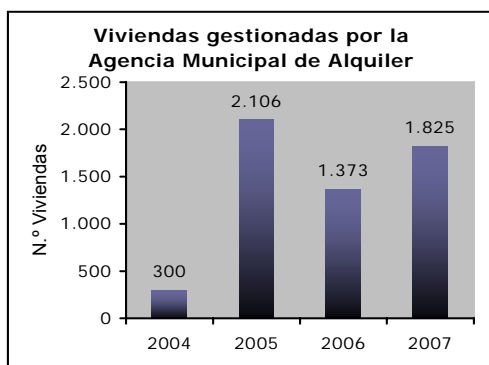
2.1.1. Desplegar un política de vivienda universalista, sostenible y equitativa

Descripción:

Objetivo dirigido a lograr que los ciudadanos de todos los barrios del municipio dispongan de una vivienda adecuada a sus necesidades, dentro del marco de la sostenibilidad medioambiental y financiera, así como desde el respeto al paisaje urbano. En este empeño, serán responsables de su consecución tanto el Ayuntamiento como la iniciativa privada, el resto de administraciones públicas y los propios ciudadanos, que cooperarán a través de las aportaciones que en cada caso corresponda.

Indicadores estratégicos:

- Viviendas gestionadas por la Agencia Municipal de Alquiler
- Viviendas protegidas promovidas en alquiler por la EMVS
- Viviendas protegidas promovidas en venta por la EMVS



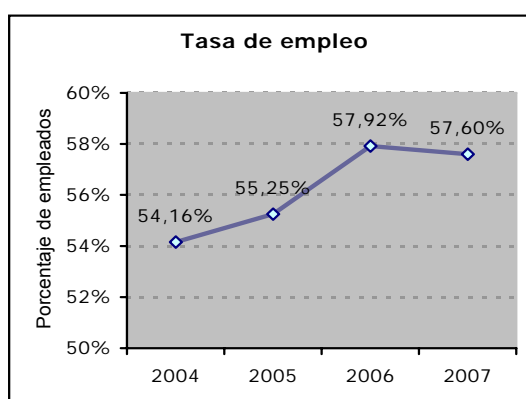
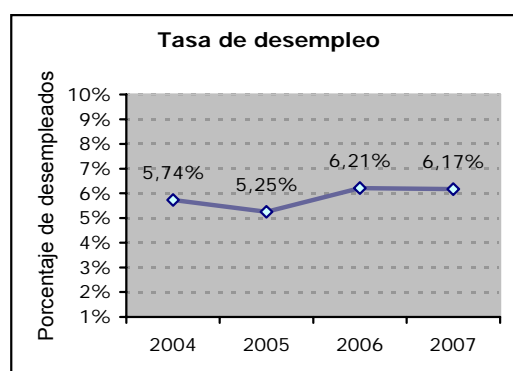
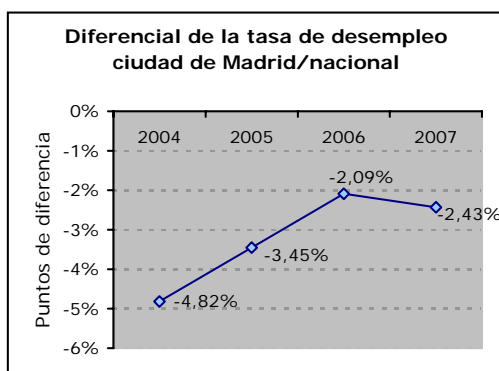
2.1.2. Propiciar las mejores condiciones de acceso al mercado de trabajo para todos los ciudadanos

Descripción:

Objetivo dirigido a facilitar la creación de oportunidades de empleo para todos los ciudadanos, de manera que puedan acceder a los puestos más ajustados a su formación en las mejores condiciones.

Indicadores estratégicos:

- Diferencial de la tasa de desempleo nacional/Ciudad de Madrid
- Tasa de desempleo
- Tasa de empleo



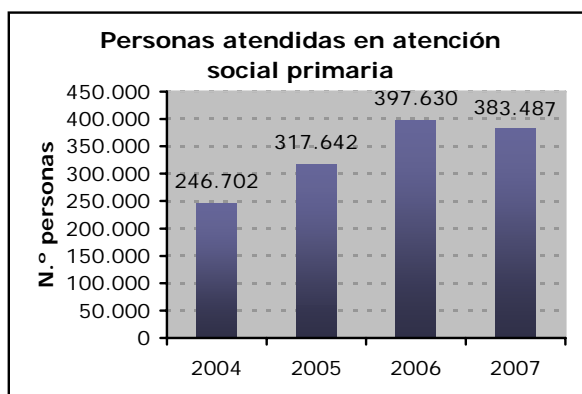
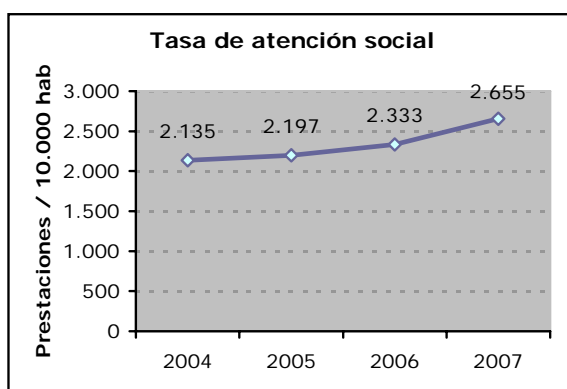
2.1.3. Procurar el bienestar individual y familiar con unos servicios accesibles y de calidad que den protección a las situaciones de dependencia

Descripción:

Objetivo dirigido a procurar el bienestar de todos los madrileños mediante una red de recursos y servicios sociales cercanos que den respuesta a las necesidades de la población más vulnerable.

Indicadores estratégicos:

- Tasa de Atención Social
- Personas atendidas en Atención Social primaria



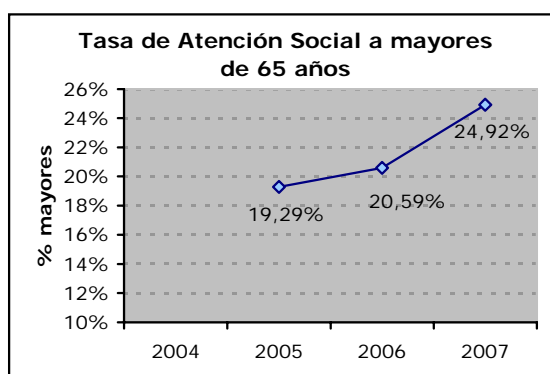
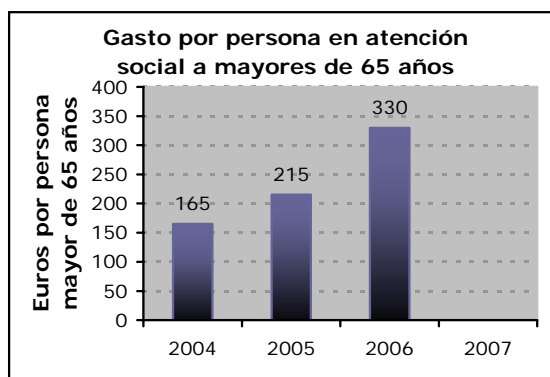
2.1.4. Favorecer la autonomía de las personas mayores y su permanencia en su medio social

Descripción:

Objetivo dirigido a procurar la permanencia de las personas mayores en su medio y fomentar su participación social en todos los ámbitos, sentando las condiciones para un envejecimiento sano y positivo en las mejores condiciones físicas y mentales durante el máximo tiempo posible

Indicadores estratégicos:

- Gasto por persona en atención social a mayores de 65 años
- Tasa de atención social a personas mayores de 65 años



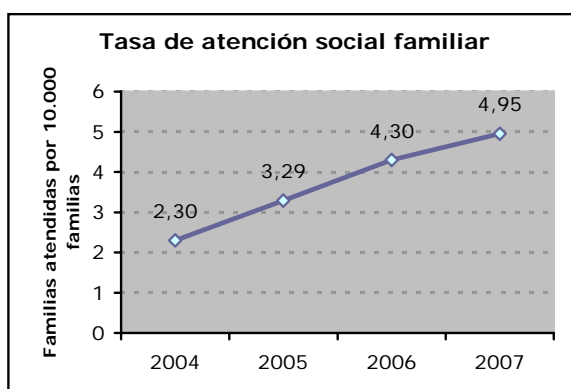
2.1.5. Apoyar a la familia y favorecer el desarrollo integral de los menores y la calidad del entorno educativo

Descripción:

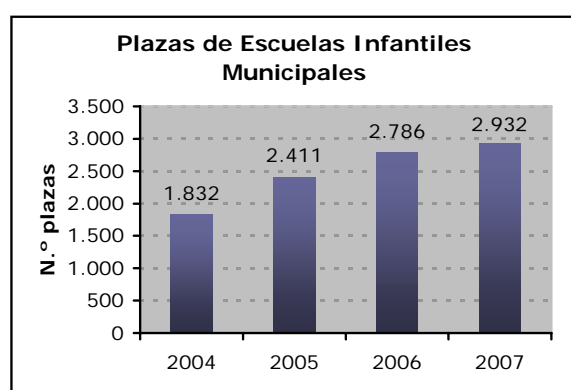
Objetivo dirigido a fortalecer a las familias y promover el desarrollo integral de los menores, impulsando la conciliación de la vida familiar, fomentando la educación en valores y ofreciendo protección frente a situación de riesgo.

Indicadores estratégicos:

- Tasa de atención social familiar
- Plazas en escuelas infantiles municipales



No incluye las familias atendidas en los Programas desarrollados por los Servicios Sociales de los Distritos



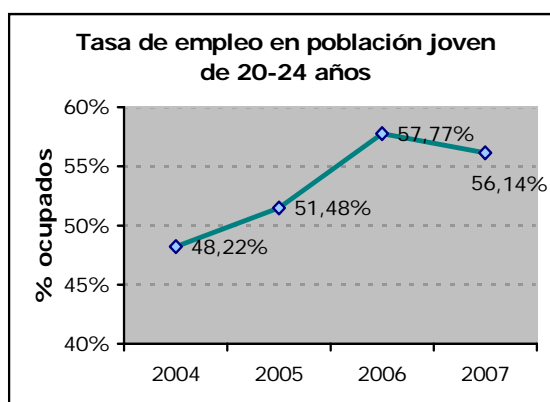
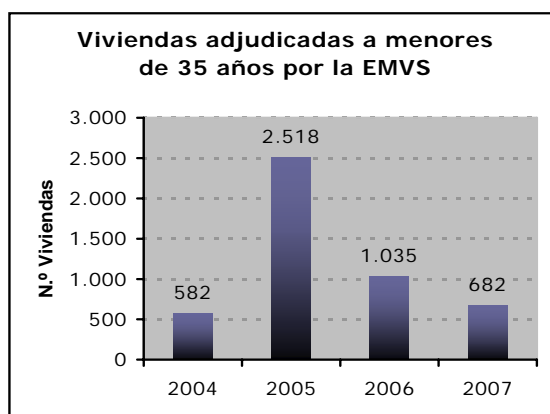
2.1.6. Impulsar iniciativas para que los jóvenes puedan emprender un proyecto de vida propio y autónomo

Descripción:

Objetivo dirigido a dar respuesta a las necesidades y aspiraciones de la población joven del municipio en materia de vivienda, empleo y formación, y en facetas recreativas como el ocio y el deporte, desde una perspectiva integrada.

Indicadores estratégicos:

- Viviendas adjudicadas a menores de 35 años por la EMVS
- Tasa de empleo en la población joven (20-24 años)



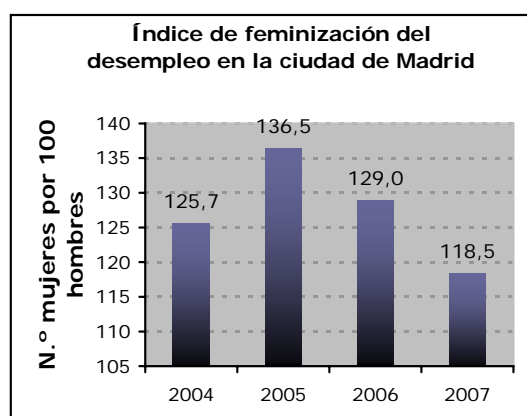
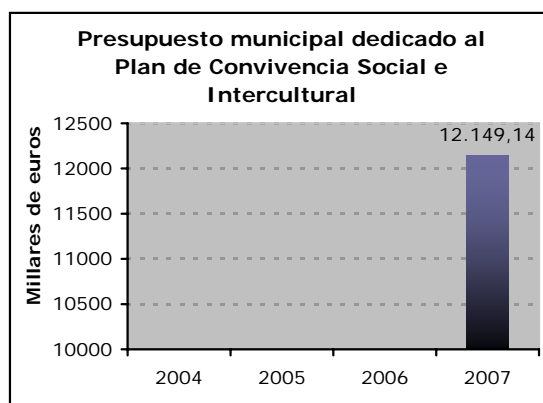
2.1.7. Promover una Ciudad socialmente cohesionada con plena igualdad entre hombres y mujeres e integración de la población inmigrante

Descripción:

Objetivo dirigido a impulsar la convivencia en la Ciudad facilitando la equiparación en derechos y obligaciones así como en acceso a recursos para todos sus habitantes, sin distinción de género, raza, religión, nacionalidad, o cualquier otra condición social o personal.

Indicadores estratégicos:

- Presupuesto municipal dedicado al Plan de Convivencia Social e Intercultural
- Índice de feminización del desempleo



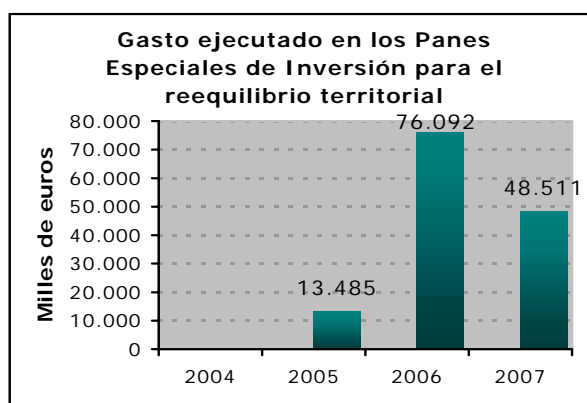
2.1.8. Favorecer el equilibrio en el desarrollo de los distritos

Descripción:

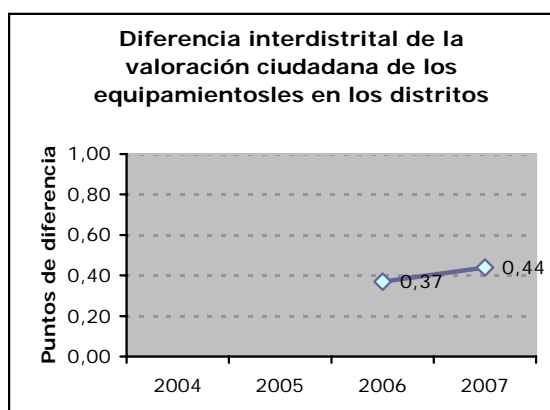
Objetivo dirigido a incentivar la inversión y la dotación de equipamientos en las zonas menos favorecidas de la Ciudad para lograr un crecimiento económico y social que les permita acortar distancia con las áreas con mayor renta, y así promover la cohesión territorial de todos los distritos.

Indicadores estratégicos:

- Gasto ejecutado en los Planes Especiales de inversión
- Diferencial interdistrital de la valoración ciudadana de los equipamientos en los distritos



Obligaciones reconocidas. No incluye el gasto en programa de vivienda y desmantelamiento de núcleos chabolistas



Diferencia ente el distrito mejor valorado en equipamientos y el peor valorado (Escala de 0 a 1)

2.2. Ciudad con calidad de vida

Descripción:

A través de este eje estratégico denominado “Ciudad con calidad de vida” se pretende desarrollar y consolidar en Madrid un entorno urbano de calidad, con infraestructuras renovadas, sostenible, seguro, saludable, culto y habitable, 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 “Ciudad con calidad de vida” se orienta por los siguientes criterios de actuación:

- 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 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 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
- Entorno con amplias posibilidades de acceso a la cultura y al deporte para todos los ciudadanos
- Entorno con un comercio dinámico donde se protejan los derechos e intereses del consumidor

Objetivos:

- Convertir a Madrid en un prototipo de ecosistema urbano sostenible
- Mantener un Madrid seguro donde el ciudadano se sienta protegido
- Hacer de Madrid una Ciudad cada vez más saludable
- Crear un paisaje urbano de calidad con más zonas verdes distribuidas por todo el territorio municipal
- Fortalecer un sistema de movilidad sostenible con una red de transporte público integrada
- Desarrollar un modelo urbanístico propio que ponga en valor la belleza y el patrimonio de la Ciudad
- Facilitar la práctica del deporte con instalaciones próximas y de calidad y con un programa amplio de actividades
- Dar una respuesta excelente ante situaciones de emergencia
- Revitalizar el comercio de proximidad y proteger al consumidor
- Configurar un nuevo espacio público acogedor y accesible con el peatón como protagonista
- Promover Infraestructuras que mejoren la movilidad y la competitividad de la Ciudad
- Transformar el centro urbano de la Ciudad haciéndolo más habitable, contemporáneo y cultural
- Dinamizar la vida cultural de la Ciudad con instituciones renovadas y con una programación atractiva para todos los ciudadanos

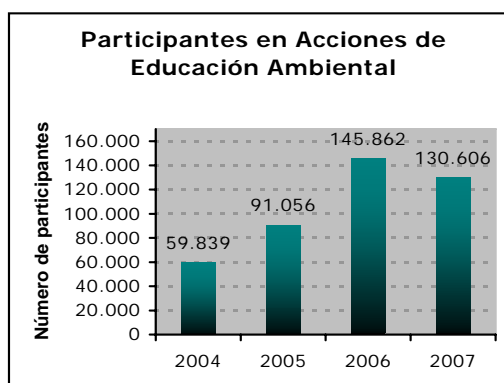
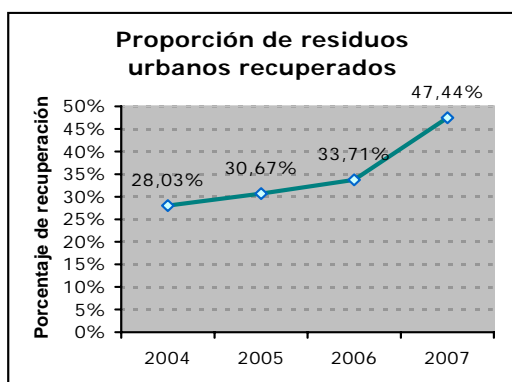
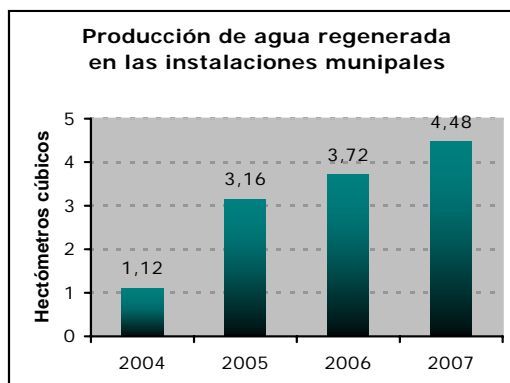
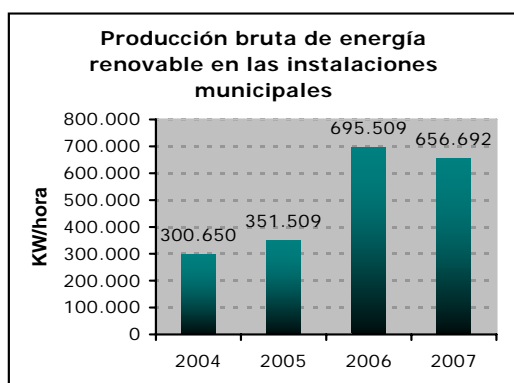
2.2.1. Convertir a Madrid en un prototipo de ecosistema urbano sostenible

Descripción:

Objetivo dirigido a conseguir 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

Indicadores estratégicos:

- Producción bruta de energía renovable en instalaciones municipales
- Producción de agua regenerada en las instalaciones municipales
- Proporción de residuos urbanos recuperados
- Participantes en Acciones de Educación Ambiental



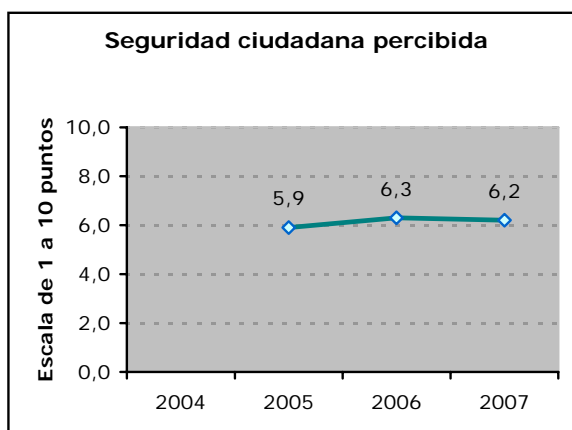
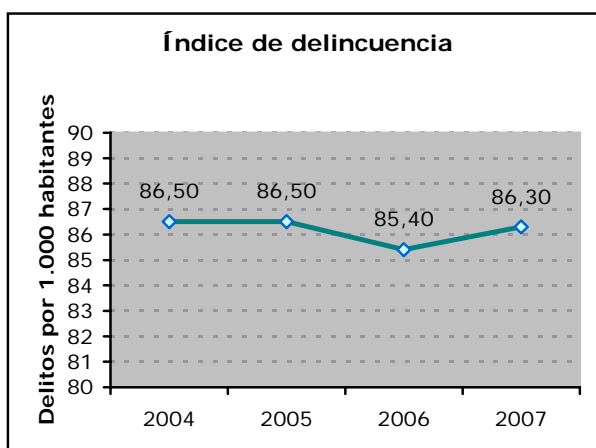
2.2.2. Mantener un Madrid seguro donde el ciudadano se sienta protegido

Descripción:

Objetivo dirigido a reforzar la seguridad en la Ciudad mediante la prevención de riesgos y la respuesta rápida, eficaz y coordinada ante situaciones de peligro, siniestro o accidente, mediante una policía municipal próxima y el fomento de la colaboración ciudadana.

Indicadores estratégicos:

- Índice de delincuencia
- Seguridad ciudadana percibida



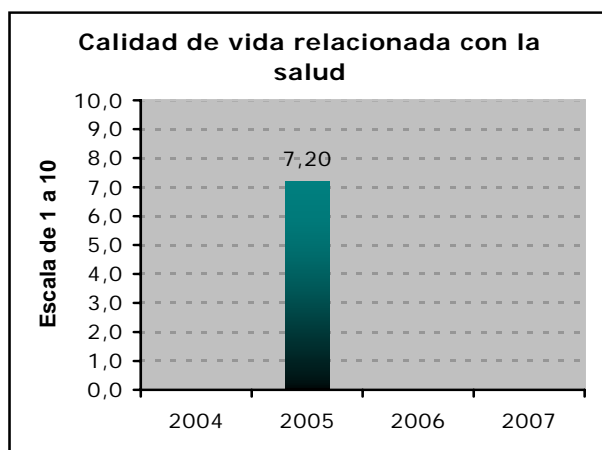
2.2.3. Hacer de Madrid una Ciudad cada vez más saludable

Descripción:

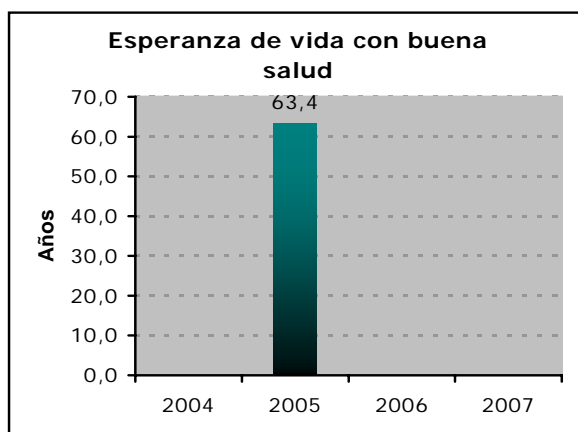
Objetivo dirigido a proteger la salud de los ciudadanos incidiendo en la vigilancia epidemiológica, la seguridad alimentaria, la sanidad ambiental, la prevención de enfermedades y la promoción de hábitos saludables.

Indicadores estratégicos:

- Calidad de vida relacionada con la salud
- Esperanza de vida con Buena Salud



Indicador extraído de encuesta cuatrienal



Indicador calculado a partir de datos de encuesta cuatrienal

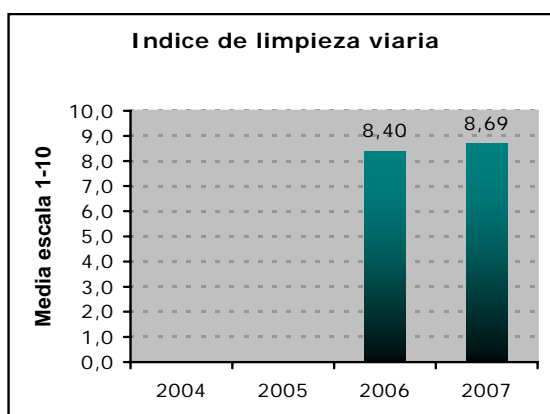
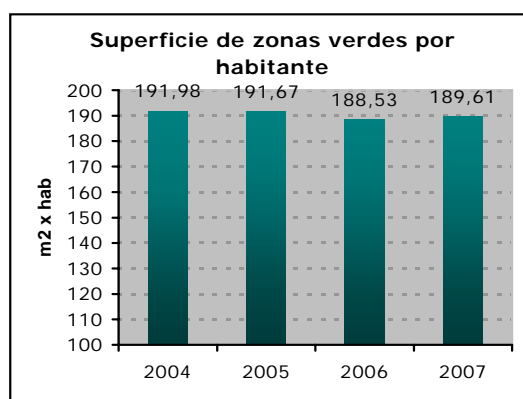
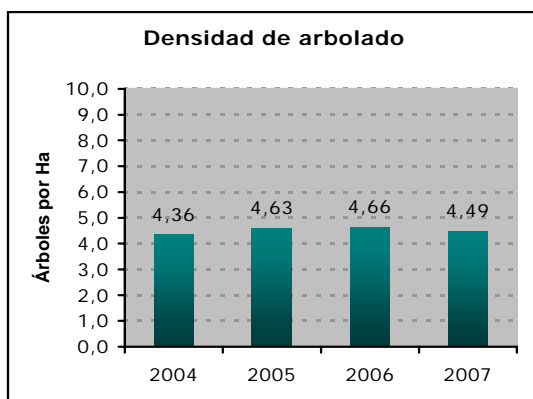
2.2.4. Crear un paisaje urbano de calidad con más zonas verdes distribuidas por todo el territorio municipal

Descripción:

Objetivo dirigido a proporcionar al ciudadano un entorno atractivo, 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.

Indicadores estratégicos:

- Densidad de arbolado
- Superficie de zonas verdes por habitante
- Índice de limpieza en la Ciudad



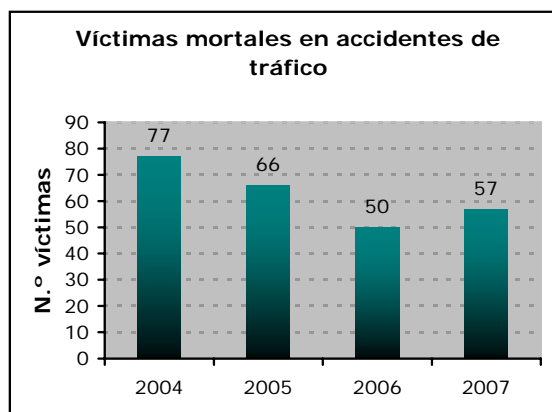
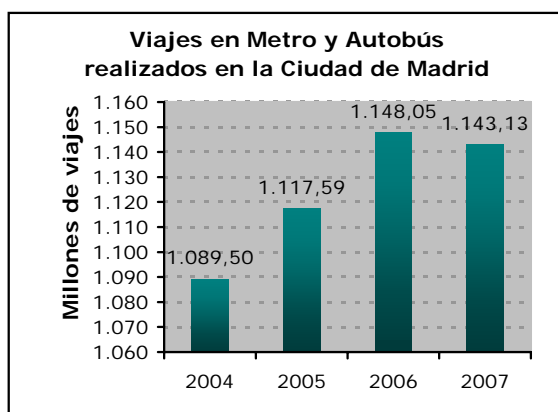
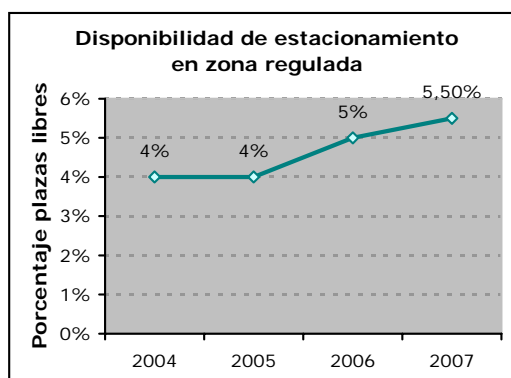
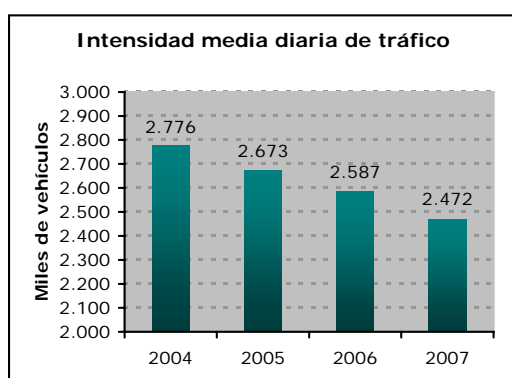
2.2.5. Fortalecer un sistema de movilidad sostenible con una red de transporte público integrada

Descripción:

Objetivo dirigido a impulsar una movilidad sostenible y de calidad en la Ciudad buscando el equilibrio entre las necesidades de ciudadano y el entorno, priorizando el transporte público y recuperando espacios para el peatón.

Indicadores estratégicos:

- Intensidad media diaria de tráfico
- Disponibilidad de estacionamiento en zona regulada
- Media de viajes diarios realizados en Metro y EMT
- Víctimas mortales en accidentes de tráfico



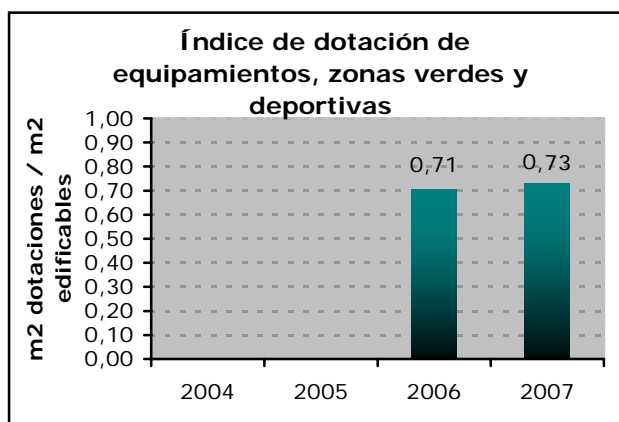
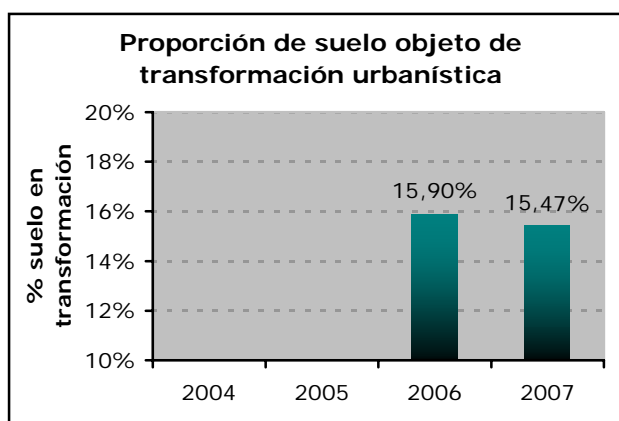
2.2.6. Desarrollar un modelo urbanístico que ponga en valor la belleza y el patrimonio de la Ciudad

Descripción:

Objetivo dirigido 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.

Indicadores estratégicos:

- Proporción de suelo objeto de transformación urbanística
- Índice de dotación de equipamientos, zonas verdes y deportivas



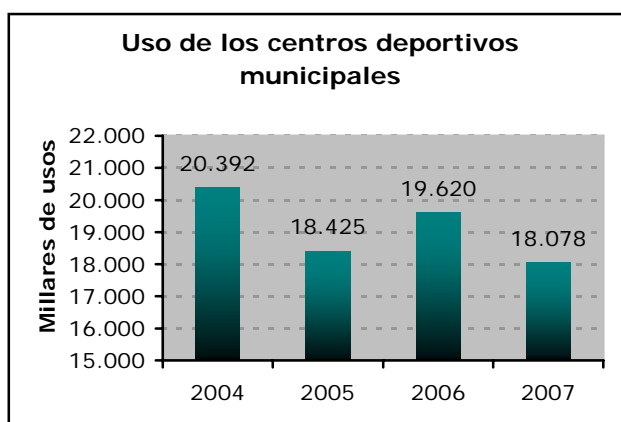
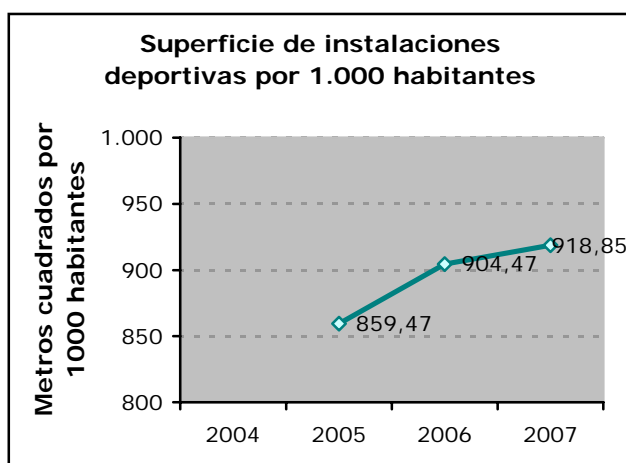
2.2.7. Facilitar la práctica del deporte con instalaciones próximas y de calidad y con un programa amplio de actividades y servicios

Descripción:

Objetivo dirigido a promover la práctica deportiva poniendo a disposición de los ciudadanos los espacios y las actividades necesarias ajustadas a las necesidades de todos los grupos de edad y a diferentes condiciones físicas.

Indicadores estratégicos:

- Superficie de instalaciones deportivas por 1.000 habitantes
- Usos de los centros deportivos municipales



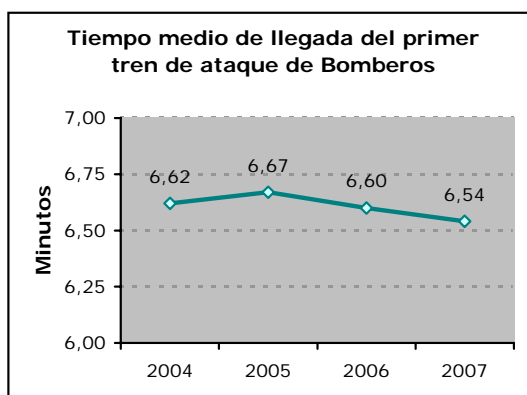
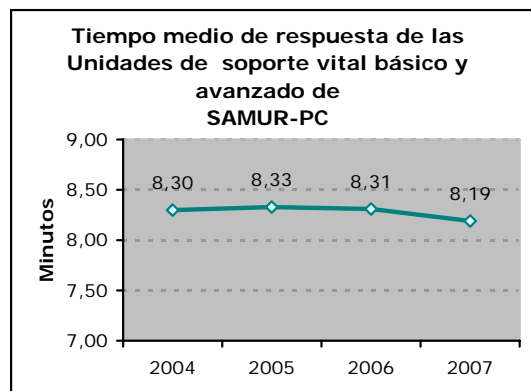
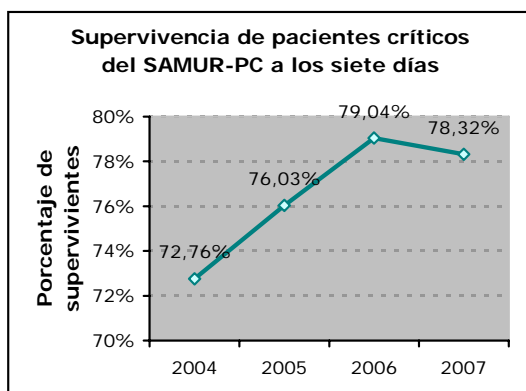
2.2.8. Dar una respuesta excelente ante situaciones de emergencia

Descripción:

Objetivo dirigido a intervenir con rapidez, profesionalidad y eficacia en todas los siniestros y accidentes minimizando sus consecuencias.

Indicadores estratégicos:

- Supervivencia de pacientes críticos a los 7 días (SAMUR-PC)
- Tiempo medio de respuesta de las Unidades de soporte vital básico y avanzado (SAMUR-PC)
- Tiempo medio de llegada del primer tren de ataque (Bomberos)



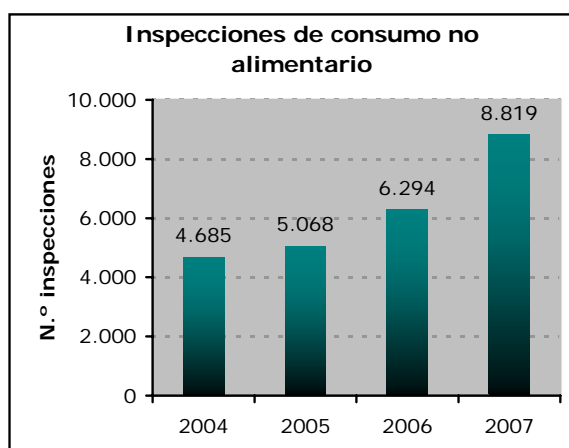
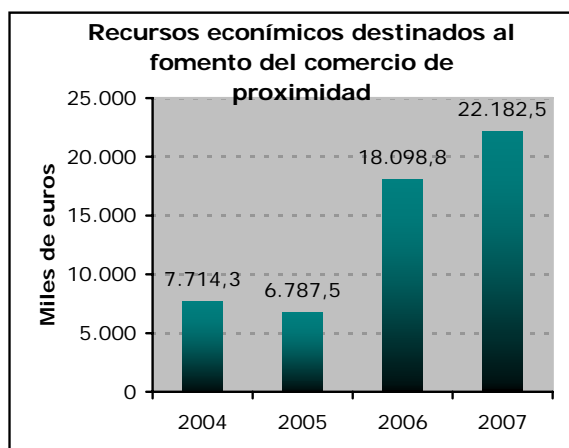
2.2.9. Revitalizar el comercio de proximidad y proteger al consumidor

Descripción:

Objetivo dirigido a fomentar el comercio de proximidad como instrumento fundamental para regeneración del tejido urbano, a través del dialogo y el consenso con el sector comercial madrileño, estimulando su implicación en la calidad de la actividad comercial para garantizar la seguridad de los consumidores y protegiendo a éstos mediante acciones de formación e intensificando la función de inspección.

Indicadores estratégicos:

- Recursos económicos destinados al fomento del comercio de proximidad
- Inspecciones de consumo no alimentario



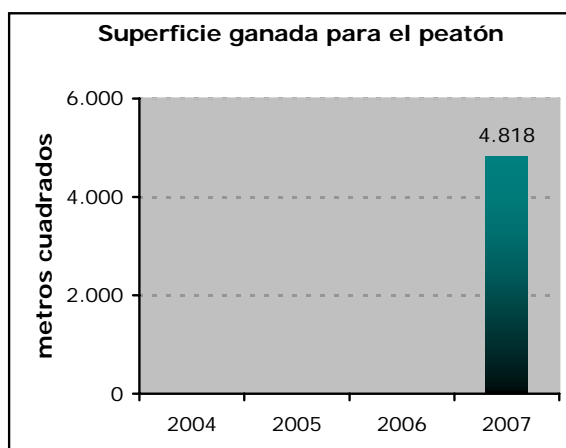
2.2.10. Configurar un nuevo espacio público acogedor y accesible con el peatón como protagonista

Descripción:

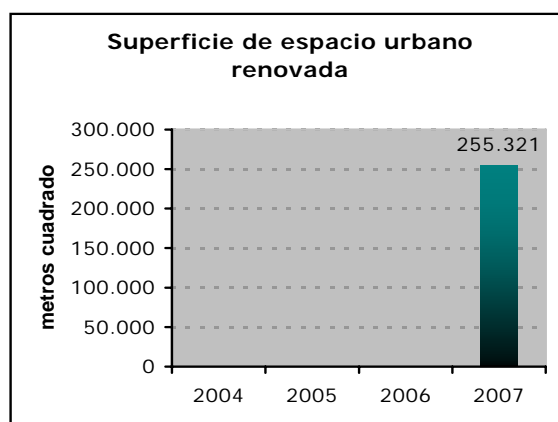
Objetivo dirigido a incrementar la calidad de vida de los ciudadanos poniendo a su disposición un espacio público seguro, amable y sin barreras arquitectónicas, diseñado para el peatón, con zonas que propicien la convivencia e incrementen la relación social entre los vecinos y dotado de un mobiliario urbano adaptado a las necesidades de la población.

Indicadores estratégicos:

- Superficie ganada para el peatón
- Superficie de espacio urbano renovada



Indicador incorporado al Sistema de Información del Observatorio de la Ciudad en 2007



Indicador incorporado al Sistema de Información del Observatorio de la Ciudad en 2007

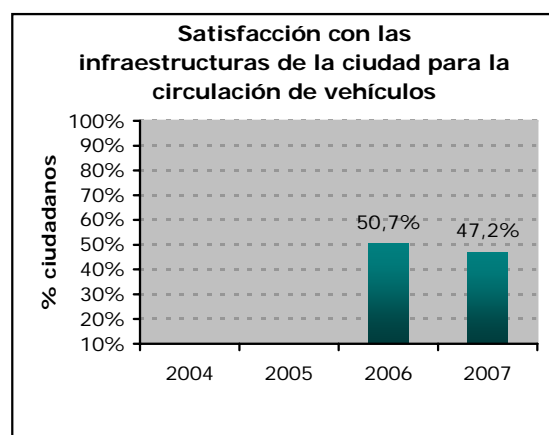
2.2.11. Promover infraestructuras que mejoren la movilidad y la competitividad de la Ciudad

Descripción:

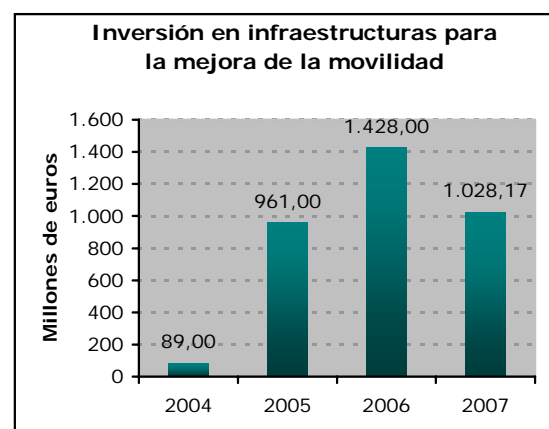
Objetivo dirigido a conseguir un Madrid territorialmente integrado con infraestructuras de comunicación que propicien su desarrollo económico, diversifiquen los medios de transporte y que hagan la Ciudad más transitable y habitable recuperando espacios públicos para los ciudadanos.

Indicadores estratégicos:

- Índice de satisfacción ciudadana con las infraestructuras de la Ciudad para la circulación de vehículos
- Inversiones en infraestructuras para la mejora de la movilidad



Indicador extraído de la encuesta de Calidad de Vida en la Ciudad y Satisfacción con los Servicios Públicos que se viene realizando anualmente desde 2006



Incluye las inversiones en Calle 30

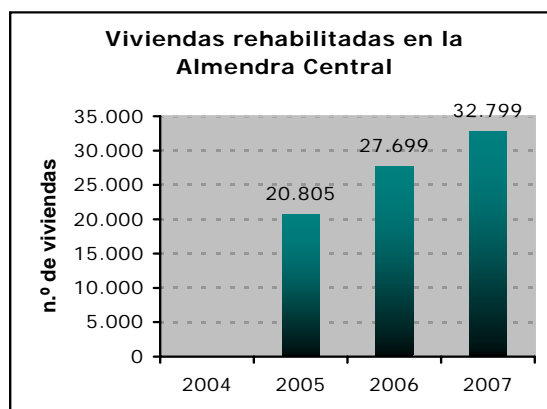
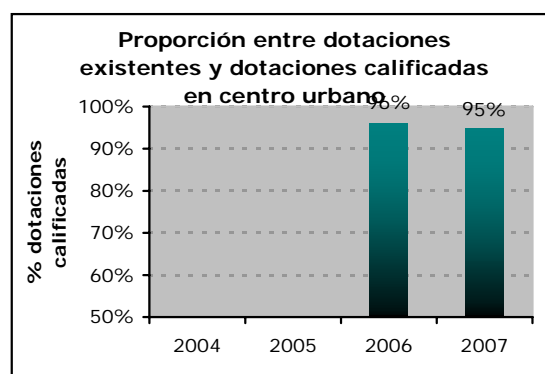
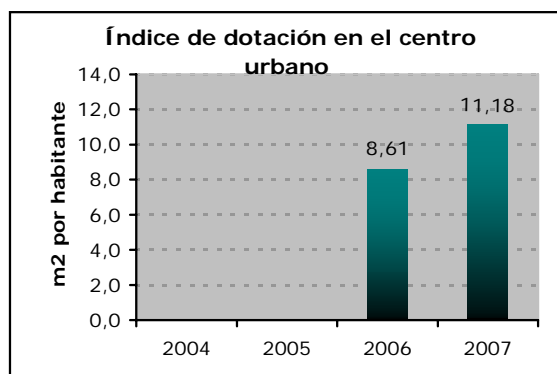
2.2.12. Transformar el centro urbano de la Ciudad haciéndolo más habitable, contemporáneo y cultural

Descripción:

Objetivo dirigido 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 medidas para el fomento de la convivencia y el equilibrio social.

Indicadores estratégicos:

- Índice de dotación en centro urbano
- Proporción entre dotaciones existentes y dotaciones calificadas en centro urbano
- Viviendas rehabilitadas en la almendra central



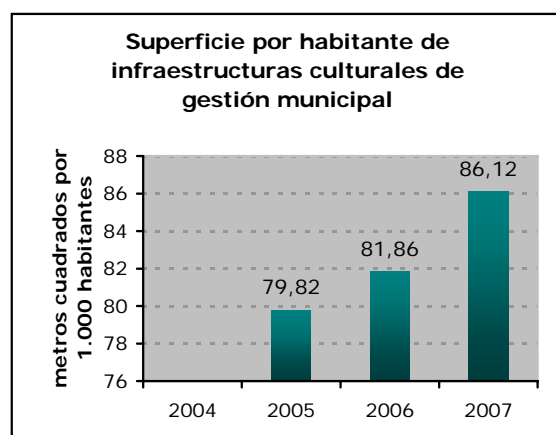
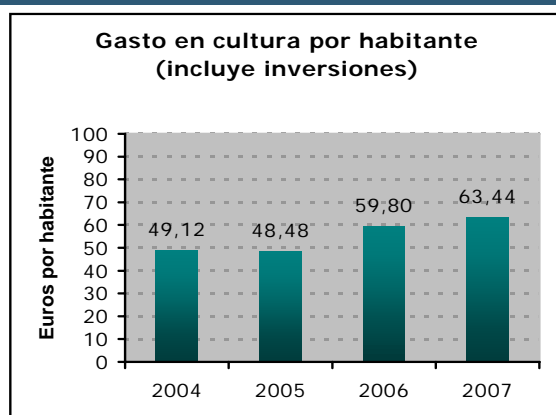
2.2.13. Dinamizar la vida cultural de la Ciudad con instituciones renovadas y con una programación atractiva para todos los ciudadanos

Descripción:

Objetivo dirigido a 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 infraestructuras culturales metropolitanas y de proximidad : bibliotecas, museos, espacios escénicos y centros culturales de los distritos

Indicadores estratégicos:

- Gasto en cultura por habitante (incluye inversiones)
- Superficie por habitante de infraestructuras culturales municipales



2.3. Ciudad internacional

Descripción:

A través del eje estratégico de Ciudad Internacional se pretende desarrollar el potencial económico de la Ciudad y situar a Madrid entre las grandes metrópolis del mundo. El desarrollo del eje estratégico de “Ciudad internacional” se orienta por los siguientes criterios de actuación:

- La potenciación de Madrid para la realización de eventos internacionales y como sede de organismos internacionales
- La promoción turística de la Ciudad
- La presentación de la candidatura para las Olimpiadas
- La proyección de Madrid como escenario de actividades culturales de impacto internacional
- La concertación con los agentes sociales para el desarrollo económico de la Ciudad
- La modernización y acondicionamiento del suelo industrial
- La potenciación de Madrid como plataforma logística
- El fomento de la inversión extranjera
- El impulso a la sociedad de la información y el conocimiento y a la innovación tecnológica

Objetivos estratégicos:

- Situar a Madrid en el contexto mundial de las grandes ciudades globales
- Impulsar la Candidatura Olímpica como motor de proyección internacional y de desarrollo urbano
- Consolidar la Ciudad de Madrid como destino turístico de primer orden
- Hacer de Madrid un referente internacional de la cultura, proyectando su potencial creativo fuera de nuestras fronteras
- Potenciar un Madrid emprendedor, atractivo para la inversión económica y competitivo en mercados internacionales
- Conseguir una posición central en innovación y tecnología como motor de competitividad

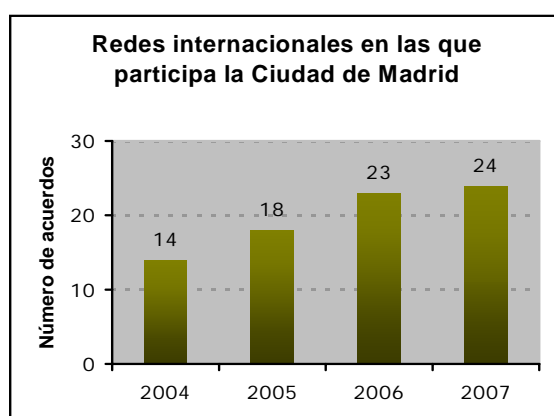
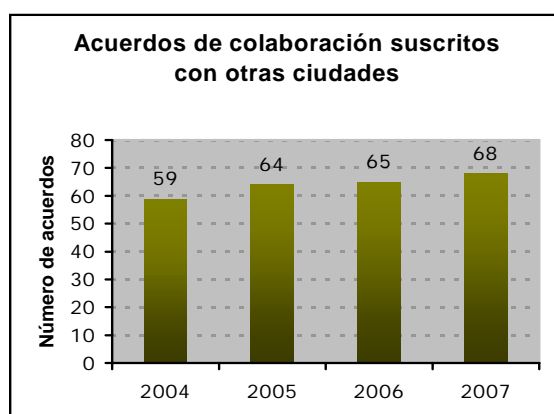
2.3.1. Situar a Madrid en el contexto mundial de las grandes ciudades globales

Descripción:

Impulsar la proyección de la Ciudad en el ámbito internacional de forma que sea capaz de atraer las sedes centrales de las grandes empresas, los mercados financieros, la investigación científica, poniendo en valor la competitividad de la Ciudad, su cohesión social y su calidad de vida

Indicadores estratégicos:

- Acuerdos de colaboración suscritos con otras ciudades
- Redes internacionales en las que participa la Ciudad de Madrid



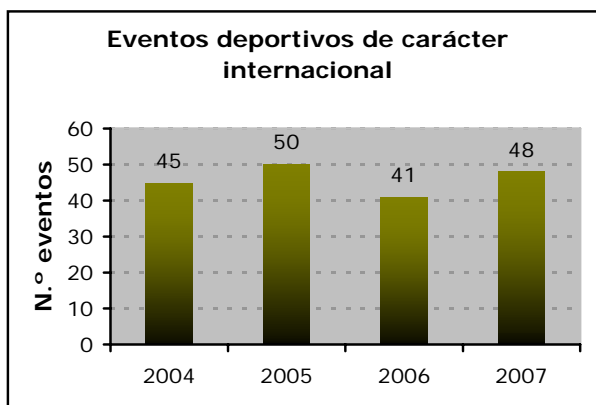
2.2.2. Impulsar la Candidatura Olímpica como motor de proyección internacional y de desarrollo urbano

Descripción:

Objetivo dirigido a posicionar a Madrid como la opción más valorada en el comité de selección de los Juegos Olímpicos, presentando una candidatura sólida desarrollada en función de los criterios de sostenibilidad, accesibilidad, integración y desarrollo equilibrado de la Ciudad.

Indicadores estratégicos:

- Eventos deportivos de carácter internacional celebrados en la Ciudad de Madrid



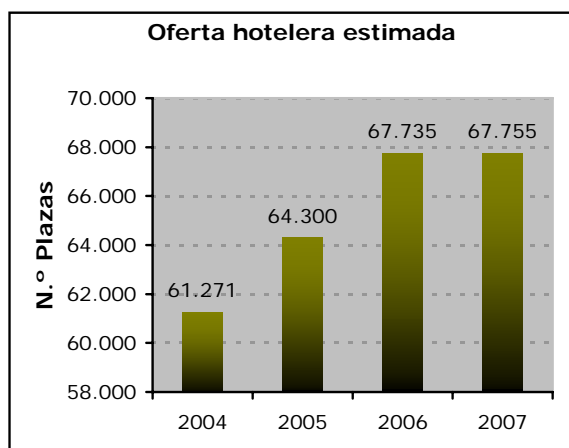
2.3.3. Consolidar la Ciudad de Madrid como destino turístico de primer orden

Descripción:

Objetivo dirigido a fortalecer la posición de Madrid como destino turístico trabajando en colaboración con el sector privado para conseguir la excelencia en la atención al turista, desarrollando actuaciones en los diversos ámbitos del turismo: cultural, ferial, congresual, gastronómico, deportivo,... y utilizando las herramientas de la Sociedad de la Información para promocionar la Ciudad.

Indicadores estratégicos:

- Viajeros que visitan la Ciudad
- Oferta hotelera estimada



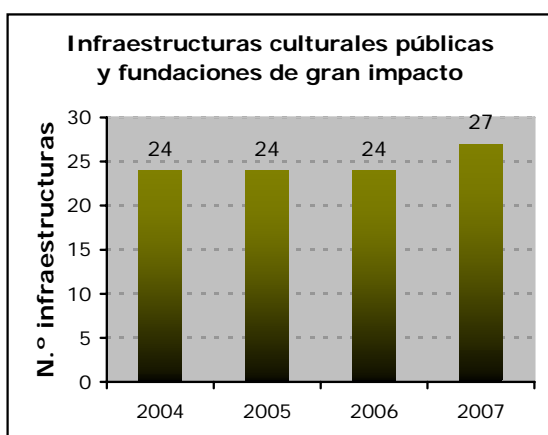
2.3.4. Hacer de Madrid un referente internacional de la cultura, proyectando su potencial creativo fuera de nuestras fronteras

Descripción:

Objetivo dirigido a 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.

Indicadores estratégicos:

- ☑ Infraestructuras culturales públicas y fundaciones de gran impacto
- ☑ Actos y programas culturales de proyección internacional celebrados en la Ciudad



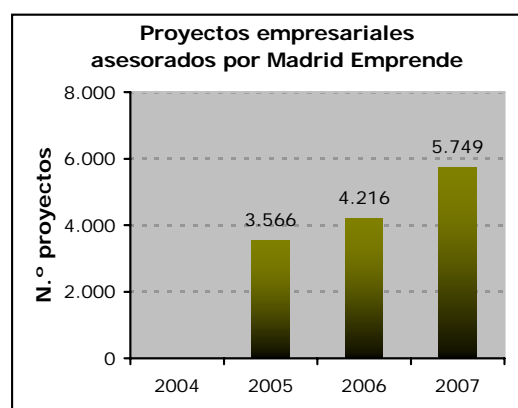
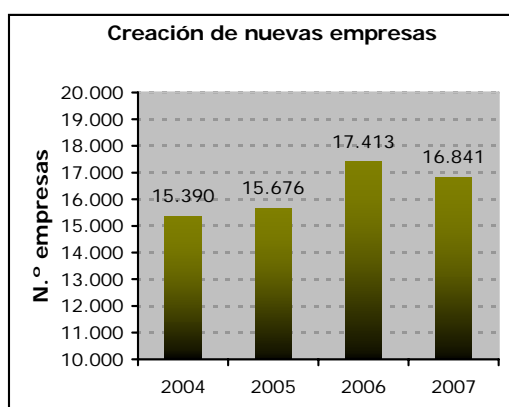
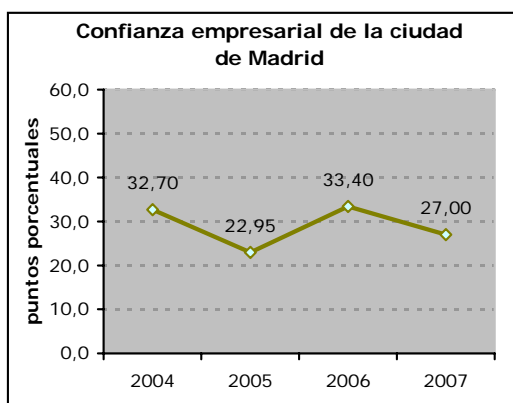
2.3.5. Potenciar un Madrid emprendedor, atractivo para la inversión económica y competitivo en mercados internacionales

Descripción:

Objetivo 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.

Indicadores estratégicos:

- Confianza empresarial de la Ciudad de Madrid
- Creación de nuevas empresas
- Proyectos empresariales asesorados por Madrid Emrende



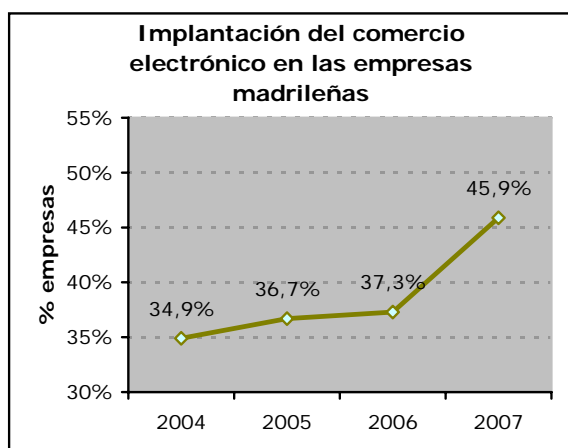
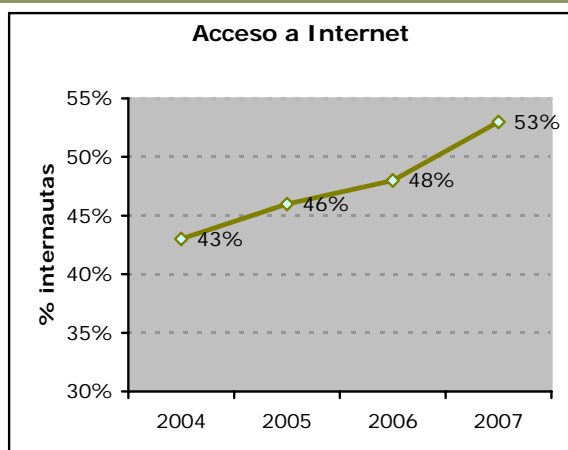
2.3.6. Conseguir una posición central en innovación y tecnología como motor de competitividad

Descripción:

Objetivo dirigido a la implantación efectiva de la sociedad de la información y el conocimiento acercándola a los ciudadanos y las pymes, a la modernización de las redes de telecomunicaciones, y a la divulgación científica y tecnológica para potenciar el espíritu innovador de la Ciudad.

Indicadores estratégicos:

- Acceso a Internet
- Implantación del comercio electrónico en las empresas madrileñas



2.4. Ciudad bien administrada

Descripción:

A través del eje estratégico denominado Ciudad bien administrada se pretende implantar un 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 la Ciudad y mejorar la calidad de vida de sus habitantes. El desarrollo del eje estratégico “Ciudad bien administrada” se orienta por los siguientes criterios de actuación:

- El desarrollo de la administración electrónica
- La innovación en la gestión de los 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
- 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

Objetivos:

- Potenciar un modelo de gestión basado en los criterios de transparencia, innovación y calidad
- Conseguir una gestión tributaria más eficaz, cercana y equitativa
- Consolidar una relación con el ciudadano accesible y próxima
- Gestionar los recursos económicos con eficiencia y responsabilidad
- Impulsar la participación ciudadana como estrategia continua de gestión
- Potenciar el desarrollo profesional de los trabajadores municipales para optimizar los servicios al ciudadano

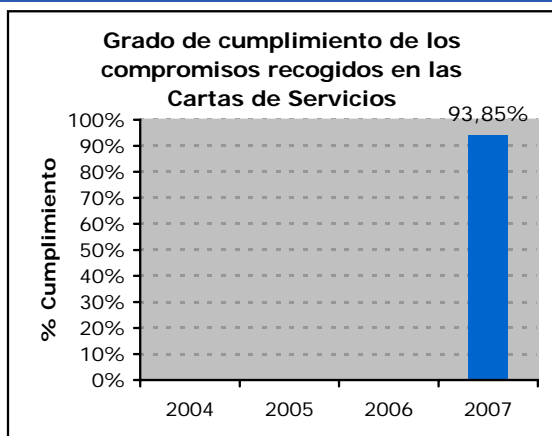
2.4.1. Potenciar un modelo de gestión basado en los criterios de transparencia, innovación y calidad

Descripción:

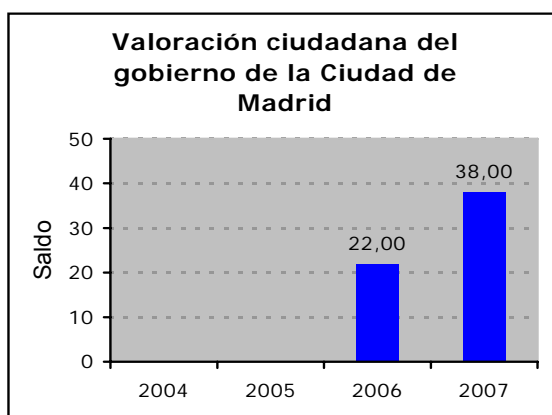
Objetivo dirigido a fortalecer un modelo organizativo y de gestión que asegure la creación de valor público para los ciudadanos, que impulse por su propio dinamismo la incorporación de las nuevas tecnologías acercando la administración al ciudadano, que desarrolle sus procesos internos y externos con criterios de excelencia y que mantenga informada a la ciudadanía de los resultados de la gestión como un ejercicio de rendición de cuentas

Indicadores estratégicos:

- Grado de cumplimiento de los compromisos de calidad de las Cartas de Servicios
- Valoración ciudadana del gobierno de la Ciudad de Madrid



Las primeras Cartas de Servicios se aprobaron en 2006, iniciándose la evaluación del cumplimiento de los compromisos en 2007



Saldo= (Valoración buena + muy buena) – (valoración mala + muy mala)

Indicador extraído de la encuesta de Calidad de Vida en la Ciudad y Satisfacción con los Servicios Públicos que se viene realizando anualmente desde 2006

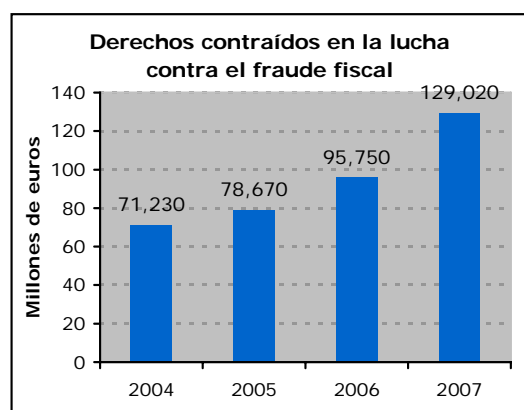
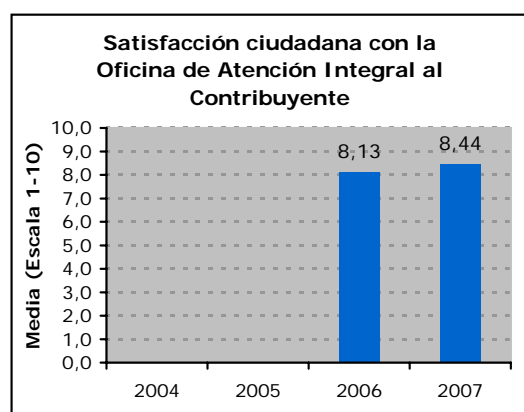
2.4.2. Conseguir un gestión tributaria más eficaz, cercana y equitativa

Descripción:

Objetivo dirigido 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, desarrollando una tributación más fácil y cómoda para el ciudadano y luchando contra el fraude fiscal.

Indicadores estratégicos:

- Derechos contraídos en la lucha contra el fraude fiscal
- Satisfacción ciudadana con la Oficina de Atención Integral al Contribuyente



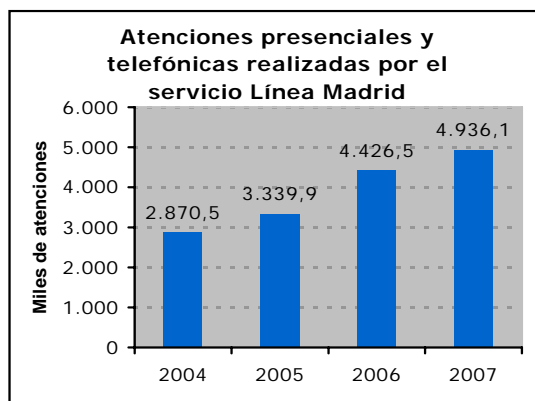
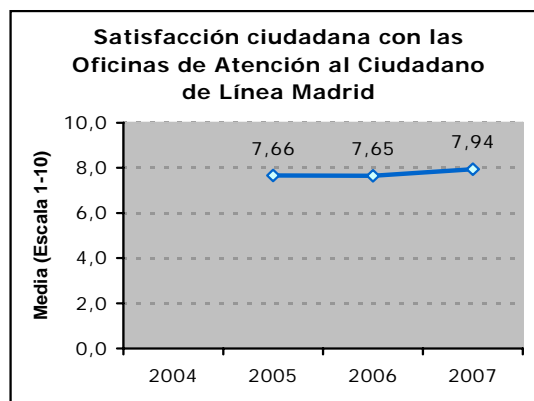
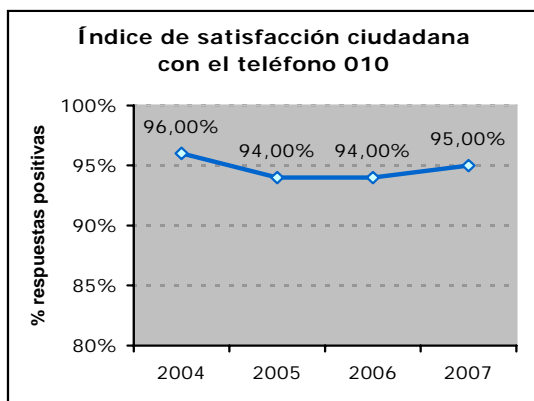
2.4.3. Consolidar una relación con el Ciudadano accesible y próxima

Descripción:

Objetivo dirigido 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 accesibilidad, eliminando barreras para los discapacitados, ofreciendo atención presencial en todos los distritos, diversificando los idiomas y ampliando los horarios

Indicadores estratégicos:

- Índice de satisfacción ciudadana con el teléfono 010 de Línea Madrid
- Satisfacción ciudadana con las Oficinas de Atención al Ciudadano de Línea Madrid
- Atenciones realizadas por los servicios de Línea Madrid (presencial y telefónico)



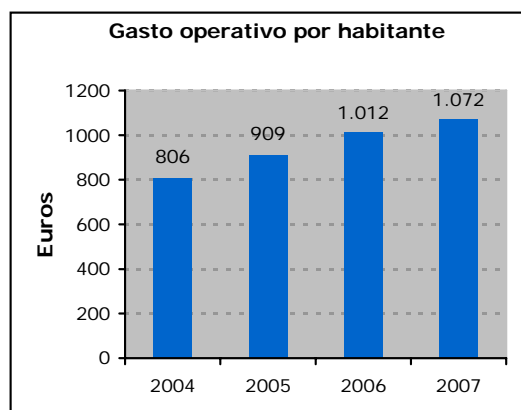
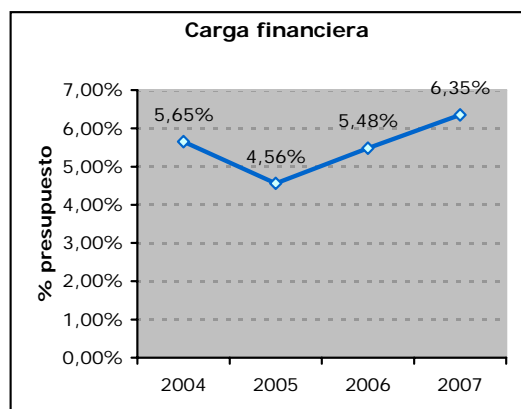
2.4.4. Gestionar los recursos económicos con eficiencia y responsabilidad

Descripción:

Objetivo dirigido a utilizar adecuadamente los recursos económicos de que dispone la administración municipal haciendo del presupuesto un instrumento para la planificación, la evaluación y la rendición de cuentas, 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

Indicadores estratégicos:

- Carga financiera
- Gasto operativos por habitante



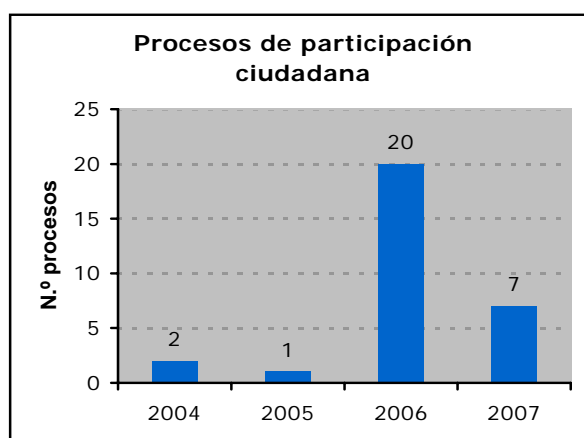
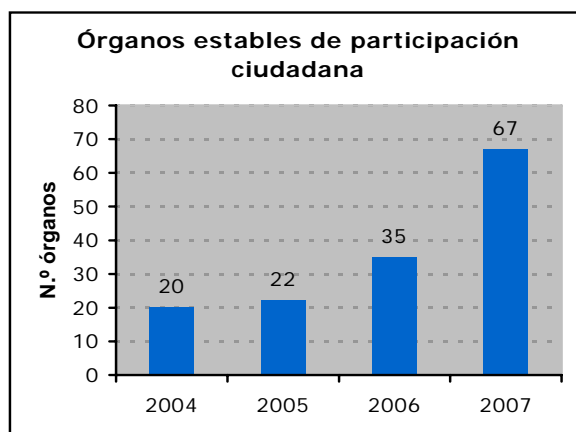
2.4.5. Impulsar la participación Ciudadana como estrategia continua de gestión

Descripción:

Objetivo dirigido a diseñar e implantar nuevas vías y espacios de participación ciudadana para garantizar derecho de los ciudadanos a intervenir en la gestión de los asuntos públicos aportando sugerencias y propuestas

Indicadores estratégicos:

- Órganos estables de participación ciudadana creados
- Procesos de participación ciudadana



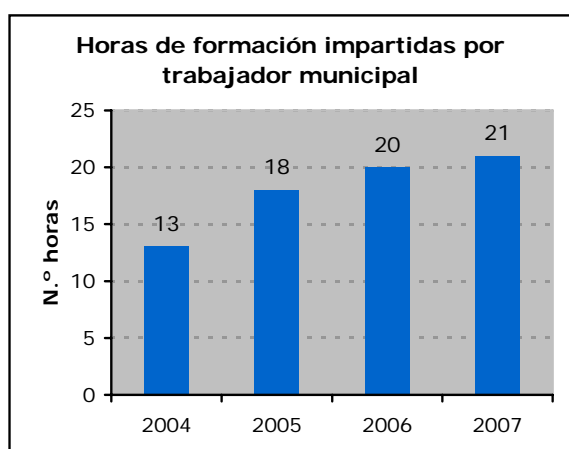
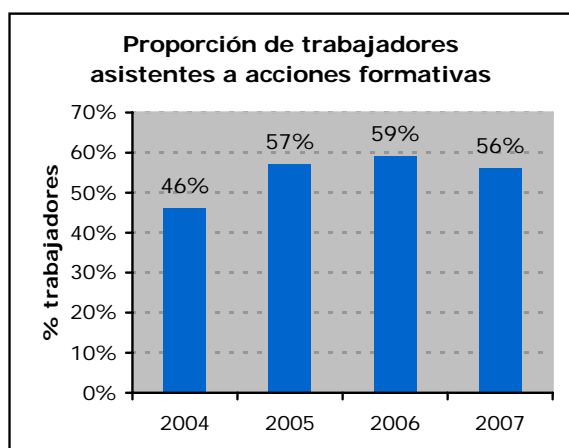
2.4.6. Potenciar el desarrollo profesional de los trabajadores municipales para optimizar los servicios al ciudadano

Descripción:

Objetivo dirigido a 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.

Indicadores estratégicos:

- Proporción de trabajadores municipales asistentes a acciones formativas
- Horas de formación impartidas por trabajador municipal



3. Principales resultados por Áreas de Acción

Este capítulo recoge una serie de información relacionada con el funcionamiento y rendimiento de las distintas 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, entendiendo 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

- | | |
|---------------------------------------|---------------------------------|
| 1. Cohesión Social | 10. Medio Ambiente |
| 2. Cultura | 11. Movilidad y Transportes |
| 3. Deportes | 12. Relación con la Ciudadanía |
| 4. Desarrollo Económico y Tecnológico | 13. Salud |
| 5. Educación y Juventud | 14. Seguridad y Emergencias |
| 6. Empleo | 15. Servicios Sociales |
| 7. Espacios Públicos | 16. Turismo |
| 8. Infraestructuras | 17. Urbanismo |
| 9. Internacionalización | 18. Vivienda |
| | 19. Administración de la Ciudad |

Para cada una de ellas se describe su ámbito de actuación, recursos y unidades responsables, así como la información correspondiente al año 2007 recogida por los distintos Sistemas de Información del Observatorio de la Ciudad:

- En primer lugar se presentan los resultados de los **principales indicadores de cada Área de Acción**. Se incluyen indicadores directamente relacionados con la gestión municipal y otros indicadores que, si ser resultado directo de la

acción municipal, puedan estar en alguna medida afectados por la ejecución de determinadas políticas del gobierno de la ciudad y además dan información muy relevante de la situación de la ciudad. Al objeto de tener integrada toda la información relativa a los indicadores de un Área de Acción determinada, se han repetido en este capítulo los indicadores estratégicos que ya se presentaron en el capítulo 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.
- 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 I 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 públicos, al tiempo que recoge información relacionada con los problemas y dotaciones de los barrios. Es preciso mencionar que esta encuesta no va dirigida a usuarios de los servicios sino a la ciudadanía en general por lo que los resultados hay que interpretarlos desde esta óptica y teniendo en cuenta que los estudios de satisfacción de usuarios arrojan habitualmente resultados más positivos que los estudios de opinión dirigidos a la población general. En las Áreas de Acción en las que se han realizado estudios de satisfacción de los usuarios se presenta información de estos estudios específicos.
- 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.

3.1. Cohesión Social

3.1.1. **Ámbito de actuación y recursos**

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:

- Dirección, impulso y desarrollo de las medidas tendentes a eliminar las situaciones de desigualdad y desventaja social de las mujeres respecto a los hombres.
- Información y asesoramiento de los proyectos de las diferentes Áreas a fin de introducir el principio de igualdad de oportunidades.
- Información y orientación a las mujeres en materia de igualdad de oportunidades, recursos de conciliación, formación e inserción laboral, etc.; desarrollar actividades e impulsar y apoyar al movimiento asociativo a través de la Red de Agentes de Igualdad, dependientes de esta Dirección General.
- Fomento de las estrategias tendentes a conciliar la vida profesional y familiar.
- Impulso y propuesta de planes de formación y reinserción laboral y de los planes de empleo municipal para las mujeres en coordinación con la Agencia para el Empleo de Madrid.
- Gestión y coordinación de los diferentes centros de Atención a la Mujer dependientes del Ayuntamiento de Madrid.
- Promoción, impulso, desarrollo y difusión de medidas y programas tendentes a erradicar la violencia de género.
- Información, asesoramiento y orientación de la actuación del Servicio de Policía Municipal de Atención a la Mujer.
- Fomento de relaciones con instituciones y organismos públicos y privados que desarrollan actividades y programas relacionados con la mujer; así como fomento de la cooperación internacional con otras ciudades para el desarrollo solidario de la igualdad de oportunidades.
- Impulso y fomento de proyectos de iniciativa social complementarios de programas municipales, promovidos por Asociaciones de Mujeres y/o ONGs que trabajen a favor de la mujer.
- Elaboración y ejecución de los Planes Municipales de Igualdad de Oportunidades entre mujeres y hombres.

- Realización de estudios e investigaciones que favorezcan el conocimiento de las necesidades de las mujeres con relación a la igualdad de oportunidades en diferentes áreas de intervención.
- Dirección y coordinación de las actuaciones del Área de Gobierno en materia de inmigración.
- Elaboración del Plan Local de Integración de Nuevos Vecinos, su puesta en marcha y evaluación continua.
- Desarrollo y puesta en marcha de proyectos dirigidos a la integración de los inmigrantes en el municipio de Madrid.
- Realización de actuaciones de sensibilización social.
- Impulso y fomento de proyectos de iniciativa social en materia de inmigración.

Recursos Económicos

En el año 2007 se destinó al Área de Acción “Cohesión Social” un total de 54.492.960,82.- euros, 1,03% del total del presupuesto no financiero liquidado del Ayuntamiento de Madrid, los Organismos Autónomos y las Empresas Municipales (véase Anexo 4).

Estructura Orgánica

- Área de Gobierno de Familia y Servicios Sociales
 - Coordinación General de Protección Social e Igualdad
 - Dirección General de Igualdad de Oportunidades
 - Coordinación General de Promoción Social y Apoyo a la Familia
 - Dirección General de Inmigración y Cooperación al Desarrollo
- Gerencia de los Distritos

3.1.2. 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:

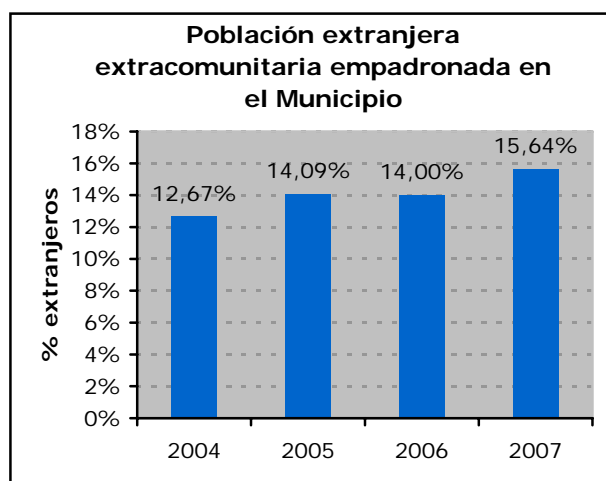
Denominación del Indicador	Unidad de medida	2004	2005	2006	2007
○ Población extranjera extracomunitaria empadronada en el Municipio	Porcentaje de extranjeros empadronados	12,67%	14,09%	14,00%	15,64%
○ Integración laboral de la población de nacionalidad no española	Porcentaje de afiliados	DND	15,55%	16,36%	16,84%
⊙ Presupuesto municipal dedicado al Plan de Convivencia Social e Intercultural	Euros	5.263.489	9.636.501	9.402.878	12.149.139
⊙ Personas atendidas por los dispositivos del Plan de Convivencia Social	Número de personas	8.960	10.881	22.684	31.965
⊙ Población de nacionalidad no española atendida por los Servicios de Atención Social Primaria	Número de personas atendidas	41.939	73.058	79.635	108.577
⊙ Población de nacionalidad no española atendida en los recursos de acogida e incorporación	Número de personas atendidas	2.108	2.721	2.820	3.082
⊙ Intervenciones realizadas por el Servicio de Intermediación Social Intercultural	Nº de intervenciones	4.827	5.319	6.060	18.021
⊙ Proporción de población extranjera extracomunitaria atendida en Línea Madrid	Porcentaje	DND	23,90%	31,40%	30,07%
⊙ Presupuesto municipal destinado a Cooperación al Desarrollo	Euros	15.527.654	20.511.034	19.923.074	20.396.578
⊙ Voluntarios registrados en el Servicio de Atención al Voluntariado	Número de voluntarios	1.115	1.600	1.800	1.468
⊙ Cursos impartidos por la Escuela del Voluntariado Social	Número de cursos	45	79	111	99
○ Índice de feminización del desempleo	Número de mujeres paradas por cada 100 hombres parados	125,7	136,5	129,0	118,5

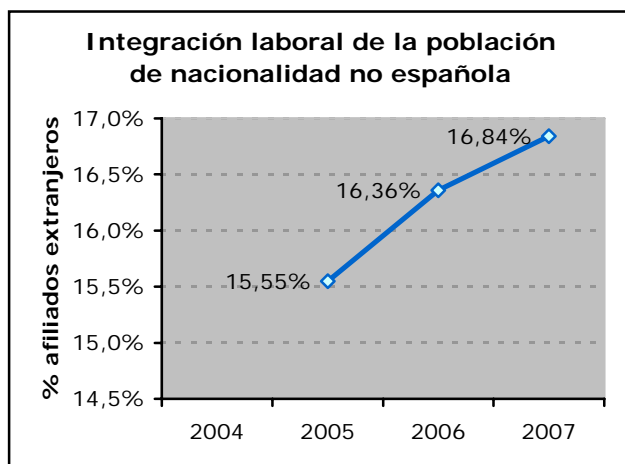
Denominación del Indicador	Unidad de medida	2004	2005	2006	2007
○ Tasa de desempleo femenino	Porcentaje sobre la población activa del municipio	7,14%	5,85%	7,58%	6,93%
⊙ Mujeres participantes en los recursos específicos de formación y empleo	Número de mujeres	1.885	2.012	2.222	4.800
⊙ Mujeres atendidas en los Centros de Atención Social a la Mujer	Número de mujeres	DND	390	771	1.860
⊙ Mujeres atendidas en el Servicio de Atención a la Violencia Doméstica	Número de mujeres	1.070	1.075	1.114	3.006
⊙ Mujeres e hijos/as alojados en situación de emergencia	Número de mujeres	531	381	443	700
⊙ Mujeres atendidas en recursos específicos de prostitución	Número de mujeres	373	5.278	7.217	9.520
⊙ Participantes en talleres de sensibilización para la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres	Número de participantes	4.713	5.525	6.830	17.087
⊙ Participantes en talleres de coeducación para la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres	Número de participantes	4.579	11.934	17.298	19.914

⊙ Indicador de gestión municipal
 ○ Indicador de ciudad

DND: Dato no disponible

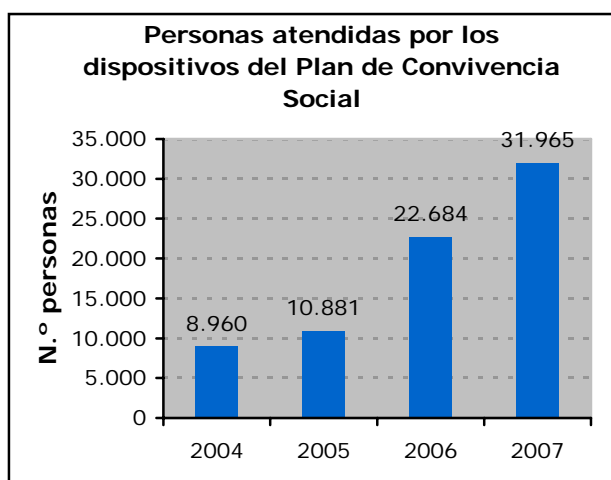
Este indicador recoge el número total de habitantes registrados en el Padrón Municipal de Madrid con nacionalidad distinta a la española cuyo país de origen no pertenece a la Unión Europea. La finalidad de este dato bruto es plasmar el volumen de población susceptible de presentar necesidades específicas, así como expresar la demanda potencial de Servicios Sociales por parte de estos ciudadanos.



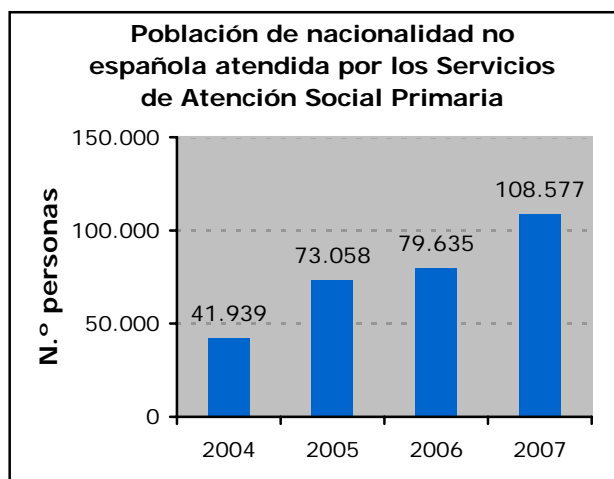


Representa la proporción de trabajadores afiliados a la Seguridad Social de nacionalidad no española respecto al total de afiliados. El grado de incorporación efectiva al mercado de trabajo de la población extranjera refleja dos factores convergentes: la integración social de los nuevos madrileños y su contribución al desarrollo económico de la ciudad.

Expresa el esfuerzo económico del Ayuntamiento de Madrid para favorecer la integración y la convivencia intercultural en la ciudad

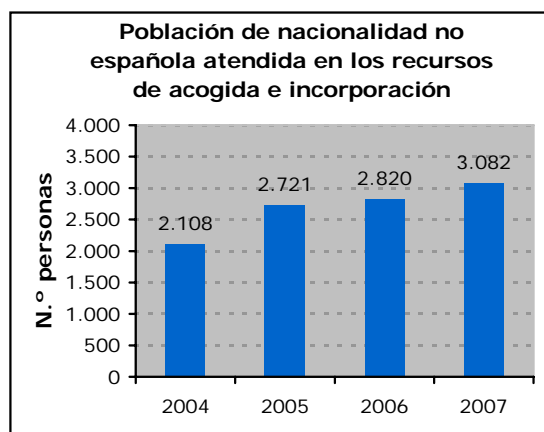


Recoge el número de personas atendidas por los dispositivos del Plan de Convivencia Social e Intercultural 2004-2007, que cuenta con un total de treinta y cinco programas y doce líneas de acción, destacando la de lucha contra el racismo y la xenofobia con tres dispositivos específicos: la Unidad Antidiscriminación, el Grupo de Asistencia Jurídica y el Programa Universitario contra el Racismo y la Xenofobia.



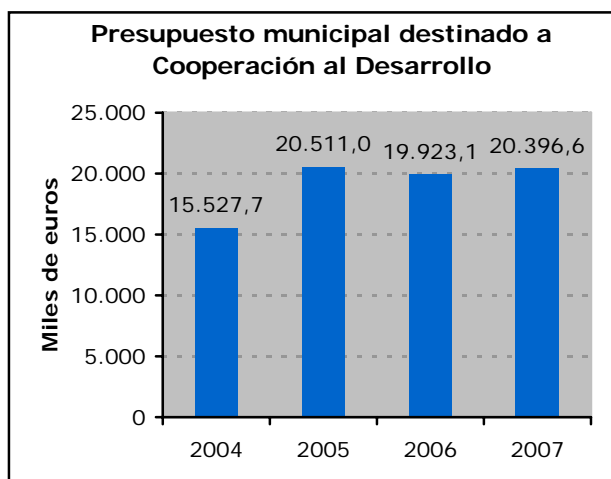
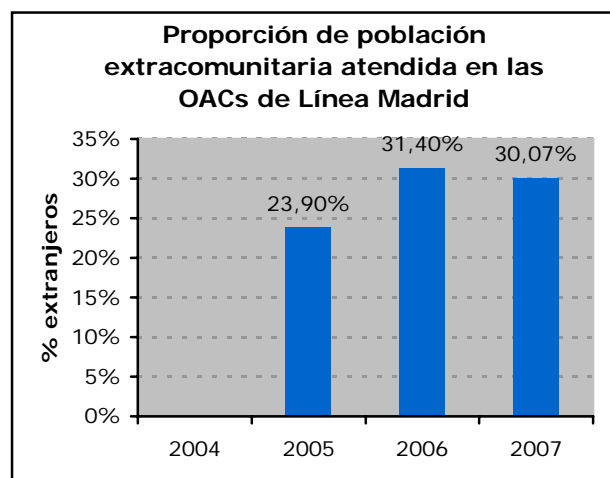
Contabiliza el número de usuarios de nacionalidad no española atendidos por los servicios de atención social primaria a los que acceden los inmigrantes en igualdad de condiciones que al resto de la población.

Contabiliza las personas atendidas en los Centros 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. En ellos se garantiza la cobertura de necesidades básicas y el apoyo en la realización de las gestiones que precisen.



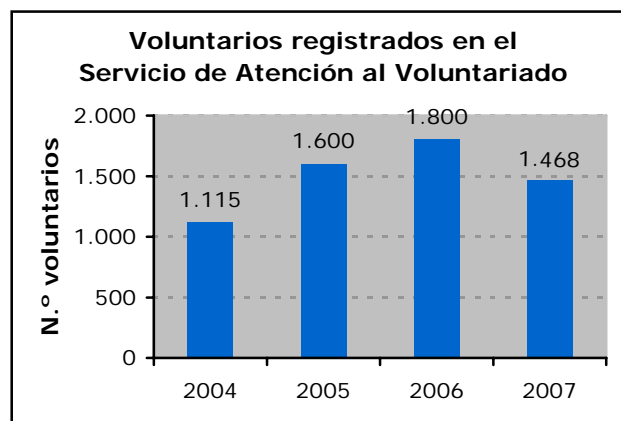
Representa el número de intervenciones desarrolladas por el Servicio de Intermediación Social Intercultural Municipal, (SEMSI), cuyo objetivo es lograr un mayor acercamiento entre las instituciones y la población inmigrante, detectar sus necesidades y proporcionar información sobre recursos sociales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

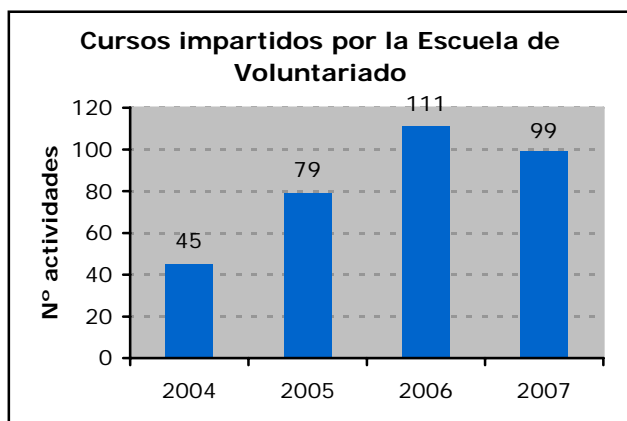
Cuantifica el número de personas nacionales de países extracomunitarios que ha solicitado información o ha realizado alguna gestión en las Oficinas de Atención al Ciudadano ubicadas en las Juntas de Distrito del Ayuntamiento de Madrid.



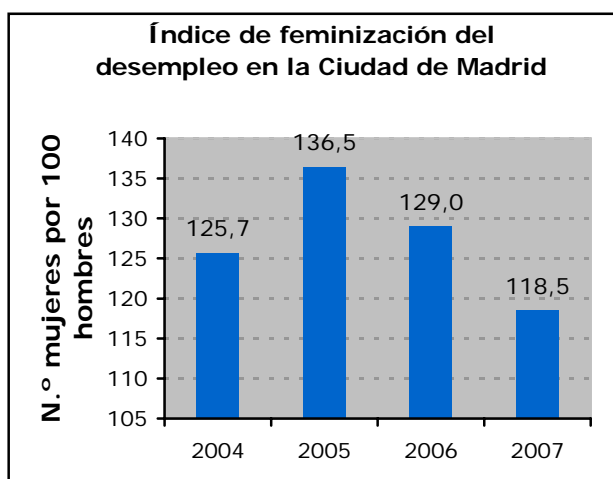
Recoge el presupuesto total destinado al Programa Municipal de Cooperación al Desarrollo, dirigido a la cofinanciación, con Organizaciones No Gubernamentales de Desarrollo (ONGD), de proyectos de cooperación en las áreas más vulnerables y prioritarias de terceros países, de actuaciones de emergencia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

Recoge el total de voluntarios registrados y en activo en la Base de Datos gestionada por el Departamento de Voluntariado, que recopila información específica de voluntarios, de entidades sociales y de proyectos, permitiendo una mayor fluidez y eficacia en las gestiones y en la transmisión de la información.



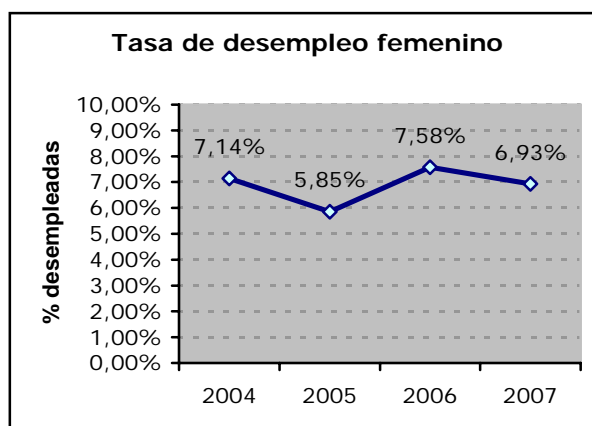


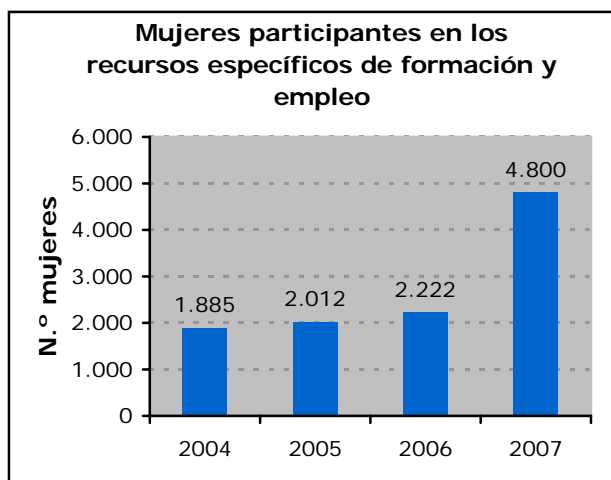
Cuantifica el total de cursos programados y realizados por la Escuela de Voluntariado Social en los distintos tipos de formación que imparte: formación básica, específica y técnica, seminarios específicos y formación online. Incluye asimismo, las actividades de sensibilización, promoción e implicación de la ciudadanía a través de jornadas, encuentros y exposiciones.



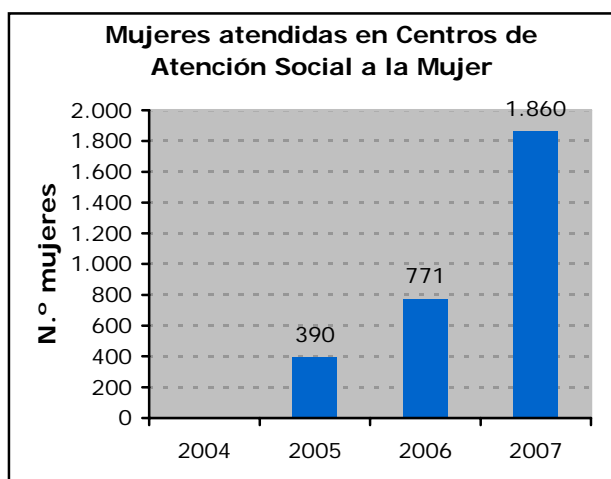
Presenta la relación entre el número de paradas y el de parados, siendo un indicador de la tradicional sobrerrepresentación femenina en el colectivo de desempleados. Calcula el número de mujeres paradas por cada 100 hombres parados.

Recoge el porcentaje de mujeres que se hallan en paro sobre el total de población activa femenina del municipio, en el último trimestre de cada año.



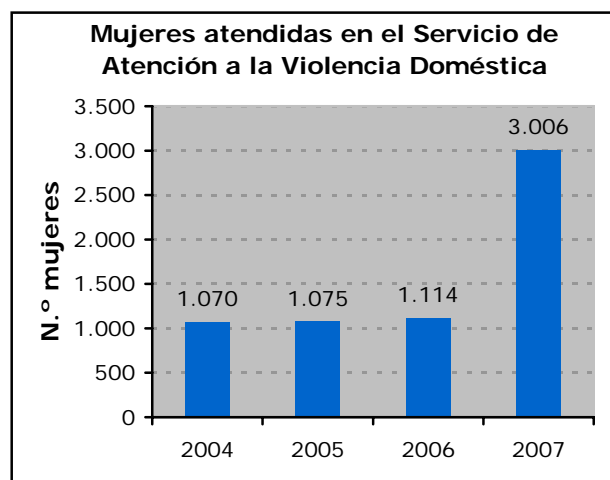


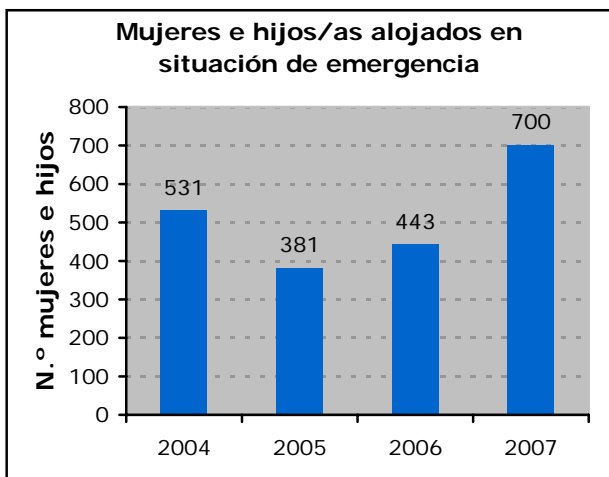
Total de mujeres participantes en actividades desarrolladas para el refuerzo de igualdad de oportunidades en un área prioritaria, como es la participación en el mercado laboral. Se desarrolla una estrategia de actuación integral con diversas líneas de intervención: mejora en la información sobre los recursos de empleo, formación específica, proyectos para la conciliación de la vida familiar y laboral, etc.



Contabiliza el número de mujeres atendidas en los Centros de Atención Social a la Mujer municipales, cuyo objetivo general es favorecer la participación social de las mujeres.

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.





Recoge el número de mujeres e hijos/as a su cargo que han sido acogidos en dispositivos municipales residenciales para protegerlos ante situaciones de violencia doméstica

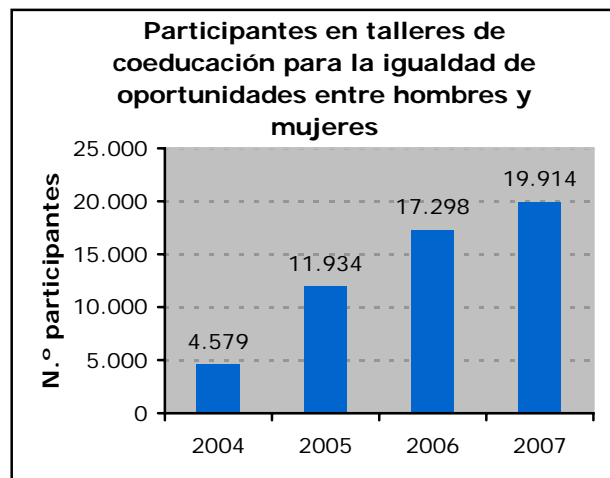


Refleja el número de mujeres atendidas en recursos municipales específicos de apoyo y atención a las necesidades de este colectivo. Engloba a las beneficiarias de todos los niveles de intervención, tanto de la atención primaria realizada por la Unidad Móvil de Atención a Mujeres Prostituidas, como de la desarrollada desde el Centro de Atención Integral a Mujeres Prostituidas Concepción Arenal.



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.

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.



3.1.3. Opinión de la ciudadanía

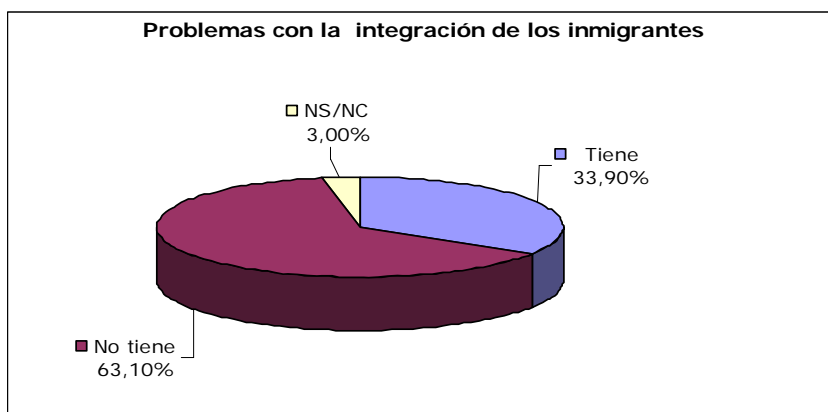
Como en años anteriores, la Encuesta sobre Calidad de Vida y Satisfacción de los Servicios Públicos 2007, ha permitido conocer la opinión de los ciudadanos madrileños en relación con los distintos factores relacionados con la Cohesión Social. Así mismo, y al disponer de datos referentes al año 2006, estaremos en disposición de hacer comparaciones y ver la tendencia que se va marcando.

La encuesta ha revelado que la inmigración continúa siendo uno de los principales problemas de la ciudad, aunque ha experimentado una mejoría desde el año anterior, pasando del quinto lugar en el ranking de problemas, al décimo. Así el porcentaje de ciudadanos que lo cita como problema pasa del 14'2 % en el 2006, al 7'5 % en el 2007 (un descenso de 6'7 puntos).

Otros factores relacionados con la cohesión social tales como pueden ser las desigualdades por razón de sexo, religión o identidad sexual no aparecen detectadas como problemas de la ciudad.

Cuando se pregunta a los entrevistados por los problemas del barrio en el que reside, la situación también ha mejorado con respecto al año 2006.

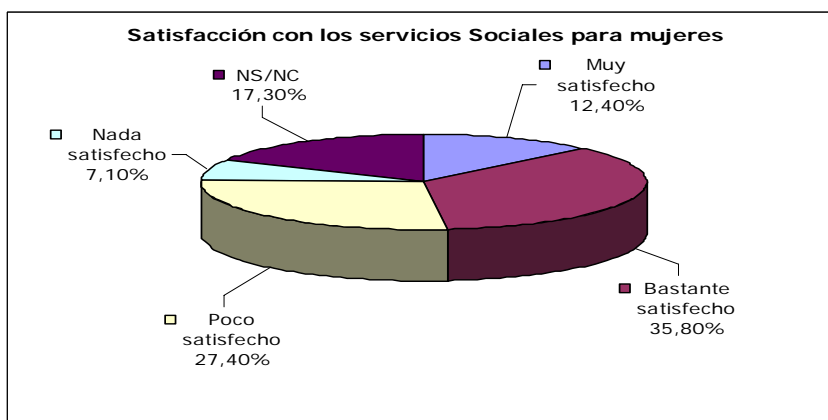
Un 33'9% de los entrevistados, frente al 38'3% del año anterior, considera que tiene problemas de integración de los inmigrantes.



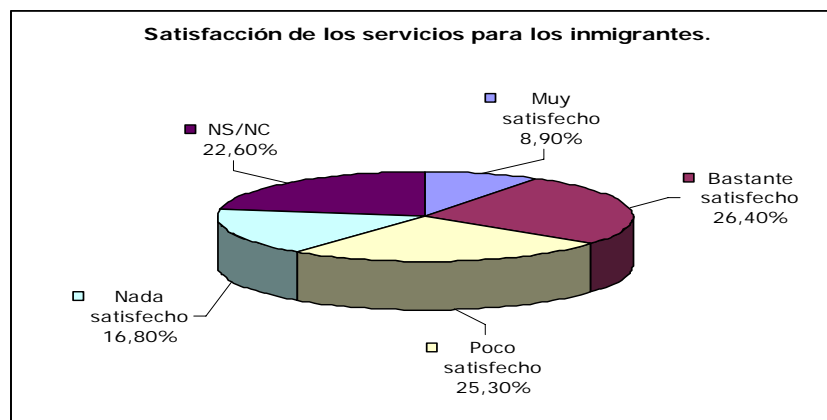
Esta misma tendencia de mejora se aprecia en los problemas con la prostitución que han pasado de un 18'6% en el año 2006, a un 9'1% en 2007.



En cuanto a la satisfacción con los servicios orientados a las mujeres, ésta se mantiene en un 48'20%.



Sin embargo, cuando se les pregunta si están satisfechos con los servicios sociales dirigidos a los inmigrantes, un 35'3% considera que están muy o bastantes satisfechos, frente al 42% del año anterior.



Asimismo, entre las medidas concretas que piden al Ayuntamiento de Madrid para mejorar la calidad de vida en su barrio, sólo el 1'8%, porcentaje parecido al del año anterior de un 1'9%, menciona controlar la inmigración.

3.1.4. Sugerencias y Reclamaciones

Durante 2007, 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 “3.15. Servicios Sociales” de la presente Memoria).

3.2. Cultura

3.2.1. **Ámbito de actuación y recursos**

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.
- Fomento y promoción del libro y la lectura.
- Gestión del Planetario.
- Gestión del Centro madrileño de Imágenes.
- 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.
- La implantación, conservación y construcción de monumentos municipales, sin perjuicio de los asignados a otras Áreas de Gobierno.
- Organización y gestión de la convocatoria anual de los premios Villa e Madrid y el Plan Memoria de Madrid.
- Gestión del Faro de la Moncloa.

Recursos Económicos

En el año 2007 se destinó al Área de Acción “Cultura” un total de 192.922.611,37.- euros, el 3,65% del total del **presupuesto** no financiero liquidado del Ayuntamiento de Madrid, los Organismos Autónomos y las Empresas Municipales (véase Anexo 4).

Estructura Orgánica

- Área de Gobierno de Las Artes
 - Coordinación General de Infraestructuras Culturales
 - Dirección General de Archivos, Museos y Bibliotecas
 - Dirección General de Infraestructuras Culturales
 - Coordinador General de Apoyo a la Creación
 - Dirección General de Actividades Culturales
 - Dirección General de Proyectos Culturales
- Área de Coordinación Territorial
 - Dirección General de Coordinación Territorial
- Gerencia de los Distritos
- Madrid Arte y Cultura, S.A.

3.2.2. 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:

Denominación del Indicador	Unidad de medida	2004	2005	2006	2007
⊙ Gasto en cultura por habitante (incluye inversiones)	Euros por habitante	49,12	48,48	59,80	63,44
⊙ Gasto operativo en cultura por habitante (no incluye inversiones)	Euros por habitante	18,02	29,01	34,63	46,91
⊙ Superficie de infraestructuras culturales gestionadas por AG Las Artes	Metros cuadrados	94.424	97.624	102.275	129.369

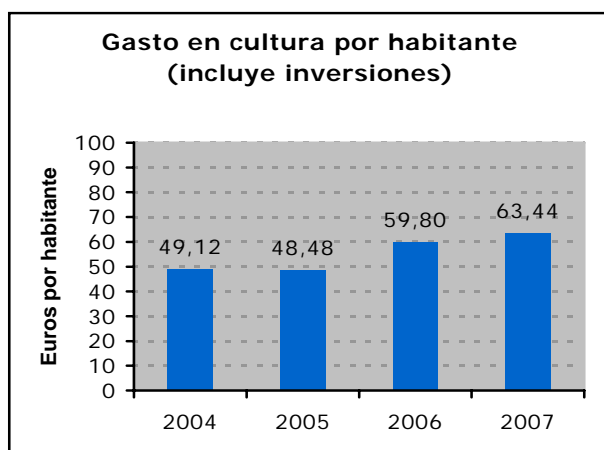
Denominación del Indicador	Unidad de medida	2004	2005	2006	2007
☉ Superficie de infraestructuras culturales gestionadas por los órganos territoriales (distritos)	Metros cuadrados	DND	155.190	160.106	172.196
☉ Superficie total de infraestructuras culturales de gestión municipal	Metros cuadrados	DND	252.814	262.381	274.471
☉ Superficie por habitante de infraestructuras culturales de gestión municipal	M2 por 1.000 habitantes	DND	79,82	81,86	86,12
☉ Infraestructuras culturales gestionadas por el AG de Artes	Número de instituciones	50	50	51	52
☉ Infraestructuras socio-culturales gestionadas por los órganos territoriales (distritos)	Número de instituciones	DND	81	83	91
☉ Salas en teatros públicos de la Ciudad de Madrid	N.º de Salas	9	9	12	14
○ Infraestructuras culturales públicas y fundaciones de gran impacto	Número de instituciones	22	24	24	27
○ Actos y programas culturales de proyección internacional celebrados en la ciudad	Número de citas o programas	11	11	12	14
☉ Espectáculos de artes escénicas, música, cine y audiovisuales en espacios de gestión del AG de Las Artes	Número de espectáculos	279	247	370	456
☉ Funciones de artes escénicas, música, cine y audiovisuales promovidas por el AG de Las Artes	Número de representaciones	2.005	2.220	2.282	1.901
☉ Espectadores en los espacios escénicos metropolitanos de titularidad municipal	Número de espectadores	441.480	421.362	415.797	568.161
☉ Actos culturales organizados por los servicios culturales de los distritos	Número de actos	DND	7.163	7.010	7.470
☉ Talleres y cursos realizados en los centros socio-culturales de los distritos	Número de cursos y talleres	DND	4.514	4.907	4.753
☉ Participantes en los talleres y cursos realizados en los centros socio-culturales de los	Número de participantes	DND	66.975	69.169	69.168

Denominación del Indicador	Unidad de medida	2004	2005	2006	2007
distritos					
○ Superficie de bibliotecas públicas de la Ciudad de Madrid por mil habitantes	Metros cuadrados por 1.000 habitantes	17,89	18,88	19,61	24,16
⊙ Puntos de servicio de préstamo bibliotecario	Número de puntos	46	54	59	63
○ Visitantes de los principales museos de la Ciudad de Madrid	Miles de visitantes	7.360	7.464	7.978	8.728
⊙ Visitas a museos municipales	Número de visitas	597.273	683.851	678.248	586.636
○ Visitantes de Instituciones del Eje Prado-Recoletos	Número de visitas	5.470.195	5.773.536	5.917.776	7.147.240
⊙ Permisos de rodajes cinematográficos	Número de permisos	5439	7125	7725	9334
⊙ Visitas a contenidos culturales a través del portal municipal <i>esmadrid.com</i>	Número de visitas	DND	194.935	1.223.726	DND
○ Valoración ciudadana de la oferta cultural en Madrid	Porcentaje respuestas con valoración positiva	(1)	(1)	68,40%	DND

- ⊙ Indicador de gestión municipal
- Indicador de ciudad

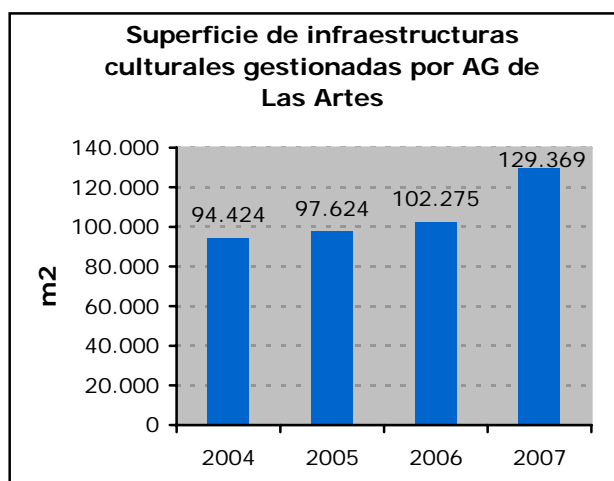
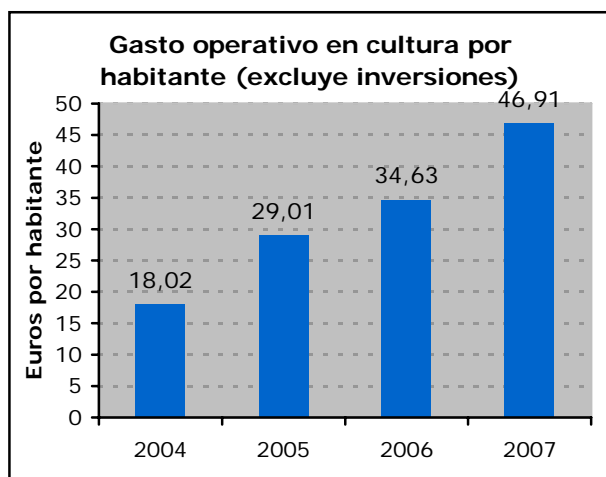
DND: Dato no disponible

(1) Indicador extraído de la Encuesta de calidad de vida y satisfacción con los servicios públicos en la Ciudad de Madrid, que empezó a realizarse en 2006.



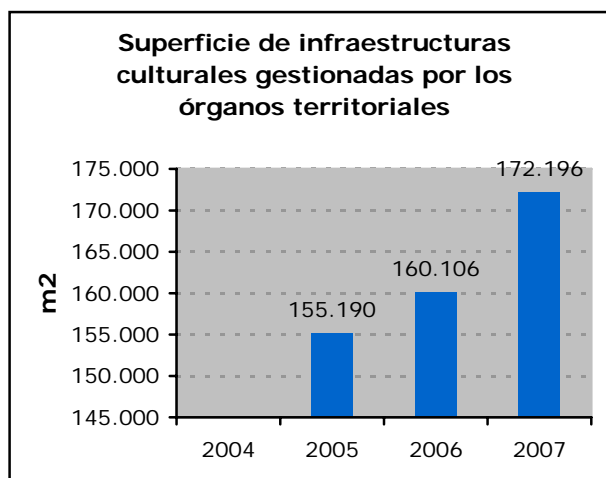
Expresa el esfuerzo del Ayuntamiento de Madrid para prestar unos servicios culturales y dotar a la ciudad de las infraestructuras culturales necesarias para atender las demandas de los ciudadanos poniéndolo en relación con la población del municipio.

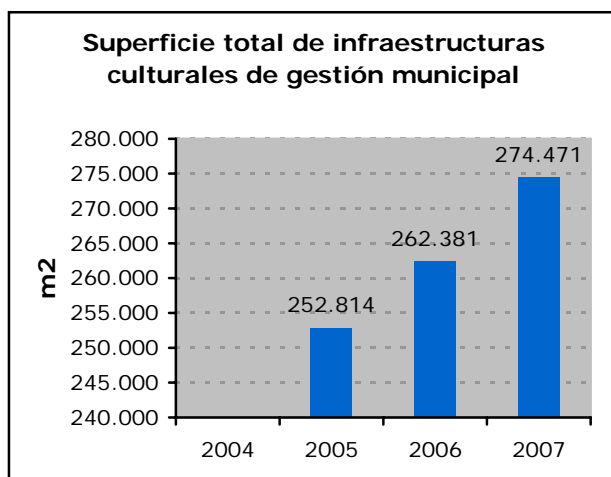
Expresa el esfuerzo del Ayuntamiento de Madrid para prestar unos servicios culturales adecuados a las demandas de los ciudadanos poniéndolo en relación con la población del municipio.



Permite determinar el crecimiento de las infraestructuras culturales metropolitanas que la administración municipal pone a disposición de los ciudadanos.

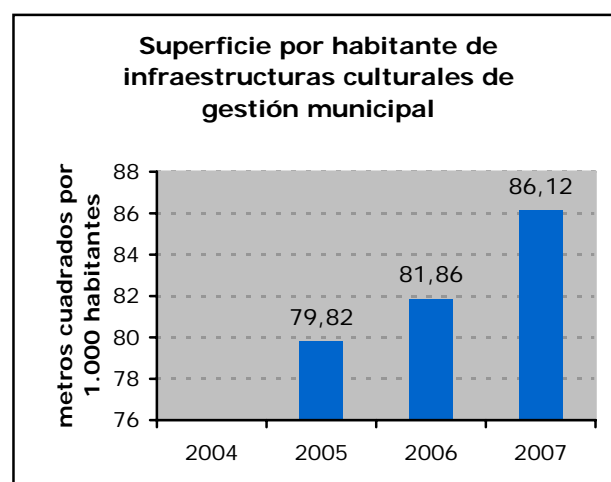
Permite determinar el crecimiento de las infraestructuras culturales de proximidad que la administración municipal pone a disposición de los ciudadanos.



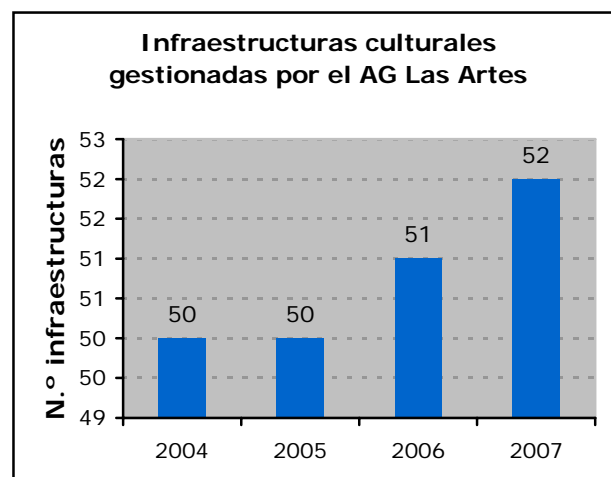


Permite determinar el crecimiento del conjunto de infraestructuras culturales que la administración municipal pone a disposición de los ciudadanos.

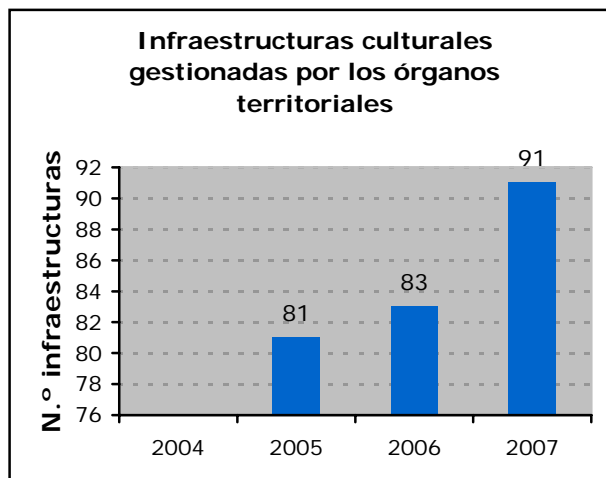
Permite determinar el crecimiento del conjunto de infraestructuras culturales que la administración municipal pone a disposición de los ciudadanos, poniéndolo en relación con el número de habitantes de la ciudad.



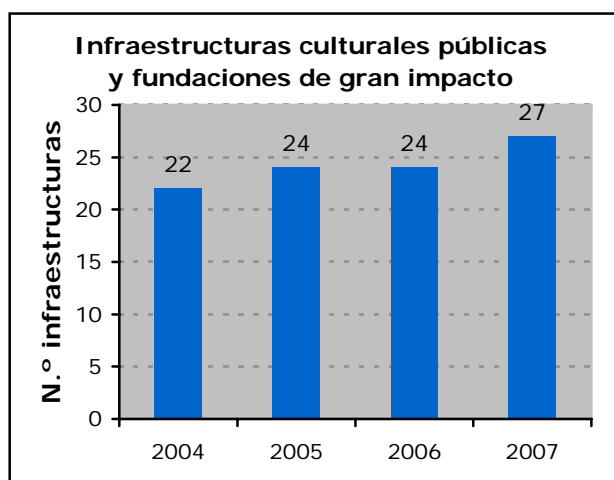
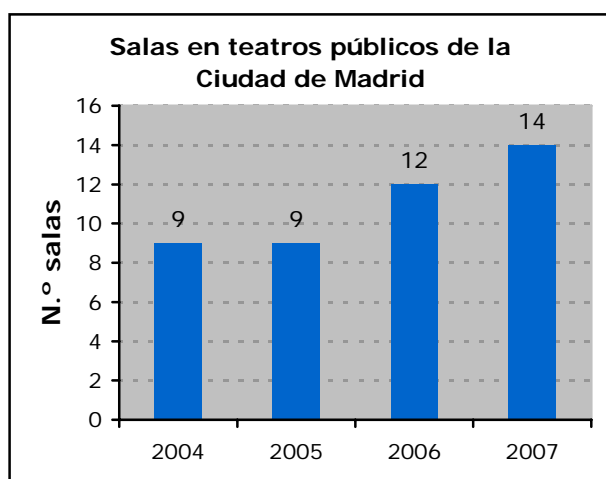
Expresa el crecimiento de las instituciones y servicios culturales municipales: bibliotecas, centros culturales, bibliometro, teatros, museos, hemerotecas... cuya gestión es responsabilidad del Área de Gobierno de Las Artes



Expresa el crecimiento de los centros socioculturales de proximidad cuya gestión es responsabilidad de los órganos territoriales de los distritos de la ciudad

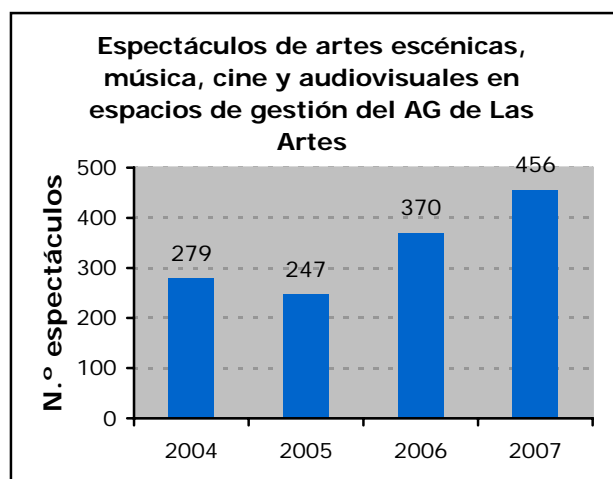
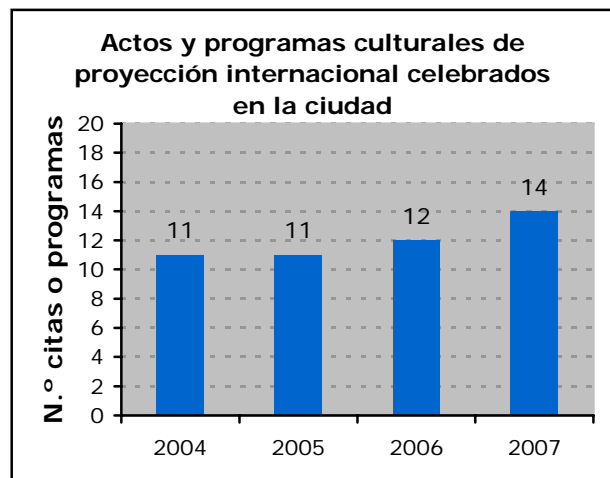


El número total de salas incluidas en los teatros de gestión pública de Madrid capital determina la extensión de la infraestructura escénica en la ciudad.



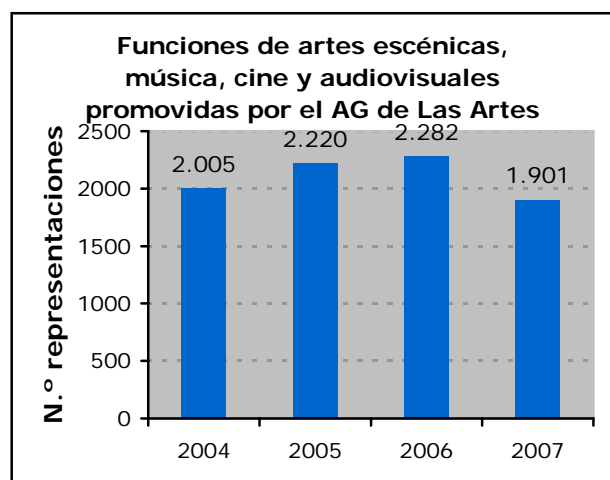
Expresa el potencial de la ciudad para captar la atención internacional por su importante oferta cultural. Contabiliza las instituciones (museos, teatros, bibliotecas, centros culturales...) de gestión pública, o de fundaciones y entidades sin ánimo de lucro, cuyas ofertas culturales concitan un gran interés y tienen eco internacional, alcanzando más de 100.000 visitantes al año

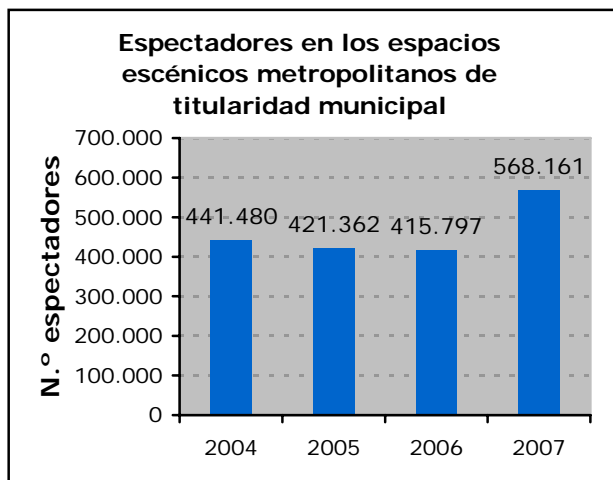
Refleja el potencial de la oferta cultural de la Ciudad de Madrid para atraer la atención internacional midiendo la cantidad de citas culturales en las que participan artistas e intérpretes de dimensión internacional y que han tenido un importante impacto con asistencia de más de 50.000 personas.



Expresa el esfuerzo del Área de Gobierno de Las Artes por promover la cultura en la ciudad ofreciendo un oferta de espectáculos variadas.

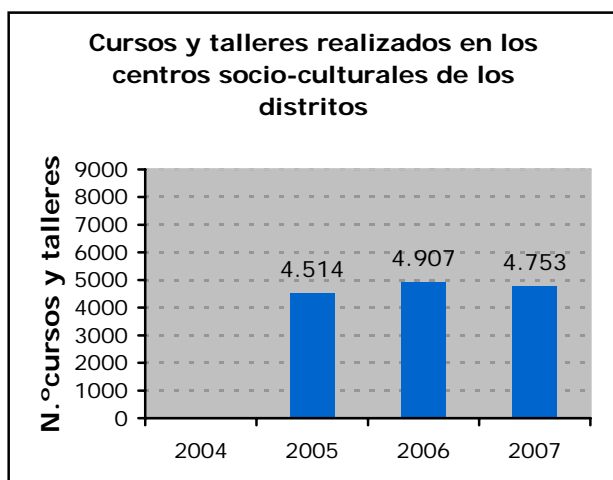
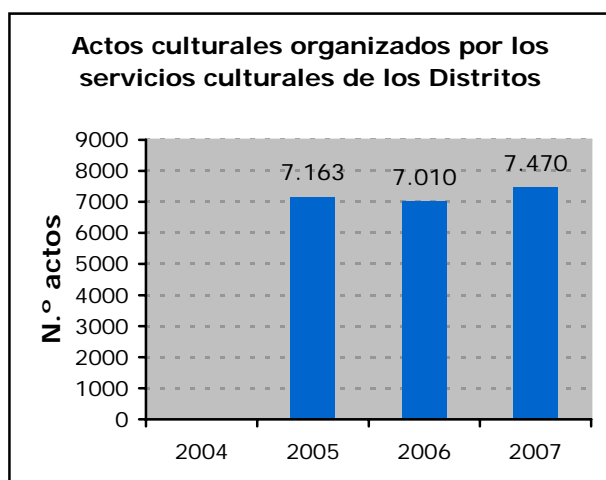
Expresa el esfuerzo del Área de Gobierno de Las Artes por promover la cultura en la ciudad facilitando el acceso a la programación cultural al mayor número posible de espectadores.



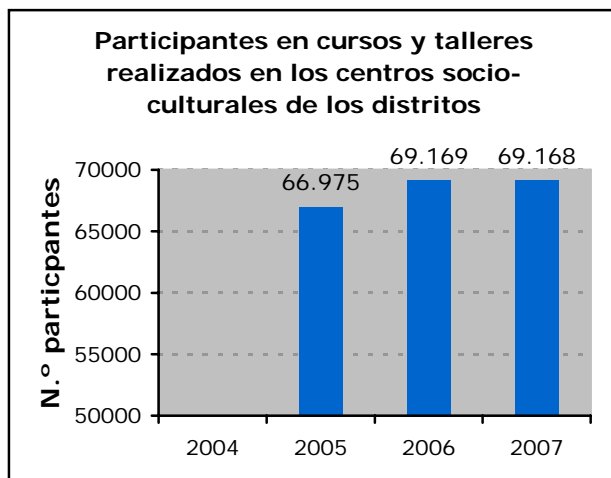


Representa el grado de ocupación de espacios escénicos municipales metropolitanos (Teatro Español, Espacio Escénico Centro Cultural de la Villa y Auditorio Conde Duque).

Evalúa la oferta cultural realizada por las instituciones culturales de proximidad a cargo de las Juntas de Distrito, que son elementos esenciales de la política de descentralización cultural. Incluye los actos culturales programados por los servicios culturales de las Juntas de Distrito tales como conferencias, exposiciones, proyecciones cinematográficas, obras de teatro o conciertos de música.

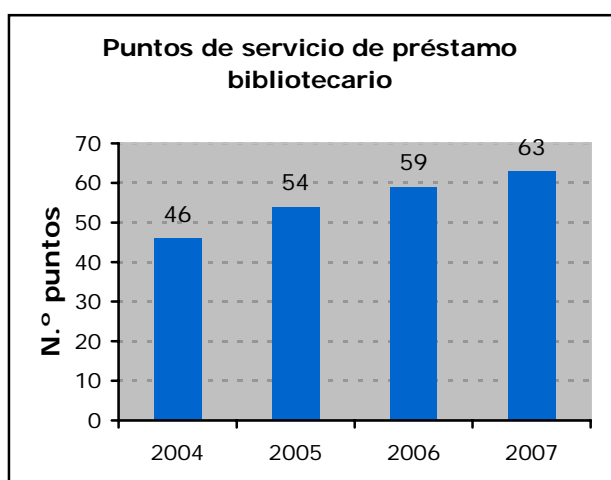
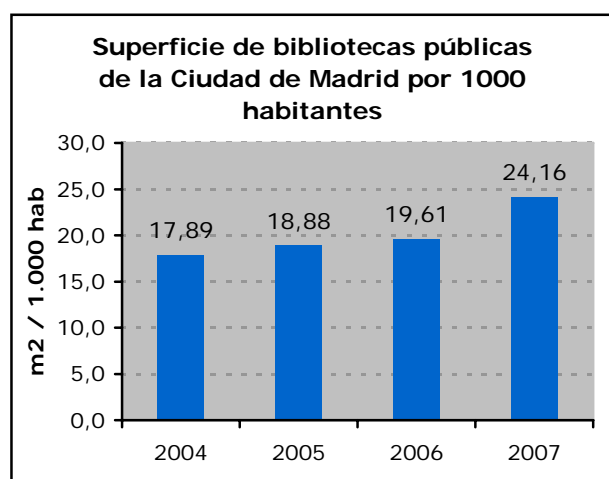


Índica la actividad de animación cultural realizada en los centros socio-culturales de los distritos



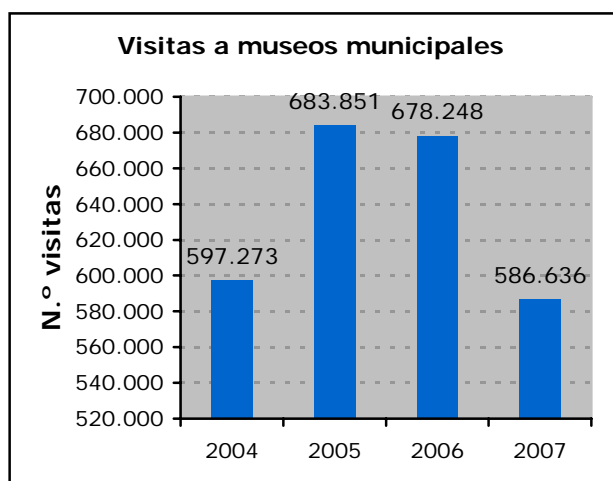
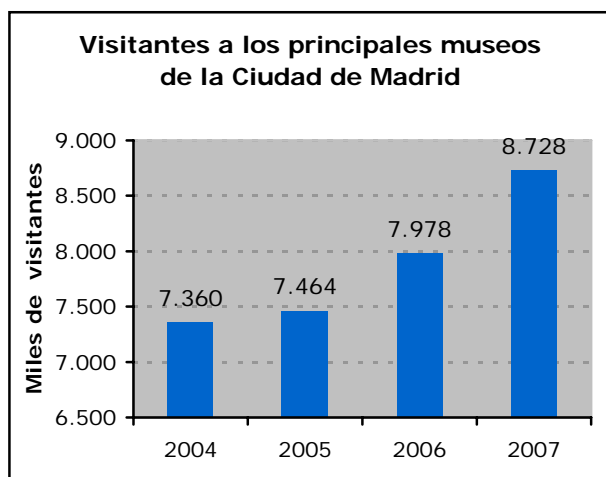
Expresa la utilización que hacen los ciudadanos de los cursos y talleres de animación sociocultural que la administración municipal pone a su disposición.

Determina la extensión de la oferta de las administraciones municipal y regional en cuanto a infraestructuras de bibliotecas públicas en relación al número de habitantes de la ciudad.



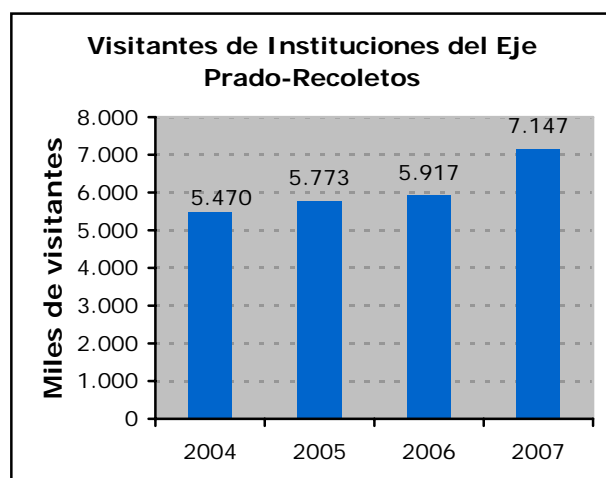
El recuento de puntos de servicio de extensión bibliotecaria a disposición de los ciudadanos de la capital evalúa la amplitud de la oferta para garantizar el derecho a la lectura y el esfuerzo de las administraciones por acercar al público los servicios bibliotecarios.

Expresa la capacidad de los museos de la ciudad para captar público. Recoge el total de visitantes de los museos de la ciudad que han superado los 10.000 visitantes al año.

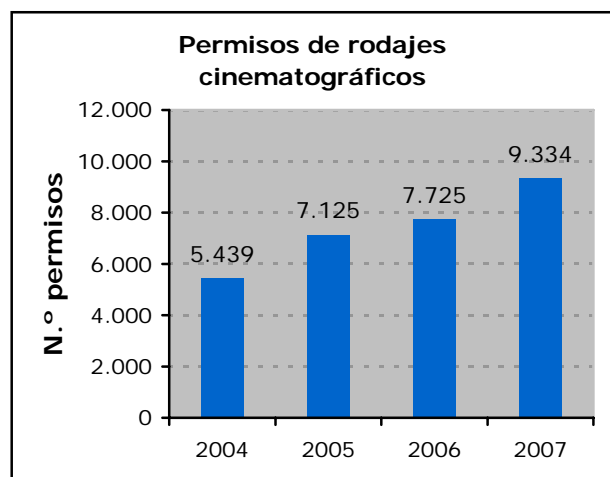


Expresa la capacidad de los museos municipales para captar público.

Expresa la capacidad de las instituciones culturales del Eje Prado-Recoletos para captar público.

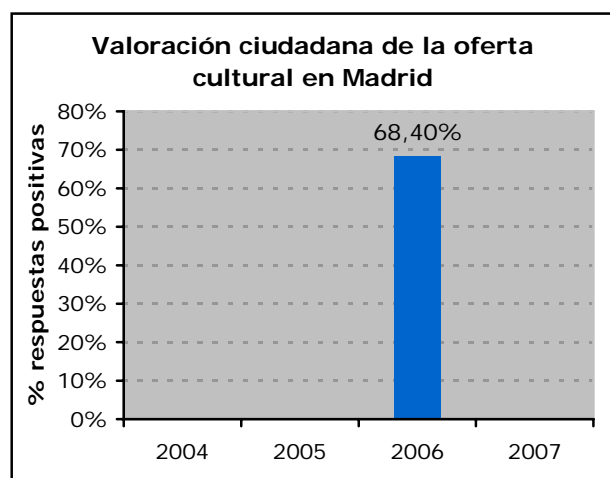


El número de permisos ofrece un índice de la actividad del sector cinematográfico, publicitario y de producciones audiovisuales en general.



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.

Recoge la opinión que tienen los residentes en Madrid respecto a la oferta cultural de la ciudad, expresada en la Encuesta de calidad de vida y satisfacción con los servicios públicos en la Ciudad de Madrid. Acumula el porcentaje de respuestas en que los encuestados se muestran satisfechos o muy satisfechos.



3.2.3. Compromisos de calidad

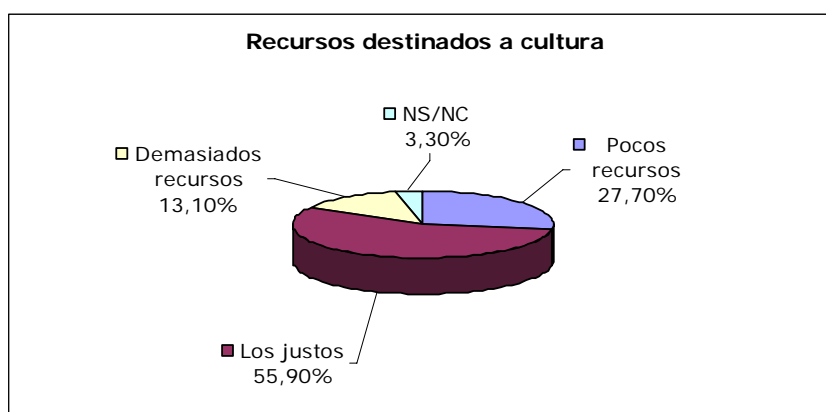
En relación con este Área de Acción, durante el año 2007 la Dirección General de Archivos, Museos y Bibliotecas se plantea la elaboración de cartas de servicios en el ámbito de bibliotecas, decidiendo la elaboración de la **Carta de Servicios de Bibliotecas**.

3.2.4. Opinión de la ciudadanía

La encuesta sobre Calidad de Vida y Satisfacción de los Servicios Públicos 2007, ha permitido conocer la opinión de los ciudadanos madrileños en relación con los distintos factores relacionados con la vida cultural de la ciudad. Así mismo, y al disponer de datos referentes al año 2006, estaremos en disposición de hacer comparaciones y ver la tendencia que se va marcando.

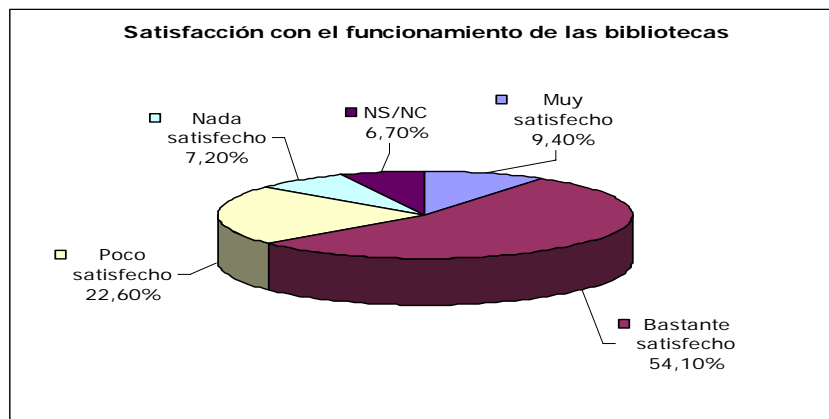
La encuesta ha revelado que sólo un 0'2% de los encuestados considera la cultura como uno de los tres principales problemas de la Ciudad de Madrid. Esta opinión no ha variado respecto al año anterior en el que, un 0'3%, situaba a la cultura entre los principales problemas de la ciudad.

En cuanto a los recursos que el Ayuntamiento dedica a Cultura, un 55'9 % de los encuestados opina que los recursos que destina el Ayuntamiento son los justos, frente al 50'2% del año anterior.

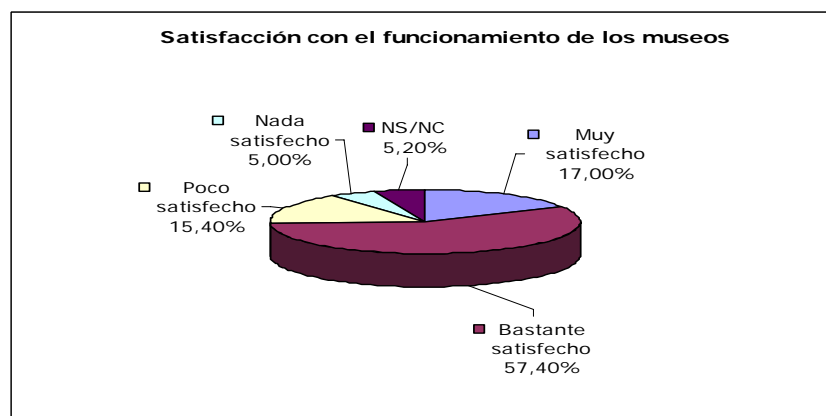


En cuanto al nivel de satisfacción con la vida cultural de la ciudad, refiriéndonos a los museos, teatros, bibliotecas, actividades y centros culturales etc, se aprecia un ligero

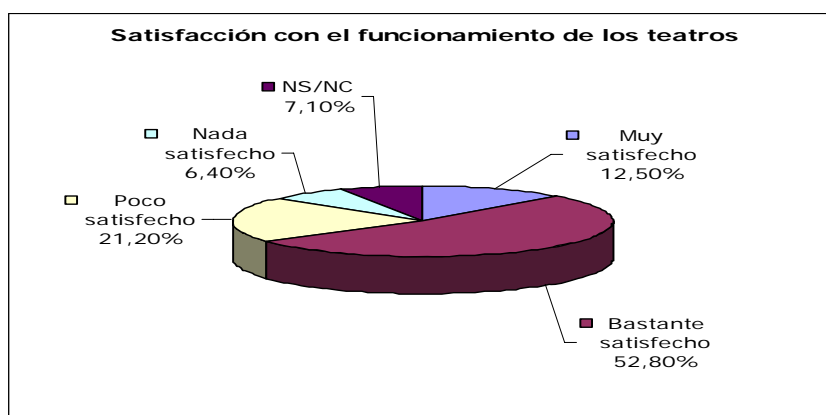
descenso en el grado de satisfacción con las bibliotecas, que pasa de un 69'8% del año 2006, a un 63'5% en el 2007.



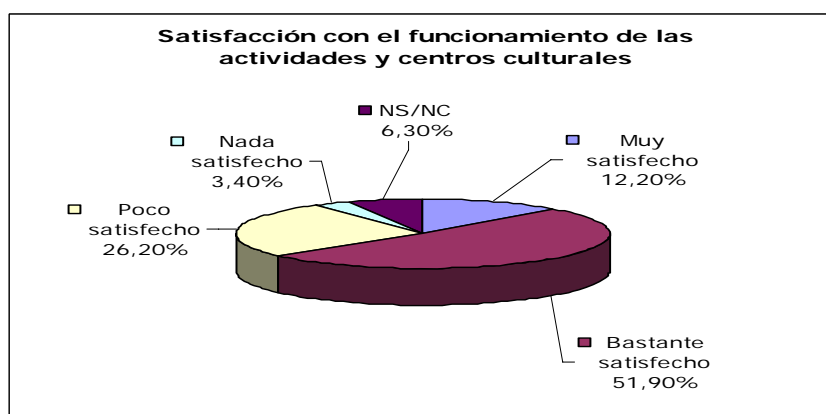
En lo que respecta al grado de satisfacción con los museos, el 74'4% dice estar “muy o bastante” satisfecho, manteniéndose la buena opinión del 2006, de un 77'3%.



En lo que respecta a los teatros, un 65'30% opina estar “muy o bastante” satisfecho, cifre similar a la del año 2006, cuando lo estaban un 69'4% .

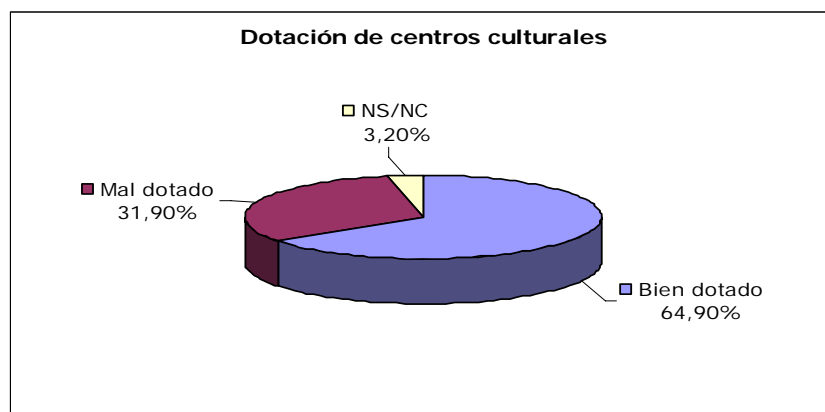


Con índices de satisfacción similares se sitúan las actividades y centros culturales, sobre los que un 64'1% se muestran “muy o bastante” satisfechos. Los ciudadanos mantienen así su grado de satisfacción, ya que en 2006 era de un 66'5%.



No obstante a la buena opinión mostrada por los entrevistados, al ser preguntados si son necesarias realizar mejoras en este sector, el 21'7% de los entrevistados, cifra que no ha variado con respecto al año anterior, opina que las actividades y centros culturales necesitan ser mejorados sobre todo en cuanto a la oferta, tanto de centros, como de la variedad de las actividades ofrecidas.

Respecto a la dotación de centros culturales en los barrios de la ciudad, el 64'9% de los entrevistados opina que su barrio está bien dotado. Esta cifra supone una ligera mejoría con respecto al año 2006 que se situaba en el 60'7%.

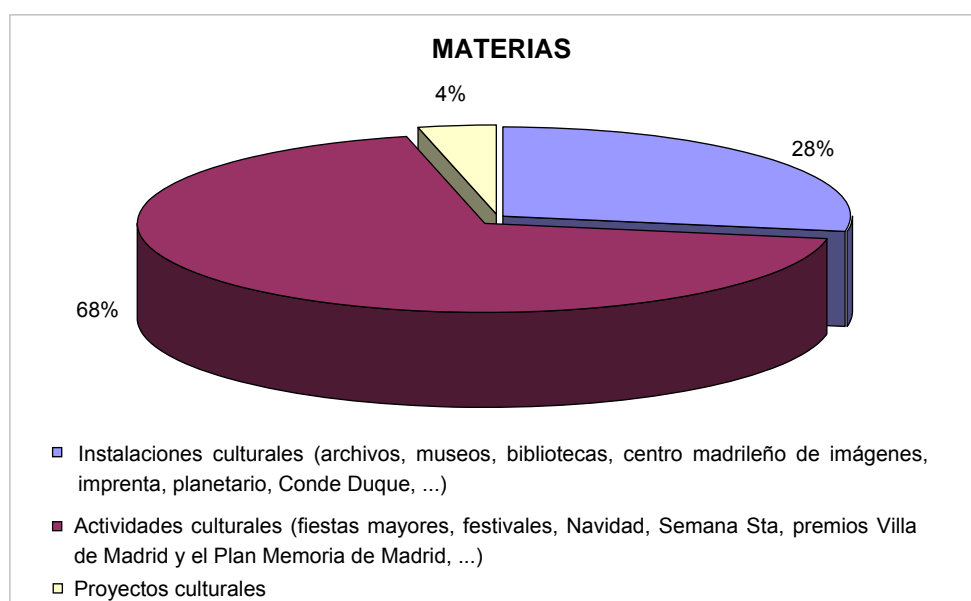


3.2.5. Sugerencias y Reclamaciones

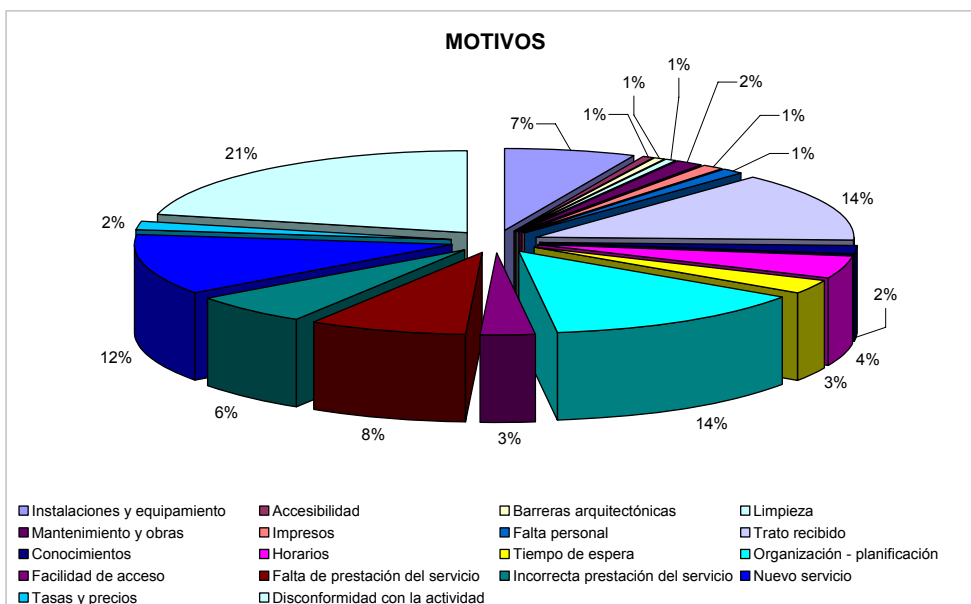
A través del “Sistema de Sugerencias y Reclamaciones” del Observatorio las sugerencias y reclamaciones formuladas en relación al Área de Acción “Cultura” suponen el **2,53%** del total de las tramitadas en 2007.

En este sentido, dentro de este Área y en relación a las tramitadas por SYR destaca el importante porcentaje de sugerencias y reclamaciones presentadas relativas a “Actividades culturales”, con un 67 % sobre el total. En segundo lugar aparecen las “Instalaciones culturales” con 28% y, en último, los “Proyectos culturales”, con un 4 %.

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 las sugerencias y reclamaciones tramitadas por SYR destaca su variedad, 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 “Disconformidad con el servicio o la actividad cultural”, con un 21 % sobre el total. Le siguen la “Organización – Planificación” y el “Trato recibido” con un 14 % cada una y la “Solicitud de un nuevo servicio o actividad” con un 12%.



3.3. Deporte

3.3.1. **Ámbito de actuación y recursos**

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:

- Gestión de la política deportiva del Ayuntamiento.
- Elaboración de propuestas de normas en materia deportiva.
- Planificación, gestión y coordinación de los programas, escuelas deportivas y competiciones en los Centros Deportivos Municipales.
- Dirección y coordinación de la realización de eventos deportivos.
- Ejecución de las actividades relacionadas con la candidatura olímpica de Madrid.
- Contratación para la gestión de servicio público de los Centros Deportivos Municipales.
- Seguimiento de las concesiones mediante una Comisión en la que participa el distrito en el que se encuentre ubicado el Centro Deportivo.
- Ejecución de proyectos de mejora de las infraestructuras deportivas y nuevas unidades.
- Dirección, coordinación y ejecución de los programas médico-deportivos.
- Desarrollo de programas de fomento del deporte y de subvenciones dirigidos a las federaciones y entidades deportivas.

Recursos Económicos

En el año 2007 se destinó al Área de Acción “Deporte” un total de 209.663.648,68.- euros, el 3,96% del total del presupuesto no financiero liquidado del Ayuntamiento de Madrid, los Organismos Autónomos y las Empresas Municipales (véase Anexo 4).

Estructura Orgánica

- Área de Gobierno de Vicealcaldía
 - Área de Coordinación Institucional
 - Dirección General de Deportes
- Gerencia de los Distritos
- Club de Campo Villa de Madrid, S.A.

3.3.2. 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:

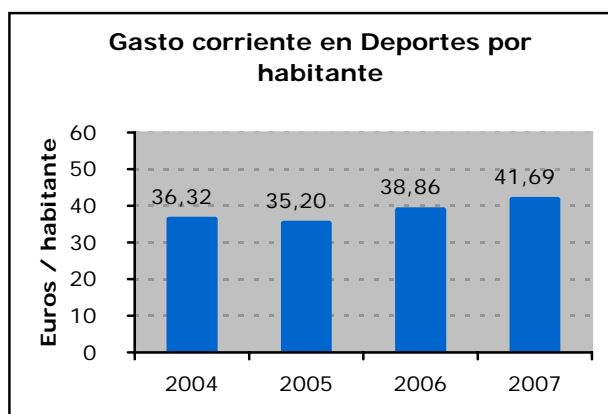
Denominación del Indicador	Unidad de medida	2004	2005	2006	2007
⊙ Gasto corriente en Deportes por habitante	Euros por habitante	36,32	35,20	38,86	41,69
⊙ Proporción del gasto del Ayuntamiento en Deporte financiado por las tarifas	Porcentaje	DND	21,22%	19,64%	23,49%
⊙ Inversión en instalaciones deportivas	Euros	112.576.137	111.080.880	121.573.798	DND
⊙ Superficie de instalaciones deportivas municipales	Número de m2	DND	2.322.714	2.831.367	2.928.435
⊙ Superficie de instalaciones deportivas municipales por 1.000 habitantes	m2 por 1.000 habitantes	DND	859,47	904,47	918,85
⊙ Centros deportivos municipales	Número de centros	47	58	58	62
⊙ Eventos deportivos de carácter internacional.	Número de eventos	45	50	41	48
⊙ Uso de los centros deportivos municipales	Número de usos	20.391.667	18.425.274	19.619.729	18.077.649
⊙ Participantes en actividades físico deportivas en los centros deportivos municipales	Media de participantes	86.327	83.655	85.365	89.315

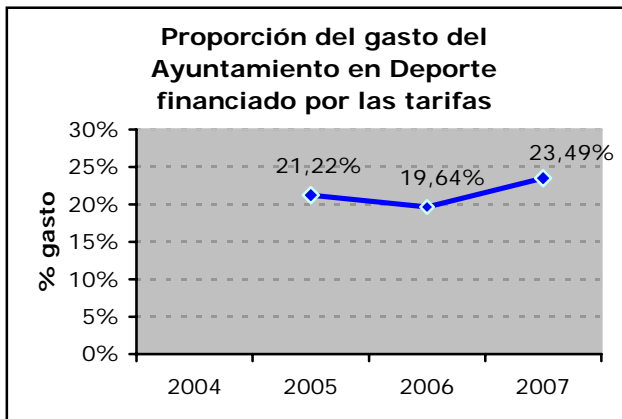
Denominación del Indicador	Unidad de medida	2004	2005	2006	2007
⊙ Índice de ocupación de las plazas ofertadas en actividades de los centros deportivos municipales	Porcentaje	81%	81%	80%	77%
⊙ Escuelas municipales de promoción deportiva en los colegios	Número de escuelas	72	120	154	221
⊙ Escuelas deportivas en colaboración con Federaciones deportivas	Número de eventos	97	99	104	110
⊙ Centros escolares beneficiarios de cesión de instalaciones deportivas	Número de centros	71	71	71	75
⊙ Escolares beneficiarios de las cesiones de instalaciones deportivas a centros escolares	Número de escolares	10.799	10.799	10.800	10.800
⊙ Participantes en las escuelas infantiles promovidas por el Ayuntamiento	Media mensual de participantes	35.488	34.952	35.584	37.387
⊙ Participantes en los Juegos Deportivos Municipales y Escolares	Número de participantes	108.149	105.404	97.094	101.277
⊙ Actos deportivos promocionados por el Ayuntamiento	Número de actos	168	189	160	173
⊙ Cesión de instalaciones deportivas municipales a clubs deportivos	Número de instalaciones	351	351	351	386

- ⊙ Indicador de gestión municipal
- Indicador de ciudad

DND: Dato no disponible

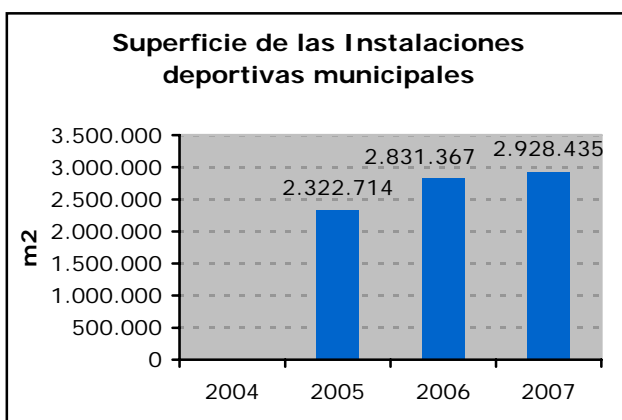
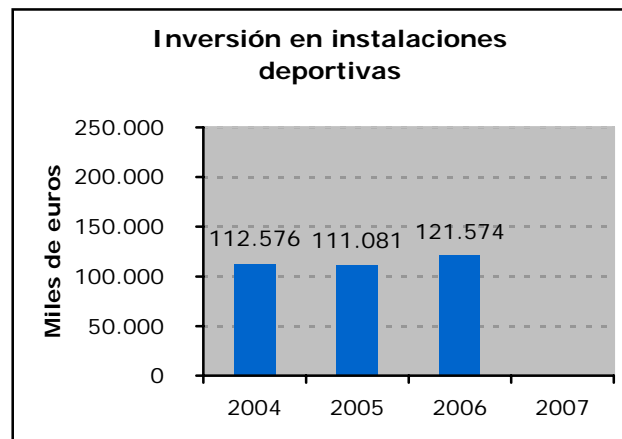
Expresa el gasto corriente que el Ayuntamiento de Madrid destina a actividad deportiva por cada ciudadano.



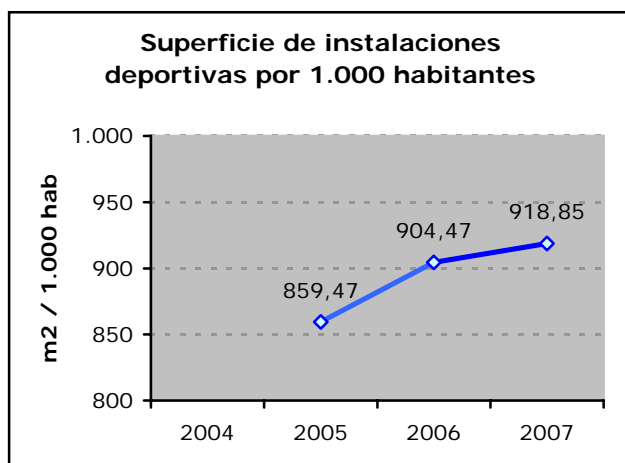


Expresa la parte del gasto en materia deportiva que se sustenta mediante desembolso ciudadano directo por el uso de las instalaciones.

Expresa el gasto del Ayuntamiento de Madrid para dotar a la ciudad de instalaciones deportivas de proximidad que faciliten la práctica del deporte, como de instalaciones para el deporte de alta competición.

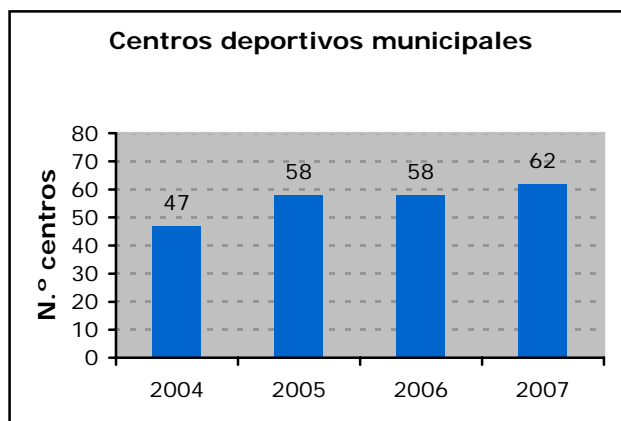


Expresa el número total de metros cuadrados de superficie deportiva en instalaciones de titularidad municipal que se ponen a disposición de los ciudadanos.

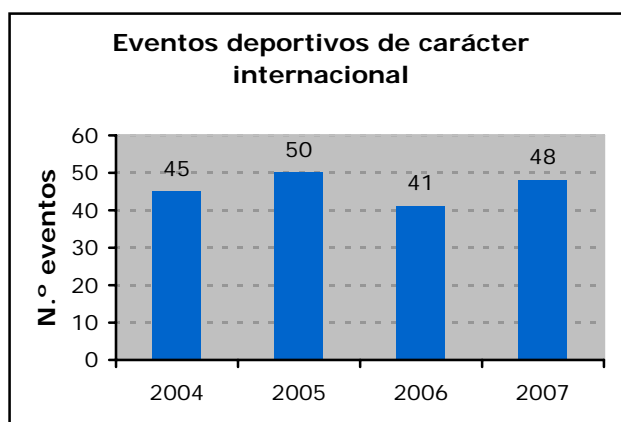


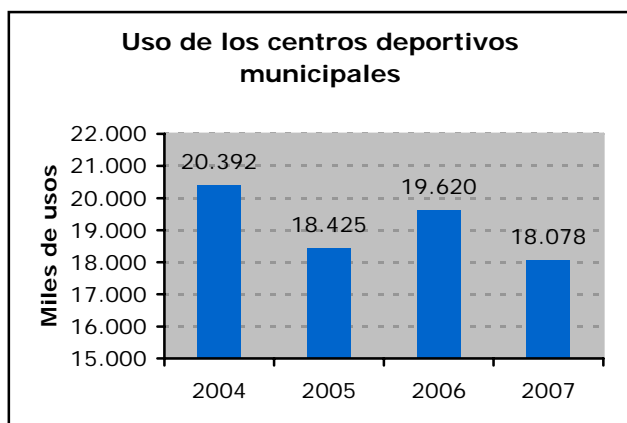
Expresa la disponibilidad de las instalaciones deportivas de titularidad municipal en relación a la población del municipio.

Representa el número de centros municipales que el ciudadano tiene a su disposición para la práctica deportiva.



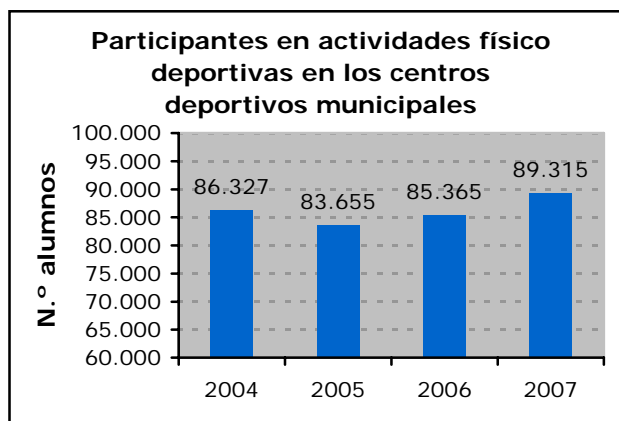
Recoge la celebración de eventos deportivos de orden internacional, cuyo desarrollo promueve la Ciudad y refuerza su imagen como sede idónea para que estas actividades tengan lugar.



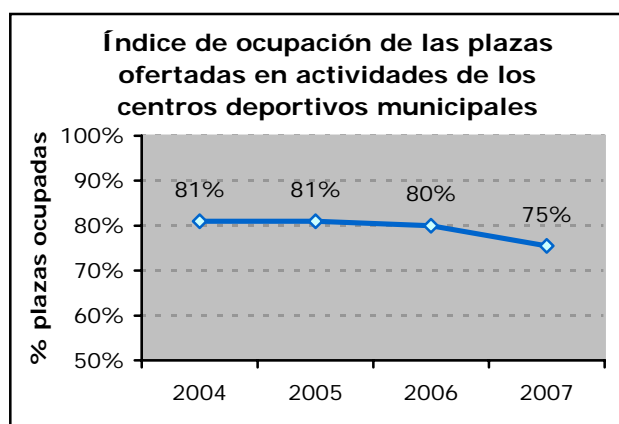


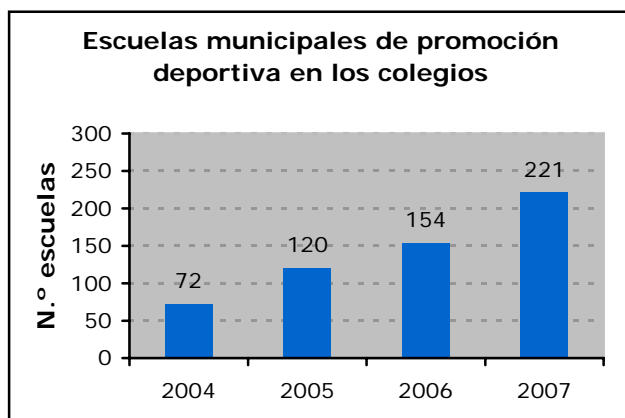
Recoge el número de veces que los usuarios de los centros deportivos municipales utilizan las instalaciones deportivas.

Mide el número medio de alumnos inscritos mensualmente en actividades físico deportivas dirigidas en los Centros Deportivos Municipales.



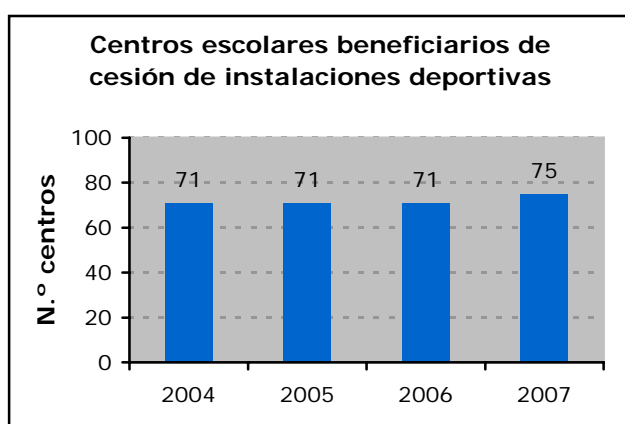
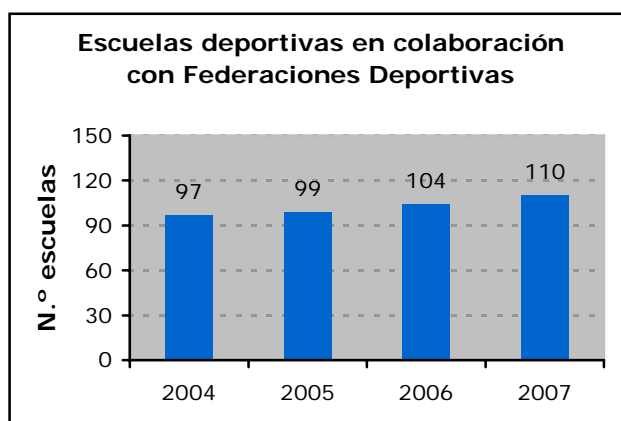
Calcula el grado de ocupación de la oferta que hace el Ayuntamiento en actividades deportivas para comprobar el atractivo para sus ciudadanos.





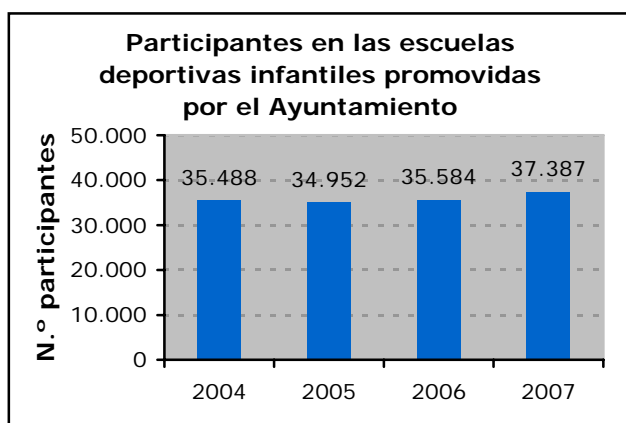
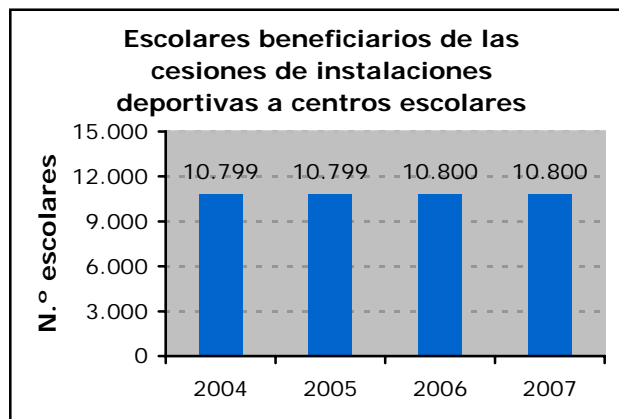
Expresa el total de escuelas municipales de promoción deportiva que se ha desarrollado en los colegios.

Recoge el número total de escuelas deportivas que se han desarrollado en colaboración con las Federaciones deportivas.

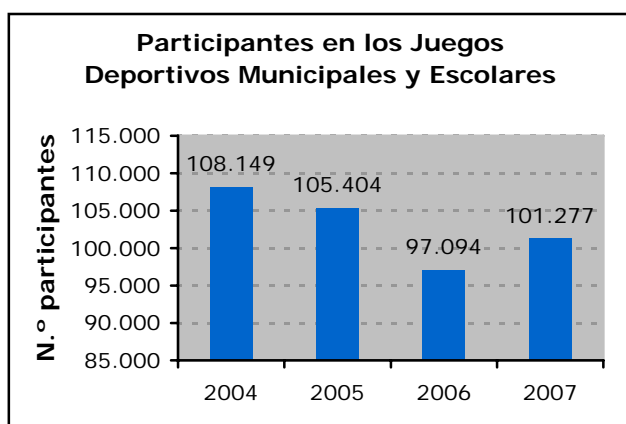


Expresa el total de centros escolares que se han beneficiado de la cesión de instalaciones deportivas municipales.

Expresa el total de escolares que se han beneficiado de la cesión de instalaciones deportivas municipales a los colegios.

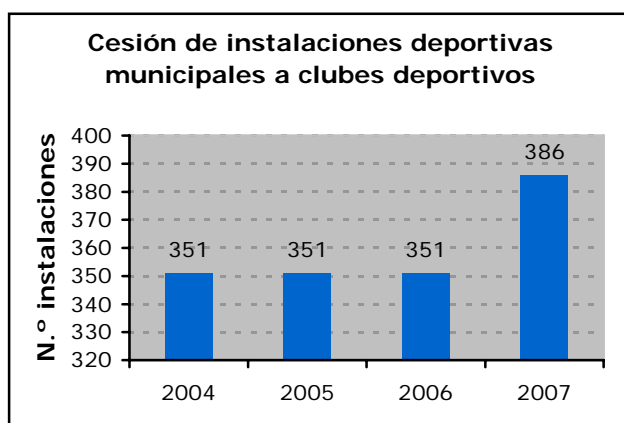
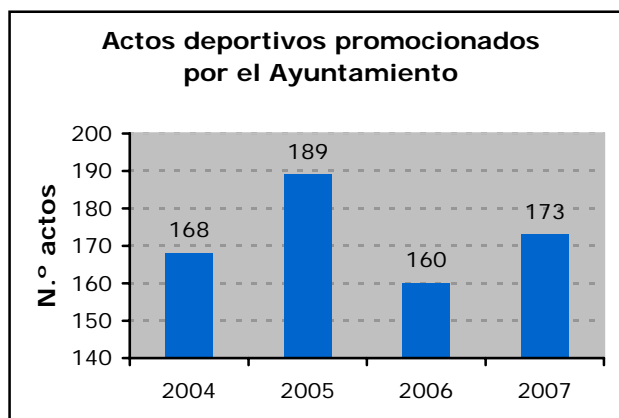


Recoge el promedio mensual de menores participantes en las escuelas que el Ayuntamiento pone a disposición para la población infantil.



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

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



Recoge el total de clubes deportivos a los que se han cedido instalaciones deportivas municipales.

3.3.3. Compromisos de calidad

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 en los últimos años se ha producido un considerable incremento de la demanda tanto de servicios como de infraestructuras deportivas. 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 y evaluación 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

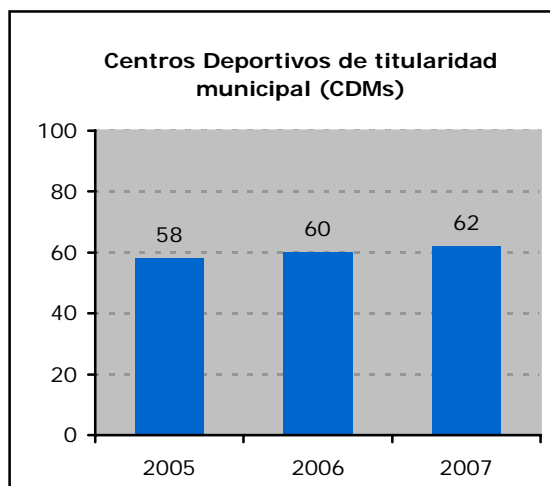
Fecha de aprobación: 20 de julio de 2006

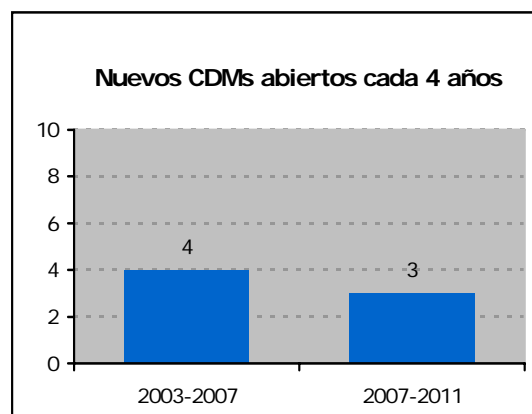
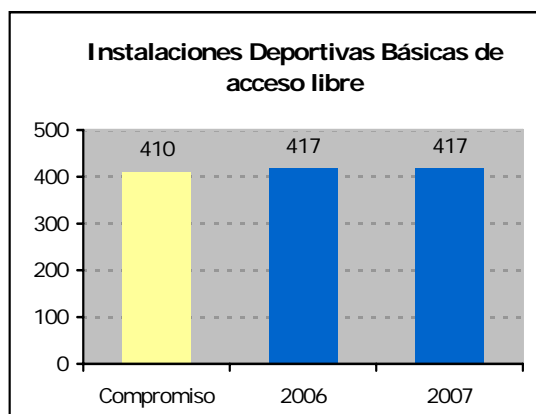
Fecha de la última evaluación: 21 de diciembre de 2007

Los **servicios deportivos** prestados por el Ayuntamiento y recogidos en la **Carta de Servicios** son: 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.

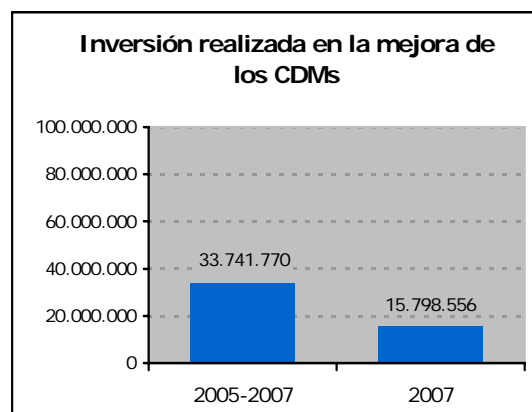
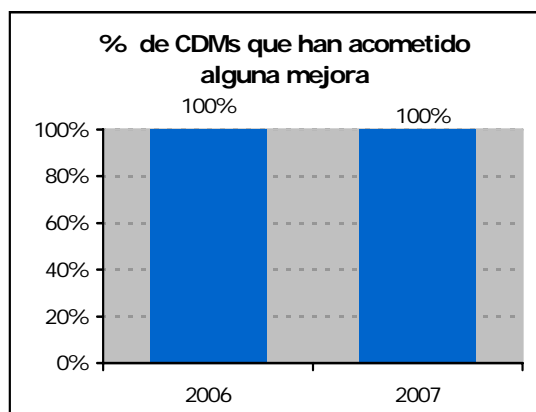
Los **compromisos de calidad aprobados y sus indicadores asociados** son:

I. Se incrementará la red de **Instalaciones Deportivas Municipales** existentes teniendo en cuenta el crecimiento de la Ciudad.

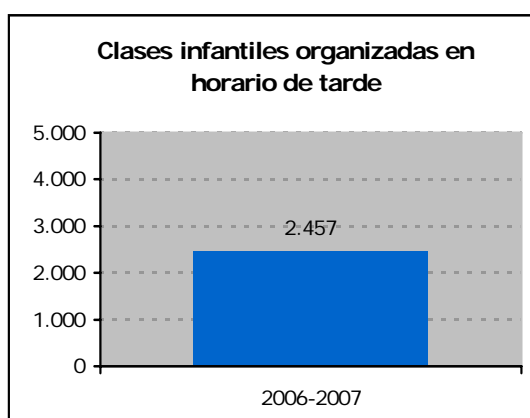
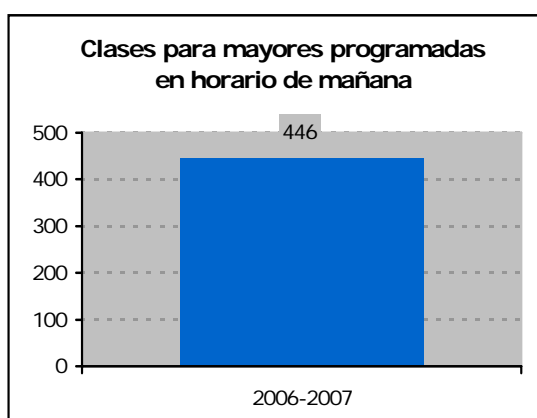
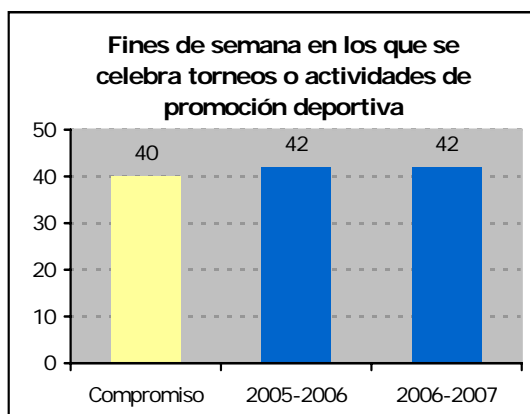
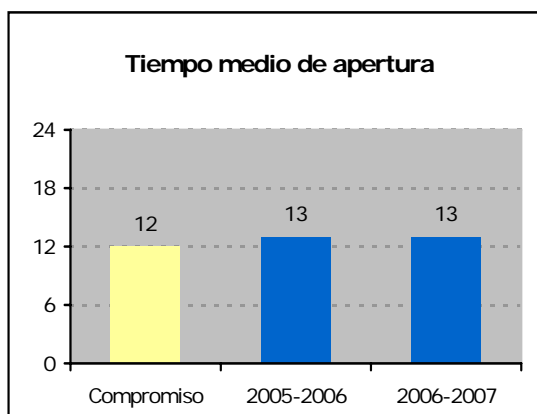




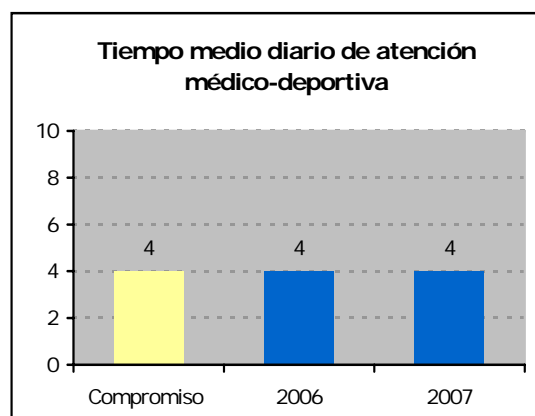
2. Se mejorarán anualmente las Instalaciones Deportivas existentes y sus **equipamientos** tanto con carácter general para satisfacer la demanda de los ciudadanos, como con el objetivo de seguir mejorando su grado de accesibilidad.



3. 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 (3 horas diarias); Clases de Mayores en horario de mañana (2 clases diarias); Torneos y Competiciones organizados los fines de semana de la temporada deportiva (40 fines de semana); Servicios de Medicina Deportiva durante una media de 4 horas diarias, en los Centros Deportivos que disponen de este Servicio.



Temporada 2007-2008: datos no disponibles

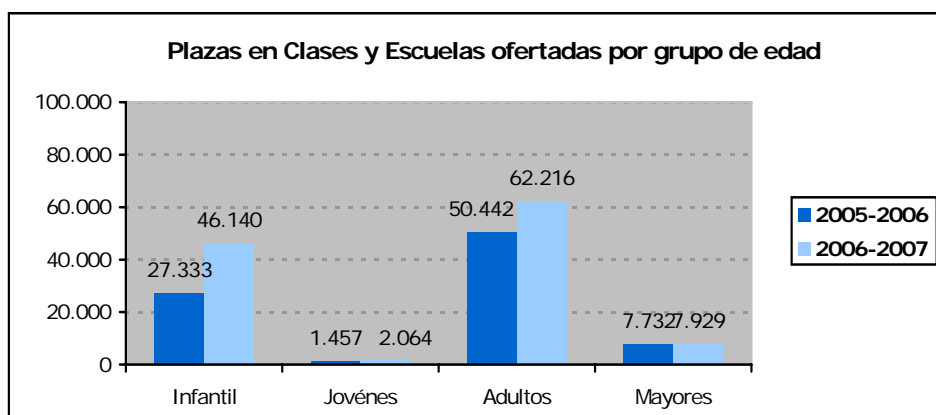


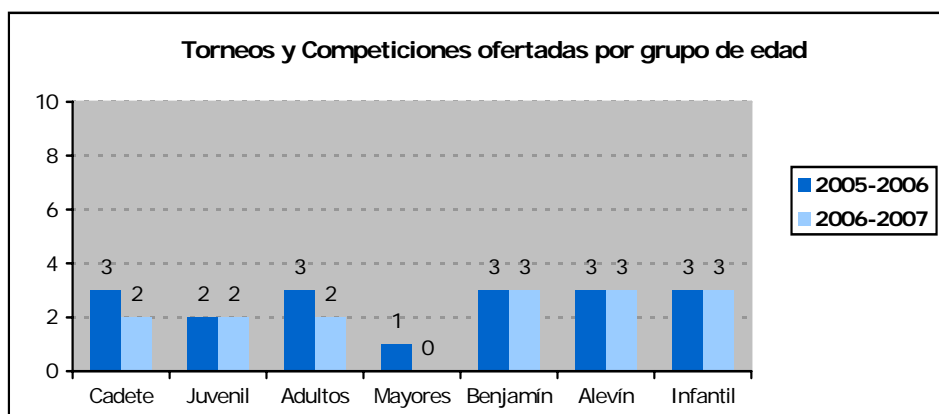
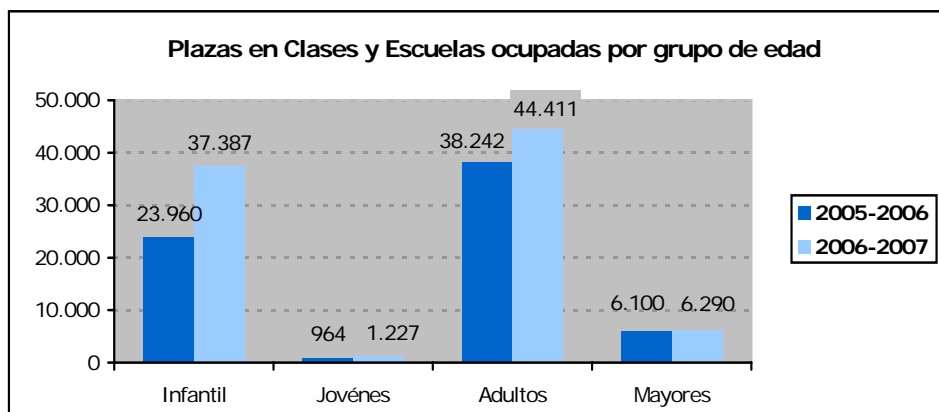
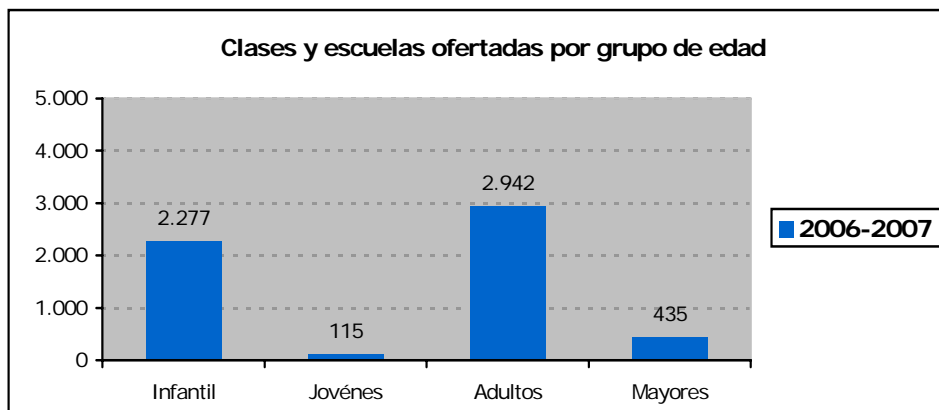
4. El **personal** que presta los servicios de Clases y Escuelas Deportivas y de Medicina Deportiva, además de disponer de la titulación adecuada, recibirá formación continua de reciclaje, para lo que se les facilitará el acceso tanto a cursos organizados como acciones formativas específicas.

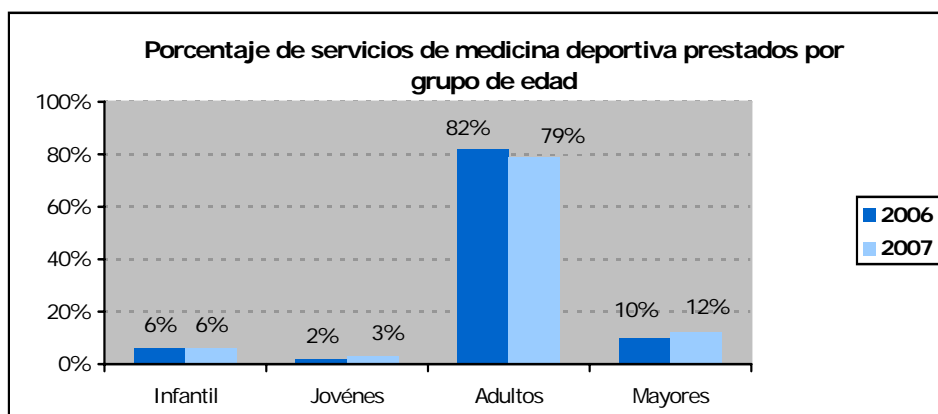
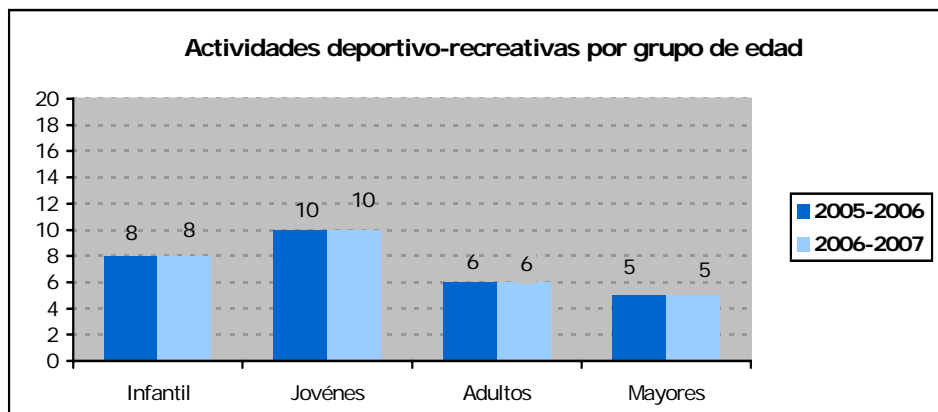
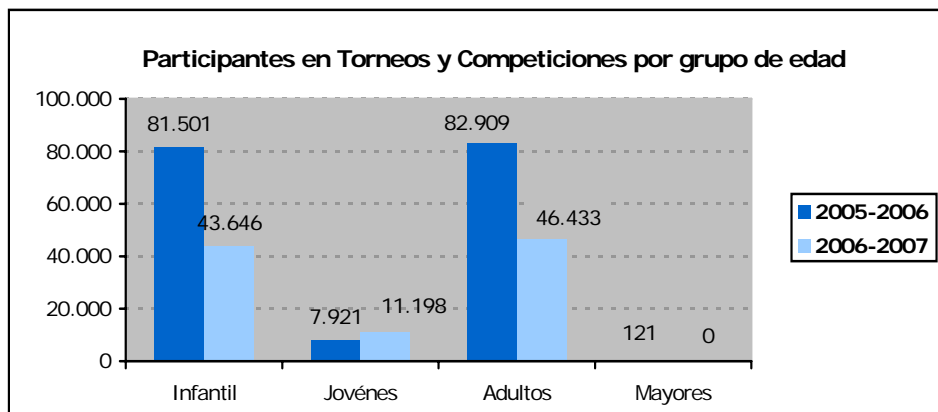


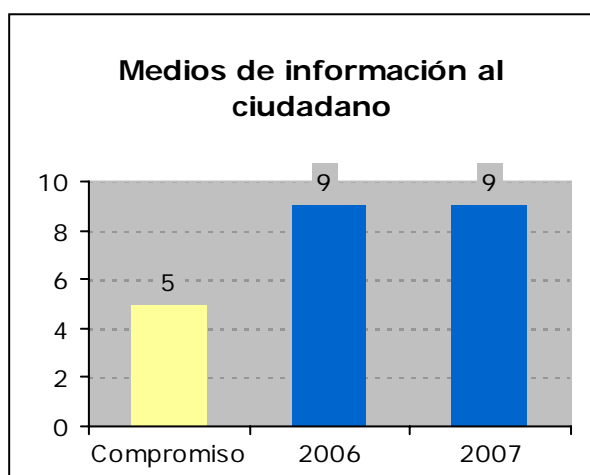
Cursos o acciones formativas	2006		2007	
	Acciones	Ediciones	Acciones	Ediciones
Personal sanitario	6	6	1	48
Personal técnico-deportivo	21	46	20	39
Actualización y reciclaje	2	100	3	52
	29	152	24	139

5. Se adaptará la oferta de Servicios Deportivos Municipales a los distintos **grupos de población** de manera que se ofrecen servicios a todos los grupos de población (infantil, juvenil, adultos, mayores y discapacitados): 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...



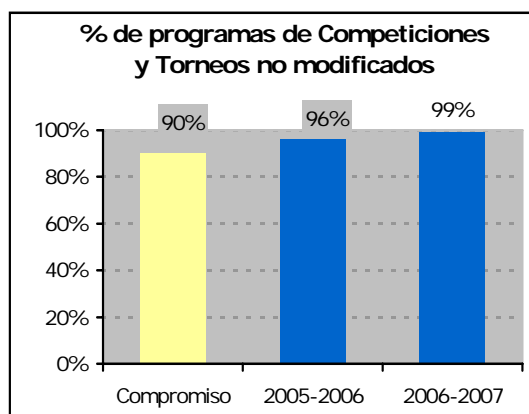
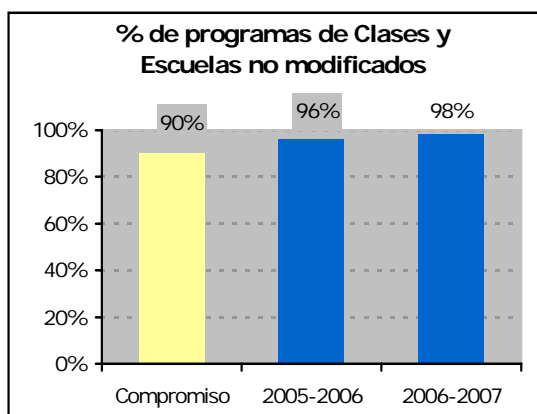


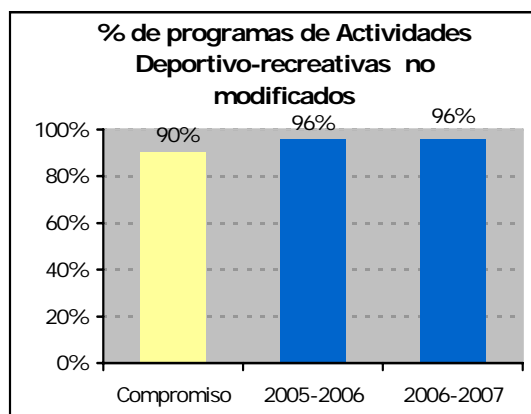




6. Se informará sobre los Servicios Deportivos Municipales (horarios, lugares, programación de actividades, fechas de celebración, etc.), a través de al menos **5 medios** diferentes (folletos, carteles, prensa, radio, munimadrid, teléfono 010, atención presencial, tabloneros de anuncios, etc.).

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





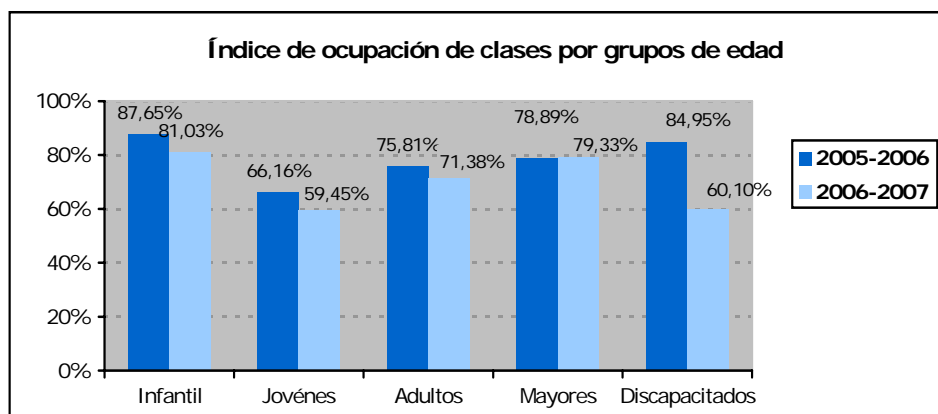
Carta de Servicios de Clases y Escuelas Deportivas

Fecha de aprobación: 26 de octubre de 2006

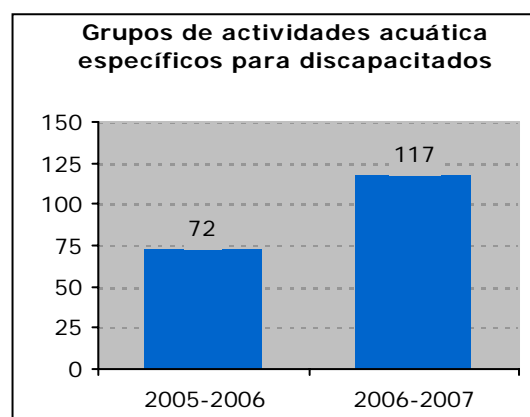
Fecha de la última revisión: 21 de diciembre de 2007

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:

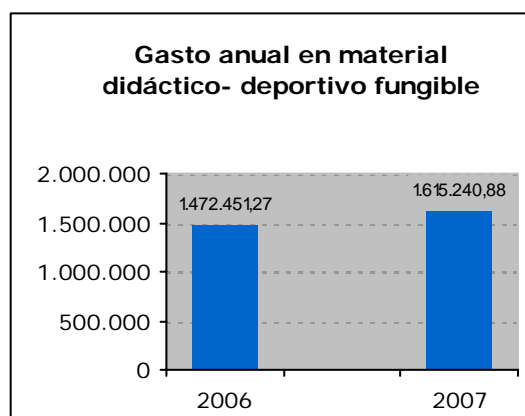
I. La oferta de Clases y Escuelas Deportivas se adaptará para alcanzar la máxima cobertura posible, procurando un equilibrio entre los **grupos** de edad (infantil, juvenil, adultos y mayores), lo que significa que los grupos tendrán índices de ocupación semejantes.



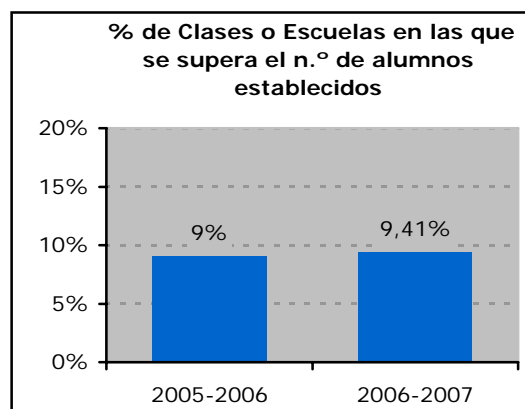
2. Se ofrecerá, al menos, un grupo de actividad acuática para **discapitados** por Centro Deportivo con piscina climatizada.



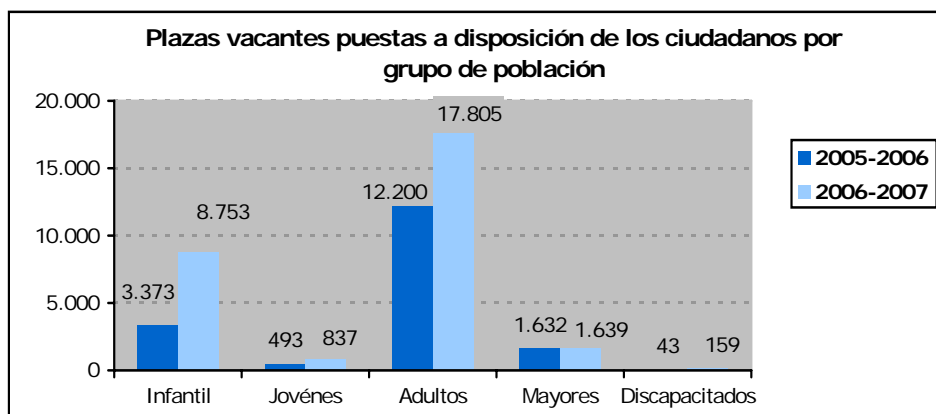
3. Para la impartición de las Clases y Escuelas Deportivas, se dispondrá de **material** didáctico-deportivo suficiente, actualizado y renovado con frecuencia, **incrementándose** cada año el gasto correspondiente (Capítulo 2 del Presupuesto de gasto de cada Distrito).



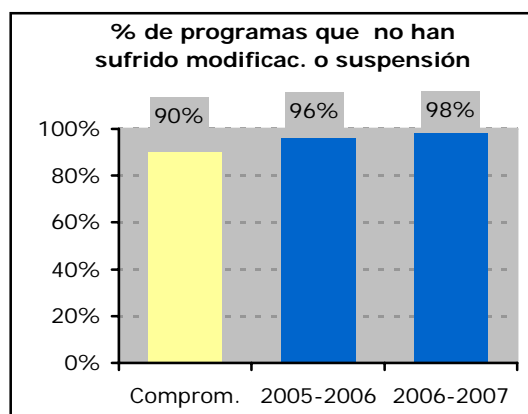
4. En los Centros Deportivos, el número de alumnos por Clase o Escuela Deportiva dependerá de la modalidad deportiva correspondiente, por grupo de edad, nivel y espacio donde se imparte, no superándose los **límites** establecidos por la Dirección General de Deportes



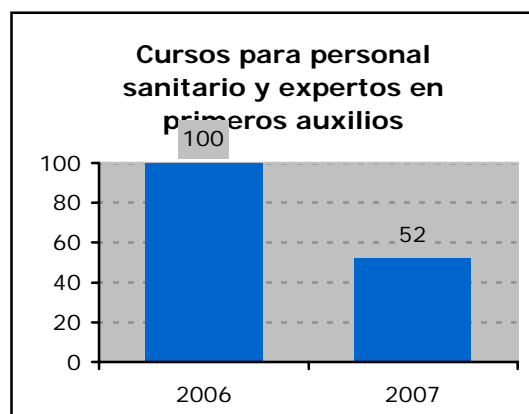
5. Cuando quede una plaza libre para una Clase o Escuela Deportiva, se publicará en la lista **mensual** de vacantes, en los paneles informativos del Centro Deportivo, para que los interesados puedan realizar la inscripción antes del primer día de clase de la siguiente mensualidad.



6. Las Clases y Escuelas Deportivas 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.).



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 experto en primeros auxilios, para la prevención y tratamiento adecuado de accidentes. Se programarán anualmente cursos y/o acciones formativas de actualización y reciclaje dirigidos a estos colectivos.



Carta de Servicios de las Actividades de Competición Deportiva

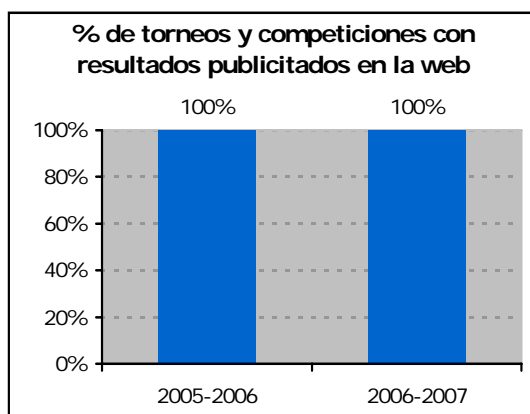
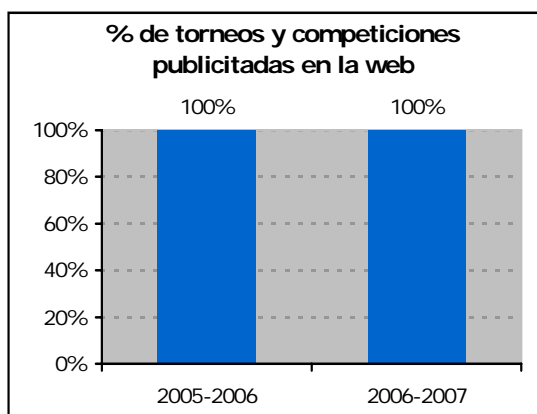
Fecha de aprobación: 26 de octubre de 2006

Fecha de la última revisión: 21 de diciembre de 2007

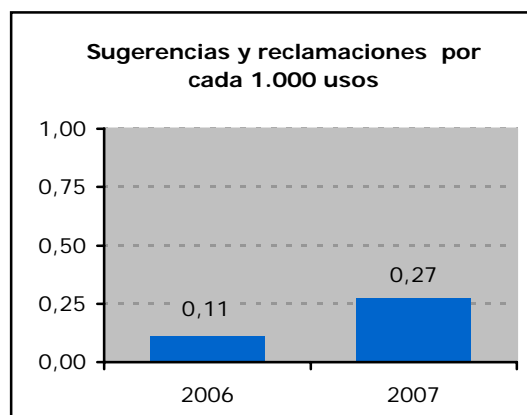
Los **servicios** que integran las Actividades de Competición Deportiva del Ayuntamiento de Madrid y que se recogen en su Carta de Servicios son: la planificación de la actividad de competición deportiva (análisis, diseño, programación, desarrollo y valoración); la difusión de la actividad; la gestión 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 y revisados en el 2007, relativos a estos servicios son, además de los establecidos en la Carta marco:

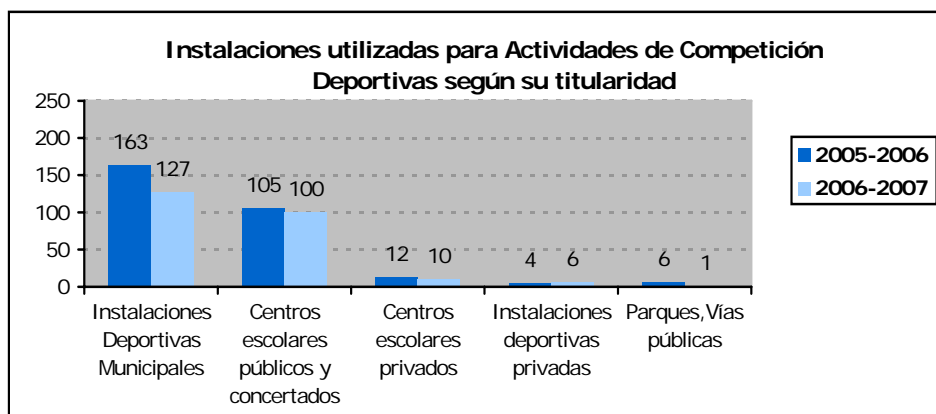
1. Todas las Actividades de Competición Deportiva Municipales y de Distritos serán **publicitadas** en munimadrid.es



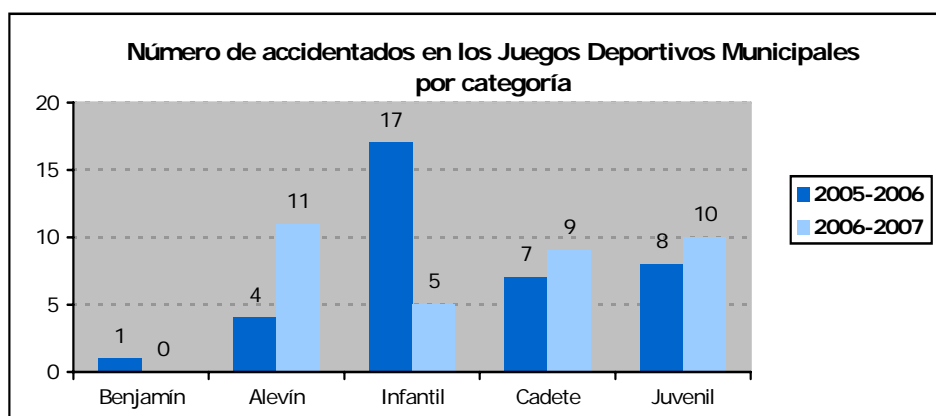
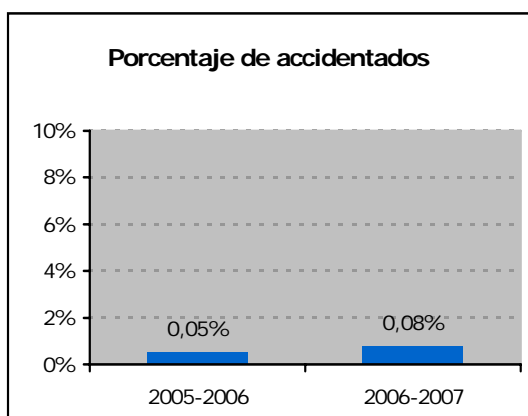
2. Las Actividades de Competición Deportiva serán organizadas por un **equipo** humano de larga experiencia y profesionalidad, con amplios conocimientos en planificación y en las diferentes modalidades deportivas, de manera que se garantiza su correcta organización, evitando las quejas respecto a su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



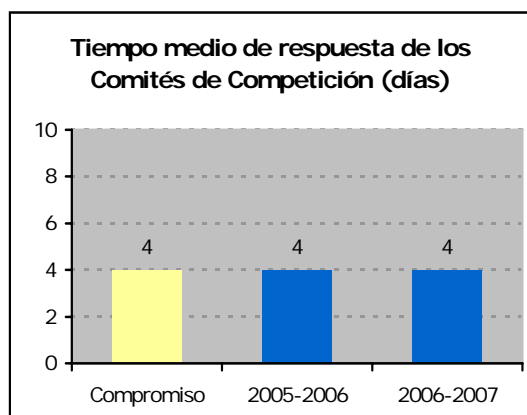
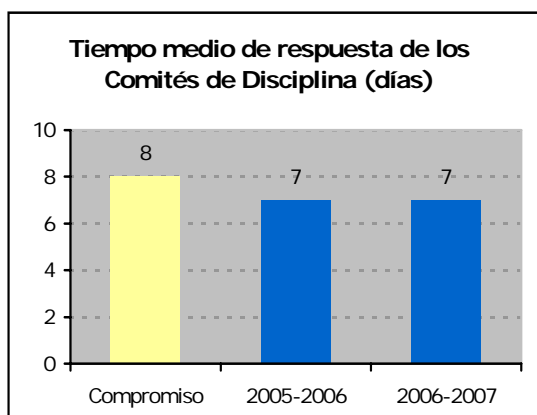
3. Las **instalaciones** en las que se celebrarán las Actividades de Competición Deportiva, serán seleccionadas teniendo en cuenta sus características (cerramiento, vestuarios, iluminación, estado de pavimento, entorno, etc.) entre las que reúnan las condiciones más adecuadas del Distrito.



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 la asistencia sanitaria.



5. Las reclamaciones formuladas a los **Comités de Disciplina y Competición** se responderán en el plazo máximo establecido en los reglamentos de las competiciones, 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

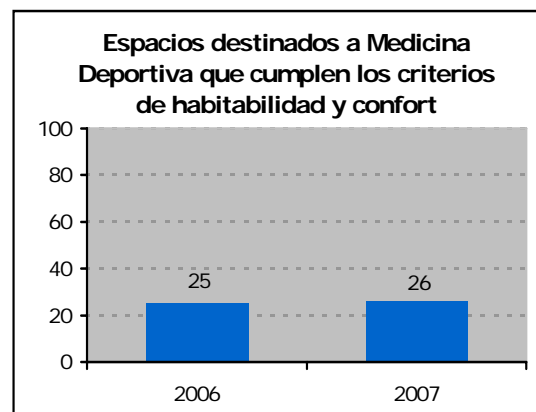
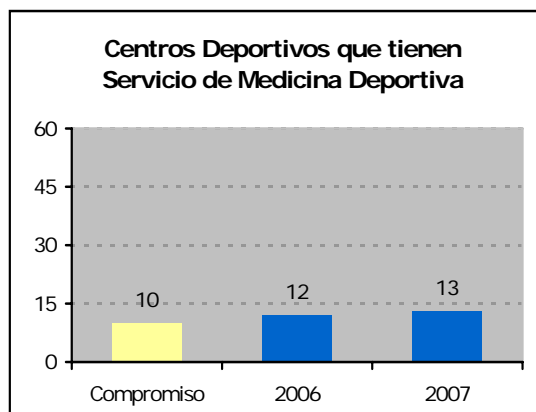
Fecha de aprobación: 26 de octubre de 2006

Fecha de la última revisión: 21 de diciembre de 2007

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:

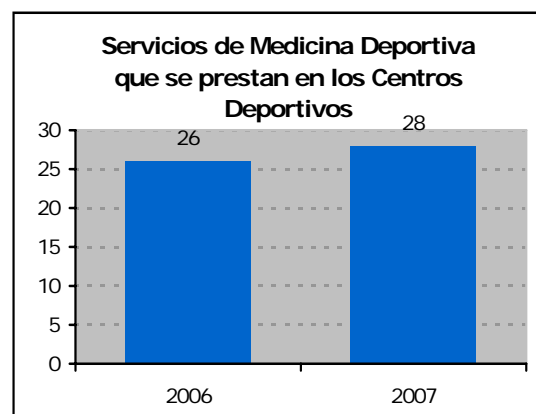
I. Se dispondrá de **espacios** adecuados al Servicio de Medicina Deportiva prestado (tamaño, señalización interior, condiciones ambientales, ...), sin barreras arquitectónicas, con un material médico-deportivo adecuado, moderno y actualizado, con un correcto tratamiento de los residuos. Servicios de Medicina Deportiva:

Reconocimientos médicos-deportivos, Fisioterapia, Escuela de Espalda y Acondicionamiento cardiovascular.

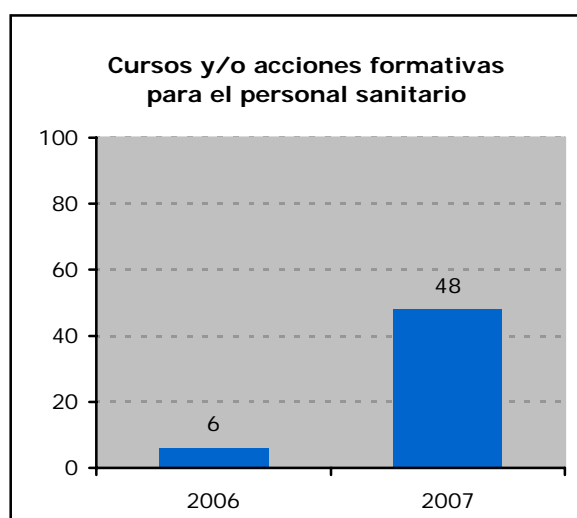


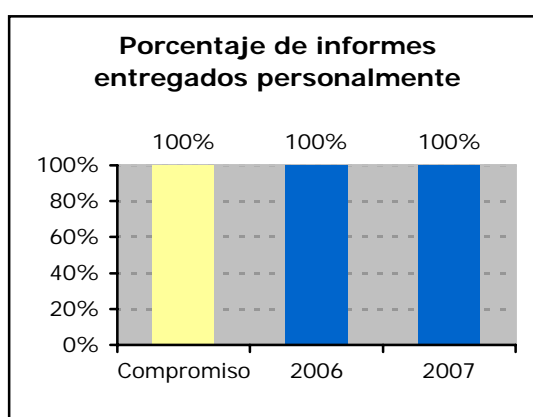
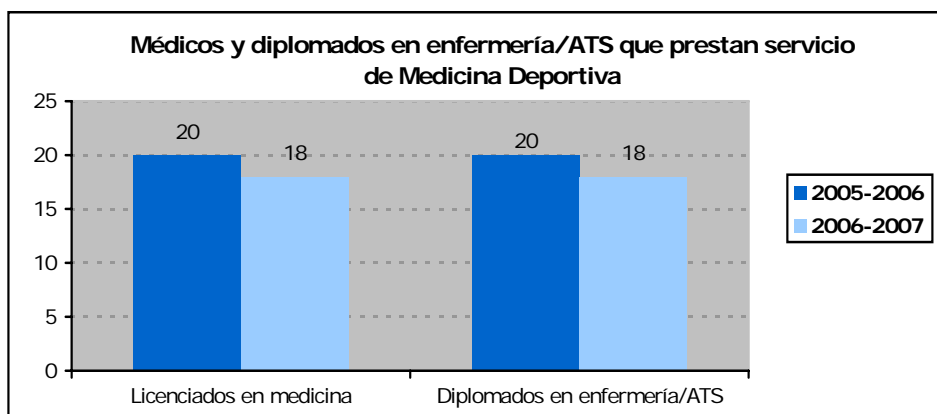
Reconocimientos médico-deportivos (R.M.-10-), Fisioterapia (F.-7-), Escuela de Espalda (E.E.-5-) y Acondicionamiento Cardiovascular (A.C.-6-).

- 1.- C.I. Arganzuela (R.M.) (F.) (E.E.)
- 2.- Marques de Samaranch (F.)
- 3.- Chamartín (R.M.)(A.C.)
- 4.- Concepción (R.M.)(A.C.)
- 5.- Barrio del Pilar (R.M.)
- 6.- La Maso (F.) (E.E.)
- 7.- Aluche (R.M.) (A.C.)
- 8.- José María Cagigal (R.M.) (F.) (E.E.) (A.C.)
- 9.- Moratalaz (R.M.)
- 10.- Daoiz y Velarde (R.M.) (F.)
- 11.- Gimnasio Moscardó (R.M.) (F.) (E.E.) (A.C.)
- 12.- Palomeras (R.M.) (A.C.)
- 13.- Pradillo (F.) (E.E.)



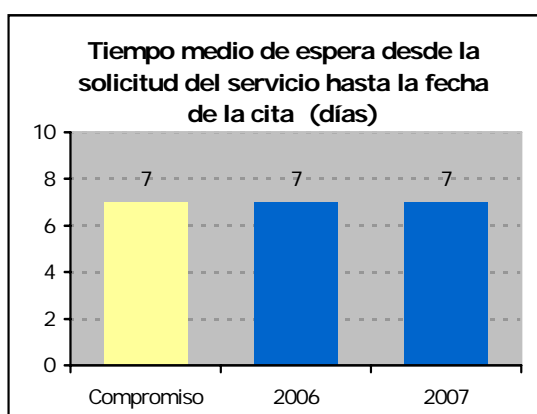
2. Se atenderá al usuario a través de un **personal** altamente cualificado (formación y experiencia) de forma clara y precisa, proporcionando un trato amable y cortés, utilizando un lenguaje claro y comprensible, garantizando una atención individualizada y personalizada.



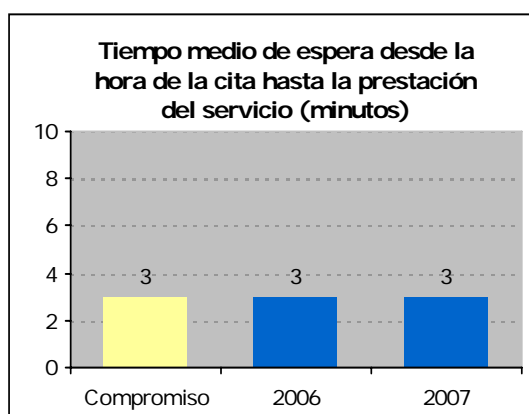


3. Se garantizará la **intimidad y confidencialidad** de los datos de los usuarios, de manera que los informes elaborados por los diferentes Servicios Médicos se entregarán personalmente con una serie de indicaciones o pautas a seguir por el interesado.

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 todo el tiempo que precise.



En ningún caso se superan los 7 días salvo solicitud expresa del usuario. La aplicación de cita previa no permite medir los tiempos de espera.



En la práctica totalidad de los servicios el usuario no tiene que esperar. La aplicación de cita previa no permite medir los tiempos de espera.

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**.

	2006	2007
Servicios médico-deportivos prestados	15.272	17.422
Sugerencias y Reclamaciones	174	29

3.3.4. Opinión de la ciudadanía

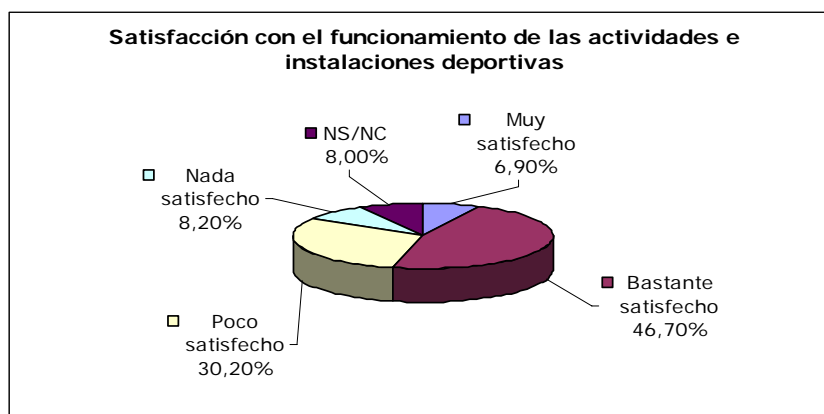
La Encuesta sobre Calidad de Vida y Satisfacción de los Servicios Públicos 2007, ha permitido conocer la opinión de los ciudadanos madrileños en relación con los distintos factores relacionados con el deporte. Así mismo, y al disponer de datos referentes al año 2006, estaremos en disposición de hacer comparaciones y ver la tendencia que se va marcando.

Esta encuesta ha revelado que sólo el 0'1% de los entrevistados sitúa las instalaciones deportivas como uno de los principales problemas de la ciudad.

En cuanto a la preferencia de gasto, un 50'3%, frente a un 47'4% del año 2006, considera que el Ayuntamiento dedica los recursos justos, mientras que un 10'6% opina que son demasiados, frente al 17'9% del año 2006. De lo que se puede deducir que la consideración en cuanto al gasto, ha mejorado ligeramente.

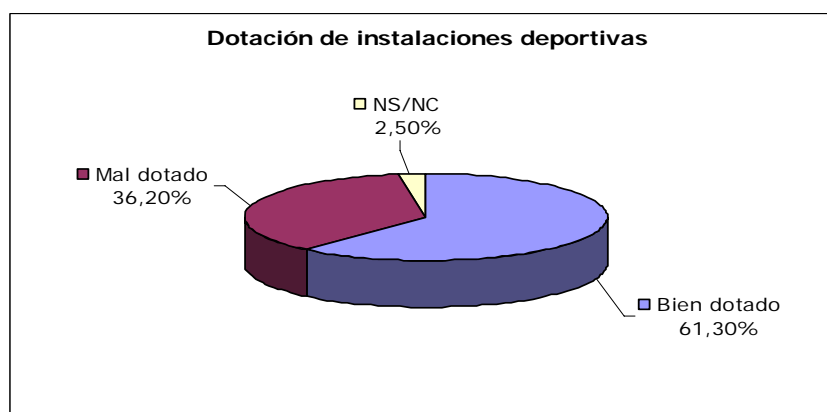


El grado de satisfacción del ciudadano con respecto a las actividades e instalaciones deportivas, aún siendo positivo, ha experimentado un ligero descenso con respecto al año 2006. En el año 2007, el 53'6% de los encuestados opina que está “muy o bastante satisfecho”, frente al 62'4% del año 2006. A su vez, un 38'4% opina estar “poco o nada satisfecho” frente al 26'4 del año anterior.



Esta tendencia también se aprecia en la consideración de los entrevistados con respecto a la necesidad de mejora de las actividades e instalaciones deportivas que pasa de un 26'9% en 2006 a un 28'1% en 2007. Un 11'4% reclama más y mejores instalaciones.

Sin embargo, si descendemos a la situación en los barrios, un 61'3% de los entrevistados considera que su barrio está bien dotado de instalaciones deportivas, siendo este porcentaje de un 54'7% el año 2006.



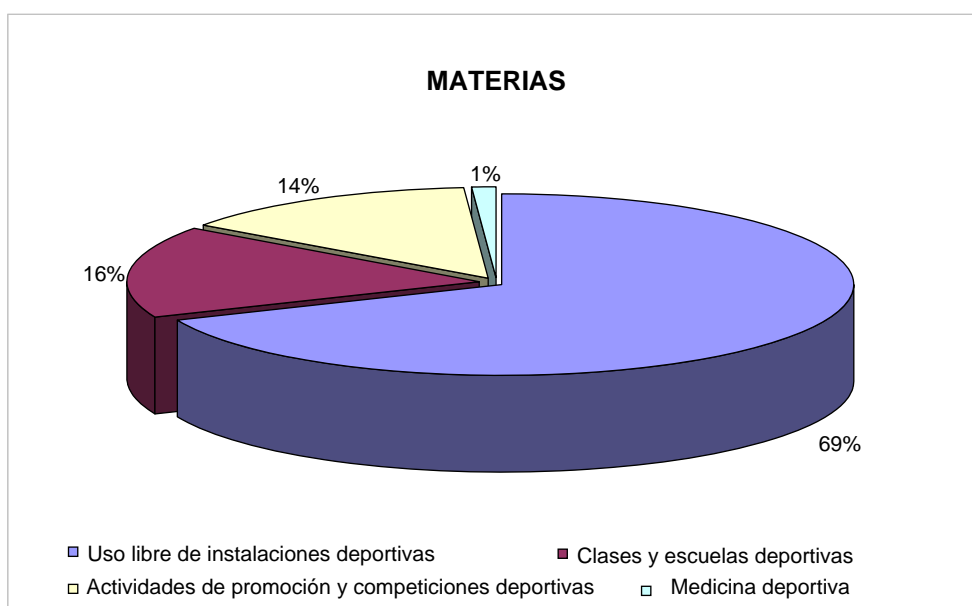
Al preguntar sobre medidas concretas para mejorar la calidad de vida en el barrio, los ciudadanos mantienen su postura con respecto al año anterior. Un 3'7% es partidario

de incrementar el número de instalaciones deportivas y en el 2006 este porcentaje era de un 3'4%.

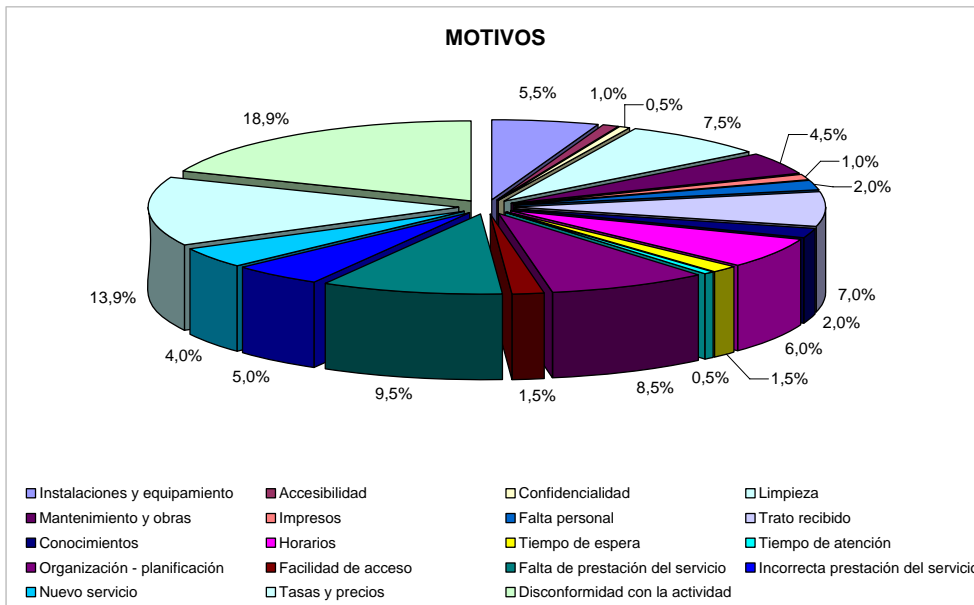
3.3.5. Sugerencias y Reclamaciones

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 **5,24%** del total de las tramitadas en 2007.

De las tramitadas por SYR, la gran mayoría hacen referencia a “Uso libre de Instalaciones Deportivas” con un 69%. “Clases y Escuelas Deportivas” suponen el 16% del total de las presentadas. Le siguen, “Actividades de Promoción y Competición Deportivas” con un 14%, y con un porcentaje mucho menor “Medicina Deportiva” con un 1%.



En cuanto a los **motivos** de presentación de las sugerencias y reclamaciones relativas a “Deporte” y tramitadas por SYR, y analizándolos de forma global, vemos cómo el motivo más aludido es el relativo a “Disconformidad con la actividad” con un 18,91 %,le siguen el “Tasas y precios” con un 13,93 %, la “Falta de prestación del servicio deportivo” con un 9,45% y la “Organización – Planificación” de los servicios deportivos con un 8,46%.



3.4. Desarrollo Económico y Tecnológico

3.4.1. Ámbito de actuación y recursos

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.
- Planificación, programación y seguimiento de la gestión de los fondos europeos.
- Gestión del Observatorio Económico de la Ciudad como órgano de análisis y estudios económicos.
- 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.

Recursos Económicos

En el año 2007 se destinó al Área de Acción “Desarrollo Económico y Tecnológico” un total de 118.467.079,62.- euros, el 2,24% del total del presupuesto no financiero liquidado del Ayuntamiento de Madrid, los Organismos Autónomos y las Empresas Municipales (véase Anexo 4).

Estructura Orgánica

- Área de Gobierno de Economía y Participación Ciudadana
 - Coordinación General de Economía
 - Dirección General de Innovación y Tecnología
 - Dirección General de Comercio
 - Instituto Municipal de Consumo
 - Madrid Emprende
- Gerencia de los Distritos
- Promoción de Madrid S.A.
- Madrid Espacios y Congresos, S.A.
- Mercamadrid, S.A.

3.4.2. Principales indicadores

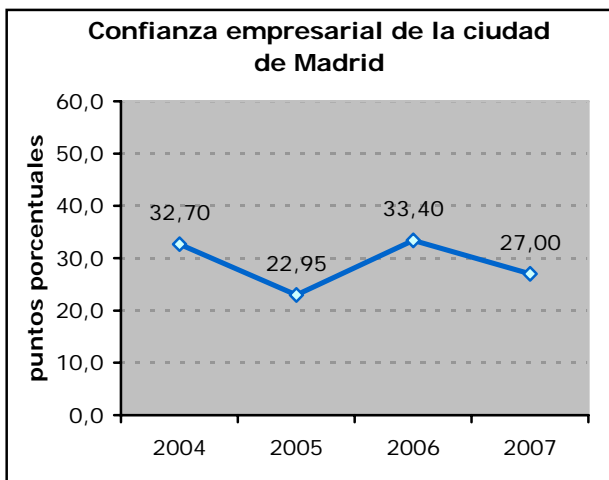
El Observatorio de la Ciudad facilita la medición y seguimiento de las actuaciones realizadas en el Área de Acción “Desarrollo Económico y Tecnológico” a través de los siguientes indicadores:

Denominación del Indicador	Unidad de medida	2004	2005	2006	2007
○ Confianza empresarial de la ciudad de Madrid	Puntos porcentuales (entre -100 y +100)	32,7	22,95	33,4	27,0
○ Producto interior bruto per cápita de la ciudad	Euros por habitante	30.878	32.743	36.250	39.344

Denominación del Indicador	Unidad de medida	2004	2005	2006	2007
○ Crecimiento de la economía de la ciudad de Madrid	Porcentaje de variación	2,3%	4,3%	4,0%	4,1%
○ Valoración de la situación económica familiar	Porcentaje de valoraciones positivas	67,2%	66,1%	68,7%	67,9%
○ Confianza del consumidor madrileño	Porcentaje de valoraciones positivas	42,83%	35,50%	39,37%	36,50%
○ Creación de nuevas empresas	Número de empresas	15.390	15.676	17.413	16.841
⊙ Proyectos empresariales asesorados por Madrid Emprende	Número de proyectos	DND	3.566	4.216	5.749
⊙ Recursos económicos destinados al fomento del comercio de proximidad	Euros	7.714.344	6.787.486	18.098.826	22.182.544
⊙ Inversión destinada a modernización de mercados municipales	Euros	7.327.384	6.140.394	16.208.741	19.759.816
⊙ Inversiones en promoción, gestión y formación del comercio de proximidad	Euros	386.960	647.092	1.890.085	2.422.728
○ Acceso a Internet	Porcentaje de internautas	43%	46%	48%	53%
○ Implantación del comercio electrónico en las empresas madrileñas	Porcentaje de empresas	34,9%	36,7%	37,3%	45,9%
⊙ Reclamaciones recibidas en la Oficina Municipal de Información al Consumidor	Número de reclamaciones	30.074	32.913	34.135	35.637
⊙ Solicitudes de arbitraje realizadas por los consumidores	Número de solicitudes	2.631	2.232	2.364	2.384
⊙ Inspecciones de consumo no alimentario	Número de inspecciones	4.685	5.068	6.294	8.819

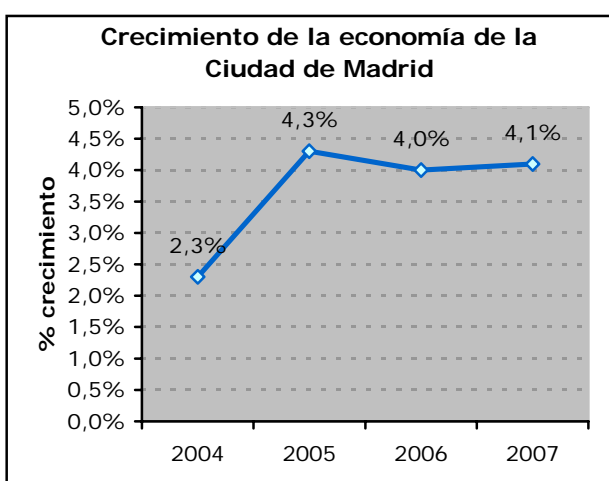
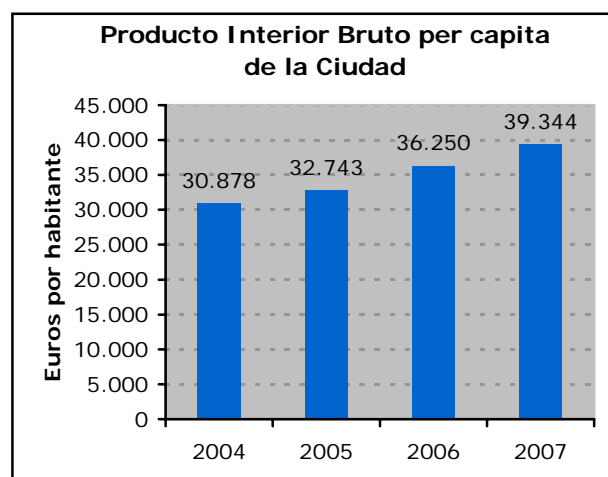
- ⊙ Indicador de gestión municipal
- Indicador de ciudad

DND: Dato no disponible



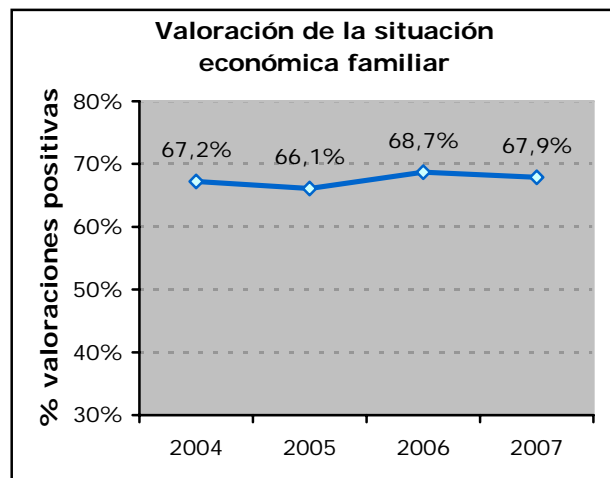
El Indicador de Confianza Empresarial refleja la opinión de los empresarios de Madrid con respecto a la situación económica presente y sus expectativas sobre la evolución futura de la economía. Calcula el saldo de respuestas entre los que esperan aumento de beneficios en términos interanuales y los que esperan reducción. El valor posible está entre menos 100 como peor valor y más 100 como mejor.

Calcula el Producto Interno Bruto (estimado) de la ciudad de Madrid por cada habitante. Es un indicador que ayuda a determinar la riqueza en la ciudad de Madrid y, en términos generales, la calidad de vida de sus habitantes.

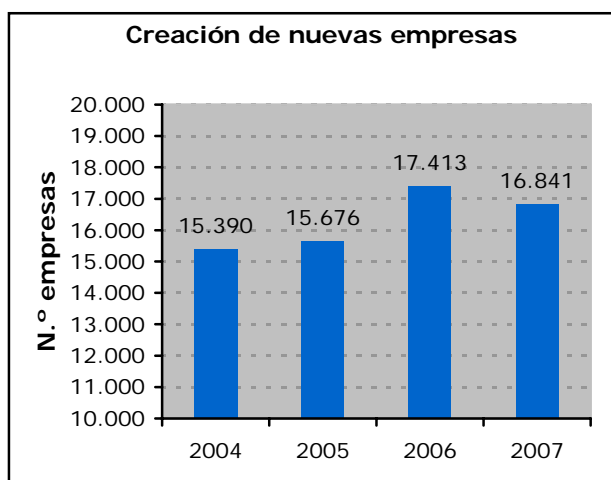
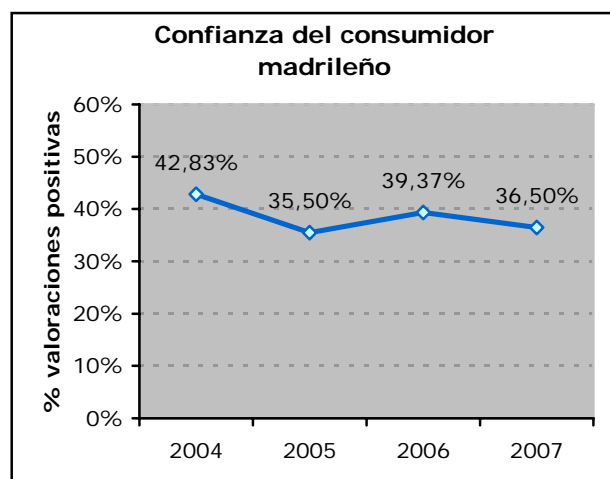


Mide el crecimiento interanual estimado del PIB en la Ciudad de Madrid obtenido de las estimaciones del Instituto Laurence R. Klein de la Universidad Autónoma de Madrid.

Refleja la valoración de los ciudadanos sobre la situación económica familiar actual respecto a la que tenían hace un año. Se calcula como la proporción de personas que juzgan la situación económica familiar como "mejor" o "igual" respecto del total de personas encuestadas.

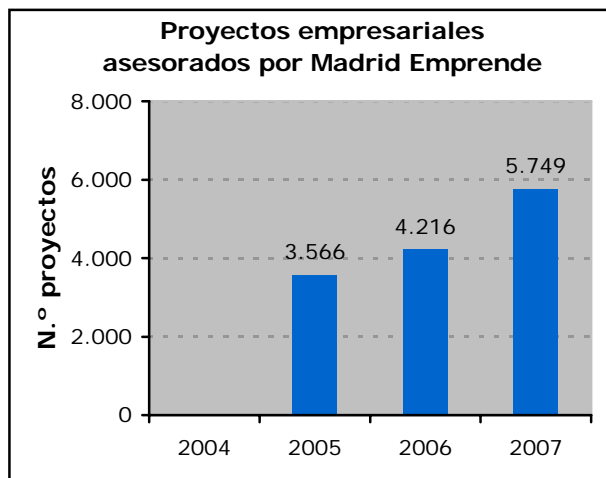


Refleja la percepción de los ciudadanos sobre la situación económica actual y sus expectativas para los próximos cuatro meses, tanto en relación a su propia economía familiar como con respecto a la situación general. Se calcula como el porcentaje de personas que piensan de manera positiva respecto a el total de personas que se pronuncian.

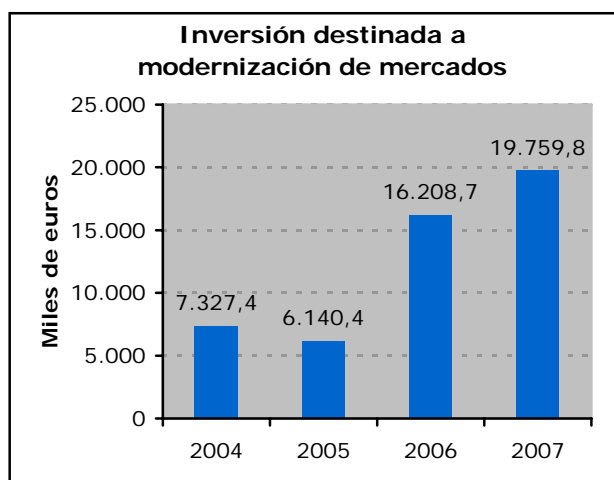
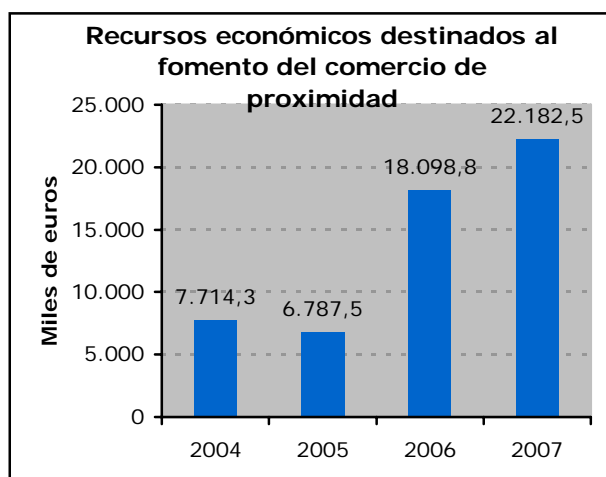


Mide la creación de nuevas empresas por medio del número de actos de constitución en la ciudad de Madrid.

Mide el número de emprendedores con una idea de negocio que han solicitado asesoramiento para la puesta en marcha, en los servicios de la Agencia Madrid Emprende.

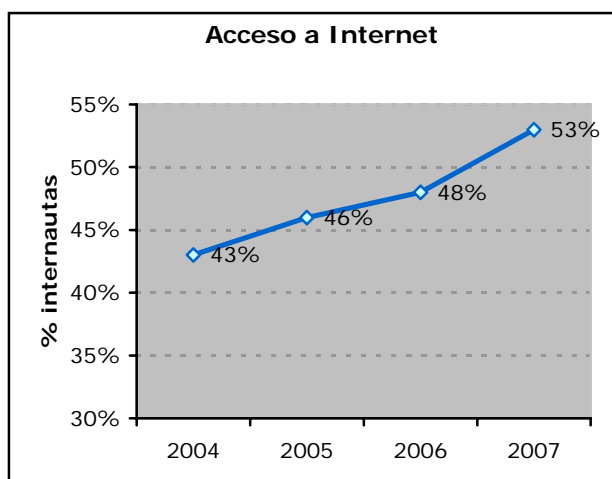
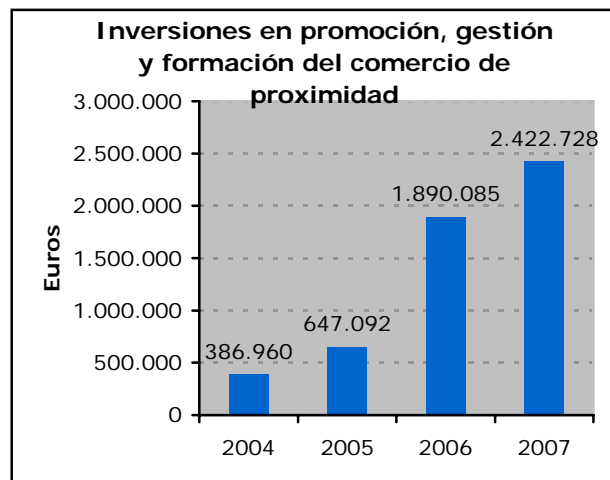


Volumen de inversión pública y privada destinada a la modernización de los mercados municipales y a la promoción, gestión y formación del comercio de proximidad



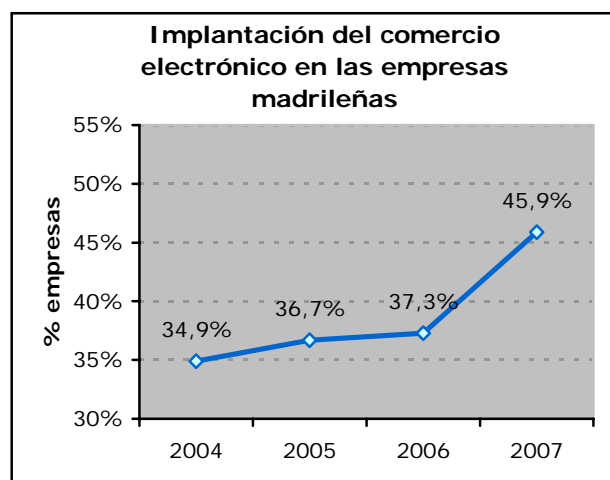
Volumen de inversión pública y privada destinada a la modernización y dinamización de las estructuras físicas y comerciales de los mercados municipales.

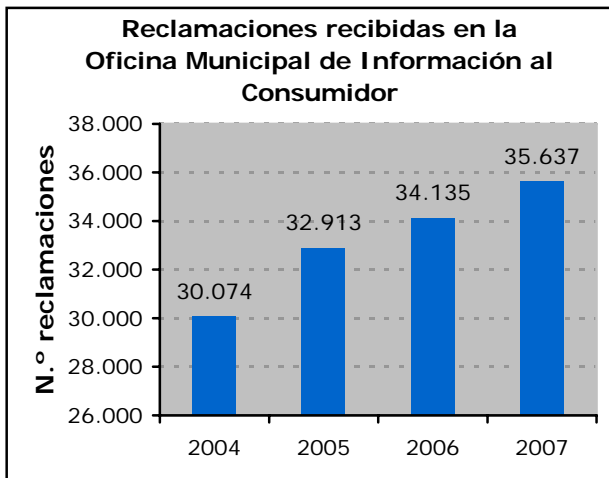
Volumen de inversión o gasto público y privado destinado a la dinamización del comercio de proximidad a través del fomento del asociacionismo, la formación y la promoción y publicidad.



Mide la proporción de mayores de 14 años en la ciudad de Madrid que accede a Internet, independientemente del lugar de acceso.

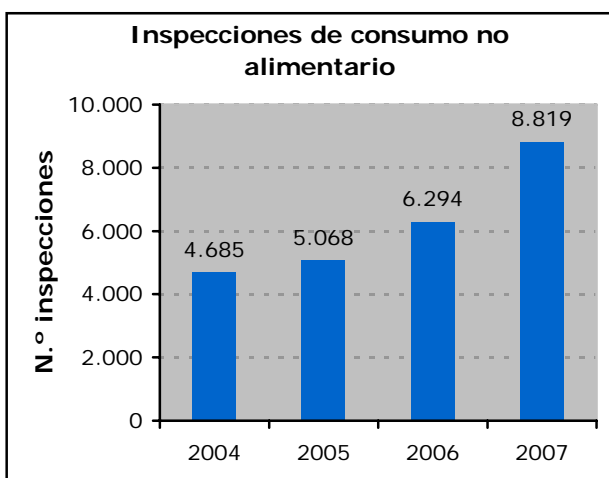
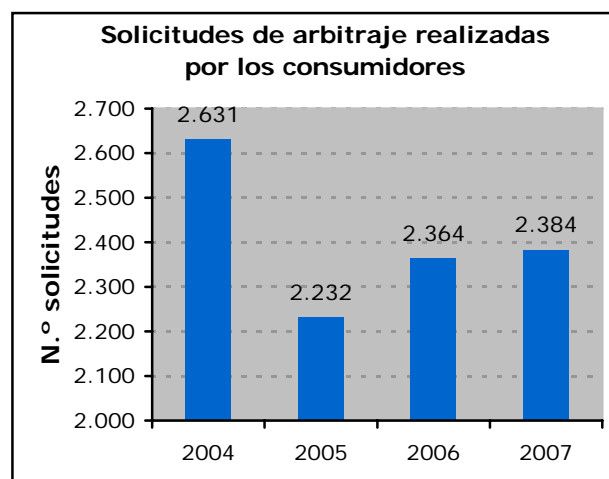
Mide el grado de utilización de Internet en la venta de productos mediante comercio electrónico. Calcula la proporción de empresas de la ciudad de Madrid que venden alguno de sus productos a través de Internet.





Mide el número de peticiones (reclamaciones, denuncias y solicitudes de información) de los consumidores presentadas ante la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC).

Mide el grado de conocimiento de consumidores madrileños sobre el Sistema Arbitral de Consumo.



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

3.4.3. Compromisos de calidad

En relación con este Área de Acción, durante el año 2006 la Dirección General de Comercio y Consumo decidió la elaboración de cartas de servicios en el ámbito de consumo, iniciándose la elaboración de la Carta de Servicios de la **Oficina Municipal de Información al Consumidor** en 2007.

Esta Carta se elaboró prácticamente en su totalidad durante 2007 sin embargo no será aprobada hasta 2008.

La Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) de Madrid, cuyos servicios se prestan a través del **Instituto Municipal de Consumo** y los **Distritos**, tiene como misión principal la de proteger y defender los derechos en materia de consumo de los madrileños, mediante la información y orientación a los consumidores y usuarios, la tramitación de aquellas reclamaciones y denuncias que se presenten en materia de consumo, así como la mediación en los conflictos que puedan surgir como consecuencia de las reclamaciones presentadas.

La OMIC, se compromete a :

1. Atender a los consumidores con un **personal** debidamente cualificado en materia de consumo, suministrando información correcta y actualizada, e informando del contenido y trámites de sus consultas, reclamaciones o denuncias.

Indicadores asociados:

- 1.1. Porcentaje de usuarios satisfechos con la información y orientación recibidas en relación con el total de encuestados.
- 1.2. Valoración ciudadana de la “preparación del personal para desempeñar su trabajo”.
- 1.3. Quejas y Sugerencias recibidas en relación a la preparación del personal.

2. Prestar una **atención** personalizada e individualizada, proporcionando un trato amable y cortés, utilizando un lenguaje claro y comprensible.

Indicadores asociados:

- 2.1. Valoración ciudadana de la “amabilidad y cortesía”.
- 2.2. Valoración ciudadana de la “claridad y comprensibilidad”.

2.3. Porcentaje de usuarios satisfechos con el trato recibido en relación con el total de encuestados.

3. **Complementar** la información suministrada al consumidor, cuando este lo solicite, con la documentación o legislación necesaria sobre el asunto concreto de la consulta.

Indicador asociado:

3.1. Porcentaje de consultas en las que se ha suministrado información documentada sobre el total de las mismas.

4. Atender de forma presencial en todas las oficinas de la OMIC, en un **tiempo** medio de espera no superior a los 15 minutos.

Indicadores asociados:

4.1. Quejas y reclamaciones recibidas en relación con el tiempo de espera para ser atendido.

4.2. Valoración ciudadana del “tiempo de espera”.

5. Citar a todos los consumidores que soliciten cita previa, en un **plazo** no superior a los 7 días laborables desde el momento de petición de la cita.

Indicador asociado:

5.1. Porcentaje de citas previas que se conceden para un plazo de 7 días laborables como máximo en relación con el total de citas previas concedidas al año.

6. Informar al consumidor, en todos los casos, de la **derivación** del expediente de reclamación y denuncia a otro órgano competente para resolver, e informar sobre el estado de la tramitación del expediente siempre que el ciudadano lo solicite.

Indicadores asociados:

6.1. Porcentaje de expedientes derivados a otros órganos sobre el total de recepcionados

6.2. Quejas y reclamaciones recibidas en relación con no haber recibido la información solicitada sobre un expediente.

6.3. Porcentaje de consumidores / usuarios que han sido informados de la derivación de sus expedientes a otros órganos sobre la totalidad de los expedientes derivados.

7. Completar la tramitación del 75 % de las reclamaciones, en la parte que corresponda a la OMIC, en un **plazo** no superior a 2 meses, contando desde el inicio de la tramitación del expediente en la oficina de OMIC correspondiente.

Indicador asociado:

- 7.1. Porcentaje de reclamaciones que son tramitadas en un plazo máximo de 2 meses.

8. Mediar en los conflictos entre consumidores y comerciantes propiciando la **resolución voluntaria** de los mismos.

Indicador asociado:

- 8.1. Porcentaje de mediaciones positivas en relación con el total de las reclamaciones tramitadas.

9. Poner en conocimiento del órgano competente, previa mediación si procediera, los casos en los que se deduzca alguna presunta infracción en materia de consumo. Realizar esta comunicación de manera inmediata en aquellos casos constitutivos de delito o infracción grave.

Indicador asociado:

- 9.1. Expedientes que han sido puestos en conocimiento de otro órgano como consecuencia de la comisión de alguna presunta infracción, en relación al total.

10. Facilitar el acceso al **Sistema Arbitral de Consumo** en aquellas reclamaciones en las que no se alcance acuerdo mediador.

Indicador asociado:

- 10.1. Porcentaje de expedientes remitidos a la Junta arbitral, sobre el total de tramitados.

11. **Comunicar** al consumidor, concluida la tramitación de su expediente de su resultado, dentro del plazo no superior a dos meses desde su inicio en la OMIC correspondiente.

Indicador asociados:

11.1. Porcentaje de comunicaciones en el plazo máximo de dos meses, frente a las comunicaciones totales

12. Garantizar la disponibilidad y suministro **gratuito** e inmediato de hojas de reclamaciones del sistema unificado de reclamaciones, de forma que todas aquellas empresas y comercios que estén obligadas a tener dichas hojas de reclamación, las tengan disponibles para el consumidor.

Indicador asociado:

12.1. Hojas de reclamaciones entregadas a empresas y comerciantes.

13. Mantener **actualizados** los contenidos de la Web municipal relativos a la Oficina Municipal de Información al Consumidor.

Indicador asociado:

13.1. Quejas o reclamaciones recibidas al año en relación con una información no actualizada en la Web.

14. Recibir y tramitar las **sugerencias y reclamaciones** presentadas por la ciudadanía en relación a los servicios prestados por la Oficina Municipal de Información al Consumidor, contestarlas de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, poner en marcha acciones de mejora del Servicio.

Indicadores asociados:

14.1. Porcentaje de sugerencias y reclamaciones tramitadas anualmente en relación a los servicios prestados.

14.2. Porcentaje de sugerencias y reclamaciones contestadas en 15 días o menos.

14.3. Porcentaje de sugerencias y reclamaciones contestadas entre 16 días y 3 meses.

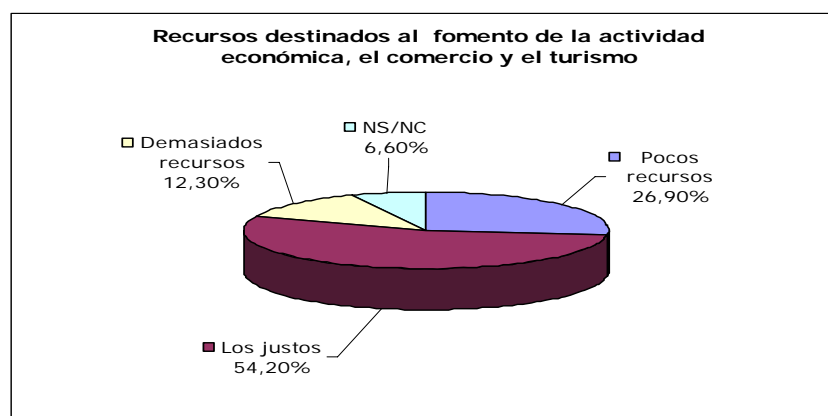
3.4.4. Opinión de la ciudadanía

Complementariamente a los datos obtenidos por los Barómetros de Consumo Municipal y por el Observatorio Económico, la Encuesta sobre Calidad de Vida y Satisfacción de los Servicios Públicos 2007, permite conocer la opinión de los ciudadanos madrileños en relación a algunos aspectos relacionados con el desarrollo

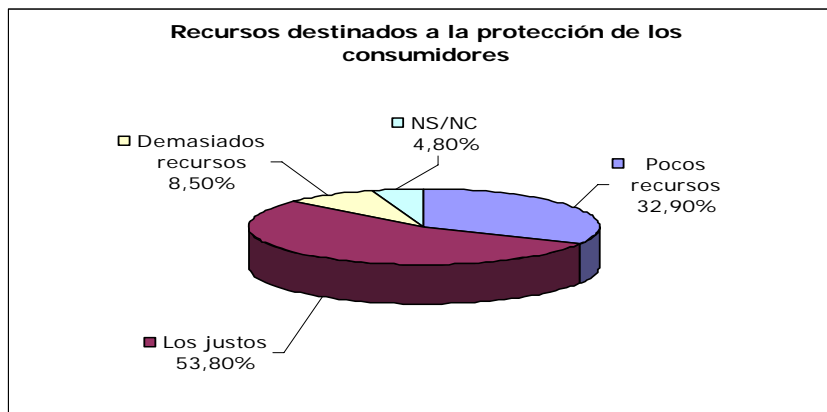
económico, el comercio y el consumo. Así mismo, y al disponer de datos referentes al año 2006, estaremos en disposición de hacer comparaciones y ver la tendencia que se va marcando.

Así la encuesta ha puesto de manifiesto que el 11'6% de los entrevistados ha situado el trabajo entre los principales problemas de la ciudad situándolo en el sexto puesto del ranking de problemas. En lo que respecta a los precios, un 7'9% lo sitúa, dentro del ranking de problemas en el décimo lugar. Esta situación es peor que la del año 2006 cuando el trabajo era considerado como uno de los principales problemas por el 8'2%, y los precios por el 3'3%.

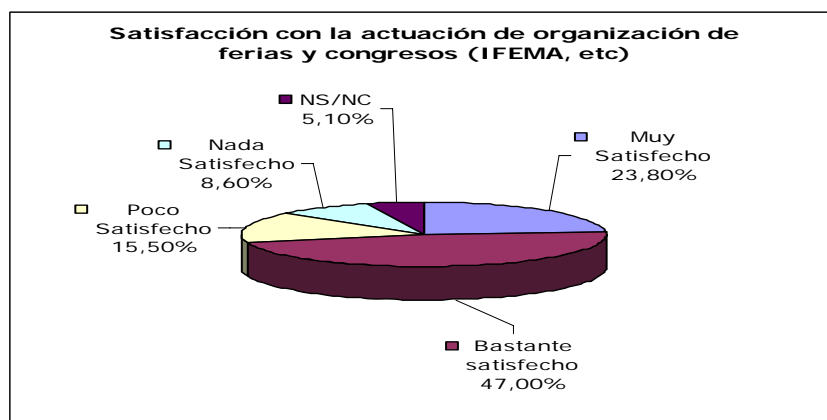
En lo que se refiere a los recursos que el Ayuntamiento dedica al fomento de la actividad económica y al comercio, la opinión de los ciudadanos ha mejorado con respecto al año 2006. Un 54'2%, frente a un 46'2% del año 2006, opina que se dedican los recursos justos, mientras que un 26'9% opina que se dedican pocos recursos y un 12'3% cree que son demasiados, si bien, en el año 2006, esta porcentaje era de un 17'9%.



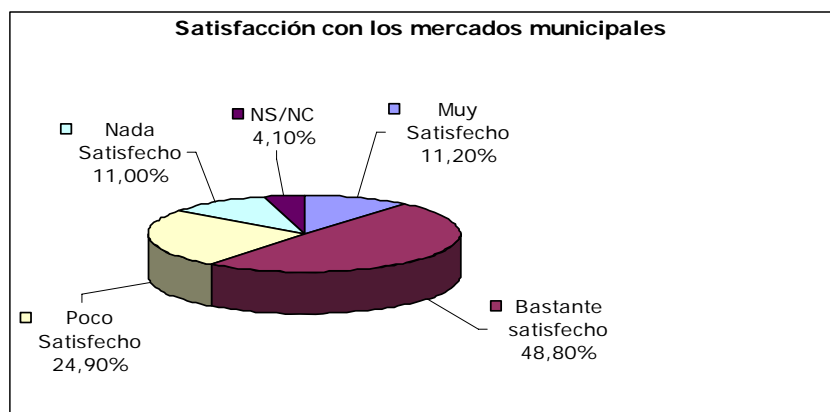
Si nos referimos a la protección del consumidor, se aprecia también una mejoría en la consideración de los ciudadanos hacia los recursos que se destinan a la misma. Un 53'8% cree que se destinan los justos, frente a un 48'6% del año anterior, y un 32'9% cree que se destinan pocos recursos, siendo el año 2006 un 36'4%.



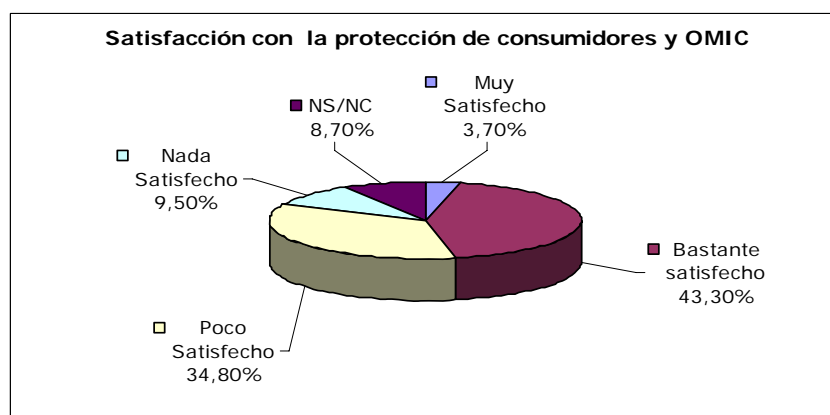
Esta encuesta también permite conocer el grado de satisfacción del ciudadano con diversas actuaciones y servicios municipales relacionado con el desarrollo económico y el consumo. En este aspecto, la opinión del ciudadano se mantiene con respecto al año anterior manteniendo como mejor valorado la organización de ferias y congresos, si bien se ha experimentado una ligera disminución pasando, de un 79'5% en 2006 a un 70'8% en 2007, los ciudadanos que opinan que están muy o bastante satisfechos.



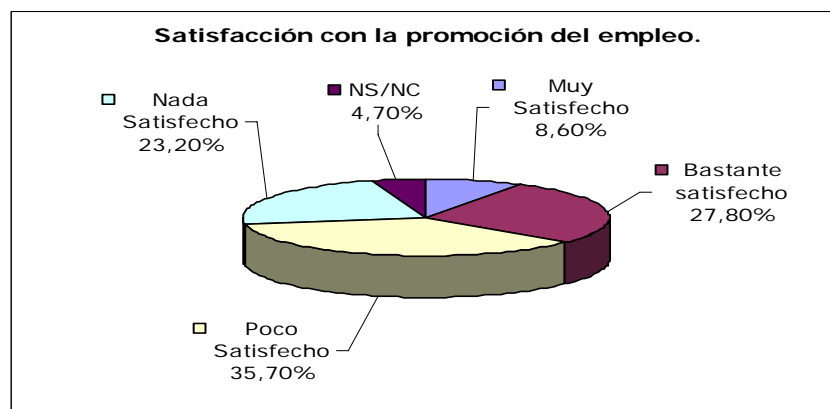
Con los mercados municipales ocurre lo mismo. Si bien, siguen arrojando un saldo positivo, los ciudadanos que están “muy satisfechos o bastante satisfechos” han pasado de un 70'4% en 2006, a un 60% en 2007.



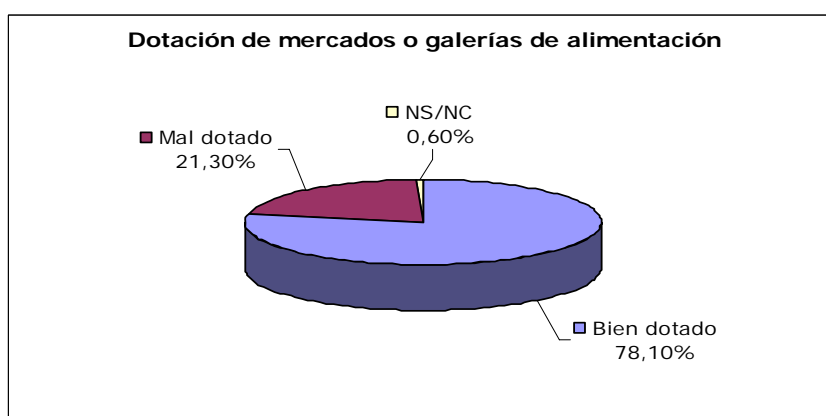
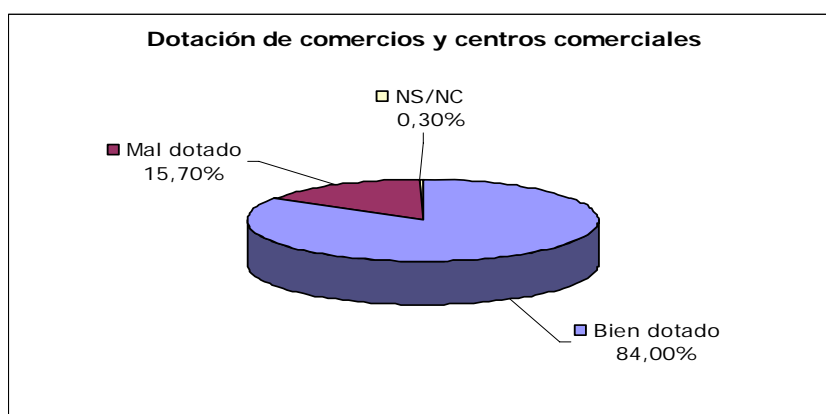
La satisfacción de los ciudadanos con respecto a la protección de los consumidores ha experimentado una ligera mejoría, pasando de un 45% en 2006, a un 47% en 2007, los ciudadanos que opinan que están “muy o bastante satisfechos”.



El aspecto peor valorado es la promoción del empleo que muestra que un 58'9% está “poco o nada satisfecho”.

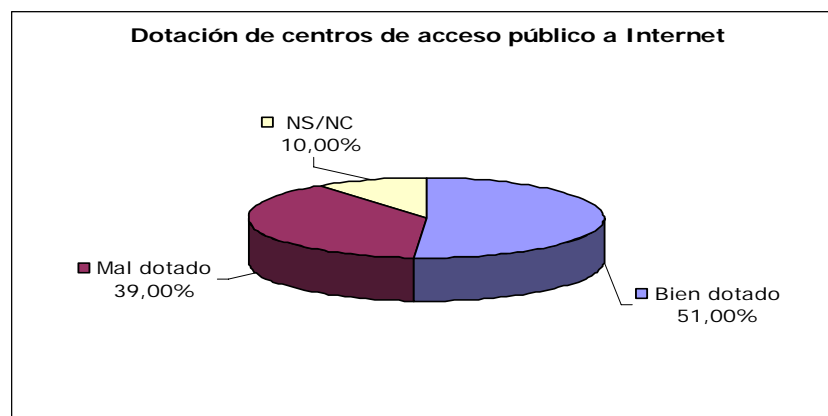


En cuanto a la dotación en los barrios de la Ciudad de Madrid de comercios y centros comerciales, así como de mercados, un porcentaje muy elevado de los entrevistados continua considerando adecuada su dotación, llegando este porcentaje en 2007 al 84% en el caso de los comercios y centros comerciales y al 78'1% en el de los mercados.

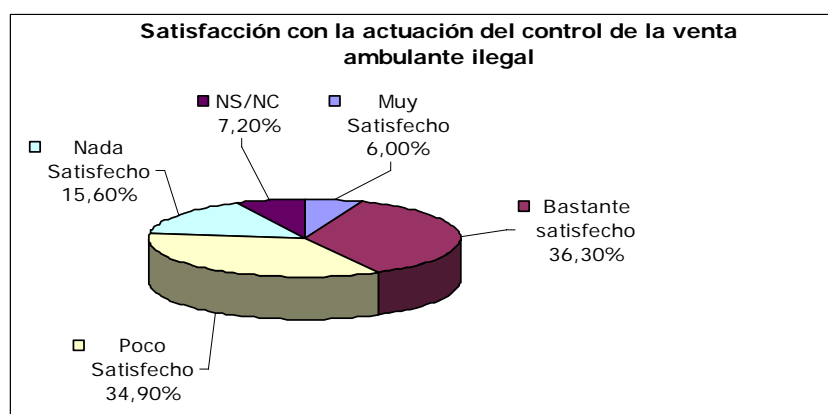


En lo que respecta a la dotación de centros de acceso público a Internet, un 51% opina que su barrio está bien dotado, lo que supone una mejoría con respecto al año anterior cuando ese porcentaje era del 48'4%.

Por otro lado, son muy positivas las valoraciones realizadas por los usuarios de las Aulas de Madrid Tecnología, como centros de educación digital para los ciudadanos y empresas madrileñas interesadas en Internet y en las nuevas tecnologías. En concreto, el 89% de sus usuarios tiene una opinión buena o muy buena de las mismas.



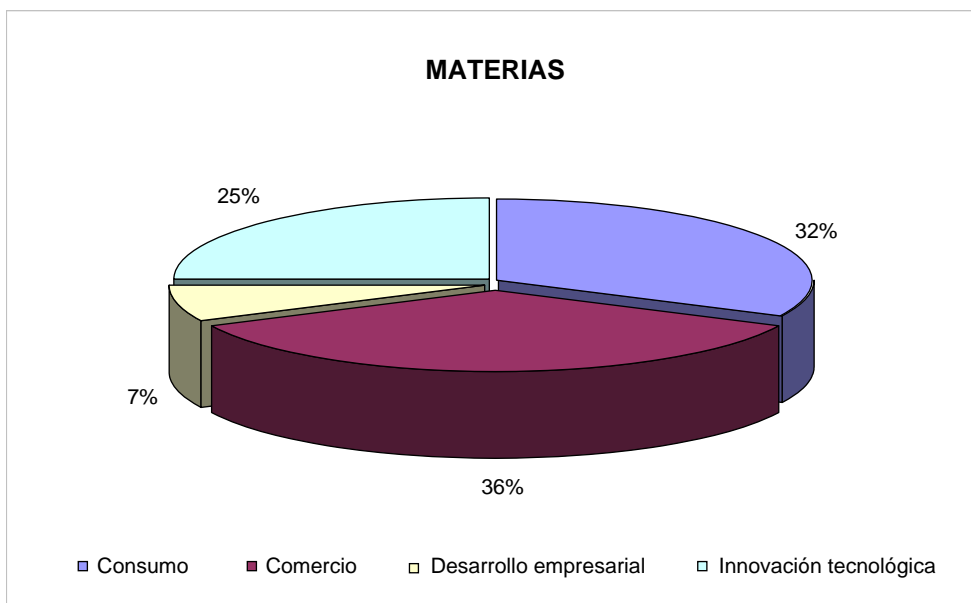
El aspecto peor valorado en relación a esta Área de Acción, al igual que ocurrió el año 2006, es el del control de la venta ambulante ilegal, al ser el 40'50% de los entrevistados los que dicen estar “poco o nada” satisfechos y el 40'30% los que se muestran “muy o bastante” satisfechos. Este resultado, aun siendo malo, mejora el del año 2006 cuando el 47% se mostraba “poco o nada” satisfecho.



3.4.5. Sugerencias y Reclamaciones

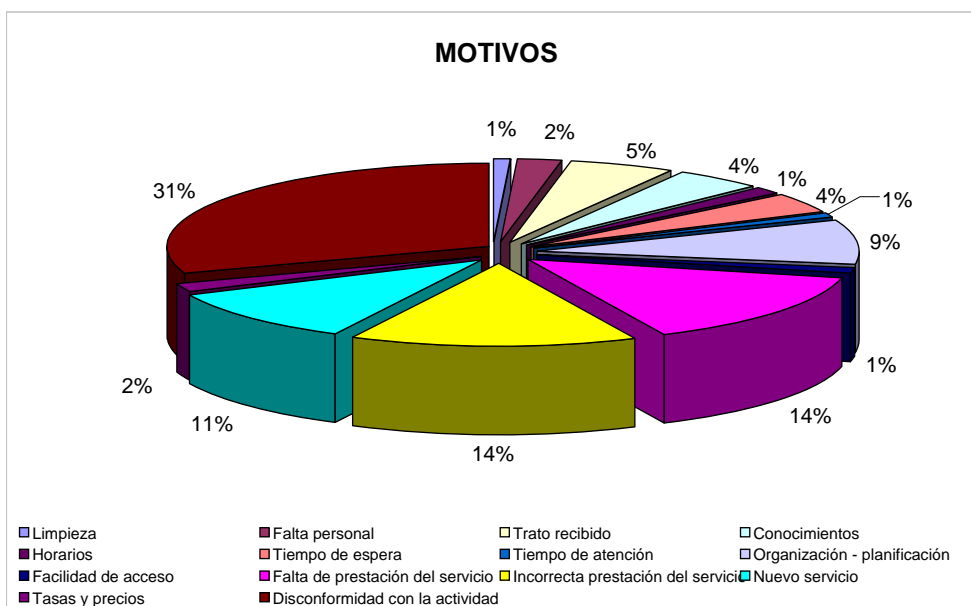
Las sugerencias y reclamaciones referidas al Área de Acción “Desarrollo Económico y Tecnológico” dentro del “Sistema de Sugerencias y Reclamaciones” Observatorio de la Ciudad suponen el **0,59%** del total de las tramitadas en 2007.

De las tramitadas por SYR, las relativas a Comercio y a Consumo tienen porcentajes semejantes con un 36% y un 32% respectivamente. Tras ellas se sitúa la Innovación Tecnológica, con un 25%, y, en último lugar, Desarrollo Empresarial, con un 7%.



En cuanto a los **motivos** de presentación de las sugerencias y reclamaciones tramitadas por SYR, la mayor parte están referidas a “Disconformidad con la actividad”, con un 31 % 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” y “Falta de prestación del servicio” con un 14 % cada una; la necesidad de crear un “Nuevo servicio” con un 11 %, “Organización y Planificación” con un 9 %, finalmente estarían “Trato recibido” con un 5%, y “Conocimientos” “Tiempo de espera”, “Horarios”, con porcentajes inferiores.



3.5. Educación y Juventud

3.5.1. **Ámbito de actuación y recursos**

Ámbito de actuación

El Área de Acción “Educación y Juventud” comprende aquellas actuaciones dirigidas a mejorar la calidad del entorno educativo y promocionar alternativas interesantes para los jóvenes. Concretamente las actuaciones de esta Área de Acción son las siguientes:

- Establecimiento de los criterios y disponer los medios necesarios para hacer efectiva la participación municipal en la programación educativa.
- Coordinación con los órganos de la Administración del Estado y de la Comunidad Autónoma, así como con otros organismos públicos y privados que desarrollen actividades y programas relacionados con las competencias delegadas en materia educativa.
- Creación, conservación, mantenimiento y vigilancia de centros docentes públicos y participación en la vigilancia del cumplimiento de la escolaridad obligatoria.
- Programación actividades o servicios complementarios a la enseñanza y coordinación de la oferta global existente en el municipio de Madrid.
- Regulación del uso de los centros públicos docentes para actividades educativas, culturales o recreativas complementarias de la docencia.
- Gestión de la política municipal en materia de juventud.
- Participación en la prestación del servicio educativo tanto a través del consejo escolar municipal como con la intervención en los órganos de gestión en los centros docentes públicos y privados concertados, con un representante en los Consejos Escolares de los Centros.
- Selección y nombramiento de los representantes municipales en los Consejos Escolares de los Centros.
- Planificación la red de Escuelas Infantiles, proponer la forma de gestión del servicio y determinar sus características técnicas, criterios de valoración y seguimiento de su cumplimiento.

Recursos Económicos

En el año 2007 se destinó al Área de Acción “Educación y Juventud” un total de 105.969.799,99.- euros, 2% del total del presupuesto no financiero liquidado del

Ayuntamiento de Madrid, los Organismos Autónomos y las Empresas Municipales (véase Anexo 4).

Estructura Orgánica

- Área de Gobierno de Familia y Asuntos Sociales
 - Coordinación General de Promoción Social y Apoyo a la Familia
 - Dirección General de Educación y Juventud
- Gerencia de los Distritos

3.5.2. Principales indicadores

El Observatorio de la Ciudad facilita la medición y seguimiento de las actuaciones realizadas en el Área de Acción “Educación y Juventud” a través de los siguientes indicadores:

Denominación del Indicador	Unidad de medida	2004	2005	2006	2007
⊙ Plazas de Escuelas Infantiles mantenidas con fondos municipales (1)	N.º plazas	1.480	1.539	1.952	2.932
⊙ Beneficiarios de Becas de Comedor	N.º alumnos	36.990	38.254	42.613	48.688
⊙ Importe de obras de mejora de instalaciones de colegios públicos de educ. infantil y primaria	Euros	7.120.192	8.518.706	7.172.091	7.738.656
⊙ Alumnos en seguimiento por absentismo escolar	N.º alumnos	3.325	3.762	4.161	4.408
⊙ Participantes en actividades extraescolares y complementarias	N.º participantes	288.888	349.022	360.550	374.279
⊙ Participantes en actividades de ocio alternativo	N.º participantes	72.811	67.287	56.296	52.201
⊙ Participantes en certámenes escolares	N.º participantes	4.980	8.256	8.001	9.207
⊙ Participantes en escuelas deportivas	N.º participantes	(2)	2.282	2.604	3.495

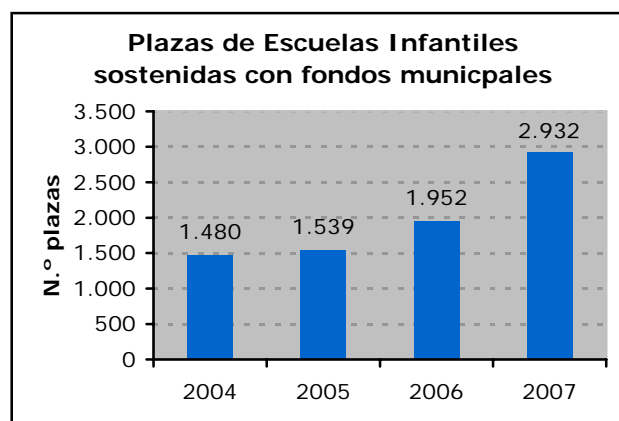
Denominación del Indicador	Unidad de medida	2004	2005	2006	2007
⊙ Alumnos de enseñanzas artísticas en centros municipales	N.º alumnos	4.055	4.528	4.466	4.785
⊙ Alumnos de las Escuelas Municipales de Música	N.º alumnos	3.350	3.879	3.883	4.145
⊙ Alumnos de la Escuela Municipal de Arte Dramático	N.º alumnos	242	268	276	349
⊙ Alumnos de la Escuela Municipal de Cerámica	N.º alumnos	463	381	307	282
⊙ Importe de las subvenciones concedidas a asociaciones juveniles	Euros	121.455	127.948	130.250	130.000
⊙ Participantes en el certamen de jóvenes creadores	N.º participantes	820	974	1.099	889
⊙ Alumnos de las Aulas Municipales de Educación de Adultos	N.º Alumnos	1.358	1.377	1.308	1.418
⊙ Consultas atendidas en la Oficina Móvil de Información Juvenil MADBUS	N.º consultas	8.744	11.420	23.619	37.425
○ Tasa de empleo en población joven de 20-24 años	Porcentaje	48,22%	51,48%	57,77%	56,14%

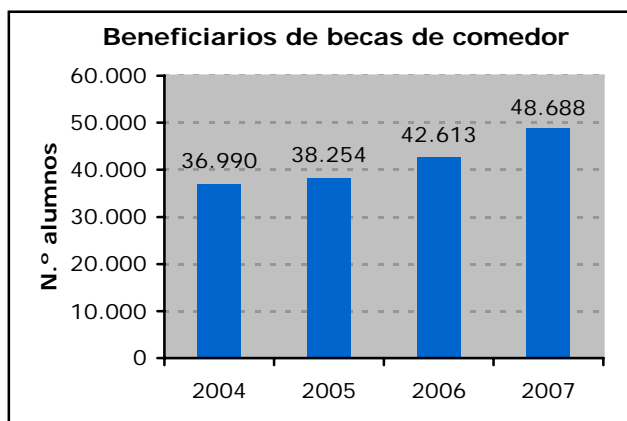
- ⊙ Indicador de gestión municipal
- Indicador de ciudad

(1) Datos de 2004 y 2005 se refieren a plazas de titularidad municipal. En 2006 y 2007 se incluyen plazas derivadas de las subvenciones a la iniciativa privada.

(2) Indicador derivado de actividad iniciada en 2005

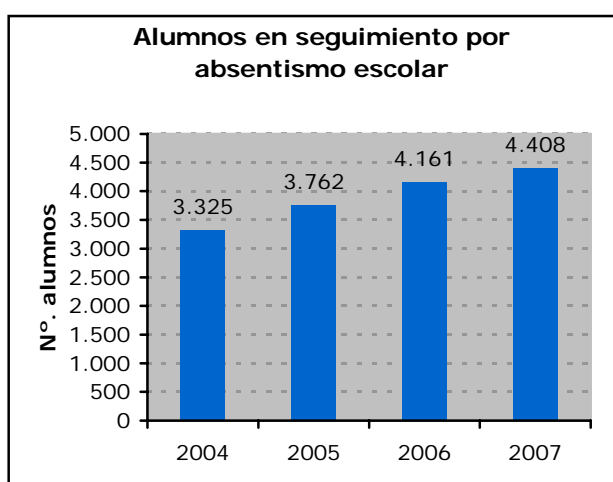
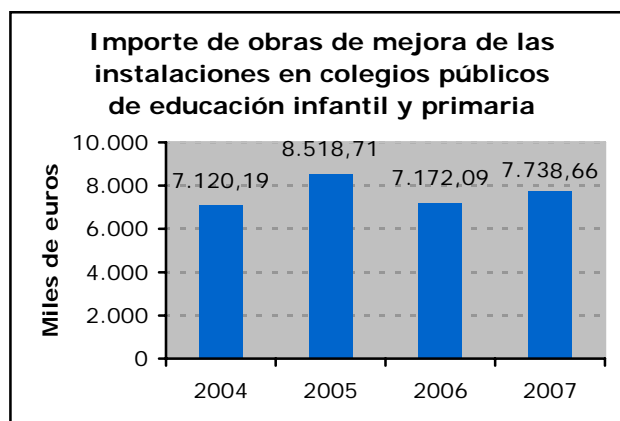
Recoge el número de plazas que el Ayuntamiento de Madrid tiene disponibles para ampliar la oferta educativa para niños de 0 a 3 años, complementando las labor de las familias y contribuyendo a la conciliación de la vida familiar y laboral.



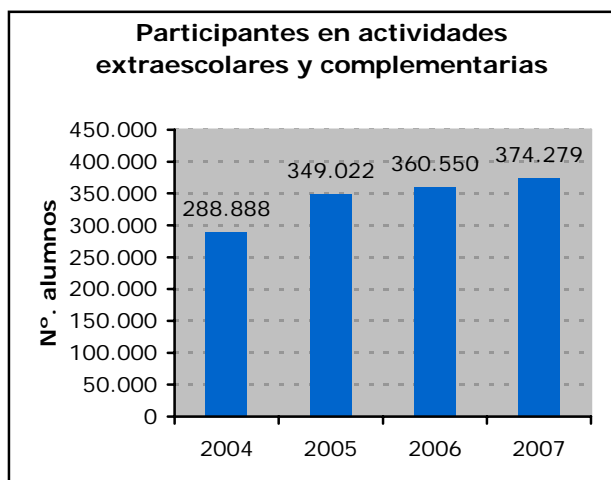


Cuantifica el número de alumnos de Educación Infantil, Primaria y ESO escolarizados en centros sostenidos con fondos públicos (o privados en el caso de centros de Educación Infantil no vinculados a otros niveles educativos) que son beneficiarios de becas de ayuda a comedor. Estas becas se conceden a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

Recoge el importe de las obras de consolidación y rehabilitación en los centros de educación infantil y primaria, realizadas para garantizar la seguridad, la modernización, la mejora de los edificios y el correcto funcionamiento de sus instalaciones.



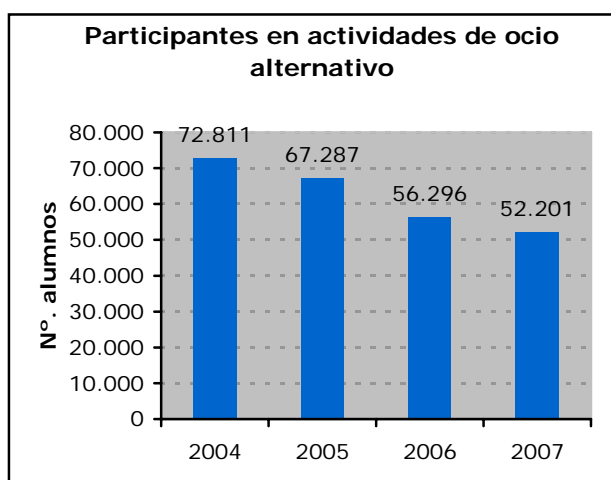
Indica el número de alumnos con los que se ha trabajado durante el curso académico desde el Programa de Prevención y Control del Absentismo Escolar, desarrollado mediante Convenio con la Comunidad de Madrid e implantado territorialmente a través de las Comisiones de Seguimiento de los Distritos.



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. 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.

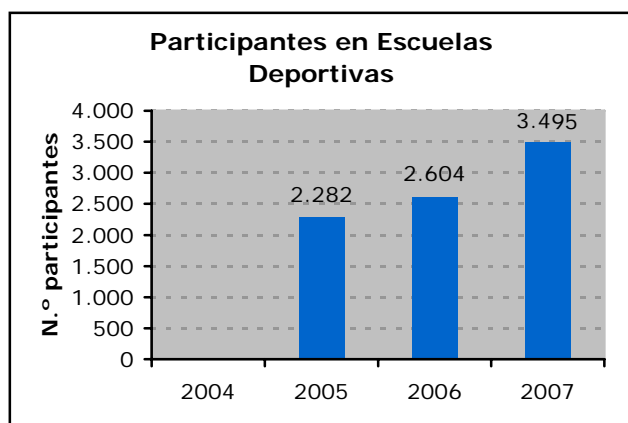
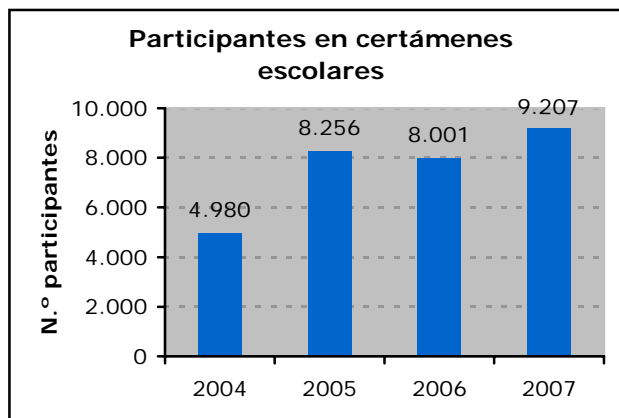
Se incluyen los participantes de las siguientes actividades:

- Programa “Madrid un libro abierto”
- Programa “Centros Abiertos”
- Programa “Madrid Compensatoria”
- Plan Local de Mejora y Extensión de los Servicios Educativos en centros docentes de Educación Infantil, Primaria, Secundaria y Educación Especial
- Aulas hospitalarias
- Centros Abiertos Especiales y actividades específicas para el alumnado de Educación Especial
- Estancia vacacional estival en residencias municipales



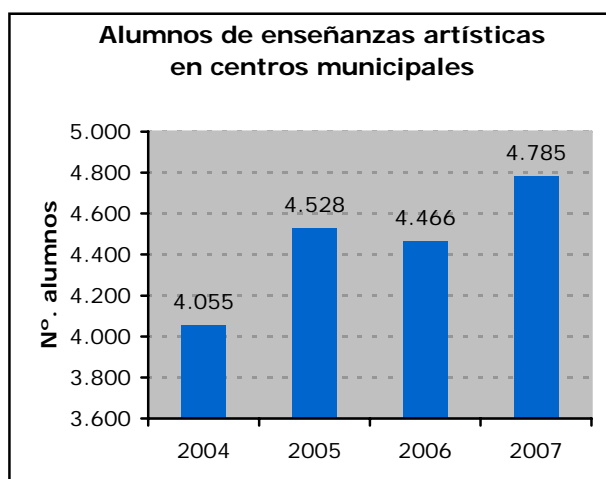
Cuantifica el número de participantes en las actividades de "La tarde más joven" y "La noche más joven", destinadas a fomentar la integración social, la participación y la creatividad de los jóvenes y adolescentes.

Recoge el número total de participantes en certámenes escolares de cerámica, villancicos, tarjetas navideñas, creación literaria y teatro.

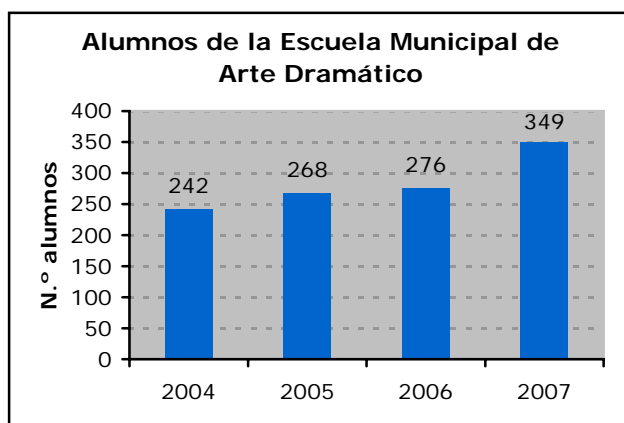
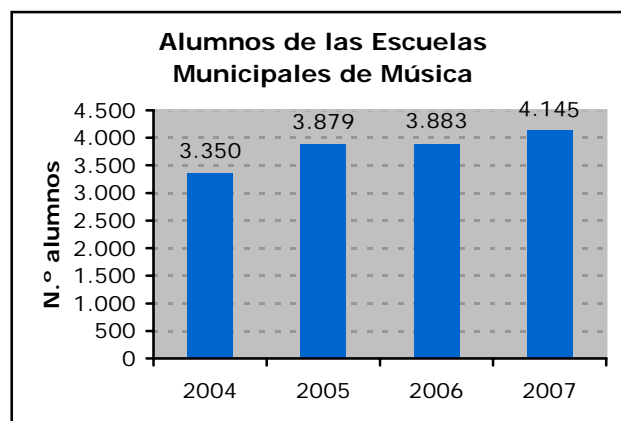


Presenta el número de participantes en las Escuelas Municipales de Promoción Deportiva en centros escolares del Municipio de Madrid, con el fin de favorecer la extensión de la práctica deportiva entre la población escolar.

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

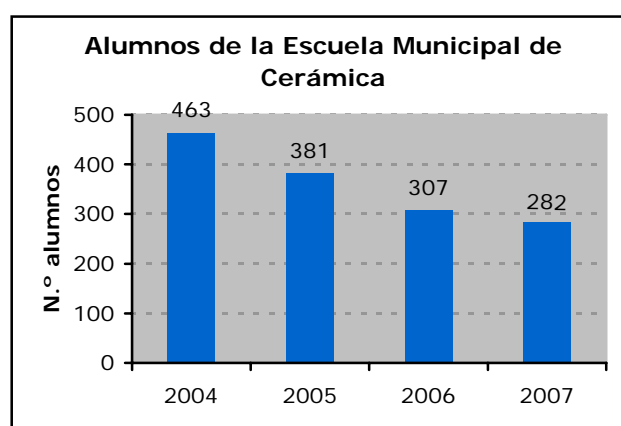


Indica el número de alumnos matriculados en las Escuelas de Música Municipales, que ofrecen una educación musical para todos los ciudadanos, con el fin de promover la cultura y la sensibilidad musical.

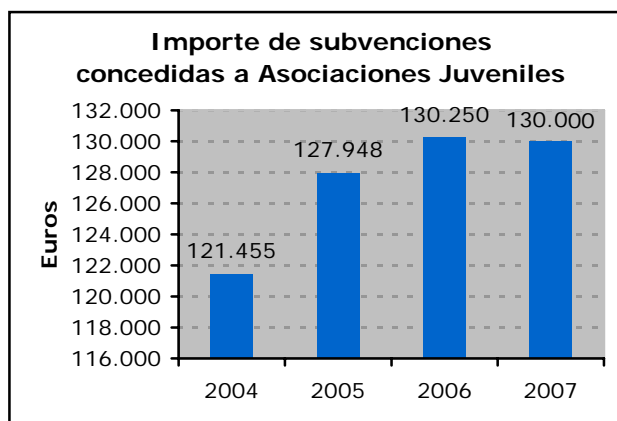


Indica el número de alumnos matriculados en la Escuela de Arte Dramático, que imparte ciclos encaminados a la formación de actores, de iniciación al arte dramático, talleres infantiles y cursos para adultos.

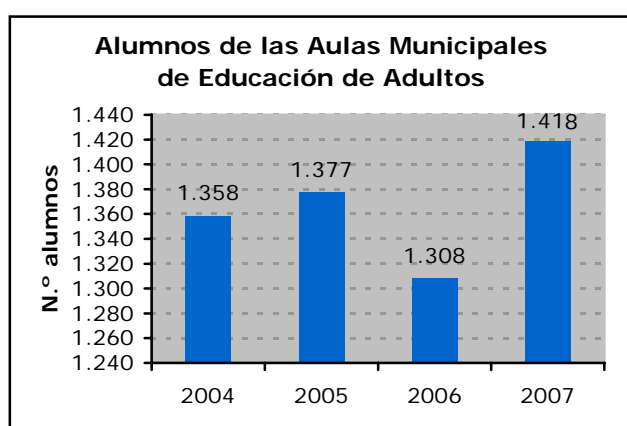
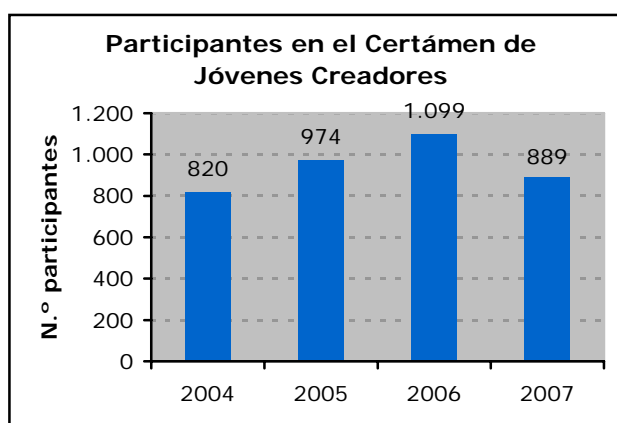
Indica el número de alumnos matriculados en la Escuela de Cerámica. Se trata de un centro de enseñanza, investigación y aprendizaje para profesionales de la comunicación plástica en materia de cerámica.



Acumula el importe total de las subvenciones concedidas a Asociaciones Juveniles que han desarrollado proyectos de acción social en el Municipio de Madrid, con el fin de potenciar el asociacionismo juvenil como cauce de participación.

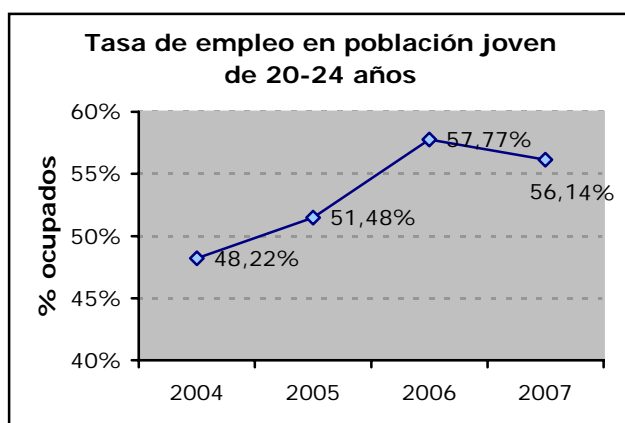
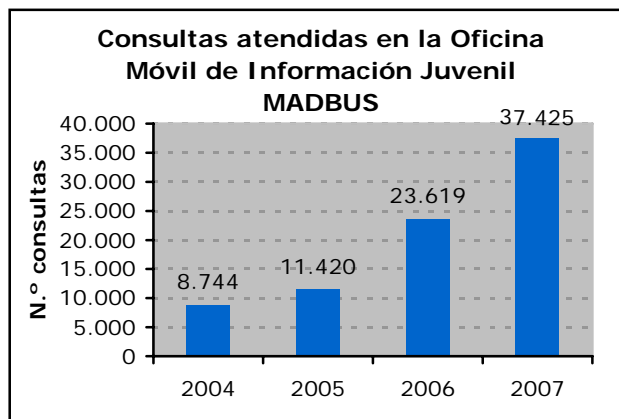


Recoge el total de participantes en el Certamen de Jóvenes Creadores, que tiene como objetivo descubrir nuevos talentos y facilitarles el reconocimiento nacional e internacional exhibiendo sus obras en exposiciones colectivas y en lugares relevantes de la Ciudad.



Recoge el total de participantes en el Programa de Educación de Personas Adultas del Ayuntamiento de Madrid, dirigido a los ciudadanos mayores de 18 años, con el fin de poner a su alcance una formación básica que les permita desenvolverse mejor en la sociedad.

Recoge el total de consultas atendidas en la Oficina Móvil de Información Juvenil MADBUS. Se trata de un autobús informativo que tiene como fin dar a conocer entre los jóvenes los recursos municipales existentes, así como los programas y actividades que se desarrollan. Recorre toda la ciudad, ubicándose en puntos estratégicos de especial tránsito o concurrencia de jóvenes.



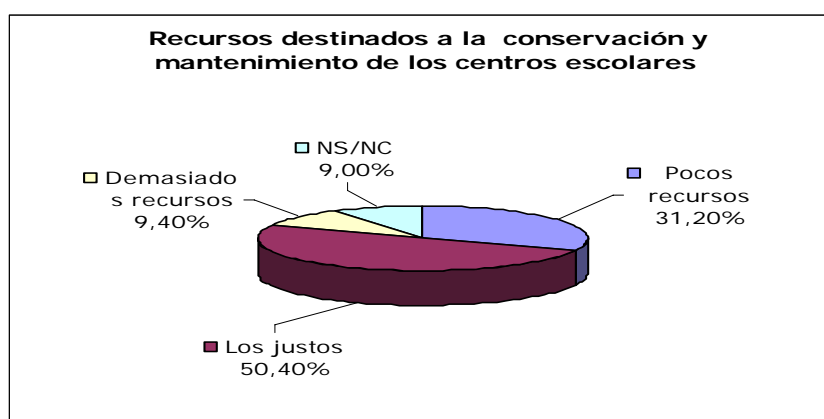
Recoge el porcentaje de ocupados respecto al conjunto de la población joven de entre 20 y 24 años.

3.5.3. Opinión de la ciudadanía

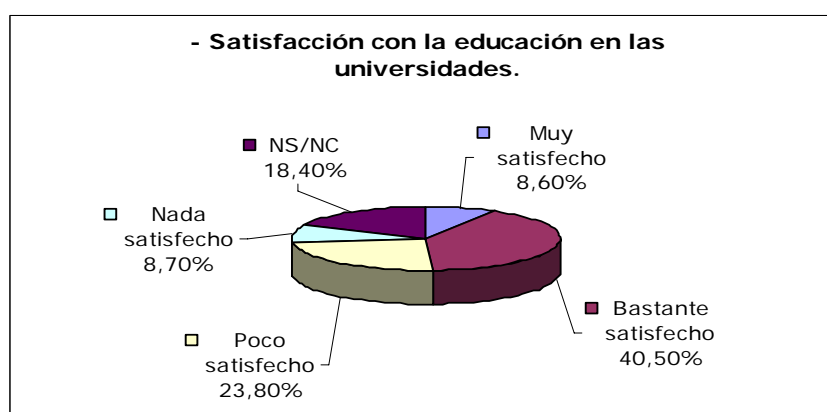
La Encuesta sobre Calidad de Vida y Satisfacción de los Servicios Públicos 2007, ha permitido conocer la opinión de los ciudadanos madrileños en relación con los distintos factores relacionados con la educación y la juventud. Así mismo, y al disponer de datos referentes al año 2006, estaremos en disposición de hacer comparaciones y ver la tendencia que se va marcando.

La encuesta ha revelado que sólo un 1'6% de los entrevistados ha situado a la educación entre los principales problemas de la Ciudad, y un 0'7% a la juventud. Ambas cifras son muy parecidas a las del año 2006 .

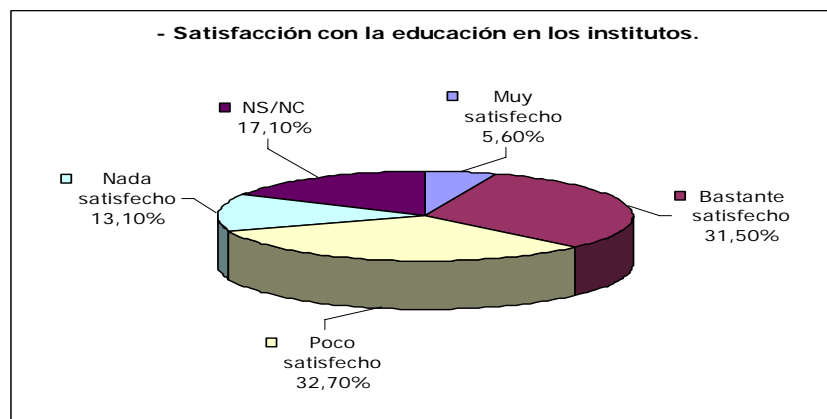
En relación a la preferencia de gastos, se ha experimentado un muy ligero empeoramiento en la consideración de los recursos que se destinan a la conservación y mantenimiento de los centros escolares, pasando de un 52'2% en 2006, a un 50'4% en 2007, los ciudadanos que consideran que se destinan los recursos justos.



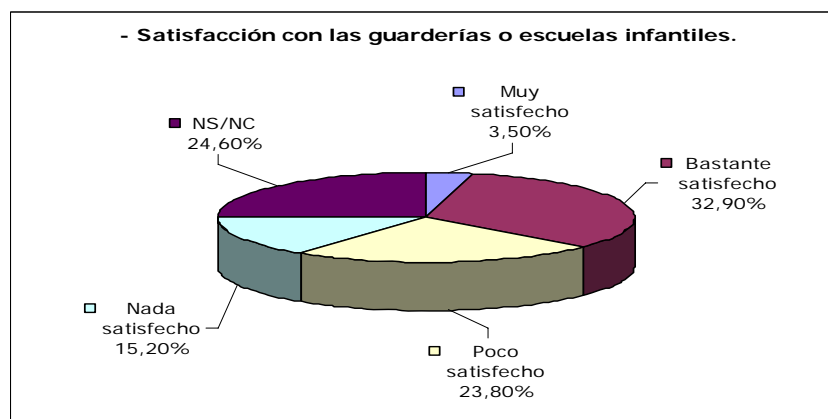
Aún teniendo en cuenta que el ámbito competencial de la educación recae, fundamentalmente, en la administración regional, de la encuesta se desprende que el nivel de enseñanza que ha sido mejor valorado por los ciudadanos es la enseñanza universitaria con un 49'1%, si bien en 2006 era de un 52'1%.

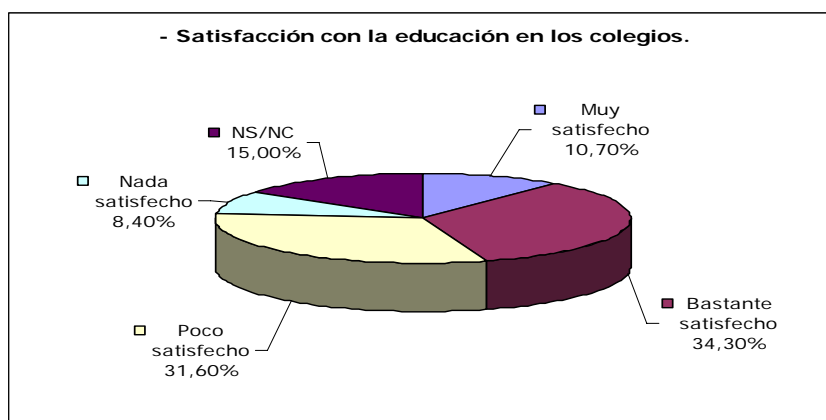


La valoración de la educación en los institutos también ha experimentado un ligero empeoramiento pasando de un 41'7% en 2006, los que declaran que están muy o bastantes satisfechos, a un 37'1% en 2007.

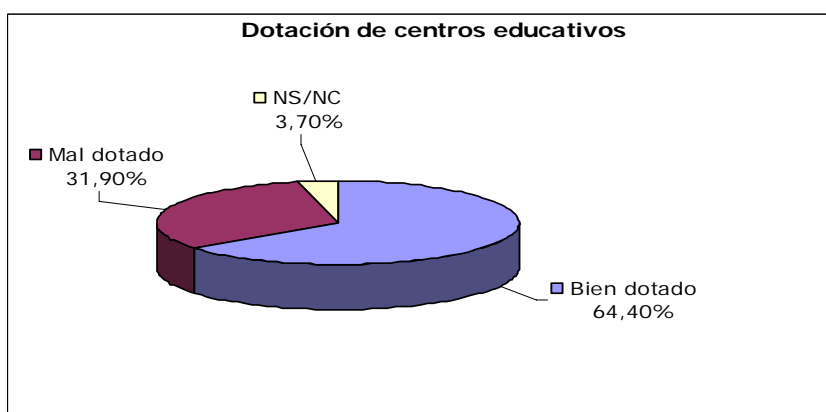


Lo mismo ocurre con la educación en las guarderías donde un 36'4% opina estar bastante o muy satisfecho frente al 41'3% del año anterior. Sin embargo, la opinión ha mejorado en lo que respecta a la educación en los colegios. Un 45% declara estar muy o bastante satisfecho, frente al 42'8% del año 2006.

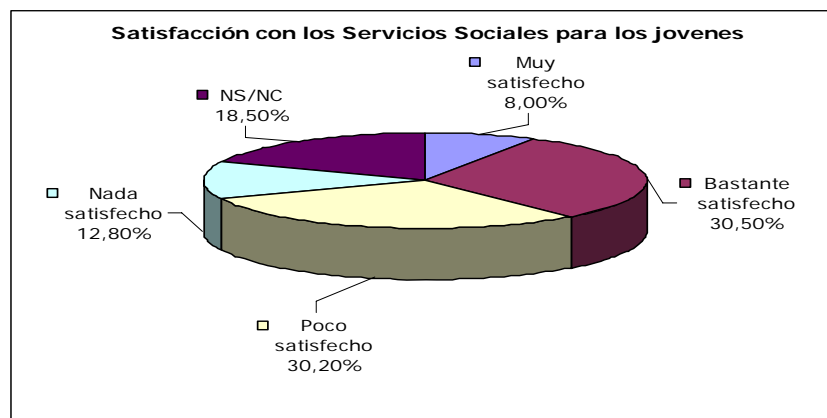




Con respecto a la dotación de centros educativos en los barrios, el 64'4% de los entrevistados considera que está bien dotado, cifra ligeramente inferior a la del año anterior de un 67'7%. Ha aumentado el número de entrevistados que opina que su barrio está mal dotado pasando de un 24'5% en 2006 a un 31'9%. Paradójicamente, al preguntarles por las medidas para mejorar la calidad de vida de sus barrios, sólo el 1'2% reclama más centros educativos frente al 1'7% del año 2006, y un 1'1% reclama más guarderías frente al 1'2% del año 2006.



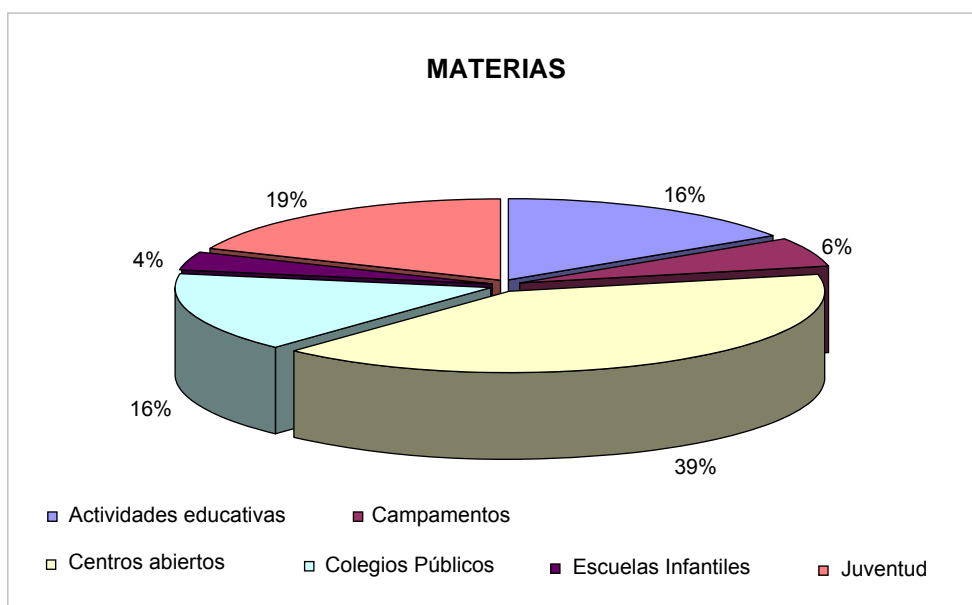
Finalmente, en relación a los servicios para los jóvenes, la opinión ha empeorado con respecto al año 2006. Un 38'50% se considera "muy o bastante" satisfecho, frente al 44'1% de 2006. Y un 43% se considera "poco o nada" satisfecho, frente al 33'2% del 2006.



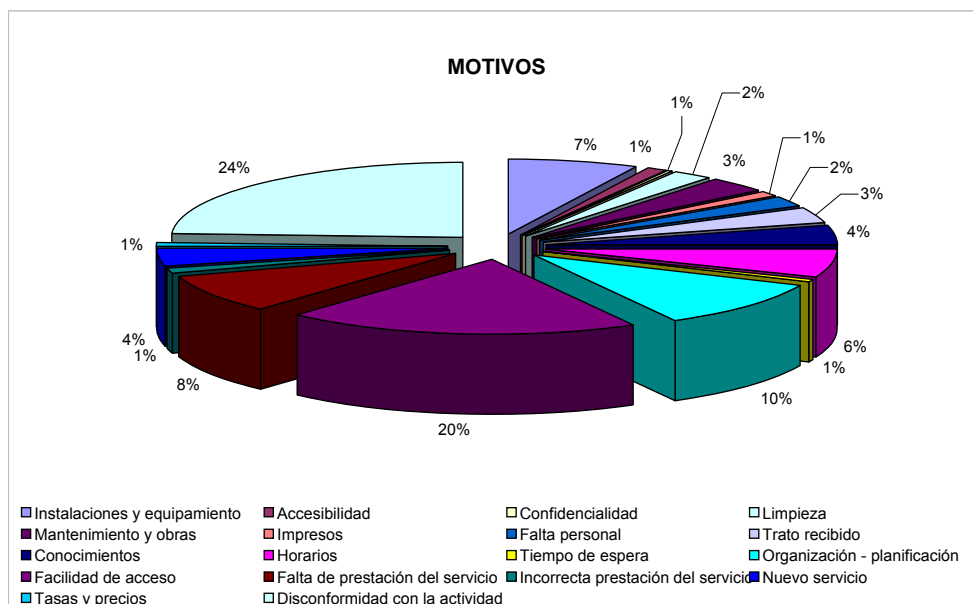
3.5.4. Sugerencias y Reclamaciones

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 formuladas suponen el **1,02%** del total de las tramitadas en 2007.

Considerando las **materias** sobre las que versan, destaca “Centros Abiertos” al ser su porcentaje un 39 %. Le siguen las “Juventud” con un 19%, “Actividades Educativas” y “Colegios Públicos” con un 16% cada una y con un 6% las relativas a “Campamentos”.



Analizando los **motivos** de presentación por los ciudadanos de las sugerencias y reclamaciones, el que ocasiona un mayor número es el referido a “Disconformidad con la actividad” con un 24%. Le siguen la “Facilidad de acceso” con un 20 %, la “Organización y planificación” con un 10 %, la “Falta de prestación del servicio” con un 8 %. Con menores porcentajes están “Instalaciones y Equipamiento”(7%), los “Horarios” (6%), el “Trato recibido” (3%), la demanda de un “Nuevo servicio” (4%), la “Limpieza” (2%) y el resto con porcentajes inferiores.



3.6. Empleo

3.6.1. Ámbito de actuación y recursos

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. Las actuaciones que se desarrollan desde esta área de acción 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.
- Interlocución con los agentes económico-sociales para las actuaciones en materia de fomento del empleo.

Recursos Económicos

En el año 2007 se destinó al Área de Acción “Empleo” un total de 62.425.536,11.- euros, el 1,18% del total del presupuesto no financiero liquidado del Ayuntamiento de Madrid, los Organismos Autónomos y las Empresas Municipales (véase Anexo 4).

Estructura Orgánica

- Área de Gobierno de Economía y Empleo
 - Coordinación General de Empleo y Servicios a la Ciudadanía
 - Agencia para el Empleo de Madrid (AE)
- Gerencia de los Distritos

3.6.2. 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:

Denominación del Indicador	Unidad de medida	2004	2005	2006	2007
○ Población activa	Miles de activos	1.497,90	1.558,40	1.660,50	1.661,60
○ Población activa femenina	Miles de mujeres activas	689,4	717,2	777,7	777,3
○ Población activa masculina	Miles de hombres activos	808,5	841,3	882,8	884,4
○ Tasa de empleo	Porcentaje de empleados	54,16%	55,25%	57,92%	57,60%
○ Tasa de empleo femenino	Porcentaje de empleadas	46,03%	47,65%	50,22%	50,41%
○ Tasa de empleo masculino	Porcentaje de empleados	63,45%	63,83%	66,78%	65,71%
○ Tasa de desempleo	Porcentaje de desempleados	5,74%	5,25%	6,21%	6,17%
○ Diferencial de la tasa de desempleo nacional/ Ciudad de Madrid	Puntos porcentuales	-4,82	-3,45	-2,09	-2,43
○ Tasa de desempleo femenino	Porcentaje de desempleadas	7,14%	5,85%	7,58%	6,93%
○ Tasa de desempleo masculino	Porcentaje de desempleados	4,55%	4,75%	5,01%	5,50%
○ Índice de feminización del desempleo (INEM)	Número de mujeres	125,7	136,5	129,0	118,5

Denominación del Indicador	Unidad de medida	2004	2005	2006	2007
	paradas por cada 100 hombres parados				
○ Paro registrado (INEM)	Número total de parados	114.301	106.396	103.015	110.048
○ Paro femenino registrado (INEM)	Número de mujeres paradas	63.499	61.405	58.024	59.682
○ Paro masculino registrado (INEM)	Número de hombres parados	50.532	44.991	44.991	50.366
⊙ Atenciones realizadas por la Agencia para el Empleo	Número de atenciones	51.437	36.265	42.068	41.051
⊙ Atenciones a mujeres realizadas por la Agencia para el Empleo	Número de atenciones	33.785	23.819	27.631	27.345
⊙ Atenciones a hombres realizadas por la Agencia para el Empleo	Número de atenciones	17.652	12.446	14.437	13.706
⊙ Total de beneficiarios de los Programas de Orientación Laboral (Agencia para el Empleo)	Número total de usuarios	22.425	16.132	18.000	19.610
⊙ Mujeres beneficiarias de los Programas de Orientación Laboral (Agencia para el Empleo)	Número de mujeres usuarias	16.289	11.841	13.680	13.055
⊙ Hombres beneficiarios de los Programas de Orientación Laboral (Agencia para el Empleo)	Número de hombres usuarios	6.136	4.291	4.520	6.555
⊙ Cursos impartidos en programas de formación ocupacional	Número de cursos	208	206	238	173
⊙ Total de alumnos que finalizan los programas de formación ocupacional	Número total de alumnos	3.270	3.236	3.246	2.404
⊙ Alumnas que finalizan los programas de formación ocupacional	Número de mujeres alumnas	2.229	2.516	1.906	2.038
⊙ Alumnos varones que finalizan los programas de formación ocupacional	Número de hombres alumnos	1.041	720	1.340	366
⊙ Escuelas Taller y talleres de	Número de	20	18	20	10

Denominación del Indicador	Unidad de medida	2004	2005	2006	2007
la Agencia para el Empleo	recursos formativos				
⊙ Total de beneficiarios de Escuelas Taller y talleres de la Agencia para el Empleo	Número total de beneficiarios	419	337	438	164
⊙ Mujeres beneficiarias de Escuelas Taller y talleres de la Agencia para el Empleo	Número de mujeres beneficiarias	238	213	280	102
⊙ Hombres beneficiarios de Escuelas Taller y Talleres de la Agencia para el Empleo	Número de hombres beneficiarios	181	124	158	62
⊙ Proyectos de obras y servicios de la Agencia para el Empleo	Número de proyectos	38	38	21	22
⊙ Total de beneficiarios en proyectos de obras y servicios de la Agencia para el Empleo	Número total de beneficiarios	2.117	2.289	1.474	1.887
⊙ Mujeres beneficiarias en Proyectos de obras y servicios de la Agencia para el Empleo	Número de mujeres beneficiarias	1.482	1.613	1.061	1.360
⊙ Hombres beneficiarios en Proyectos de obras y servicios de la Agencia para el Empleo	Número de hombres beneficiarios	635	676	413	527
⊙ Total de desempleados envia-dos a ofertas en programas de intermediación laboral	Número total de usuarios	9.712	16.163	18.423	16.666
⊙ Mujeres desempleadas enviadas a ofertas en programas de intermediación laboral	Número de mujeres usuarias	6.313	10.667	12.343	10.833
⊙ Hombres desempleados envia-dos a ofertas en programas de intermediación laboral	Número de hombres usuarios	3.399	5.496	6.080	5.833
⊙ Grado de satisfacción de los usuarios del Servicio de Orientación de la Agencia para el Empleo	Porcentaje usuarios satisfechos	DND	DND	DND	89,50%
⊙ Grado de satisfacción de los usuarios de Escuelas Taller y Talleres de la Agencia para el Empleo	Porcentaje usuarios satisfechos	DND	DND	DND	85,33%
⊙ Grado de satisfacción de los usuarios del Servicio de Formación de la Agencia para el	Porcentaje usuarios satisfechos	DND	DND	DND	82,88%

Denominación del Indicador	Unidad de medida	2004	2005	2006	2007
Empleo					

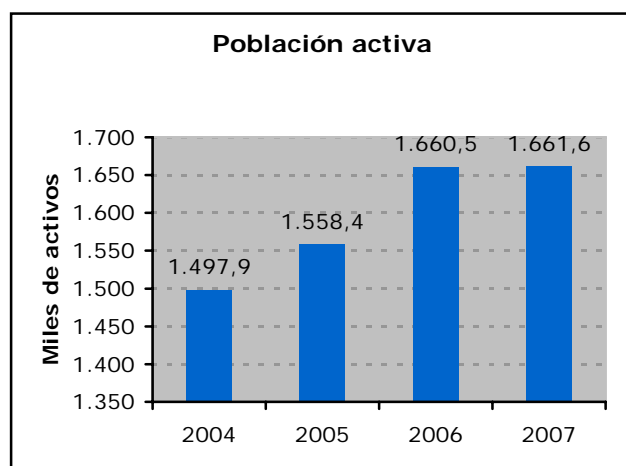
⊙ Indicador de gestión municipal

○ Indicador de ciudad

DND: Dato no disponible

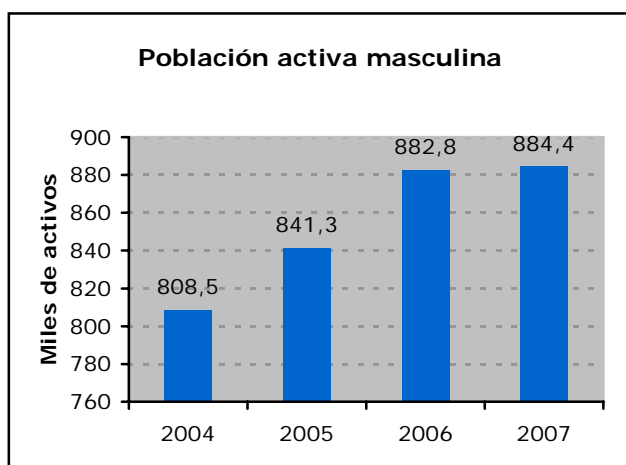
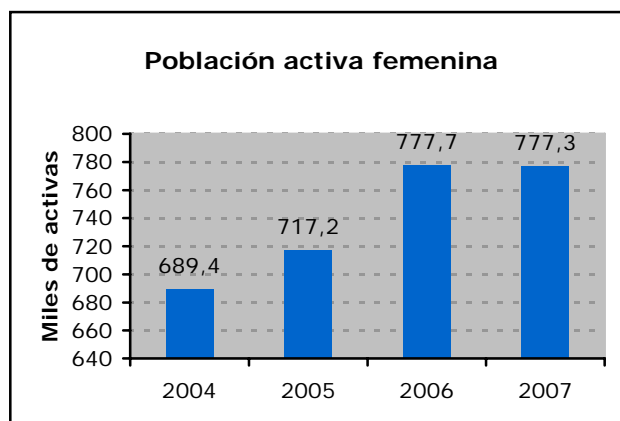
En primer lugar, se presentan los indicadores referidos a la actividad, ocupación y paro de la población obtenidos de la Encuesta de Población Activa. Es necesario advertir que en el primer trimestre de 2005 se introdujeron diversos cambios en la metodología de elaboración de la Encuesta, por lo que no se pueden realizar comparaciones rigurosas con las series anteriores a esta fecha, ya que no es posible distinguir qué parte de la variación en los datos se debe a cambios en el mercado laboral y qué parte a los cambios metodológicos.

Igualmente, a partir del mes de mayo de 2005, las estadísticas de paro registrado se elaboran siguiendo una nueva metodología, de acuerdo al nuevo modelo de gestión Sistema de Información de los Servicios Públicos de Empleo (SISPE). Por ello, los indicadores aquí recogidos referidos al año 2004 son estimaciones que permiten mantener la comparabilidad de la serie.

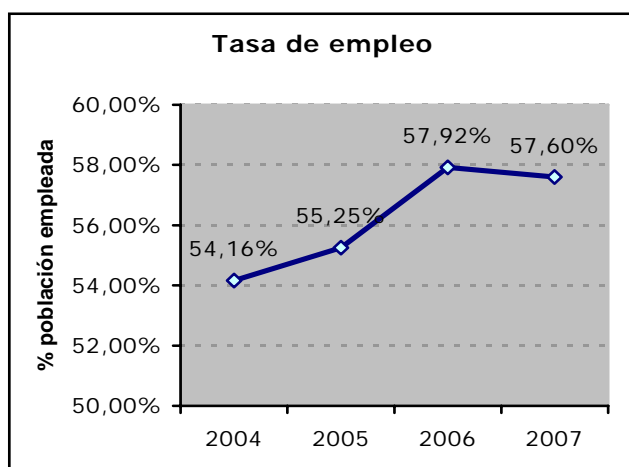


Expresa el número de personas de 16 a 64 años que suministran mano de obra para la producción de bienes y servicios económicos o que están disponibles y hacen gestiones para incorporarse a dicha producción, en el IV trimestre de cada año.

Expresa el número de mujeres 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, en el IV trimestre de cada año.

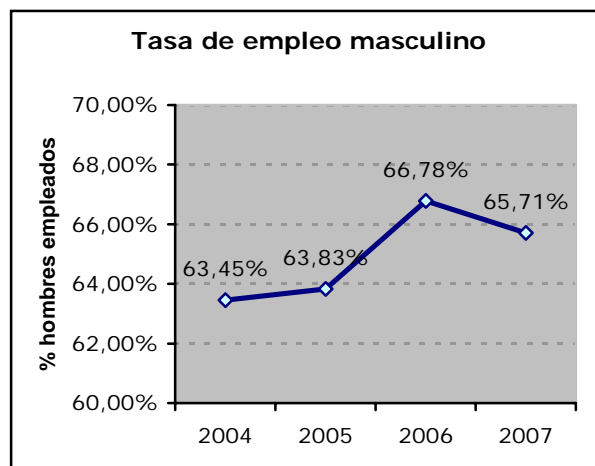
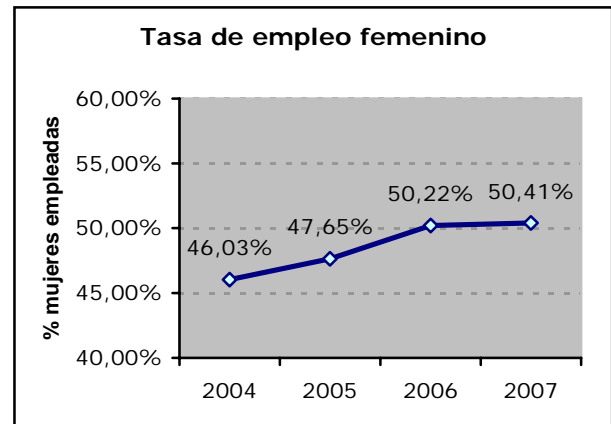


Expresa el número de varones de 16 a 64 años que suministran mano de obra para la producción de bienes y servicios económicos o que están disponibles y hacen gestiones para incorporarse a dicha producción, en el IV trimestre de cada año.



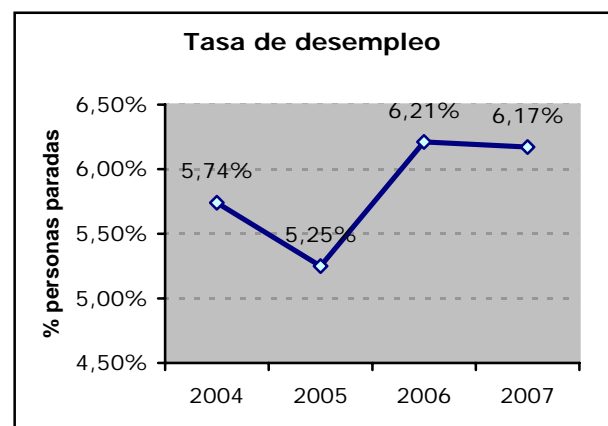
Expresa la proporción de la población en edad laboral (16 a 64 años) que está empleada, sobre el total de población de este intervalo de edad en el municipio, en el último trimestre de cada año.

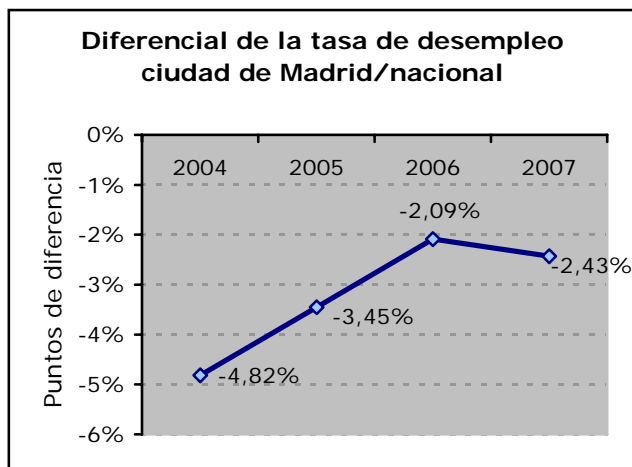
Expresa la proporción de la población femenina en edad laboral (16 a 64 años) que está empleada, poniéndola en relación con el total de población femenina de este intervalo de edad en el municipio, en el último trimestre de cada año.



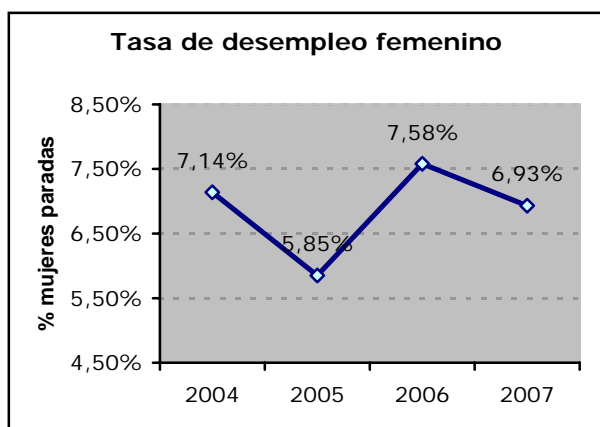
Expresa la proporción de la población masculina en edad laboral (16 a 64 años) que está empleada, poniéndola en relación con el total de población masculina de este intervalo de edad en el municipio, en el último trimestre de cada año.

Recoge el porcentaje de personas paradas sobre el total de población activa del municipio, en el último trimestre de cada año.



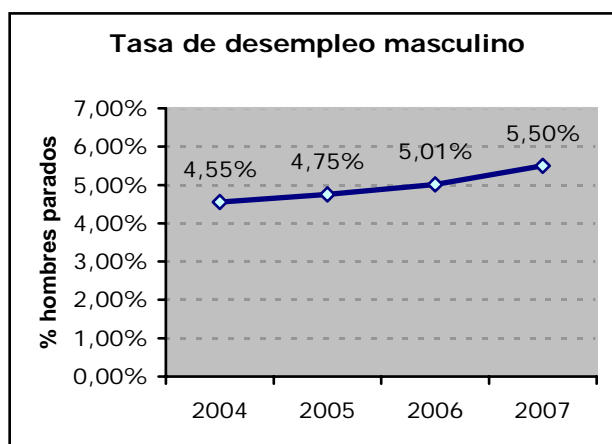


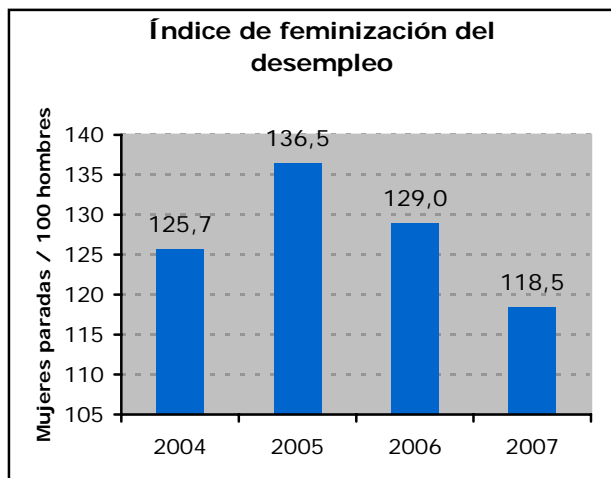
Puntos porcentuales de diferencia entre la tasa de desempleo nacional y la de la Ciudad de Madrid, obtenidas a partir de la Encuesta de Población Activa.



Recoge el porcentaje de mujeres que se hallan en paro sobre el total de población activa femenina del municipio, en el último trimestre de cada año.

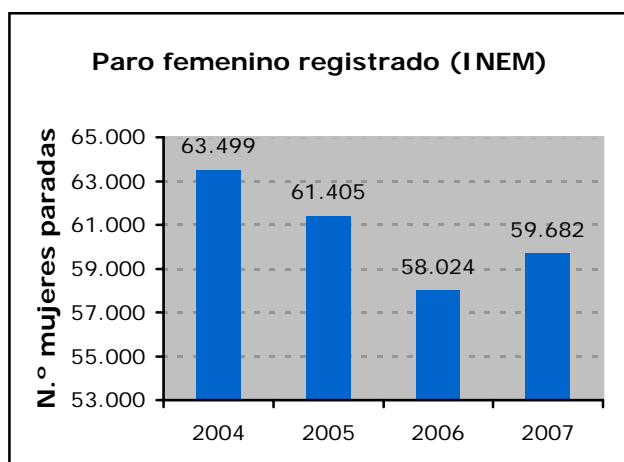
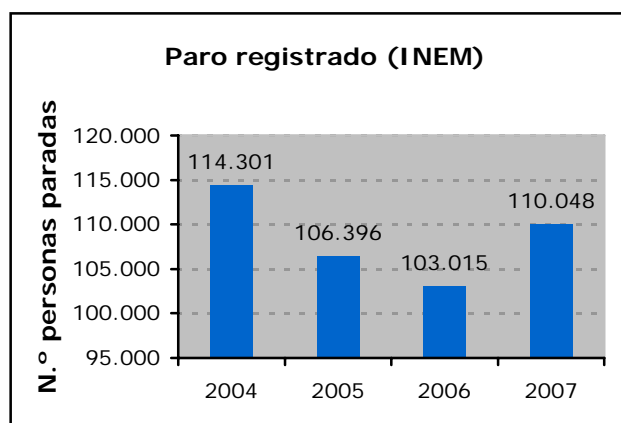
Recoge el porcentaje de varones sin empleo sobre el total de población activa masculina del municipio, en el último trimestre de cada año.





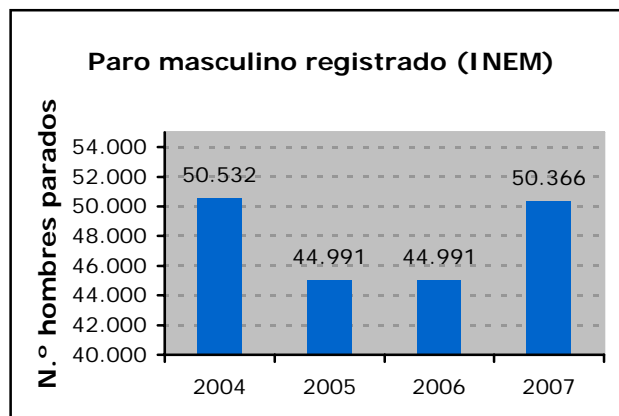
Presenta la relación entre el número de paradas y el de parados, siendo un indicador de la tradicional sobrerrepresentación femenina en el colectivo de desempleados.

Expresa el número de personas desempleadas registradas en las oficinas de empleo del INEM, en el mes de diciembre de cada año.

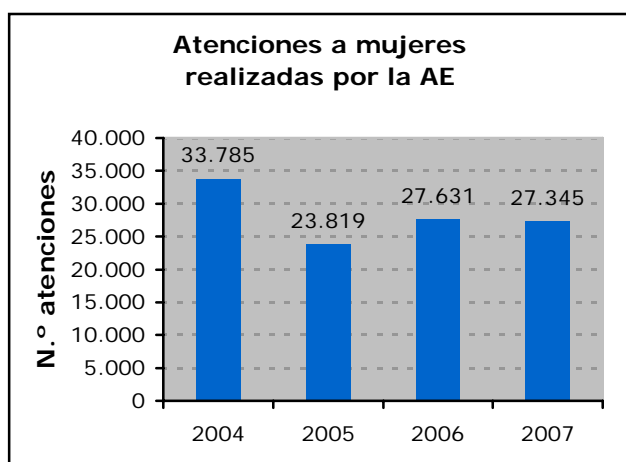
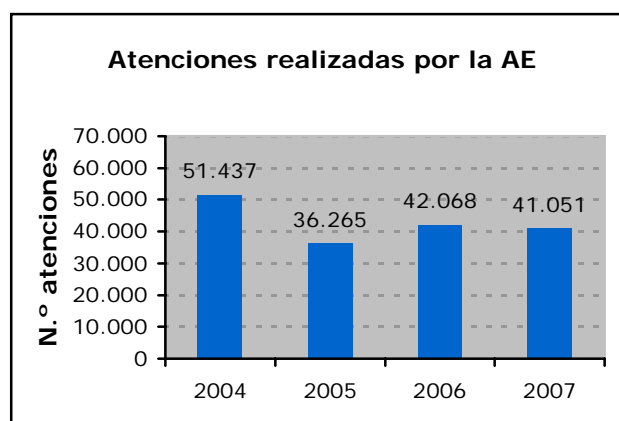


Expresa el número de mujeres desempleadas registradas en las oficinas de empleo del INEM, en el mes de diciembre de cada año.

Expresa el número de varones desempleados registrados en las oficinas de empleo del INEM.

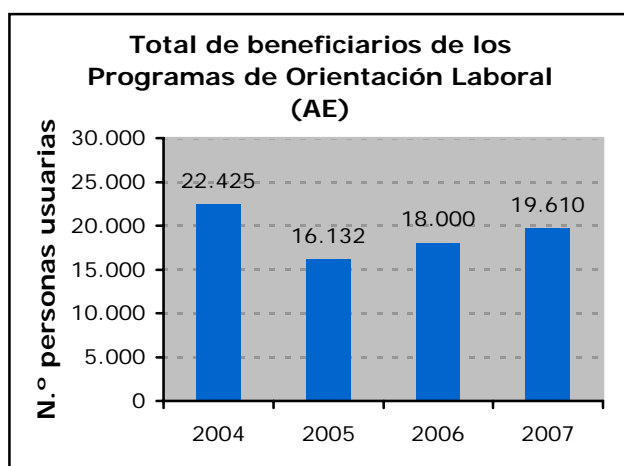
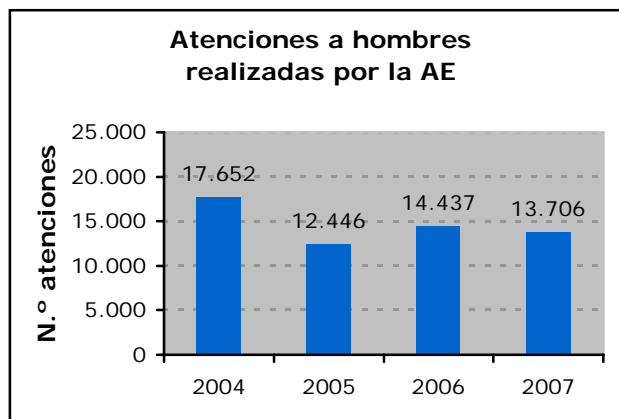


Recoge el total de atenciones que se han realizado desde los distintos Servicios de la Agencia para el Empleo durante el periodo.



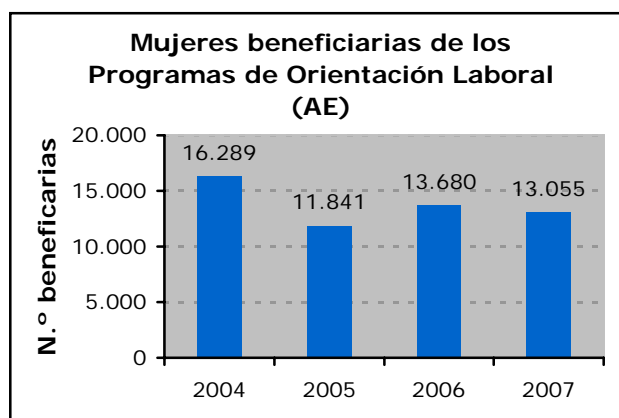
Recoge el total de atenciones a mujeres que se han realizado desde los distintos Servicios de la Agencia para el Empleo durante el periodo.

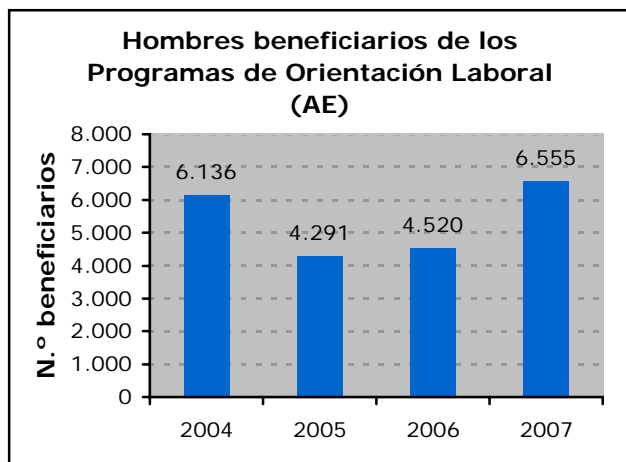
Recoge el total de atenciones a hombres que se han realizado desde los distintos Servicios de la Agencia para el Empleo durante el periodo.



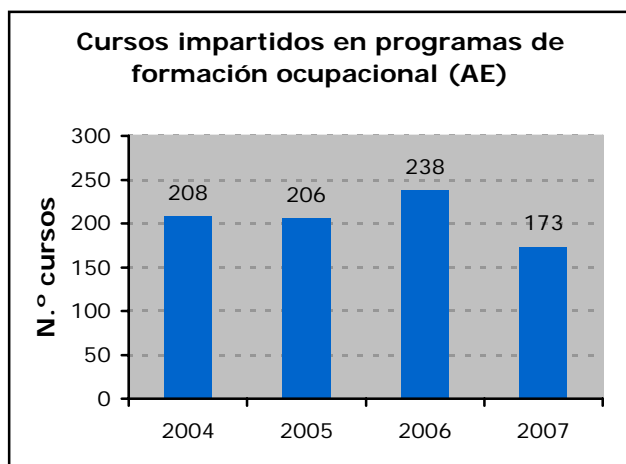
Expresa el alcance de la actividad orientadora de la Agencia para el Empleo mediante el número de personas que han sido entrevistadas por los servicios de orientación.

Expresa el alcance de la actividad orientadora de la Agencia para el Empleo sobre el colectivo femenino, contabilizando el número de mujeres que han sido entrevistadas por sus servicios de orientación.



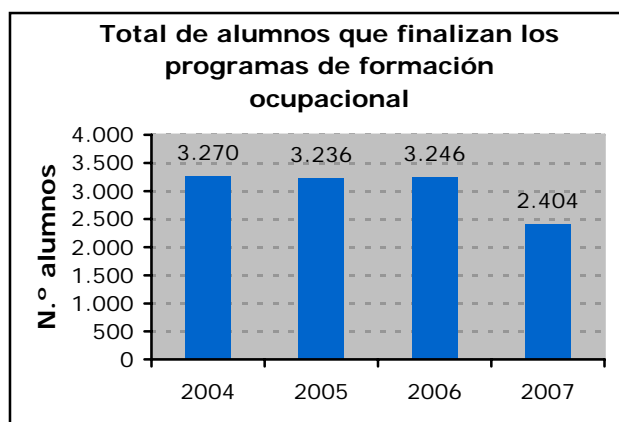


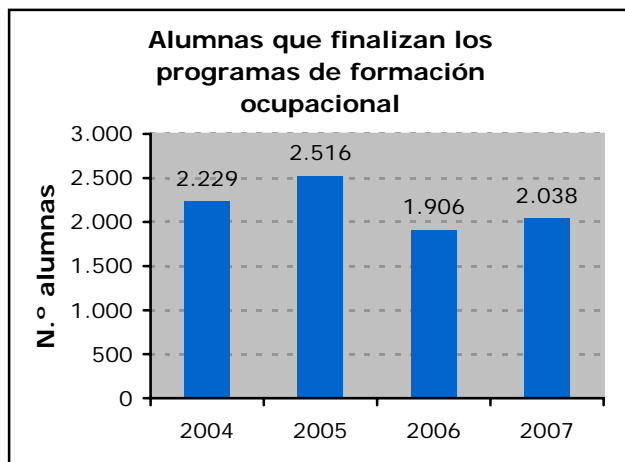
Expresa el alcance de la actividad orientadora de la Agencia para el Empleo sobre el colectivo masculino, contabilizando el número de varones que han sido entrevistados por los servicios de orientación.



Expresa la actividad formativa ocupacional desarrollada por la Agencia para el Empleo.

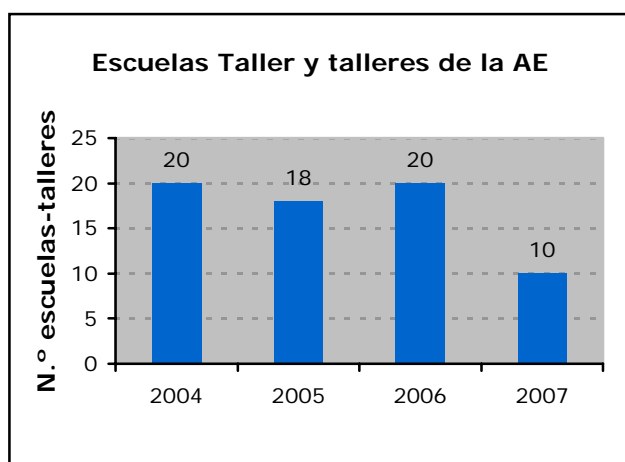
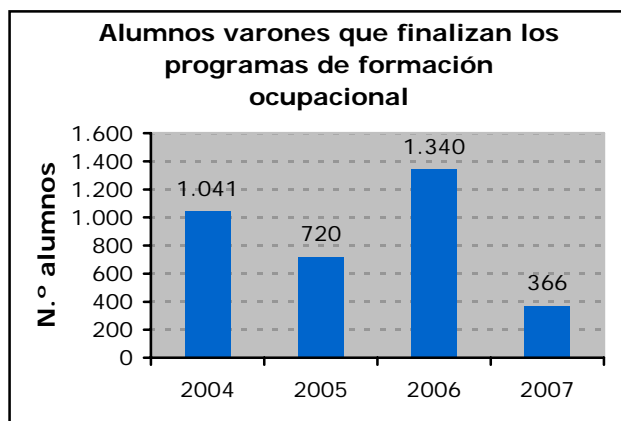
Recoge el total de población desempleada alcanzada por los programas de formación ocupacional, contabilizando el número de alumnos que finalizan los programas y completan, así, todo el periodo formativo.





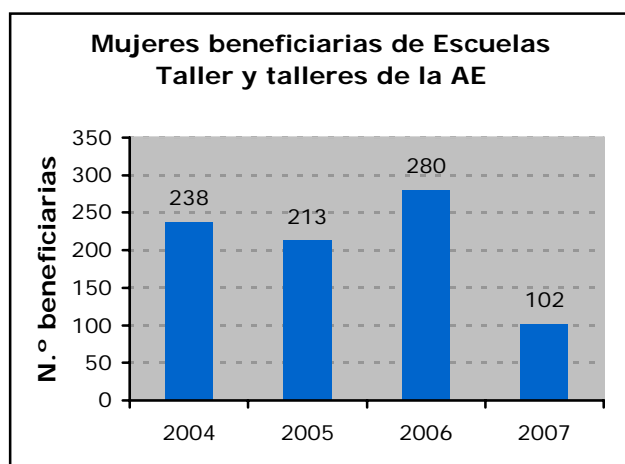
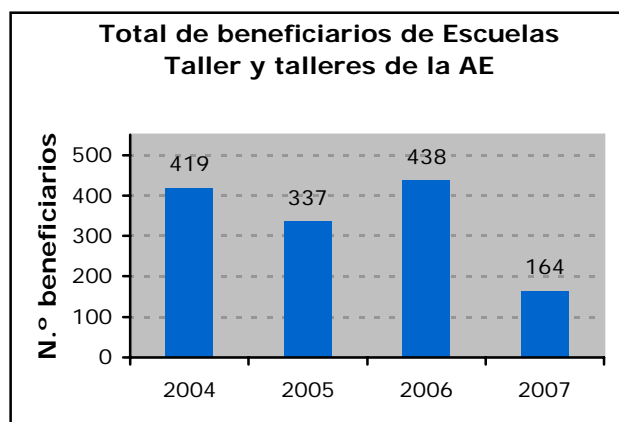
Recoge el total de población desempleada femenina alcanzada por los programas de formación ocupacional, contabilizando el número de alumnas que finalizan los programas y completan, así, todo el periodo formativo.

Recoge el total de población desempleada masculina alcanzada por los programas de formación ocupacional, contabilizando el número de alumnos varones que finalizan los programas y completan, así, todo el periodo formativo.



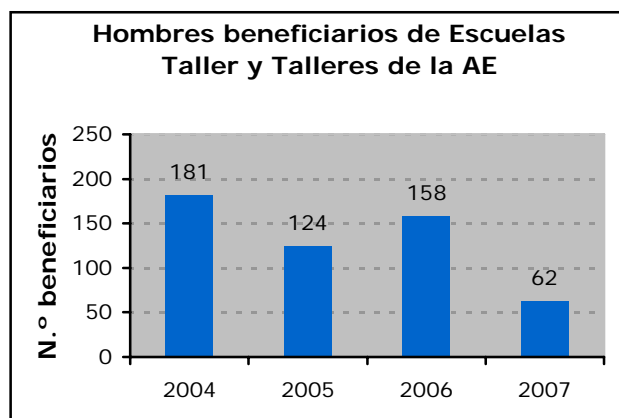
Expresa la disponibilidad de recursos mixtos de formación y empleo puestos a disposición de los desempleados por la Agencia para el Empleo.

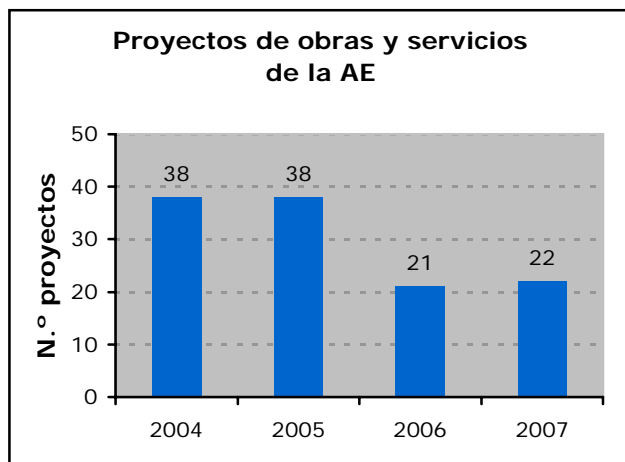
Expresa la población desempleada de ambos sexos que se ha beneficiado de las Escuelas Taller y de los talleres gestionados por la Agencia para el Empleo iniciados durante el periodo considerado.



Expresa la población desempleada femenina que se ha beneficiado de las Escuelas Taller y de los talleres gestionados por la Agencia para el Empleo iniciados durante el periodo considerado.

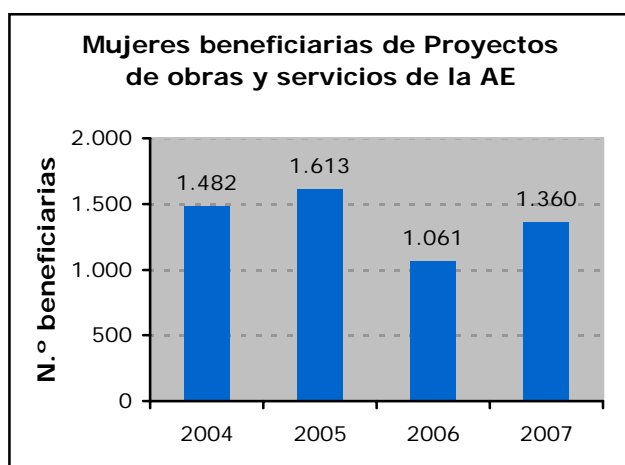
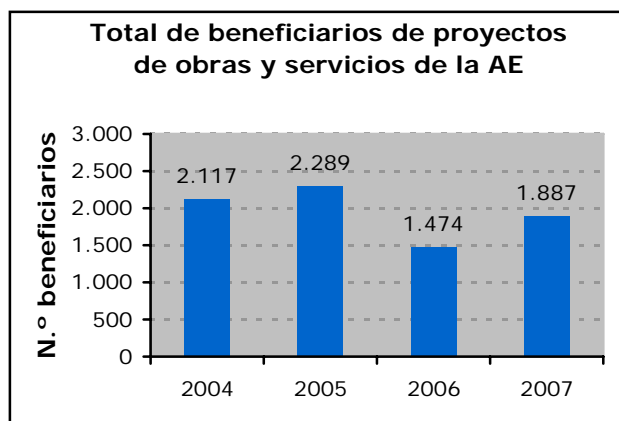
Expresa la población desempleada masculina que se ha beneficiado de las Escuelas Taller y de los talleres gestionados por la Agencia para el Empleo iniciados durante el periodo considerado.





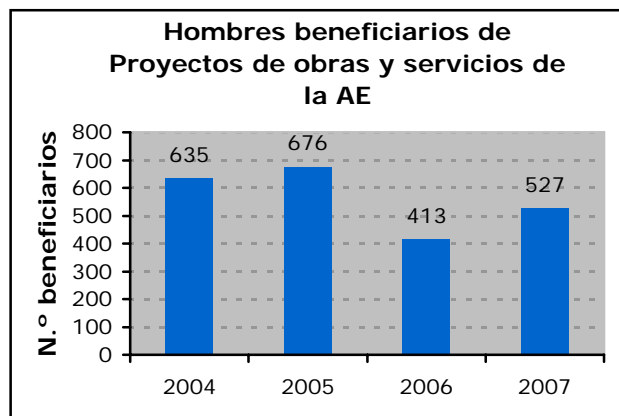
Expresa la disponibilidad de recursos de empleo de la Agencia para el Empleo mediante el número de proyectos de obras y servicios gestionados directamente por la Agencia para el Empleo.

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



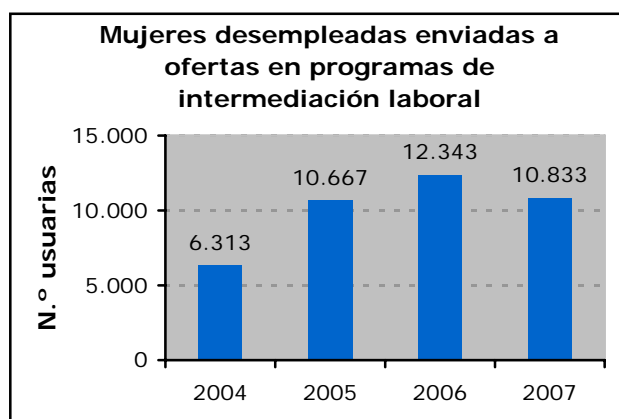
Expresa el número de mujeres empleadas en proyectos de obras y servicios gestionados por la Agencia para el Empleo.

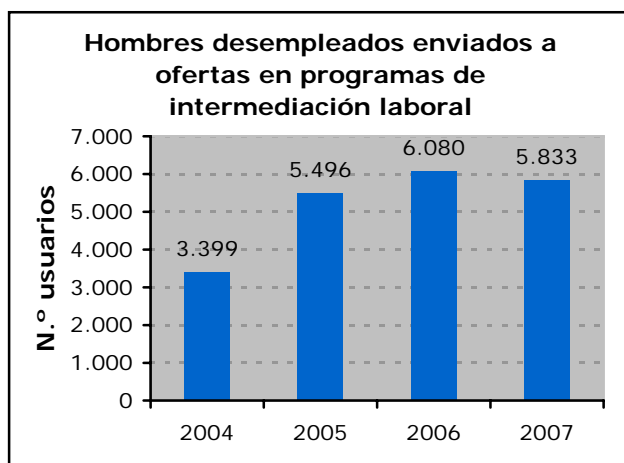
Expresa el número de varones empleados en proyectos de obras y servicios gestionados por la Agencia para el Empleo.



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

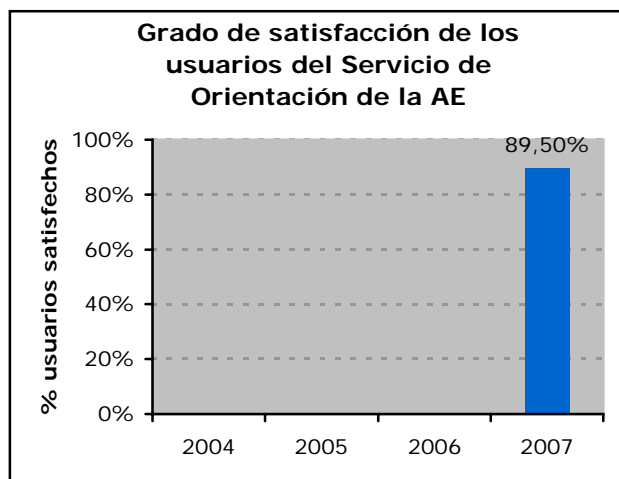
Expresa la eficacia operativa de la Agencia para el Empleo mediante el número de mujeres usuarias enviadas a ofertas en programas de prospección e intermediación laboral.



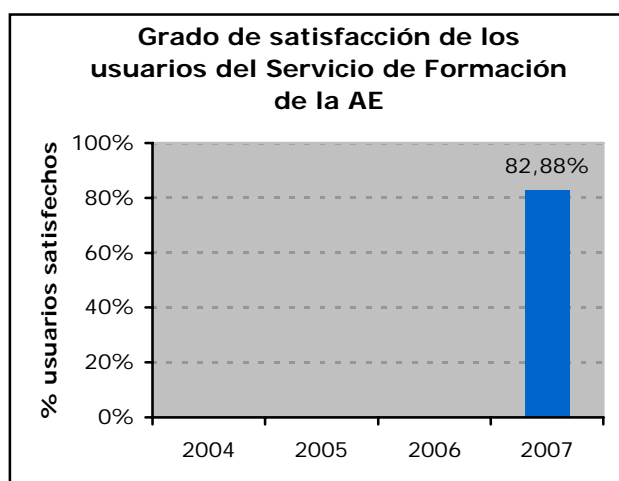


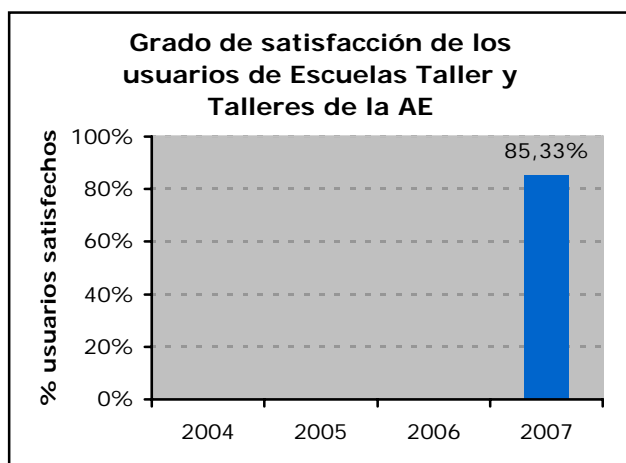
Expresa la eficacia operativa de la Agencia para el Empleo mediante el número de usuarios varones enviados a ofertas en programas de prospección e intermediación laboral.

Recoge el grado de satisfacción que los usuarios del Servicio de Orientación de la Agencia para el Empleo sienten respecto a aspectos como instalaciones, atención recibida, cualificación de técnicos y monitores, equipamiento y material didáctico utilizados, etc.



Recoge el grado de satisfacción que los usuarios del Servicio de Orientación de la Agencia para el Empleo sienten respecto a aspectos como instalaciones, atención recibida, cualificación de técnicos y monitores, equipamiento y material didáctico utilizados, etc.





Recoge el grado de satisfacción que los usuarios del Servicio de Orientación de la Agencia para el Empleo sienten respecto a aspectos como instalaciones, atención recibida, cualificación de técnicos y monitores, equipamiento y material didáctico utilizados, etc.

3.6.3. Compromisos de calidad

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.

La **Carta de Servicios de la Agencia para el Empleo** se había aprobado con anterioridad a la publicación del *Decreto del Alcalde del 15 de noviembre del 2005 por el que se regula el Sistema de Cartas de Servicios del Ayuntamiento de Madrid*, por ello 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.

3.6.4 Opinión de la ciudadanía

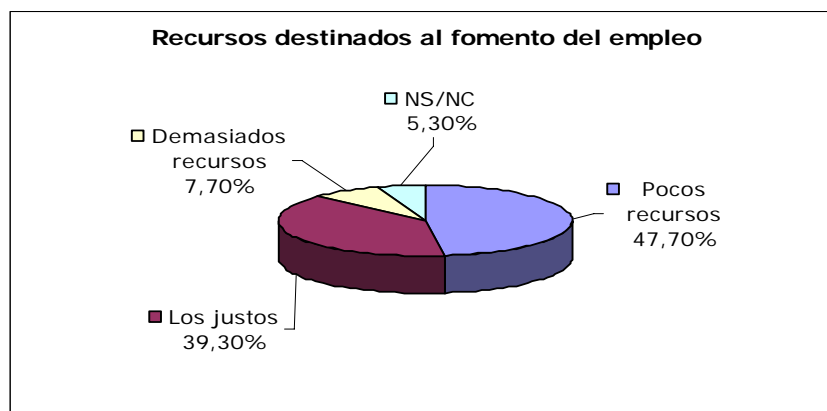
La encuesta sobre Calidad de Vida y Satisfacción de los Servicios Públicos 2007, ha permitido conocer la opinión de los ciudadanos madrileños en relación con los distintos factores relacionados con el empleo. Así mismo, y al disponer de datos referentes al año 2006, estaremos en disposición de hacer comparaciones y ver la tendencia que se va marcando.

Al igual que el año 2006, los ciudadanos han situado al empleo entre los principales problemas de la ciudad, situándolo en el sexto puesto del ranking. Incluso se observa

un empeoramiento de la situación, al haber pasado los ciudadanos que sitúan el empleo entre los principales problemas de la Ciudad de un 8'2% en 2006, a un 11'6% en 2007.

Así mismo, si en el año 2006, el 5'6% se consideraba personalmente afectado, en 2007 es un 9% el que se considera personalmente afectado.

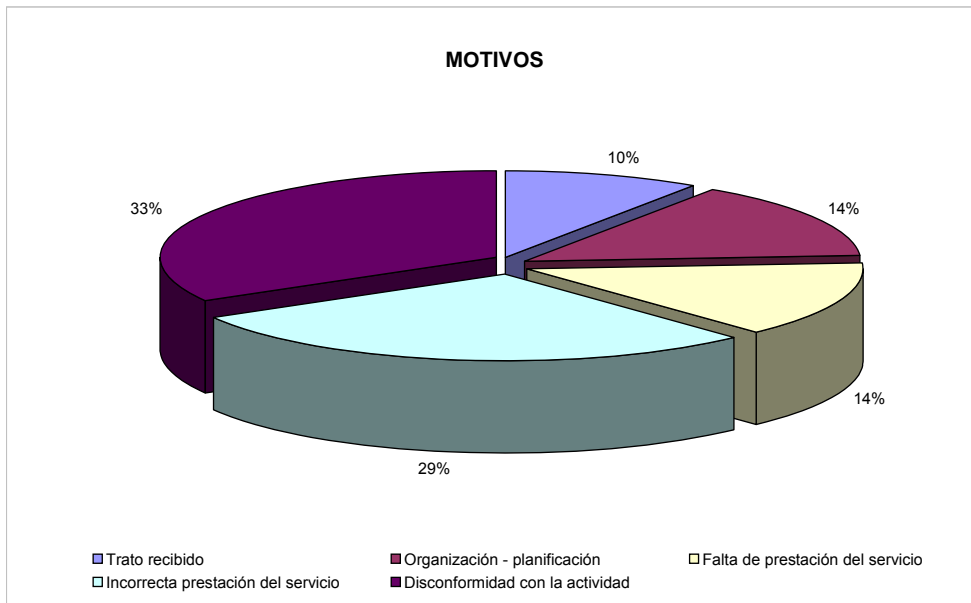
En lo que se refiere a los recursos que destina el Ayuntamiento al fomento del empleo, un 47'7% opina que son pocos. Este porcentaje, mejora el del año 2006 de un 53'1%. Al mismo tiempo, aumentan los ciudadanos que opinan que se destinan los recursos justos al fomento del empleo, siendo en 2007 de un 39'3% y en 2006 de un 35'2%. En consecuencia, se podría afirmar que la opinión de los ciudadanos es más favorable en lo que concierne a los recursos que se destinan al fomento del empleo.



3.6.5. Sugerencias y Reclamaciones

En relación con el Área de Acción “Empleo”, el número de sugerencias y reclamaciones tramitada a través de SYR ha sido de 9 en total, lo que supone un número insignificante (**0,02%**) en relación con el total de Sugerencias y Reclamaciones tramitadas. Ello es así porque aunque en 2007 la Agencia para el Empleo ha empezado a tramitar sus sugerencias y reclamaciones a través de SYR, todavía quedan fuera de la aplicación parte de las recibidas.

Por lo que se refiere a los **motivos**, todas tienen mas de un motivo de queja, siendo los mas importantes la “Disconformidad con la actividad o servicio recibido” (33%) y la “Incorrecta prestación” (29%). Les siguen la “Organización y planificación” y la “Falta de prestación del servicio” con un 14% y, por último, el “Trato recibido” con un 10%.



3.7. Espacios Públicos

3.7.1. **Ámbito de actuación y recursos**

Ámbito de actuación

El Área de Acción “Espacios Públicos” comprende aquellas actuaciones dirigidas a permitir a los ciudadanos disfrutar de una ciudad accesible para el peatón, con unas vías públicas bien mantenidas y con espacios que potencien la relación entre los vecinos. Concretamente las actuaciones de esta Área de Acción son las siguientes:

- Gestión de proyectos de renovación integral de los servicios (PRIS) en vías públicas.
- Renovación y conservación de las vías públicas y pasos a distintos nivel.
- Renovación y conservación de las plazas y cascos históricos de la ciudad.
- Renovación, reparación y conservación del alumbrado público, así como el control y la supervisión el consumo de energía del mismo
- Eliminación de barreras arquitectónicas urbanísticas.
- Gestión de las concesiones de mobiliario urbano destinado a los servicios públicos y su publicidad.
- Planificación y gestión de las galerías de servicios municipales.
- Planificación y gestión de las actuaciones y ocupaciones que se realizan en las vías públicas.
- Autorización de las ocupaciones de la vía pública para rodajes cinematográficos, instalaciones de grúas y otras instalaciones especiales.

Recursos Económicos

En el año 2007 se destinó al Área de Acción “Espacios Públicos” un total de 341.122.422,10.- euros, 6,45% del total del presupuesto no financiero liquidado del Ayuntamiento de Madrid, los Organismos Autónomos y las Empresas Municipales (véase Anexo 4).

Estructura Orgánica

- Área de Gobierno de Medio Ambiente

- Coordinación General de Medioambiente
 - Dirección General de Patrimonio Verde
 - Dirección General de de Coordinación y Dotación de Áreas Urbanas.
- Área de Gobierno de Obras Públicas y Espacios Públicos
 - Coordinación General de Obras Públicas y Espacios Públicos
 - Dirección General de Vías Públicas y Equipamientos Urbanos
 - Dirección General de Coordinación de Programas
 - Dirección General de Evaluación Urbana
- Gerencia de los Distritos

3.7.2. Principales indicadores

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

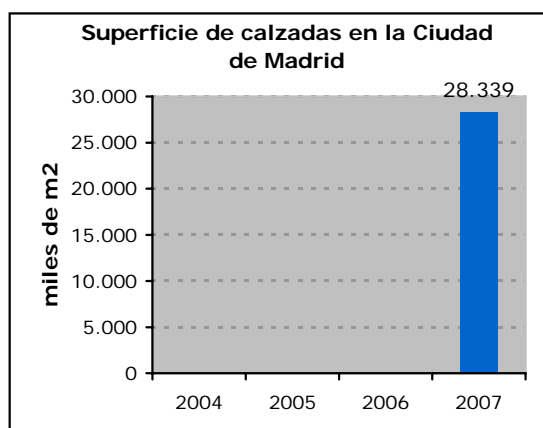
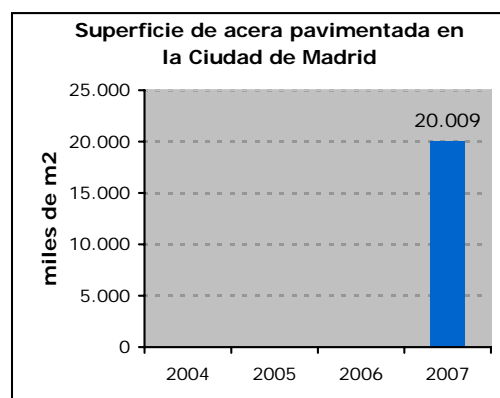
Denominación del Indicador	Unidad de medida	2004	2005	2006	2007
⊙ Superficie de acera pavimentada en la Ciudad de Madrid	m ²	(I)	(I)	(I)	20.009.416
⊙ Superficie de calzada en la Ciudad de Madrid	m ²	(I)	(I)	(I)	28.339.396
⊙ Superficie total de espacio pavimentado en la Ciudad de Madrid	m ²	(I)	(I)	(I)	48.348.812
⊙ Superficie de pavimento renovado	m ²	(I)	(I)	(I)	255.221
⊙ Renovación de pavimento de calzada	m ²	1.360.571	1.237.747	1.377.032	215.496
⊙ Renovación de pavimento de acera	m ²	(I)	(I)	(I)	39.725
⊙ Superficie nueva de pavimento antirruído	m ²	353.005	296.484	286.543	61.339
⊙ Alcorque con pavimento drenante	Nº de alcorques	(I)	(I)	(I)	86
⊙ Superficie ganada para el peatón	m ²	(I)	(I)	(I)	4.816
⊙ Vados de pasos de peatones acondicionados a la nueva normativa	N.º vados	(I)	(I)	(I)	549

Denominación del Indicador	Unidad de medida	2004	2005	2006	2007
⊙ Nuevo elemento de mobiliario urbano instalado	N.º elementos	(I)	(I)	(I)	344
⊙ Incidencias atendidas de conservación de la vía pública	N.º incidencias	(I)	(I)	(I)	19.163
⊙ Incidencias urgentes atendidas de conservación de la vía pública	N.º incidencias	(I)	(I)	(I)	3.059
⊙ Renovación o adecuación de puntos de luz	N.º puntos de luz	(I)	(I)	(I)	10.974
⊙ Nuevos puntos de luz instalados en vía pública	N.º puntos de luz	(I)	(I)	(I)	10.531
⊙ Luminosa contaminante sustituida	N.º elementos	(I)	(I)	(I)	6.461
⊙ Intensidad energética en alumbrado público	Kw/habitante	(I)	(I)	(I)	57
⊙ Peticiones tramitadas para la instalación y conservación de servicios en las galerías municipales	Metros lineales	(I)	(I)	600	619

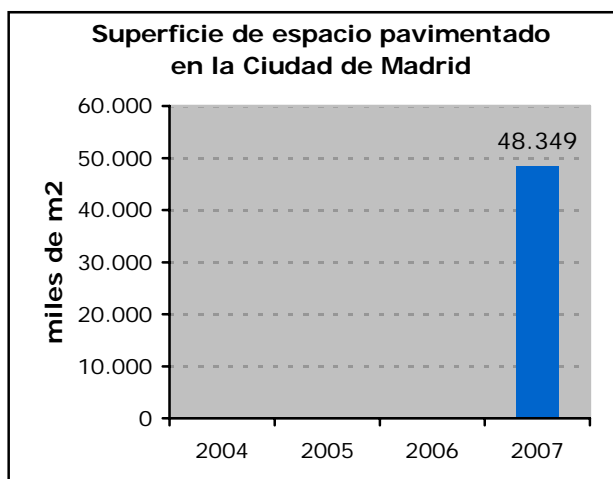
- ⊙ Indicador de gestión municipal
- Indicador de ciudad

(I) Indicador incorporado al Sistema de Información del Observatorio de la Ciudad en 2007

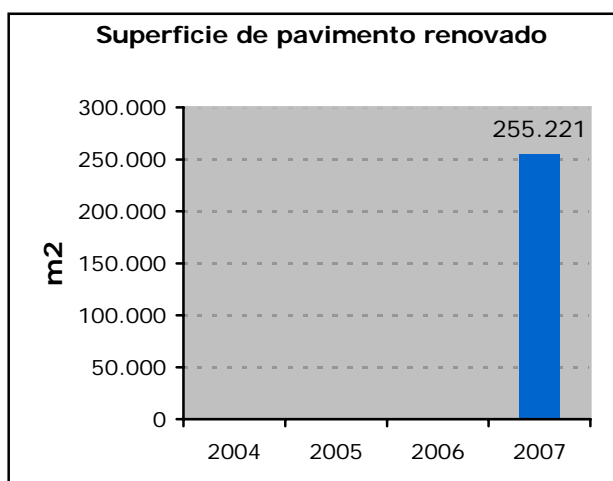
Expresa la superficie total de pavimento en acera existente en la Ciudad.



Expresa la superficie total de calzada pavimentada en la Ciudad.

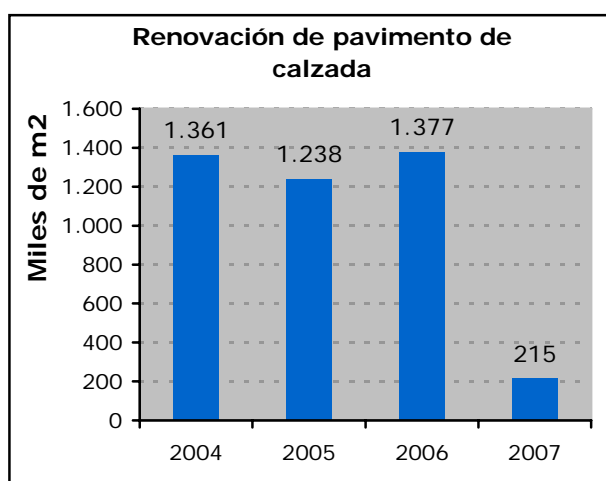


Expresa la superficie total de pavimento existente en la Ciudad.

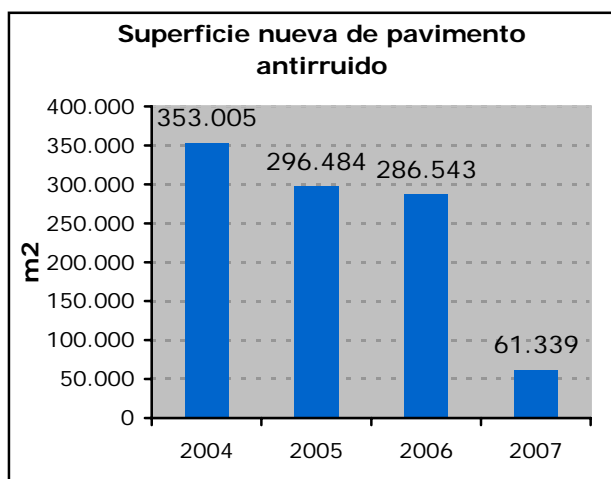
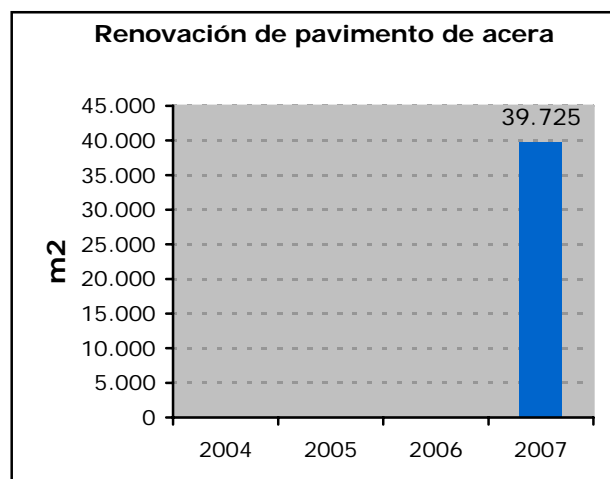


Recoge la superficie total de calzada y de acera que ha sido renovada.

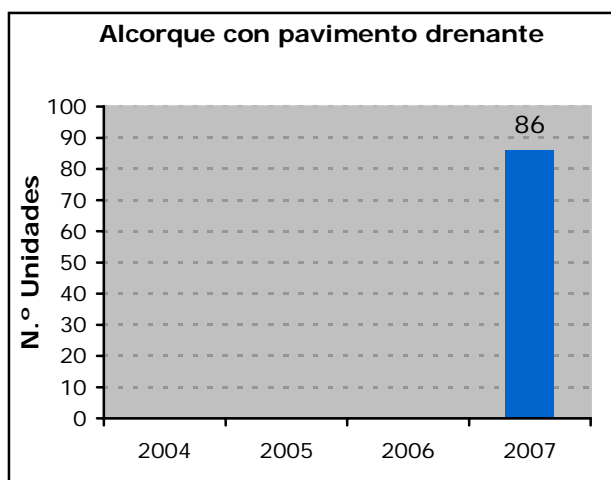
Recoge la superficie de la vía pública destinada a la circulación de vehículos que ha sido objeto de renovación.



Expresa la superficie de pavimento existente en acera que ha sido sustituido por otro pavimento nuevo.

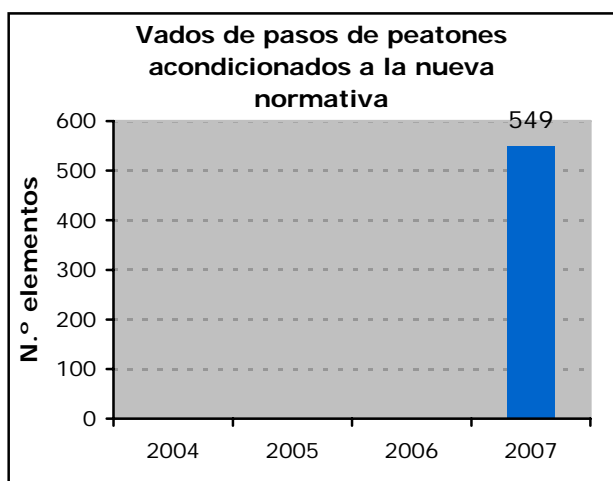
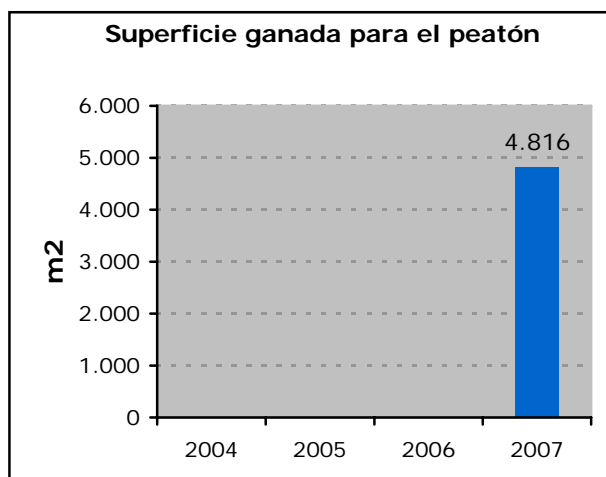


Superficie nueva de pavimento colocado en calzada (zona de circulación de los vehículos) que, por sus características, emite menos ruido que las mezclas tradicionales al paso de los vehículos y que se construye en calzadas que antes no contaban con este tipo de pavimentos

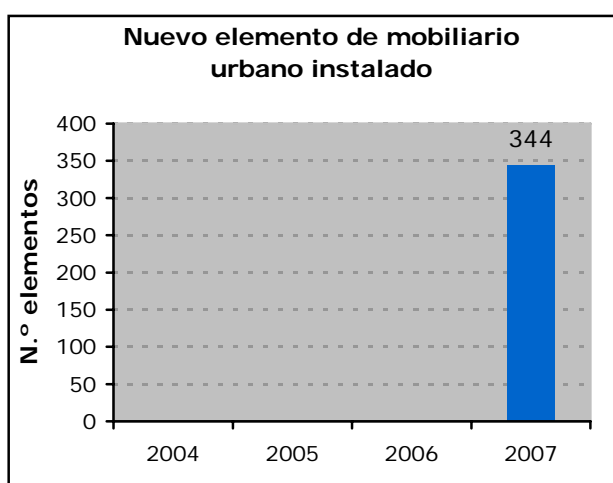


Sustitución de alcorques existentes por alcorques rellenos con pavimento drenante. Este pavimento permite la entrada de agua al interior del alcorque gracias a su permeabilidad, soportando por otro lado el tránsito de personas sobre el mismo.

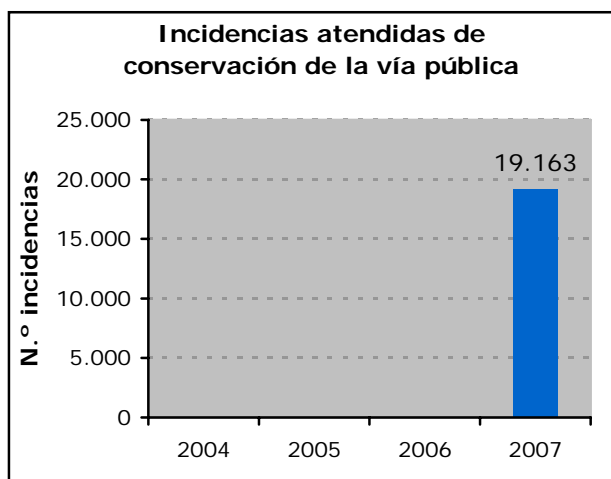
Expresa la superficie de calzada convertida en acera para uso del peatón, realizada mediante ampliación de la acera existente.



Presenta el número de vados de pasos de peatones que han sido acondicionados de acuerdo a la nueva normativa.

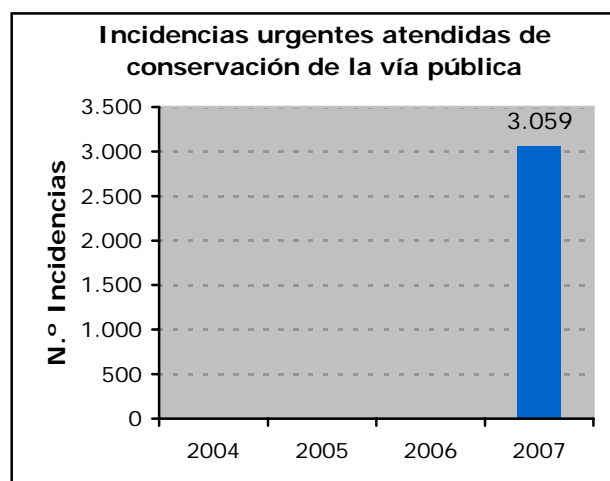


Indica el número de nuevos elementos de mobiliario urbano (bancos, bolardos, vallas, placas de calles, etc.) que han sido instalados.

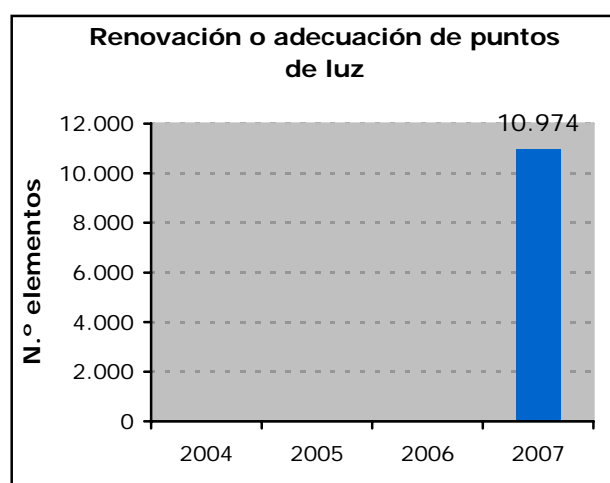


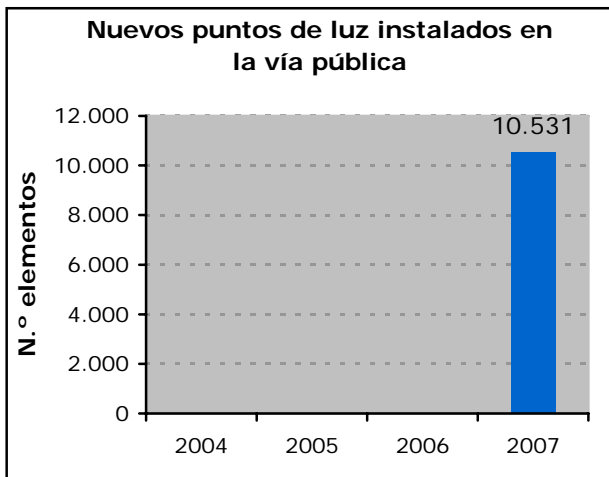
Recoge el número de incidencias recibidas en el Departamento de Conservación y Renovación de Vías Públicas y que han sido atendidas por los técnicos municipales.

Expresa el número de incidencias calificadas como urgentes recibidas en el Departamento de Conservación y Renovación de Vías Públicas y que han sido atendidas por los técnicos municipales.



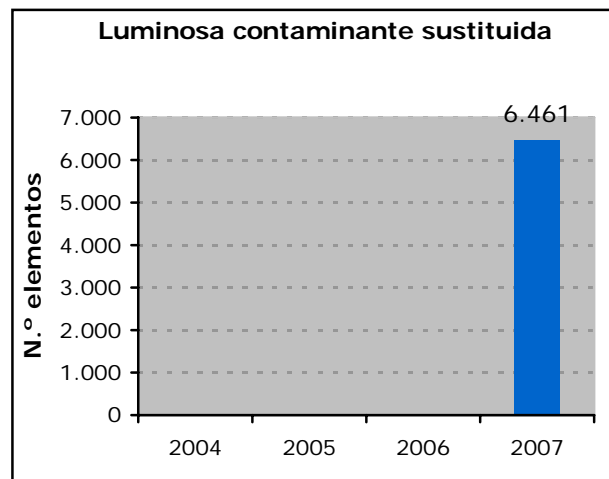
Número de puntos de luz renovados o cuya instalación (canalización, red eléctrica, soporte etc.) sea objeto de adecuación, con objeto de mejorar la prestación del servicio o la adaptación a la normativa vigente (excepto contaminación lumínica).



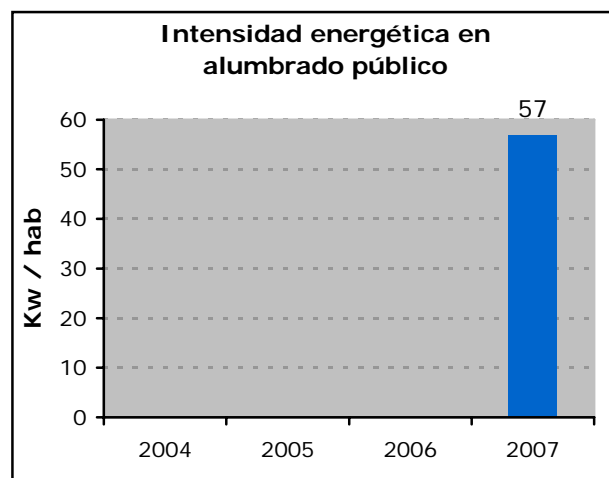


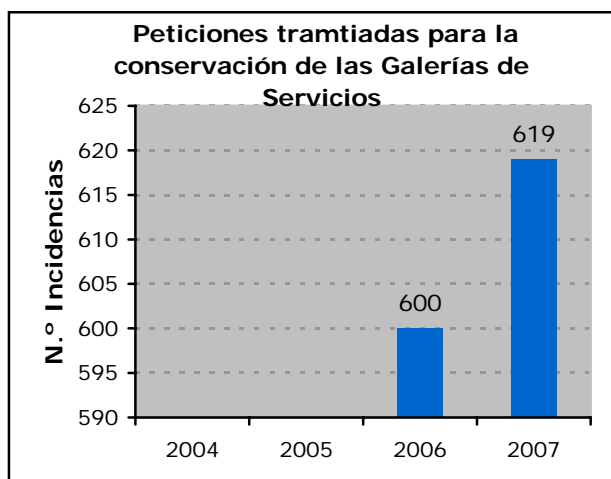
Recoge el total de nuevos puntos de luz instalados. Se considera como punto de luz una luminaria.

Recoge el total de elementos de alumbrado fuera de normativa sustituidos para reducir la contaminación lumínica. Se considera como unidad una luminaria.



Refleja el consumo anual de energía de este servicio por número de ciudadanos atendidos.





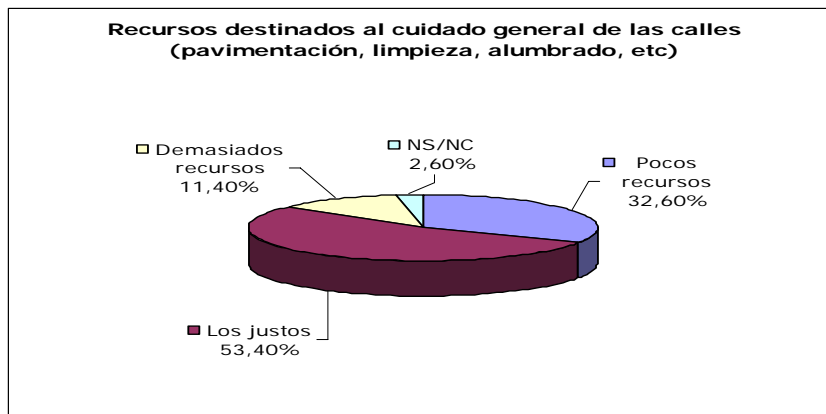
Cuantifica la actividad para el mantenimiento de las Galerías de Servicios de la Ciudad

3.7.3. Opinión de la ciudadanía

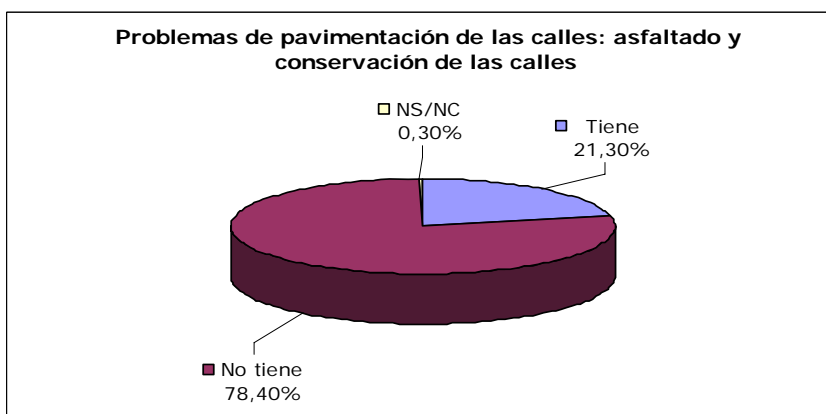
La Encuesta sobre Calidad de Vida y Satisfacción de los Servicios Públicos 2007, ha permitido conocer la opinión de los ciudadanos madrileños en relación con los distintos factores relacionados con los espacios públicos. Así mismo, y al disponer de datos referentes al año 2006, estaremos en disposición de hacer comparaciones y ver la tendencia que se va marcando.

Esta encuesta ha puesto de manifiesto, al igual que lo hizo en el 2006, que ningún asunto relacionado con los espacios públicos supone un problema para los ciudadanos de la ciudad de Madrid. Solamente, el 1% de los encuestados, sitúa a los espacios verdes dentro de los tres principales problemas de la ciudad de Madrid.

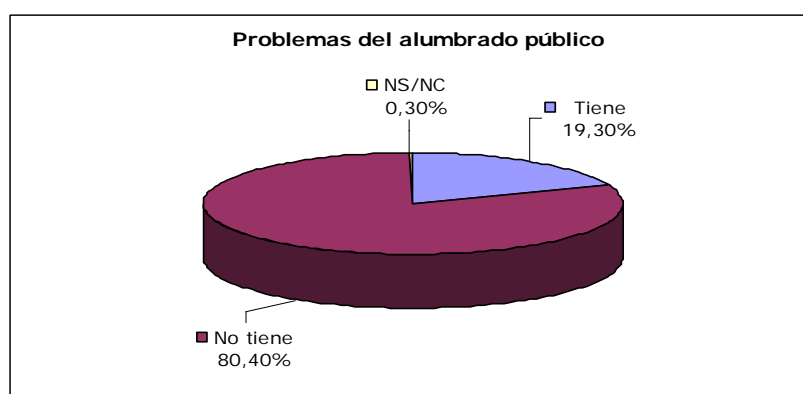
Pasando a valorar la preferencia de gasto relativa a la conservación general de las calles (pavimentación, limpieza, alumbrado, etc.), un 53'4% de los encuestados, frente al 56'6% de 2006, opina que se dedican los recursos justos, un 32'6%, frente al 30'4% de 2006, opina que se dedican pocos recursos y un 11'4%, frente al 9'7% de 2006, cree que se destinan demasiados.



A su vez, la encuesta muestra que la mayoría de los entrevistados, un 78'40%, no tiene problemas con la conservación de las calles, cifra que mejora sensiblemente la del año 2006 del 61'1%.



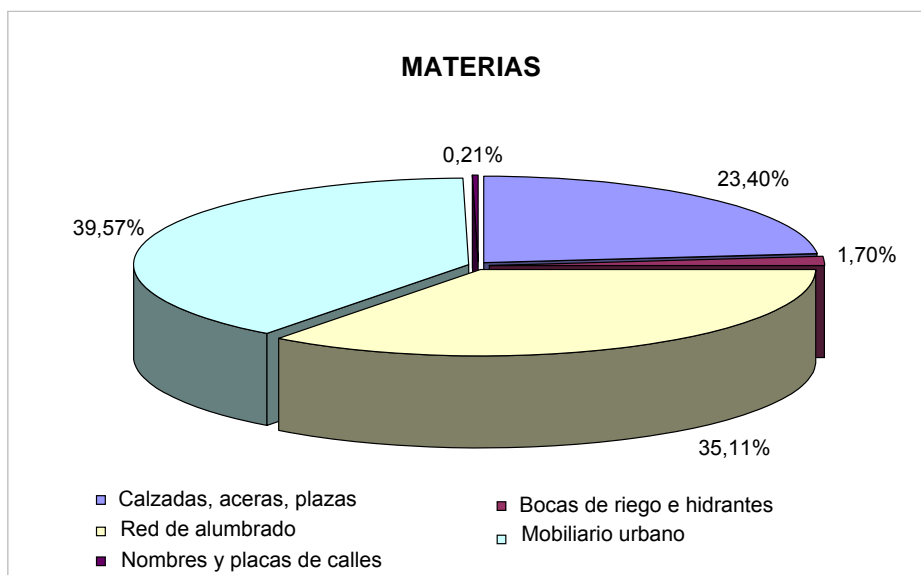
También ha mejorado muy sensiblemente la percepción de los ciudadanos en cuanto a los problemas con el alumbrado público. En 2007, un 80'40% dice no tener problemas de alumbrado, mientras que en el año 2006 este porcentaje era del 68'6%.



En lo que respecta a las medidas concretas que los entrevistados mencionan para mejorar la calidad de vida en sus barrios, sólo un 1,3% señalan las mejoras en las aceras y calles.

3.7.4. Sugerencias y Reclamaciones

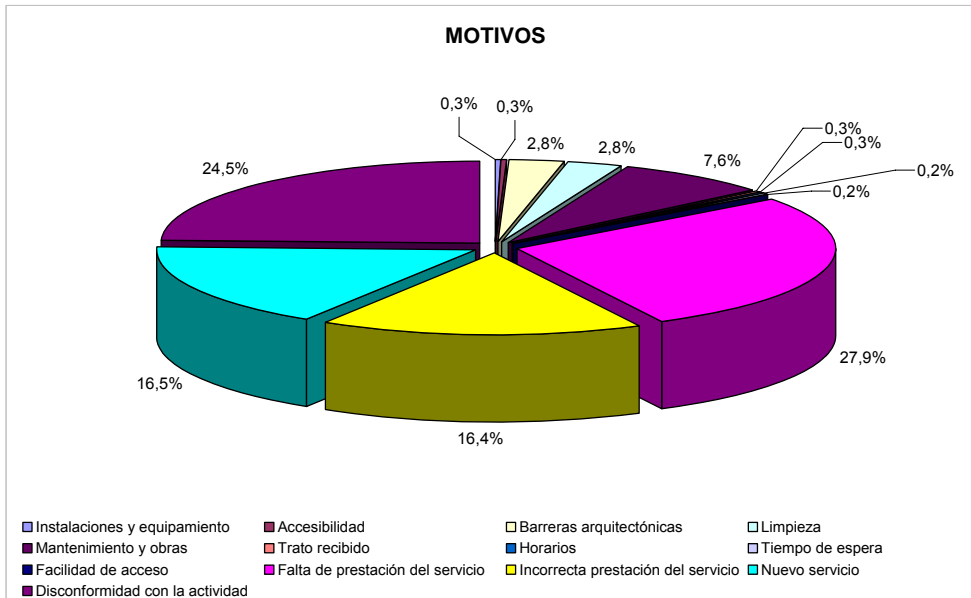
En relación con la participación de los ciudadanos en el Área de Acción “Espacios Públicos”, a través del “Sistema de Sugerencias y Reclamaciones” las sugerencias y reclamaciones formuladas suponen el **12,68%** del total de las tramitadas en 2007.



En relación con las **materias** sobre las que versan las sugerencias y reclamaciones presentadas relacionadas con los Espacios Públicos, la más aludida en este sentido es la relativa a “Mobiliario Urbano”, con un 39,5% sobre el total. En segundo lugar aparecen el “Alumbrado” con un 35,11%, seguido del “Calzadas, aceras, plazas, ..” con un 23,4%.

En cuanto a los **motivos** de presentación de las sugerencias y reclamaciones por los ciudadanos relativas a **Espacios Públicos**, el motivo más aludido es el relativo a la “Falta de prestación del servicio” con un 28 % . Le siguen “Disconformidad con la actividad” (24%), “Nuevo servicio” e “Incorrecta prestación del servicio” con un 16%, con un 8% “ Mantenimiento y obras”, “Limpieza” y “ Barreras Arquitectónicas”(3%).

Por último, con porcentajes inferiores aparecen, “Tiempo de espera”, “Trato recibido”, etc....



Además 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 han recogido 19.163 incidencias detectadas mediante diferentes canales (teléfono 010, internet, ...) pasando directamente el aviso a la empresa encargada del mantenimiento de la actividad o recurso. De estas incidencias 3.059 se han atendido con carácter urgente.

3.8. Infraestructuras

3.8.1. **Ámbito de actuación y recursos**

Ámbito de actuación

El Área de Acción “Infraestructuras” comprende aquellas actuaciones dirigidas a desarrollar las infraestructuras urbanas en la Ciudad de Madrid que favorezcan la movilidad e integración de la ciudad y 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.

Concretamente las actuaciones de esta Área de Acción son las siguientes:

- Desarrollo de infraestructuras viarias estructurantes de la Ciudad.
- Construcción de pasos a distinto nivel, para peatones o vehículos, en coordinación con el Área de Gobierno de Seguridad y Movilidad
- Mejora de los accesos viarios de entrada/salida de la ciudad.
- Construcción de aparcamientos públicos, de rotación, de residentes o mixtos.
- 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.
- 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.

Recursos Económicos

En el año 2007 se destinó al Área de Acción “Infraestructuras” un total de 1.130.885.093,45 euros, 21,37 % del total del **presupuesto** no financiero liquidado del Ayuntamiento de Madrid, los Organismos Autónomos y las Empresas Municipales (véase Anexo 4).

Estructura Orgánica

- Área de Gobierno de Obras y Espacios Públicos
 - Coordinación General de Obras y Espacios Públicos
 - Dirección General de Planificación
 - Dirección General de Infraestructuras
 - Dirección General de Evaluación Urbana
 - Dirección General de Coordinación
- Gerencia de Distritos
- Madrid Calle 30, S.A.

3.8.2. Principales indicadores

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

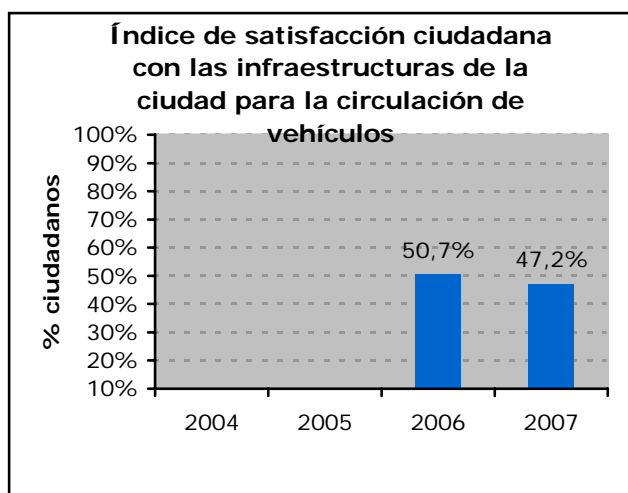
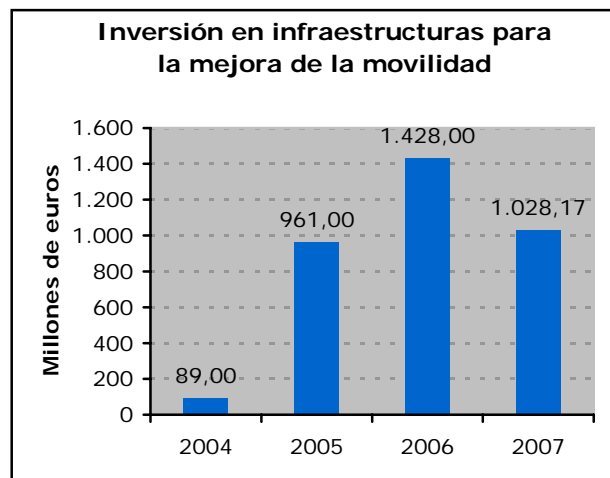
Denominación del Indicador	Unidad de medida	2004	2005	2006	2007
⊙ Inversión en infraestructuras para la mejora de la movilidad	Euros	89.000.000	961.000.000	1.428.000.000	1.028.169.079
⊙ Índice de satisfacción ciudadana con las infraestructuras de la ciudad para la circulación de vehículos	Porcentaje de ciudadanos satisfechos	(I)	(I)	50,7%	47,2%
⊙ Longitud del carril bici construido en la ciudad en el año	Km	0	0	24,57	48,01
⊙ Longitud total de carril bici en la ciudad	Km	DND	DND	DND	141,05
⊙ Construcción de plazas de aparcamiento para residentes	N.º Plazas	DND	DND	DND	360
⊙ Plazas de aparcamientos para residentes	N.º Plazas	87.074	86.968	86.968	86.979

- ⊙ Indicador de gestión municipal
- Indicador de ciudad

Dato: Dato no disponible
 (I) Indicador extraído de la Encuesta de Calidad de Vida en la Ciudad y Satisfacción con los Servicios Públicos que empezó a realizarse en 2006

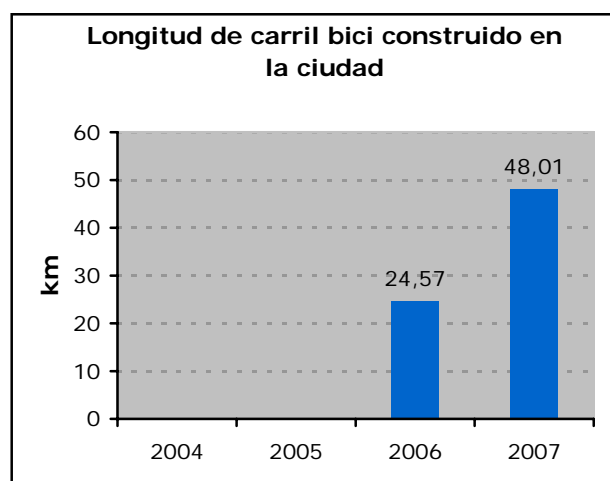
Representa el presupuesto ejecutado para obras de aparcamientos, intercambiadores, grandes viales, túneles....

Incluye la inversión en Calle 30

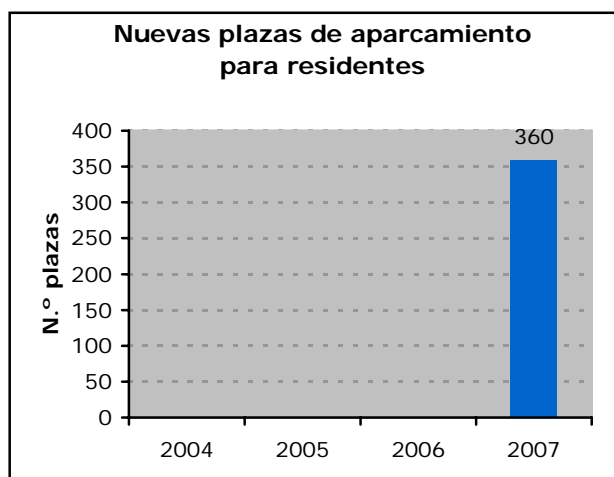
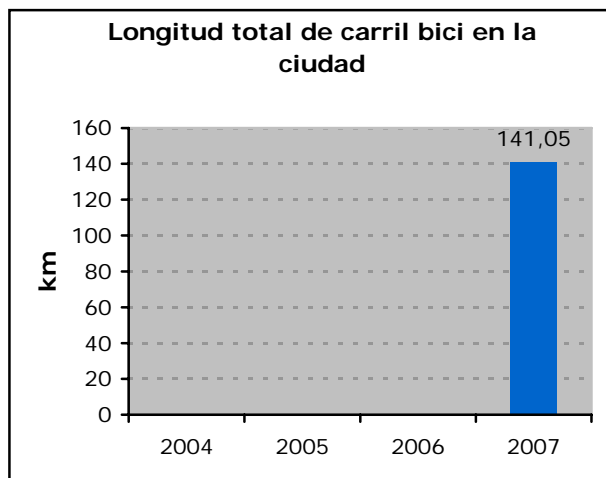


Expresa el porcentaje de ciudadanos que se manifiestan como satisfechos o muy satisfechas con la infraestructuras de la ciudad al ser entrevistados en la Encuesta de Calidad de Vida en la Ciudad de Madrid y Satisfacción con los Servicios Públicos que se viene realizando desde 2006

Cuantifica el número de kilómetros construidos en el año para dotar a la ciudad de una infraestructura que potencie la movilidad ciclista.

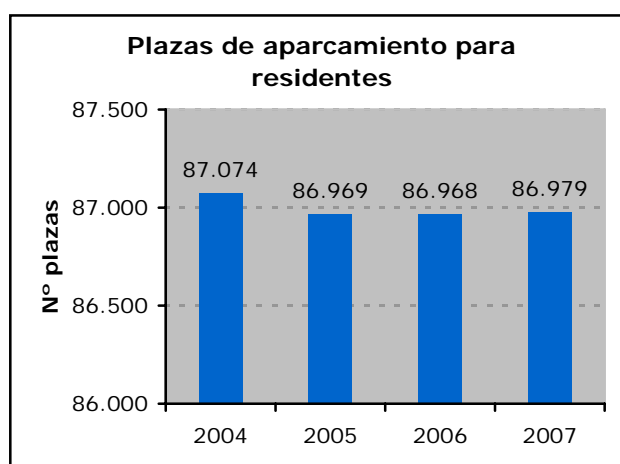


Recoge la longitud del carril bici existente en la ciudad como elementos básico del Plan de Movilidad Ciclista.



Expresa el número de plazas de aparcamiento de uso exclusivo para residentes puestas en funcionamiento en el año.

Recoge el total de plazas de aparcamiento disponibles para personas que residan y estén empadronadas en el área de influencia establecida para cada aparcamiento.

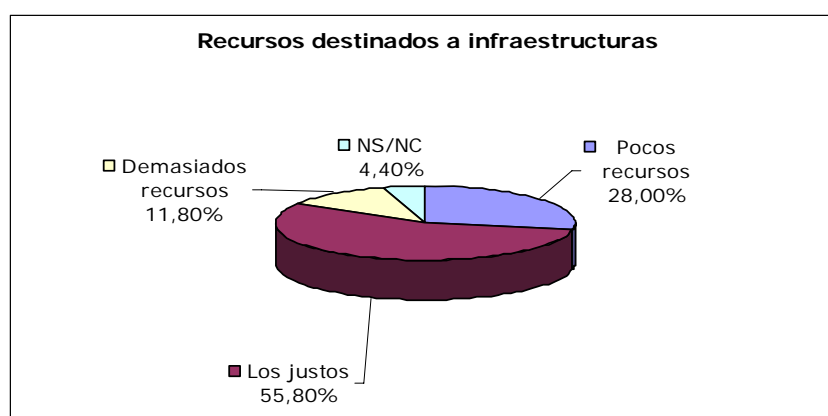


3.8.3. Opinión de la ciudadanía

La Encuesta sobre Calidad de Vida y Satisfacción de los Servicios Públicos 2007, ha permitido conocer la opinión de los ciudadanos madrileños en relación con los distintos factores relacionados con las infraestructuras. Así mismo, y al disponer de datos referentes al año 2006, estaremos en disposición de hacer comparaciones y ver la tendencia que se va marcando.

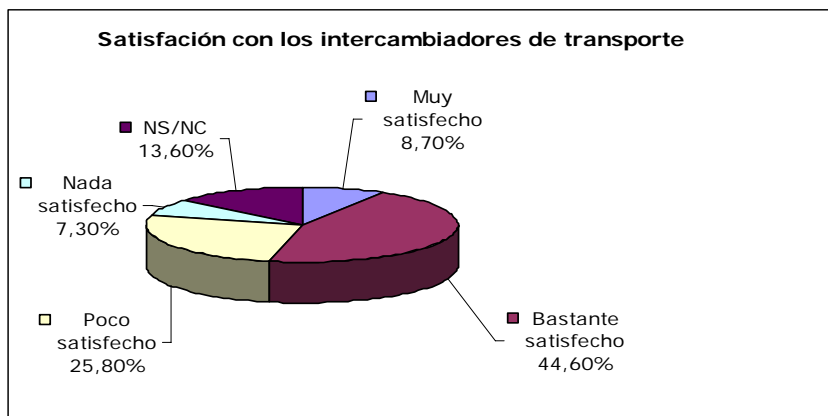
Lo primero que debemos destacar es que, como consecuencia de la progresiva finalización de las grandes obras de infraestructuras que se realizaron en la ciudad de Madrid, éstas han dejado de ser consideradas por los ciudadanos como uno de los principales problemas de la ciudad. Si en el año 2006 un 38'9% de los entrevistados situaba a las obras, entre los principales problemas de la ciudad, en el año 2007, esta cifra ha bajado a un 10'5%. También se aprecia esta tendencia en el capítulo referente a los aparcamientos, si bien el descenso ha sido menos notorio, pasando los entrevistados que lo sitúan en el ranking de los principales problemas de Madrid, de un 5'6% en 2006, a un 4% en 2007.

Respecto a las preferencias de gasto, también se observa una mejoría en la opinión ciudadana. Si bien en el 2006 un 44'9% consideraba que los recursos que se destinaban a infraestructuras eran los justos, en el año 2007 ese porcentaje se eleva a un 55'8%. Y los que consideran que se invierten demasiado recursos han pasado de un 28'3% en 2006, a un 11'8% en 2007.

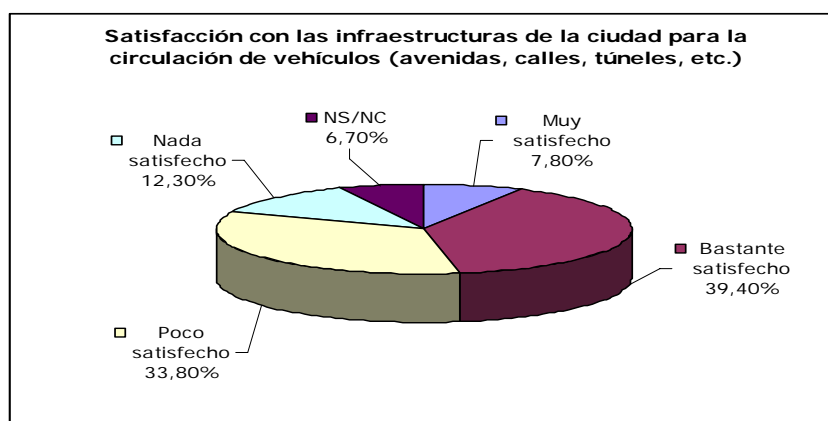


Sin embargo, al pasar a valorar si los madrileños están satisfechos o no con diferentes aspectos relativos a las infraestructuras, la opinión ha empeorado ligeramente. Así en lo que respecta a la satisfacción con los intercambiadores de transporte, los entrevistados que están “muy o bastante” satisfechos han pasado de un 59% en 2006, a

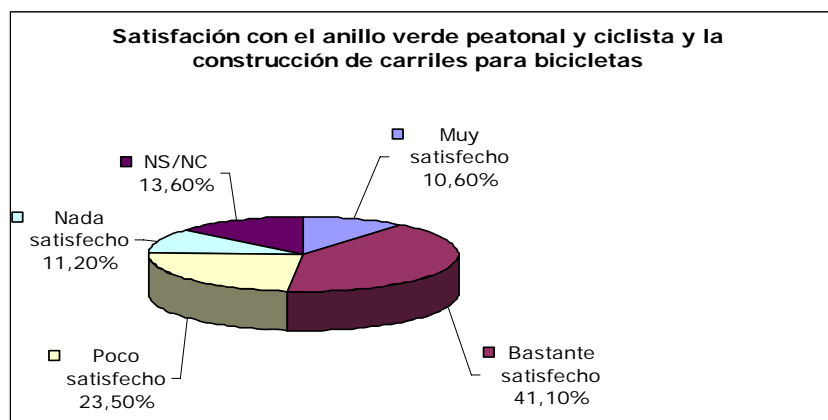
un 53'6% en 2007. Y los que dicen estar "poco o nada" satisfechos han pasado de un 25% en 2006 a un 33'1% en 2007.



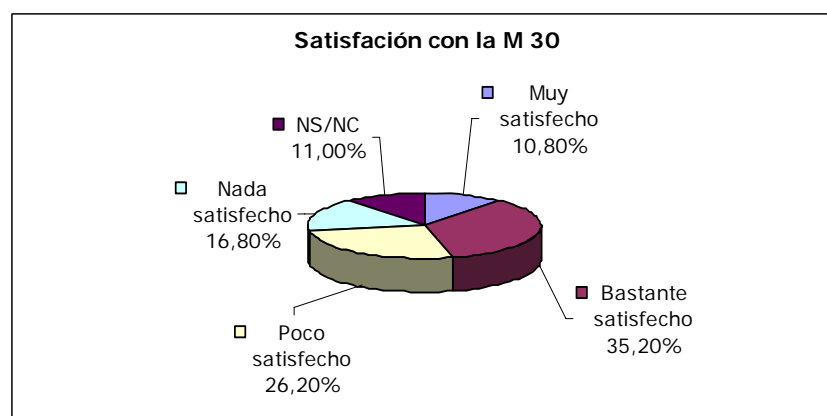
En cuanto al grado de satisfacción de los entrevistados con las infraestructuras de la ciudad para la circulación (avenidas, calles, túneles, etc), en 2006 un 50'7% opinaba estar "muy o bastante" satisfecho, mientras que en 2007 se ha pasado a un 47'2%. Sin embargo no ha variado el porcentaje de los que dicen estar "poco o nada" satisfechos.



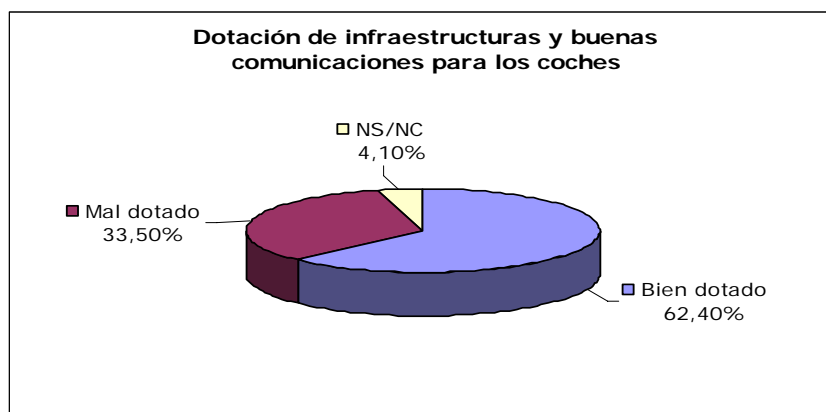
Donde se aprecia una notable mejoría es en la construcción de carriles para bicicletas. Si en 2006 sólo un 37'2% se declaraba "muy o bastante" satisfecho, en 2007 se ha pasado a un 51'7%. Y los que se declaran "poco o nada satisfechos" han pasado de un 44'2% en 2006, a un 34'7% en 2007.



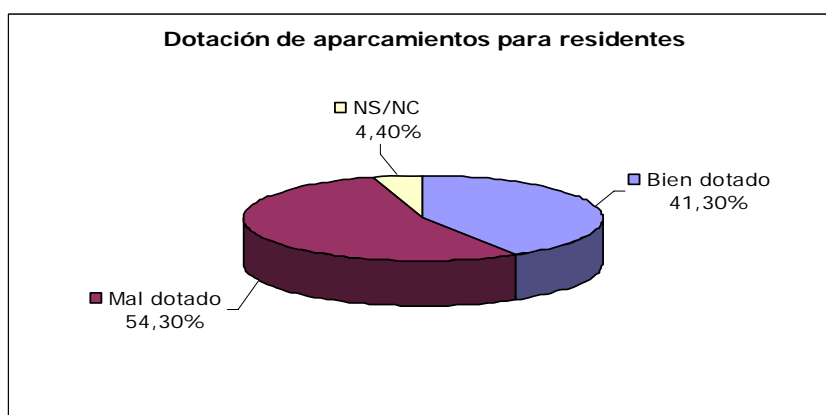
Quizá merezca especial atención la satisfacción de los ciudadanos con respecto a la M30. Realmente, se puede decir que existe un equilibrio en el grado de satisfacción de los ciudadanos pues, un 46% dice estar "muy o bastante" satisfecho, frente a un 43% que dice estar "poco o nada" satisfecho.



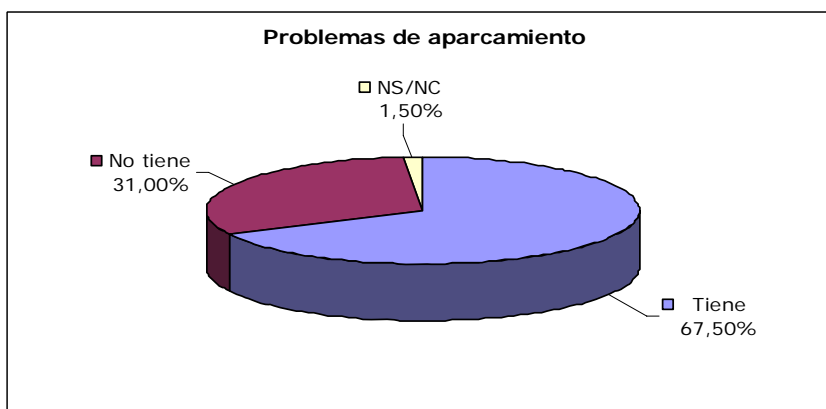
Entrando a valorar la dotación de las infraestructuras en los barrios, el 62'4% dice que en general las infraestructuras y las comunicaciones para los coche es buena, porcentaje sensiblemente superior al 57% del año 2006.



La encuesta muestra que existe un problema real con los aparcamientos para residentes, considerándolos insuficientes un 54'3%, si bien, esta cifra mejora la del año 2006 de un 57'6% .



El problema del aparcamiento se ha agravado desde el año 2006. Un 67'50% dice tener problemas de aparcamiento, mientras que en 2006 lo tenía el 62'30%.

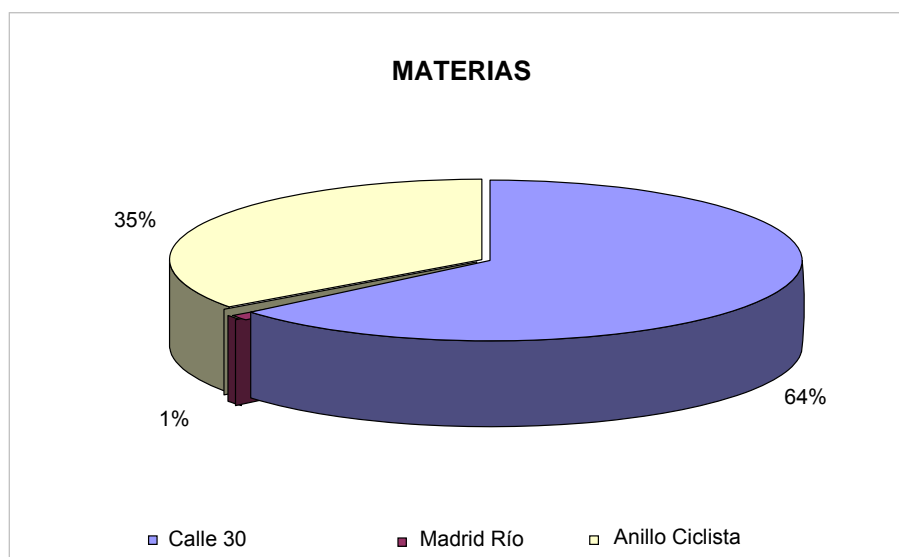


De hecho, incrementar las plazas de aparcamiento, es la tercera medida que apuntan los entrevistados, un 12'5%, para mejorar la calidad de vida en sus barrios, después de más vigilancia y seguridad y más limpieza.

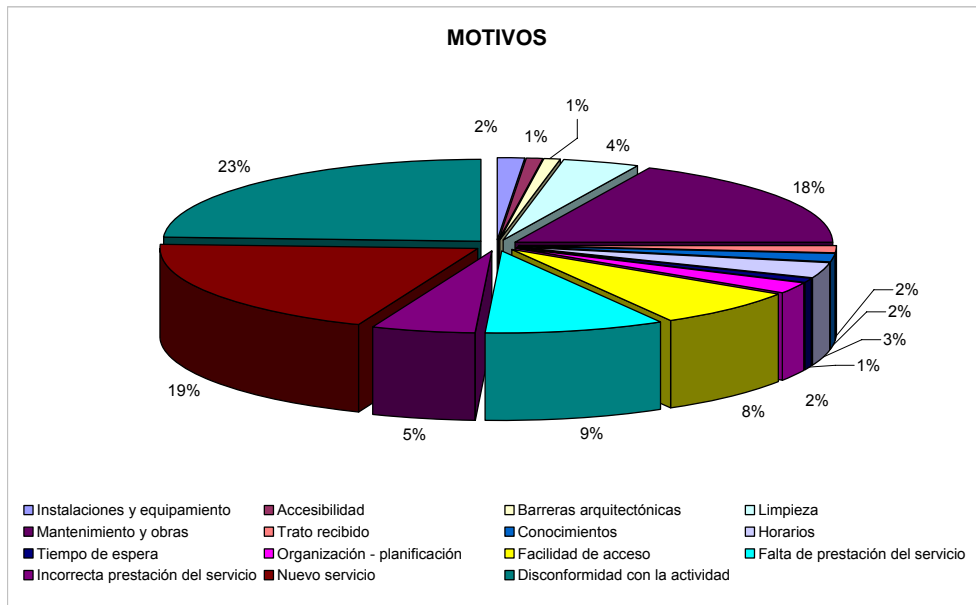
3.8.4. Sugerencias y Reclamaciones

En relación con este Área de Acción, “Infraestructuras”, el total de sugerencias y reclamaciones supone un **2,98%** del total de tramitadas en 2007.

Como puede verse en el gráfico siguiente, de las tramitadas por SYR, el 64% se referían a Madrid Calle 30, el 35% al Anillo Ciclista y el 1% restante a Madrid Río.



En cuanto a los **motivos** a los que aluden las sugerencias y reclamaciones presentadas y tramitadas por SYR, un 23% responden a “Disconformidad con la actividad”. El 19% se refieren a “Nuevo Servicio” (más carril bici; nuevas pasarelas peatonales, alternativas al anillo ciclista, ...). EL 18% se refieren a “Mantenimiento y obras”; con un 9% “Falta de prestación del servicio”, con un 8% “Facilidad de acceso” y con menos del 5% el resto.



3.9. Internacionalización

3.9.1. Ámbito de actuación y recursos

Ámbito de actuación

El Área de Acción “Internacionalización” comprende aquellas actuaciones dirigidas al fomento de la proyección internacional de la ciudad de Madrid y a situar a la ciudad en el contexto mundial de las grandes ciudades globales, desarrollando estrategias de posicionamiento internacional y del fomento del partenariado público –privado en la escena exterior.

Concretamente las actuaciones de esta Área de Acción son las siguientes:

- Coordinación y supervisión de las relaciones internacionales del Ayuntamiento.
- Actuaciones en materia de proyección externa del Ayuntamiento.
- Impulso y dirección de proyectos de cooperación internacional.
- Búsqueda de nuevas oportunidades de financiación, de la Comisión Europea o de otros organismos internacionales para proyectos de cooperación internacional en los que intervenga el Ayuntamiento.
- Participación en la red de ciudades europeas EUROCITIES.
- Participación en la Comunidad de Ciudades Ariane (CVA).
- Impulso, coordinación y supervisión de las relaciones bilaterales o multilaterales con todas las instituciones u organismos del ámbito internacional .
- Relación con las Misiones Diplomáticas extranjeras acreditadas en España, así como con las representaciones de España en el extranjero y coordinación con ellas para la preparación de las visitas oficiales del Ayuntamiento.
- Representación del Ayuntamiento de Madrid en las instituciones de ámbito europeo y comunitario.
- Definición, implementación, coordinación y supervisión del Programa Estratégico de Internacionalización de Madrid.
- Dirección e impulso del Centro de Estudios Internacionales.
- Fomento e impulso de acuerdos, protocolos y convenios de colaboración con instituciones y entidades para desarrollar planes de acción y actuaciones que contribuyan a un mejor posicionamiento internacional de la Ciudad de Madrid.
- Desarrollo de un marco estable de participación público/privada para compartir esfuerzos en las actividades de posicionamiento internacional de Madrid.

- Fomento de la presencia creciente de Madrid en el ámbito internacional, en especial en lo relativo al proyecto olímpico.

Recursos Económicos

En el año 2007 se destinó al Área de Acción “Internacionalización” un total de 3.546.074,22 euros, 0,07% del total del **presupuesto** no financiero liquidado del Ayuntamiento de Madrid, los Organismos Autónomos y las Empresas Municipales (véase Anexo 4).

Estructura Orgánica

- Área de Gobierno de Vicealcaldía
 - Área de Coordinación, Estudios y Relaciones Externas
 - Dirección General de Relaciones Públicas y Protocolo
 - Oficina de Estrategia de Acción Internacional “Madrid Global”
 - Dirección General de Relaciones Internacionales
 - Dirección General de Estrategia y Desarrollo Internacional
 - Dirección General de Proyección Internacional y Partenariado

3.9.2. Principales indicadores

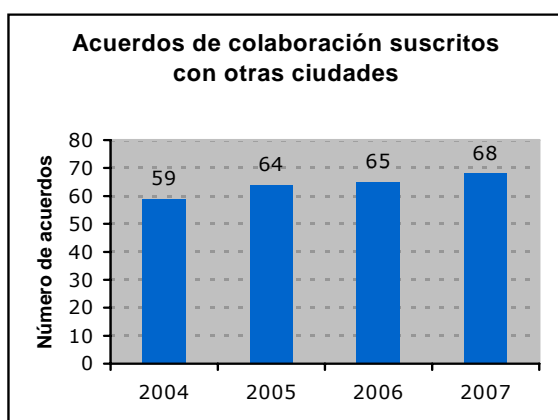
El Observatorio de la Ciudad facilita la medición y seguimiento de las actuaciones realizadas en el Área de Acción de “Internacionalización” a través de los siguientes indicadores:

Denominación del Indicador	Unidad de medida	2004	2005	2006	2007
Acuerdos de colaboración suscritos con otras ciudades	Número de acuerdos	59	64	65	68
Redes internacionales a los que el Ayto pertenece	Número de redes	14	18	23	24
Seguimiento y estudio de índices de ciudades	Número de ranking	DND	DND	DND	18

Denominación del Indicador	Unidad de medida	2004	2005	2006	2007
	analizados				
Proyectos estratégicos internacionales	Número de proyectos	(I)	(I)	(I)	8
Acuerdos de colaboración y partenariado	Número de acuerdos	(I)	(I)	(I)	2

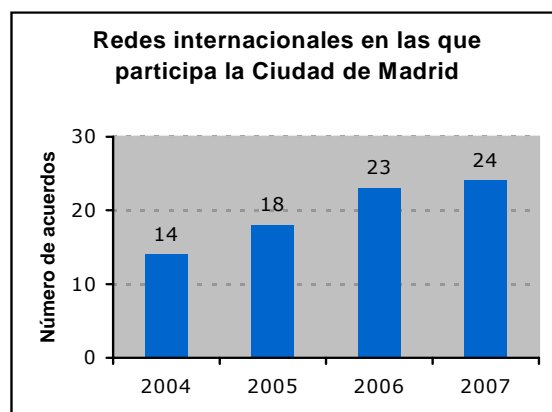
DND: Dato no disponible

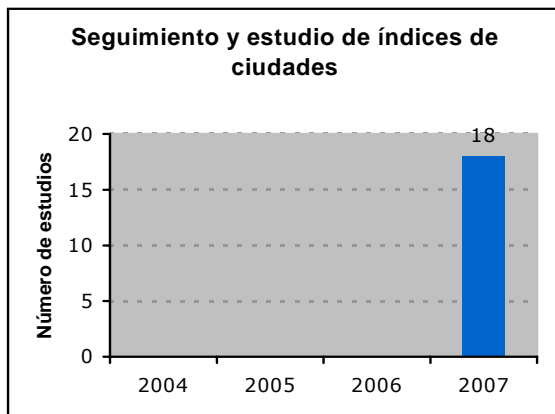
(I) La Oficina Estratégica Madrid Global se creó en 2007



Recoge el total de acuerdos oficiales de colaboración en el marco de las relaciones internacionales que el Ayuntamiento suscribe con ayuntamientos de otras ciudades.

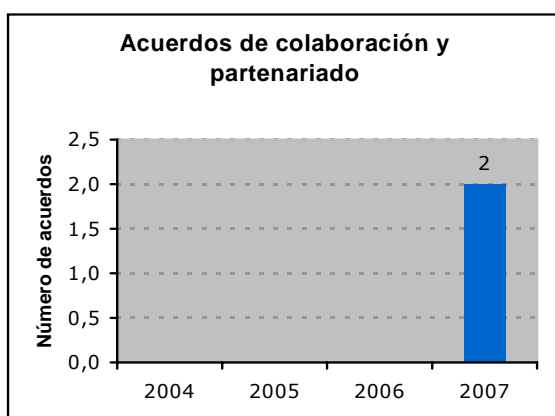
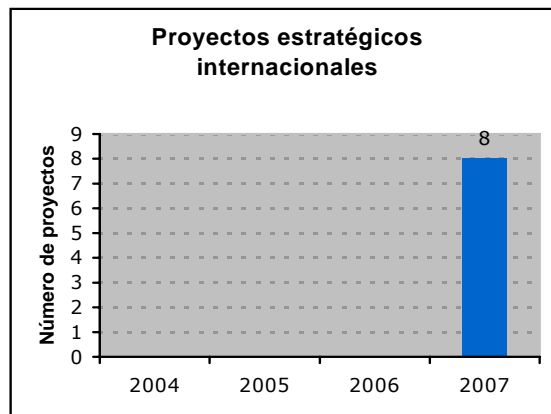
Presenta el número de redes de ciudades y organismos internacionales a los que Madrid pertenece. Con este indicador se pretende medir la capacidad de Madrid para relacionarse con otras ciudades y así conseguir situar a Madrid en el contexto de las grandes ciudades globales.





Recoge el número de ranking, índices y clasificaciones evaluados para el seguimiento de la posición de Madrid en los ranking más relevantes. Con este indicador se pretende hacer un seguimiento de la posición de Madrid en los ranking internacionales y conseguir tener cada vez un mayor número de índices o clasificaciones analizadas, así como un seguimiento de la posición de Madrid en cada uno de ellos.

Agrega el número de eventos, programas, acciones o puestas en marcha que se ejecutan desde Madrid Global en relación con la Estrategia de Posicionamiento Internacional definida para el cumplimiento de los Objetivos Estratégicos. Con este indicador se pretende medir el número de actuaciones y proyectos que se celebren en Madrid o en otras ciudades derivados de la Estrategia de Posicionamiento Internacional

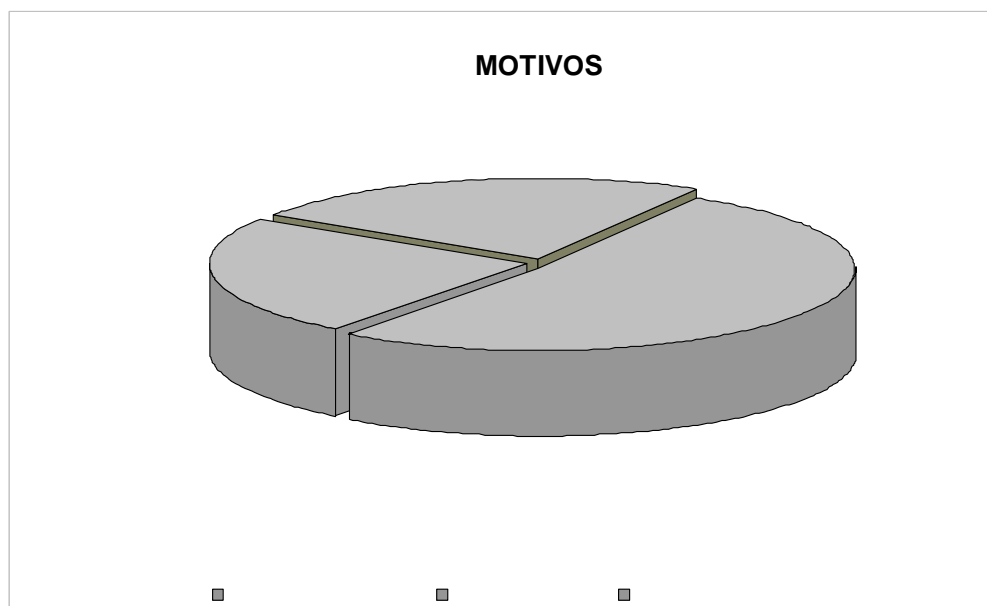
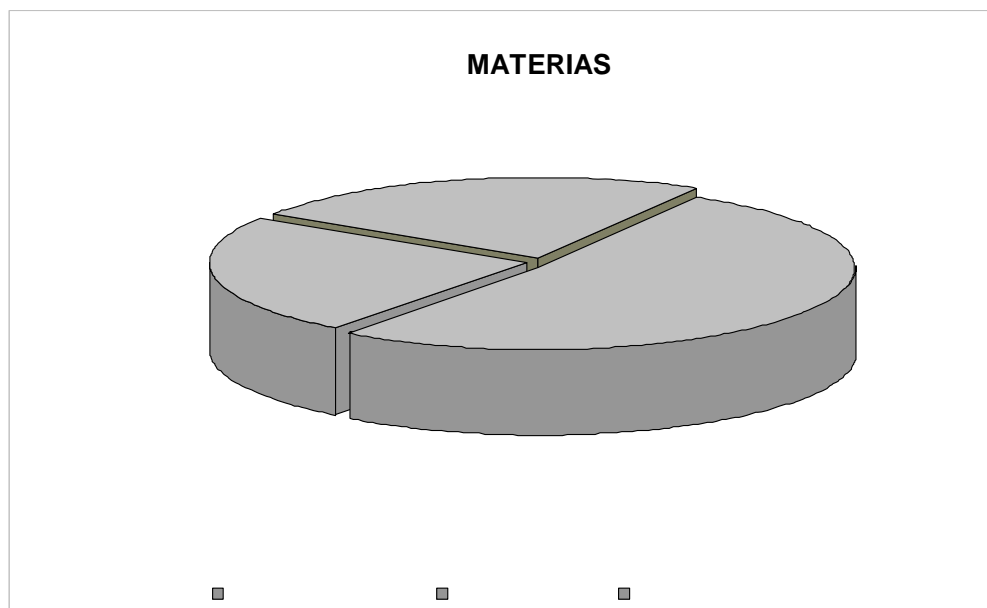


Recoge el número de acuerdos y convenios de colaboración suscritos con empresas e instituciones para el desarrollo y la proyección internacional de Madrid.

3.9.3. Opinión de la ciudadanía y Sugerencias y Reclamaciones

Al igual que en el año 2006, la Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios de 2007, no incluye ninguna pregunta relacionada con este Área de Acción.

En 2007 no se tramitaron sugerencias y reclamaciones sobre este Área de Acción.



3.10. Medio Ambiente

3.10.1. **Ámbito de actuación y recursos**

Ámbito de actuación

El Área de Acción “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.
- 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.
- Establecimiento de los criterios y directrices medioambientales para el proyecto olímpico en colaboración con los órganos responsables de la candidatura olímpica
- Promoción del uso racional de la energía, la eficiencia energética y las energías renovables de la Ciudad de Madrid.
- Conservación y renovación de redes de riego, fuentes no ornamentales, hidrantes y bocas de riego municipales.
- Mantenimiento y conservación de las fuentes ornamentales.

Recursos Económicos

En el año 2007 se destinó al Área de Acción “Medio Ambiente” un total de 813.231.871,45 euros, 15,37% del total del **presupuesto** no financiero liquidado del Ayuntamiento de Madrid, los Organismos Autónomos y las Empresas Municipales (véase Anexo 4).

Estructura Orgánica

- Área de Gobierno de Medio Ambiente
 - Coordinación General de Medioambiente
 - Dirección General de Sostenibilidad y Agenda 21
 - Dirección General de Calidad, Control y Evaluación Ambiental.
 - Dirección General del Parque Tecnológico de Valdemingómez.
 - Dirección General de Agua.
 - Dirección General de Gestión Ambiental Urbana.
- Gerencia de los Distritos

3.10.2. Principales indicadores

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

Denominación del Indicador	Unidad de medida	2004	2005	2006	2007
○ Emisión de CO ₂ por habitante	Toneladas de CO ₂ equivalente por habitante	9.474	9.649	DND	DND
○ Evolución de las emisiones de gases de efecto invernadero	Toneladas de CO ₂ equivalente	9.477.737	9.647.000	DND	DND

Denominación del Indicador	Unidad de medida	2004	2005	2006	2007
○ Concentración media anual de partículas PM10	Microgramos por metros cúbico	33	34	37	33
○ Días con concentración de partículas PM10 superior a 50 µg/m3	Número de días	45	38	32	28
⊙ Producción de agua regenerada por las instalaciones municipales	Hectómetros cúbicos	1,90	2,81	3,31	4,48
○ Consumo de agua potable por habitante	Metros cúbicos por habitante	54,13	56,60	48,67	47,21
⊙ Recogida domiciliar de residuos por habitante	Kilogramos por habitante	388	406	404	406
⊙ Recogida selectiva de residuos no orgánicos	Toneladas	166.620	181.575	195.908	192.452
⊙ Recogida selectiva de residuos orgánicos	Toneladas	1.213.129	1.202.939	1.215.083	1.202.555
⊙ Proporción de residuos urbanos recuperados	Porcentaje	41,57%	41,99%	44,67%	47,44%
⊙ Proporción de material correctamente depositado en las bolsas de envases.	Porcentaje	DND	DND	DND	45,90%
⊙ Proporción de material correctamente depositado en las bolsas de restos	Porcentaje	DND	DND	DND	48,60%
⊙ Producción bruta de energía en instalaciones municipales	Megawatios-hora	300.650	351.509	695.262	656.692
⊙ Ahorro de emisiones de CO ₂ equivalente por la gestión de residuos en el Parque Tecnológico de Valdemingómez	Toneladas de CO ₂ equivalente	900.753	847.739	799.051	796.297
⊙ Energía ahorrada con el reciclaje de materiales en el Parque Tecnológico de Valdemingómez	MWh	422.623	482.792	644.243	642.563
⊙ Recursos naturales ahorrados con el reciclaje de materiales en el Parque Tecnológico de Valdemingómez	Toneladas	188.985	220.371	194.486	190.901
⊙ Visitantes al Parque Tecnológico de Valdemingómez	Número de visitantes	5.126	4.219	3.356	4.813

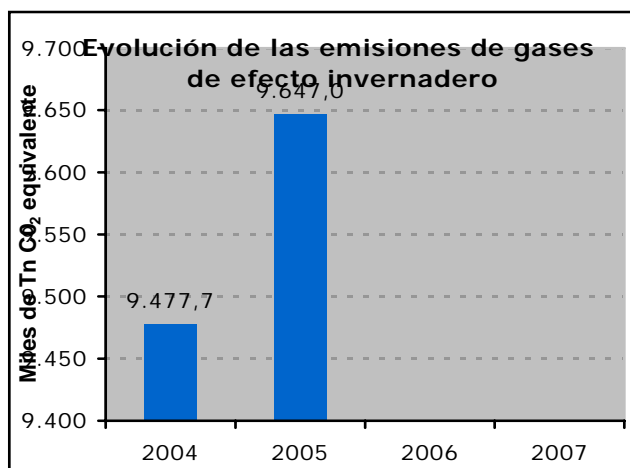
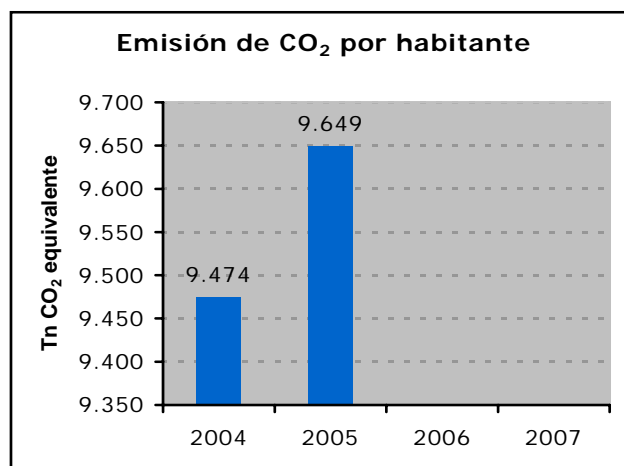
Denominación del Indicador	Unidad de medida	2004	2005	2006	2007
⊗ Grado de ejecución de la estrategia local de residuos urbanos	Porcentaje de residuos urbanos recuperados	(1)	(1)	(1)	5%
⊗ Gasto en limpieza viaria por habitante	Euros por habitante	59,00	59,20	64,77	69,33
⊗ Gasto en limpieza viaria por superficie	Euros por hectárea	DND	3.095,47	3.386,88	3.647,39
⊗ Índice de limpieza viaria	Escala 1-10	DND	DND	8,4	8,69
⊗ Patrimonio arbóreo	Número de árboles	264.811	280.998	281.531	271.225
⊗ Densidad de arbolado	Árboles por Ha de superficie	4,36	4,63	4,66	4,49
⊗ Superficie de zonas verdes por habitante	m ² por habitante	191,98	191,67	188,53	189,61
⊗ Superficie de zonas verdes de conservación municipal	Hectáreas	5.137,59	5.319,41	5.380,86	5.666,70
⊗ Inspecciones realizadas en la lucha contra el ruido	Número de inspecciones	10.513 (2)	13.680 (2)	1.904	2.053
⊗ Expedientes sancionadores iniciados en la lucha contra el ruido	Número de expedientes	DND	DND	988	871
⊗ Expedientes sancionadores terminados en la lucha contra el ruido	Número de expedientes	DND	DND	726	835
○ Proporción de habitantes expuestos a ruido diurno >65 dB	Porcentaje	DND	DND	5,68%	3,31%
○ Proporción de habitantes expuestos a ruido nocturno >55 dB	Porcentaje	DND	DND	20,76%	19%
⊗ Participantes en Acciones de Educación Ambiental	Número de participantes	59.839	91.056	145.862	136.606
⊗ Acciones de Educación Ambiental	Número de acciones	426	679	867	1815

- ⊗ Indicador de gestión municipal
- Indicador de ciudad

DND: Dato no disponible

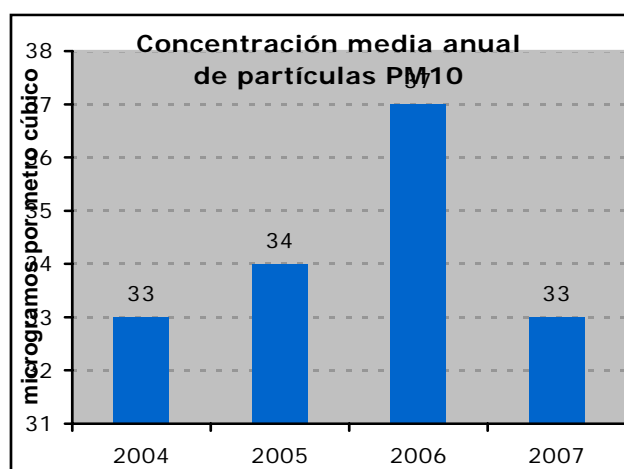
- (1) La Estrategia Local de Residuos Urbanos comienza en 2007.
- (2) Incluye las inspecciones realizadas por la Policía Municipal

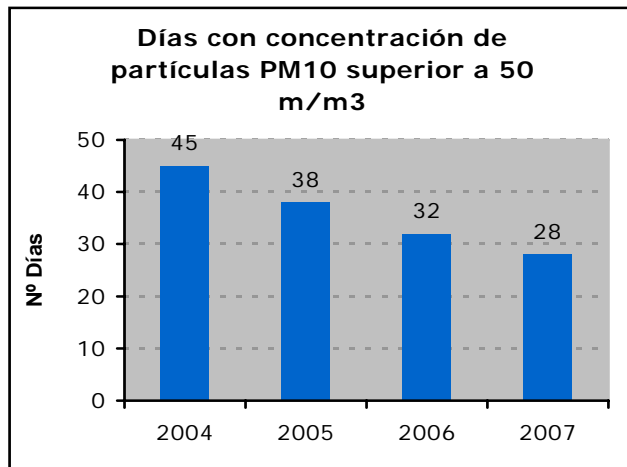
Este indicador pone en relación el total de emisiones de CO₂ equivalente en la ciudad con el número de sus habitantes, de manera que se obtenga una visión proporcional de la dimensión de estas emisiones.



La evolución de las emisiones de gases de efecto invernadero de Madrid constituye un indicador central para valorar la consecución de uno de los objetivos fundamentales del Plan de Uso Sostenible de la Energía y Prevención del Cambio Climático: propiciar un crecimiento de la ciudad sostenible, limpio y comprometido con el medio ambiente.

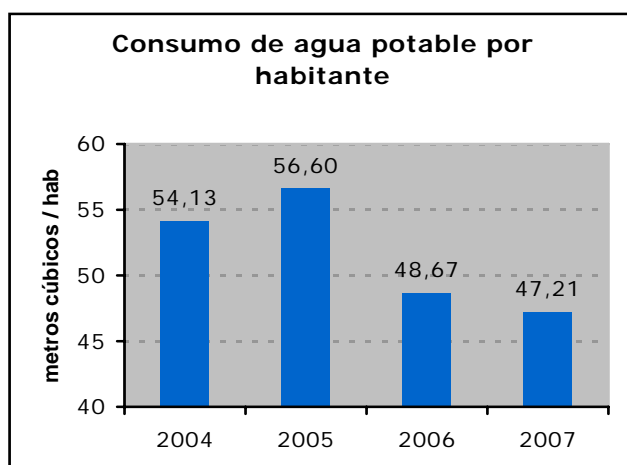
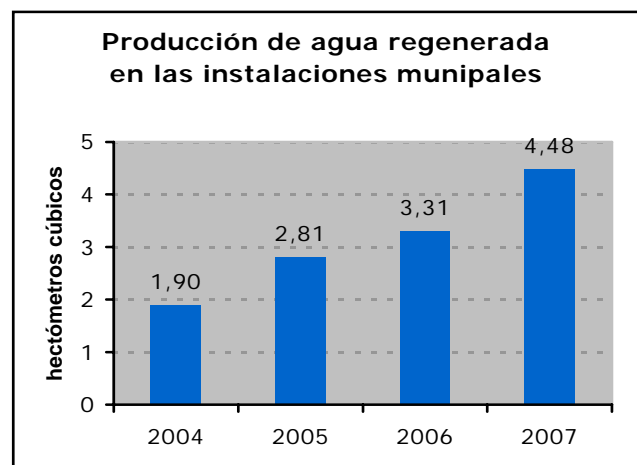
Expresa el nivel de calidad del aire en el municipio. Media de las mediciones realizadas en las 27 estaciones.



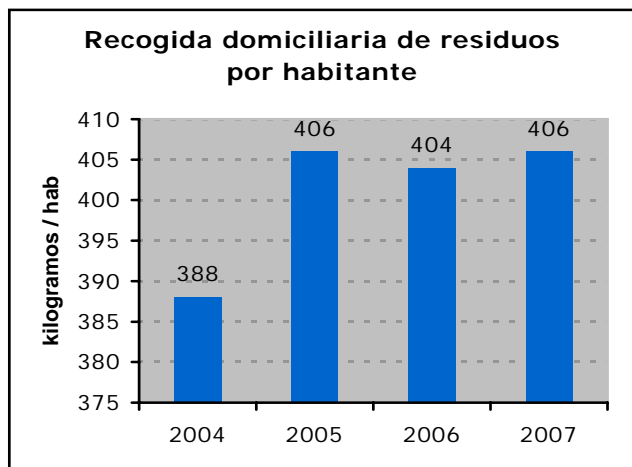


Contabiliza el número de días en las que la media de concentración de partículas PM 10 en el municipio ha superado 50 $\mu\text{g}/\text{m}^3$, cantidad máxima estimada como aceptable.

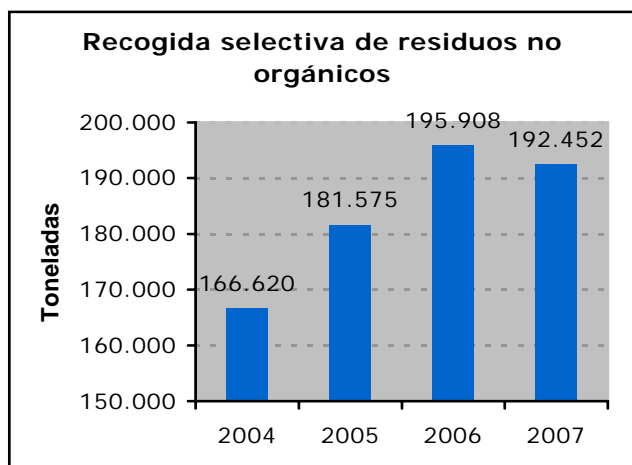
Recoge el volumen de agua potable que deja de gastarse en aquellos usos que no la precisan, mediante el consumo de agua regenerada: riegos, limpieza, etc.



Recoge el gasto en agua potable que se realiza en la ciudad, poniéndolo en relación con su número de habitantes, con el fin de obtener un dato relativo de consumo.

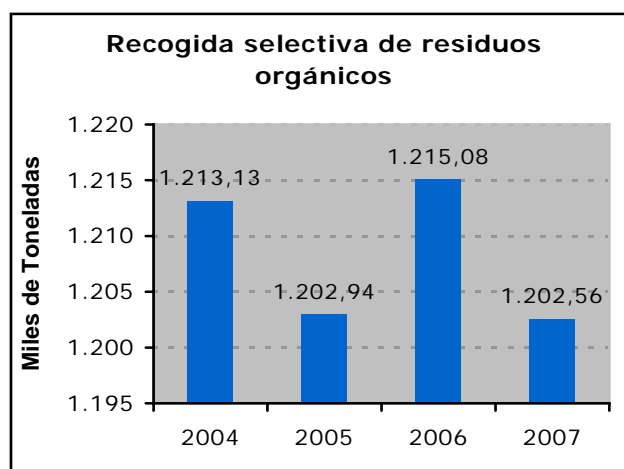


Contabiliza el total de residuos recogidos domiciliarmente poniéndolos en relación con el número de habitantes del municipio.

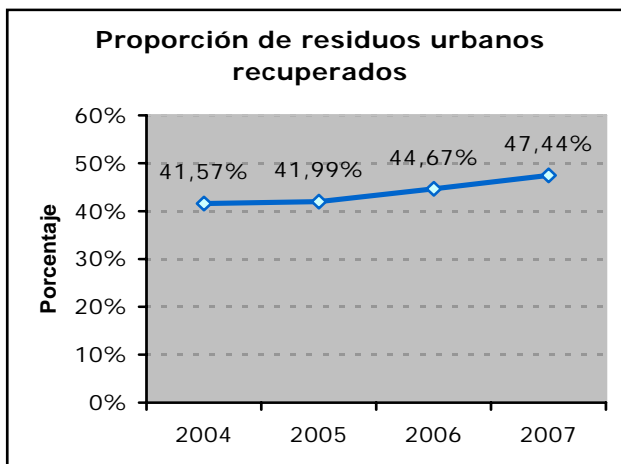


Representa el total de residuos no orgánicos reciclables recogidos por el Ayuntamiento.

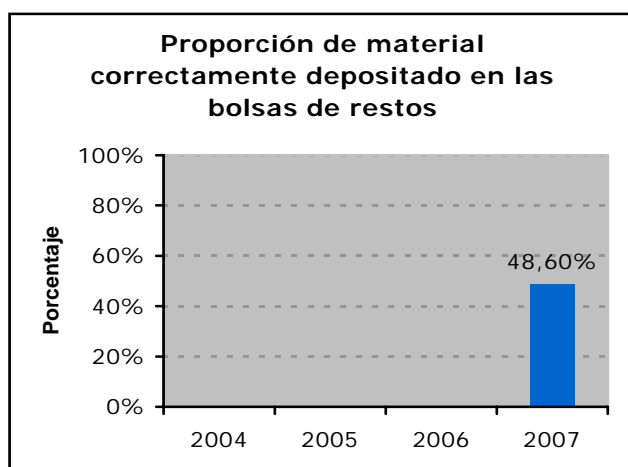
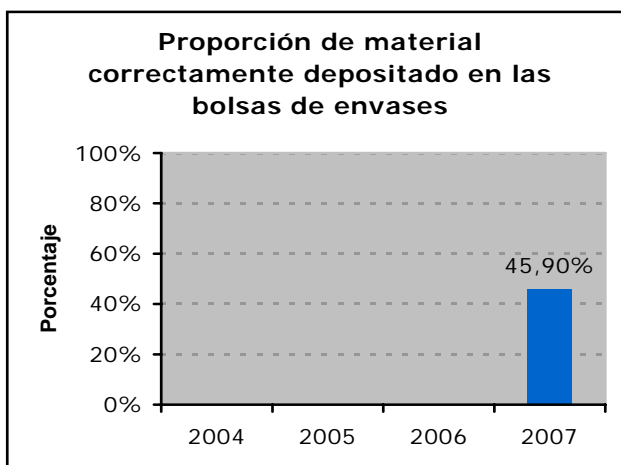
Representa el total de residuos de tipo orgánicos recogidos por el Ayuntamiento.



Representa el porcentaje de material recuperado y/o valorizado de los residuos urbanos valorizables generados.

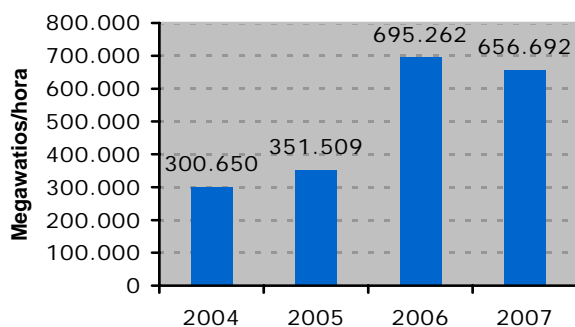


Recoge la proporción de residuos que los ciudadanos han seleccionado y depositado correctamente en los contenedores de envases.



Recoge la proporción de residuos que los ciudadanos han seleccionado y depositado correctamente en los contenedores de restos.

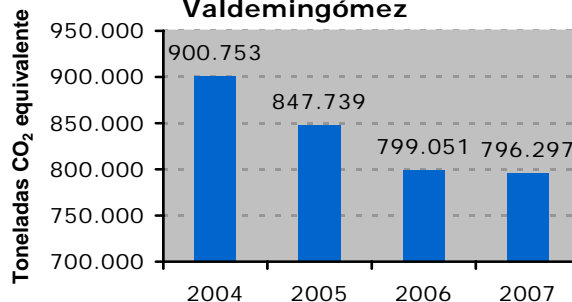
Producción bruta de energía en instalaciones municipales



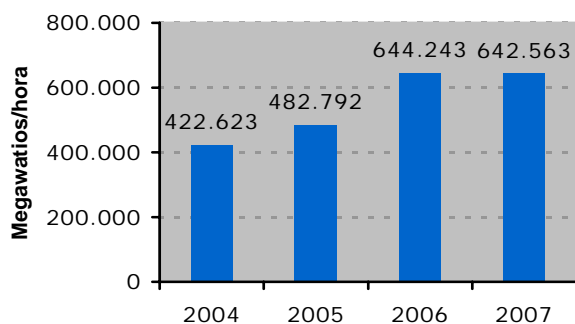
Representa el volumen de energía limpia producida por las instalaciones municipales (Biometanización, Depuradoras, Plantas de tratamientos de Lodos y Residuos).

Representa el ahorro de emisiones de gases de efecto invernadero, asociadas a los procesos de incineración de residuos con recuperación energética y de valorización energética y combustión de biogás de vertedero.

Ahorro de emisiones de CO₂ equivalente por la gestión de residuos en el P.T. Valdemingómez



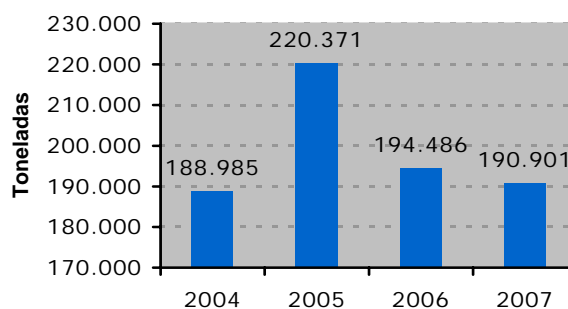
Energía ahorrada con el reciclaje de materiales en el P. T. Valdemingómez



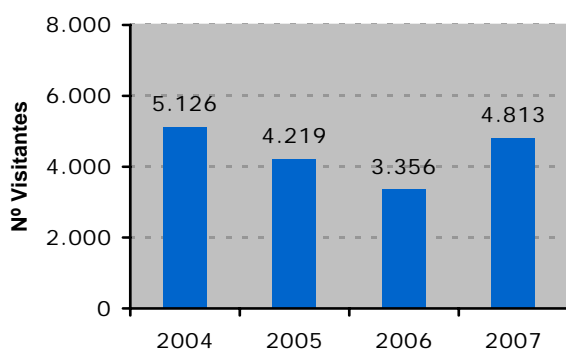
Recoge el ahorro indirecto de electricidad gracias a la recuperación de materiales en las plantas de separación.

Representa la cantidad de materias primas cuyo consumo se ha ahorrado mediante el reciclaje de materiales recuperados en las plantas de separación.

Recursos naturales ahorrados con el reciclaje de materiales en el P.T. Valdemingómez



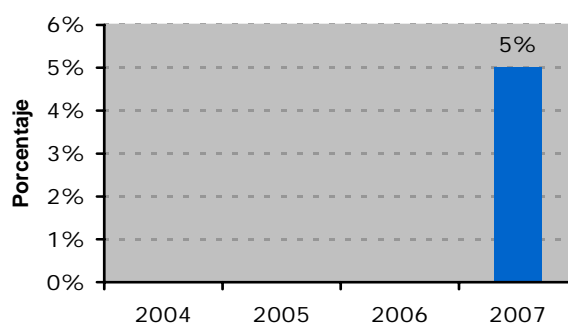
Visitantes al P. T. de Valdemingómez



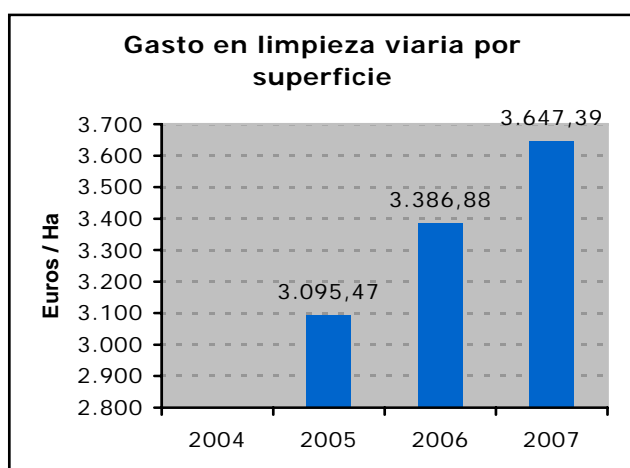
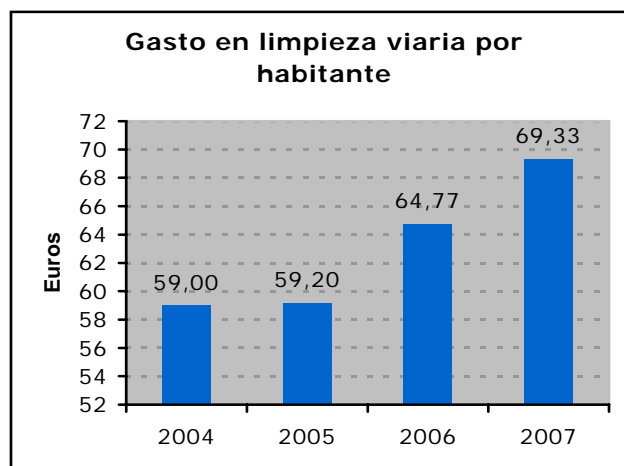
Recoge el número de visitantes al Parque Tecnológico de Valdemingómez con el fin de sensibilizar a los ciudadanos acerca de la magnitud de la tarea que representa el tratamiento y la valorización de los residuos urbanos de una gran ciudad como Madrid.

Representa el porcentaje de ejecución de la Estrategia Local de Residuos Urbanos, que se ha iniciado en 2007.

Grado de ejecución de la estrategia local de residuos urbanos

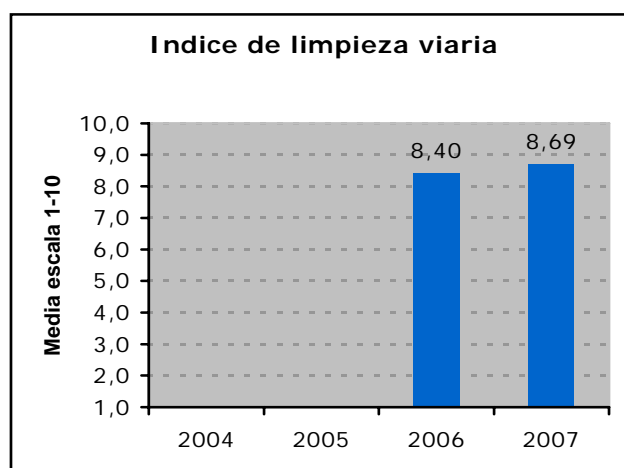


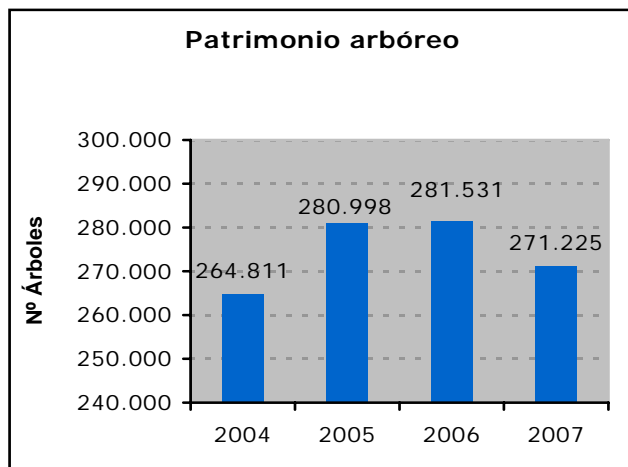
Mide el total de gasto empleado por el Ayuntamiento para limpieza de vías públicas por habitante.



Mide el total de gasto empleado por el Ayuntamiento para limpieza de vías públicas por superficie limpiada en hectáreas.

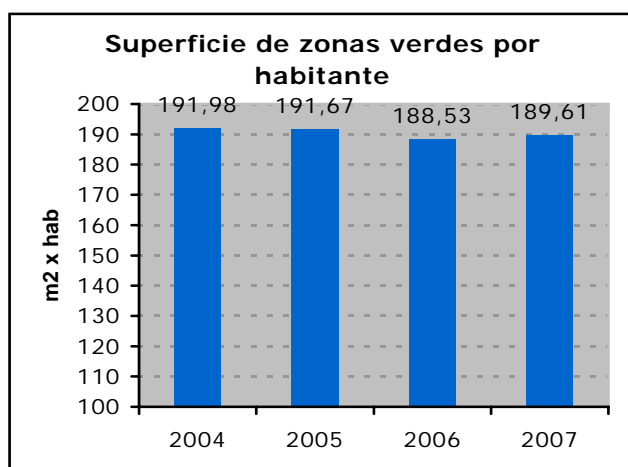
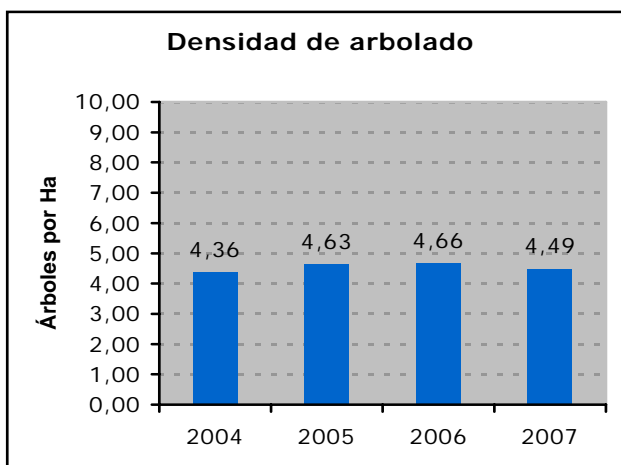
Expresa el nivel de limpieza de las calles de la ciudad realizando una valoración por muestreo de calles en una escala de 0 a 10 puntos.





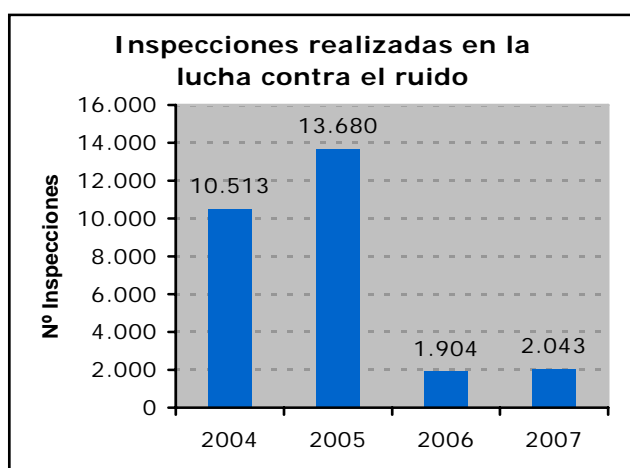
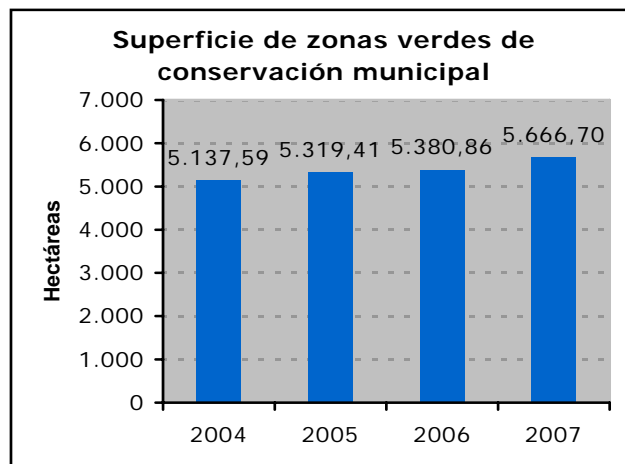
Representa el esfuerzo realizado por el Ayuntamiento de Madrid para conservar y aumentar el patrimonio arbóreo del municipio.

Relaciona el número de árboles de la ciudad con su superficie, de manera que se obtenga una visión de la importancia del patrimonio arbóreo de Madrid en términos proporcionales.



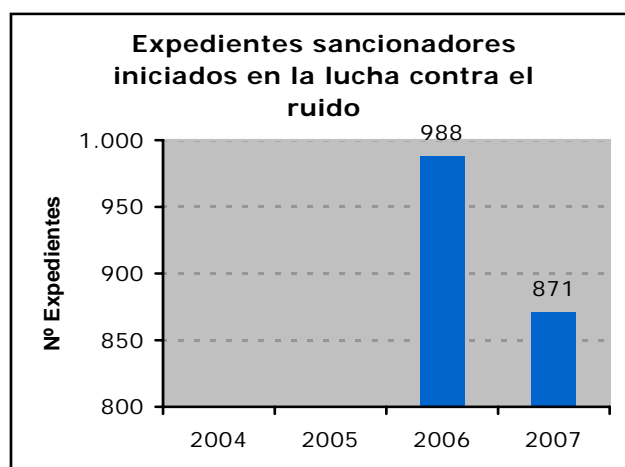
Pone en relación el total de superficies de zonas verdes del municipio con el número de los habitantes de Madrid, según datos del Padrón Municipal, de manera que se ponga de manifiesto los metros cuadrados de este tipo de dotación con que cuenta cada madrileño.

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

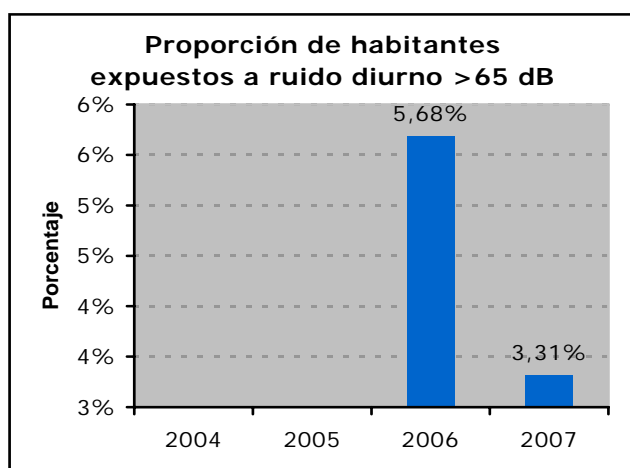
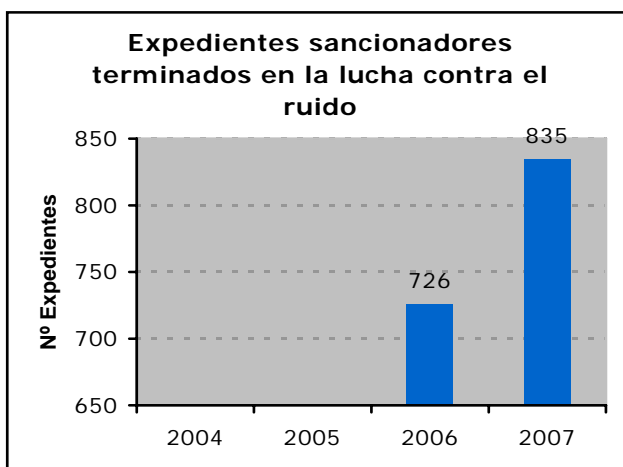


Representa la acción inspectora del Ayuntamiento de Madrid para controlar el nivel de ruido en la ciudad y reducir la contaminación acústica.

Recoge el número de expedientes sancionadores iniciados por el Ayuntamiento de Madrid en materia de ruidos a interiores, ruidos con incidencia en vía pública y expedientes por no adoptar medidas correctoras.

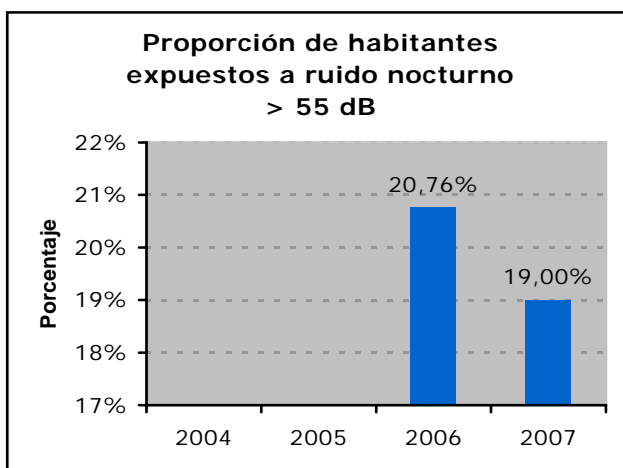


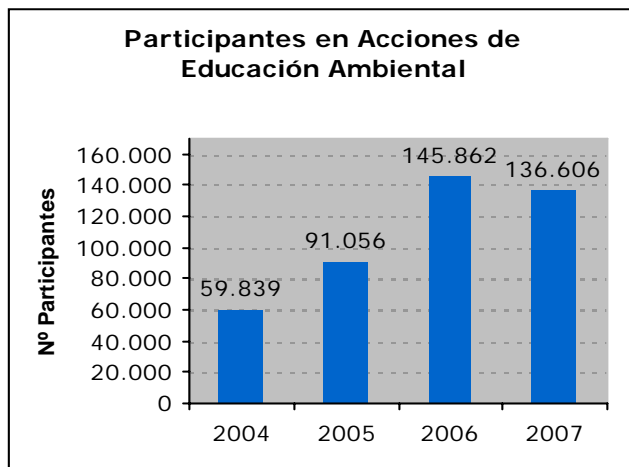
Recoge el número de expedientes sancionadores terminados por el Ayuntamiento de Madrid en materia de ruidos a interiores, ruidos con incidencia en vía pública y expedientes por no adoptar medidas correctoras.



Calcula el número de personas del municipio, cuyas viviendas están sometidas a niveles de ruido continuo equivalente superiores a 65 decibelios, durante el periodo diurno.

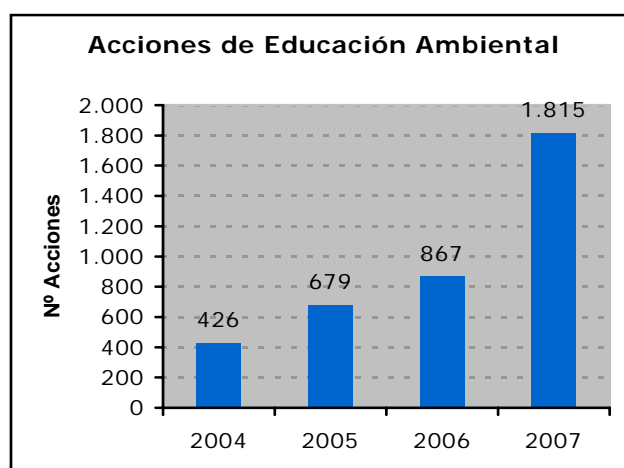
Calcula el número de personas del municipio, cuyas viviendas están sometidas a niveles de ruido continuo equivalente superiores a 55 dBA, durante el periodo nocturno.





Recoge el número total de participantes en 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.

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.



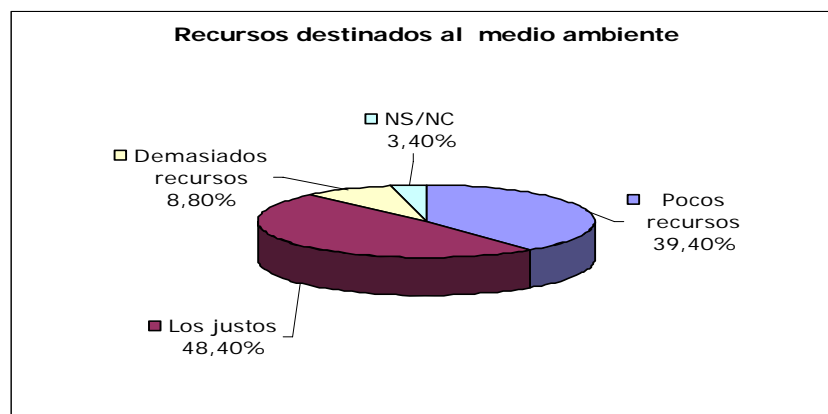
3.10.3. Opinión de la ciudadanía

La encuesta sobre Calidad de Vida y Satisfacción de los Servicios Públicos 2007, ha permitido conocer la opinión de los ciudadanos madrileños en relación con los distintos factores relacionados con el medio ambiente. Así mismo, y al disponer de datos referentes al año 2006, estaremos en disposición de hacer comparaciones y ver la tendencia que se va marcando.

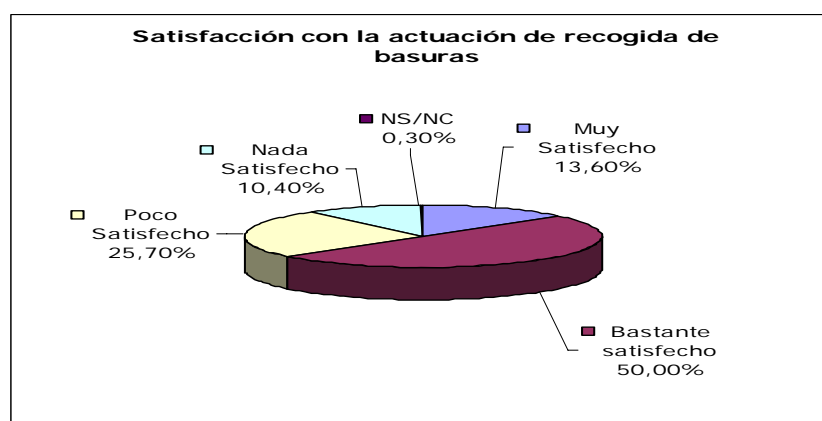
Son varios los aspectos relacionados con el medio ambiente que la encuesta ha señalado como problemáticos y que no han experimentado variaciones con respecto al año 2006. Así un 11'9% de los encuestados sitúa a los ruidos en el quinto lugar del

ranquing de los principales problemas de la Ciudad, un 9'4% la contaminación, situándola en octavo lugar, y un 6'6% la limpieza, situándola en el décimo primer lugar.

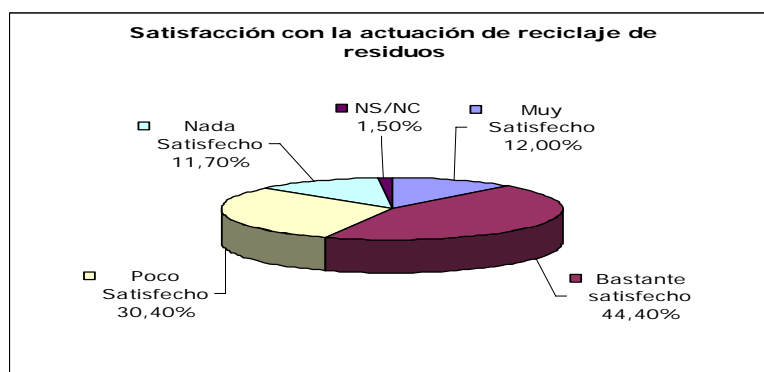
La opinión de los ciudadanos con respecto a los recursos que se destinan al medio ambiente ha experimentado una mejoría. Un 48'4% opina que se destinan los recursos justos, frente a un 42'9% del año 2006.



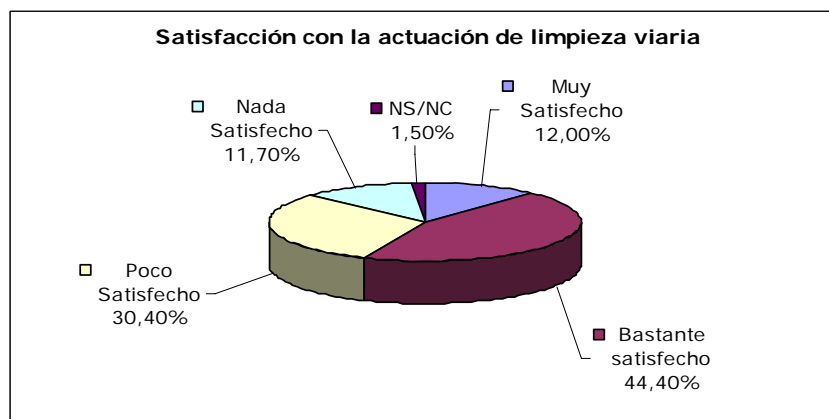
En lo respecta a la satisfacción de los ciudadanos con los servicios que presta el Ayuntamiento relacionados con el medio ambiente, se observa un ligero empeoramiento de la misma. Así, los ciudadanos que dicen estar “muy o bastante” satisfechos con la recogida de basuras han pasado de un 75'4% en 2006, a un 63'6% en 2007, y los ciudadanos que dicen estar “poco o nada” satisfechos han pasado de un 23'6% en 2006, a un 36'1% en 2007.



Los ciudadanos que dicen estar “muy o bastante satisfechos” con el reciclaje han pasado de un 69'1% en 2006, a un 56'4% en 2007. Y los que dicen estar “poco o nada satisfechos” han pasado de un 27'3% en 2006 a un 42'1% en 2007.

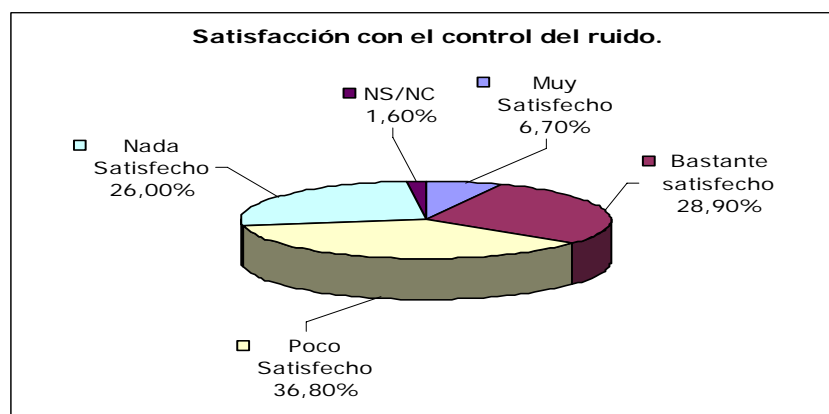


La satisfacción con la limpieza de las calles ha pasado de un 57'5% en 2006 a un 56'40 % en 2007. Y de un 41'4% en 2006 a un 42'10 % en 2007 los ciudadanos que dicen estar “poco o nada satisfechos. En consecuencia, se podría afirmar que los ciudadanos

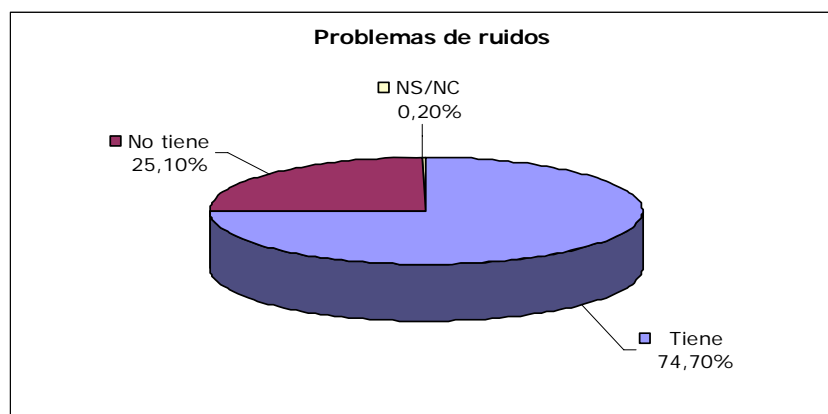


están menos satisfechos con las labores de reciclado y limpieza de las calles.

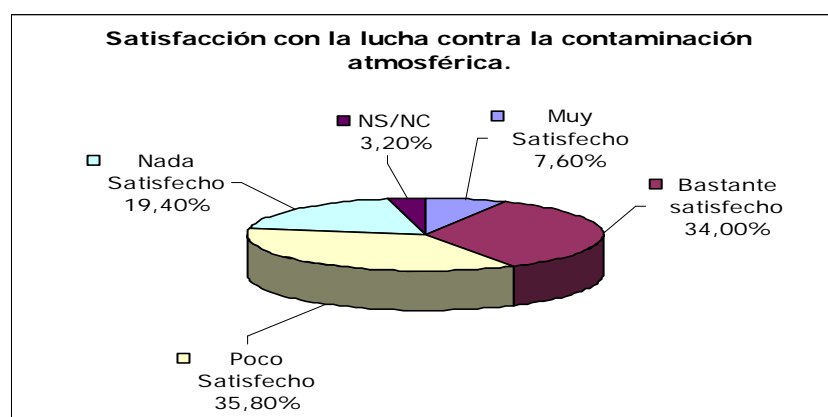
En lo que respecta al control del ruido, un 35'60% se muestra “muy o bastante” satisfecho, frente al 62'80% que dice estar “poco o nada” satisfecho con la actuación municipal.

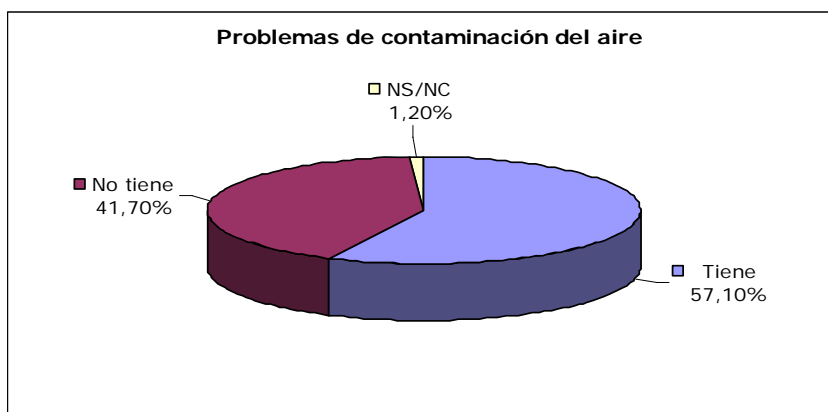


Este bajo nivel de satisfacción con la actuación municipal muestra que los ruidos son un problema para los ciudadanos y que además, este problema se ha incrementado con respecto al año 2006. El 74'70% dice tener problemas de ruidos, mientras que en el año 2006 este porcentaje era del 65%.

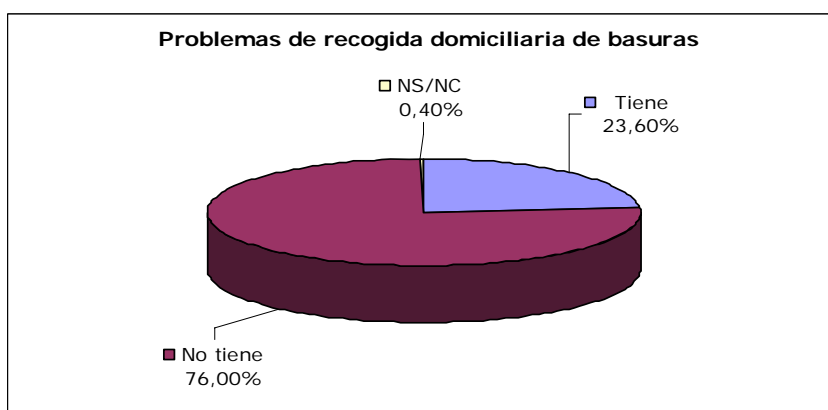
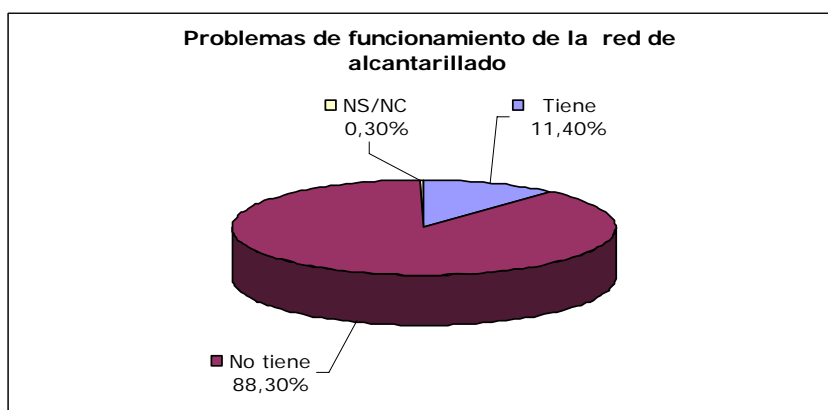


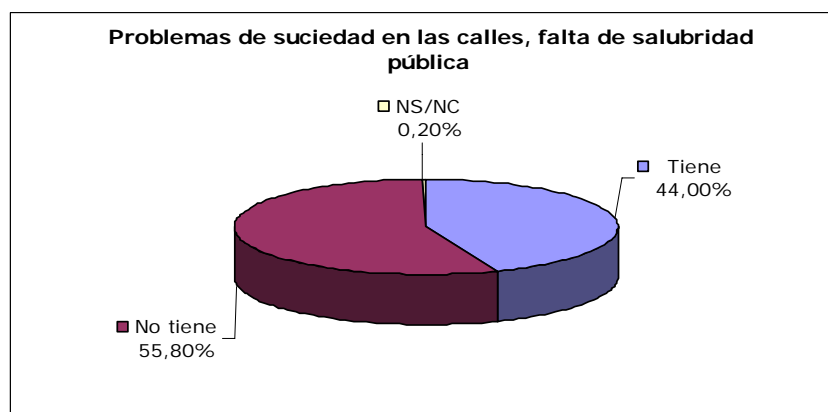
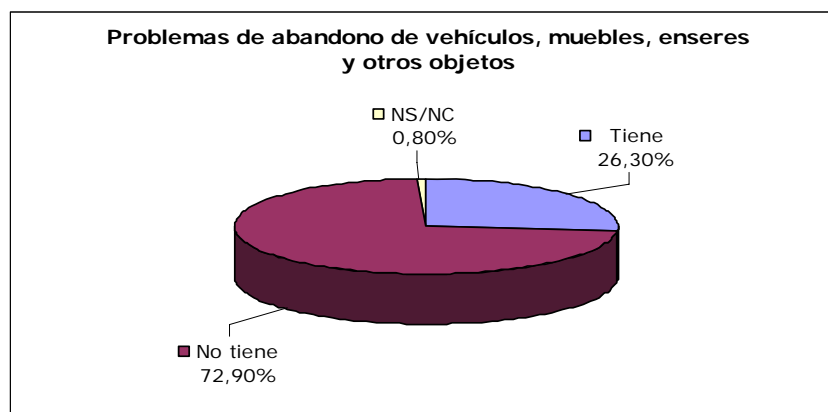
La encuesta también muestra un bajo nivel de satisfacción en lo que se refiere a la lucha contra la contaminación atmosférica. El 55'20% se muestra “poco o nada” satisfecho frente al 41'60% que dice estar “muy o bastante” satisfecho. Además el 57'10% de los encuestados dice tener problemas de contaminación, cifra superior al 56% del año 2006.



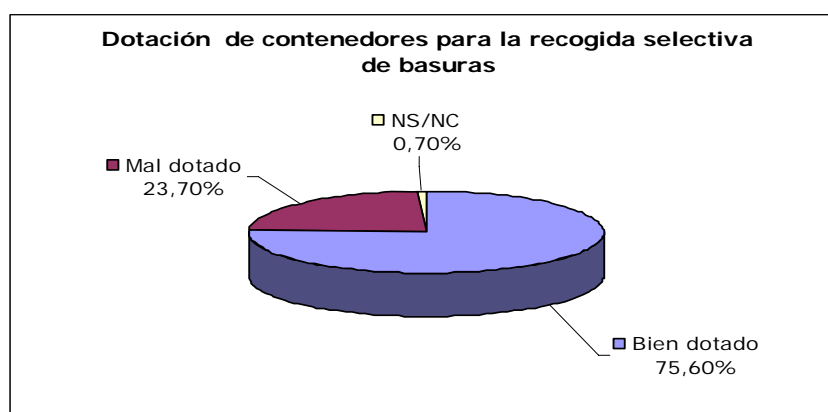


Entrando a valorar los aspectos medioambientales en los barrios en los que residen los entrevistados, la situación es favorable respecto al funcionamiento de la red de alcantarillado, recogida de basuras, y recogida de vehículos, muebles, enseres y otros objetos.

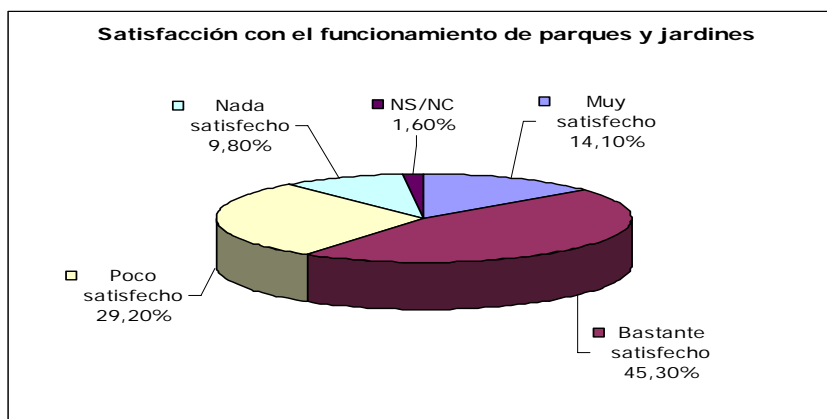




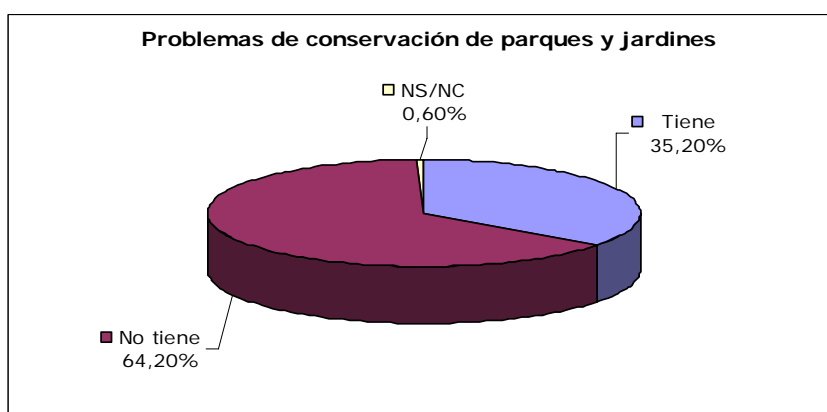
La dotación en los barrios de contenedores para la recogida selectiva de basuras es buena para un 75'6% frente a un 73'2% en 2006.



En relación al grado de satisfacción de los ciudadanos con los parques y jardines, el 59'4% de los entrevistados (65'5% en 2006), se muestra "muy o bastante" satisfecho, y un 39% (32'5% en 2006) dice estar "poco o nada" satisfecho.

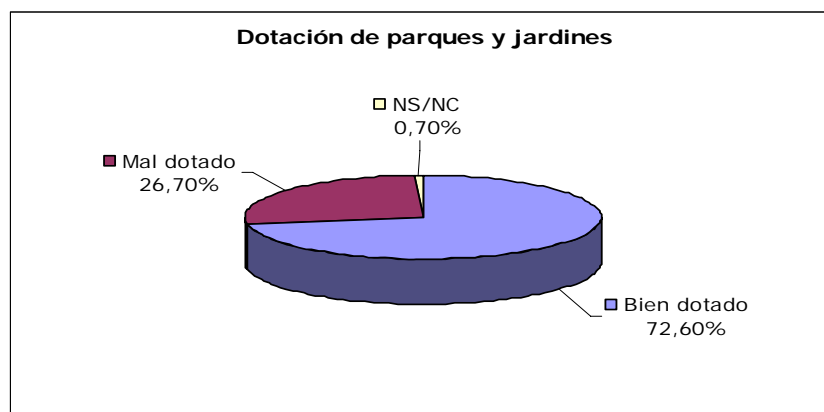


La opinión de los ciudadanos también ha mejorado con respecto a la conservación de los parques y jardines. Un 64'20% dice no tener problemas con la conservación de los mismos, mientras que en el año 2006 lo decían un 54'5%.



No obstante al alto grado de satisfacción con los espacios verdes, un 37'6% de los encuestados opina que necesitan mejoras y lo sitúan en el primer puesto del ranking de mejoras. Así mismo, al preguntarles por las medidas que habría que tomar para mejorar, un 9% propone incrementar el cuidado de los parques, un 8'8% demanda más limpieza, un 6'2% (4'2% en 2006) propone más zonas verdes, un 3'4% más instalaciones para niños.

En cuanto a la situación en sus barrios, la opinión de los ciudadanos ha mejorado sensiblemente con respecto al año 2006. El 72'60% de los encuestados, frente al 64'4% de 2006, opina que está bien dotado. Mientras que el 26'7%, 34'50% en 2006, cree que están mal dotados.

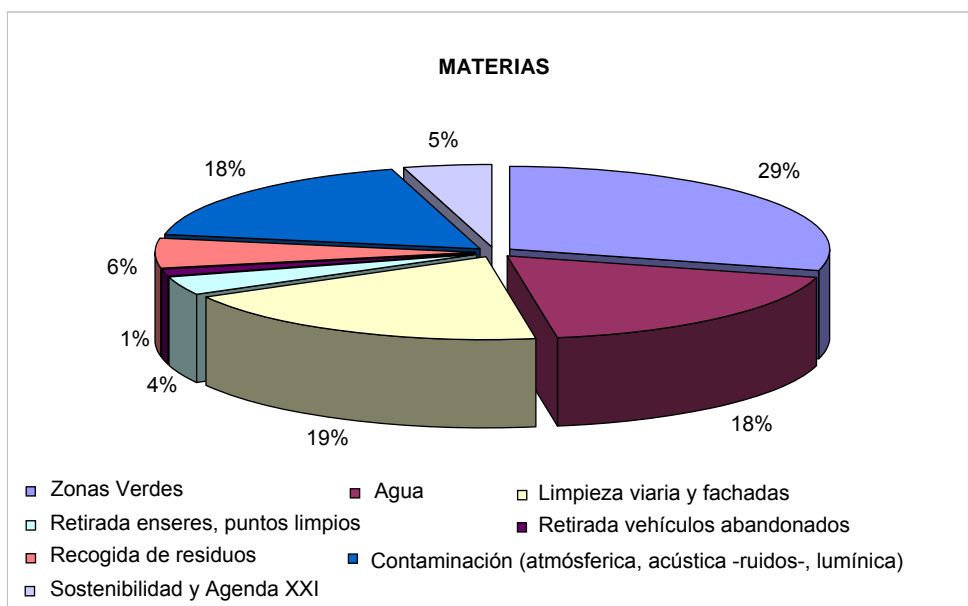


En lo que respecta a las medidas concretas que los entrevistados mencionan para mejorar la calidad de vida en sus barrios, un 18'8% reclama más limpieza, un 4'5% medidas para disminuir los ruidos, un 4% más zonas verdes, más cuidado de los parques y jardines un 2'9%, más equipamiento para reciclaje un 1'6, y menos contaminación un 1'2%.

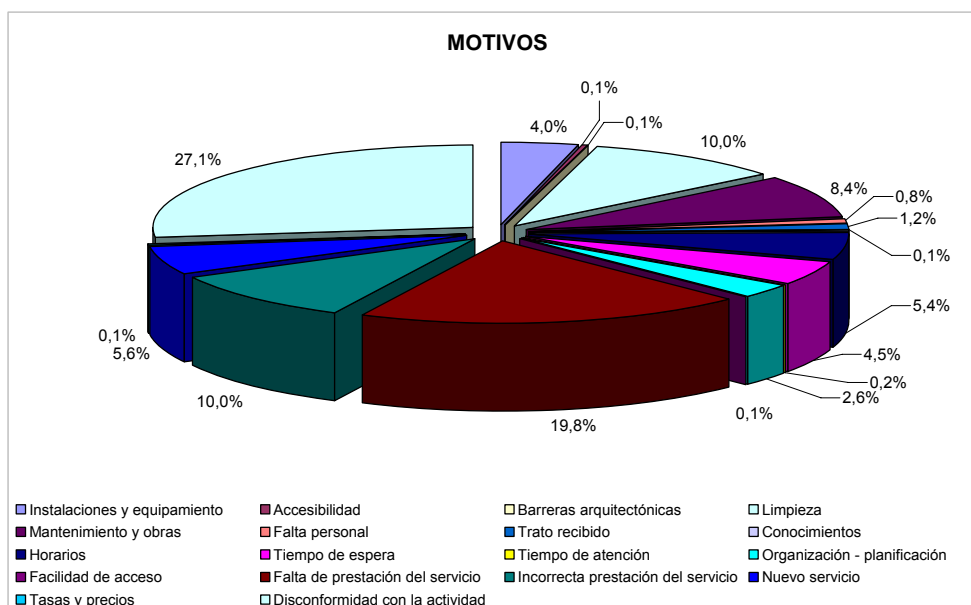
3.10.4. Sugerencias y Reclamaciones

En relación con la participación de los ciudadanos en el Área de Acción “Medio Ambiente a través del “Sistema de Sugerencias y Reclamaciones” las sugerencias y reclamaciones formuladas suponen el **13,31%** del total de las tramitadas en 2007.

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 “Limpieza viaria y fachadas” con un 19%, seguido “Agua” y “Contaminación (atmosférica, acústica, lumínica)” con un 18%, “Recogida de residuos” con un 6% y, en con porcentajes inferiores a 5% el resto.



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”.



3.11. Movilidad y Transportes

3.11.1. **Ámbito de actuación y recursos**

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.
- 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”.

Recursos Económicos

En el año 2007 se destinó al Área de Acción “Movilidad y transportes” un total de 524.327.316,66 euros, el 9,91% del total del presupuesto no financiero liquidado del Ayuntamiento de Madrid, los Organismos Autónomos y las Empresas Municipales (véase Anexo 4).

Estructura Orgánica

- Área de Gobierno de Seguridad y Movilidad

- Coordinación General de Movilidad
 - Dirección General de Movilidad
 - Gerencia de los Distritos
 - Empresa Municipal de Transportes, S.A.
 - Madrid Movilidad, S.A.
 - Madrid Calle 30, S.A.

3.1.1.2. Principales indicadores

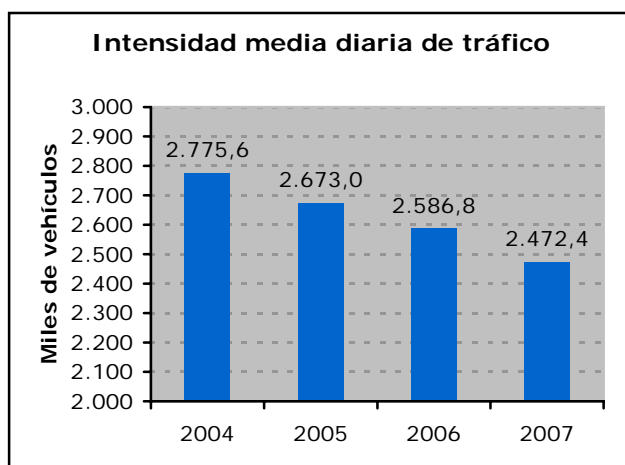
El Observatorio de la Ciudad facilita la medición y seguimiento de las actuaciones realizadas en el Área de Acción de “Movilidad y Transportes” a través de los siguientes indicadores:

Denominación del Indicador	Unidad de medida	2004	2005	2006	2007
○ Intensidad media diaria de tráfico	Número de vehículos	2.775.568	2.672.958	2.586.769	2.472.379
○ Viajes realizados en Metro y EMT en la ciudad de Madrid	Miles de viajes	1.089.501	1.117.592	1.148.049	1.143.125
○ Proximidad a las paradas de la red de Metro y autobús	Porcentaje de residentes a menos de 300 metros	88,10%	88,30%	88,20%	DND
○ Parque de vehículos de Metro	N.º Coches	1.550	1.574	1.823	2.157
○ Longitud de la red de Metro	Kilómetros	226,73	226,73	233,00	283,34
○ Estaciones de Metro	Número	237	237	243	292
○ Accesibilidad en las estaciones de Metro	Porcentaje de estaciones accesibles	40%	40%	52%	60%
○ Escaleras mecánicas en Metro	Número	1.212	1.212	1.305	1.574
○ Ascensores en Metro	Número	255	261	317	436
○ Trenes en hora punta	N.º trenes	279	277	287	334
⊙ Longitud de la red de la EMT	Kilómetros	3.136,31	3.208,71	3.618,45	3.630,75
⊙ Edad media de la flota de EMT	Años	5,06	5,23	5,53	5,70
⊙ Longitud de carril bus con separador	Kilómetros	20,5	36	38	39
⊙ Accesibilidad de los autobuses de EMT	Porcentaje de autobuses accesibles	74,72%	82,10%	87,34%	90,01%

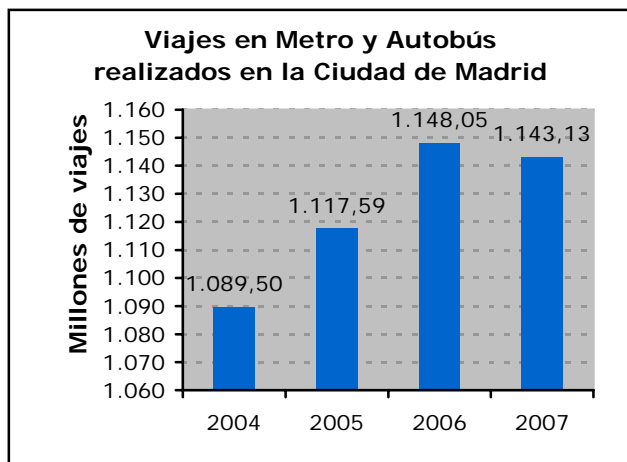
Denominación del Indicador	Unidad de medida	2004	2005	2006	2007
⊙ Ocupación de los autobuses de la EMT en hora punta	Porcentaje de líneas con ocupación superior al 65%	DND	89,63%	85,80%	88,62%
⊙ Coste de operación por viajero transportado en autobuses de EMT	Euros por viajero	0,67	0,73	0,77	0,87
⊙ Coste de operación por km recorrido en autobuses de EMT	Euros por kilómetro	3,08	3,31	3,65	3,86
○ Coparticipación del usuario en el coste del transporte público	Porcentaje abonado por el usuario	45,4%	41,7%	42,8%	42,3%
⊙ Viajeros por vehículo y kilómetro de línea de EMT	Número de viajeros	4,91	4,86	4,91	4,69
⊙ Plazas de aparcamiento reguladas por el SER	Número de plazas	87.816	87.484	165.671	166.148
⊙ Disponibilidad de estacionamiento en zona regulada	Porcentaje de plazas libres	4%	4%	5%	5,5%
⊙ Plazas de aparcamiento para motos	Número de plazas	(1)	144	2.532	3.732
⊙ Aparcamientos subterráneos	Número de aparcamientos	261	266	268	269
⊙ Plazas en aparcamientos subterráneos	Número de plazas	101.188	103.050	103.532	103.892
⊙ Equipos de seguridad implantados en Taxi	Número de equipos	1.058	776	22	823
⊙ Horas en educación vial	Número de horas	DND	15.809	16.114	16.252
○ Víctimas mortales en accidentes de tráfico	Número de víctimas	77	66	50	57

- ⊙ Indicador de gestión municipal
- Indicador de ciudad

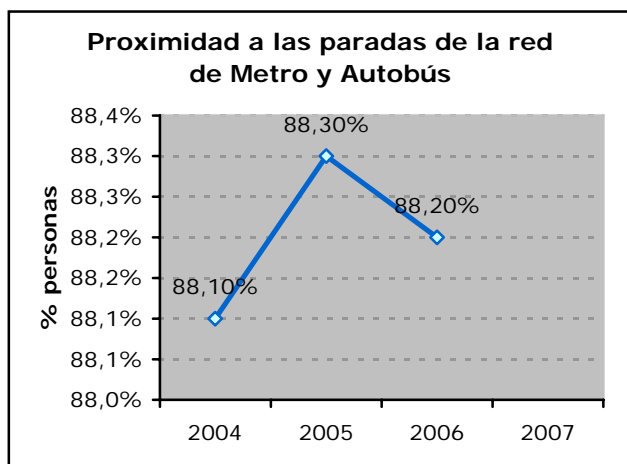
DND: Dato no disponible
 (1) Acción iniciada en 2005



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.

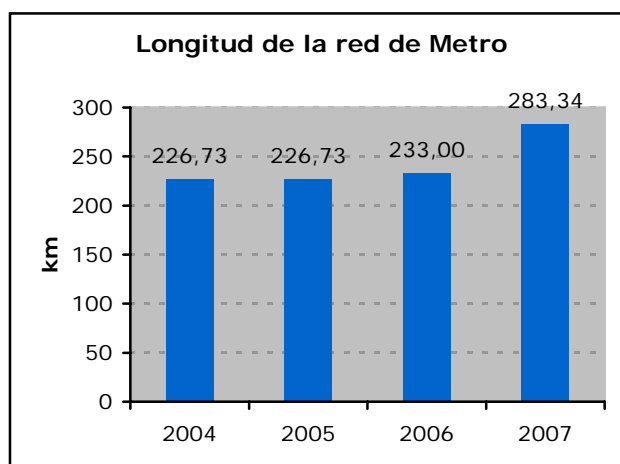


Recoge el número total de viajes realizados en Metro y autobús de EMT durante el año.

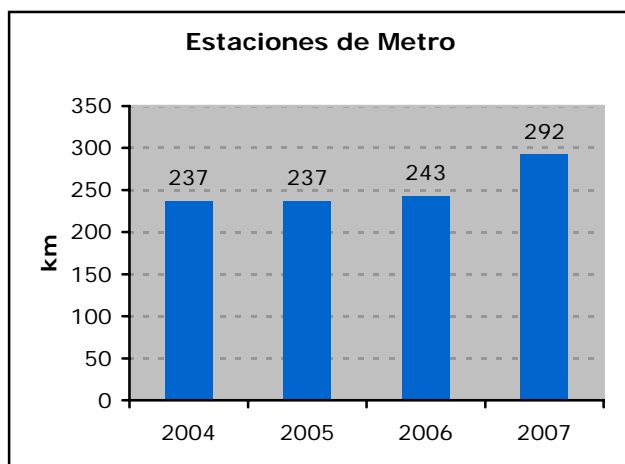
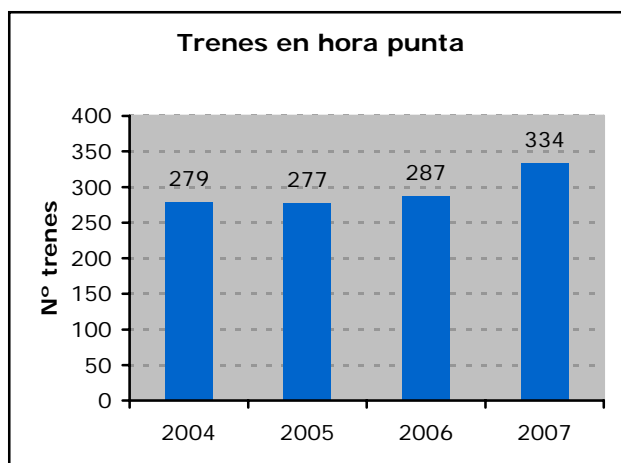


Indica la facilidad de acceso del ciudadano del municipio a la red de Metro y autobús en tiempo razonable. Mide el porcentaje de personas que viven a menos de 300 metros de una estación de metro o de una parada de autobús.

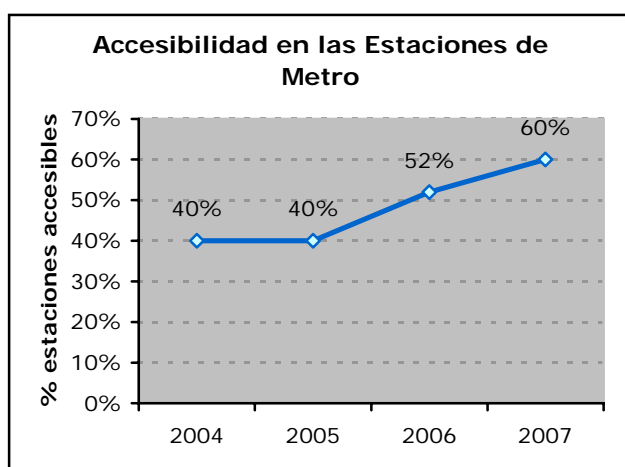
Expresa la longitud de las líneas de metro.



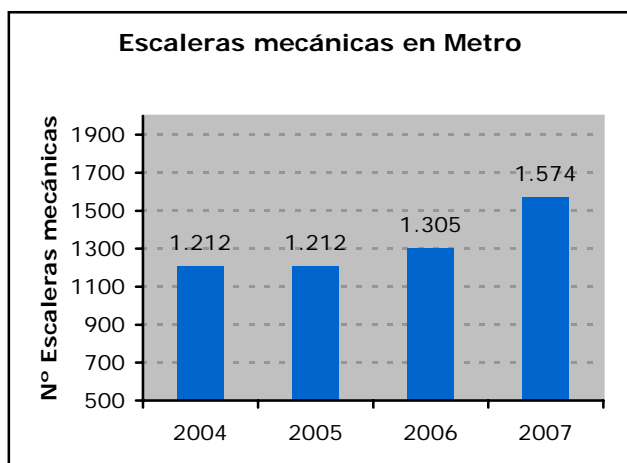
Recoge el número total de trenes disponibles en hora punta.



Recoge el número de estaciones de Metro con cuenta la red.

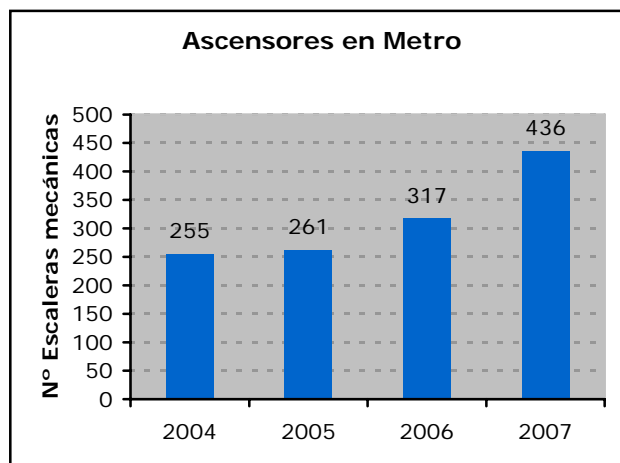


Este indicador mide la accesibilidad del transporte público para las personas con dificultades de movilidad en la red de Metro.

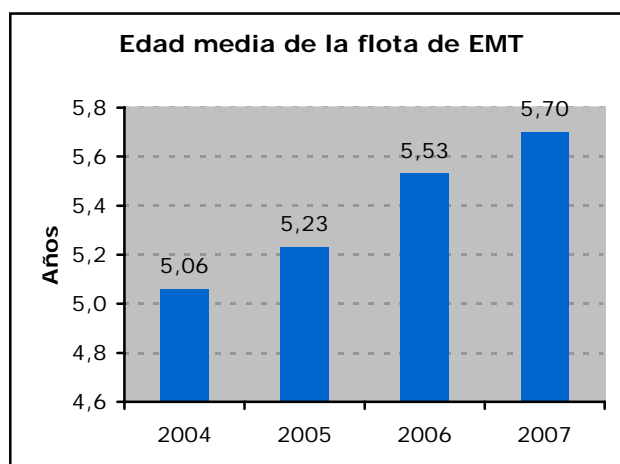


Expresa el número total de escaleras mecánicas puestas a disposición de los ciudadanos en las estaciones de Metro en Madrid.

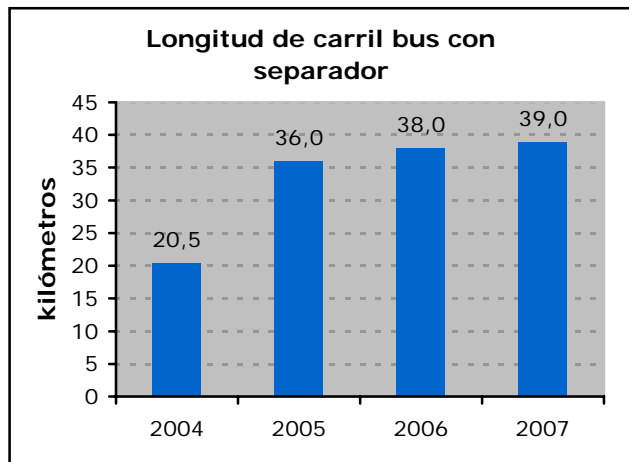
Recoge el número total de ascensores instalados en las estaciones de Metro de Madrid para facilitar la movilidad de los viajeros.



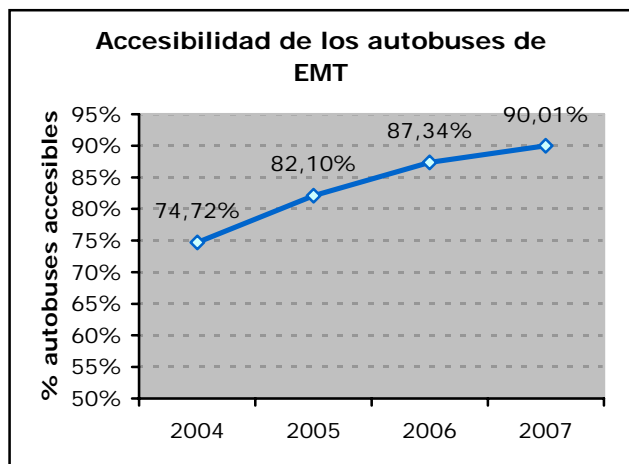
Antigüedad media de la flota de autobuses de la Empresa Municipal de Transporte a final de año.



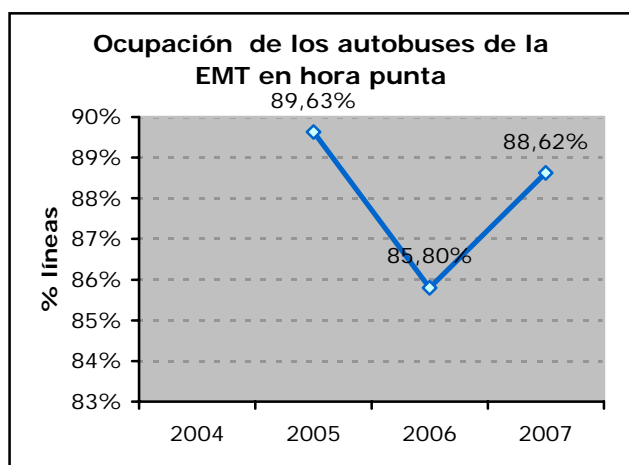
Suma la superficie total de carril bus que cuenta con separador.



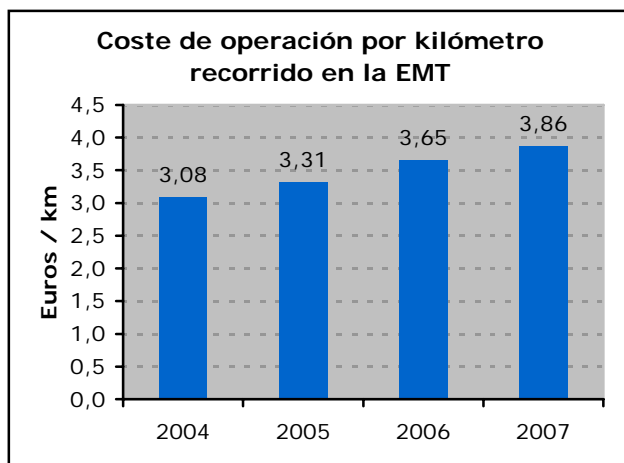
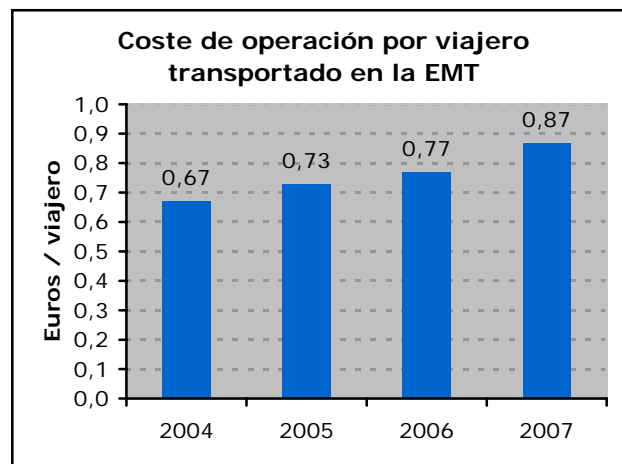
Mide la accesibilidad del transporte público para las personas con dificultades de movilidad en la red de autobuses de la Empresa Municipal de Transportes.



Refleja la intensidad de uso de líneas en hora punta expresándolo como el porcentaje de líneas con ocupación de su capacidad superior al 65%

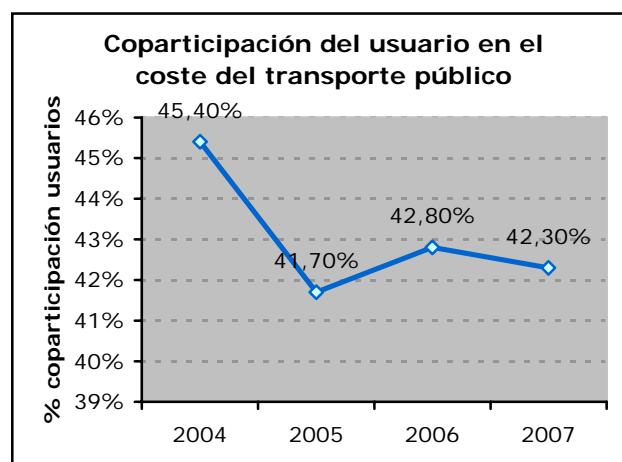


Expresa el coste por viaje en los autobuses de la Empresa Municipal de Transportes

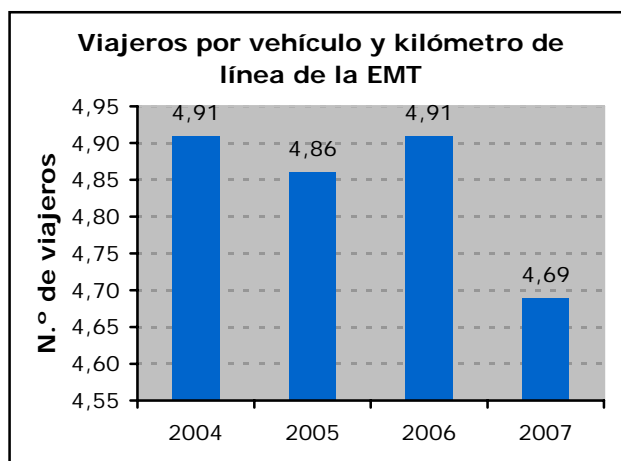


Expresa el coste por kilómetro recorrido en los autobuses de la Empresa Municipal de Transportes

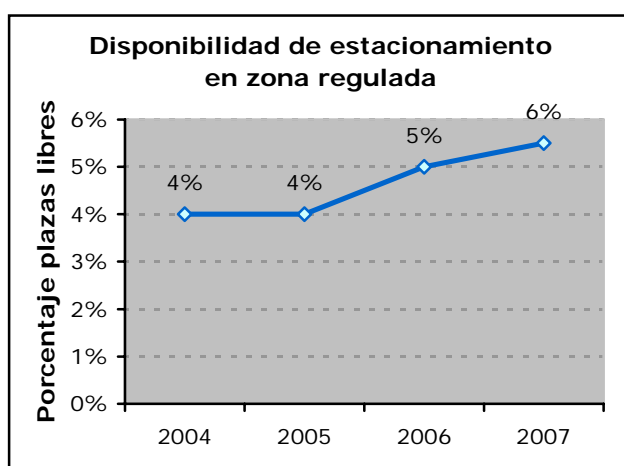
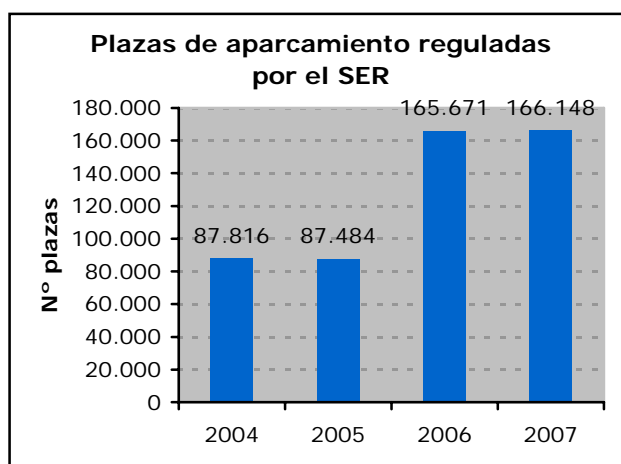
Con este indicador se expresa la proporción del coste total del uso de transporte público que es repercutida directamente al usuario (tarifa equilibrada).



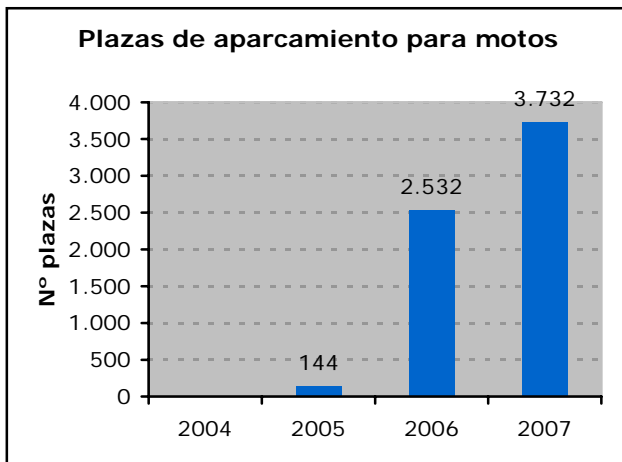
Expresa la rentabilidad de los vehículos y líneas de la Empresa Municipal de Transportes poniendo en relación el número de viajeros con el número de autobuses y la longitud de las líneas



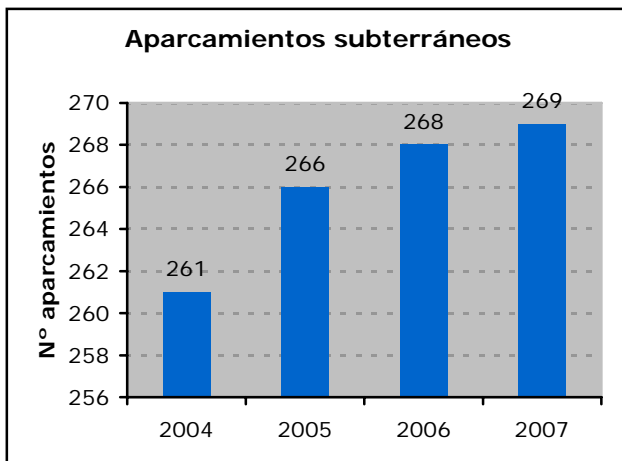
Recoge el número de plazas para el estacionamiento de vehículos en las zonas donde está limitada la duración del estacionamiento regulado.



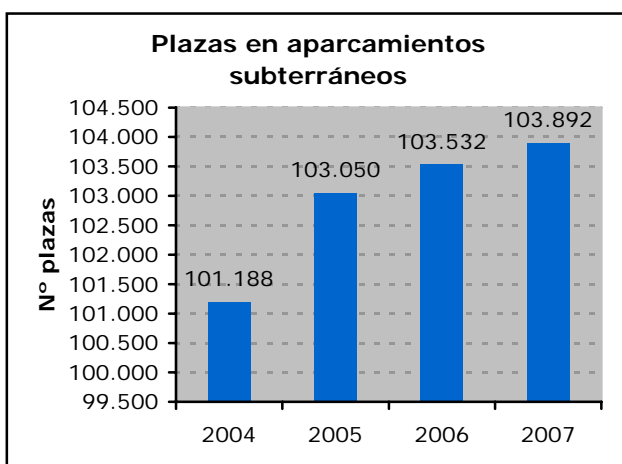
Proporción de plazas de aparcamiento en superficie disponibles en zona verde o azul, respecto al total de plazas reguladas en la almendra central.



Número de plazas de aparcamiento para motocicletas en la ciudad de Madrid.

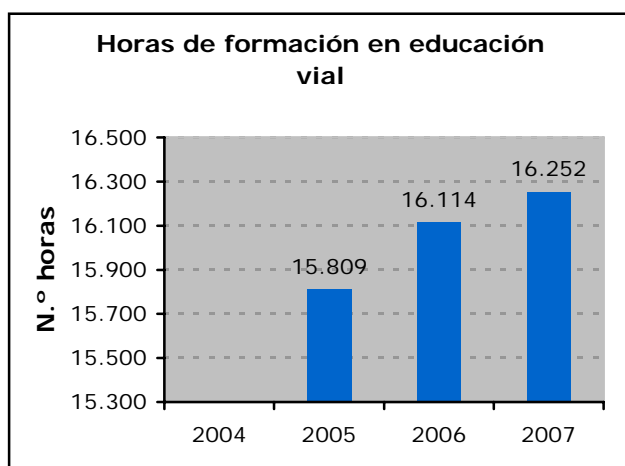
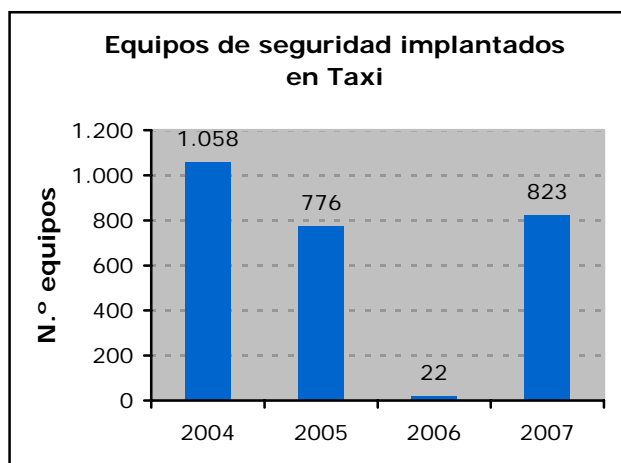


Recoge el total de aparcamientos de residentes, de rotación y mixtos.



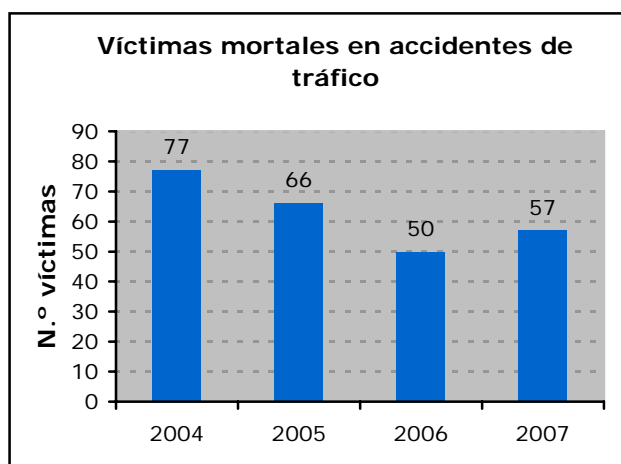
Recoge el total de plazas en aparcamientos subterráneos de residentes, de rotación y mixtos.

Representa el apoyo del Ayuntamiento de Madrid para mejorar la seguridad en los taxis mediante las subvenciones para la instalación de equipos de seguridad



Representa la dedicación del Ayuntamiento de Madrid a través de la Policía Municipal a la formación vial de los menores en los centros escolares.

Recoge el número de víctimas de accidentes de tráfico ocurridos en la ciudad que han fallecido.



3.1.1.3. Compromisos de calidad

El **Cuerpo de Agentes de Movilidad** se creó en el Ayuntamiento de Madrid el 19 de julio de 2004 para cumplir con **dos objetivos básicos**:

- Liberar al Cuerpo de Policía Municipal de Madrid de aquellas labores relacionadas con el tráfico que más personal detraían, con el fin de poder realizar un esfuerzo mayor en su compromiso con los ciudadanos por la seguridad.
- Gestionar el tráfico en Madrid con personal especializado de dedicación exclusiva y con el compromiso de la presencia física permanente.

Desde su constitución, el **Cuerpo de Agentes de Movilidad** ha puesto de manifiesto su compromiso con la calidad y así el 29 de noviembre de 2007 se aprobó por la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid su Carta de Servicios.

Carta de Servicios del Cuerpo de Agentes de Movilidad

Fecha de aprobación: 29 de noviembre de 2007

El Cuerpo de Agentes de Movilidad, como Agentes de Autoridad, vigilará, detectará y, en su caso, denunciará, las infracciones que se produzcan por el incumplimiento ciudadano de sus obligaciones en estas materias con el fin de garantizar la seguridad vial, la movilidad del tráfico y el respeto al medio ambiente.

En la prestación de estos servicios, los **compromisos** asumidos por el Cuerpo de Agentes de Movilidad y sus indicadores correspondientes son:

1. Asegurar la vigilancia del tráfico de forma permanente en los **55 enclaves** de mayor intensidad de circulación, salvo en situaciones especiales.

Indicador asociado: Porcentaje de cobertura de los 55 enclaves.

2. Actuar según los **principios** de proximidad, proactividad, accesibilidad y máxima corrección y respeto al ciudadano. Asimismo, los Agentes de Movilidad serán fácilmente **identificables** para los ciudadanos a través de la indumentaria y medios materiales, los cuales responderán a la imagen corporativa del Cuerpo.

Indicadores asociados:

1. Porcentaje de vehículos que son renovados en un tiempo máximo de 5 años.
2. Porcentaje de prendas de uso diario que son renovadas en un tiempo máximo de 1 año.
3. Porcentaje de prendas de uso de uso ocasional (abrigos, etc.) que son renovadas en un tiempo máximo de 3 años.

Quejas respecto al personal.

3. Regular el tráfico, mediante la señalización de cortes, desvíos y rutas alternativas, minimizando de esta manera el impacto negativo en la movilidad del tráfico ante cualquier situación especial y programada (grandes eventos deportivos, institucionales o culturales, incidencias en semáforos, averías, etc.). Además, acudirán en un **tiempo máximo** de 15 minutos cuando éstas sean imprevistas.

Indicadores asociados:

1. Porcentaje de eventos especiales programados atendidos sobre los asignados al Cuerpo.
2. Porcentaje de eventos especiales programados atendidos sobre los demandados por la Policía Municipal.
3. Porcentaje de situaciones imprevistas atendidas sobre las identificadas.
4. Tiempo medio de respuesta en situaciones imprevistas.

4. Garantizar la movilidad del tráfico, mediante la retirada de aquellos **vehículos** que se encuentren mal estacionados y que obstaculicen gravemente la circulación o supongan un peligro para la misma.

Indicador asociado: Vehículos mal estacionados retirados.

5. Contribuir a reducir la **contaminación** producida por el tráfico rodado, mediante la identificación y el control de aquellos vehículos con indicios de exceso de humos y ruidos, así como utilizar vehículos de bajo poder contaminante (bicicletas, motos de baja cilindrada, vehículos de alta ocupación).

Indicadores asociados:

1. Patrullas de vigilancia.
2. Expedientes iniciados por posible exceso de emisiones contaminantes (humos o ruido).

3 Vehículos denunciados por no pasar la Inspección Técnica de Vehículos con retirada del Permiso de Circulación.

4. Porcentaje de vehículos de bajo poder contaminante utilizados.

5. Porcentaje de Agentes de Movilidad que se desplazan a pie o en bicicleta.

6. Recibir una **formación** continua, especializada y de perfeccionamiento, que les permita actualizar sus conocimientos para el adecuado desempeño de sus funciones.

Indicadores asociados:

1. Porcentaje de Agentes que recibe, al menos, 20 horas de formación genérica al año.

2. Horas de formación especializada ofertadas.

3. Cursos ofertados e impartidos de diferentes tipos.

7. Atender de forma **inmediata** a los accidentes de tráfico, dado que representan una prioridad para el Cuerpo, garantizando la seguridad en la zona, facilitando la llegada del resto de servicios de emergencia y restableciendo la normalidad del tráfico.

Indicadores asociados:

1. Tiempo medio de llegada al lugar del siniestro desde que se tenga conocimiento del mismo.

2. Accidentes de tráfico atendidos.

3. Quejas o reclamaciones recibidas en relación al número total de accidentes atendidos.

8. Fomentar la seguridad vial de la Ciudad de Madrid mediante la presencia activa y la vigilancia en la vía pública, identificando situaciones de riesgo para la seguridad (entornos de colegios, zonas de alta ocupación peatonal, etc.), actuando sobre ellas en el **menor tiempo** posible y participando en todas aquellas campañas de seguridad vial de ámbito nacional o municipal.

Indicadores asociados:

1. Campañas de seguridad vial en las que se participa.

2. Denuncias de radar en zonas de alta ocupación peatonal.

3. Porcentaje de centros escolares en los que se ha analizado el riesgo para la seguridad vial.

4. Patrullas de vigilancia.

5. Radares móviles utilizados en las proximidades de centros escolares y zonas de alta ocupación peatonal.

9. Velar por la calidad y **seguridad** del transporte de pasajeros y mercancías, mediante la adecuada vigilancia y control de los vehículos. Igualmente asegurará la movilidad del transporte y la accesibilidad al mismo, mediante la vigilancia de los carriles y paradas destinados al transporte y de los espacios reservados para la carga y descarga.

Indicadores asociados:

1. Controles a taxis realizados con denuncia.
2. Controles a taxis realizados sin denuncia.
3. Denuncias a vehículos por circular o estacionar en carriles o paradas destinadas al transporte.
4. Denuncias a vehículos por estacionar en espacios destinados a la carga y descarga.
5. Patrullas de vigilancia.

10. Utilizar las nuevas **tecnologías** en el desarrollo de su trabajo, consiguiendo una mayor agilidad en la intervención y tramitación, una mayor seguridad jurídica y una mejora de la calidad del servicio.

Indicadores asociados:

1. Porcentaje de Agentes que disponen de PDA.
2. Porcentaje de Agentes que disponen de equipos individuales de transmisiones.
3. Radares móviles utilizados en las proximidades de centros escolares y zonas de alta ocupación peatonal.

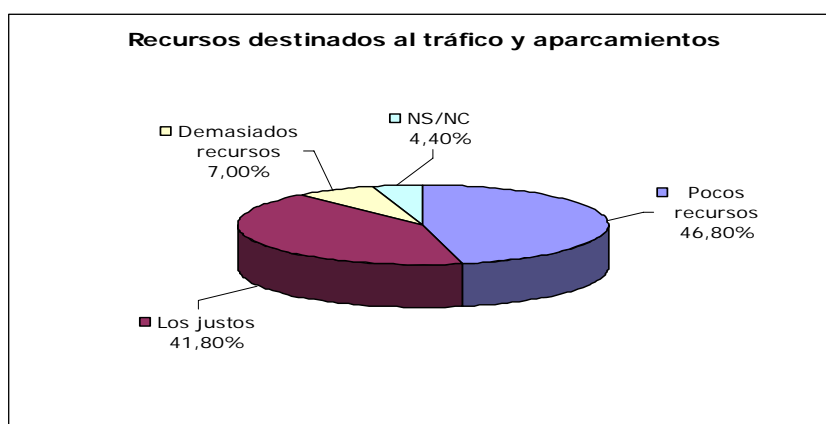
3.11.4. Opinión de la ciudadanía

La Encuesta sobre Calidad de Vida y Satisfacción de los Servicios Públicos 2007, ha permitido conocer la opinión de los ciudadanos madrileños en relación con los distintos factores relacionados con la Movilidad y los Transportes. Así mismo, y al disponer de datos referentes al año 2006, estaremos en disposición de hacer comparaciones y ver la tendencia que se va marcando.

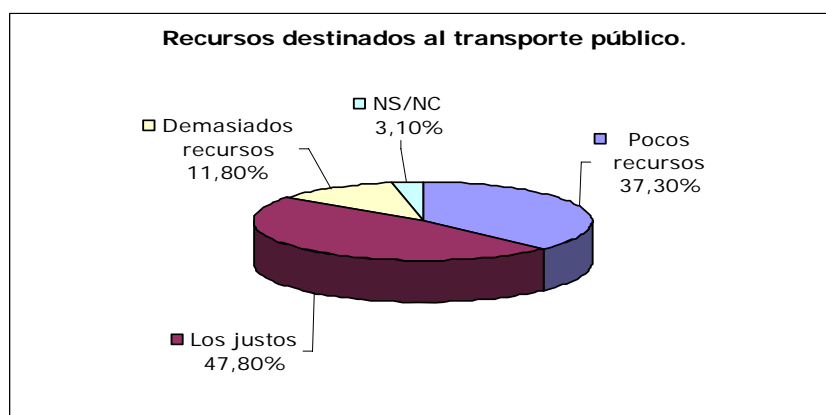
La encuesta ha puesto de manifiesto que el tráfico continúa siendo el principal problema para los ciudadanos, incluso, ha empeorado con respecto al año anterior cuando lo era para un 48'4%, y en el año 2007 lo es para un 53'2%. El transporte público también ha empeorado con respecto al año 2006 pasando de ser considerado un problema por el 12'4% en 2006, a un 13'8% en 2007. Como consecuencia en el

ranking de problemas, el transporte ha pasado de ocupar el sexto lugar al cuarto. En lo que se refiere a los tan polémicos parquímetros, la opinión de los ciudadanos a mejorado ligeramente al ser citados como un problema por un 0'4% en 2007, frente a un 1'2% en 2006.

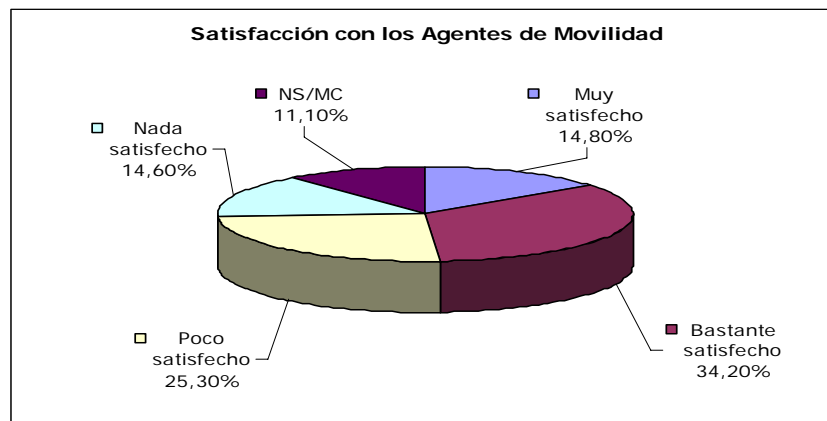
Pasando a valorar la preferencia de gastos, la opinión de los entrevistados ha experimentado una moderada mejoría. En el capítulo de tráfico y aparcamientos, el 41'8% opina que se destinan los recursos justos, frente al 39'6% del año 2006. El 46'8% opina que se destinan pocos recursos frente al 50'4% del año 2006.



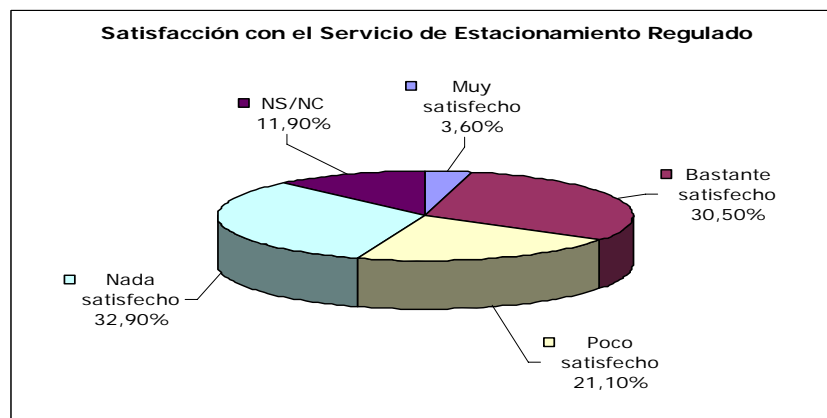
En el capítulo del transporte público no se aprecian variaciones sustanciales con respecto al año 2006. Un 47'8% consideran que se destinan los recursos justos, y un 37'3% que se destinan pocos. En el año 2006 estos porcentajes eran de un 47'5% y un 41'6% respectivamente.



En relación a la satisfacción de los ciudadanos con los agentes de movilidad, la situación se mantiene con respecto al año 2006. En 2007 un 49% de muestra “muy o bastante” satisfecho, frente a un 35’1% que dice estar “poco o nada” satisfecho.

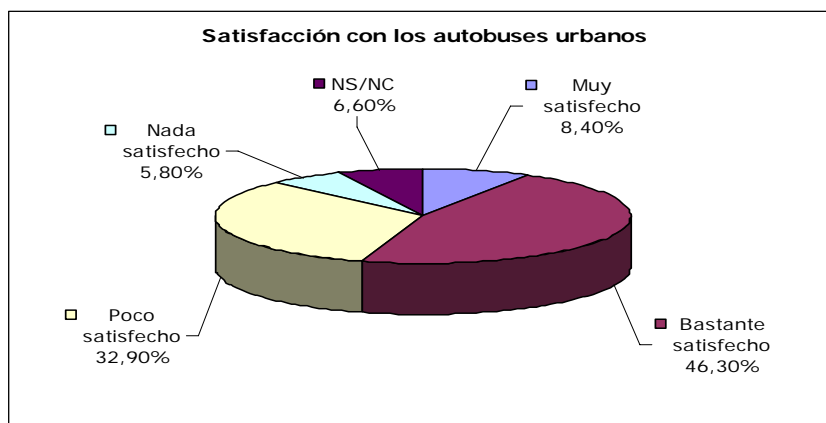


En lo que se refiere al SER, como se ha mencionado anteriormente, la opinión de los entrevistados ha mejorado con respecto al año 2006. En 2007, un 34’1% se muestra “muy o bastante” satisfecho, frente al 29’1% de 2006. Y un 54% se muestra “poco o nada” satisfecho en 2007, frente a un 54’3% en 2006. Aún así, continúa arrojando un saldo negativo.

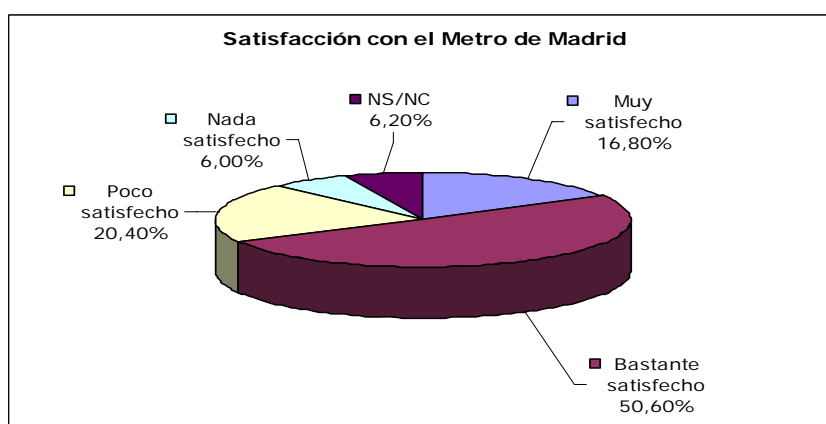


La satisfacción de los ciudadanos con respecto al transporte, la desglosaremos según se trate de transporte de los autobuses de la EMT, Metro, Trenes de Cercanías, Taxis y autobuses Interurbanos.

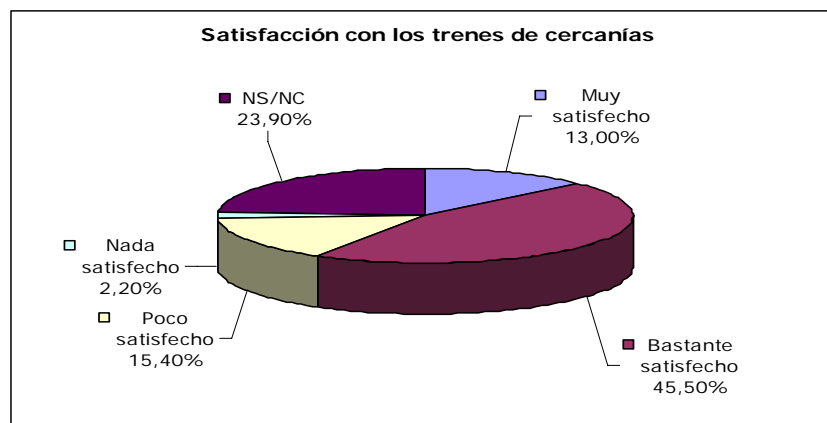
En lo que se refiere a la satisfacción de los ciudadanos con los servicios de la EMT, la valoración se mantiene positiva con respecto al año 2006. Un 54'7% está “muy o bastante” satisfecho y un 38'7% “poco o nada” satisfecho.



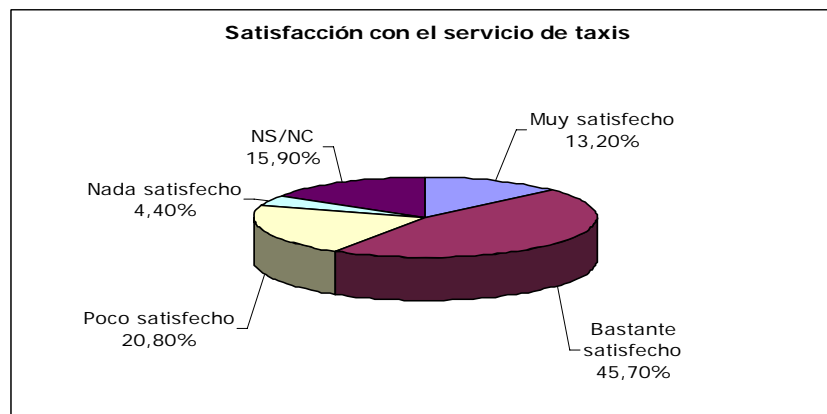
Con la red de Metro la opinión es más favorable que el año anterior. Un 67'4% dice estar “muy o bastante” satisfecho en 2007, porcentaje superior al 63'3% de 2006.



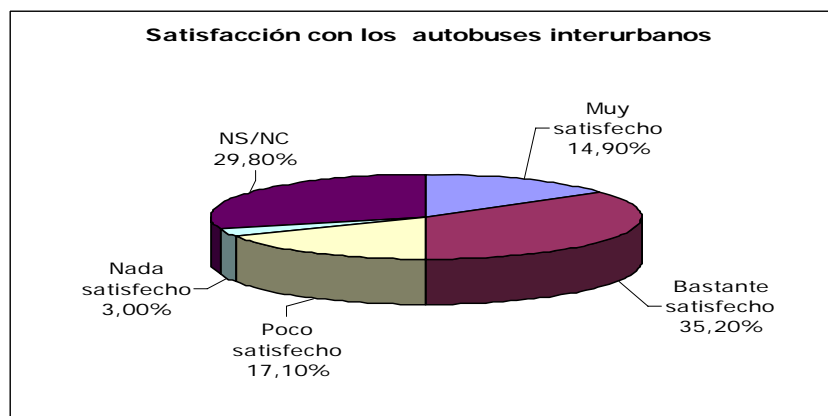
Esta mejora de la satisfacción con respecto al año 2006 no se da con los Trenes de Cercanías. En 2007 un 58'5 % dice estar “muy o bastante” satisfecho, mientras en 2006 era el 69'9%.



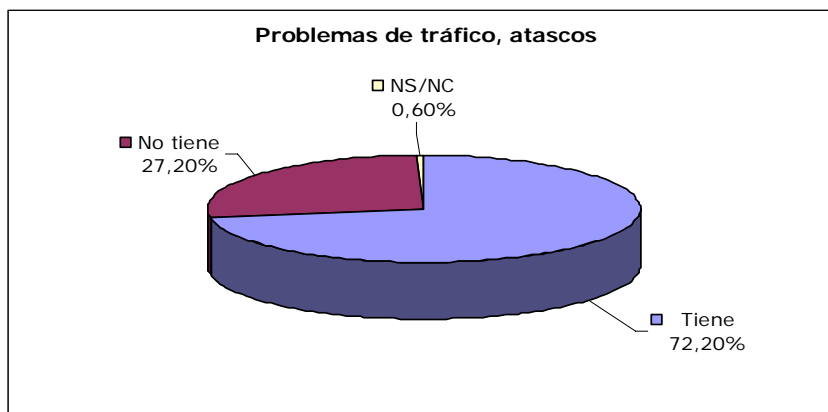
Con los Taxis el 58'9% se declara “muy o bastante” satisfecho, porcentaje parecido al 55'1% del 2006.



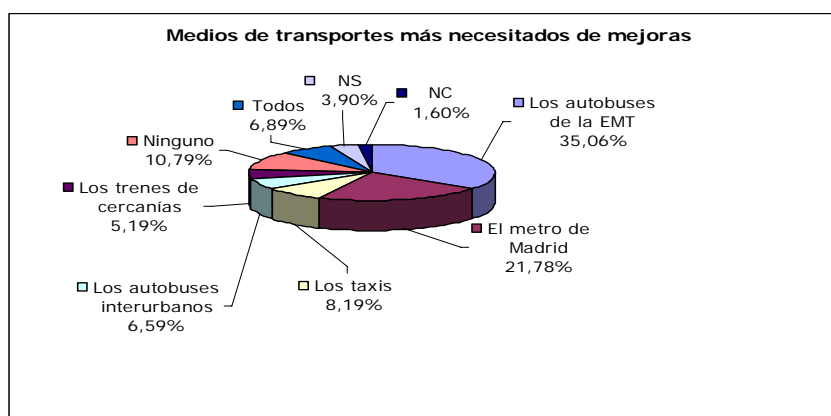
Por último, con respecto a la satisfacción con los servicios de los autobuses interurbanos, ésta también es más favorable. El 50'1% de los entrevistados dice estar “muy o bastante” satisfecho , habiendo sido en 2006 el 47'5%, y un 20% dice estar “poco o nada” satisfecho frente al 23'3% del año 2006.



Al ser preguntados por los problemas en su barrio, el tráfico y los transportes públicos siguen ocupando las primeras posiciones.



En su opinión, el que necesita más medidas de mejora son los autobuses de la EMT con un 35%, porcentaje similar al del año 2006 de un 36%. A continuación mencionan el Metro con un 21'8 % en 2007 frente al 17'1 en 2006.



Las medidas de mejora que proponen los entrevistados para cada tipo de transporte son:

- Para la EMT y los Autobuses Interurbanos, más frecuencia, más unidades y cumplimiento de los horarios.
- Para la red de Metro proponen menos averías y mejorar las infraestructuras. Así mismo proponen aumentar las frecuencias y el número de trenes, y más limpieza y ampliación de horarios.
- Para los trenes de cercanías proponen más frecuencia y más número de trenes. Y en menor medida, una mejora de las infraestructuras.

- Para los taxis los entrevistados proponen sobre todo precios más baratos. Así mismo, aunque no con tanta intensidad, reclaman más taxis, sobre todo en horario de noche, y más profesionalidad de los taxistas.

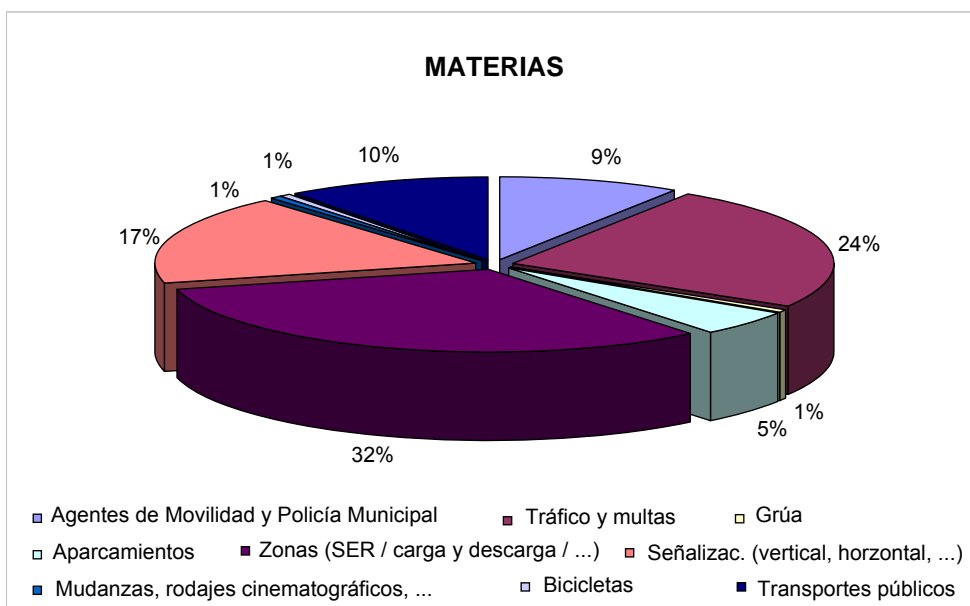
En cuanto a las medidas de mejora relacionadas con del tráfico, los entrevistados reclaman más y mejor transporte público, así como más restricciones de acceso de vehículos. Concienciar a los ciudadanos del uso del transporte público, y aunque en menor medida, más agentes de movilidad.

Por último, entre las medidas para mejorar la calidad de vida de sus barrios no se aprecian diferencias notables con respecto al 2006. Un 7% de los entrevistados menciona mejorar el transporte público, un 4'4% mejorar la circulación, un 0'7% eliminar los parquímetros, un 0'3% más peatonalización, un 0'2% mejorar los accesos al barrio y un 0'1% carril bici.

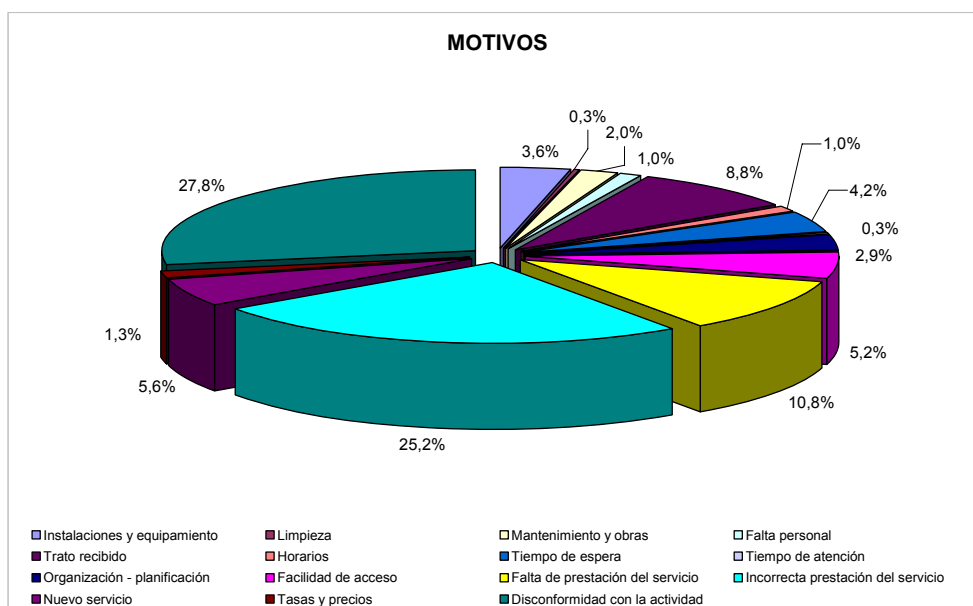
3.1.1.5. Sugerencias y Reclamaciones

En relación con la participación de los ciudadanos en la mejora de la gestión municipal en el Área de Acción “Movilidad y Transportes”, las sugerencias y reclamaciones tramitadas en 2007 suponen el **36,07%** del total. Si lo dividimos en la dos subareas, correspondería a Movilidad el 13,7% y a Transportes (EMT) el 22,36%.

De las tramitadas por SYR, “Zonas (SER, carga y descarga, ...)” representa un 32% sobre el total, seguida de “Tráfico y Multas” con un 24%. El resto de materias en base a las cuales versan las Sugerencias y Reclamaciones son “Señalización” con un 17%, “Transportes públicos” con un 10%, “Agentes de Movilidad y Policía” con un 9 % y “Aparcamientos” con un 5%.



En cuanto a los **motivos** de las sugerencias y reclamaciones tramitadas por SYR destaca como motivo más aludido la “Disconformidad con la actividad”, con un 28 % sobre el total, seguido de la” Incorrecta prestación del servicio” con un 25% . El resto de motivos con mayor porcentaje serían la “Falta de prestación del servicio” con un 10%, el “Trato recibido” con un 9% el “Nuevo servicio” con un 6%, y con menos de un 5% los restantes no aludidos.



3.12. Relación con la Ciudadanía

3.12.1. **Ámbito de actuación y recursos**

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.
- Impulso y seguimiento de los distintos órganos estables de participación: Consejos Territoriales de distrito, Consejos Sectoriales y Consejo Director de la Ciudad.
- Diseño, puesta en marcha, coordinación y evaluación de los Planes Especiales de Inversión y Planes de Barrio.
- 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 ellos, tanto los personalizados como los telemáticos, todo ello a través de Línea Madrid.
- 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 (OAC's) Línea Madrid.

- Atención telefónica al ciudadano por medio de la línea 010 Línea Madrid.
- 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.

Recursos Económicos

En el año 2007 se destinó al Área de Acción “Relación con la Ciudadanía” un total de 25.137.265,14 euros, el 0,47% del total del **presupuesto** no financiero liquidado del Ayuntamiento de Madrid, los Organismos Autónomos y las Empresas Municipales (véase Anexo 4).

Estructura Orgánica

- Área de Gobierno de Hacienda y Administración Pública
 - Coordinación General de Modernización y Administración Pública
 - Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano
- Área Delegada de Participación Ciudadana
 - Dirección General de Participación Ciudadana
- Gerencia de los Distritos

3.1.2.2. Principales Indicadores

El Observatorio de la Ciudad facilita la medición y seguimiento de las actuaciones realizadas en el Área de Acción “Relación con la ciudadanía” a través de los siguientes indicadores:

Denominación del Indicador	Unidad de medida	2004	2005	2006	2007
⊙ Procesos de participación ciudadana	Número de procesos	2	1	20	7
⊙ Participación en las consultas ciudadanas	Número de participantes	1.951	3.500	17.284	6.722
⊙ Órganos estables de participación ciudadana	Número de órganos	20	22	35	67
⊙ Asociaciones registradas	Número de asociaciones	847	1.097	1.260	1.387
⊙ Asociaciones declaradas de utilidad pública	Porcentaje	82,40%	75,20%	75,39%	74,55%
⊙ Asociaciones subvencionadas para el fomento de la participación ciudadana	Porcentaje	6,73%	16,96%	18,10%	20,41%
⊙ Actuaciones de competencia municipal concertadas en los Planes Especiales de Inversión	Número de actuaciones	18	41	DND	48
⊙ Actuaciones ejecutadas en los Planes Especiales de Inversión y Actuación Territorial	Número de actuaciones	4	3	14	30
⊙ Atenciones presenciales y telefónicas realizadas por el servicio de Línea Madrid	Número de personas atendidas	2.870.507	3.339.882	4.426.488	4.936.088
⊙ Atenciones realizadas en las Oficinas de Atención al Ciudadano Línea Madrid	Número de personas atendidas	1.000.251	1.267.356	1.969.612	2.562.720
⊙ Llamadas recibidas en el servicio telefónico 010 Línea Madrid	Número de llamadas	1.963.421	2.327.421	2.840.812	2.695.589
⊙ Atención realizada en lenguas extranjeras en Línea Madrid	Número de personas atendidas	(1)	(1)	9.824	25.632
⊙ Gestiones realizadas en menos de 5 minutos en las Oficinas de Atención al Ciudadano Línea Madrid	Porcentaje de gestiones con duración < 5 minutos	DND	73,95%	72,26%	81,22%
⊙ Tiempo de espera inferior a 10 minutos en las Oficinas de Atención al Ciudadano Línea Madrid	Porcentaje de personas con esperas < 10 minutos	50,88%	42,06%	65,32%	76,89%
⊙ Tiempo medio de respuesta a las Sugerencias y Reclamaciones presentadas por los ciudadanos	Número de días	(2)	49	30	31
⊙ Capacidad de respuesta del	Porcentaje de	95,25%	89,05%	86,48%	87,10%

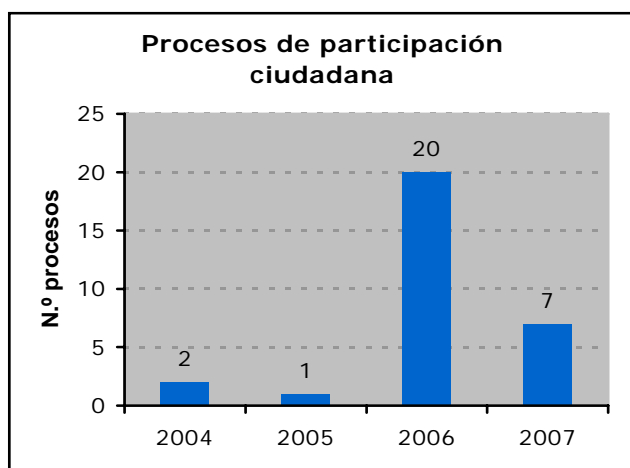
Denominación del Indicador	Unidad de medida	2004	2005	2006	2007
servicio telefónico 010 Línea Madrid	llamadas no rechazadas				
⊙ Impacto de las Oficinas de Atención al Ciudadano Línea Madrid	Porcentaje de ciudadanos	DND	DND	28,60%	24,30%
⊙ Impacto del Teléfono 010 Línea Madrid	Porcentaje de ciudadanos	DND	DND	22,90%	25,60%
⊙ Impacto del portal web "munimadrid.es"	Porcentaje de ciudadanos	DND	DND	16,50%	24,50%
⊙ Índice de satisfacción ciudadana con el Teléfono 010 Línea Madrid	Porcentaje de ciudadanos	96%	94%	94%	95%
⊙ Satisfacción ciudadana con las Oficinas de Atención al Ciudadano Línea Madrid	Escala 1-10	DND	7,66	7,65	7,94

- ⊙ Indicador de gestión municipal
- Indicador de ciudad

DND: Dato no disponible

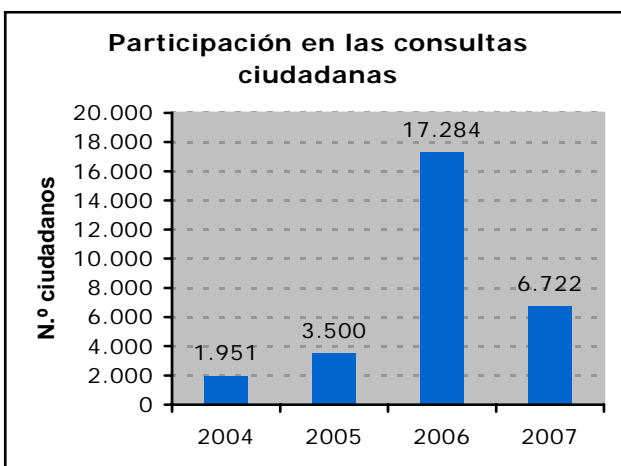
(1) La atención en diferentes idiomas se puso en marcha en 2006

(2) El Sistema de Sugerencias y Reclamaciones se implantó en 2005

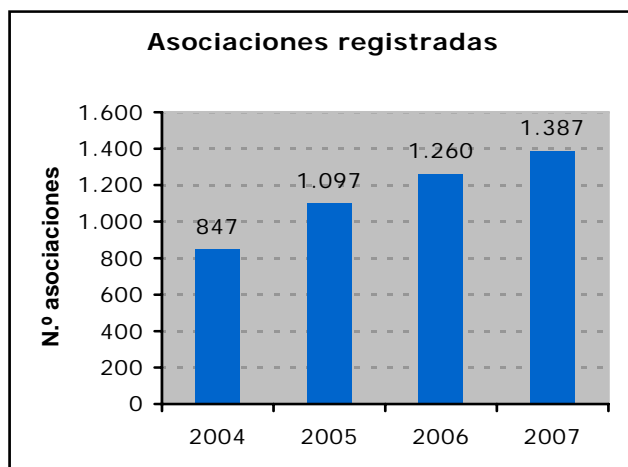
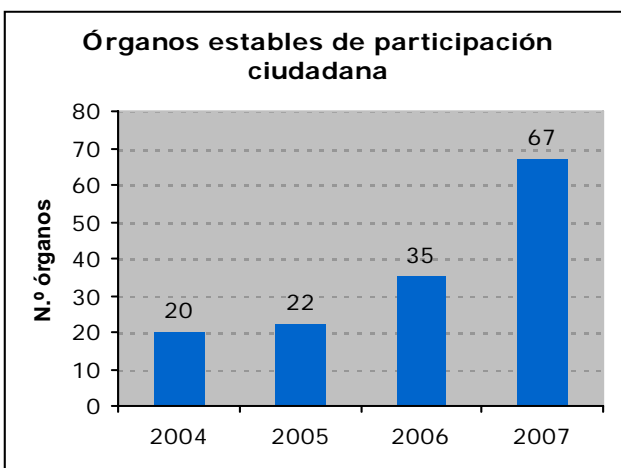


Mide el número de veces que el Ayuntamiento recurre de forma directa a las consultas ciudadanas para facilitar la participación de los residentes de la ciudad.

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

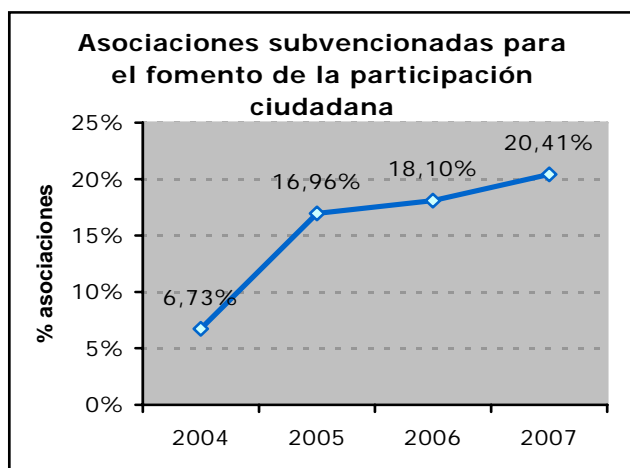
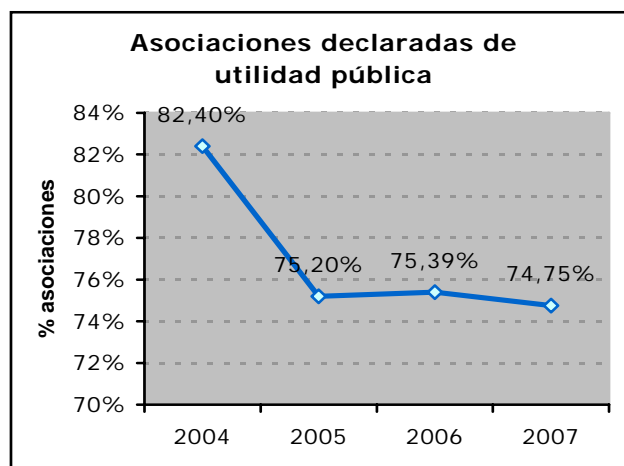


Cuantifica el número de órganos que la administración municipal ha ido creando para hacer efectiva la participación ciudadana. Expresa el número de órganos de participación que han estado activos durante el año.



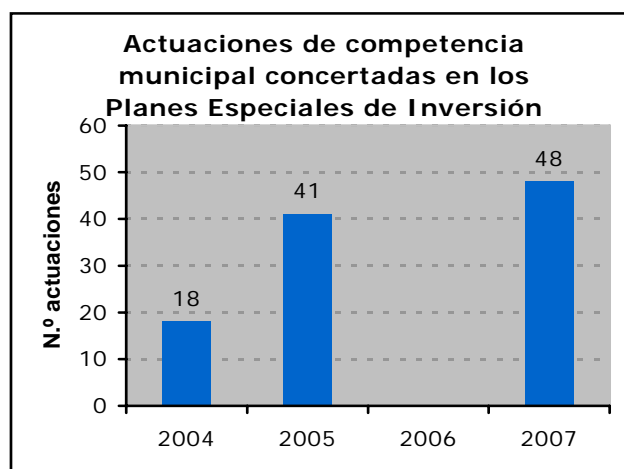
Mide el número de asociaciones que han sido creadas en la Ciudad de Madrid y efectivamente se han registrado en el Ayuntamiento.

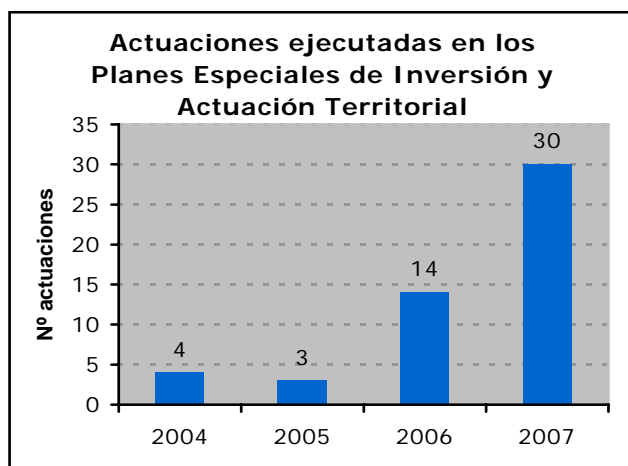
Calcula el número de asociaciones que además de estar registradas, han hecho los trámites administrativos para ser declaradas de utilidad pública y, de esta forma, poder recibir subvenciones del Ayuntamiento.



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.

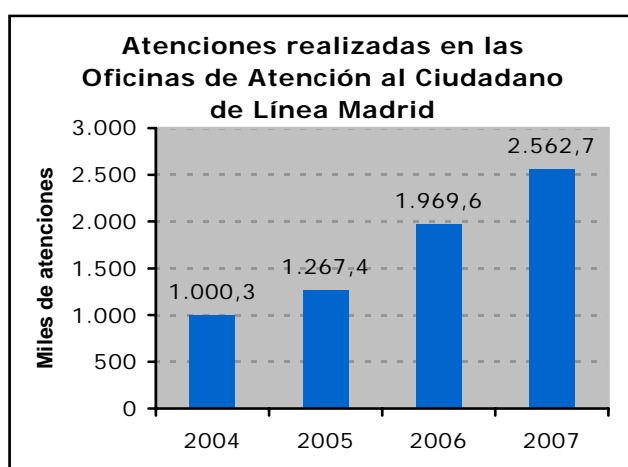
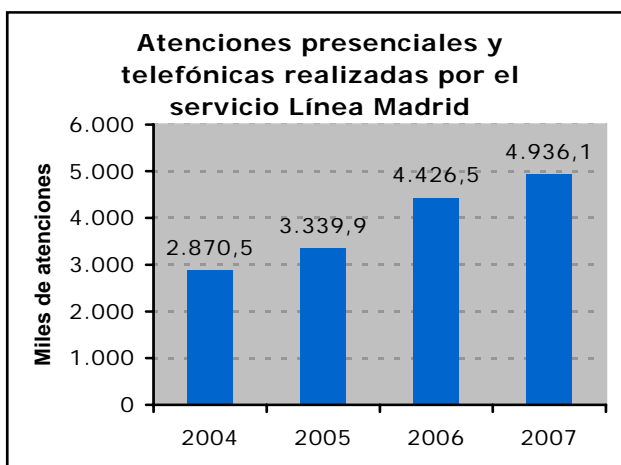
Expresa el número de actuaciones que han sido concertadas en los Planes Especiales de Inversión de los distritos que son de competencia municipal.





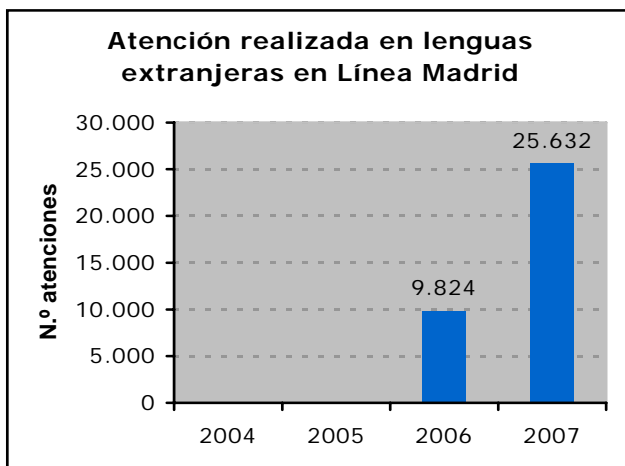
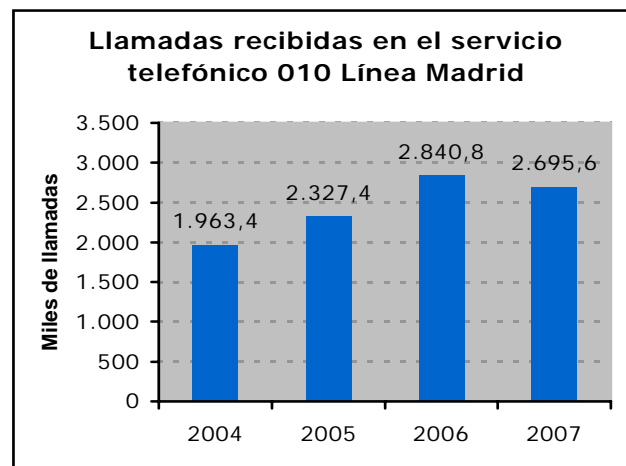
Calcula el número de actuaciones que fueron consensuadas y efectivamente ejecutadas en el ámbito de los Planes de Inversión y Actuación Territorial.

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

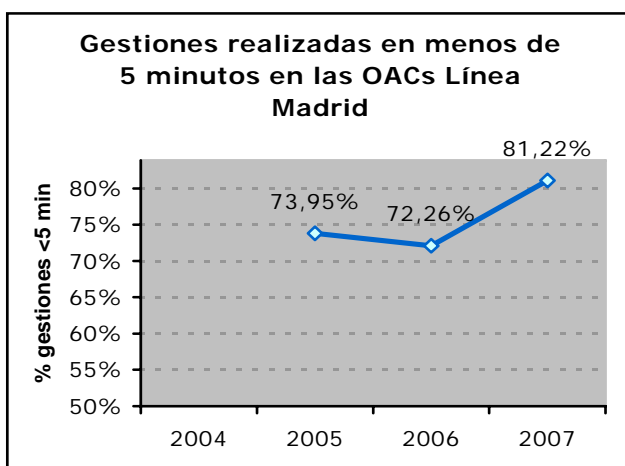


Mide el número de personas que han sido atendidas en las Oficinas de Atención al Ciudadano de Línea Madrid.

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

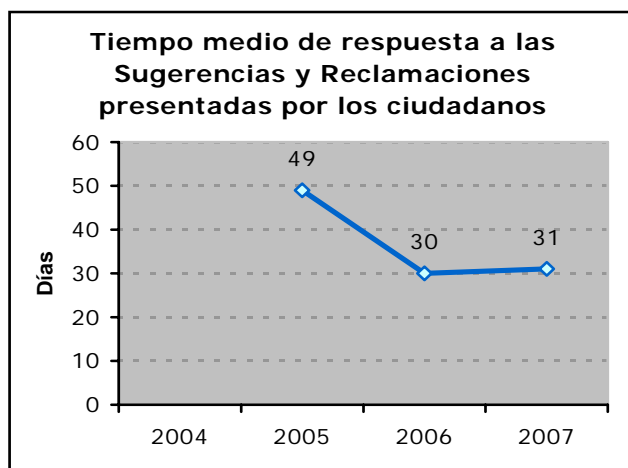
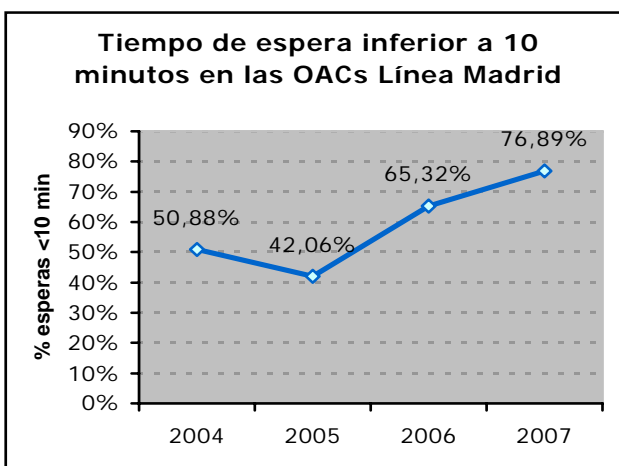


Mide la accesibilidad al servicio de Línea Madrid para personas extranjeras ofreciendo, en las Oficinas de Atención al Ciudadano y en el Teléfono 010, atención en diferentes idiomas.



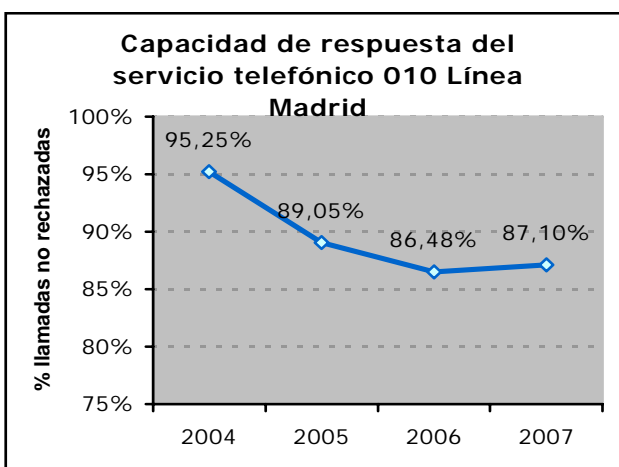
Mide el porcentaje de gestiones que se han realizado en menos de 5 minutos en las Oficinas de Atención al Ciudadano Línea Madrid.

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

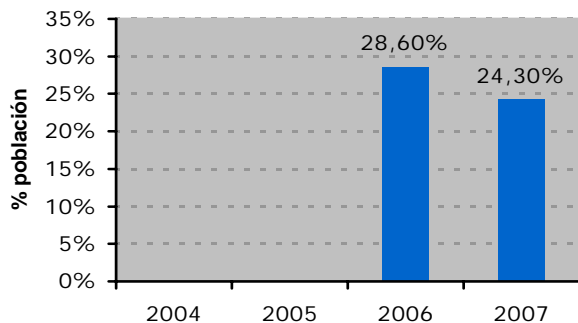


Indica la receptividad del Ayuntamiento de Madrid a las sugerencias y reclamaciones presentadas por los ciudadanos, considerándolas como una fuente de información privilegiada para la mejora de los servicios. Los ciudadanos pueden presentar sus sugerencias y reclamaciones a través de los servicios de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

Mide la capacidad de respuesta del servicio telefónico 010 Línea Madrid, contabilizando el porcentaje de llamadas no rechazadas sobre el total de llamadas efectuadas por los ciudadanos.



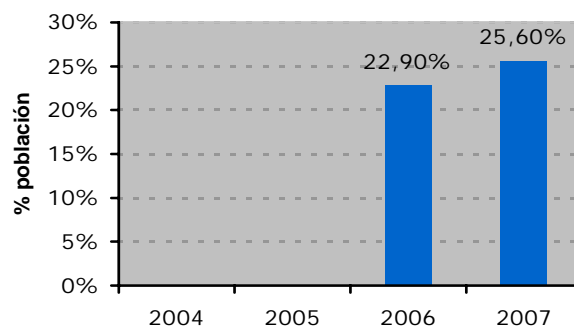
Impacto de las OACs Línea Madrid



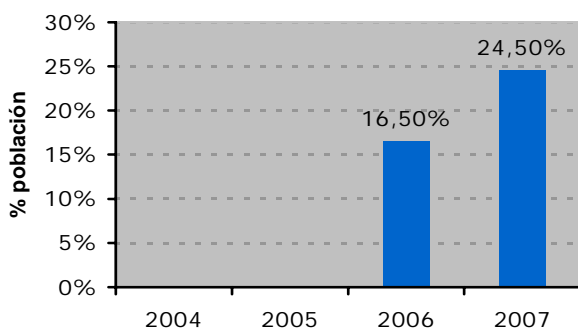
Indica el porcentaje de población que obtiene información de las actuaciones del Ayuntamiento de Madrid a través de las Oficinas de Atención al Ciudadano Línea Madrid.

Expresa la proporción de población que obtiene información de las actuaciones del Ayuntamiento de Madrid a través del servicio telefónico de Línea Madrid.

Impacto del Teléfono 010 Línea Madrid

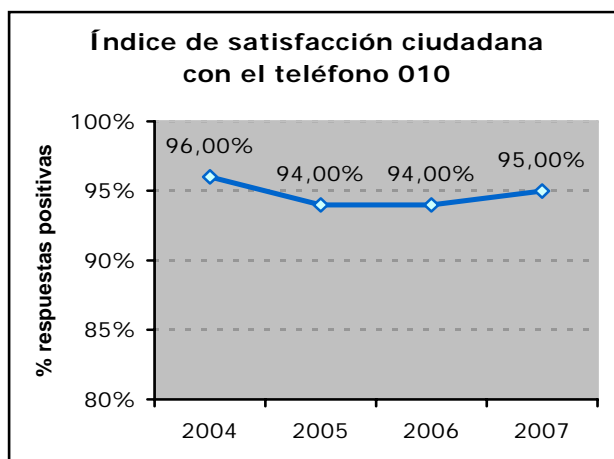


Impacto del portal web "munimadrid.es"



Recoge el porcentaje de población que obtiene información de las actuaciones del Ayuntamiento de Madrid a través del sitio web "munimadrid.es" gestionado por Línea Madrid.

Mide la percepción que tienen los usuarios de la calidad de la atención recibida en el Teléfono 010 Línea Madrid a través de una encuesta de satisfacción. Recoge el porcentaje de respuestas con valoración del servicio positiva respecto del total de respuestas.



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

3.12.3. Compromisos de calidad

La especial incidencia que el Área de Acción “Relación con la ciudadanía” y sus dos subareas la participación ciudadana y la atención al ciudadano tienen en la ciudadanía, hacen que sean tres las Cartas de Servicios aprobadas hasta la fecha: la **Carta de Servicios del Teléfono 010 – Línea Madrid**, aprobada el 18 de mayo de 2006, la **Carta de Servicios de Fomento del Asociacionismo**, aprobada el 20 de julio de 2006 y la **Carta de Servicios de las Oficinas de Atención al Ciudadano – Línea Madrid** aprobada el 24 de mayo de 2007.

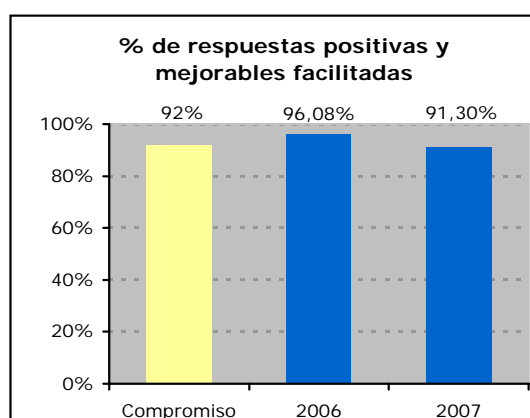
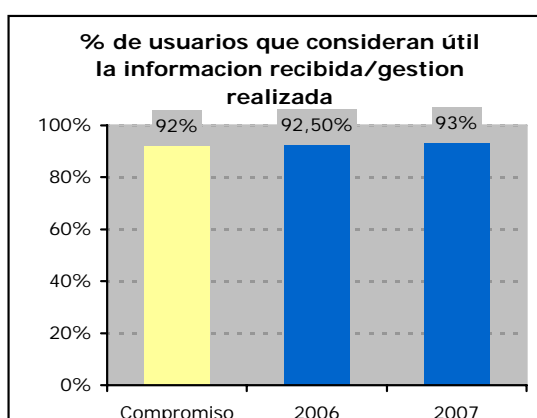
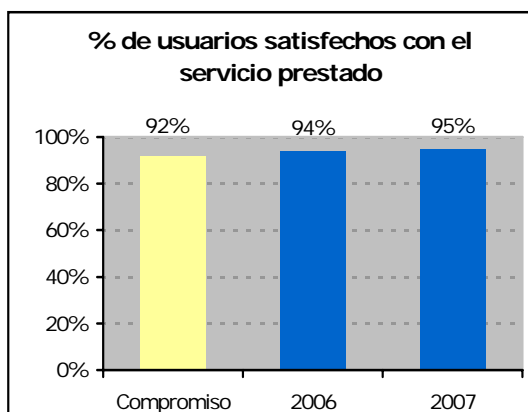
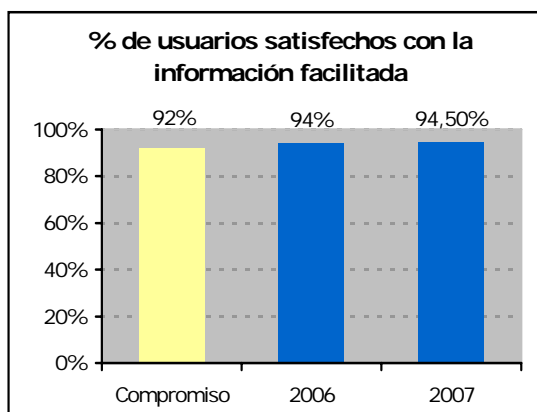
Carta de Servicios del Teléfono 010 Línea Madrid

Fecha de aprobación: 18 de mayo de 2006

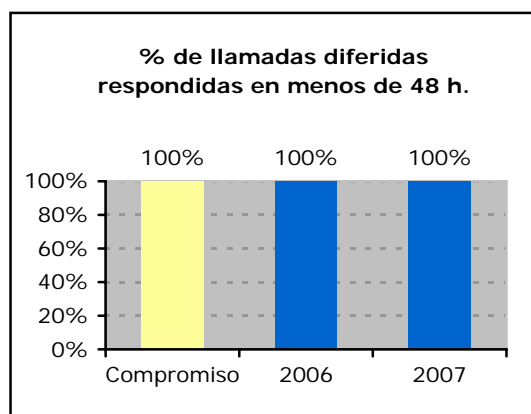
Fecha de la última evaluación: 17 de diciembre de 2007

El Ayuntamiento se ha fijado los siguientes compromisos de calidad 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;...);:

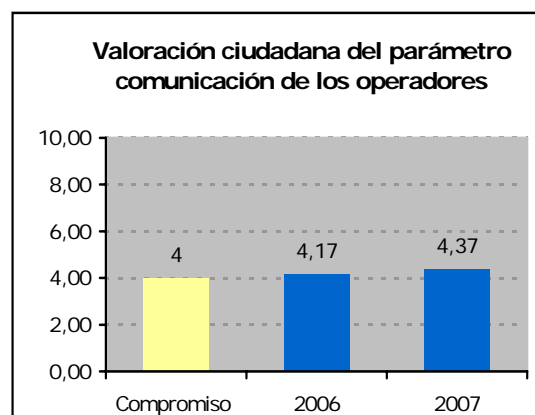
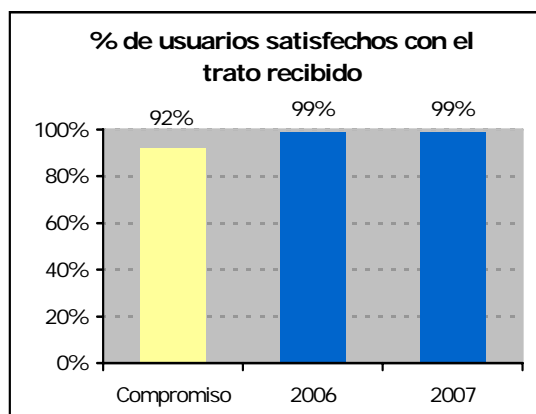
I. El personal de atención telefónica prestará un **servicio eficaz**, suministrando información correcta y actualizada y realizando las gestiones solicitadas por los usuarios, de manera que se alcance un nivel de satisfacción superior al 92%.



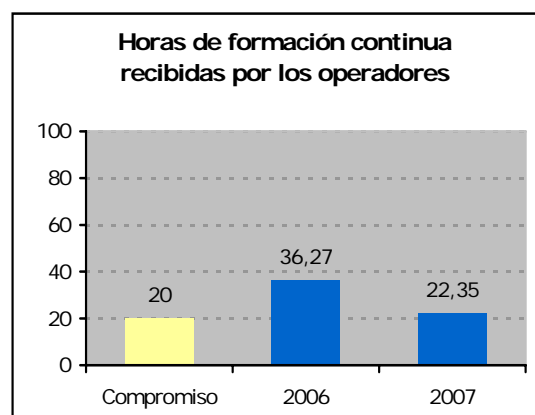
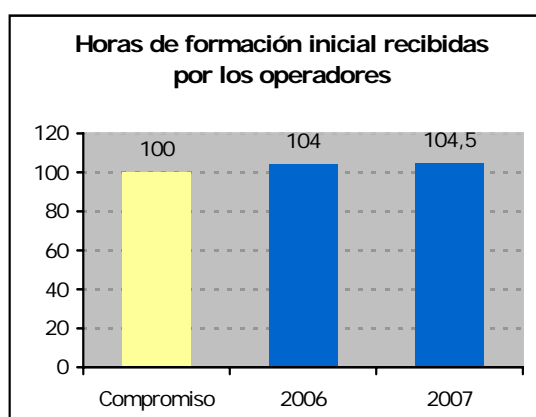
2. En aquellos casos en los que no se pueda proporcionar la información solicitada **inmediatamente**, ésta se facilitará en un plazo inferior a 48 horas, respondiendo al ciudadano telefónicamente.



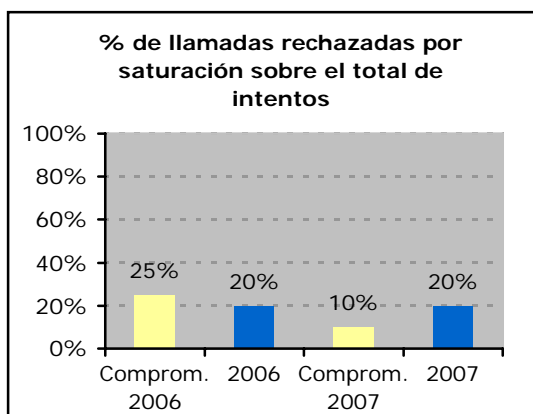
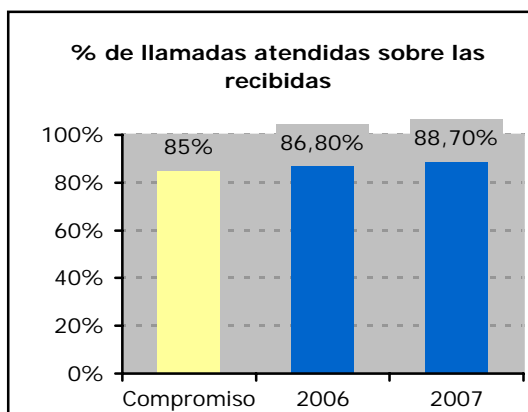
3. Se atenderá al usuario utilizando un **lenguaje** claro y comprensible y proporcionando un **trato** amable y cortés, logrando que el 92% de los usuarios estén satisfechos con el trato recibido.



4. El Teléfono 010 Línea Madrid contará con un **personal** altamente **cualificado y profesional**, garantizándose una formación inicial de 100 horas y al menos 20 horas anuales de formación continua por operador/-a.

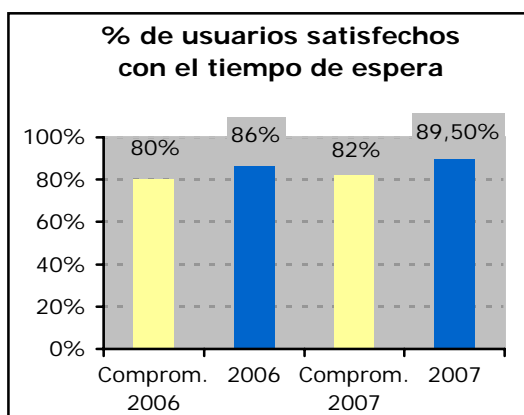


5. Al menos, el 85% de las llamadas realizadas se atenderán en el primer intento, sin necesidad de volver a marcar.



6. 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.

7. Una vez que la llamada entra en el sistema al menos un 80% de los usuarios estarán satisfechos con el **tiempo de espera** en ser atendidos.



Carta de Servicios de Fomento del Asociacionismo

Fecha de aprobación: 20 de julio de 2006

Fecha de la última evaluación: 14 de febrero de 2008

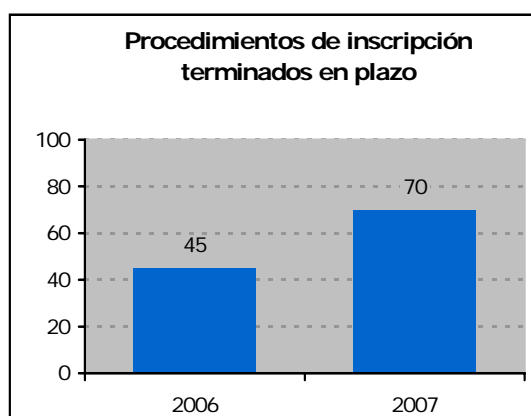
El modelo de participación ciudadana de la Ciudad de Madrid se plantea como uno de sus objetivos principales el fomento del asociacionismo por eso, la **Carta de los**

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 relativos a los servicios de fomento del asociacionismo y sus indicadores asociados son:

1. Una vez realizada 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.

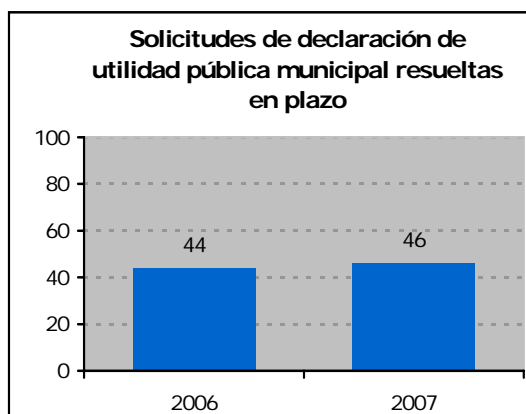
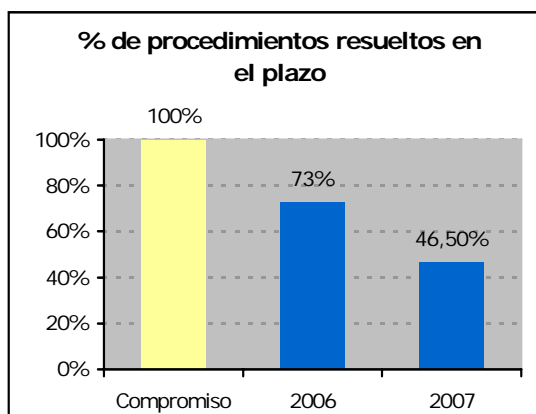


2. Dar conocimiento del Servicio a aquellas Entidades susceptibles de acceder al Registro del Ayuntamiento, llegando a un 80 por ciento al menos de las que figuran inscritas en la Comunidad de Madrid, e inscribir en el Registro del Ayuntamiento como mínimo al 70 por ciento.

Porcentaje de Entidades ciudadanas que se inscriben en el Registro del Ayuntamiento

En 2007 se contacta con la Comunidad de Madrid para que su Registro de Entidades envíe un listado actualizado de las Entidades inscritas. Después de depurar dicho listado para obtener entidades de naturaleza asociativa, que tengan domicilio social en el municipio de Madrid y que sean inscribibles en el Registro del Ayuntamiento, en 2008 se da conocimiento de los servicios que se prestan a 291 Entidades.

3. Realizar los trámites reglamentarios precisos para resolver las solicitudes de declaración de utilidad pública municipal en el plazo máximo de **2 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.

Porcentaje de Entidades ciudadanas informadas

En la nueva Base de datos que se está elaborando (aplicación web) se han previsto mecanismos de aviso a estos efectos.

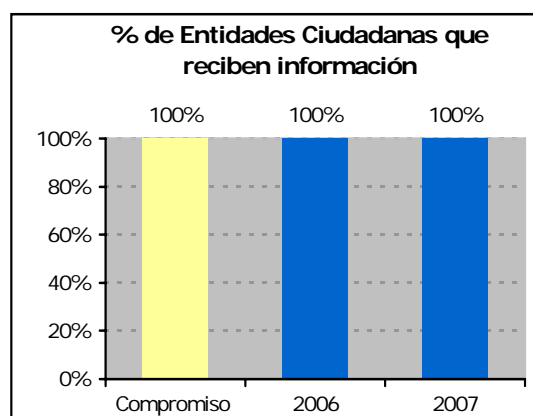
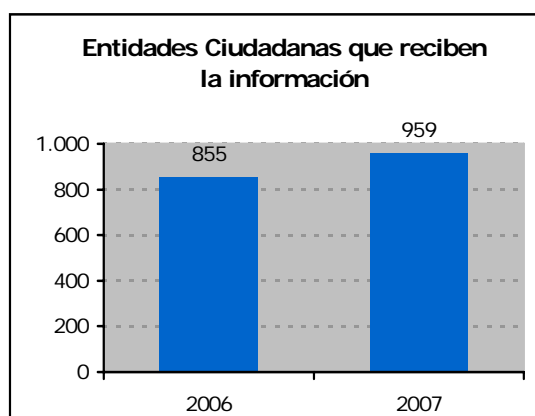
5. Facilitar a todas las Entidades inscritas en el Registro, antes de **31 de enero** de cada año, un formulario de renovación de la inscripción cumplimentado con los datos que

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.

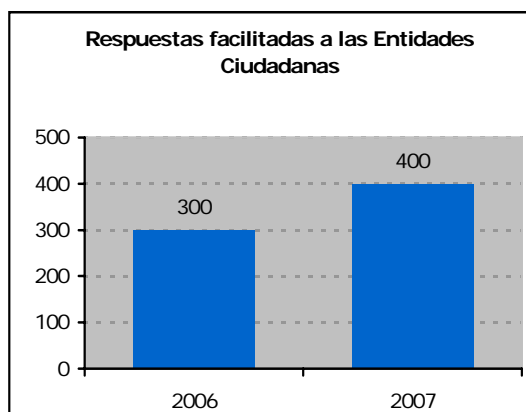
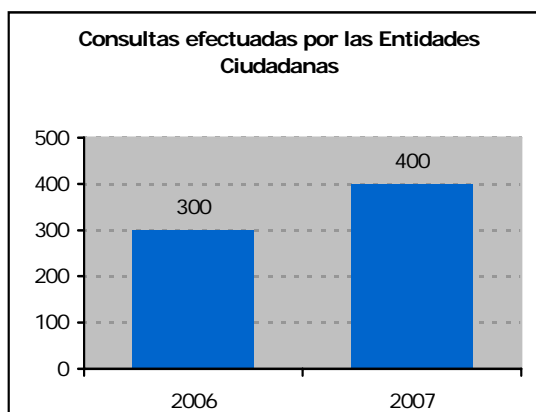
Porcentaje de formularios enviados en plazo
 Porcentaje de renovaciones efectuadas en plazo

En 2007 se ha gestionado con IAM las adaptaciones en los informes que genera la Base de Datos del Registro para establecer la combinación necesaria para expedir los formularios.

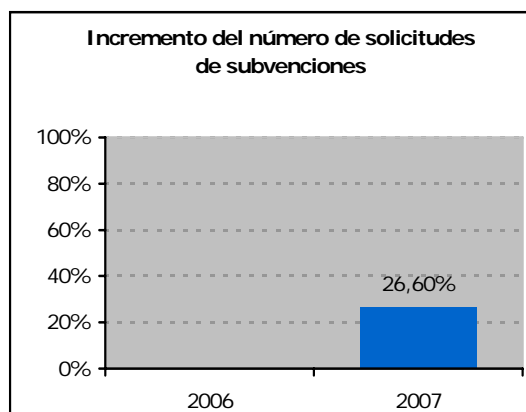
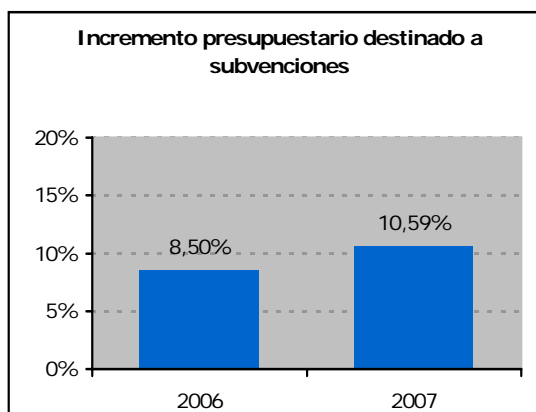
6. Efectuar la convocatoria pública anual de subvenciones dirigida a las Federaciones, Confederaciones o Uniones de Asociaciones inscritas y declaradas de utilidad pública municipal, en el Boletín de la Comunidad de Madrid en el **primer trimestre del año** y comunicarla además, individualmente, al día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



7. Informar de manera **individualizada** a las Federaciones, Confederaciones o Uniones de Asociaciones de base, solicitantes de una subvención, cuando se interesen por el proceso de valoración de su solicitud y de adjudicación de subvención.

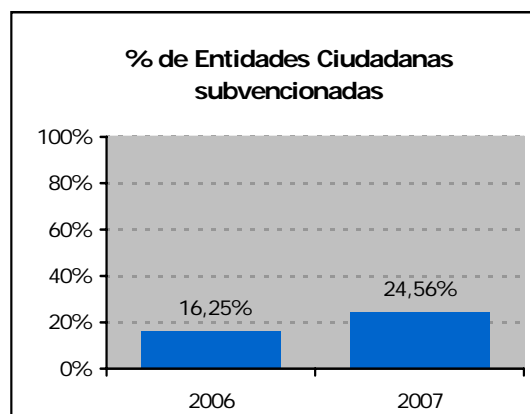
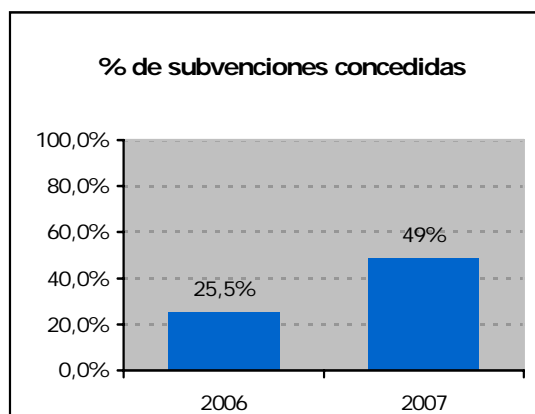


8. **Incrementar** la cuantía del programa presupuestario destinado a subvenciones dirigidas a las Federaciones, Confederaciones o Uniones de Asociaciones en el mismo porcentaje de incremento, al menos, que el Índice de Precios al Consumo del año en curso.



IPC 2006 = 2,7 % / IPC 2007 = 4,2 %

9. Dar conocimiento, antes de 30 de junio de cada año, a las Federaciones, Confederaciones o Uniones de Asociaciones de base 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".

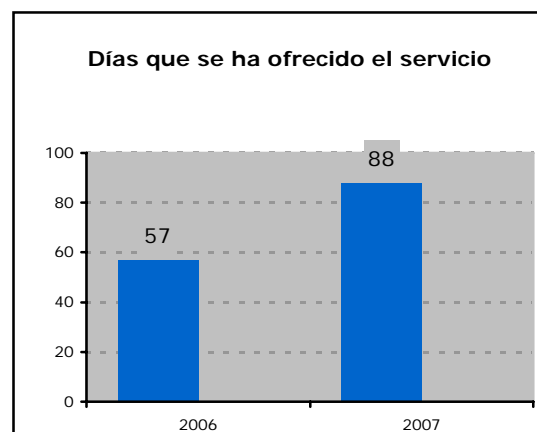


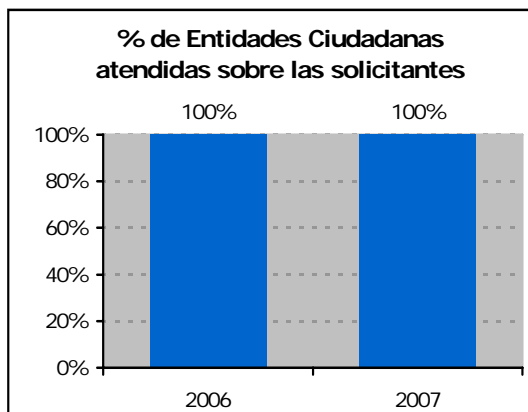
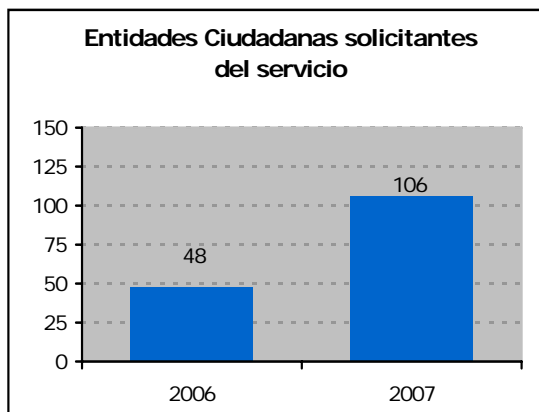
10. Poner, antes de **31 de enero** de cada año, a disposición de la totalidad de las Entidades inscritas en el Registro de la Comunidad de Madrid, para su uso, los recursos asociativos del Servicio, proporcionando la información necesaria acerca del mismo.

Entidades ciudadanas inscritas en el Registro a las que se ofrecen los recursos asociativos en plazo

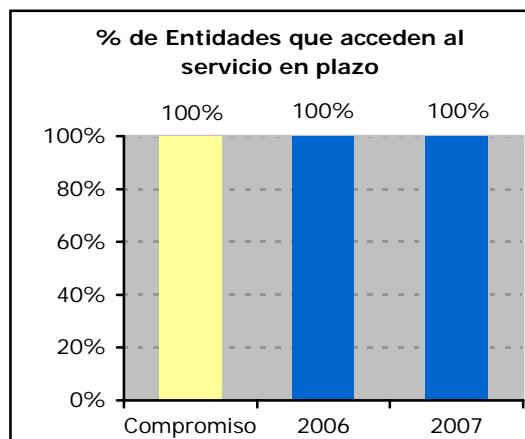
En 2007 se contacta con la Comunidad de Madrid para que su Registro de Entidades envíe un listado actualizado de las Entidades inscritas. Después de depurar dicho listado para obtener entidades de naturaleza asociativa, que tengan domicilio social en el municipio de Madrid y que sean inscribibles en el Registro del Ayuntamiento, en 2008 se pone a disposición de 291 Entidades los recursos asociativos.

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.

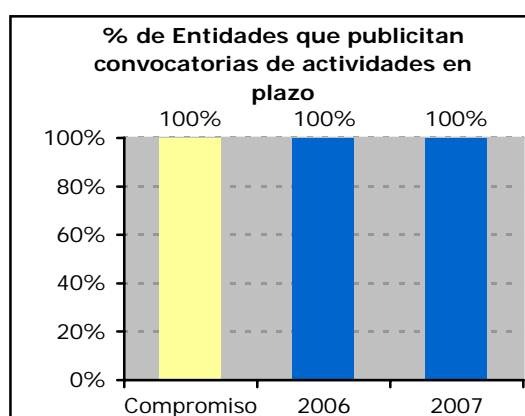




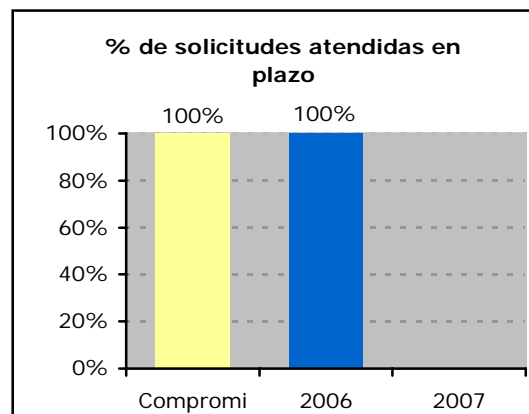
12. Incorporar en la página web "Madrid Participa" un enlace para acceso directo a las páginas web de las Entidades inscritas en el Registro de Entidades Ciudadanas, que así lo soliciten, en el plazo de quince días naturales desde que cursen la solicitud.



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 **6 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.



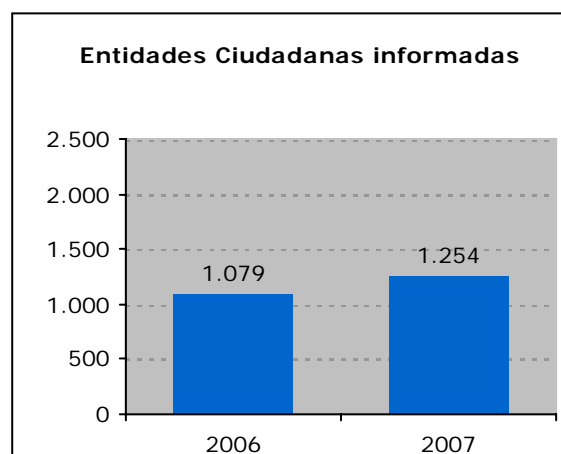
14. Poner a disposición de las Entidades Ciudadanas para su uso en la Biblioteca del Servicio de Recursos Asociativos, los libros y documentos que soliciten las Asociaciones sobre participación ciudadana y temas afines, en el plazo de **2 meses**, siempre que el libro esté disponible en el mercado editorial.



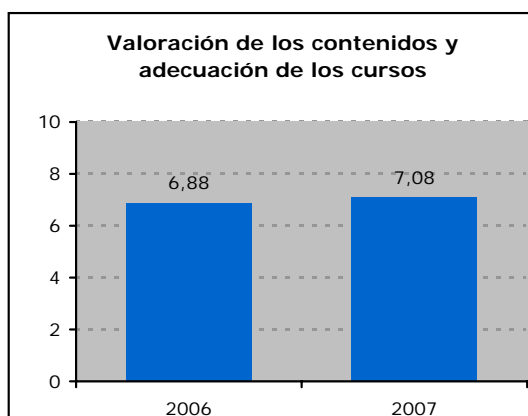
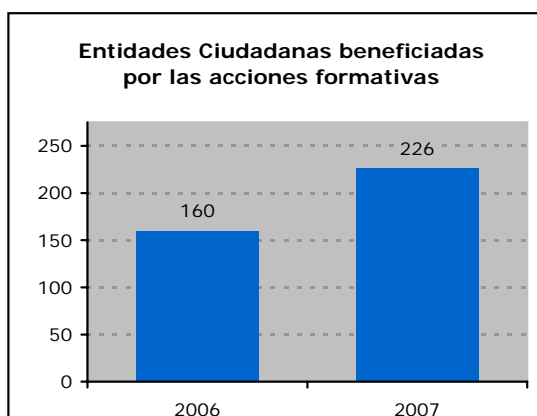
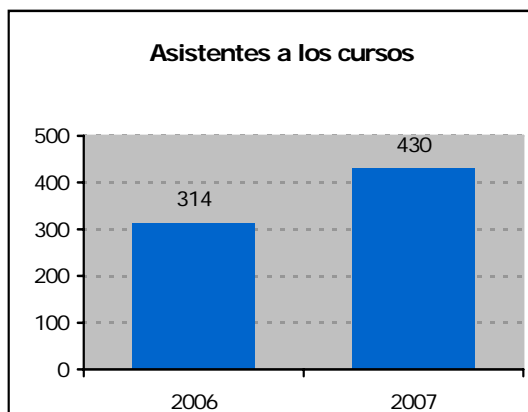
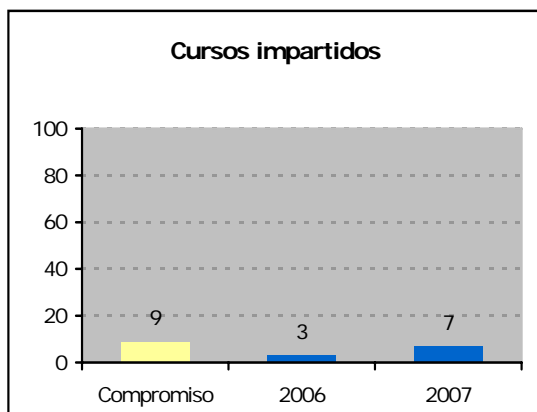
15. Realizar un estudio de necesidades formativas de las Entidades, a través de una **Encuesta**, consultando a todas las Asociaciones inscritas en el Registro de Entidades Ciudadanas sobre sus necesidades de formación.



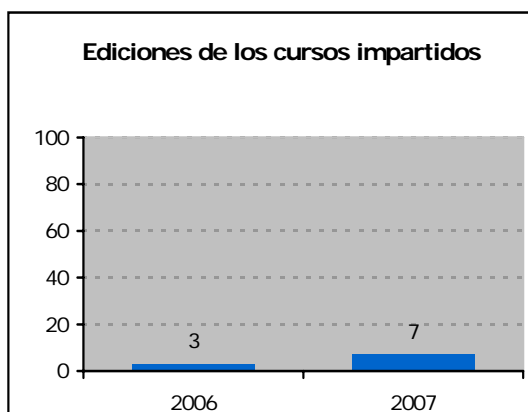
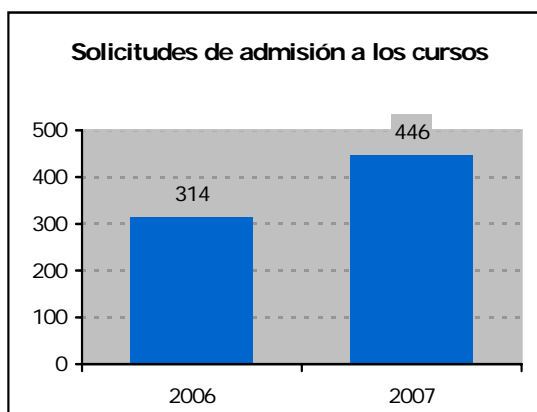
16. Informar con suficiente antelación a todas las Asociaciones inscritas en el Registro de Entidades Ciudadanas del Ayuntamiento sobre las acciones formativas que organiza a lo largo del año el Ayuntamiento de Madrid para las Entidades.

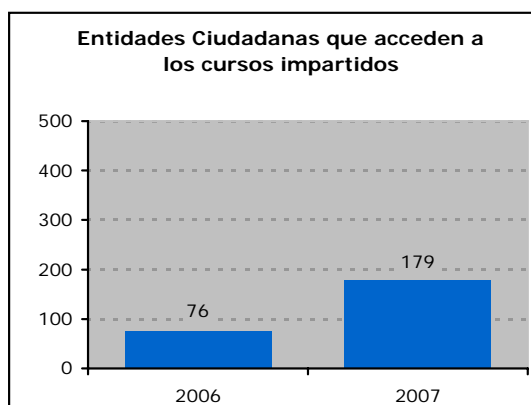


17. Impartir a lo largo del año, **9 acciones formativas** a las Entidades Ciudadanas.

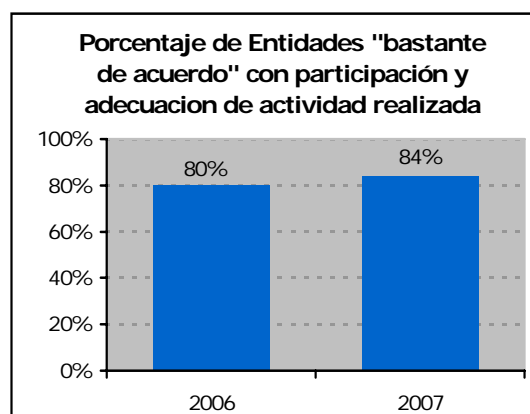
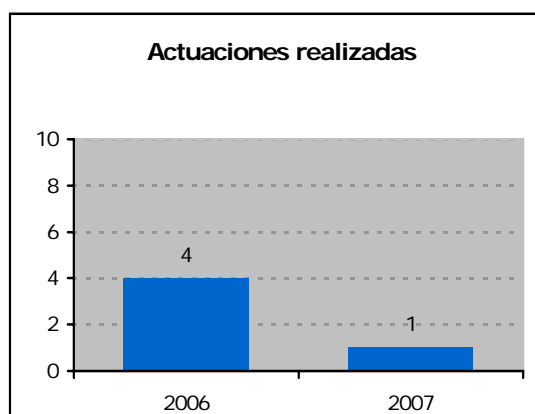


18. Lograr un **incremento** del 10 por ciento anual en la utilización del Servicio de Formación, por parte de las Entidades Ciudadanas.





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 de las Oficinas de Atención al Ciudadano Línea Madrid

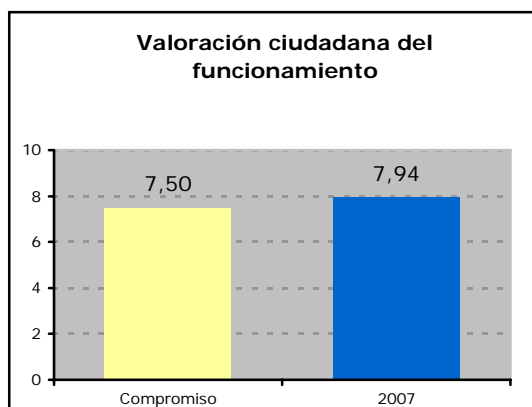
Fecha de aprobación: 24 de mayo de 2007

La Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano a través del Servicio de Atención Presencial, presta entre otros, el servicio de atención en las Oficinas de Atención al Ciudadano Línea Madrid.

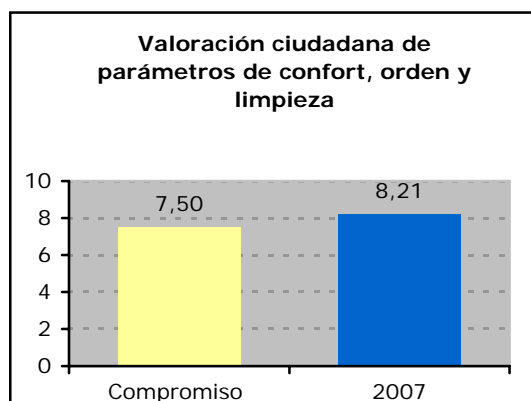
Estas Oficinas ofrecen a los ciudadanos un amplio abanico de **servicios**, entre ellos: suministrar información general e información urbanística, facilitar impresos, realizar funciones de registro, firma electrónica, sugerencias y reclamaciones y cita previa, así

como gestiones y trámites municipales, en materias diversas tales como el Padrón de Habitantes, el Censo electoral, diversos impuestos y tasas municipales y el estacionamiento regulado. Con carácter anual se realizará un estudio para medir el grado de satisfacción de los ciudadanos con los servicios recibidos en las Oficinas de Atención al Ciudadano; dicho estudio servirá asimismo para evaluar el cumplimiento de los compromisos adquiridos. Estos compromisos son:

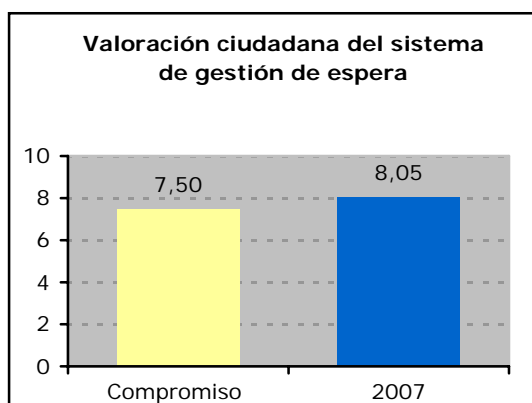
1. Las Oficinas de Atención al Ciudadano se comprometen a prestar un **servicio global de calidad**, logrando que mas del 80% de los usuarios estén satisfechos con el servicio recibido y valoren dicha satisfacción en una escala de 0 a 10, con una puntuación superior a 7 puntos.



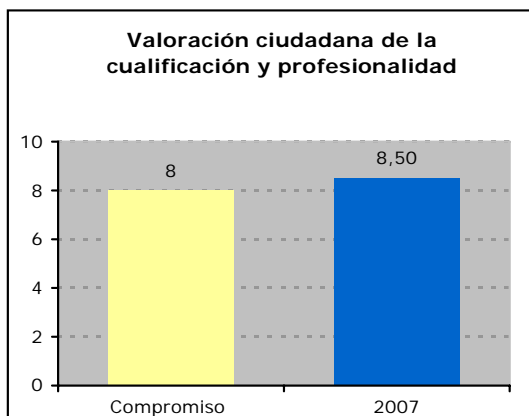
2. Las Oficinas de Atención al Ciudadano Línea Madrid contarán con unas **instalaciones** adecuadas al servicio que se presta, sin barreras arquitectónicas para su acceso en ninguna de ellas y con un alto grado de funcionalidad, confort, orden y limpieza. En la valoración dada por parte de los usuarios, el nivel de satisfacción media, medido en una escala de 0 a 10, deberá ser superior a 7 puntos.



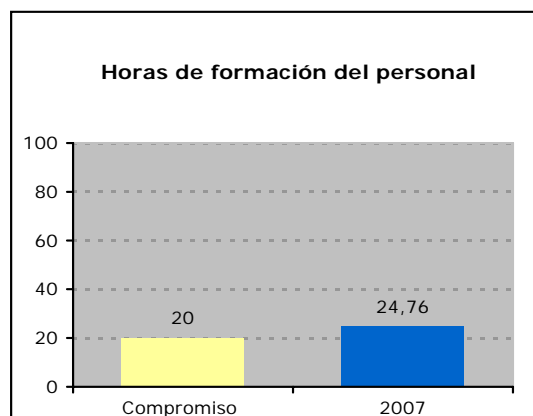
3. Todas las Oficinas contarán con un sistema de **gestión de espera** que permita el direccionamiento de los ciudadanos de forma racional, eficaz y ordenada. En la valoración dada por parte de los usuarios, el nivel de satisfacción media, medido en una escala de 0 a 10 deberá ser superior a 7,5 puntos.



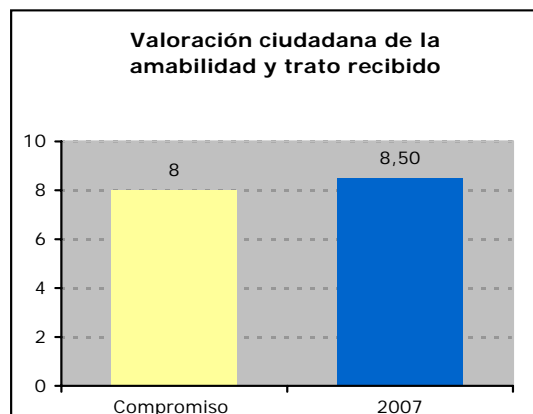
4. En todas las Oficinas de Línea Madrid se contará con un **personal** altamente cualificado y profesional. En la valoración dada por parte de los usuarios, el nivel de satisfacción media, medido en una escala de 0 a 10, deberá ser superior a 8 puntos.



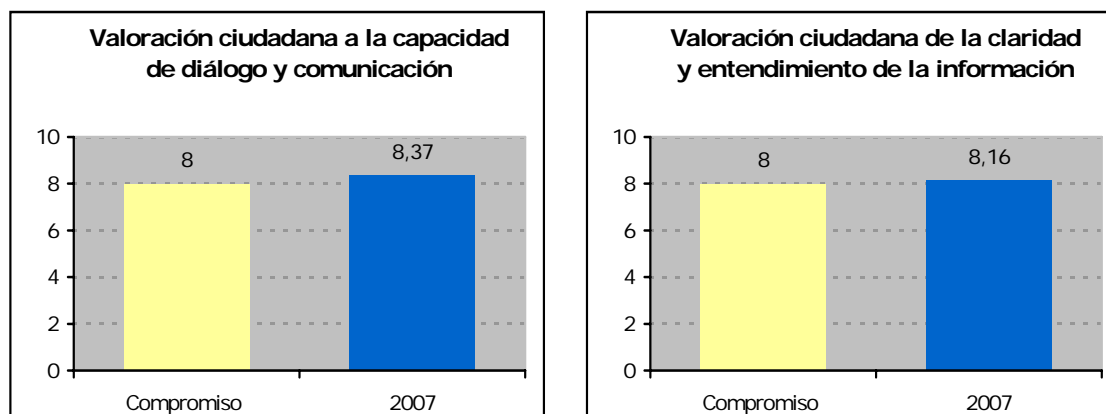
5. En las Oficinas de Atención al Ciudadano se impartirá un tiempo medio de **formación** a todo su personal, de al menos, 20 horas anuales.



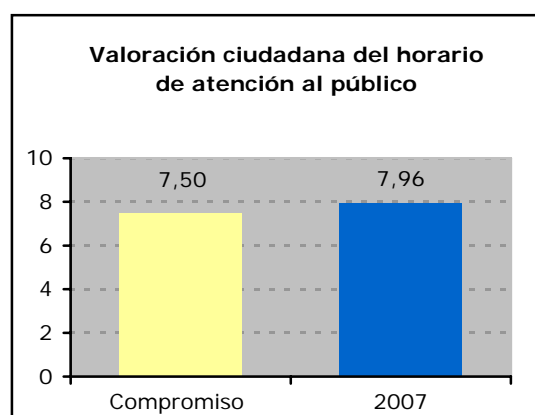
6. El personal de Línea Madrid prestará su servicio dispensando un **trato** amable y cortés. En la valoración dada por parte de los usuarios, el nivel de satisfacción media, medido en una escala de 0 a 10, deberá ser superior a 8 puntos.



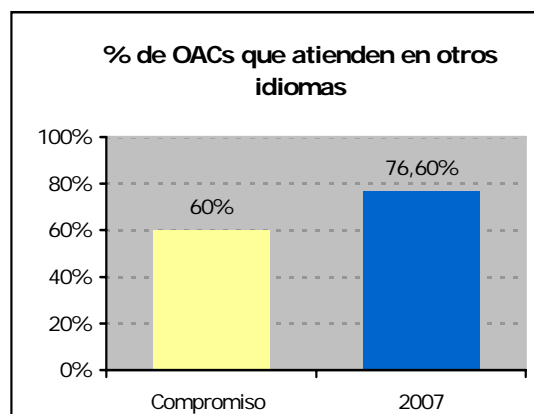
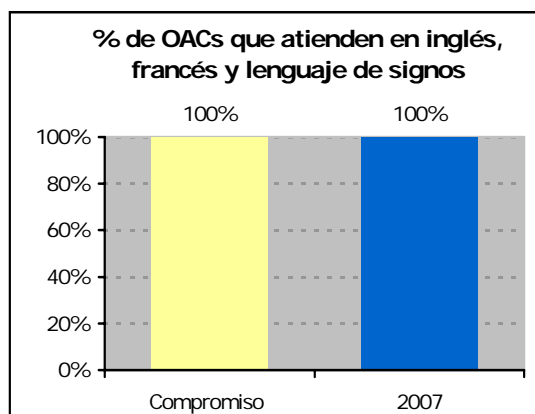
7. El personal de las Oficinas atenderá a los ciudadanos con un **lenguaje** claro, comprensible y con gran capacidad de diálogo y comunicación. En la valoración dada por parte de los usuarios, el nivel de satisfacción media, medido en una escala de 0 a 10, deberá ser superior a 8 puntos.



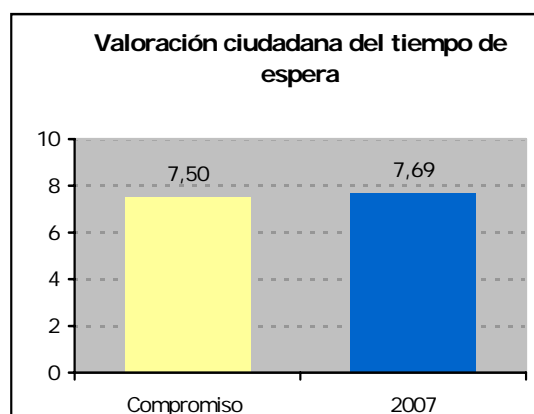
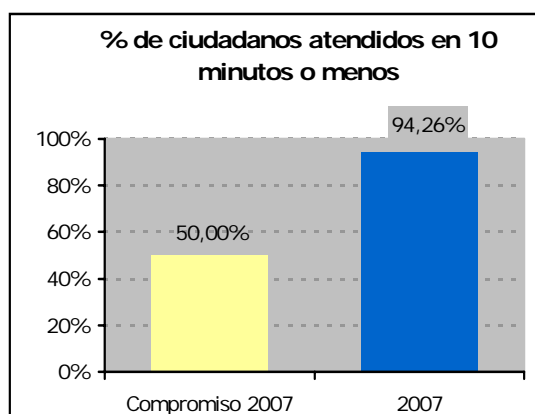
8. Las Oficinas de Atención al Ciudadano prestarán su servicio a los ciudadanos en un **horario** continuado de mañana y tarde (de 9 a 17 horas) de lunes a jueves (viernes y mes de agosto de 9 a 14 horas). En la valoración dada por parte de los usuarios, el nivel de satisfacción media, medido en una escala de 0 a 10, deberá ser superior a 7,5 puntos.



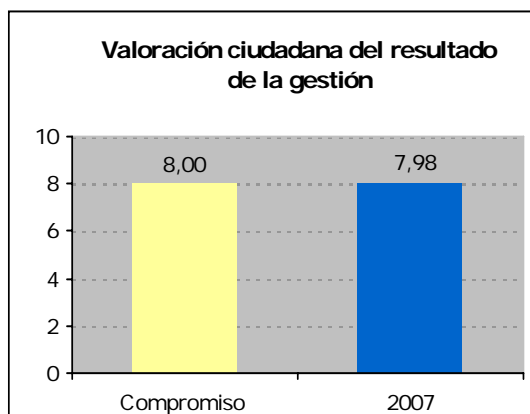
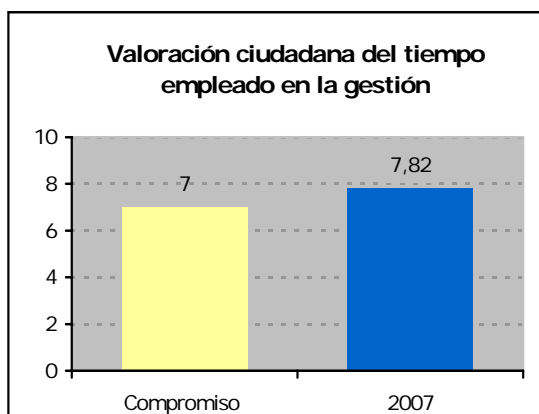
9. En las Oficinas de Atención al Ciudadano se prestará una atención **individualizada y personalizada**, ofreciendo atención en inglés, francés y lenguaje de los signos en todas las Oficinas, así como en otros **idiomas** en los Distritos donde fuese necesario, y al menos, en el 60 % de ellas.



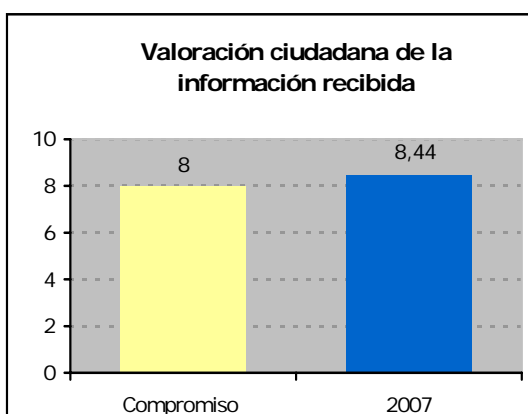
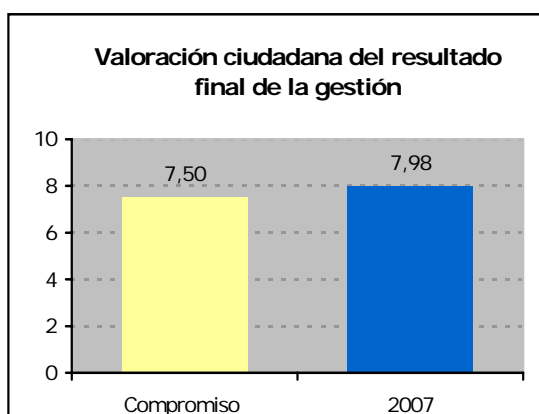
10. En las Oficinas de Atención al Ciudadano se atenderán a más del 50 % de los ciudadanos en un **tiempo máximo de espera** de 10 minutos. En la valoración dada por parte de los usuarios, el nivel de satisfacción media, medido en una escala de 0 a 10, deberá ser superior a 6,5 puntos.



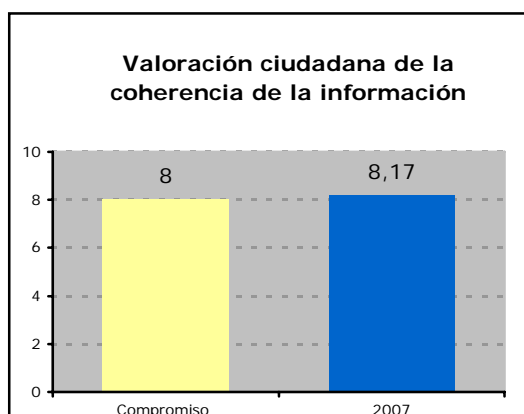
11. El personal de las Oficinas dedicará el **tiempo** necesario para resolver la gestión requerida y buscará la resolución adecuada y satisfactoria a la demanda. En la valoración dada por parte de los usuarios, el nivel de satisfacción media, medido en una escala de 0 a 10, deberá ser superior a 8 puntos.



12. En las Oficinas de Atención al Ciudadano se prestará un **servicio eficaz**, suministrando información correcta y actualizada y realizando las gestiones solicitadas por los ciudadanos. En la valoración dada por parte de los usuarios, el nivel de satisfacción media, medido en una escala de 0 a 10, deberá ser superior a 7,5 puntos.



13. En las Oficinas de Atención al Ciudadano se atenderá a los ciudadanos proporcionando **respuestas** coherentes, seguras y confiables a las consultas realizadas. En la valoración dada por parte de los usuarios, el nivel de satisfacción media, medido en una escala de 0 a 10, deberá ser superior a 7,5 puntos.

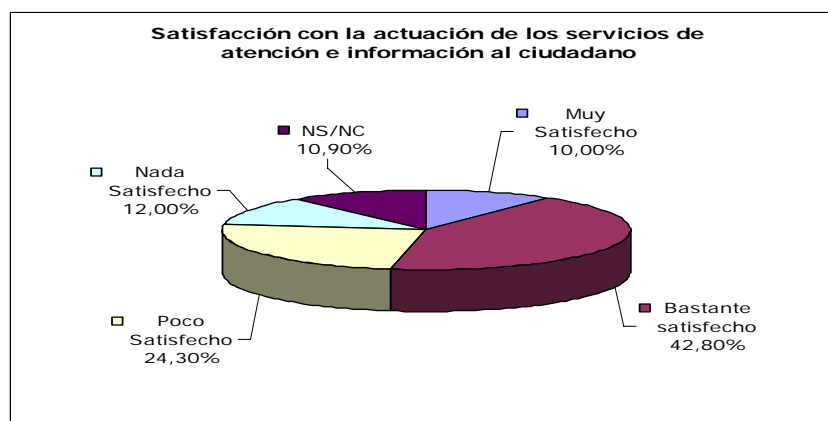


3.12.4 Opinión de la ciudadanía

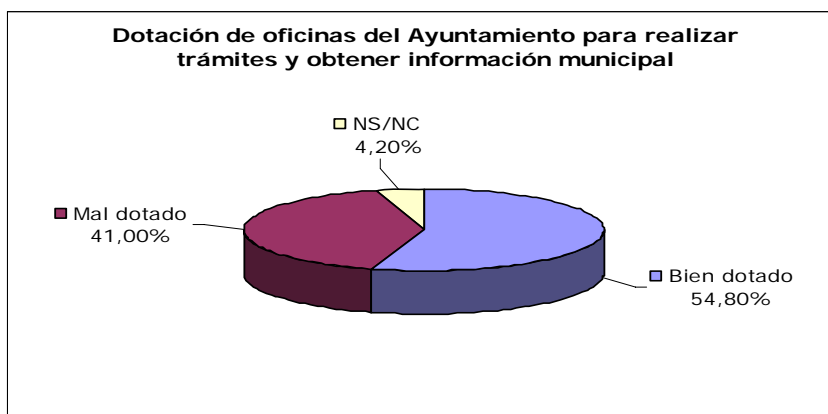
La encuesta sobre Calidad de Vida y Satisfacción de los Servicios Públicos 2007, ha permitido conocer la opinión de los ciudadanos madrileños en relación con las actuaciones del Ayuntamiento para acercar la administración a los ciudadanos. Así mismo, y al disponer de datos referentes al año 2006, estaremos en disposición de hacer comparaciones y ver la tendencia que se va marcando.

La encuesta ha revelado que entre los principales problemas de la Ciudad de Madrid, un 0'8% de los entrevistados ha mencionado la "burocracia", ocupando un lugar muy irrelevante en el ranking de problemas.

Pasando a valorar el grado de satisfacción de los ciudadanos con los servicios de información municipales tales como las Oficinas de Atención al Ciudadano, el teléfono 010 y la página web, el 52'8% dice estar "muy o bastante" satisfecho. La valoración ha empeorado con respecto al año anterior cuando se declaraban satisfechos un 59'4% de los entrevistados. También han aumentado los que dicen estar "poco o nada" satisfechos, siendo éstos el 36'3% en 2007 frente al 22'7% en 2006. Aún así, el saldo es positivo.



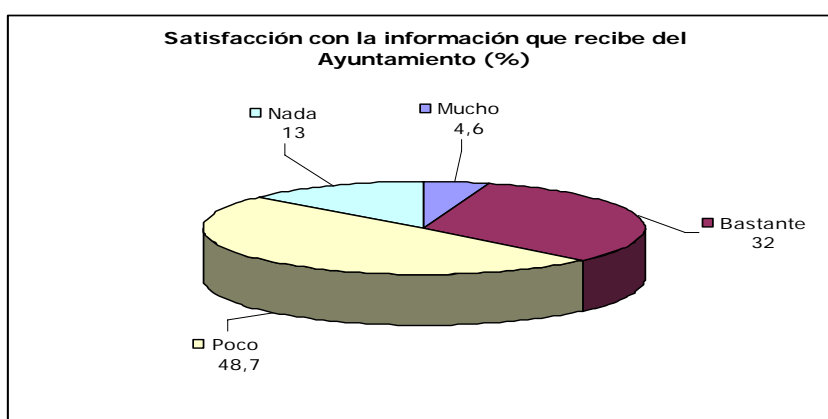
Por otro lado, 54'8% de los entrevistados consideran que su barrio está bien dotado de oficinas del Ayuntamiento para realizar trámites y obtener información, mientras que un 41% considera que está mal dotado.



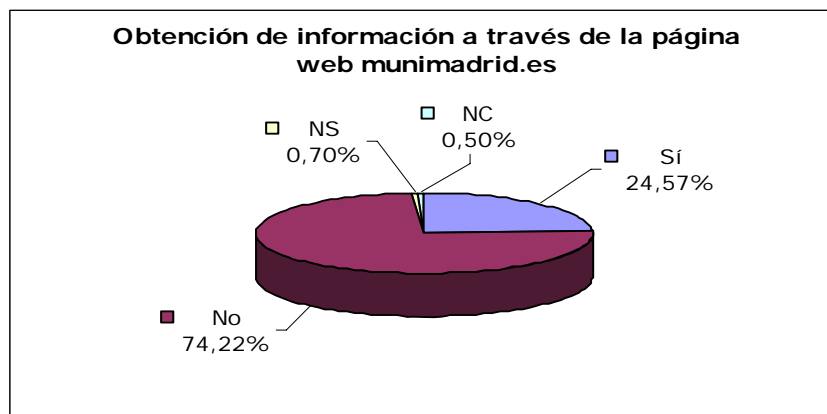
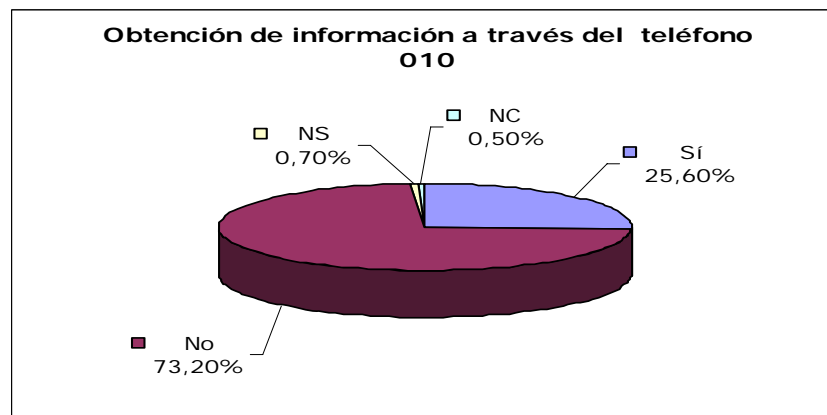
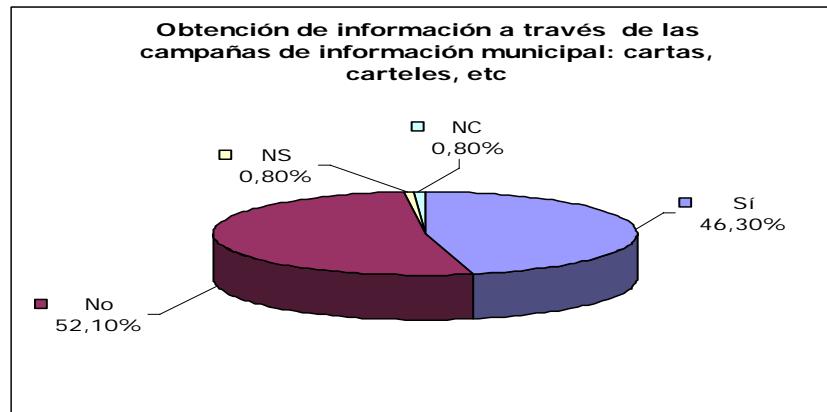
Se puede decir, que en este aspecto, la opinión de los ciudadanos no ha experimentado variaciones notables, ya que en el año 2006 un 53'3% decía que su barrio estaba bien dotado de oficinas del Ayuntamiento, frente al 38'6% de decía que no lo estaba.

Al preguntarles por las medidas que propondrían para mejorar la calidad de vida en sus barrios, sólo un 0'6% cita más oficinas municipales.

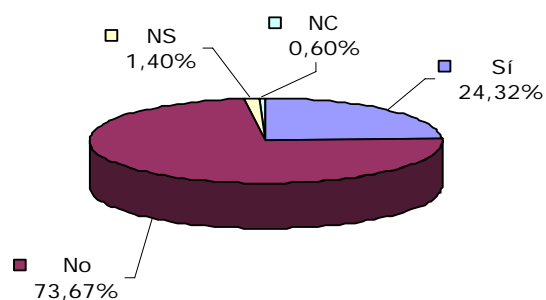
Al preguntarles si se consideran satisfechos con la información que reciben del Ayuntamiento, el 61'7% dice que está "poco o nada" satisfecho, y el 36'6% que está "muy o bastante" satisfecho.



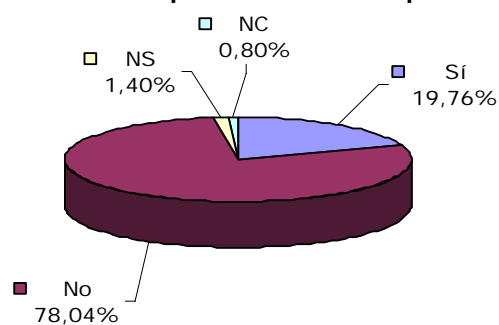
Los entrevistados obtienen información del Ayuntamiento sobre todo, un 46'3%, a través de las campañas de información del Ayuntamiento (cartas, carteles, etc.). En 2006 era el 54'8%. y ya en tercer lugar la página web del Ayuntamiento con un porcentaje de visitas del 24'57.



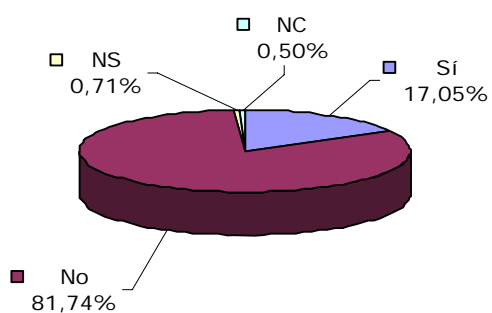
Obtención de información a través de las oficinas de atención al ciudadano de las Juntas de Distrito

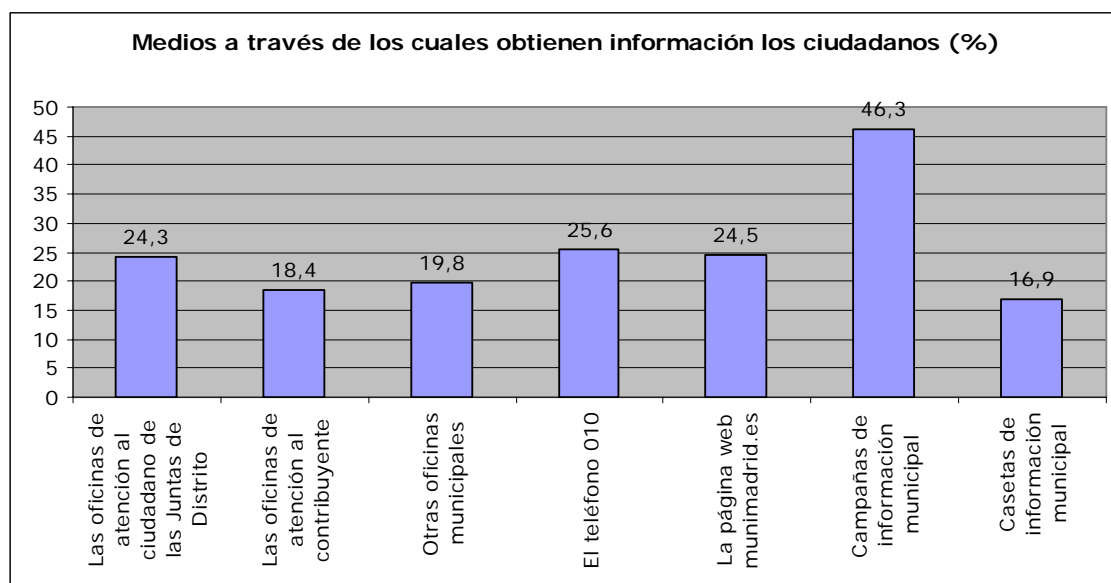


Obtención de información a través de otras oficinas o dependencias municipales



Obtención de información a través de las casetas de información municipal





Debemos resaltar que cada vez más los ciudadanos van adquiriendo información a través de la página Web. En 2006 un 16'5% manifestaba utilizar la Web del Ayuntamiento, y en 2007 un 24'5%, lo que permite afirmar que la Web se está convirtiendo en un canal de comunicación importante entre los ciudadanos y el Ayuntamiento.

Además de la información obtenida por la **Encuesta sobre la Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios de 2007**, 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.

El Estudio 2007 de Calidad y Satisfacción con las Línea Madrid realizado con los usuarios, ha puesto de manifiesto unos niveles altos de satisfacción tanto del teléfono 010 como de las Oficinas de Atención al Ciudadano.

La encuesta de satisfacción del servicio Telefónico 010 ha mostrado una alta satisfacción global con el servicio del 010. El 85% de ellos se encuentra satisfecho o muy satisfecho.

La insatisfacción viene motivada principalmente por la “no resolución del problema”, con un 46% de menciones.

Se mantiene la utilización del servicio del 010 de manera ocasional: el 68% de los usuarios utiliza el servicio ocasionalmente. De la misma forma, sólo se pregunta por un tema concreto en el 87% de los casos.

El tiempo de espera es percibido por los usuarios de manera positiva, como en anteriores ocasiones. El 87% lo considera normal, frente al 10% que lo considera excesivo.

La satisfacción con la información es alta, siguiendo la tendencia . El 94% de los usuarios se sienten satisfechos con la misma y el 93% la considera útil.

Este estudio también pone de manifiesto que el servicio de información al ciudadano en Internet cada vez es más conocido, el 72% de los encuestados afirma conocerlo y el 52% afirma haberlo utilizado alguna vez, siendo el grado de satisfacción del 80%.

Por otro lado, el estudio de satisfacción de los usuarios de las Oficinas de Atención al Ciudadano Línea Madrid de 2007, ha puesto de manifiesto que las Oficinas de Línea Madrid presentan un alto nivel de calidad, alcanzando unos valores de satisfacción muy altos. La valoración global que hacen los usuarios/as acerca del servicio ha pasado de mantenerse en el año 2.006 a incrementarse en 0,29 puntos en el 2.007 con respecto al pasado año.

Aspectos relacionados con el personal como el trato, la cualificación, la capacidad de comunicación son los más relevantes para los/as usuarios, siendo además los puntos fuertes del servicio.

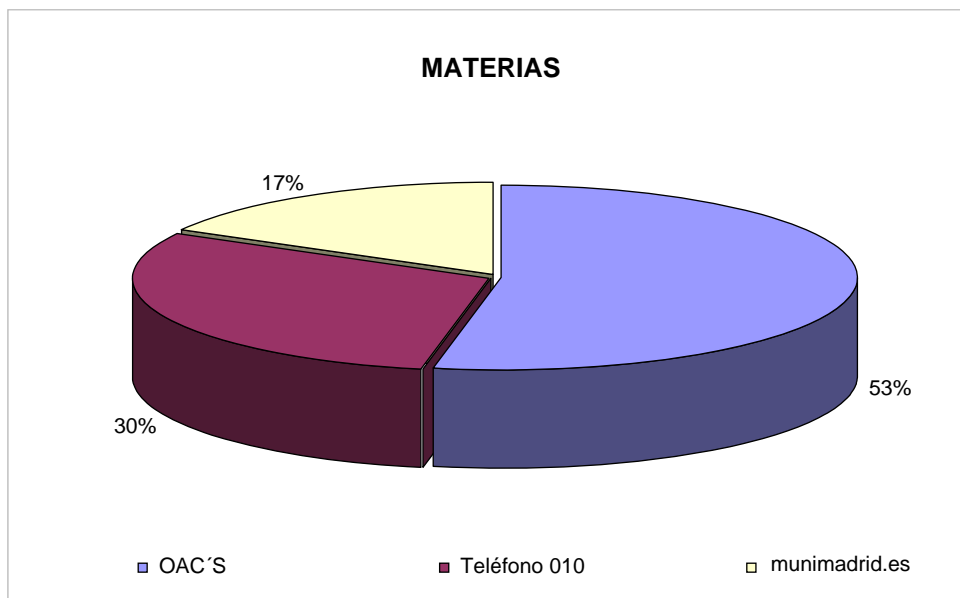
Las tramitaciones relacionadas con el Padrón municipal son las gestiones más habituales entre los usuarios/as de las OAC, siendo además los servicios mejor valorados.

3.12.5 Sugerencias y Reclamaciones

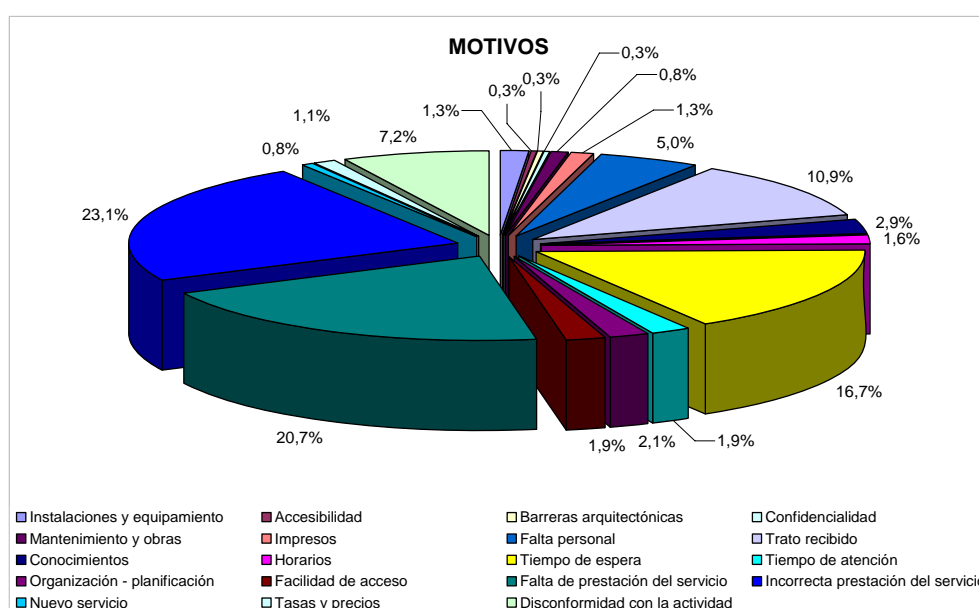
El “Sistema de Sugerencias y Reclamaciones” del Observatorio de la Ciudad facilita información relativa a este Área de Acción “Relación con la ciudadanía” en los dos ámbitos diferenciados a los que se refiere: la participación ciudadana y la atención a la ciudadanía. Las sugerencias y reclamaciones tramitadas en 2007 relativas a este Área de Acción suponen el **2,32%** del total de las tramitadas, correspondiendo prácticamente en su totalidad (99,5%) a “Atención al Ciudadano”.

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 53% de las

recibidas en Atención al Ciudadano. Los otros dos canales concentran el 47% restante, el Teléfono 010 con el 30% y munimadrid.es con el 17%.



En cuanto a los **motivos** de presentación de sugerencias y reclamaciones, destaca cómo el 23 % están relacionadas con una “Incorrecta prestación del servicio”. Otro de los motivos que representa un alto porcentaje es el relativo a la “Falta de prestación del servicio” con un 20%, “Tiempo de espera” con un 17%, seguido de “Trato recibido” con un 11% y “Disconformidad con la actividad” con un 7%, el resto de los motivos suponen porcentajes inferiores al 5%.



3.13. Salud

3.13.1. Ámbito de actuación y recursos

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.
- Recogida y cuidado de animales abandonados.
- Gestión de la adopción de animales abandonados.
- Registro de animales potencialmente peligrosos.
- Prevención y control de animales plaga.

Recursos Económicos

En el año 2007 se destinó al Área de Acción “Salud” un total de 95.815.067,39 euros, 1,81% del total del **presupuesto** no financiero liquidado del Ayuntamiento de Madrid, los Organismos Autónomos y las Empresas Municipales (véase Anexo 4).

Estructura Orgánica

- Área de Gobierno de Seguridad y Movilidad
 - Madrid Salud
- Gerencia de los Distritos
- Servicios Funerarios de Madrid, S.A.

3.13.2. Principales indicadores

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

Denominación del Indicador	Unidad de medida	2004	2005	2006	2007
⊙ Red de centros de prevención y promoción de la salud	Número de centros	19	19	21	23
⊙ Usuarios del estudio Básico de Salud (Centros Municipales de Salud)	Número de usuarios	(1)	(1)	(1)	43.636
⊙ Consultas realizadas por jóvenes y adolescentes en los centros de Madrid Salud	Número de consultas	(1)	34.683	37.837	38.870
○ Calidad de vida relacionada con la salud	Puntuación media en Escala de 0 a 10	(2)	7,20	(2)	(2)
○ Esperanza de vida con buena salud	Años	DND	63,4	DND	DND
⊙ Pacientes atendidos en la red de Centros del Instituto de Adicciones	Número de pacientes atendidos	9.483	9.335	9.251	9.316
⊙ Pacientes drogodependientes insertados en el mercado laboral	Número de pacientes insertados	552	630	641	567
⊙ Alumnos que reciben formación en prevención de drogas	Número de alumnos	10.958	6.153	21.320	55.508
⊙ Profesores que reciben formación en prevención de drogas	Número de profesores	611	1.067	1.066	2.746

Denominación del Indicador	Unidad de medida	2004	2005	2006	2007
⊙ Adolescentes y jóvenes participantes en actividades de ocio alternativo	Número de jóvenes y adolescentes	187.277	198.049	179.768	187.971
⊙ Calidad del agua de consumo	Porcentaje de muestras que cumplen los criterios de calidad	94%	92%	90%	92%
⊙ Establecimientos con infracciones de las normas de seguridad alimentaria	Porcentaje de inspecciones negativas	30,40%	23,10%	27%	10,20% (3)
⊙ Calidad de alimentos	Porcentaje de muestras no conformes con la norma	13,10%	13,60%	11%	9,2%
⊙ Avisos para el control de animales plaga	Número de avisos	3.059	1.974	2.839	3.333
⊙ Adopción de animales	Porcentaje de animales adoptados	(1)	(1)	(1)	76,58%

⊙ Indicador de gestión municipal

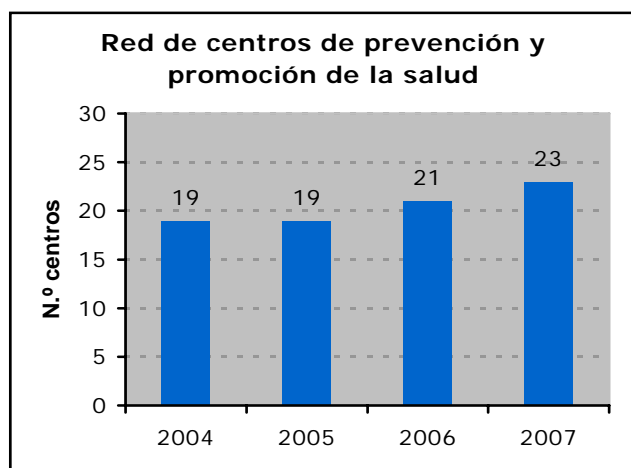
○ Indicador de ciudad

DND: Dato no disponible

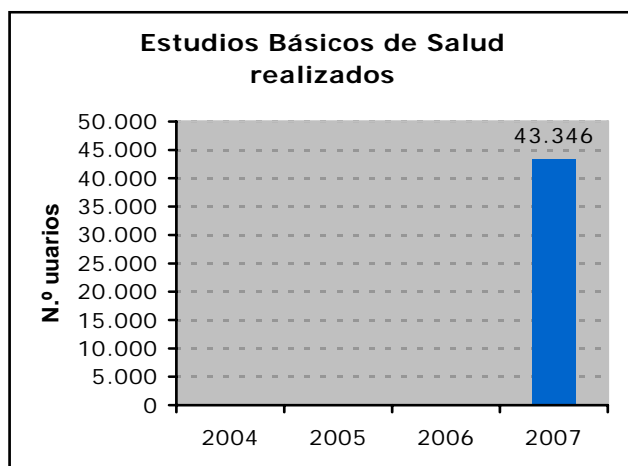
(1) Indicador incorporado al Sistema de Información del observatorio en 2007

(2) Indicador obtenido por encuesta de periodicidad cuatrienal

(3) A partir de 2007 se incluyen también las inspecciones de las Juntas de Distrito

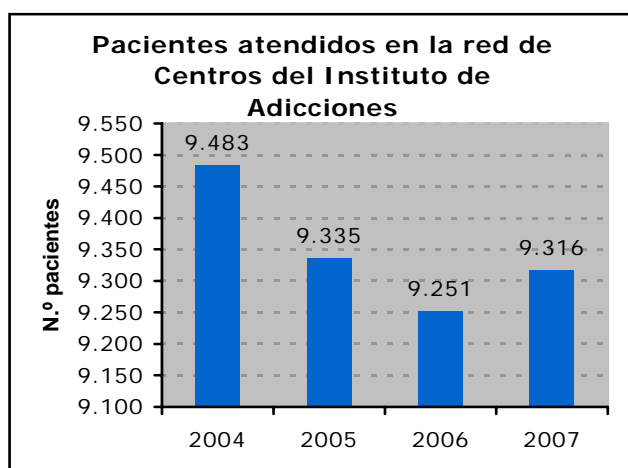
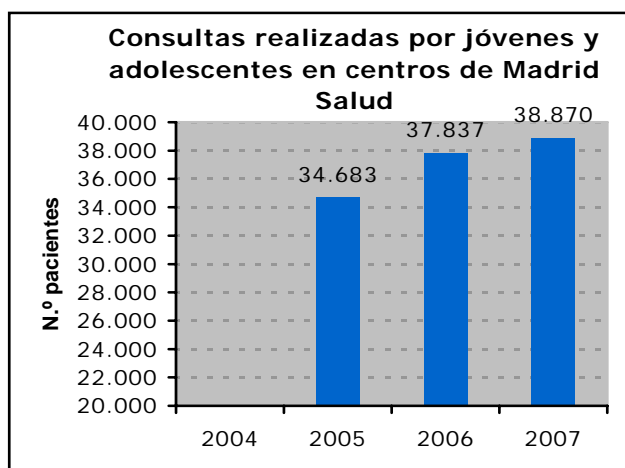


Contabiliza el número de centros de prevención y promoción de la salud, cuyas funciones incluyen actividades dirigidas a los tres grandes grupos de edad: infanto-juvenil, adulto y mayor, incluyendo atención específica a la mujer. Se realizan también actividades de carácter transversal y dirigidas a reducir desigualdades.



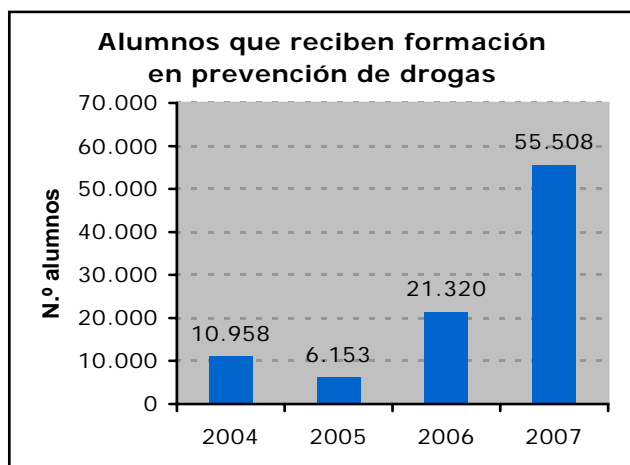
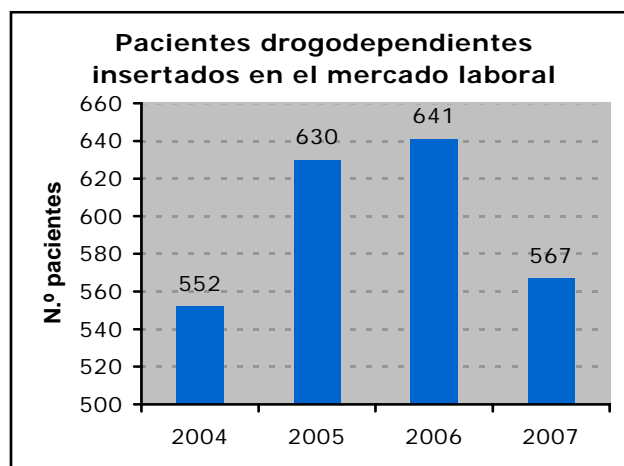
Cuantifica los usuarios de los centros de Madrid Salud en los que se ha cumplimentado el protocolo de Estudio Básico de Salud.

Mide el número de consultas de jóvenes y adolescentes (entre 10 y 24 años) que utilizan los servicios de Madrid Salud (Centros Municipales de Salud y Centro Joven)



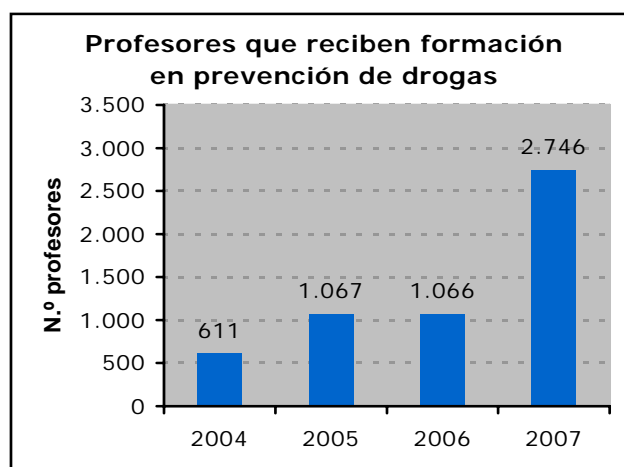
Mide el número total de pacientes atendidos en la red de Centros del Instituto de Adicciones, incluyendo los Centros de Atención a Drogodependientes y los de prevención del alcoholismo y otras drogas.

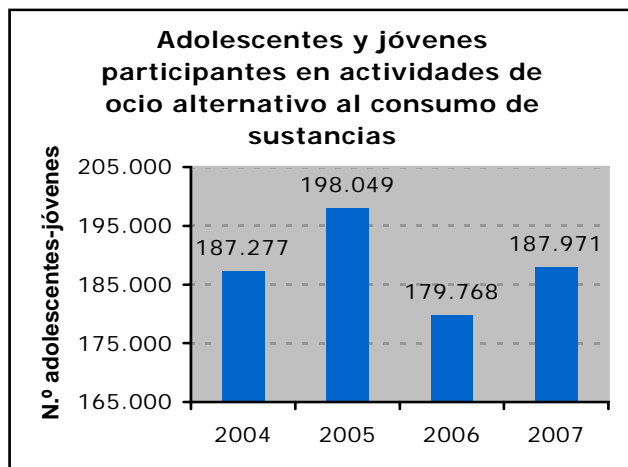
Mide el número total de pacientes sin empleo, que han encontrado trabajo gracias a las acciones de inserción laboral del Instituto de Adicciones.



Mide el número de alumnos de Madrid que participan en el programa "Prevenir en Madrid" en sus distintas modalidades

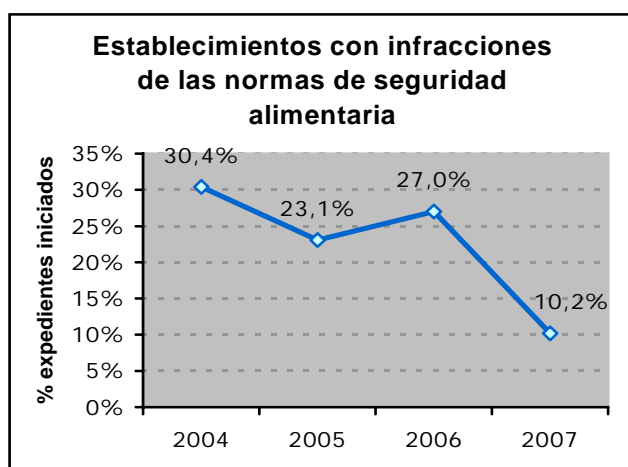
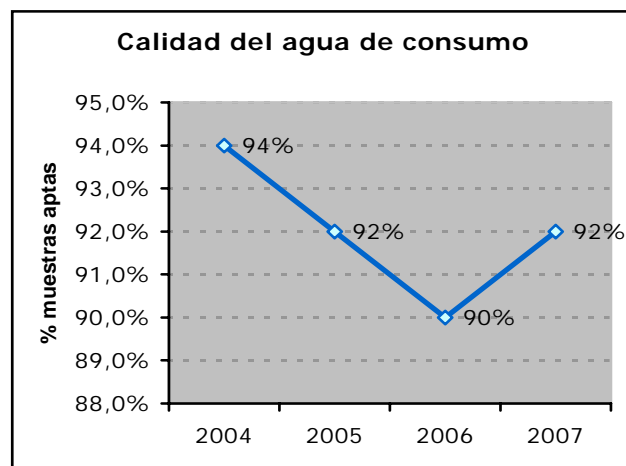
Mide el número de profesores de Madrid que participan en el programa "Prevenir en Madrid" en sus distintas modalidades.





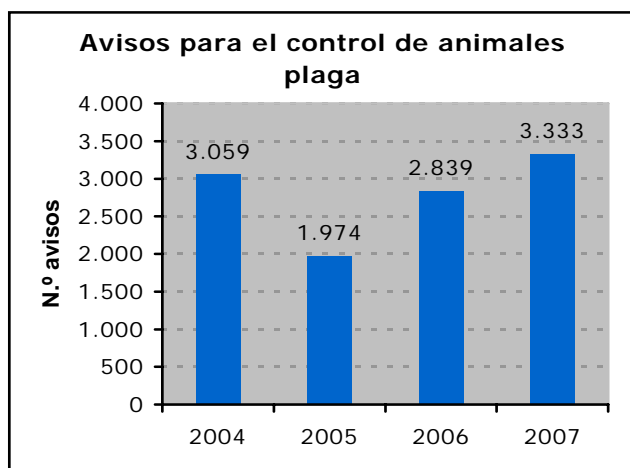
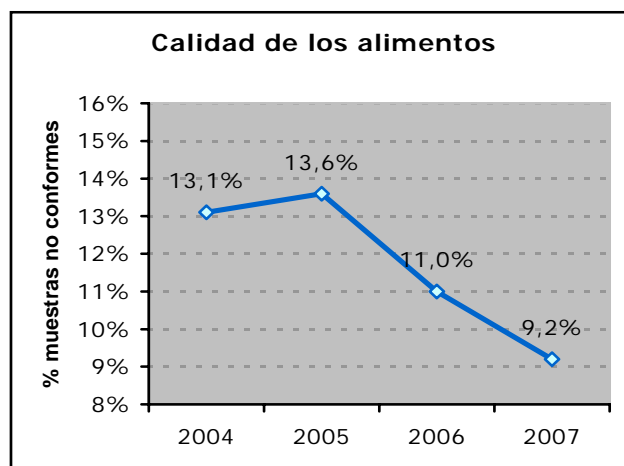
Mide el número de personas que participan en actividades de ocio promovidas por el Ayuntamiento de Madrid como medio de prevención del consumo de sustancias.

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.



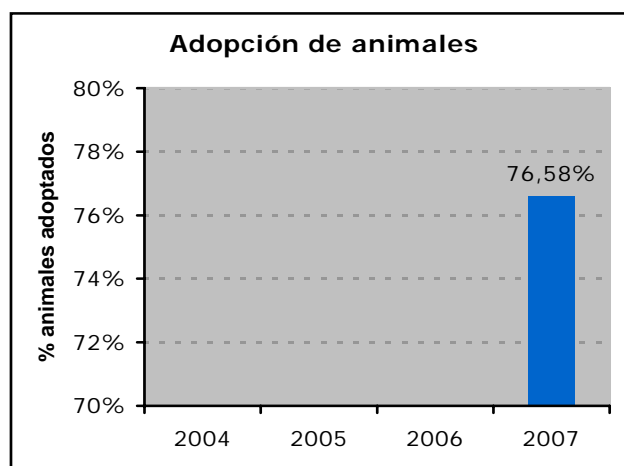
Expresa el grado de cumplimiento de las normas sanitarias en los establecimientos alimentarios de la Ciudad de Madrid. Contabiliza el porcentaje de expedientes de inspección iniciados por presentar alguna deficiencia de cualquier tipo. En 2007 cambia la serie porque se añaden los datos de las Juntas Municipales de Distrito.

Este indicador contempla el porcentaje de muestras de alimentos no conformes a la norma establecida sobre el total de muestras analizadas para el control oficial de productos alimenticios.



Contabiliza el número de avisos ciudadanos a los servicios municipales para alertar de la presencia de animales plaga en la Ciudad de Madrid.

Recoge la proporción de animales del Centro de Protección Animal de Madrid Salud que, estando en condiciones de salud y carácter para ser adoptados, han encontrado un nuevo propietario.



3.13.3. 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, Madrid Salud tiene aprobadas en 2007 la **Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones de Madrid Salud** y la **Carta de Servicios del Instituto de Adicciones**.

Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones de Madrid Salud

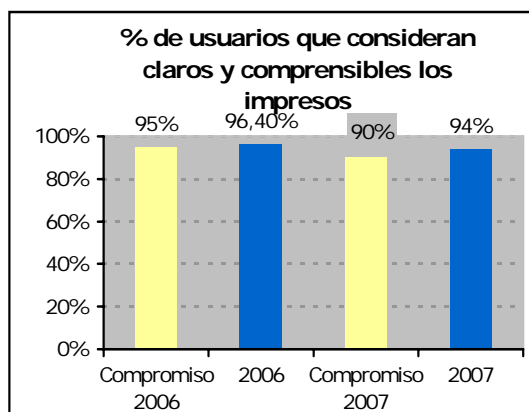
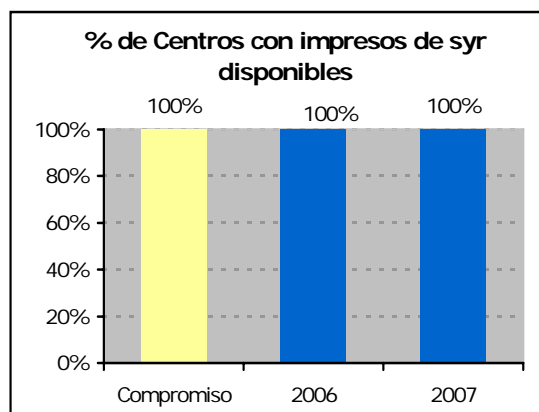
Fecha de aprobación: 1 de junio de 2006

Fecha de la última evaluación: 23 de octubre de 2007

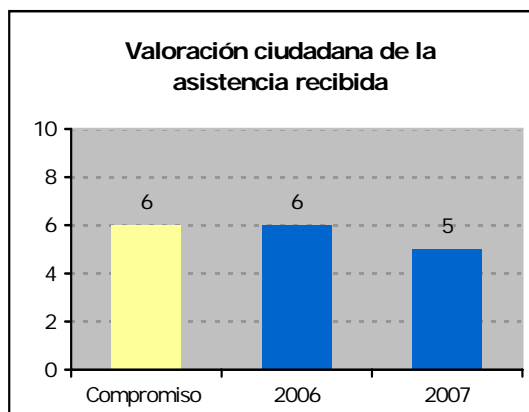
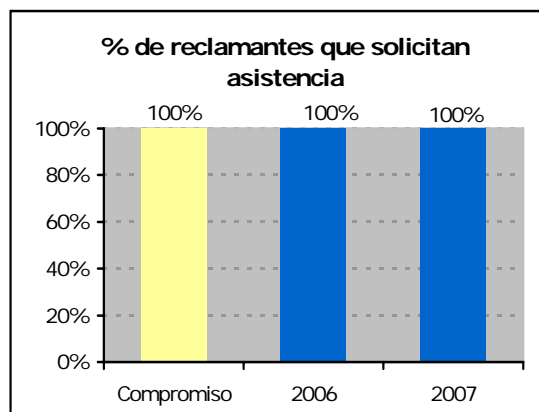
La Oficina de Atención al Ciudadano de Madrid Salud es la responsable de recibir y tramitar las sugerencias y reclamaciones presentadas por la ciudadanía por los servicios prestados por Madrid Salud, para lo cual presta los siguientes **servicios**: facilita su presentación; recibe las sugerencias y 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:

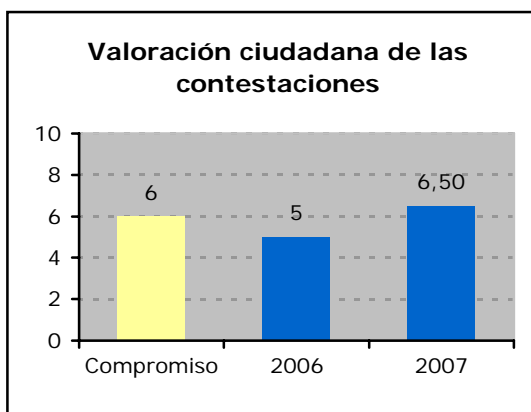
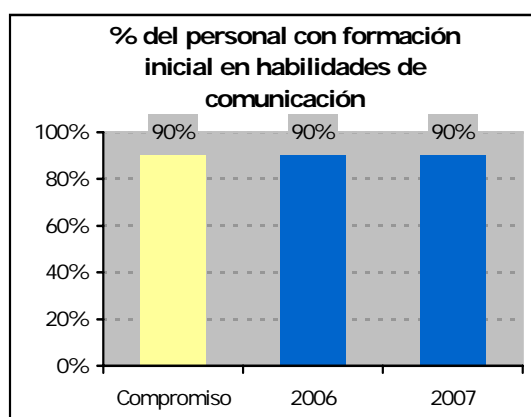
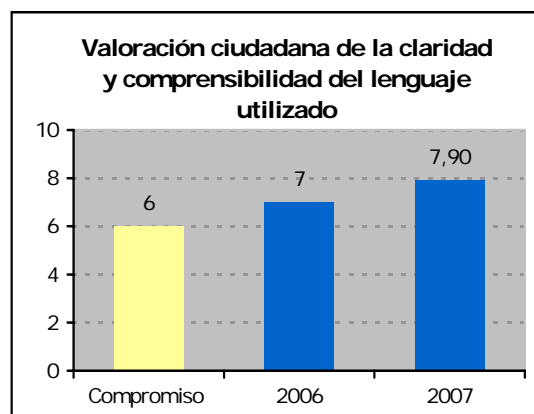
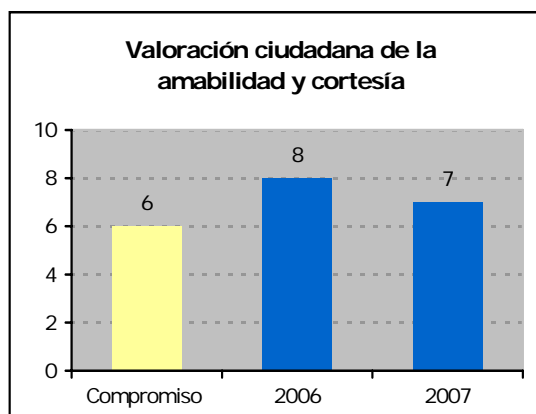
1. Los **impresos** para formular sugerencias y reclamaciones (syr) estarán disponibles para el ciudadano en la totalidad de los Centros de Madrid Salud y serán claros y comprensibles.



2. Los reclamantes que lo soliciten recibirán ayuda para la cumplimentación de los impresos de sugerencias y reclamaciones en todos los Centros Madrid Salud, obteniendo de la asistencia recibida una valoración media por parte de los usuarios de buena o muy buena.

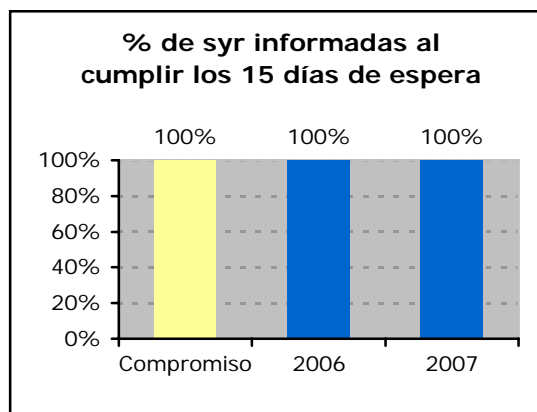
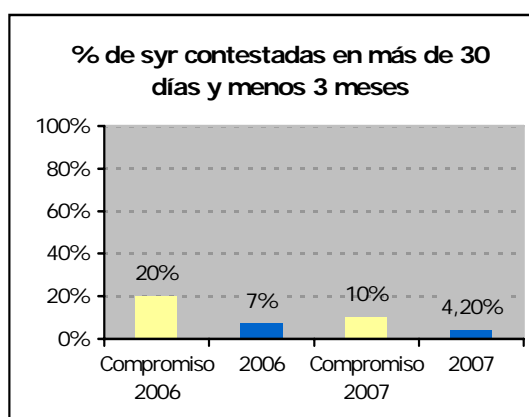
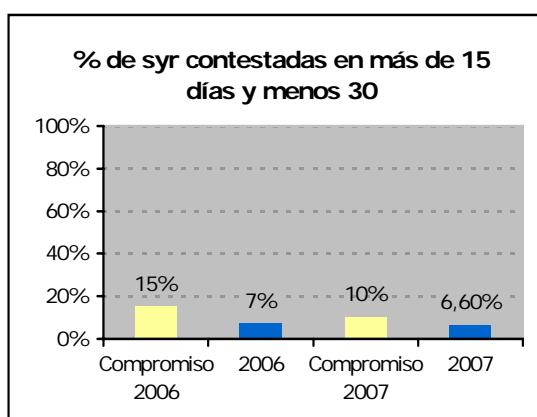
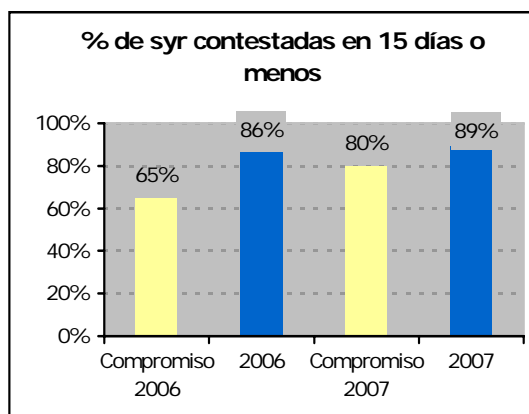
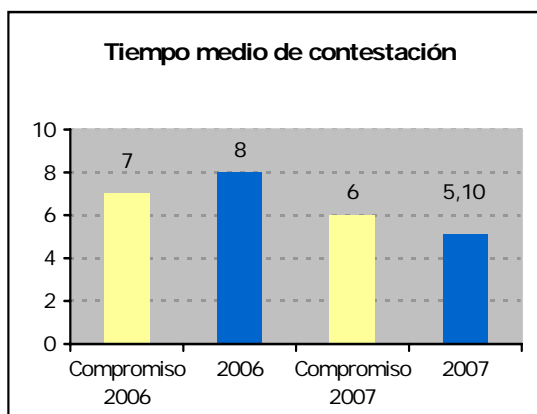


3. A través de un **personal** formado en habilidades de comunicación se atenderá al usuario de forma clara y precisa, proporcionando un trato amable y cortés y utilizando un lenguaje claro y comprensible de manera que se alcance un nivel de satisfacción bueno o muy bueno por parte de los usuarios.



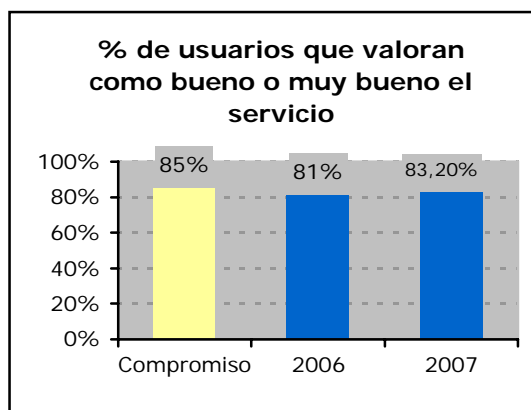
4. Madrid Salud trabaja buscando la satisfacción de los intereses de los reclamantes de manera que todas las **contestaciones** serán individualizadas y personalizadas, dando respuesta a todas las cuestiones objeto de la reclamación o sugerencia.

5. El 80% de las sugerencias y reclamaciones se contestarán en un **plazo** inferior a 15 días. El 90% 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 3 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.

7. Los ciudadanos que utilizan el Servicio de Sugerencias y Reclamaciones de Madrid Salud valorarán el servicio recibido como bueno o muy bueno.



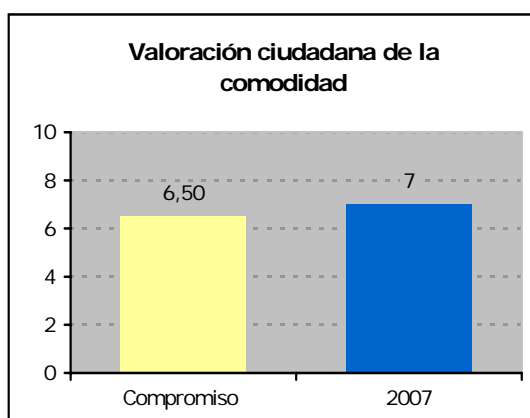
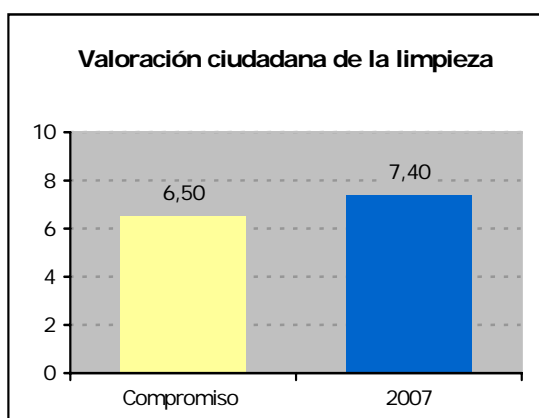
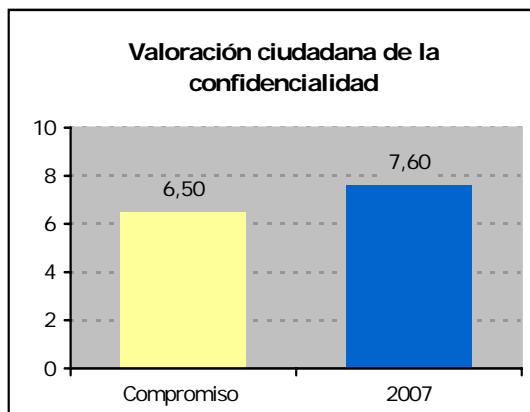
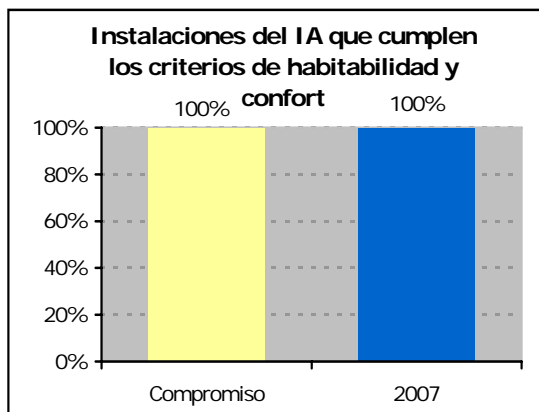
Carta de Servicios del Instituto de Adicciones

Fecha de aprobación: 8 de febrero de 2007

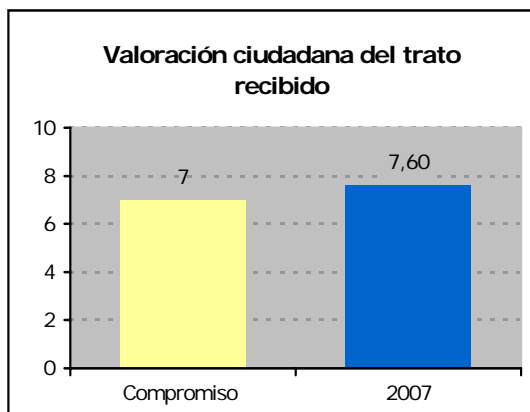
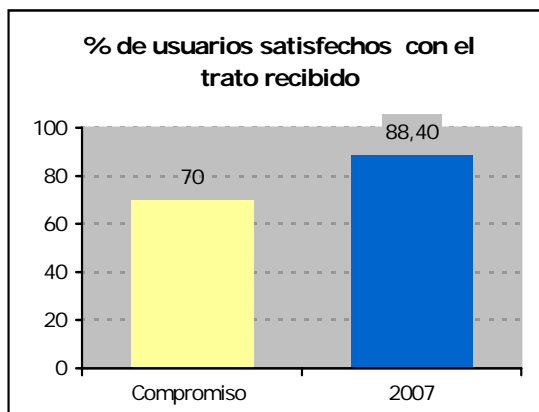
El Instituto de Adicciones, adscrito al organismo autónomo Madrid Salud, tiene como finalidad la gestión de las políticas municipales en materia de drogodependencias y otros trastornos adictivos, en la Ciudad de Madrid. En el ejercicio de sus competencias, presta los siguientes **servicios**: orientación 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).

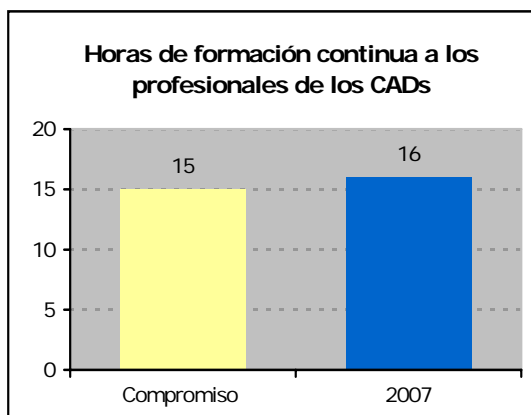
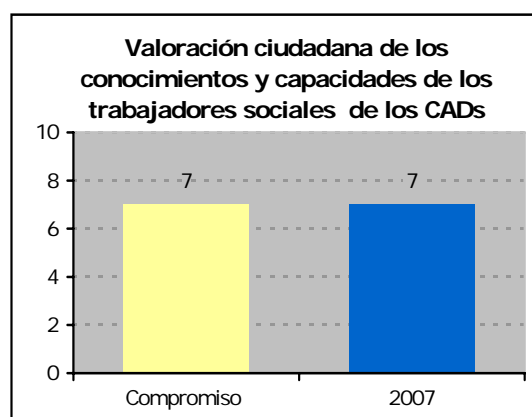
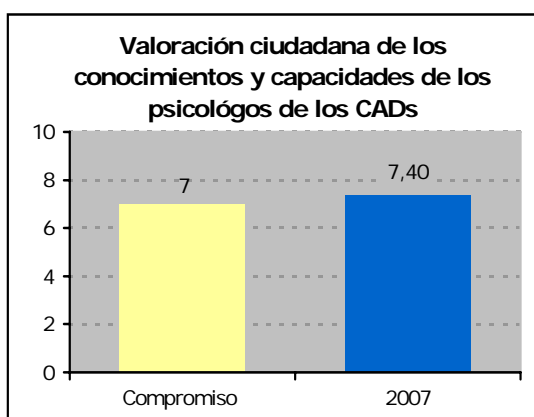
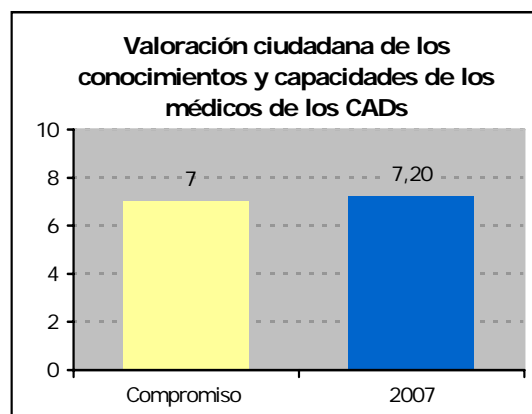
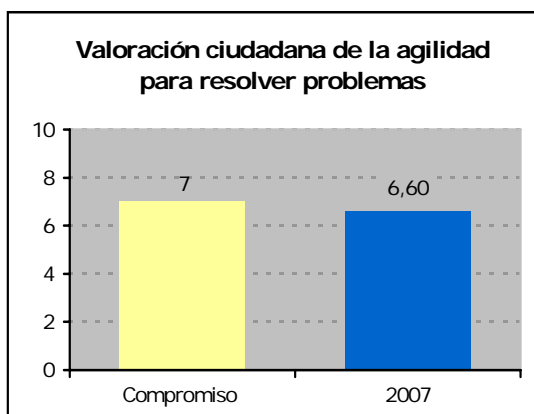
Los **compromisos** establecidos y sus indicadores asociados son:

I.- 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 Centros de Atención a Drogodependientes (CADs), en encuesta de satisfacción, será superior a 6,5 puntos, sobre un total de 10.

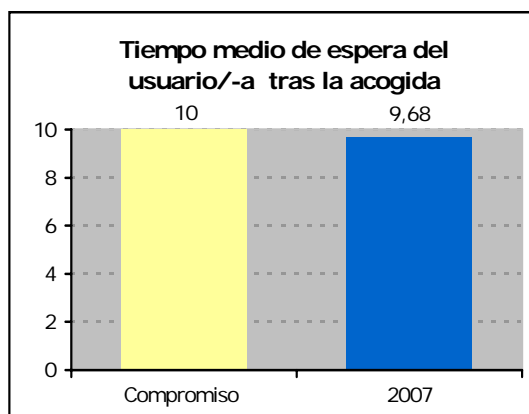
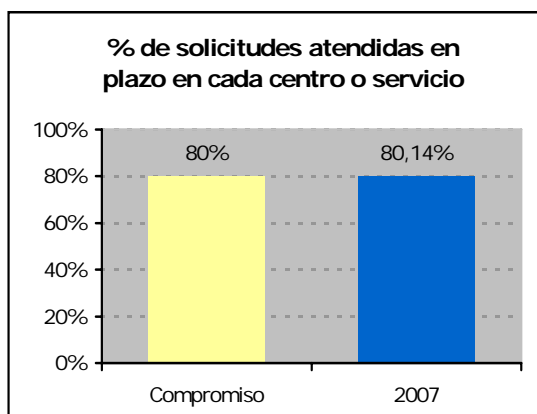


2. A través de profesionales altamente cualificados, en los CADs del Instituto de Adicciones se atenderá de forma ágil, proporcionando un trato amable y cortés, utilizando un lenguaje claro y comprensible, garantizando una atención individualizada y personalizada. La puntuación media otorgada por los usuarios de los CADs, en encuesta de satisfacción, será superior a 7 puntos, sobre un total de 10.

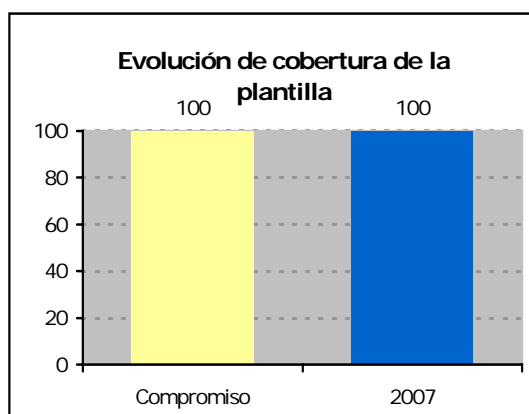
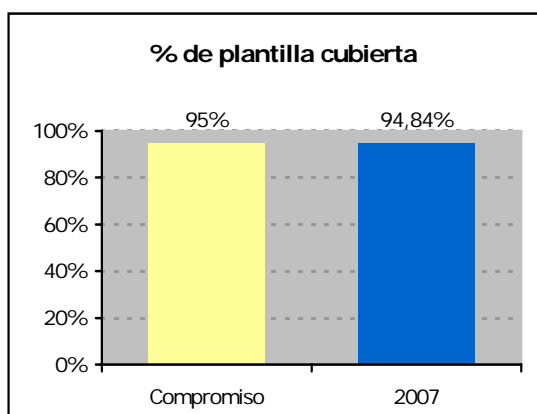




3. En los CADs la demanda inicial será atendida de forma inmediata. La puesta en marcha posterior del programa terapéutico necesario para cada caso, se realizará en función del análisis de necesidades previo y los recursos disponibles en cada momento, garantizando en todo caso, una cita con el profesional, tras la acogida inicial, en un plazo máximo de 15 días.



4. Se garantizará la continuidad de los programas terapéuticos así como la atención integral de los pacientes, mediante la dotación de una plantilla estable e interdisciplinar, conformada por profesionales pertenecientes a las áreas sanitaria, psicológica, social y ocupacional, de forma que se puedan cubrir las necesidades de los pacientes en las distintas áreas afectadas por las drogodependencias.

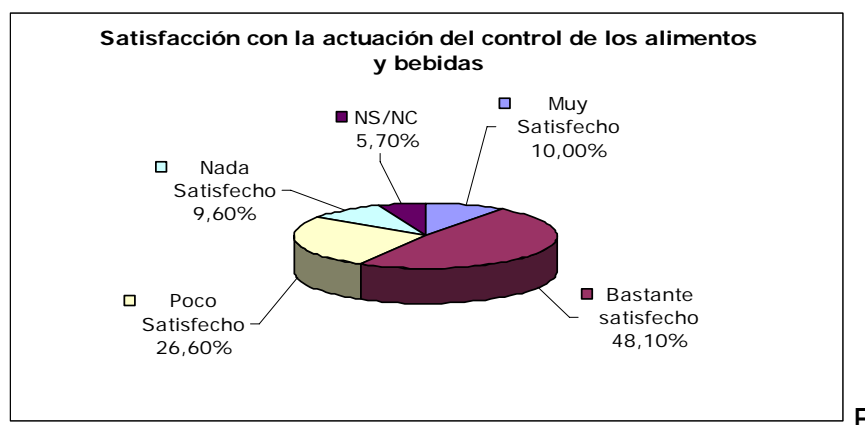


3.13.4. Opinión de la ciudadanía

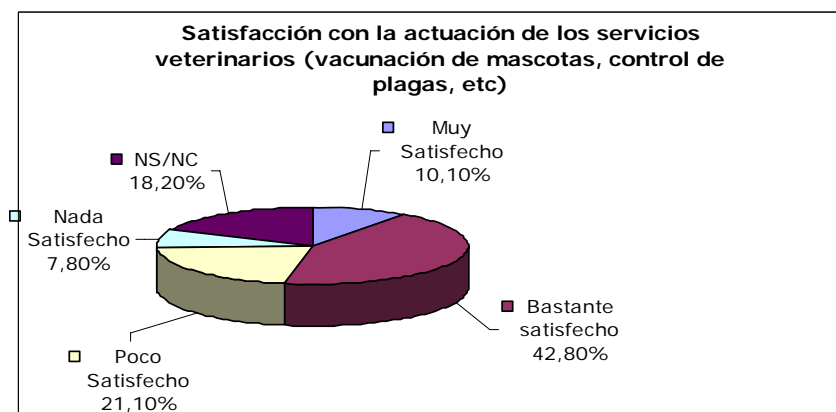
La encuesta sobre Calidad de Vida y Satisfacción de los Servicios Públicos 2007, ha permitido conocer la opinión de los ciudadanos madrileños en relación con las actuaciones del Ayuntamiento en temas relacionados con la salud.

La encuesta ha revelado que entre los principales problemas de la Ciudad de Madrid, un 3'7%% de los entrevistados ha mencionado la "sanidad", ocupando el decimocuarto lugar en el ranking de problemas.

Pasando a valorar el grado de satisfacción de los ciudadanos con el control de los alimentos y bebidas, se puede decir que ha empeorado ligeramente. El 58'10% se muestra “muy o bastante” satisfecho, frente al 61'20% del año 2006. Y el 36'20% dice estar “poco o nada” satisfecho, frente al 30'5% del año 2006.



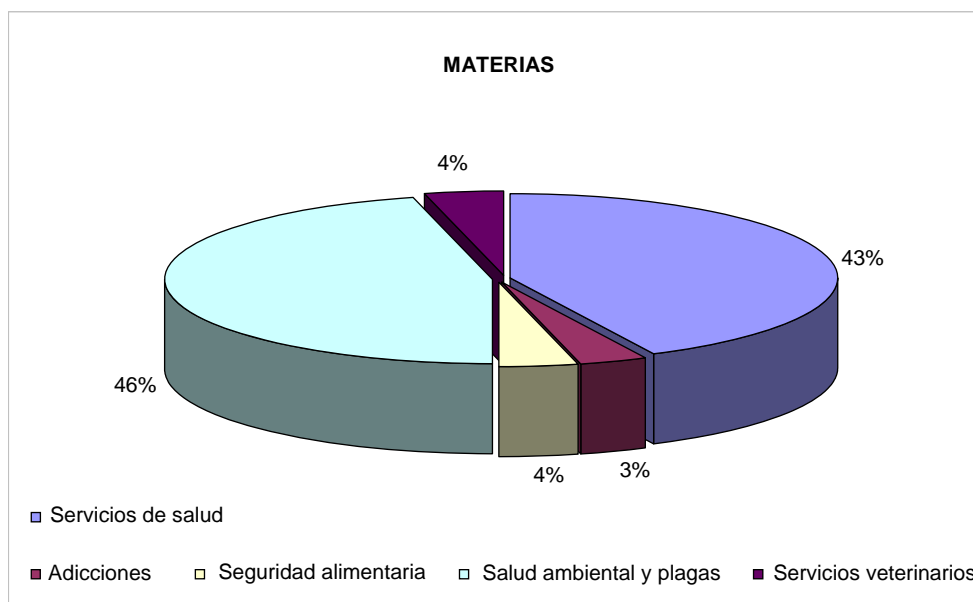
En lo que se refiere a los servicios veterinarios, el 52'90% se muestra “muy o bastante” satisfecho, mientras que el 36'20% se muestra “poco o nada” satisfechos.



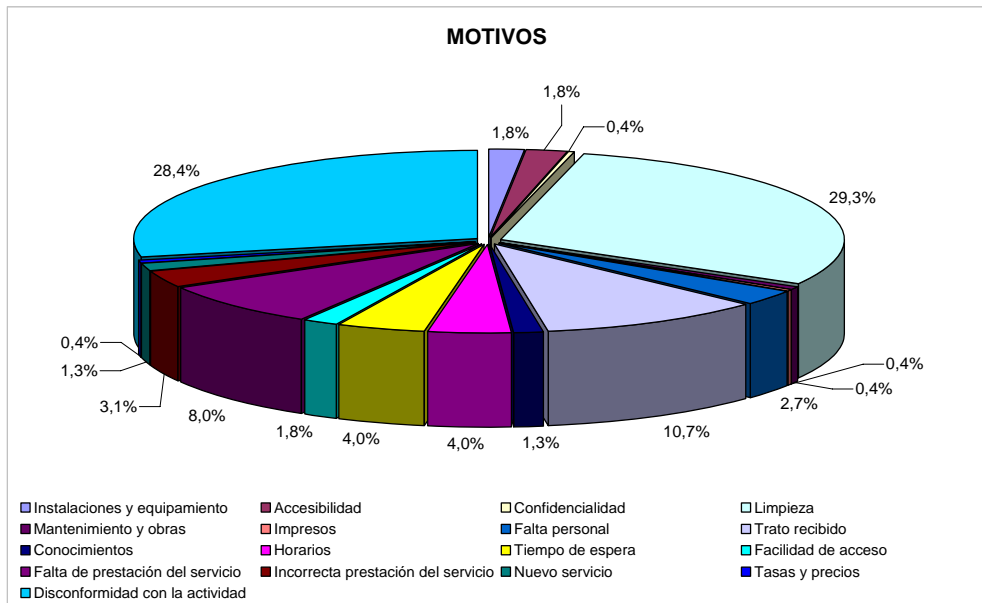
3.13.5. Sugerencias y Reclamaciones

La participación de los ciudadanos en la mejora de la gestión municipal se pone de manifiesto a través del “Sistema de Sugerencias y Reclamaciones”: en el Área de Acción “Salud” las sugerencias y reclamaciones formuladas suponen el **1,51%** del total de las tramitadas en 2006.

Si analizamos este porcentaje por **materias**, el 46% de las tramitadas en SYR en este ámbito son referidas a “Salud ambiental y plagas”, seguido de “Servicios de salud”, con un 43%. El resto de se refieren a “Servicios veterinarios” y “Seguridad alimentaria”, con un 4 %, y a “Adicciones”, con un 3% 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 “Limpieza”, con un 29%. Le siguen la “Disconformidad con la actividad”, con un 28% sobre el total y la “Trato recibido” con un 11%. Los restantes motivos de queja tienen porcentajes inferiores al 10% (instalaciones, falta de personal, falta de prestación del servicio, tiempo de espera, conocimientos,...).



3.14. Seguridad y Emergencias

3.14.1. Ámbito de actuación y recursos

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), de la prevención y extinción de incendios y del 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.
- 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”.

Recursos Económicos

En el año 2007 se destinó al Área de Acción “Seguridad y Emergencias” un total de 532.959.100,50 euros, 9,90% del total del presupuesto no financiero liquidado del Ayuntamiento de Madrid, los Organismos Autónomos y las Empresas Municipales (véase Anexo 4).

Estructura Orgánica

- Área de Gobierno de Seguridad y Movilidad
 - Coordinación General de Seguridad y Emergencias
 - Dirección General de Seguridad
 - Dirección General de Emergencias y Protección Civil

3.14.2. Principales indicadores

El Observatorio de la Ciudad facilita la medición y seguimiento de las actuaciones realizadas en el Área de Acción “Seguridad y Emergencias” a través de los siguientes indicadores:

Denominación del Indicador	Unidad de medida	2004	2005	2006	2007
⊙ Policías por 1.000 habitantes	Policías por 1.000 habitantes	2,02	2,08	2,15	2,18
⊙ Llamadas por un presunto delito atendidas en 8 minutos	Porcentaje	DND	DND	DND	76%
○ Índice de delincuencia	Número de denuncias por 1.000 habitantes	86,5	86,5	85,4	86,3
○ Intentos de homicidios, homicidios y asesinatos por cada 100.000 habitantes	Homicidios y asesinatos por cada 100.000 habitantes	2,5	2,2	2,7	2,5
○ Atropellos en el municipio	Número de atropellos	1.565	1.887	1.789	1.767
○ Víctimas mortales en accidentes de tráfico	Número de víctimas mortales	77	66	50	57
⊙ Horas de formación en educación vial	Número de horas	DND	15.809	16.114	16.252
○ Seguridad ciudadana percibida	Escala 1-10	DND	5,9	6,3	6,2
⊙ Satisfacción ciudadana con el servicio policial	Escala 1-10	DND	6,1	6,5	6,4

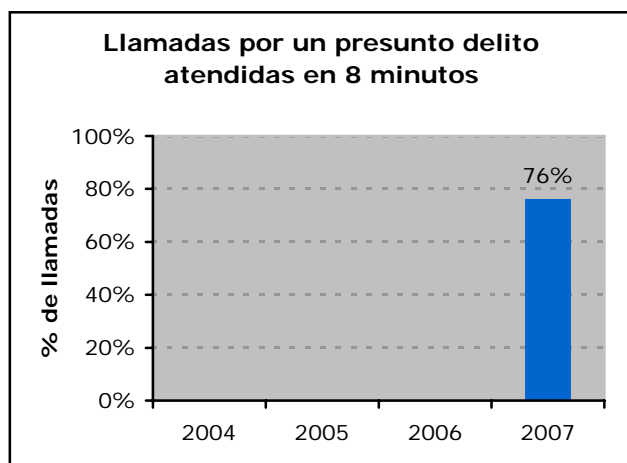
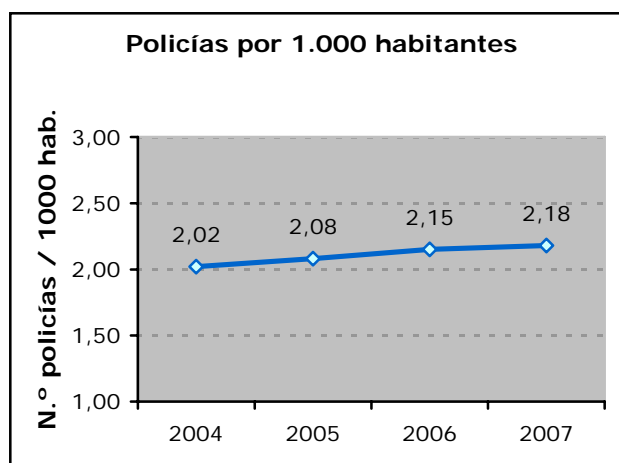
Denominación del Indicador	Unidad de medida	2004	2005	2006	2007
⊙ Bases operativas del SAMUR-PC	Número de bases	17	17	17	17
⊙ Flota asistencial del SAMUR-PC	Número de vehículos	171	173	179	201
⊙ Profesionales del SAMUR-PC	Número de profesionales	539	550	563	609
⊙ Horas de formación a profesionales del SAMUR-PC	Número de horas	17.262	19.867	23.588	34.950
⊙ Servicios prestados por el SAMUR-PC	Número de servicios	99.419	108.386	112.032	123.628
⊙ Emergencias atendidas por el SAMUR-PC	Número de incidencias	99.464	108.393	112.032	120.659
⊙ Tiempo de gestión de la llamada en SAMUR-PC	Segundos	75,42	69,51	69,19	64,5
⊙ Tiempo medio de respuesta de las Unidades de Soporte Vital Básico y Avanzado de SAMUR-PC	Minutos y segundos	8'30"	8'33"	8'31"	8'19"
⊙ Supervivencia de pacientes críticos a los siete días SAMUR-PC	Porcentaje	72,76%	76,03%	79,04%	78,32%
⊙ Controles de calidad en intervenciones de SAMUR-PC	Número de controles	4.513	7.057	8.954	7.692
⊙ Calidad percibida del servicio SAMUR-PC	Escala 1-10	8,74	8,57	8,88	8,78
⊙ Índice de reclamaciones en SAMUR-PC	Reclamaciones por 1.000 servicios	0,21	0,25	0,23	0,22
⊙ Tasa de voluntarios de Protección Civil	Voluntarios por 10.000 habitantes	3,37	4,6	5,53	5,98
⊙ Ciudadanos formados como alertantes y primer responsable por SAMUR-PC	Número de alertantes	2.157	4.296	9.160	10.577
⊙ Efectivos del Cuerpo de Bomberos	Número de efectivos	1.565	1.664	1.598	1.659
⊙ Ratio Bomberos por 10.000 habitantes	Bomberos por 10.000 habitantes	DND	51,90	49,85	52,05
⊙ Media diaria de Bomberos en Parques	Número de bomberos	223	252	261	253
⊙ Horas de entrenamiento de Bomberos en los Parques	Número de horas	94.323	95.145	93.390	88.155
⊙ Tiempo medio de llegada del primer tren de ataque de Bomberos	Minutos	6,62	6,67	6,6	6,54

Denominación del Indicador	Unidad de medida	2004	2005	2006	2007
⊙ Intervenciones resueltas en primera salida	Porcentaje	90,03%	92,09%	90,71%	91%
⊙ Actuaciones de inspección para la prevención de incendios	Número de actuaciones	2.549	2.221	2.279	1.378
⊙ Simulacros de incendios con participación ciudadana	Número de simulacros	DND	DND	45	76
⊙ Fallecidos en incendios	Número de fallecidos	10	7	11	2
⊙ Población informada en la campaña "Bomberos te informa"	Número de personas	DND	28.225	31.066	38.840
⊙ Índice de reclamaciones de Bomberos	Porcentaje	DND	0,05%	0,06%	0,04%

- ⊙ Indicador de gestión municipal
- Indicador de ciudad

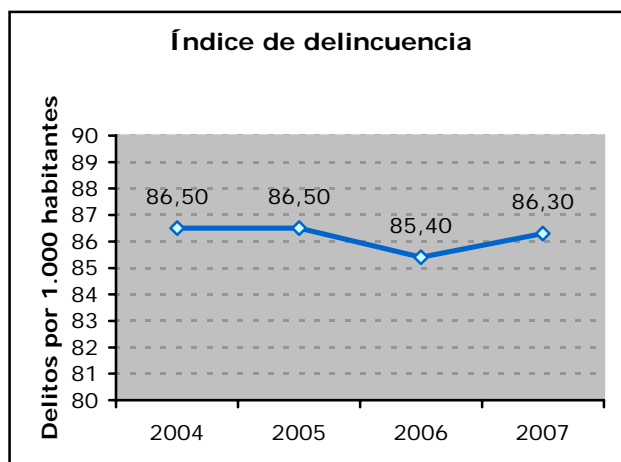
DND: Dato no disponible

Expresa la relación entre el número de habitantes de Madrid y los policías con los que cuenta el municipio para garantizar su seguridad.

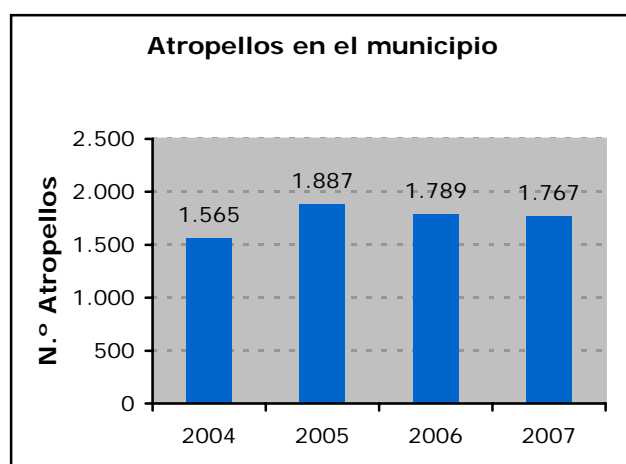
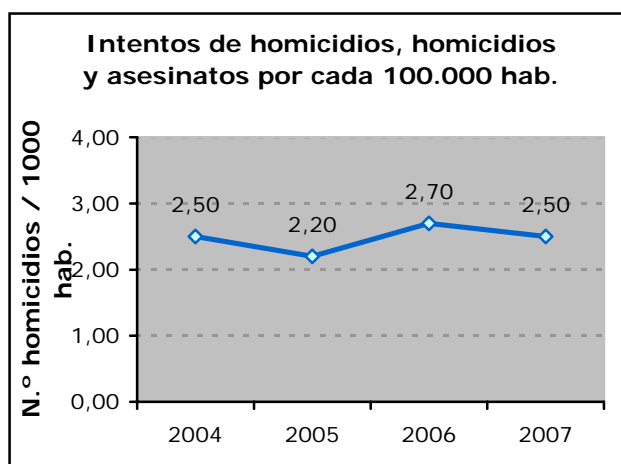


Expresa la capacidad y rapidez de respuesta de los servicios policiales ante una llamada de aviso.

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

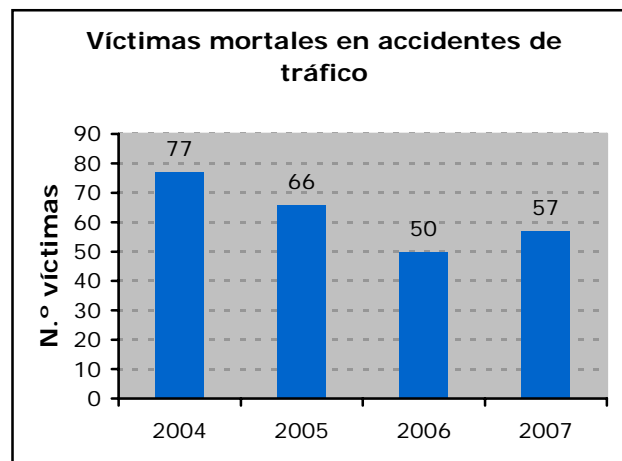


Expresa la proporción de los homicidios y asesinatos en el municipio con relación a cada 100.000 habitantes, como es comúnmente presentado en otras ciudades del mundo.

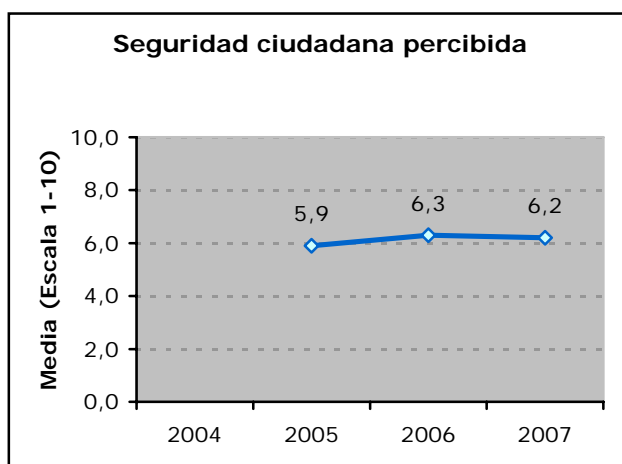
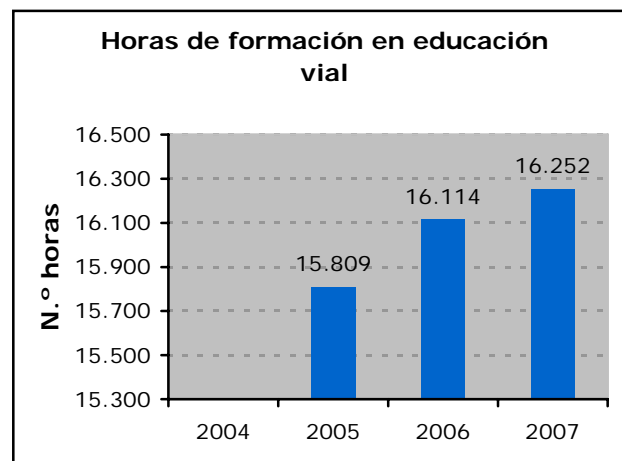


Representa la seguridad de peatones y viandantes en las calles de Madrid en relación al tráfico de vehículos.

Representa el número de personas que fallecen por accidente de tráfico en la Ciudad de Madrid durante el año.

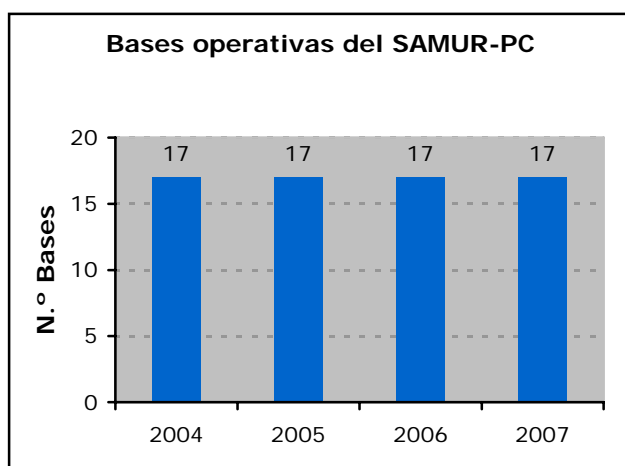


Representa la dedicación del Ayuntamiento de Madrid a través de la Policía Municipal a la formación vial de los menores en los centros escolares.

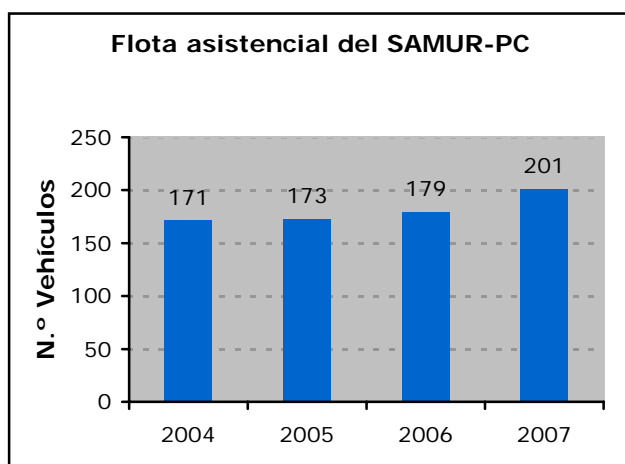


Expresa la opinión del ciudadano en lo referente a su sentimiento general de seguridad en la Ciudad de Madrid.

Calcula el grado de satisfacción del ciudadano con las actuaciones y respuesta de la Policía en el municipio.

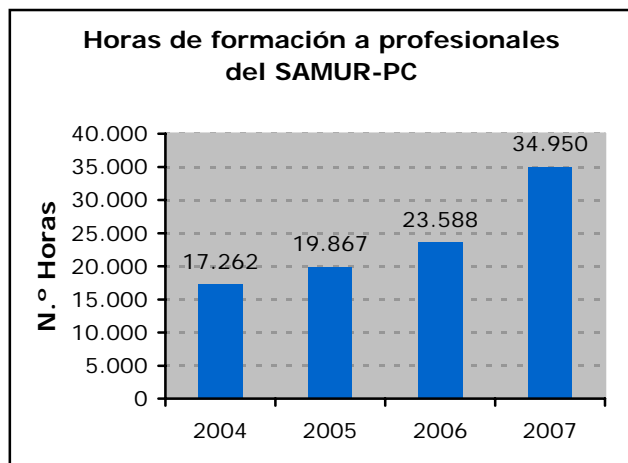
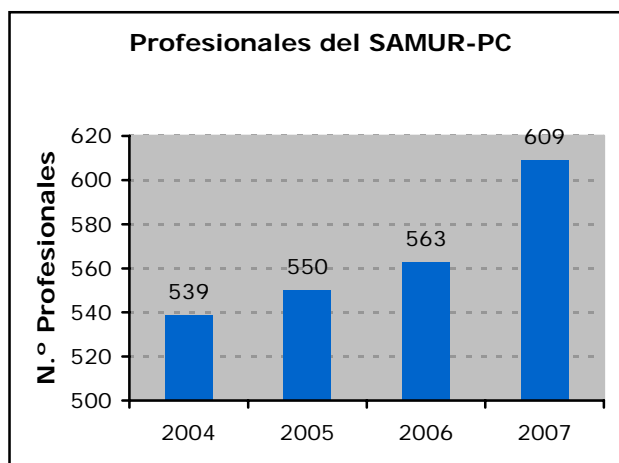


Número de Bases operativas en las que SAMUR-PC sitúa a sus Unidades Asistenciales.



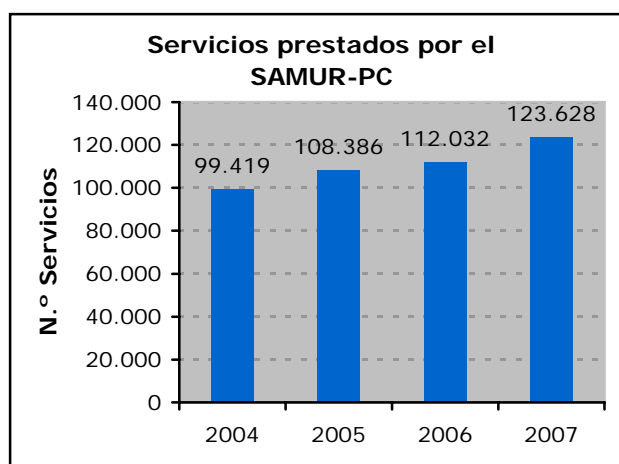
Número de vehículos (ambulancias, vehículos de intervención rápida, motocicletas, vehículos pesados, etc.), sin incluir bicicletas.

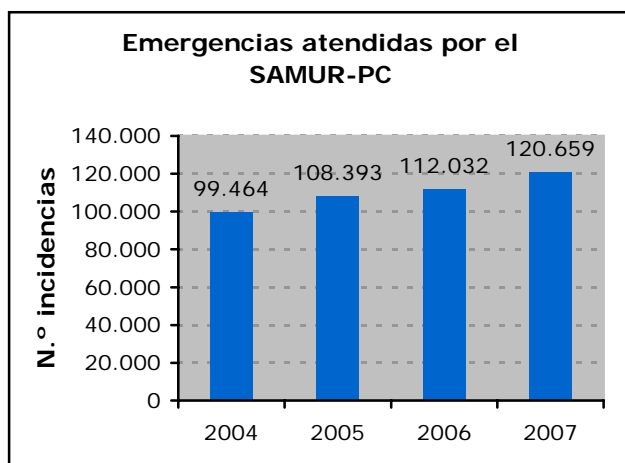
Número de profesionales: médicos, enfermeros, técnicos de emergencias y otro personal de gestión.



Número de horas de formación impartidas a personal profesional: médicos, enfermeros, técnicos de emergencias, psicólogos y sociólogo.

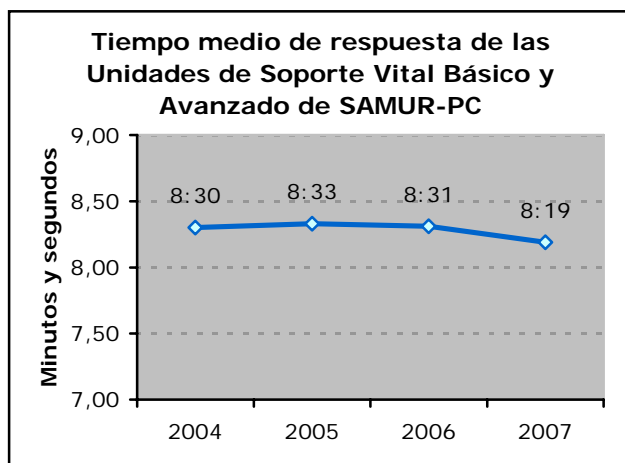
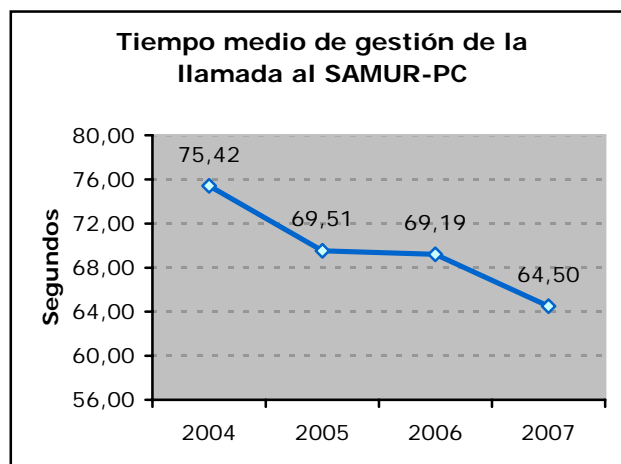
Número total de servicios prestados por SAMUR-PC, tanto los de emergencias como el resto (incidencias, preventivos y asistencias psicológicas).





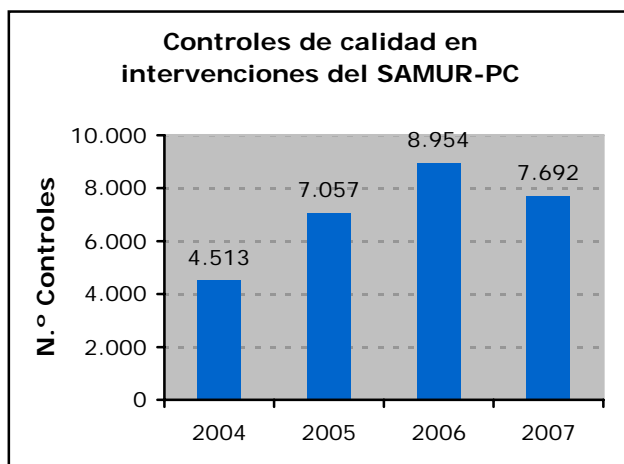
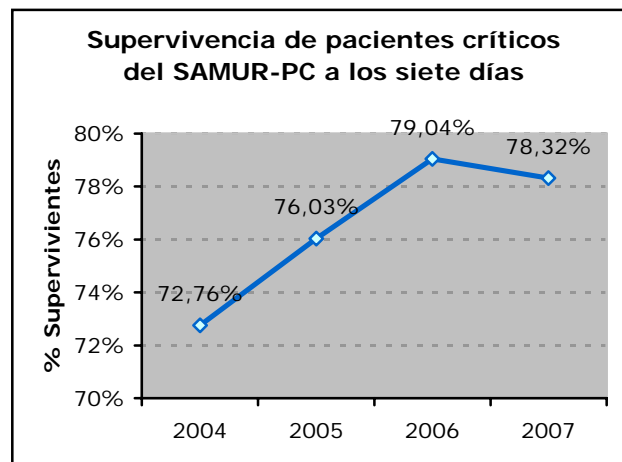
Representa el número total de incidencias a las que SAMUR-PC ha dado una respuesta en el municipio durante el periodo analizado.

Representa el tiempo medio de duración de las llamadas para comunicar emergencias: desde que SAMUR-PC recibe la llamada, hasta que ésta es comunicada al recurso que la atenderá.



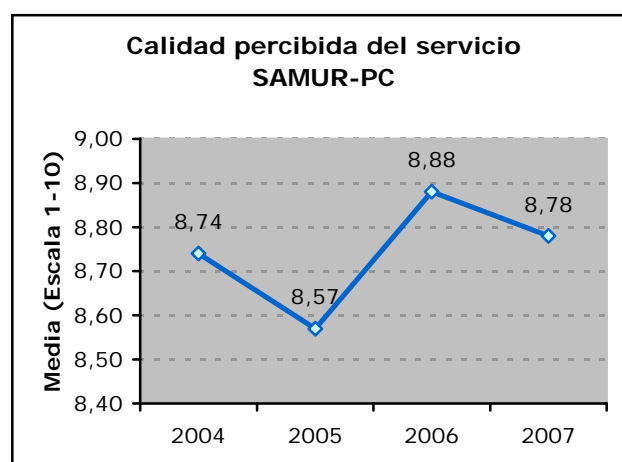
Representa el tiempo que transcurre entre la recepción de la llamada y la llegada al lugar de la emergencia de las Unidades de Soporte Vital Básico y Avanzado.

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.

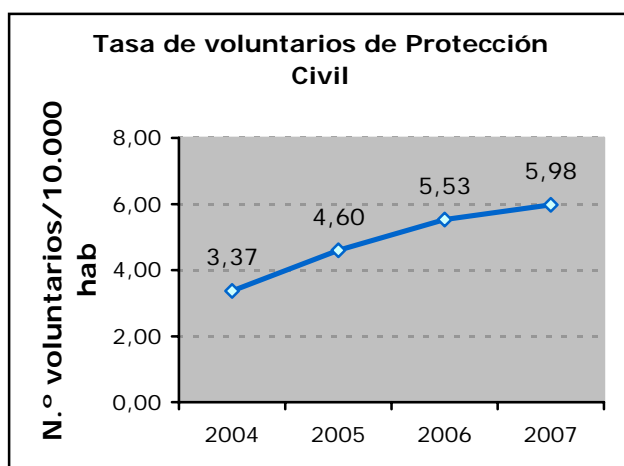
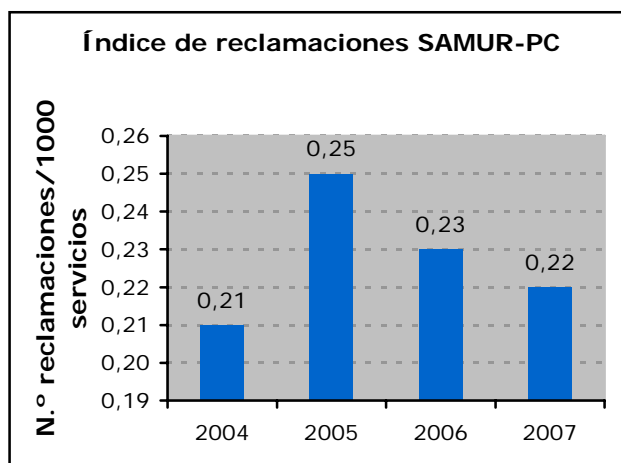


Representa el número de controles individuales de calidad realizados en el lugar de la emergencia. En este tipo de controles se verifica si el equipo que atiende la emergencia sigue lo establecido en el Manual de Procedimientos.

Representa la calidad percibida por los pacientes sobre la asistencia prestada por el SAMUR-PC, a partir la "Encuesta de Calidad", estudio descriptivo transversal y longitudinal realizado anualmente a los pacientes atendidos por SAMUR-PC en ese año.

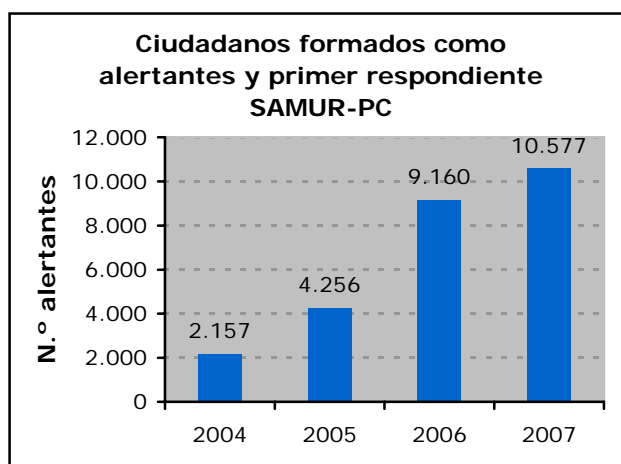


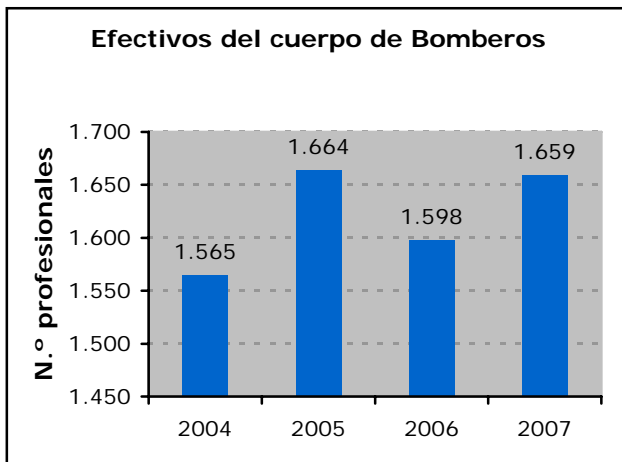
Expresa la proporción de servicios con los que los usuarios no se han mostrado satisfechos respecto al total de servicios prestados por SAMUR-PC.



Representa la proporción de voluntarios por cada 10.000 habitantes del Municipio. Es la forma como comúnmente se mide en otras ciudades del mundo.

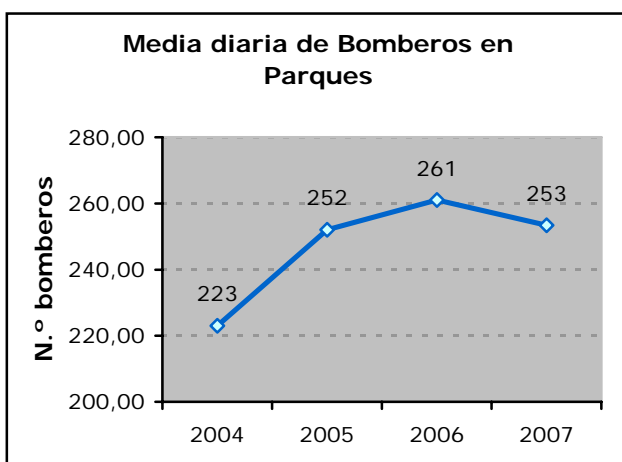
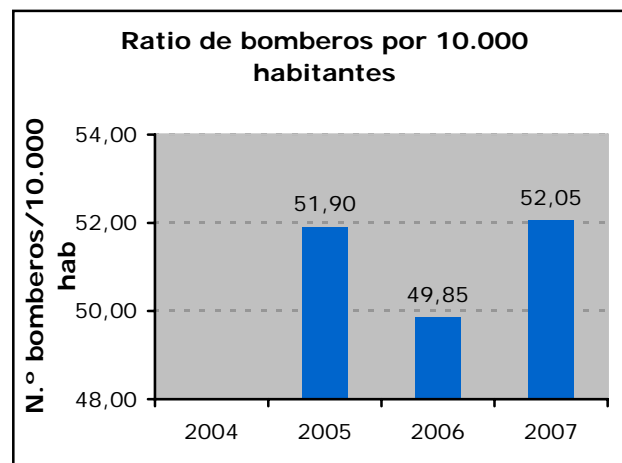
Representa el número de personas que han recibido formación en el "Programa Alertante y Primer Respondiente" del SAMUR-PC, que trata de capacitar a la población para identificar una emergencia y alertar precozmente sobre ella, además de formar al personal de primera respuesta.





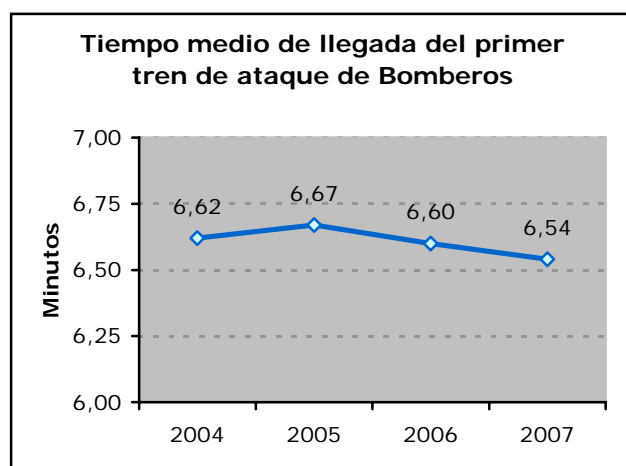
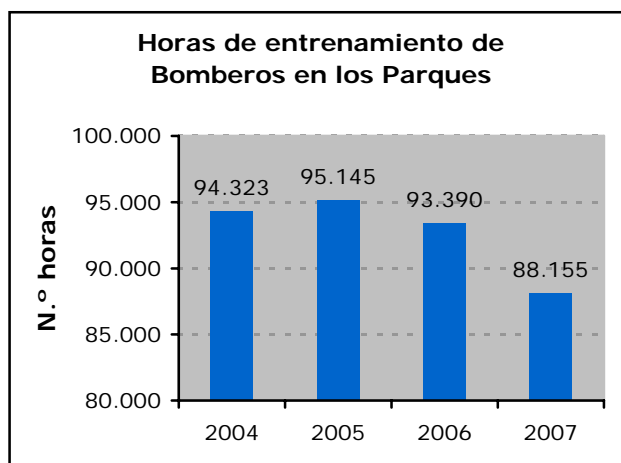
Contabiliza el número total de profesionales bomberos que trabajan adscritos a la Subdirección General de Emergencias a 31 de diciembre de cada año.

Este indicador manifiesta la relación entre la plantilla de bomberos del Ayuntamiento de Madrid y el número total de habitantes según Padrón Municipal consolidado, expresándose en proporción de efectivos por cada 10,000 habitantes.



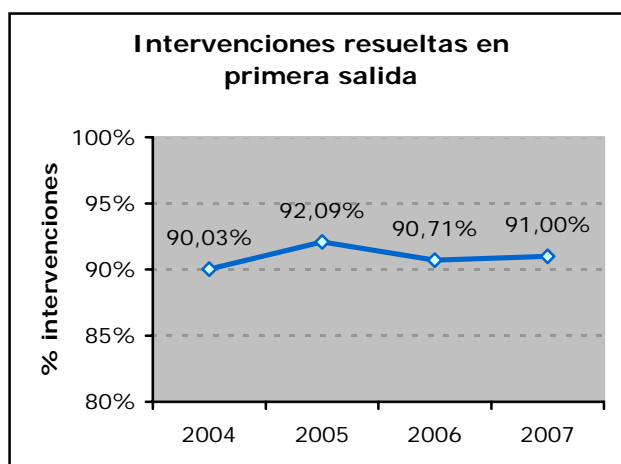
Expresa el número medio diario de bomberos de servicio presentes en los Parques.

Expresa la intensidad del entrenamiento realizado por los efectivos en los Parques para asegurar su capacidad operativa. Para su cálculo se consideran tres horas de entrenamiento por bombero en parque y guardia en día laborable, y se excluyen los tres meses de verano.



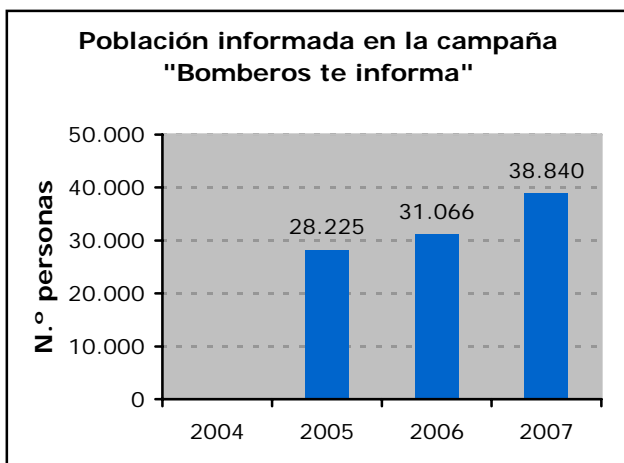
Expresa el tiempo medio de llegada del primer tren de ataque en intervenciones urgentes (incendios en edificaciones y accidentes) desde la recepción de la llamada hasta la llegada al lugar del siniestro.

Recoge la proporción de intervenciones resueltas con el primer tren de ataque respecto del total de intervenciones. Expresa la eficacia del modelo de respuesta establecido en función del análisis de riesgo.



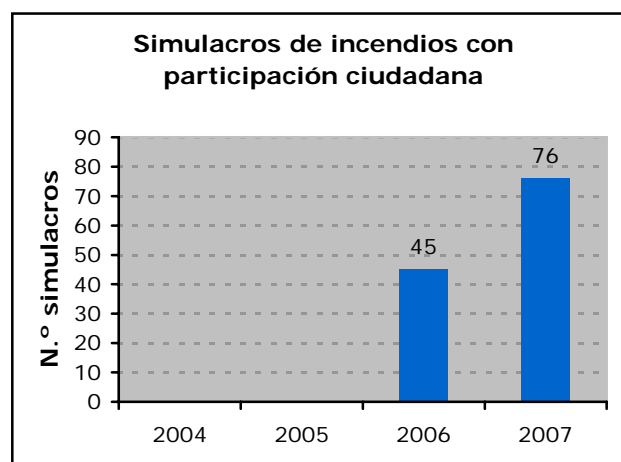


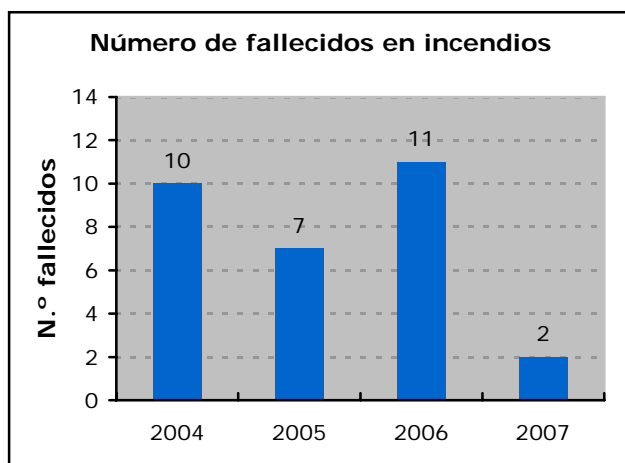
Expresa el volumen de actividad inspectora realizada en materia de prevención de incendios.



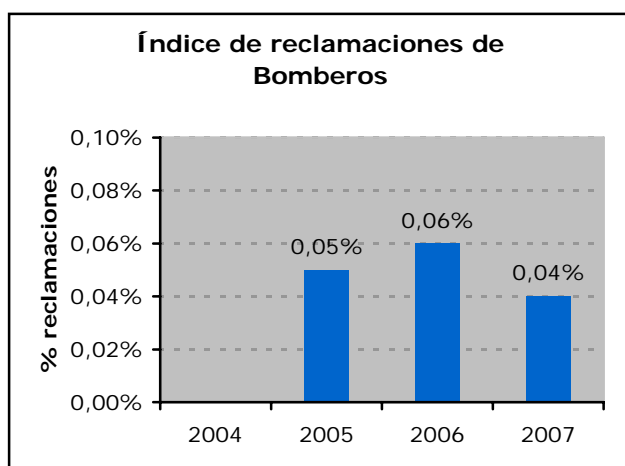
Número total de personas que han recibido información de la campaña "Bomberos te informa".

Número de simulacros de intervención con desplazamiento de medios.





Expresa la eficacia en las tareas globales de los bomberos tanto en lo relativo a la prevención como a la eficacia en la extinción de incendios. En este indicador se consideran únicamente los fallecidos en incendios en viviendas.



Expresa la proporción de servicios con los que los usuarios no se han mostrado satisfechos respecto al total de servicios prestados por Bomberos.

3.14.3. Compromisos de calidad

Concedores 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 el Área de Acción “Seguridad y Emergencias” en 2007 se habían aprobado la **Carta de Servicios de SAMUR – Protección Civil**, la **Carta de Servicios de Bomberos** y la **Carta de Servicios de Atención al Menor de la Policía Municipal**.

Carta de Servicios de Samur-Protección Civil

Fecha de aprobación: 18 de mayo de 2006

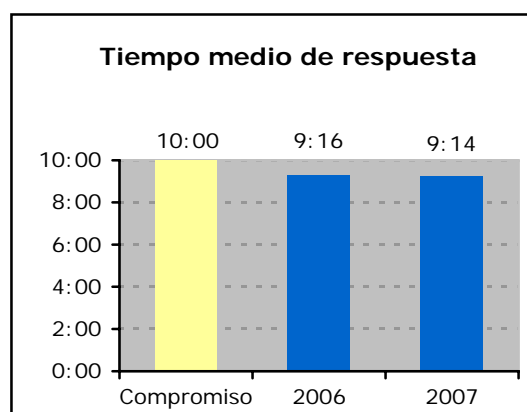
Fecha de la última revisión: 28 de mayo de 2008

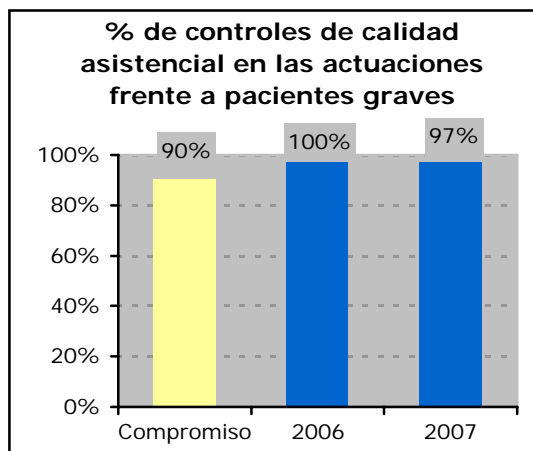
SAMUR-Protección Civil del Ayuntamiento de Madrid es un **servicio** de emergencias médicas mixto, compuesto por profesionales y voluntarios, uniformado y jerarquizado. Asume la responsabilidad de la asistencia sanitaria a las urgencias y emergencias comunes, así como de la organización y atención sanitaria 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.

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:

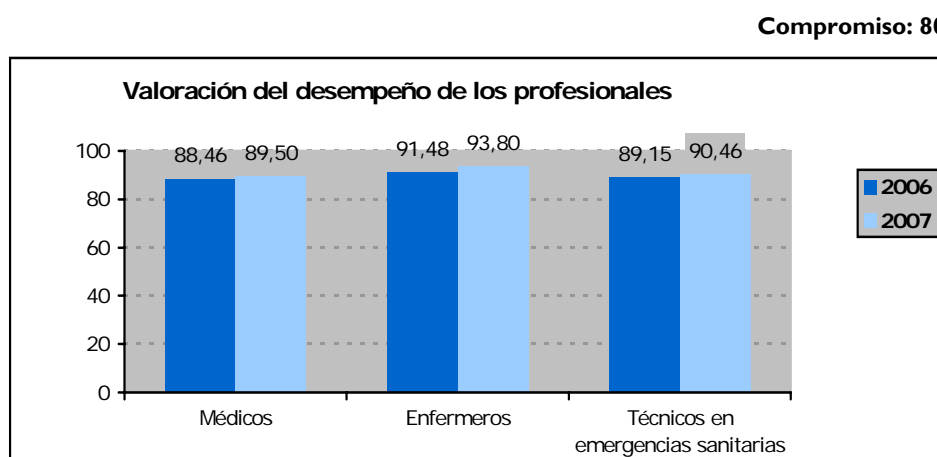
I. Acudirá con rapidez: el **tiempo medio de respuesta** para las unidades de Soporte Vital Avanzado será inferior a 10 minutos desde la recepción de la llamada hasta la llegada al lugar.



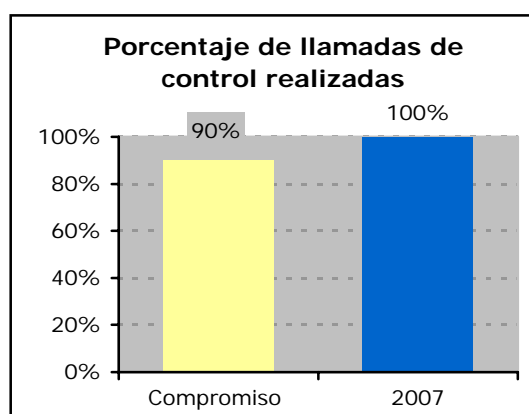


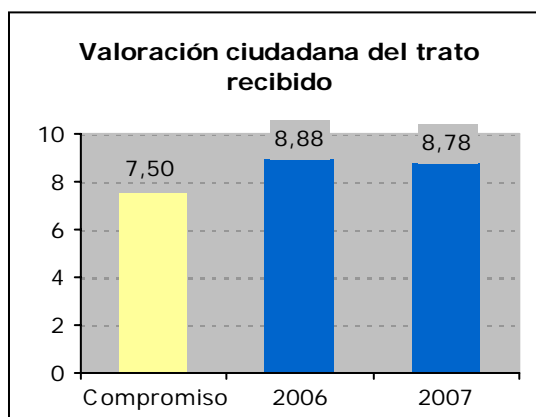
2. Asegurará la **calidad asistencial** en el lugar de la actuación, con la presencia de un segundo médico en, al menos, el 90% de las actuaciones frente a pacientes graves.

3. Realizará un **control y valoración del desempeño** in situ de los 3 colectivos **profesionales** intervinientes (médicos, enfermeros y técnicos de emergencias), en base a criterios preestablecidos de calidad, con el objetivo de alcanzar una valoración superior a **80** en cada uno de ellos.



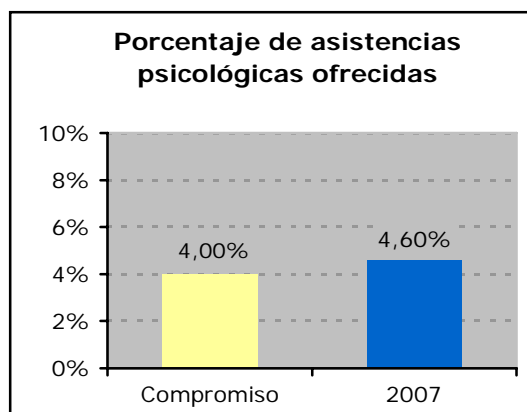
4. Evaluará la **adecuación de la asistencia** prestada haciendo un seguimiento de la evolución clínica de todos los pacientes graves durante la semana siguiente a su atención.



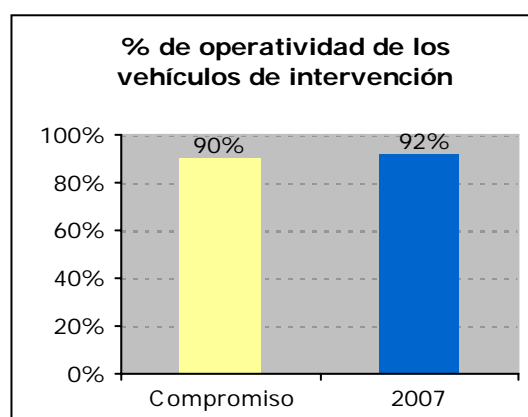
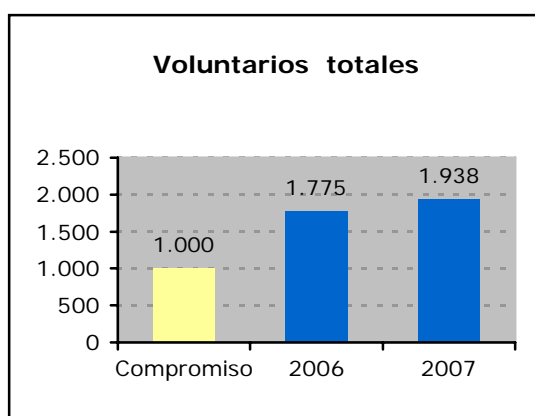


5. Intentará conseguir un nivel de puntuación media superior a 7,5 sobre 10 en la **encuesta de satisfacción** que realiza a sus usuarios con carácter anual.

6. Ofrecerá un **servicio de apoyo psicológico** en el lugar de la actuación para situaciones de especial impacto emocional. Indicador nuevo en 2007.

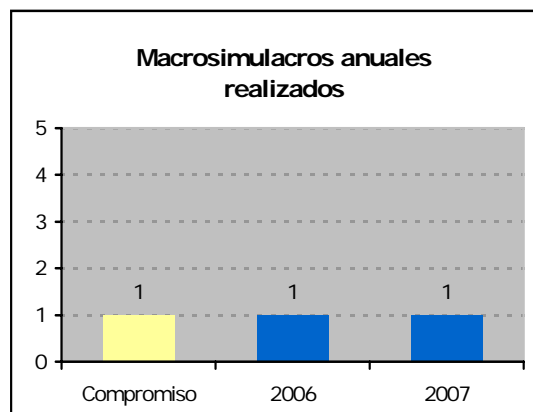
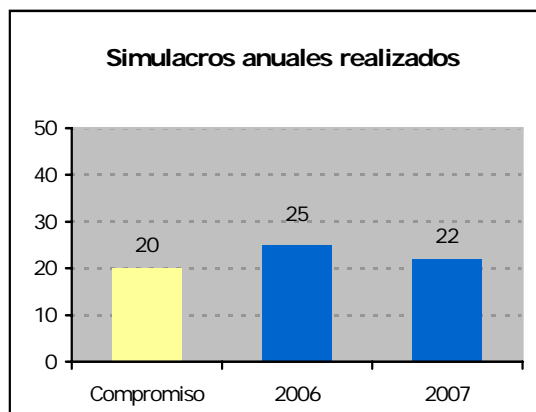


7. Mantendrá operativa durante 365 días al año, 24 horas al día, una **columna sanitaria** de atención a catástrofes e incidentes de riesgo biológico y químico, con posibilidad de asistencia simultánea a 4 focos. Indicador nuevo en 2007.

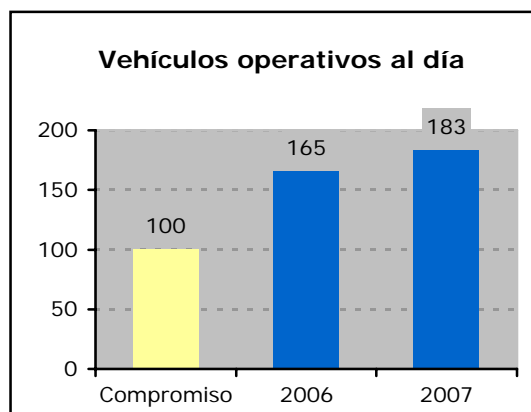
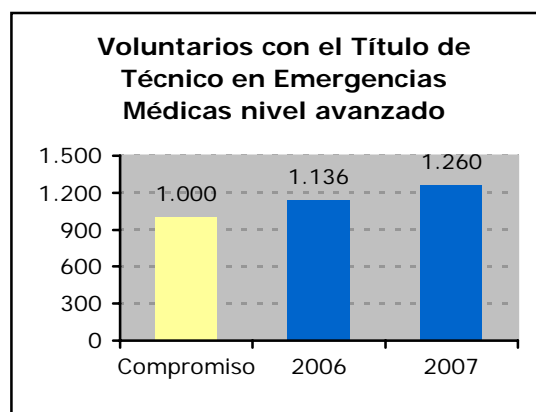


8. Asegurará la **coordinación** entre servicios de emergencias y la preparación suficiente y permanente del personal y de los recursos disponibles, mediante la

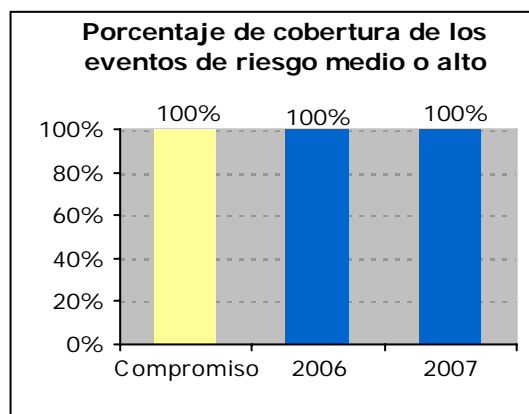
realización de, al menos, 20 simulacros de accidentes de múltiples víctimas y catástrofes al año y de un macro-simulacro anual.



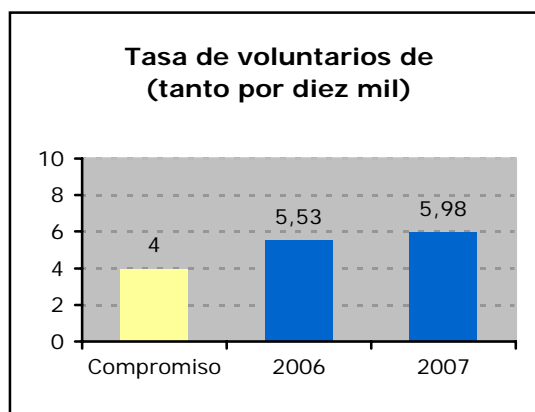
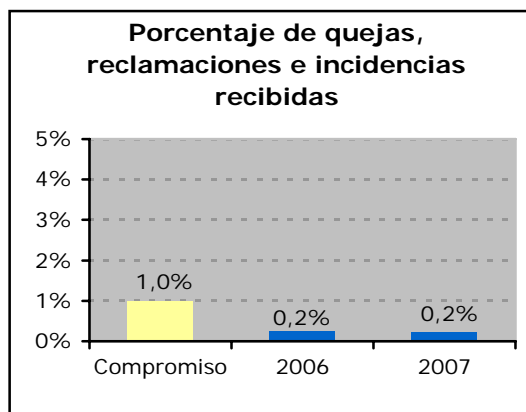
9. Mantendrá una **capacidad de respuesta** de hasta 9 puestos médicos avanzados, 100 vehículos sanitarios y 500 efectivos para hacer frente a estos servicios.



10. Efectuará la **cobertura** del 100% de los eventos que presenten riesgo medio o alto de acuerdo con un estudio detallado y objetivo de cada solicitud. En todo caso, garantizará la cobertura preventiva de todos los actos públicos de más de 2.000 asistentes.

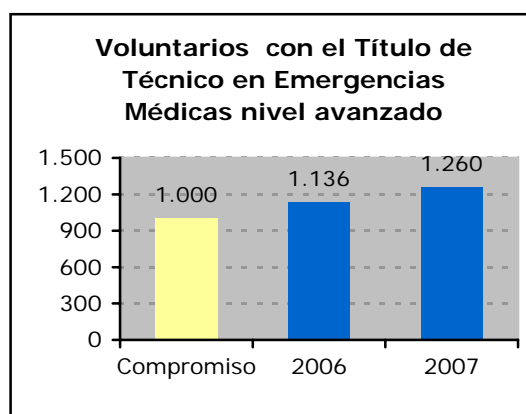


11. Mantendrá el **número de quejas, reclamaciones e incidencias recibidas** sobre los servicios realizados por debajo del 1% sobre el total de eventos cubiertos al año.

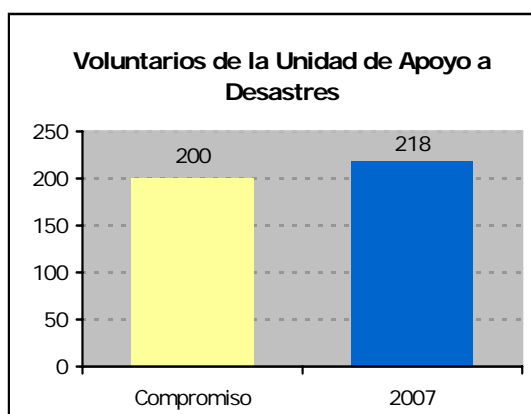


12. Asegurará una **tasa** mínima de 4 **voluntarios** por cada 10.000 habitantes, para la asistencia a eventos de riesgo previsible y catástrofes.

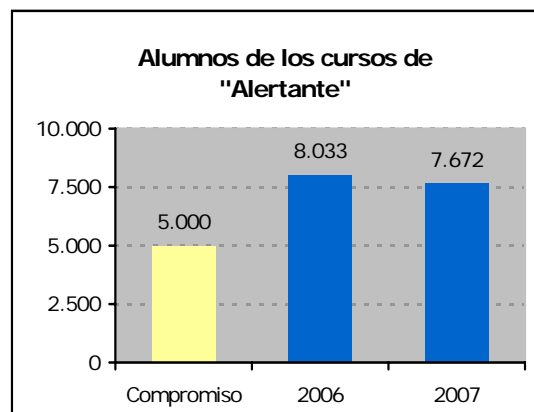
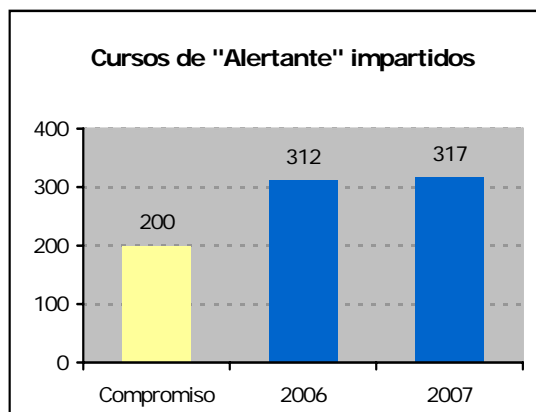
13. Mantendrá un mínimo de 1.000 **voluntarios con la acreditación oficial** de Técnicos de Emergencias Médicas nivel avanzado, proporcionando las horas de formación y reciclaje necesarias.



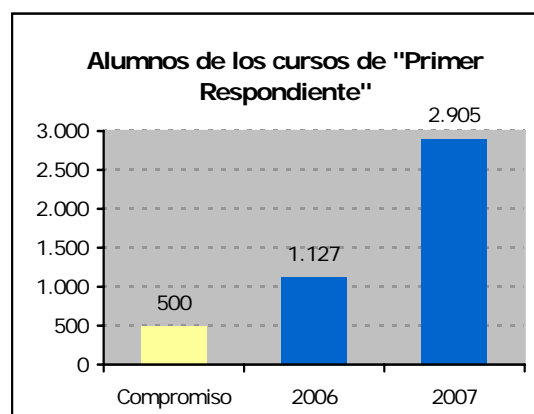
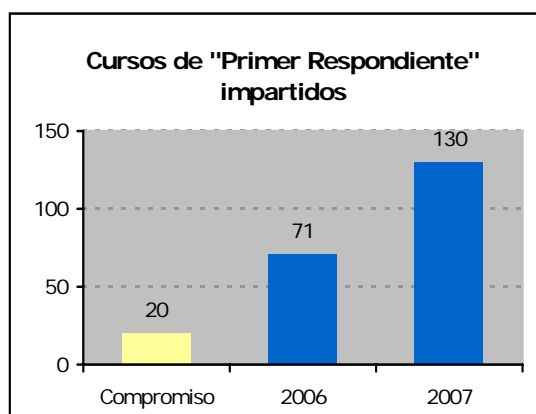
14. Mantendrá una **Unidad de respuesta ante desastres operativa (UAD)** y equipada de, al menos, 200 voluntarios entre los profesionales del Servicio.



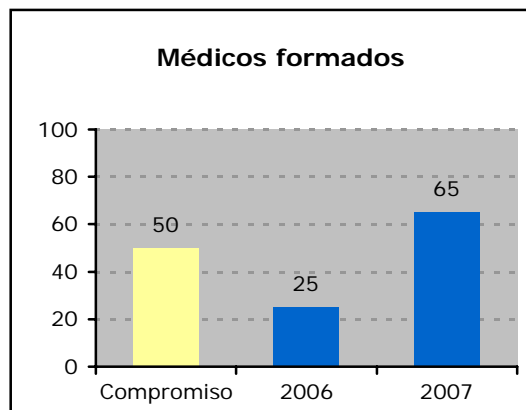
15. Impartirá al menos 200 **cursos de 'Alertante'** al año, con especial incidencia en menores y jóvenes, para un mínimo de 5.000 alumnos.

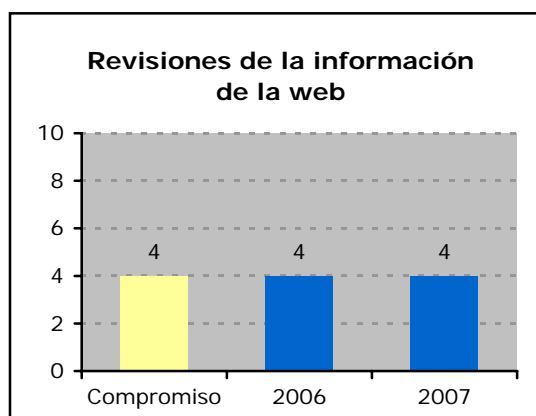
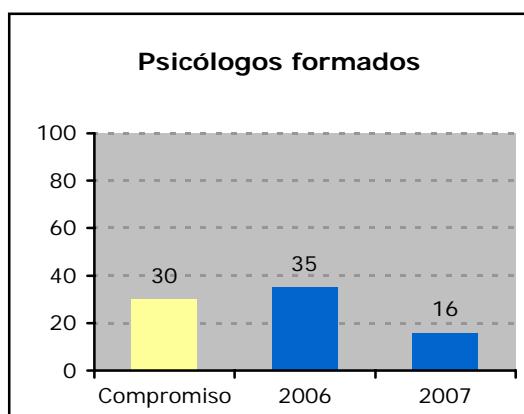
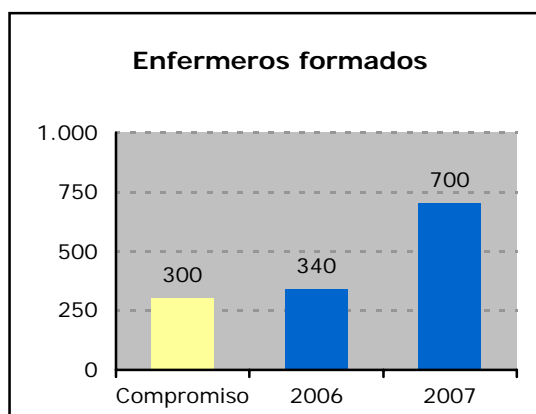


16. Impartirá al menos 20 **cursos de 'Primer Respondiente'** al año, para un mínimo de 500 alumnos.



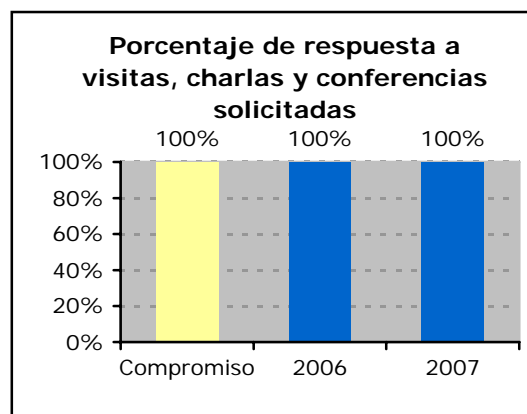
17. Impulsará y mantendrá los **convenios de colaboración** y formación especializada de profesionales y estudiantes universitarios pre y postgrado (formación anual de un mínimo de 50 médicos, 300 enfermeros y 30 psicólogos).





18. Proporcionará **información actualizada** acerca de todo lo relativo al Servicio a través de su página Web.
 Compromiso: 1 al trimestre.

19. Posibilitará la realización de **visitas** al Servicio y de **charlas** o conferencias para colegios, instituciones, etc.
 Compromiso: atender el 100% de las solicitudes recibidas oficialmente.



Carta de Servicios de Bomberos

Fecha de aprobación: 13 de julio de 2006

Fecha de la última evaluación: 27 de septiembre de 2007

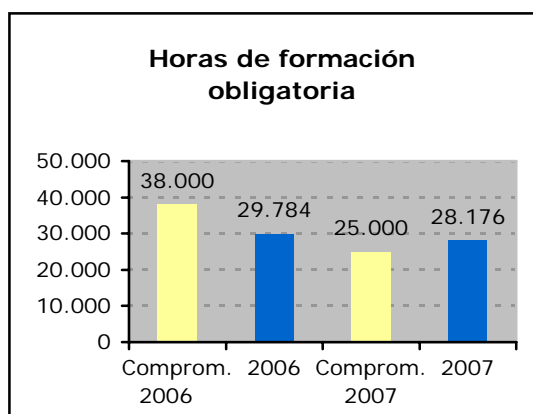
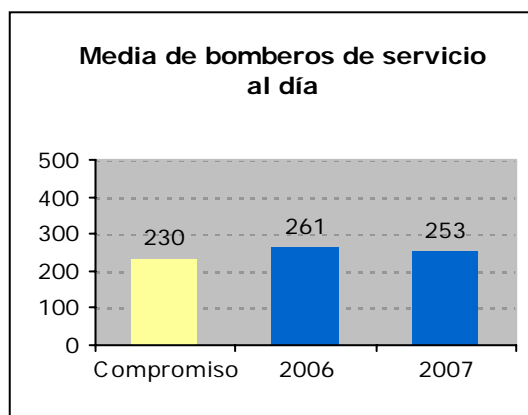
El principal cometido del **Cuerpo de Bomberos del Ayuntamiento de Madrid** es la lucha contra el fuego (extinción de incendios) y el salvamento de personas y bienes

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.

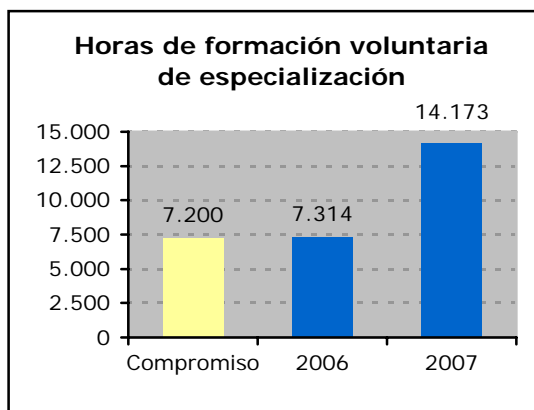
Los **compromisos** de calidad que el Cuerpo de Bomberos aprueba en relación a los servicios que presta son:

1. Habilitar **medios humanos suficientes**. Mantendrá una media mínima diaria de 230 efectivos distribuidos en 12 Parques en atención directa a siniestros.

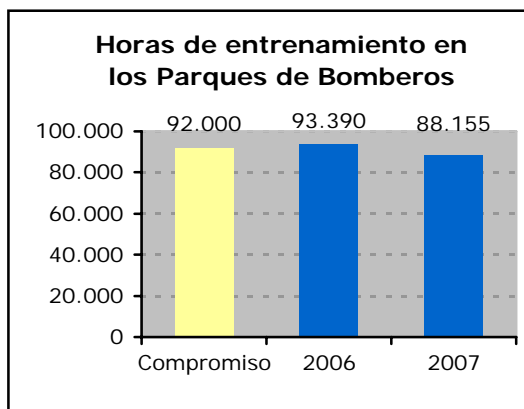


2. Habilitar **medios humanos preparados**. Recibirá una media de 25.000 horas anuales de **formación** de reciclaje obligatoria.

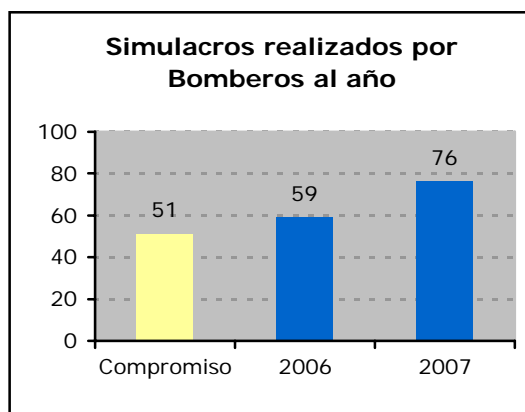
3. Habilitar **medios humanos preparados**. Tendrá una oferta anual de al menos 7.200 horas al año de **formación voluntaria** de especialización en intervención en siniestros (Rescate urbano, accidentes de tráfico, fuego en espacios confinados...).



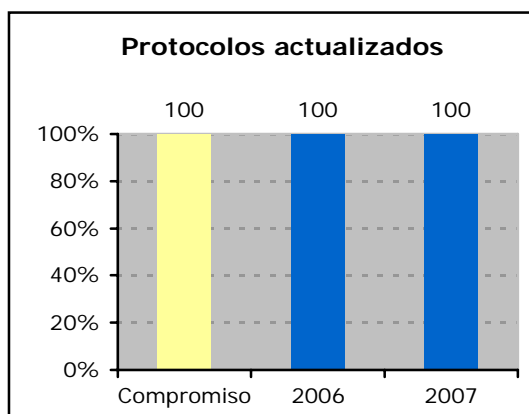
4. Habilitar **medios humanos preparados**. Se realizará por el personal de intervención durante los periodos de guardia una media de 92.000 horas de preparación (maniobras, prácticas de planes de intervención, revisión de callejero e hidrantes, entrenamiento físico....).



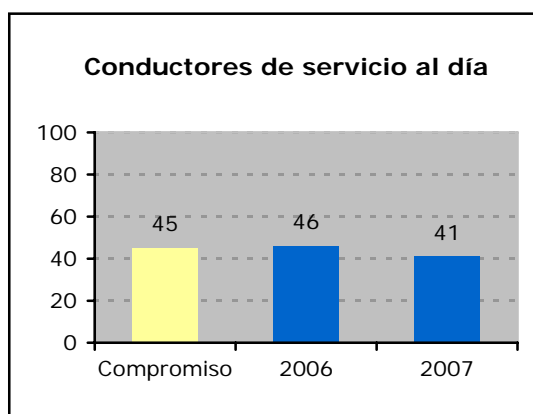
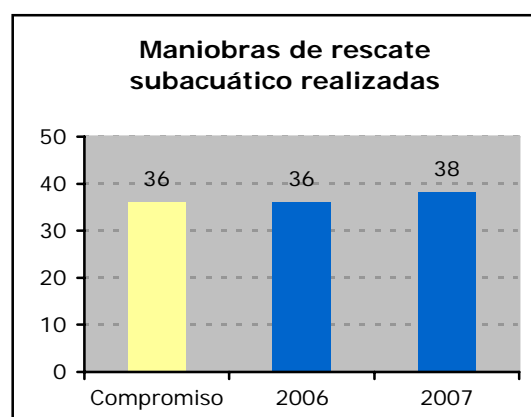
5. Habilitar **medios humanos preparados**. Colaborará en la realización de al menos 50 **simulacros** conjuntos y un macrosimulacro anual.



6. Habilitar **medios humanos preparados**. Mantendrá **actualizados protocolos** específicos para hacer frente a riesgos especiales (biológico, químico, derrumbamientos, rescate en medio acuático, etc..), y protocolos de coordinación con otros servicios: SAMUR-Protección Civil, policía, SAMUR Social, Selur, Control de edificación.

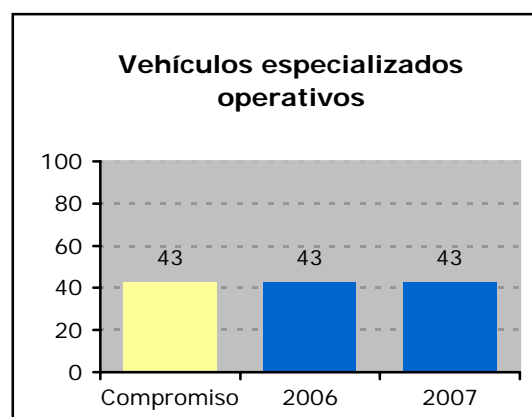


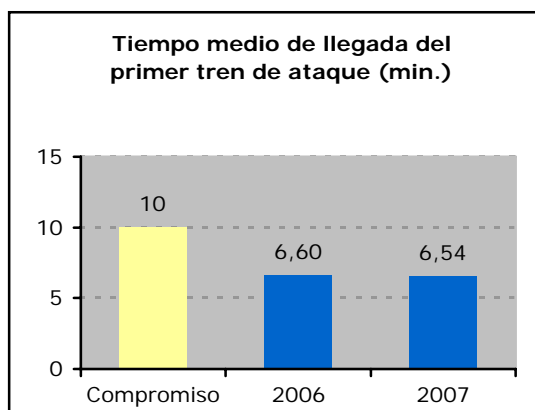
7. Habilitar **medios humanos preparados**. Realizará un mínimo de **3 maniobras mensuales de intervención en medio acuático** al objeto de mantener la unidad especial de rescate subacuático permanente preparada (3 al mes, 36 al año).



8. Disponer de **medios materiales suficientes**. Contará con una capacidad operativa media diaria para intervenir simultáneamente con al menos 45 vehículos, sobre un parque móvil total de más de 200 vehículos de distintos tipos.

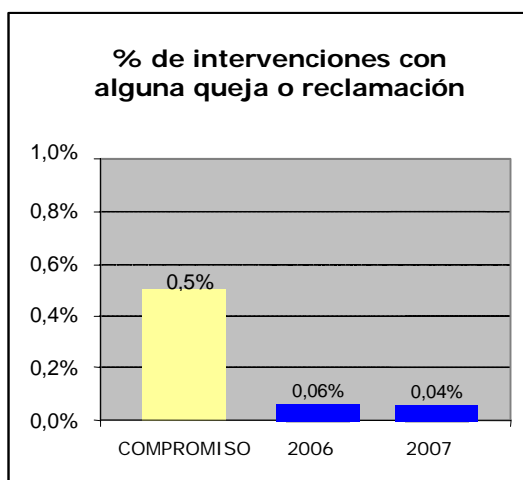
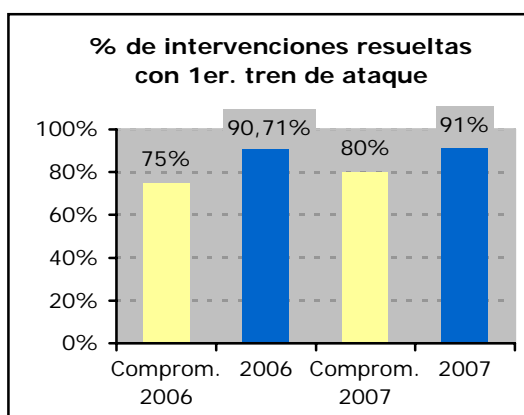
9. Disponer de **medios materiales adecuados**. Contará tanto con vehículos preparados para la lucha contra incendios, como **especializados** en todo tipo de posibles incidencias, como riesgo NRBQ, rescate en accidentes de tráfico, desescombro, consolidación estructural, salvamento acuático, rescate en altura, etc... .



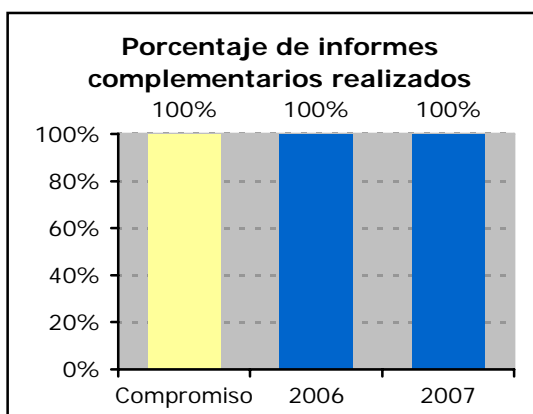


10. Llegar con **prontitud**. El tiempo medio de respuesta en intervenciones urgentes (incendios en edificación y accidentes) será inferior a **diez minutos** desde la recepción de la llamada en el servicio hasta la llegada al lugar cuando se produzca en zona urbana.

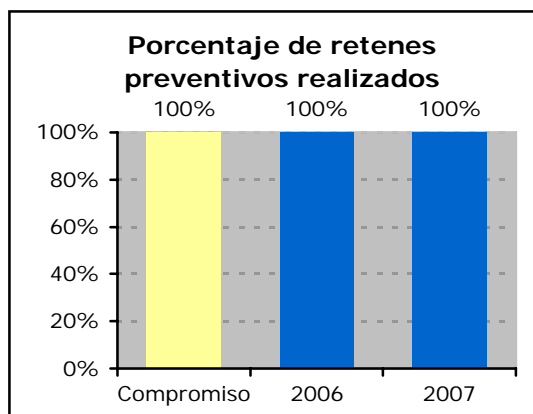
11. Ser **eficiente** en la actuación. El 80 % de las **intervenciones** se resolverán **con el primer tren de ataque enviado**, sin que sea necesario habilitar posteriores recursos.



12. Ser **eficiente** en la actuación. Se mantendrá por debajo del 0,5 % el porcentaje de **intervenciones** en los que se haya producido **alguna queja** o reclamación sobre el total de las mismas.



13. Ser **eficiente** en la actuación. De todas las intervenciones en siniestros que se califiquen como graves o de especial repercusión social se realizará un **informe complementario** de análisis del suceso y de la actuación realizada.

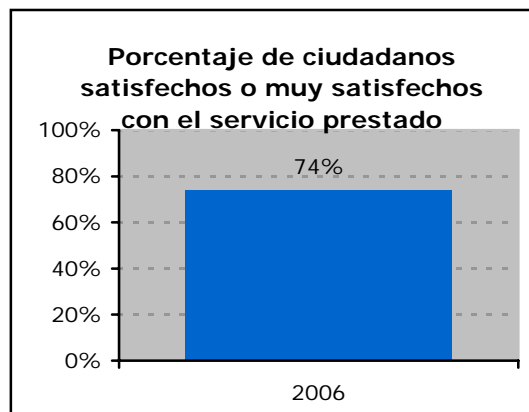


14. Ser eficiente en la actuación. Se realizarán **retenes preventivos** en aquellos eventos o acontecimientos que tras su análisis presenten un riesgo previsible grave o alto de incendio.

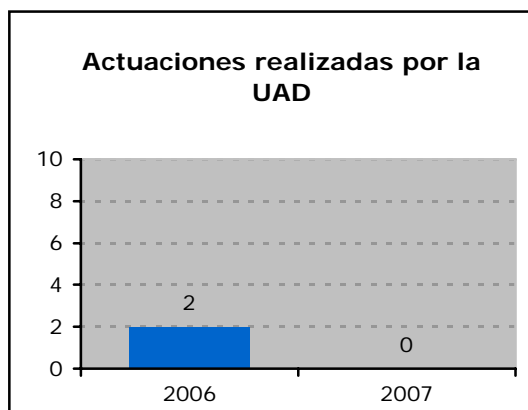
15. Atender correctamente a víctimas y afectados. Realizará in situ un **asesoramiento posterior** al ciudadano afectado en caso de incendios en inmuebles, entregando información por escrito sobre los pasos a seguir una vez la intervención haya finalizado.

En 2006 se inicia la campaña pero todavía no están listos los folletos post-siniestro. En 2007 los folletos post-siniestro ya están diseñados pero todavía no se han entregado.

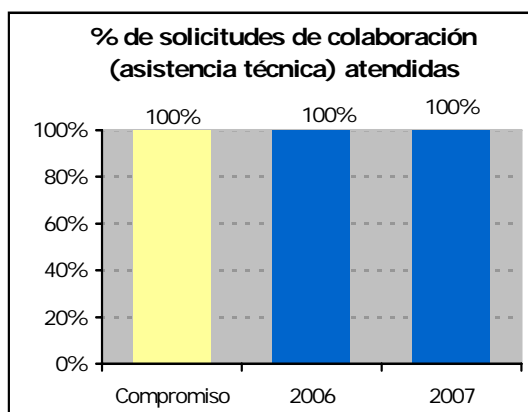
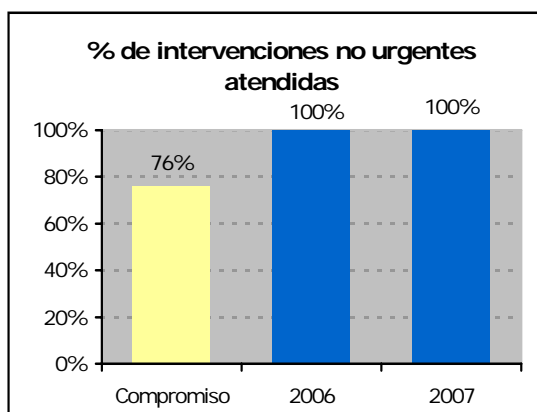
16. Atender correctamente a víctimas y afectados. Realizará una **encuesta a usuarios del servicio**, en la que procurará obtener un 75 sobre 100 en satisfacción por el trato y el servicio prestado. En 2007 la encuesta sobre la satisfacción ciudadana con la actuación del servicio está en fase de elaboración. Los datos recogidos se han obtenido de la Encuesta general elaborada por el Barómetro de la Ciudad.



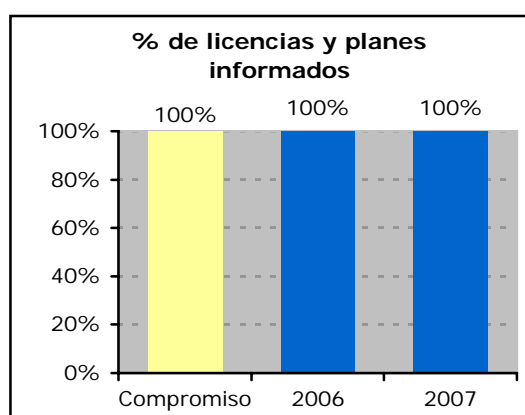
17. Atender **correctamente** a víctimas y afectados. Se integrará en la Unidad de Apoyo ante Desastres (UAD) Ciudad de Madrid para intervenir si fuera necesario en el resto del territorio español o en cualquier lugar del mundo, activándose en menos de 6 horas desde el aviso.

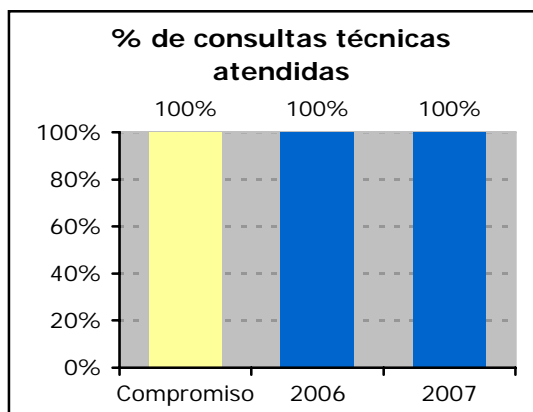


18. Atender **correctamente** a víctimas y afectados. Atenderá a los ciudadanos en todas aquellas intervenciones no urgentes que redunden en beneficio de la tranquilidad comunitaria.



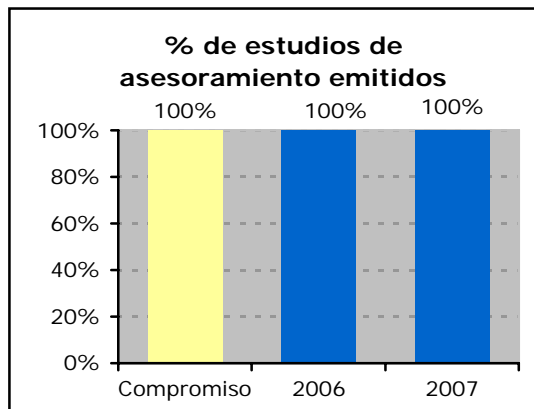
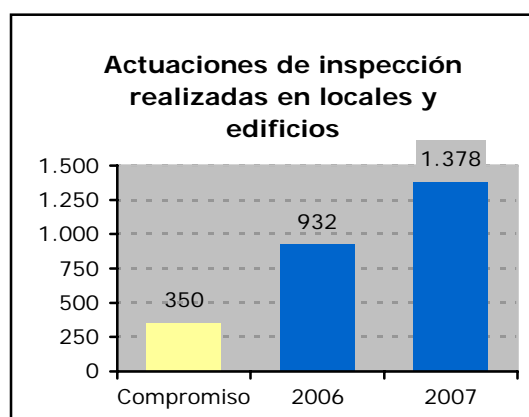
19. Supervisar el cumplimiento de la normativa sobre prevención de incendios en edificios y actividades. Informará las licencias urbanísticas así como los planes de emergencia o autoprotección para corroborar que cumplen con la regulación en la materia.





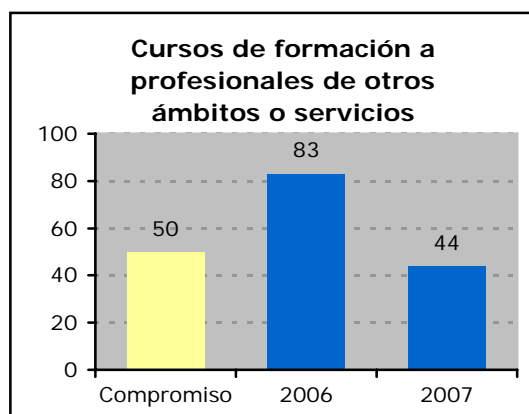
20. Supervisar el cumplimiento de la normativa sobre prevención de incendios en edificios y actividades. Dispondrá de un servicio de información y atención al público, donde los ciudadanos y empresas puedan realizar consultas técnicas escritas y presenciales sobre la materia.

21. Supervisar el cumplimiento de la normativa sobre prevención de incendios. Realizará 350 actuaciones de inspección anuales a locales y edificios.

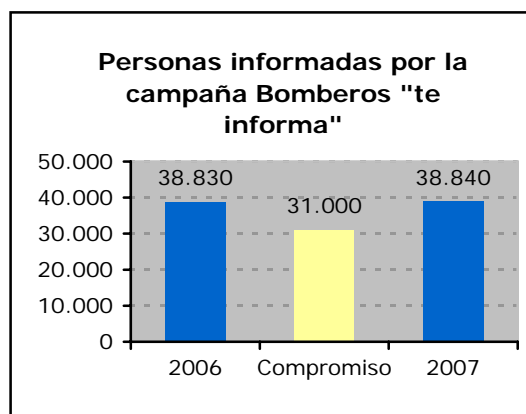


22. Asesorar en caso de inexistencia de normativa. Asesorará a entidades, empresas y particulares en el 100 % de los casos que por su novedad o especificidad no disponen de normativa de aplicación.

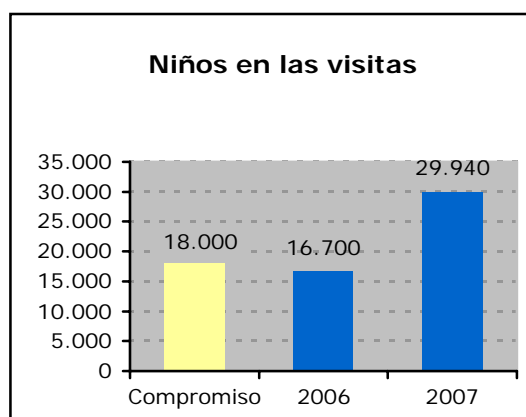
23. Formar a profesionales de otros ámbitos o servicios. Colaborará en la realización de al menos 50 cursos especializados en la materia a profesionales de otros ámbitos o servicios.



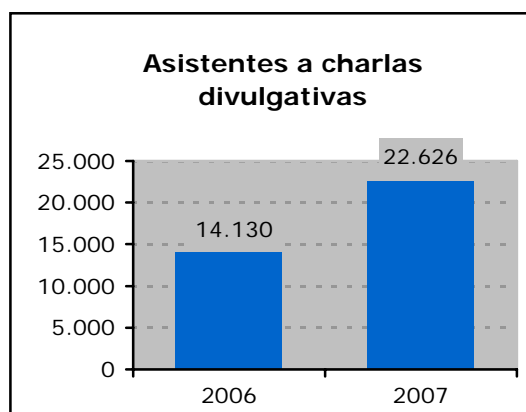
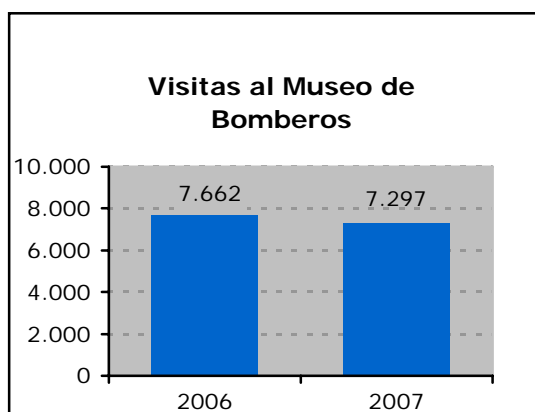
24. Informar a los ciudadanos. Se llevará a cabo la campaña "Bomberos ¡te informa!", encaminada a proporcionar tanto conocimientos preventivos como de técnicas de autoprotección.



25. Informar a los ciudadanos. Se facilitará al menos 500 visitas de colegios a Parques de Bomberos para unos 18.000 niños.



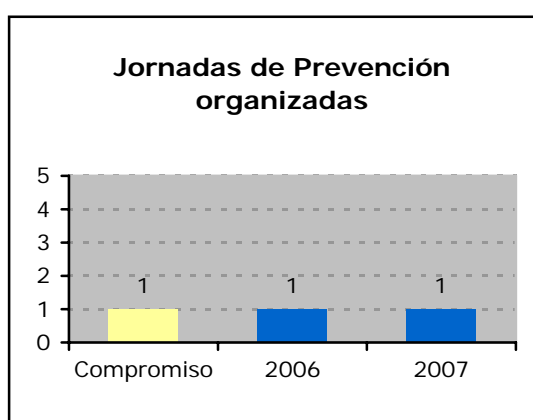
26. Informar a los ciudadanos. Mantendrá abierto al público el Museo de Bomberos.



27. Informar a los ciudadanos. Proporcionará información actualizada sobre el servicio y las campañas en la página Web municipal.

Visitas a la página web municipal sobre servicios y campañas de bomberos

Desde el pasado 1 de diciembre se dispone de un nuevo sistema de recuento de páginas vistas y visitas a munimadrid.es y no se dispone de información fiable anterior a esa fecha.



28. Informar a los ciudadanos: Organizará el Día de la Prevención.

Carta de Servicios de Atención al Menor de la Policía Municipal

Fecha de aprobación: 28 de septiembre de 2006

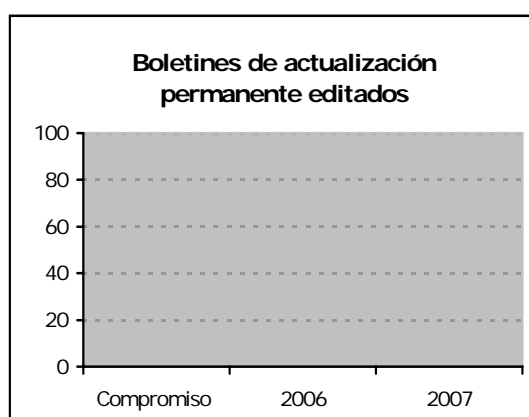
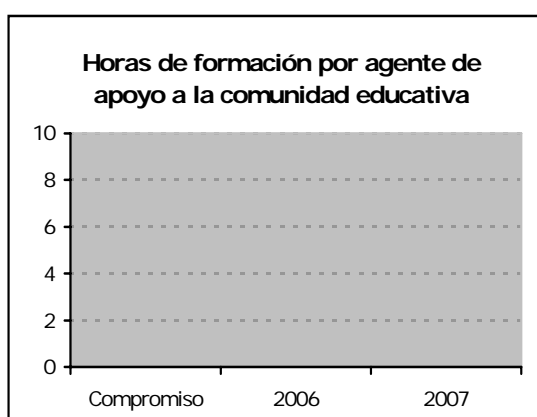
La infancia y la adolescencia son considerados un sector de la población que merece una especial atención para garantizar y facilitar su adecuado desarrollo y que ha de culminar en la formación de hombres y mujeres que partiendo de sus condiciones individuales, se comprometan en el mayor grado posible 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

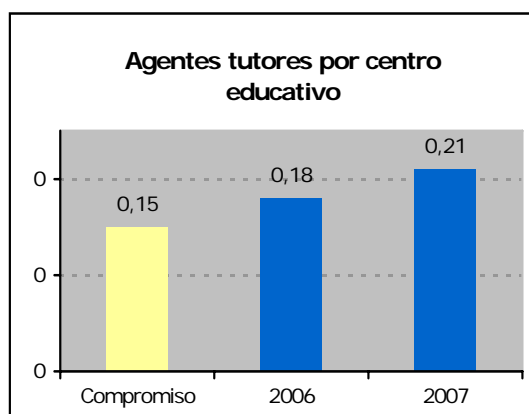
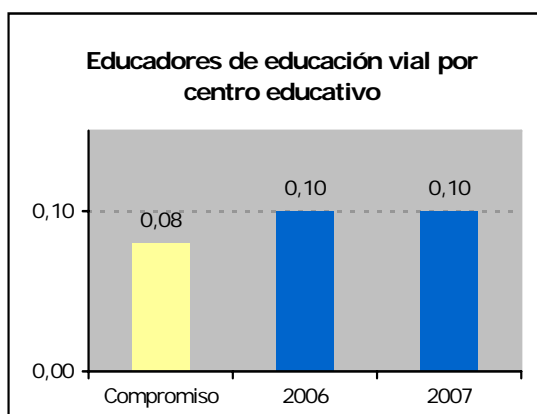
conflicto del menor; asesorar y ofrecer apoyo técnico a las diferentes organizaciones competentes en materia del menor .

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 :

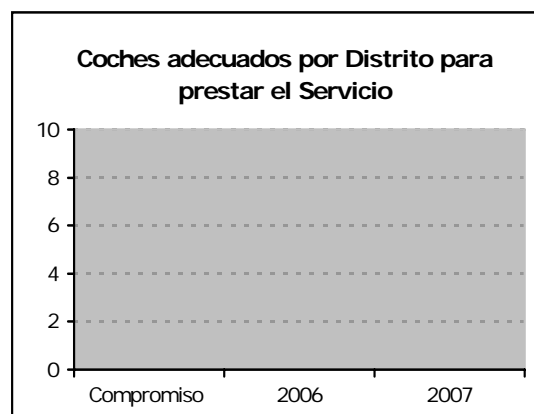
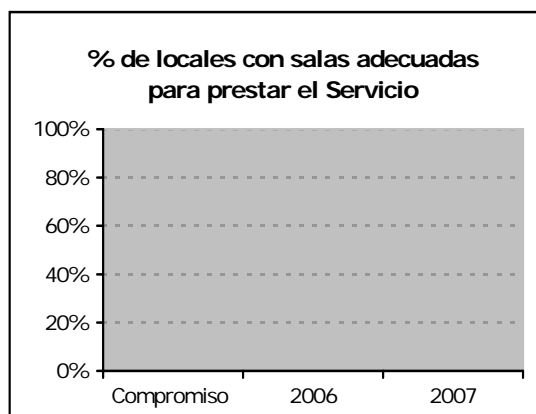
1. Poner en contacto con los menores policías especializados y con **formación** específica en menores y permanentemente actualizados.



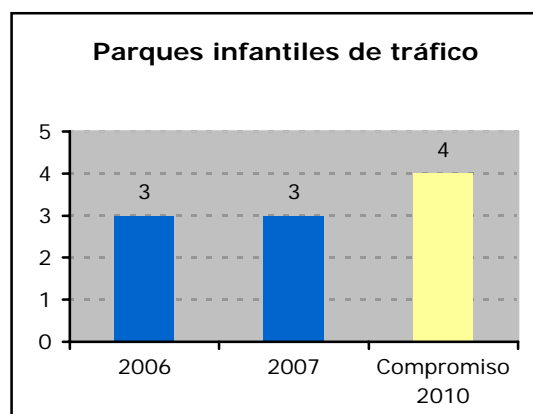
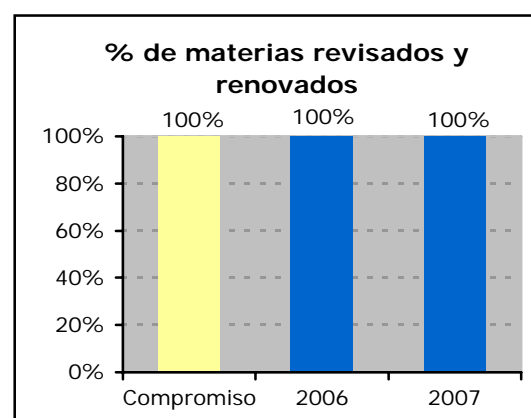
2. **Ajustar** la plantilla de monitores de educación vial y agentes tutores para dar cobertura a todos los colegios.



3. Adecuar **salas y vehículos** para custodiar, proteger y atender las necesidades de los menores.

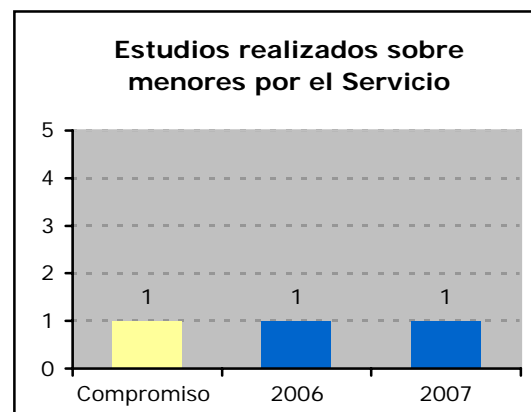


4. **Actualizar** anualmente los **materiales** (cuadernillos, marionetas, folletos, programas informáticos, web, etc) utilizados en la educación vial.



5. Disponer en el año 2010 de 4 **parques infantiles de tráfico** (fijos y móviles).

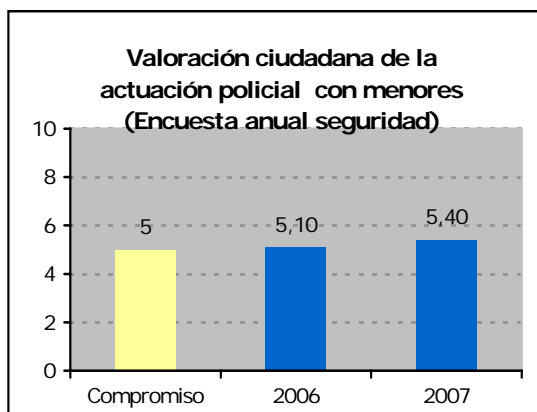
6. Realizar **estudios** sobre la problemática de los menores.



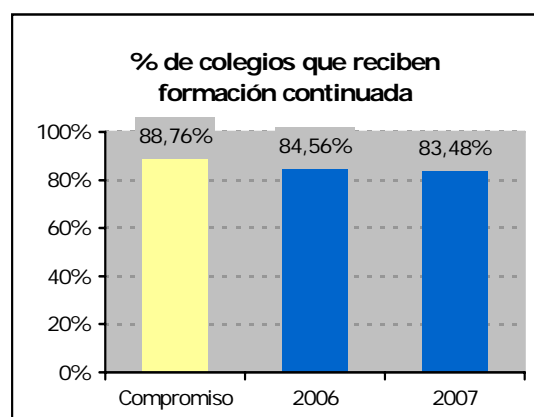
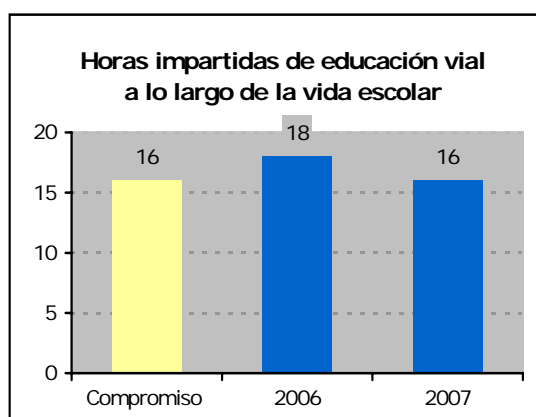
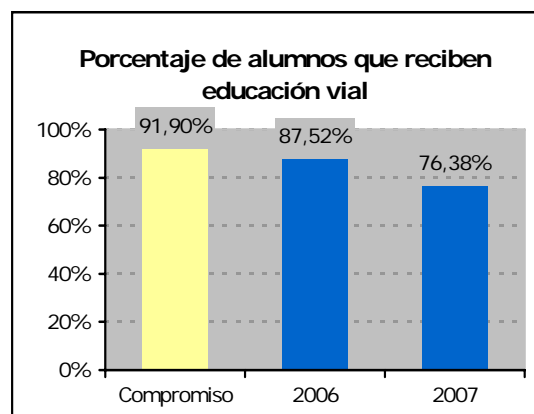
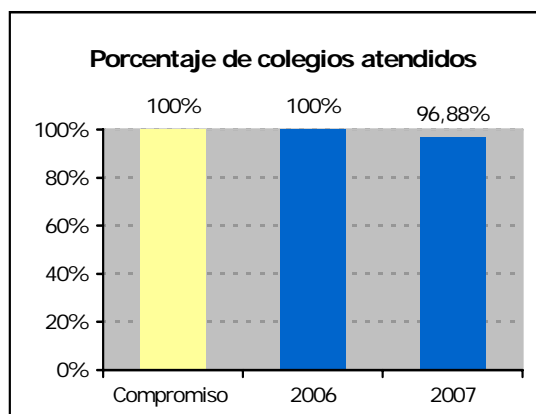
7. Revisar y adaptar los protocolos de trabajo a las demandas ciudadanas y promover la firma de protocolos de coordinación con instituciones que participan en intervenciones de menores.



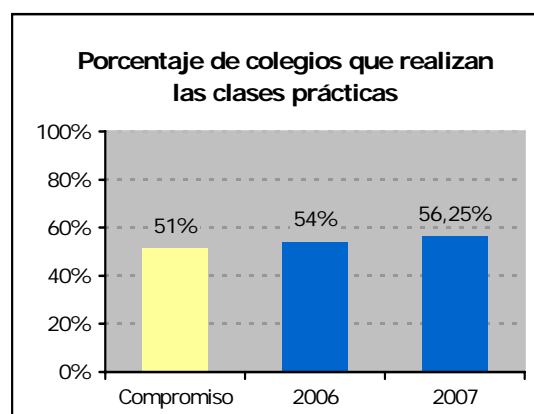
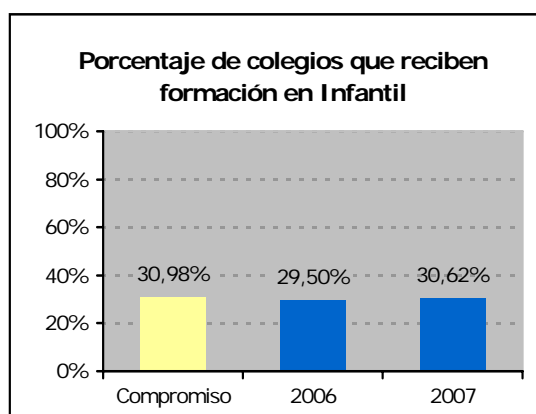
8. Prestar el servicio buscando la **satisfacción de los ciudadanos**.

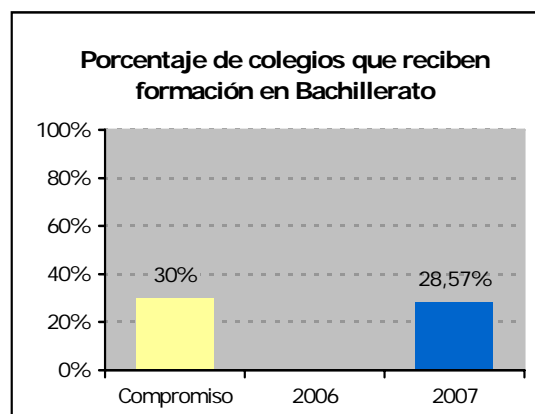


9. Acompañar de forma continua en su etapa educativa de formación en educación vial a todos los menores de Madrid, impartiendo un total de 14 horas lectivas de clase en los cursos, 1º, 3º y 5º de Primaria, 2º de la E.S.O. y 1º de Bachillerato.

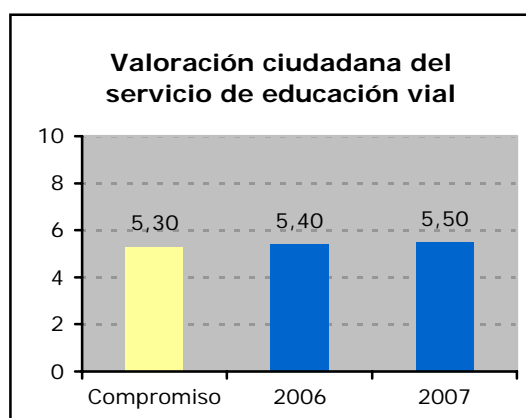


10. Aumentar el número de **alumnos de 3º de Infantil** que acceden a clases teóricas, así como los alumnos de 6º de Primaria que acceden a clases prácticas.

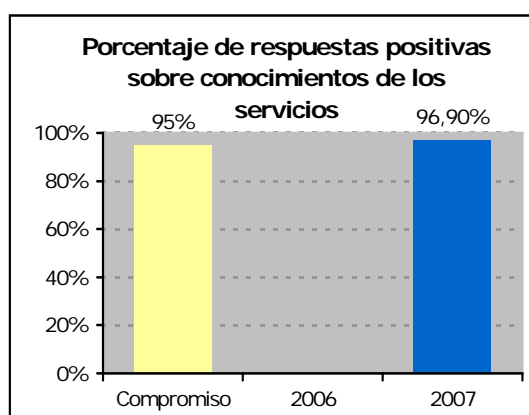
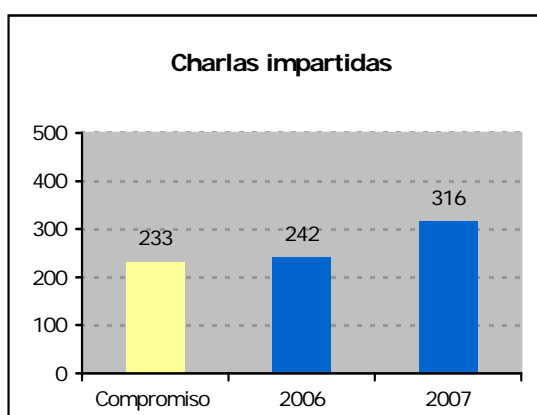




11. Realizar el servicio de **educación vial** de forma satisfactoria para alumnos, padres y directores de Centros Escolares.

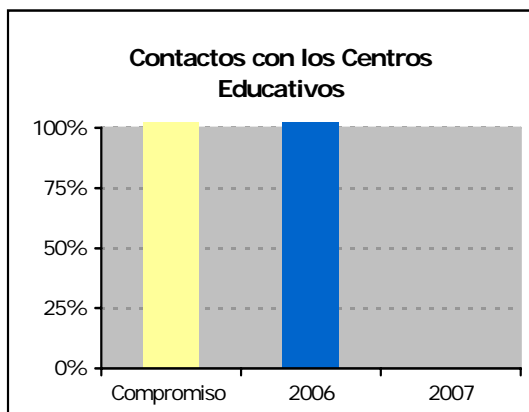


12. Aumentar la **información** sobre la atención que la Policía Municipal presta a los menores y el conocimiento de los riesgos a los que se pueden enfrentar, tanto por parte de AMPAs, claustros y menores, mediante charlas-conferencias.

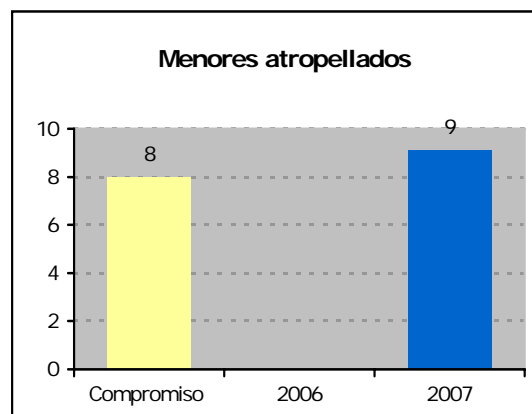
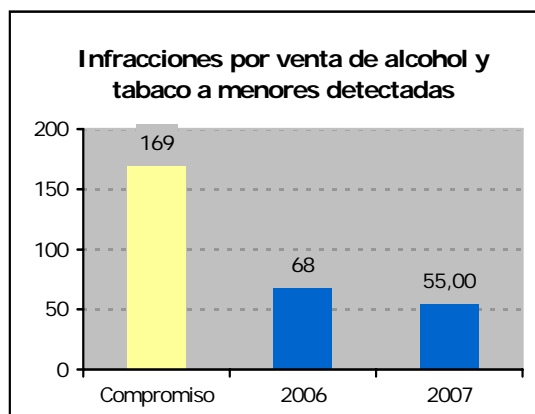
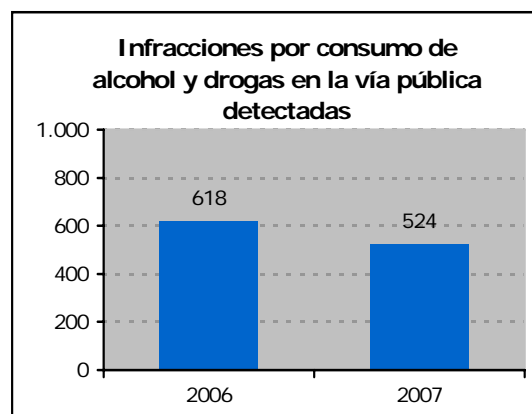
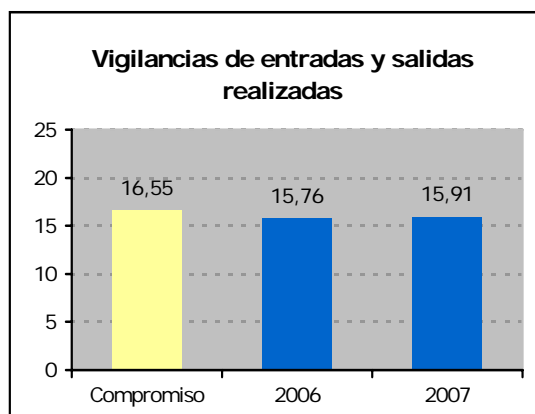


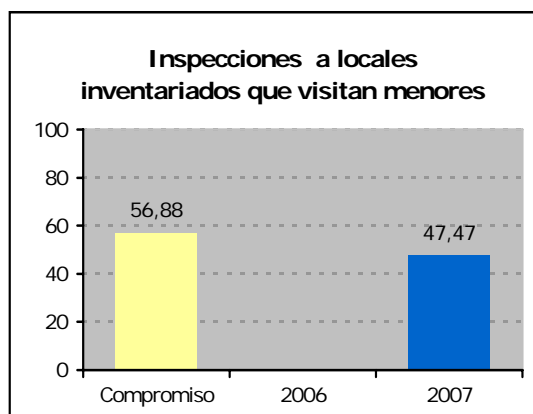
13. Contactar al menos, una vez al trimestre con el 100% de los centros educativos interesándose por su problemática (menores con problemas de adaptación, solicitudes

de modificación de señalización en las proximidades del centro, oferta de charlas sobre prevención del consumo de drogas y otros estupefacientes, medidas de autoprotección ante posibles hurtos, etc.). 2006: 5.641 contactos: 4.531 centros (124%).

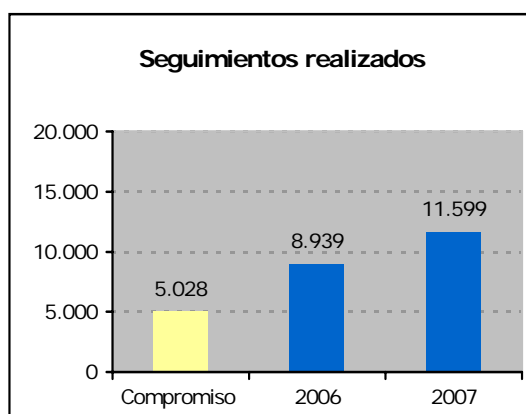
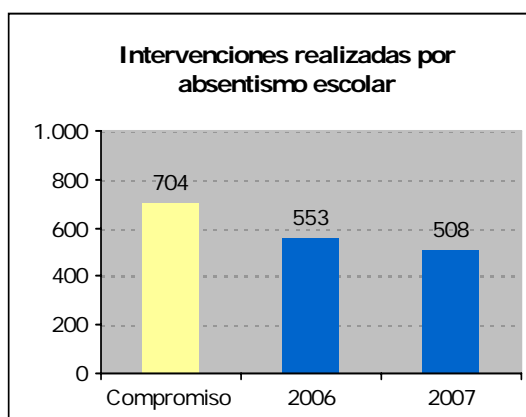
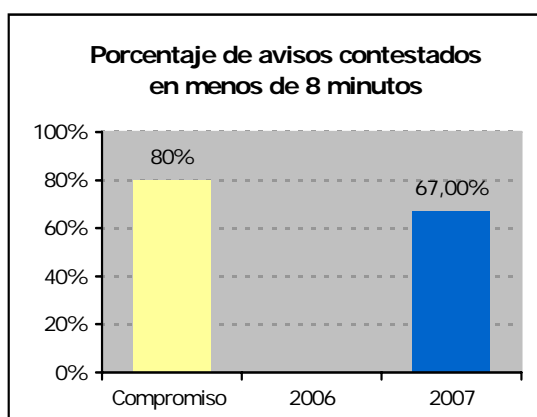


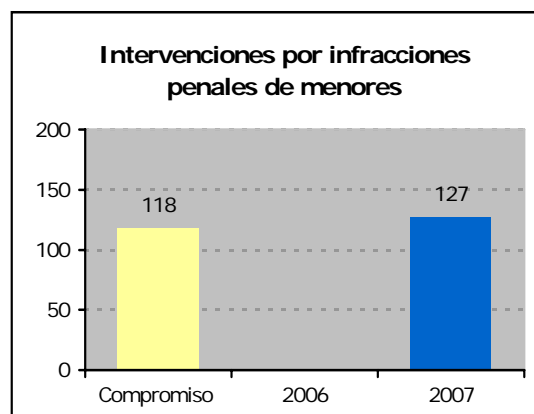
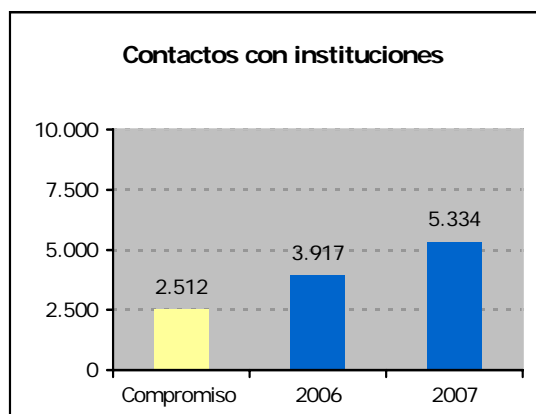
14. Vigilar las entradas y salidas de colegios y recreos, realizar patrullaje preventivo en las zonas de riesgo (parques, zonas de ocio y alrededores de colegios) y garantizar que los locales comerciales que frecuentan los menores cumplen con la legislación vigente.



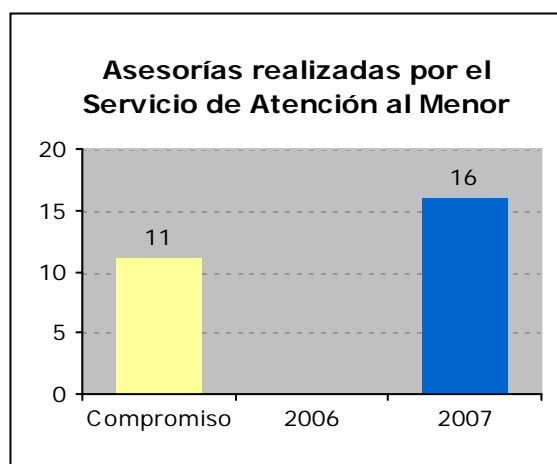
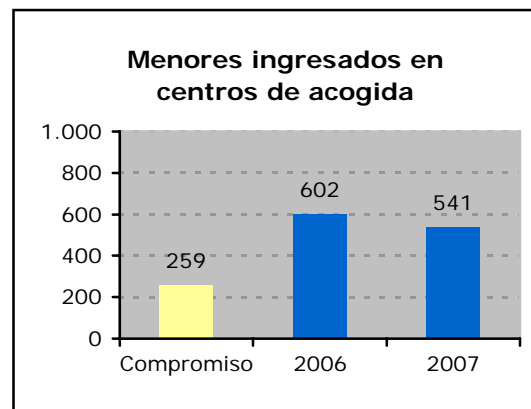


15. Acudir en 8 minutos o menos al lugar requerido y dar respuesta a todos los requerimientos sobre menores, activando si fuese necesario a otras instituciones y realizando el correspondiente seguimiento.





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.

3.14.4. Opinión de la ciudadanía

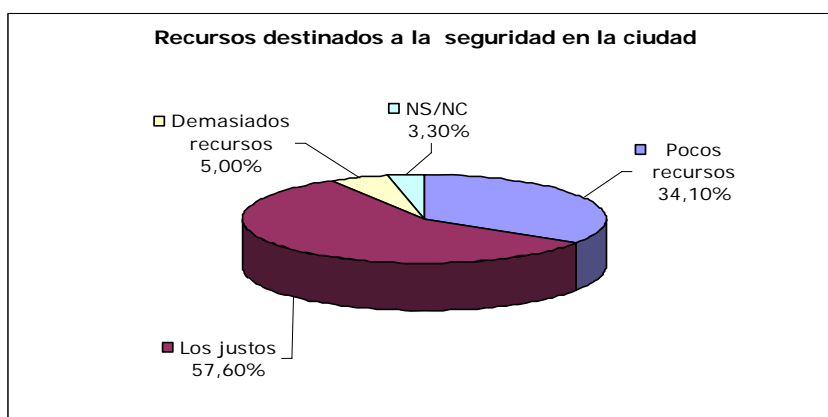
La Encuesta sobre Calidad de Vida y Satisfacción de los Servicios Públicos 2007, ha permitido conocer la opinión de los ciudadanos madrileños en relación con las actuaciones del Ayuntamiento en seguridad y emergencias. Así mismo, y al disponer de datos referentes al año 2006, estaremos en disposición de hacer comparaciones y ver la tendencia que se va marcando.

Este estudio pone de manifiesto que la seguridad sigue siendo uno de los principales problemas para los ciudadanos, incluso, ha empeorado con respecto al año anterior. En 2006 ocupaba la tercera posición en el ranking de problemas, mientras que en el año 2007 ha pasado a ocupar la segunda posición.

Los problemas que con más frecuencia mencionan los entrevistados son:

- Robos, atracos y delincuencia en general con un 52'5% en 2007, frente a un 46% en 2006.
- Bandas juveniles y delincuencia juvenil. 42'4% en 2007, frente a un 38% en 2006.
- Gamberrismo y vandalismo. 37'8% en 2007, frente a un 31'8% en 2006.
- Venta a consumo de drogas en las calles. 31% en 2007, frente a un 25'7% en 2006.
- Violencia para mujeres, ancianos, menores y extranjeros con un 30'3% en 2007 frente a un 24'3% en 2006.

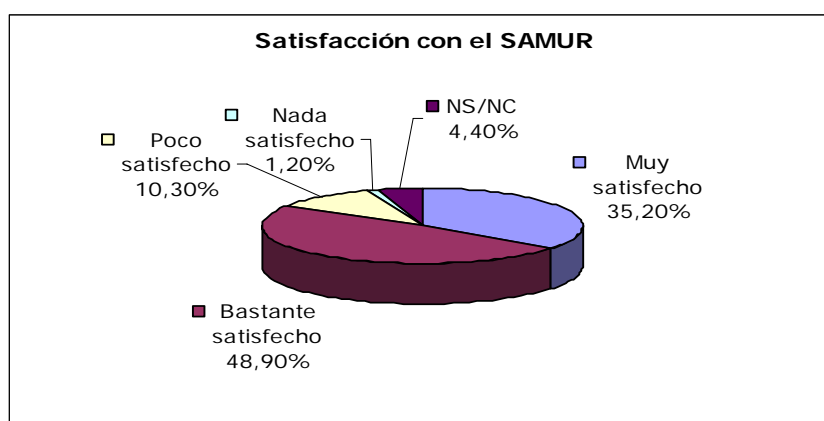
No obstante a esta percepción que han mostrado los entrevistados, del empeoramiento de la seguridad en la ciudad, su opinión en cuanto a los recursos que se destinan a mejorar la seguridad, ha mejorado.



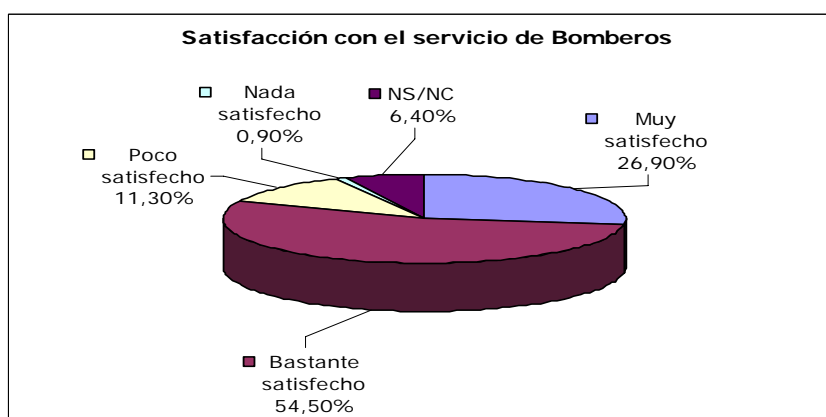
En 2006, un 53'8% consideraba que los recursos que se destinaban a la seguridad en la ciudad eran los justos y en 2007 se pasa a un 57'6%. Un 4'1% consideraba que se destinaban demasiados, frente al 5% de 2007. Y un 37'9% consideraba que se destinaban pocos recursos frente al 34'1% de 2007.

Pasando a analizar el grado de satisfacción de los entrevistados con los servicios de seguridad y emergencia, hemos de decir que sigue siendo muy positiva, si bien, ha experimentado un ligero empeoramiento:

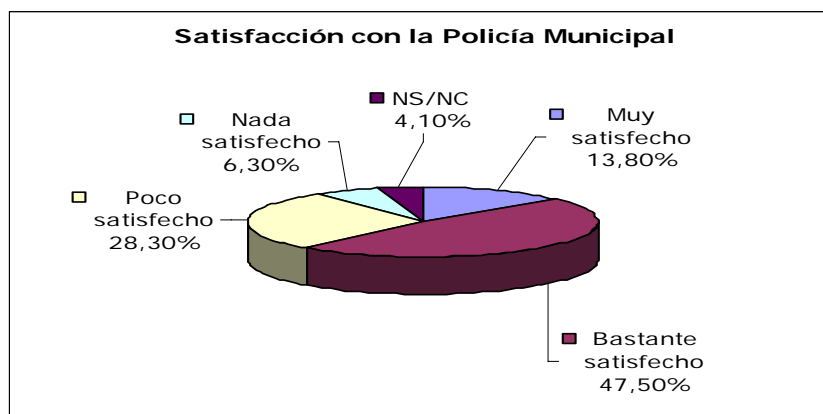
- Con los servicios de SAMUR-Protección Civil, se mostraba “muy o bastante” satisfechos un 87'4% en 2006, y en 2007 se pasa a un 84'1%.



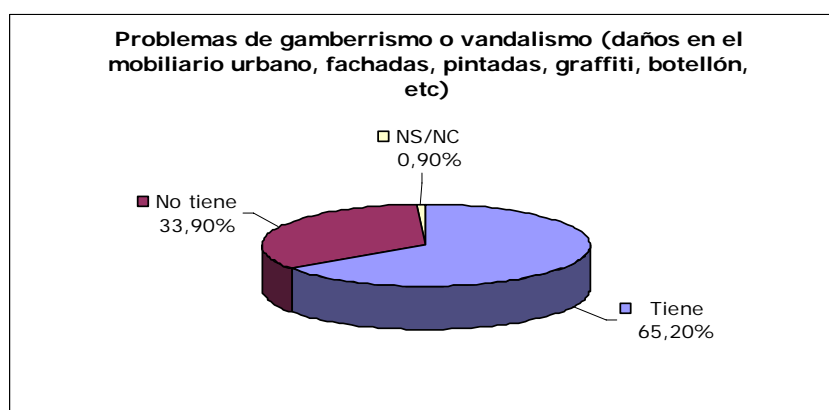
- Con el servicio de Bomberos, en 2006 se mostraba “muy o bastante” satisfecho el 86'8%, y en 2007 el 81'4%.



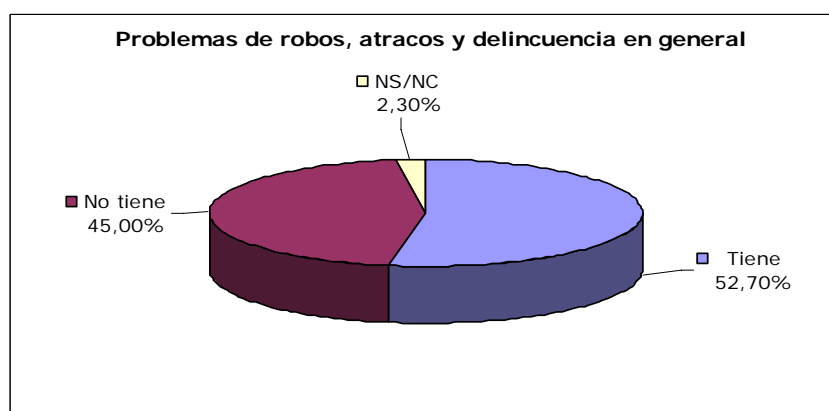
- Con el servicio de la Policía Municipal, en 2006 se mostraban “muy o bastante” satisfechos el 62'8%, mientras que en 2007 lo hacen el 61'3%.



Entrando a valorar los aspectos de seguridad en los barrios, la encuesta pone de manifiesto que un 65'2% de los encuestados declara tener problemas de gamberrismo o vandalismo (daños en mobiliario urbano, fachadas, pintadas, graffiti, botellón..), siendo en 2006 un 58'5%.



Así mismo declaran tener problemas de robos y atracos en general, y con las bandas juveniles, un 52'70 %. Cifra que no cambia con respecto al año 2006.

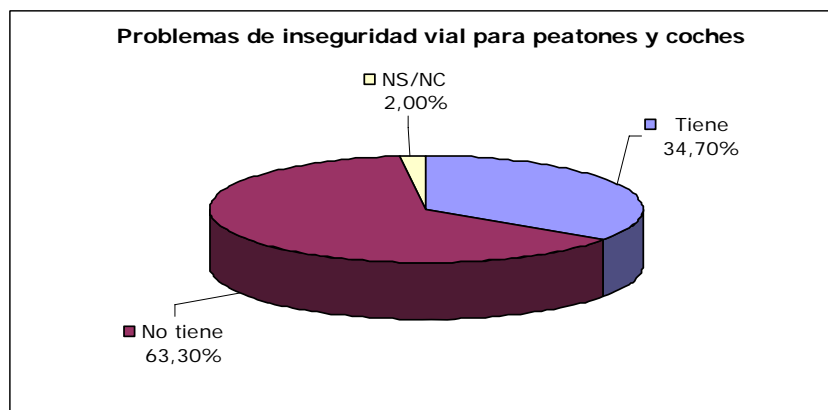


Sin embargo, y mejorando incluso las cifras con respecto al año 2006, no tienen problemas de prostitución, seguridad vial para peatones y coches, seguridad en parques y jardines, o venta y consumo de drogas.

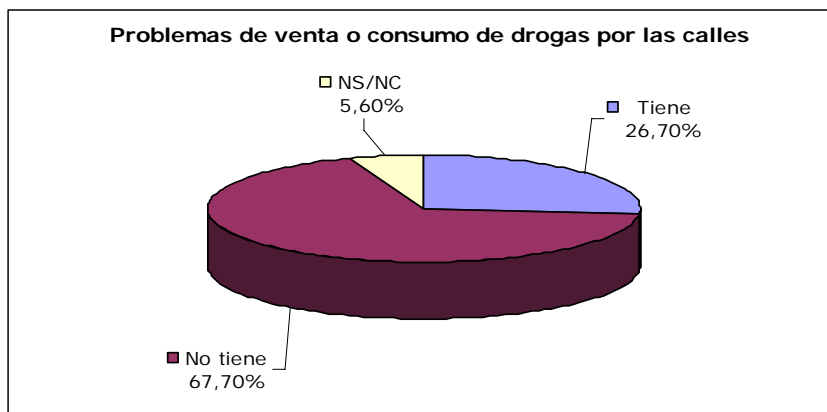
Un 84'20% dice no tener problemas de prostitución, mientras que en el año 2006 lo decían un 76'7%.



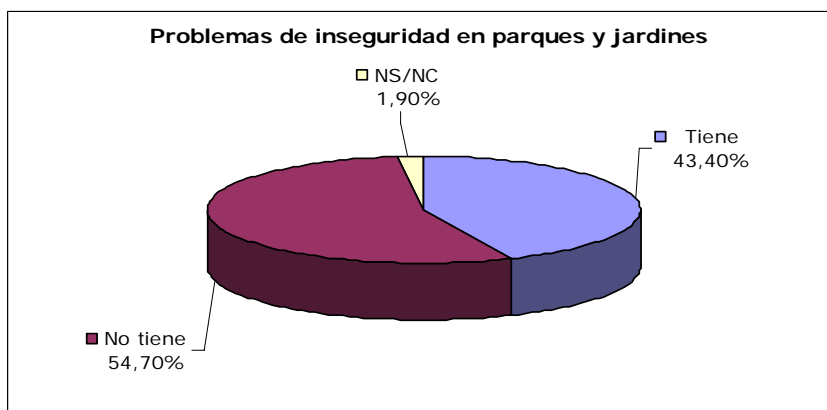
Un 63'30% de los encuestados, no tiene problemas de inseguridad vial para peatones y coches, siendo esta cifra el 57'20% en 2006.



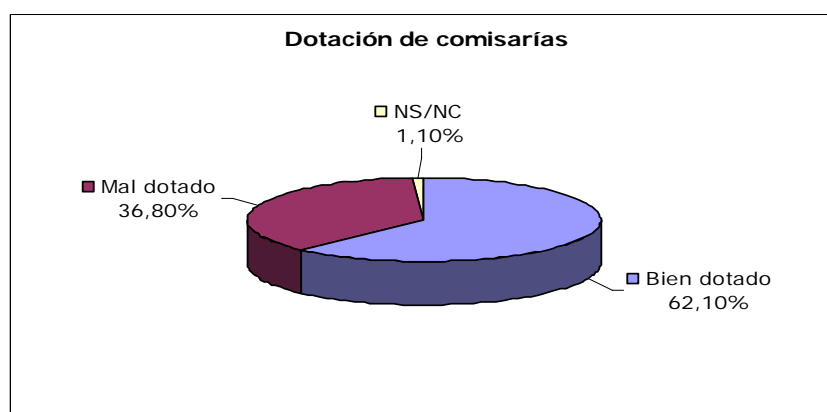
El 67'70% dice no tener problemas de venta o consumo de drogas por las calles, mientras que en el año 2006 lo decían el 55'50%.



En relación a la seguridad en parques y jardines, el 54'70% de los encuestados , frente al 40'60% del año 2006, dice no tener problemas de inseguridad.



En relación a la dotación de comisarías en los barrios, la encuesta pone de manifiesto que los ciudadanos tienen una opinión más positiva. En 2006 un 59'4% decía que su barrio estaba bien dotado , pasando en 2007 a ser un 62'1% . Mientras que los que opinaban que la dotación de comisarías era insuficiente suponía un 37'6% en 2006 , y en 2007 un 36'8%.

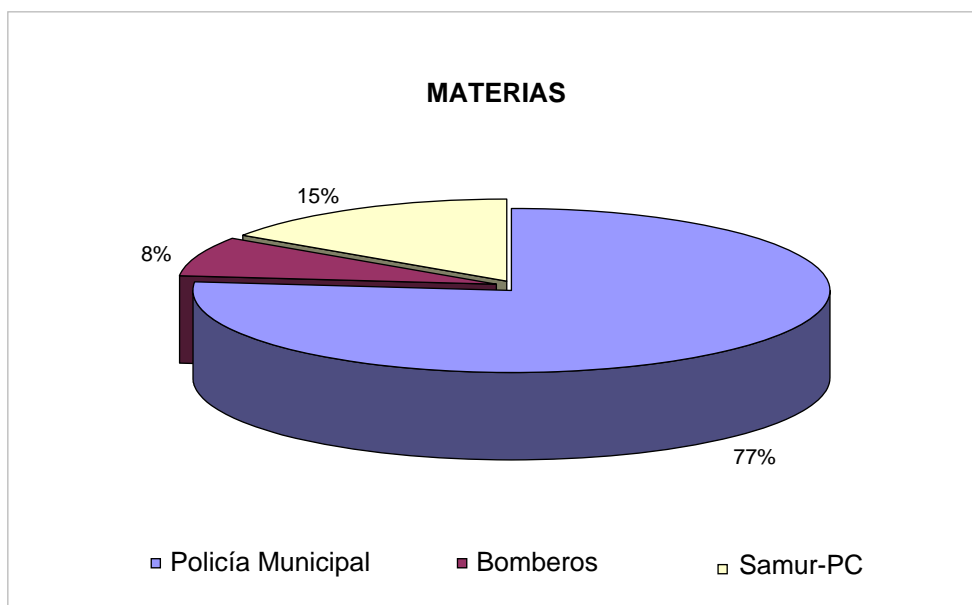


Entre las medidas de mejora que pedirían al Ayuntamiento para mejorar la calidad de vida en sus barrios, en primer lugar, con el 38'3% ,solicita más seguridad y vigilancia, mientras que el 2006 lo solicitaba un 29'4%.

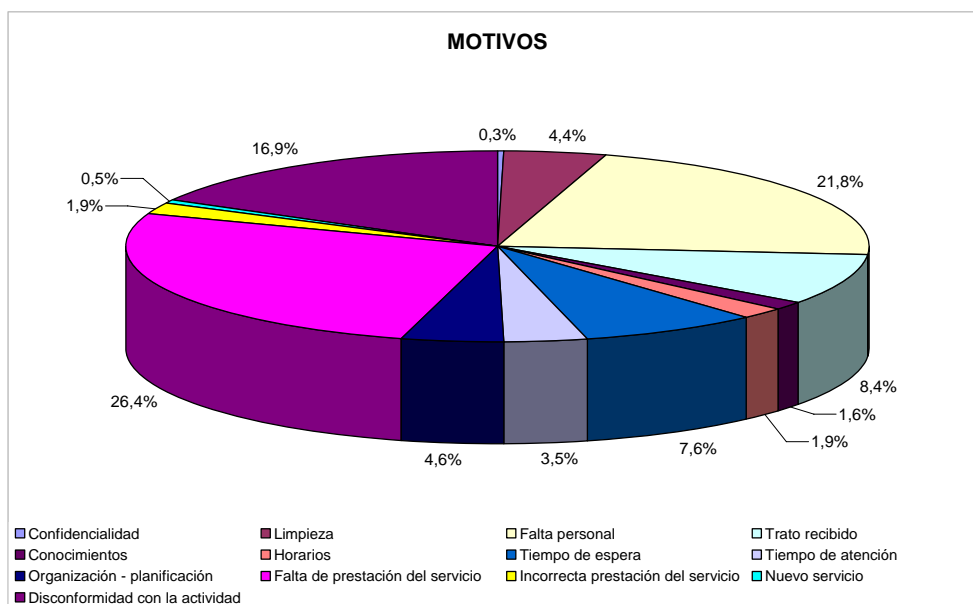
3.14.5. Sugerencias y Reclamaciones

En relación con la participación de los ciudadanos en la mejora de la gestión municipal en el Área de Acción “Seguridad y Emergencias”, las sugerencias y reclamaciones formuladas suponen el **4,67** % del total de las tramitadas en 2007.

Por **materias** y en lo que se refiere a las tramitadas por SYR, dentro del Área “Seguridad y Emergencias”, casi tres tercios de las reclamaciones y sugerencias presentadas son relativas a “Policía Municipal”, con un 77% 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 8%.



En cuanto a los **motivos** de presentación de sugerencias y reclamaciones por los ciudadanos, el más aludido es la “Falta de prestación del servicio” con un 26% seguido de la “Falta de personal ” con 22% sobre el total y la “Disconformidad con la actividad” con un 16%.



El resto de sugerencias y reclamaciones responden a motivos como “Trato recibido” (8%), “Tiempo de espera” (8%), y con un porcentaje inferior al 5% “Conocimientos”, “Falta de personal”, “Tasas y precios”, “Tiempo de atención”, etc...

3.15. Servicios Sociales

3.15.1. **Ámbito de actuación y recursos**

Ámbito de actuación

El Área de Acción de “Servicios Sociales” desarrolla 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.
- Gestión, dirección, planificación y organización de la red de centros de Servicios Sociales de Atención primaria.
- 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.
- Planificar, diseñar y dirigir la ayuda a domicilio dispensada a mayores.
- 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.
- Dirección y coordinación del voluntariado en la Ciudad de Madrid.
- Realización de campañas de sensibilización y promoción del voluntariado.

Recursos Económicos

En el año 2007 se destinó al Área de Acción “Servicios Sociales” un total de 290.927.548,62 euros, el 5,50 % del total del presupuesto no financiero liquidado del Ayuntamiento de Madrid, los Organismos Autónomos y las Empresas Municipales (véase Anexo 4).

Estructura Orgánica

- Área de Gobierno de Familia y Servicios Sociales
 - Coordinación General de Protección Social e Igualdad
 - Dirección General de Servicios Sociales y Atención a la Dependencia
 - Dirección General de Mayores
 - Coordinación General de Promoción Social y Apoyo a la Familia
 - Dirección General de Familia, Infancia y Voluntariado
- Gerencia de los Distritos

3.15.2. Principales indicadores

El Observatorio de la Ciudad facilita la medición y seguimiento de las actuaciones realizadas en el Área de Acción “Servicios Sociales” a través de los siguientes indicadores:

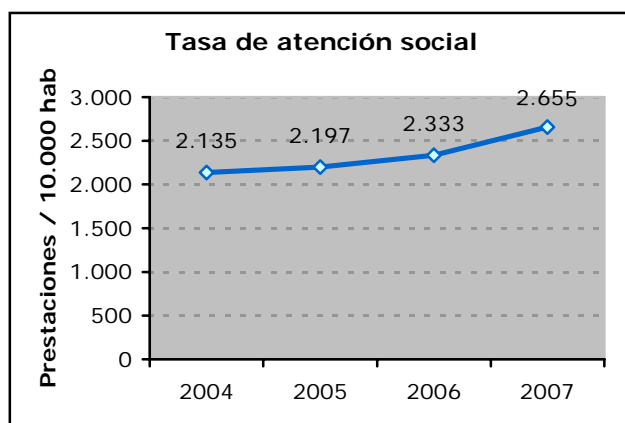
Denominación del Indicador	Unidad de medida	2004	2005	2006	2007
⊙ Tasa de atención social	Prestaciones por 10.000 habitantes	2.135	2.197	2.333	2.655
⊙ Personas atendidas en atención social primaria	Número de personas	246.702	317.642	397.630	383.487
⊙ Personas atendidas en urgencias sociales individuales	Número de personas	242	479	906	1408
⊙ Beneficiarios de prestaciones sociales de carácter económico	Número de personas	10.144	7.363	5.725	6.086
⊙ Llamadas atendidas en Samur Social	Número de llamadas	30.198	40.714	57.053	60.802

Denominación del Indicador	Unidad de medida	2004	2005	2006	2007
⊙ Personas perceptoras de Renta Mínima de Inserción (RMI)	Número de personas	7.631	7.853	7.332	6.433
⊙ Domicilios de personas con discapacidad atendidos por el Servicio de Ayuda a Domicilio	Número de domicilios	1.117	1.142	1.627	2.016
⊙ Gasto por persona en atención social a mayores	Euros por persona mayor de 65 años	165	215	330	316
⊙ Tasa de atención social a mayores de 65 años	Porcentaje de mayores de 65 atendidos	D.N.D.	19,29%	20,59%	24,92%
⊙ Mayores usuarios del servicio de ayuda a domicilio	Número de mayores	21.985	28.539	33.783	52.847
⊙ Mayores usuarios del servicio de teleasistencia	Número de mayores	50.876	67.200	75.823	83.156
⊙ Mayores usuarios de Centros de Día	Número de mayores	3.024	4.018	4.597	6.756
⊙ Centros de Día	Número de centros	55	61	74	98
⊙ Mayores que participan en actividades de Centros Municipales de Mayores	Número de mayores	120.000	128.000	130.000	196.203
⊙ Centros de Mayores	Número de centros	60	79	78	82
⊙ Usuarios del programa de comidas a domicilio	Número de usuarios	117	1.083	1.978	2.451
⊙ Personas sin hogar atendidas en los recursos de acogida municipales	Número de personas	1.127	1.127	1.186	4.433
⊙ Personas sin hogar atendidas en los equipos de calle	Número de personas	675	905	1.043	1.183
⊙ Tasa de atención social familiar	Familias atendidas por cada 10.000 familias	2,30	3,29	4,30	4,95
⊙ Familias atendidas en los recursos de apoyo a la familia	Número de familias	7.916	11.435	14.615	18.077
⊙ Familias en dificultad social atendidas en los recursos sociales municipales	Número de familias	4.218	5.940	8.079	8.099
⊙ Prestaciones de apoyo a la conciliación de la vida familiar y laboral	Número de prestaciones	11.769	15.513	19.729	20.676
⊙ Menores atendidos en	Número de	3.618	4.541	4.800	7419

Denominación del Indicador	Unidad de medida	2004	2005	2006	2007
prestaciones de apoyo a la conciliación y prevención del riesgo social	menores				
⊙ Menores en dificultad social atendidos en recursos sociales municipales	Número de menores	11.396	12.616	13.770	15.618
⊙ Plazas en escuelas infantiles sostenidas con fondos municipales	Número de plazas	1.480	1.539	1.952	2.932
⊙ Beneficiarios de becas de comedor	Número de beneficiarios	36.990	38.254	42.613	43.822

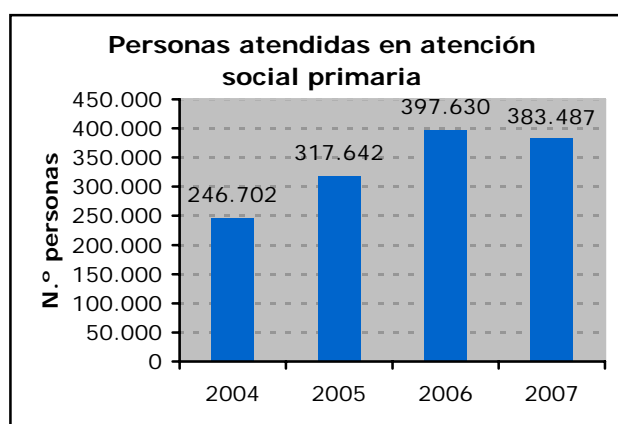
- ⊙ Indicador de gestión municipal
- Indicador de ciudad

DND: Dato no disponible

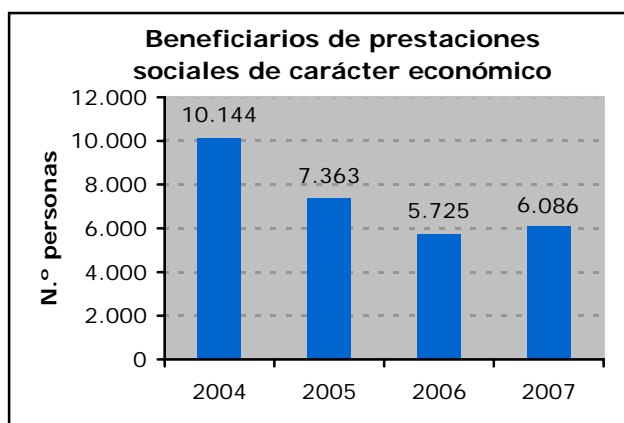
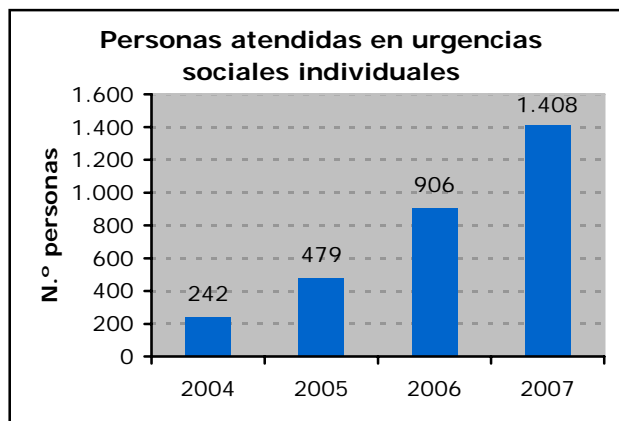


Evalúa el alcance de la Atención Social Municipal y su accesibilidad para los ciudadanos, con el fin de ofrecer una visión global de la intensidad de las actuaciones realizadas, y para ello, pone en relación el volumen de intervenciones sociales de todo tipo con el número de habitantes del municipio.

Recoge el número total de personas atendidas en las Unidades de Atención Social Primaria de los Centros de Servicios Sociales y ofrece una visión global del volumen de ciudadanos atendidos. Esta unidades constituyen la puerta de entrada al circuito único común de los Centros de Servicios Sociales del Municipio

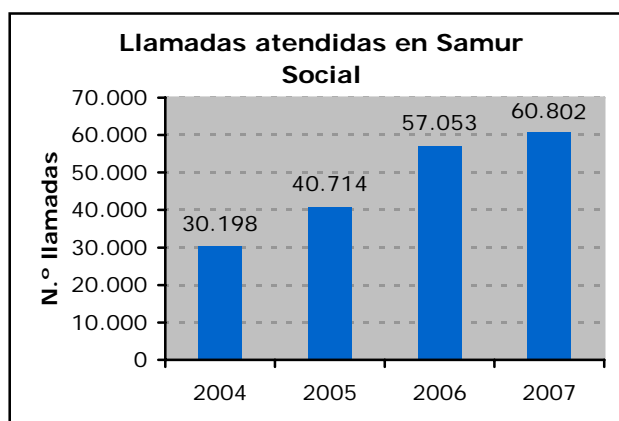


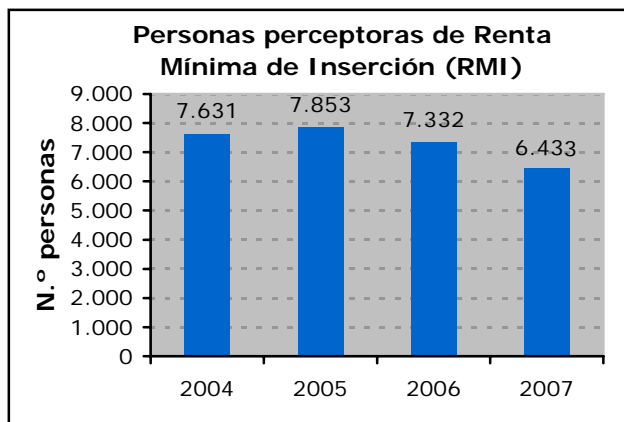
Recoge el número de personas atendidas en los Centros de Servicios Sociales Municipales como casos en emergencia social, entendida ésta como una situación imprevista que requiere una respuesta inmediata y eficaz para evitar estados de vulnerabilidad y desprotección.



Recoge el número de perceptores de ayudas económicas concebidas como apoyo a la integración social. Éstas pueden ser de emergencia social (cobertura de necesidades básicas de alojamiento y alimentación, situaciones de crisis personal o familiar), de carácter periódico (ayudas de comedor o para Escuela Infantil) o ayudas puntuales.

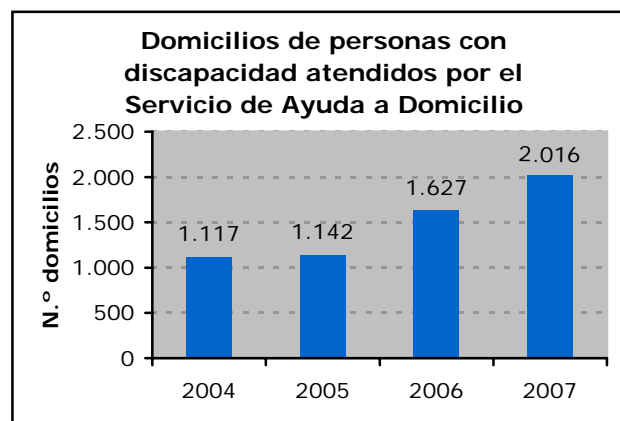
Este indicador registra el número de llamadas atendidas por el SAMUR Social, dispositivo que cuenta entre sus funciones la de proporcionar información y orientación sobre los Servicios Sociales y sus prestaciones, así como recoger avisos de emergencias sociales. Para ello, está al servicio de los ciudadanos durante las 24 horas del día y los 365 días del año.



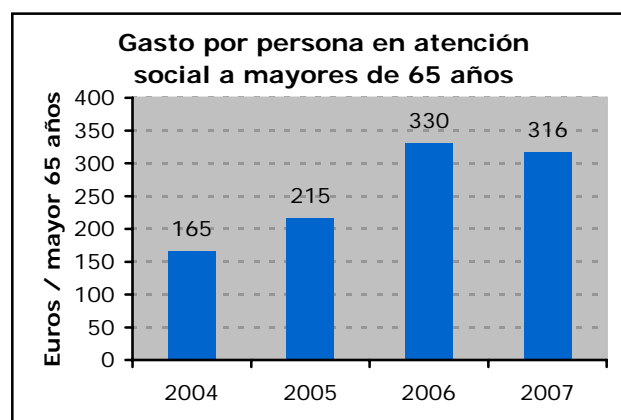


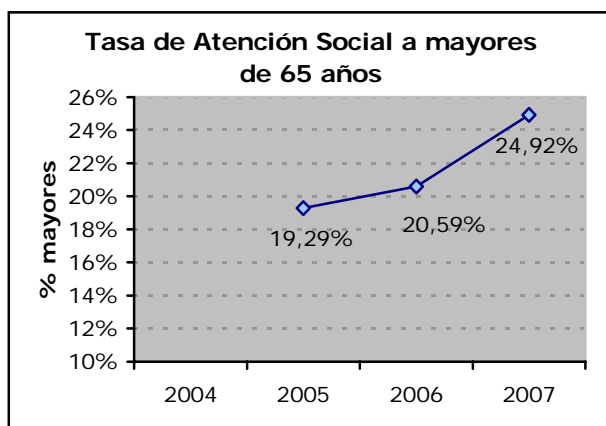
Recoge el número de perceptores de esta prestación económica, dirigida a garantizar unos ingresos mínimos en aquellas unidades de convivencia con insuficiencia o ausencia de recursos económicos. Esta renta se acompaña de medidas para la inserción de las personas en riesgo o situación de exclusión: apoyos para la inserción laboral y social, proyectos de integración y planes contra la exclusión social.

Da cuenta del Servicio de Ayuda a Domicilio prestado a personas con discapacidad. Se realizan prestaciones de atención personal y atención doméstica. Cubren necesidades relacionadas con la limpieza, comidas, movilidad, gestiones, acompañamiento y cuidados especiales en personas dependientes.

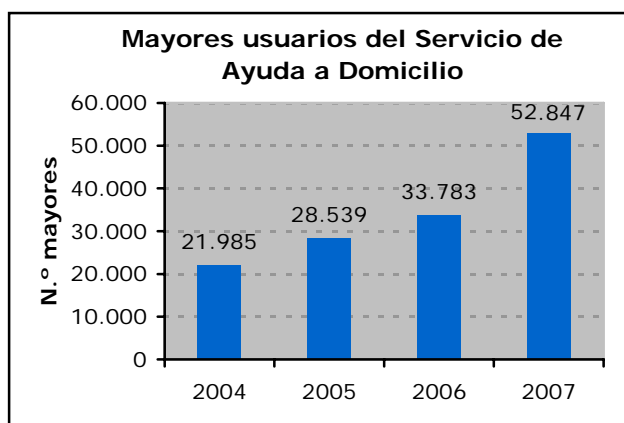


Recoge el gasto anual que se realiza en la atención social a las personas mayores de 65 años, poniéndolo en relación con el número total de ciudadanos de esta edad que residen en nuestra ciudad. Expresa el esfuerzo realizado en el mantenimiento y puesta en marcha de una diversidad de programas para atender las necesidades de este grupo de población.



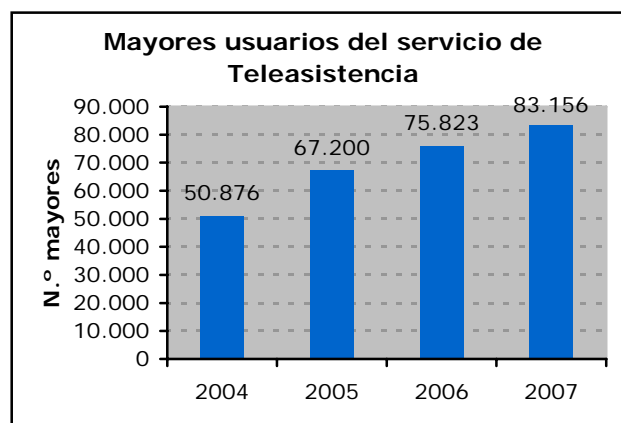


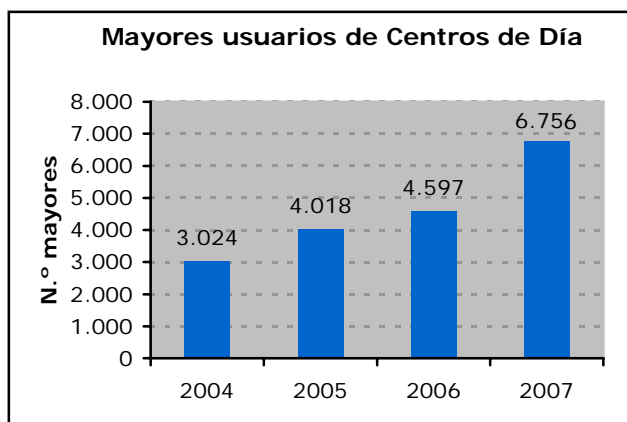
Expresa la cobertura de las prestaciones desarrolladas en el Programa de Mayores (ayuda a domicilio, teleasistencia, centros de día, residencias y apartamentos, ayudas técnicas, fisioterapia, comida a domicilio y lavandería) con el objetivo de potenciar la autonomía personal e integración social de los mayores y favorecer la permanencia en su medio habitual de convivencia el mayor tiempo posible y en las condiciones físicas, psíquicas y sociales más favorables.



Indica el número de personas, mayores de 65 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.

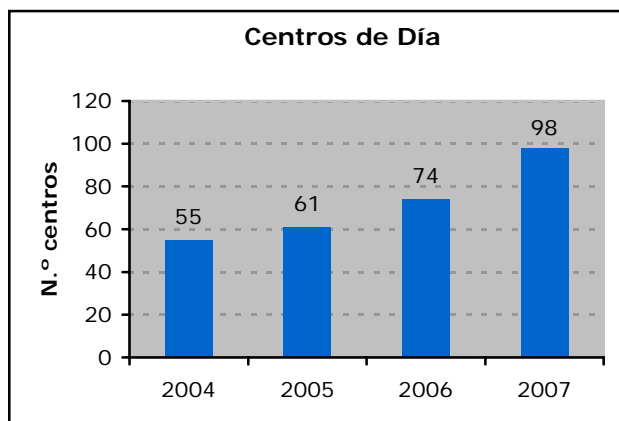
Cuantifica el número de personas que se han beneficiado de este sistema electrónico de contacto permanente, que garantiza una comunicación ágil con profesionales especializados en Atención Social. Se dirige a personas mayores de 65 años, preferentemente mayores de 80 o que vivan solos, así como a personas con discapacidad reconocida.



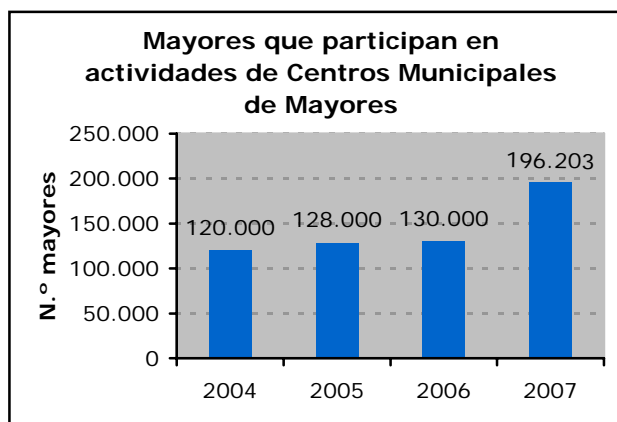


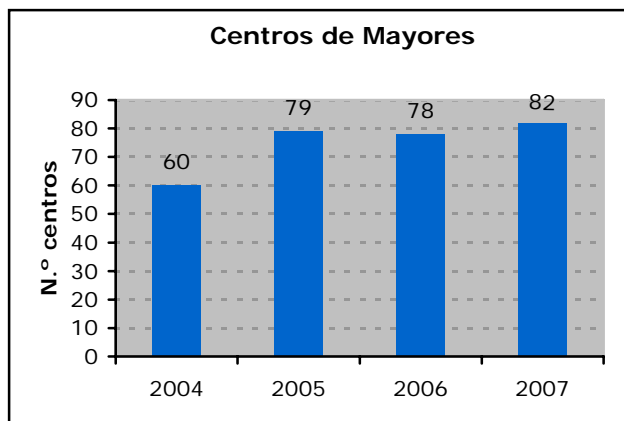
Recoge el número de mayores que acuden a Centros de Día, donde les prestan atención socio-sanitaria, preventiva y rehabilitadora en régimen diurno, con el fin de compensar la pérdida de autonomía, facilitar la permanencia en el medio habitual y frenar el deterioro físico y cognitivo. Asimismo, ofrecen un importante apoyo a los familiares y cuidadores.

Recoge el número de Centros de Día para mayores, donde se presta 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.



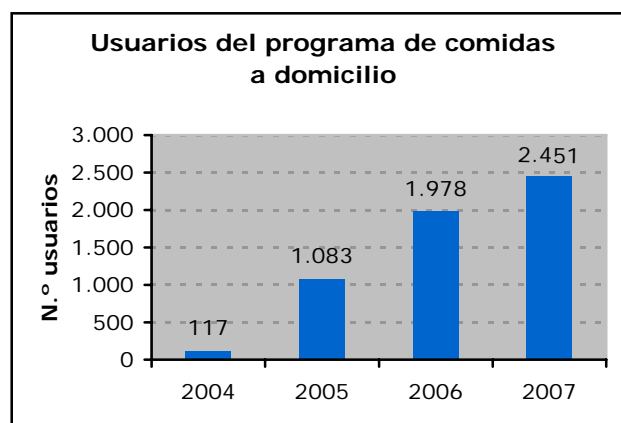
Refleja el número de personas que toman parte en las actividades y talleres desarrollados en los Centros Municipales de Mayores, que en horario diurno están abiertos a todos aquellos ciudadanos mayores de 65 años, jubilados mayores de 60 y a los cónyuges de ambos, que se inscriban como socios.



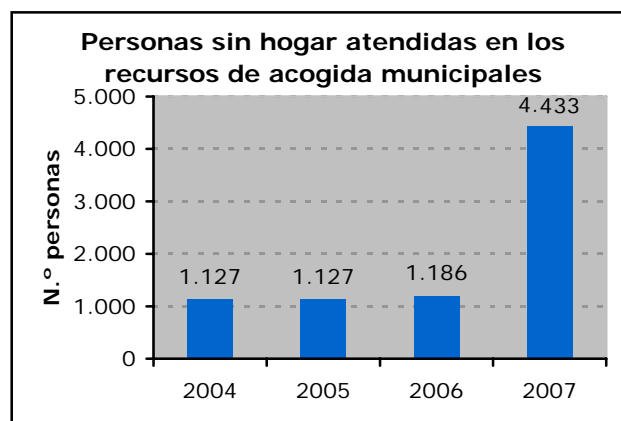


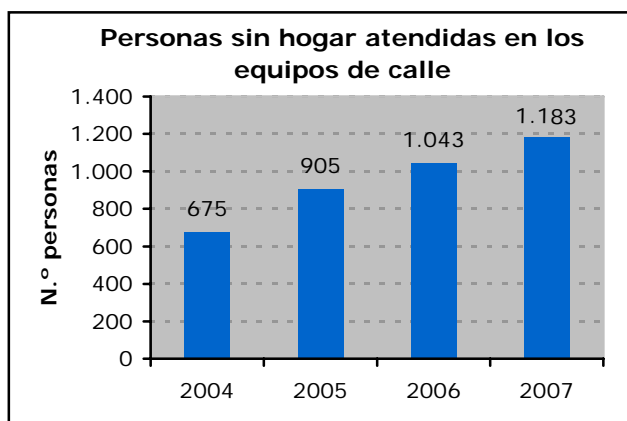
Refleja el número de Centros Municipales de Mayores, que en horario diurno están abiertos a todos aquellos ciudadanos mayores de 65 años, jubilados mayores de 60 y a los cónyuges de ambos, que se inscriban como socios.

Cuantifica el total de usuarios del programa de comidas a domicilio, consistente en la distribución de raciones alimenticias equilibradas, elaboradas en una cocina central, a personas mayores que, por presentar autonomía reducida y carecer de apoyo familiar o social, no tienen posibilidad de preparárselas por sí mismas.

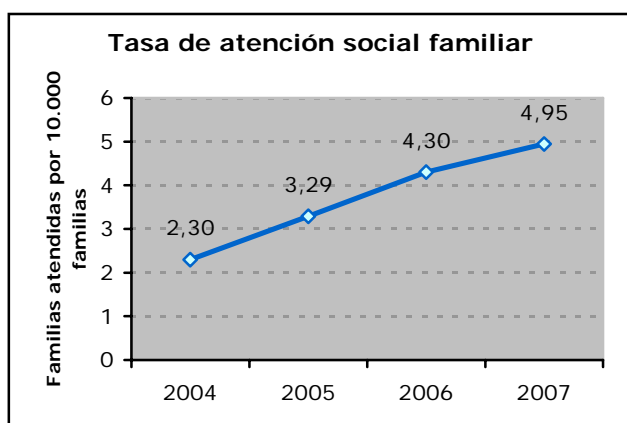


Registra el número de personas usuarias del Programa de Atención a Personas Sin Hogar que han recibido atención en su amplia y diversificada red, orientada a dar respuesta a las múltiples necesidades de este colectivo incluyendo entre sus recursos residenciales centros con distintos grados de exigencia, así como diversos programas.

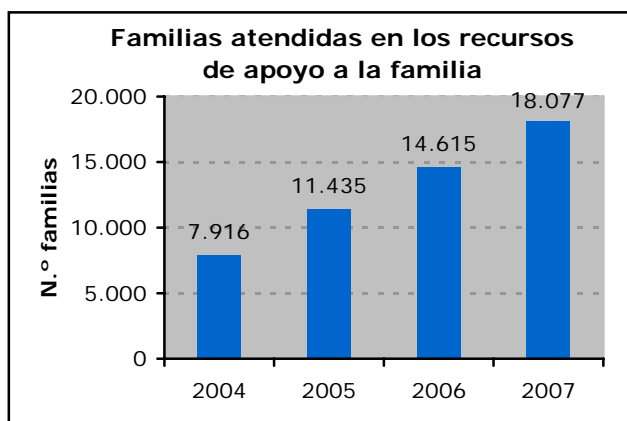




Contabiliza el número de personas que han sido atendidas por los Equipos de Calle, integrados en el SAMUR Social. Estos equipos realizan una función de puente entre la calle y la red de recursos específicos de atención para este colectivo, centrándose en la detección, intervención y atención directa, como servicio social en medio abierto.

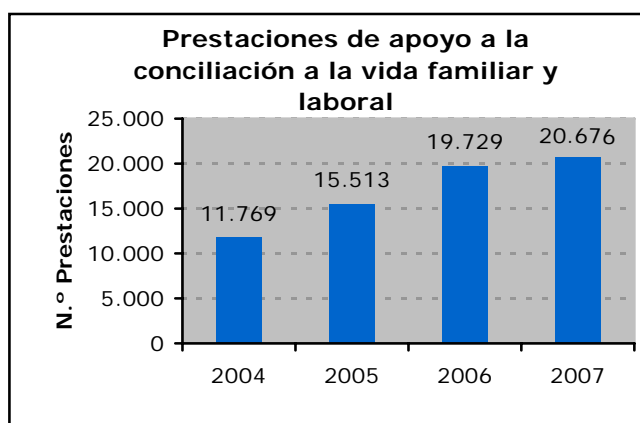
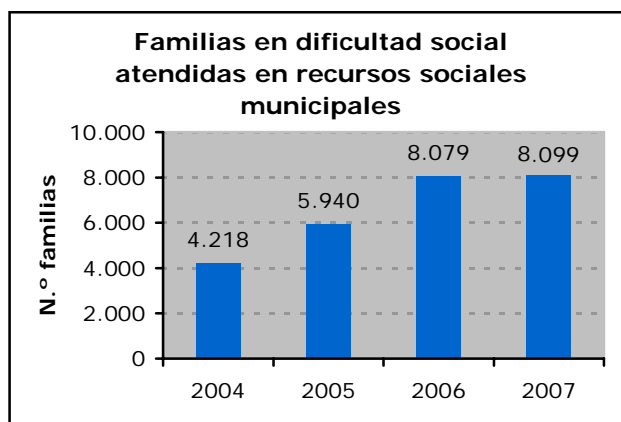


Expresa el apoyo dado a las familias para que puedan desarrollar su función social y para favorecer la conciliación de la vida familiar y laboral. Recoge el número de familias atendidas en recursos promovidos desde la Dirección General de Infancia y Familia y las familias con hijos atendidas en los Centros de Servicios Sociales de los Distritos, y lo pone en relación con el número de familias con menores a su cargo, según el Censo de Población de 2001.

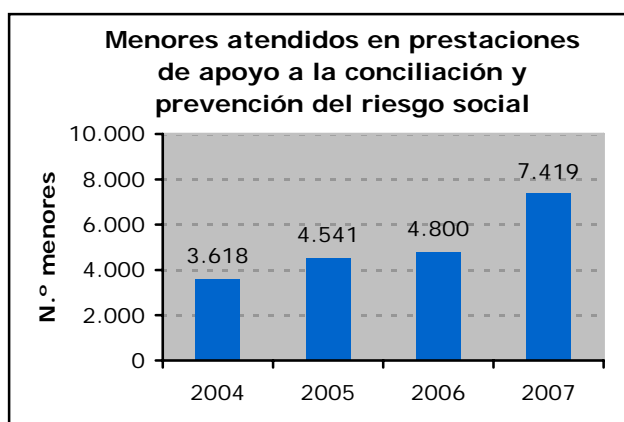


Recoge el número de familias que han recibido atención desde la D.G. de Familia e Infancia. Las actuaciones van dirigidas a preservar la convivencia, a promover las condiciones adecuadas para el desarrollo integral de los menores, así como a prevenir y tratar situaciones de crisis mediante intervenciones especializadas de tipo psicológico, jurídico y social.

Contabiliza el número de familias atendidas en los servicios y centros especializados en atención a familias en dificultad social, dependientes de la Dirección General de Infancia y Familia del Área de Gobierno de Empleo y Servicios a la Ciudadanía.

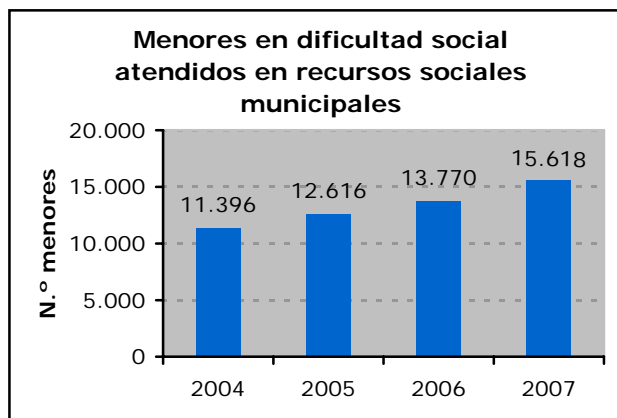


Engloba el total de prestaciones recibidas por las familias para fomentar la integración laboral de sus miembros y permitir la conciliación de la vida familiar y laboral. Incluye los beneficiarios de los siguientes programas: Programa Primeros Días; Centros Abiertos en modalidades A, B y especiales; Programa "Quedamos al salir de clase" y alumnos de Escuelas Infantiles Municipales.

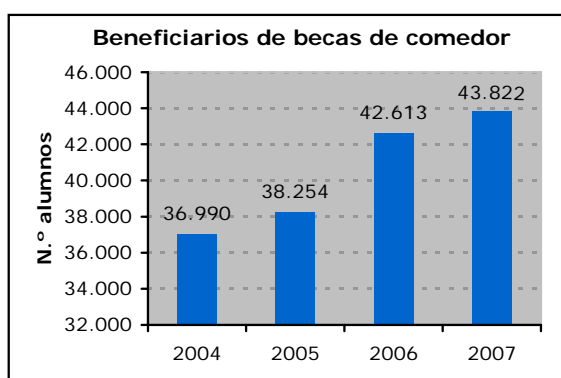
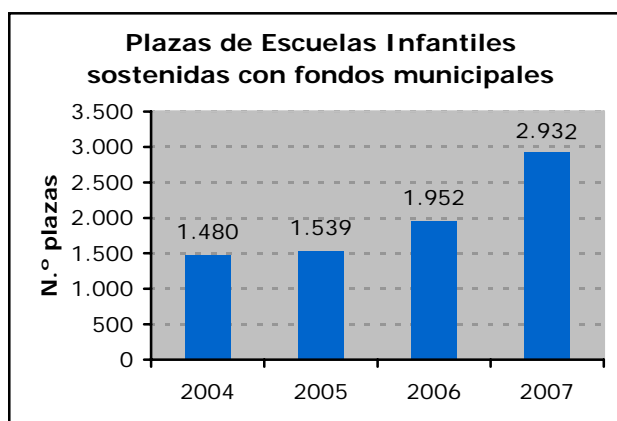


Cuantifica el número de menores atendidos en dispositivos y programas especializados, dependientes de la Dirección General de Infancia y Familia del Área de Gobierno de Empleo y Servicios Sociales. Las actuaciones van dirigidas a preservar la convivencia del núcleo familiar y a promover las condiciones adecuadas para el desarrollo integral de los menores, evitando situaciones de riesgo social.

Cuantifica el número de menores en dificultad social atendidos en dispositivos y programas especializados, dependientes de la Dirección General de Infancia y Familia del Área de Gobierno de Empleo y Servicios Sociales. Se dirigen 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.



Recoge el número de plazas que el Ayuntamiento de Madrid tiene disponibles 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.



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.

3.15.3. Compromisos de calidad

En 2006 la Dirección General de Mayores inició la Carta de Servicios de Teleasistencia Domiciliaria. La Carta se elaboró prácticamente en su totalidad durante 2007 sin embargo no es aprobada hasta 2008.

Los objetivos del **Servicio de Teleasistencia Domiciliaria** son proporcionar compañía, seguridad y tranquilidad al beneficiario y sus familiares; garantizar la comunicación interpersonal las 24 horas del día; potenciar la autonomía personal; prevenir situaciones de riesgo por razones de edad, discapacidad, dependencia o soledad y proporcionar una atención inmediata y adecuada ante situaciones de emergencia, a través de personal especializado.

Para ello el Servicio de Teleasistencia Domiciliaria ofrece atención personal (comunicaciones entre los usuarios/-as y el Centro de Atención, informativas, de seguimiento y atención personal o por emergencia) y soporte técnico (instalación de un aparato de Teleasistencia, entrega de una Unidad de Control Remoto, e instalación en los domicilios, en su caso, de dispositivos periféricos especiales - detector de caídas, de gas y de humos, dispensador de medicación, sensor de ocupación de sillón, ...-).

En la prestación de estos servicios la Dirección General de Mayores:

1. Mantendrá informadas del servicio de teleasistencia, a todas las personas mayores de 65 años que viven en Madrid, mediante la **edición anual** de la “Agenda de los Mayores”, que se distribuirá gratuitamente cada año en sus domicilios. La divulgación se reforzará con participación en reuniones, ferias o jornadas de interés para el colectivo de mayores de 65 años.

Indicadores asociados:

I.1. Agendas editadas y repartidas (420.000 ejemplares).

I.2. Actos en los que se ha difundido la teleasistencia (al menos dos al año).

2. Las condiciones de concesión y prestación del servicio serán idénticas en todos los distritos municipales, garantizándose la **igualdad** en su acceso, siempre en relación con las características y necesidades del ciudadano y con su conformidad.

Indicador asociado:

2.1. Uniformidad de criterios en todo el territorio municipal (existencia de pliego contractual único para todo el municipio).

3. El servicio se prestará 24 horas al día, los 365 días del año.

Indicador asociado:

3.1. Registro de llamadas efectuadas y recibidas a lo largo del año y periodicidad temporal de las mismas, que constate su existencia a cualquier hora del día y cualquier día del año (dos mediciones anuales).

4. Estará garantizada la continuidad en la prestación del servicio en el tiempo. Éste no se suspenderá salvo deseo expreso del usuario, baja en el padrón municipal o cambio en las condiciones que motivaron la concesión.

Indicador asociado:

4.1. Porcentaje de usuarios que estando de alta a comienzos de cada año continúa recibiendo el servicio, descontando las bajas justificadas (100%).

5. La instalación del aparato de teleasistencia se hará en menos de 72 horas desde que el usuario la solicita, siempre que el caso se considere prioritario.

Indicador asociado:

5.1. Casos en que el tiempo transcurrido desde que se solicita el servicio de instalación prioritaria hasta que el usuario dispone del servicio es superior a 72 horas (0%).

6. Cualquier llamada que el usuario/-a efectúe desde su domicilio será atendida en menos de 50 segundos.

Indicador asociado:

6.1. Casos en que el tiempo transcurrido desde que se pulsa el aparato en domicilio hasta que la centralita responde es superior a 50 segundos (0%).

7. Cuando la llamada del usuario/-a sea por un caso de necesidad, y siempre que éste/-a viva solo o acompañado de una persona dependiente, una unidad móvil se desplazará al domicilio para acompañar al usuario/-a y asegurar la llegada, en su caso, de otros recursos necesarios para la resolución del problema.

Indicador asociado:

7.1. Porcentaje de desplazamientos en relación con las llamadas que cumplan los requisitos (100%).

8. El correcto funcionamiento de todos los aparatos de Teleasistencia se comprobará cada **15 días** y las averías se repararán en **48 horas**.

Indicadores asociados:

8.1. Porcentaje de comprobaciones efectuadas cada 15 días (100%).

8.2. Porcentaje de reparaciones efectuadas en 48 horas o menos desde la detección de la avería (100%).

9. A cada usuario/-a se le asignará un tele-operador de referencia, con quien podrá mantener una relación **directa y personalizada**, a través de las llamadas de seguimiento que el operador realice.

Indicador asociado:

9.1. Porcentaje de usuarios con tele-operador de referencia asignado (100%).

10. Todo el personal que trabaja en el servicio de teleasistencia domiciliaria tendrá la titulación exigida y recibirá **formación** específica para las funciones que realiza. Las personas que acudan al domicilio en caso de emergencias, tendrán conocimientos en primeros auxilios.

Indicadores asociados:

10.1. Porcentaje de profesionales con la titulación exigida (100%).

10.2. Porcentaje de trabajadores que han recibido formación continuada durante 30 horas anuales o más (100%).

11. Para garantizar la seguridad y la tranquilidad de los usuarios/-as, los trabajadores que acudan al domicilio, así como los aparatos y los vehículos estarán perfectamente **identificados** como municipales, portando el logotipo del Ayuntamiento de Madrid, en lugar bien visible.

Indicador asociado:

11.1. Porcentaje de trabajadores y terminales correctamente identificados sobre el total (100%).

12. El servicio se prestará de modo que los usuarios/-as estén **satisfechos** con el mismo, en un grado de 8 o superior (en una escala de 0 a 10), al menos en el 80% de los casos.

Indicador asociado:

12.1. Usuarios con puntuación de 8 o superior en satisfacción global (en una escala de 0 a 10) en las encuestas anuales (una al año).

13. Las **sugerencias y reclamaciones** presentadas por la ciudadanía en relación a los servicios prestados por el Servicio de Teleasistencia Domiciliaria, se tramitarán y contestarán de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, se pondrán en marcha acciones de mejora del Servicio.

Indicadores asociados:

13.1. Porcentaje de sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación a los servicios prestados.

13.2. Porcentaje de sugerencias y reclamaciones contestadas en 15 días o menos.

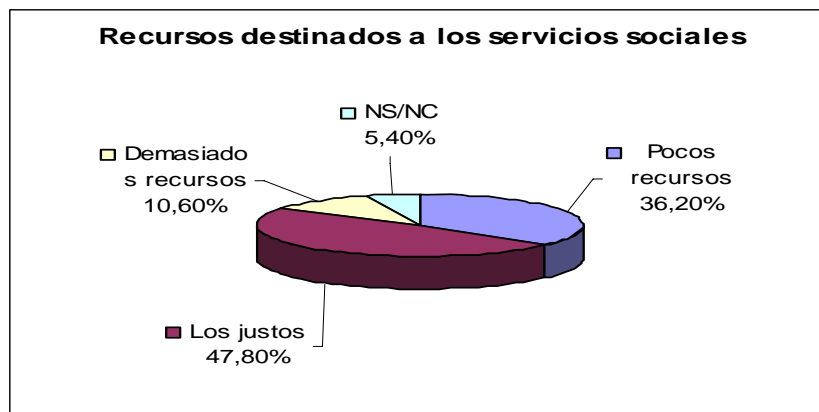
13.3. Porcentaje de sugerencias y reclamaciones contestadas entre 16 días y 3 meses.

3.15.4. Opinión de la ciudadanía

La encuesta sobre Calidad de Vida y Satisfacción de los Servicios Públicos 2007, ha permitido conocer la opinión de los ciudadanos madrileños en relación con las actuaciones del Ayuntamiento en relación con los Servicios Sociales. Así mismo, y al disponer de datos referentes al año 2006, estaremos en disposición de hacer comparaciones y ver la tendencia que se va marcando.

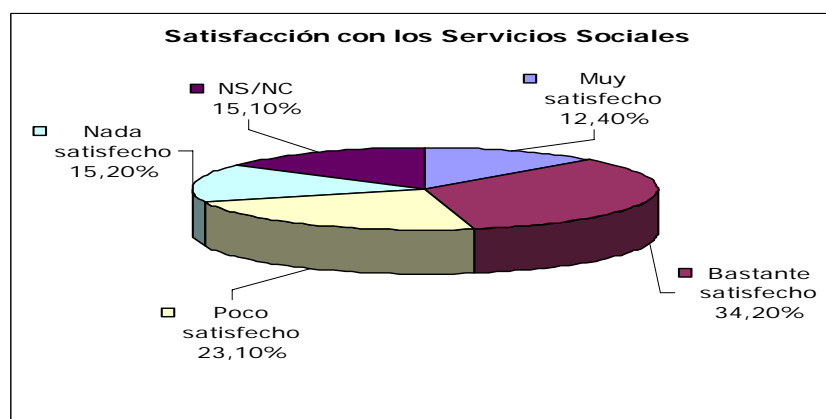
La encuesta pone de manifiesto que no existen problemas relacionados con los servicios sociales pues sólo el 1'2% lo sitúa entre los principales problemas de la ciudad. Cifra que iguala al 1% de 2006.

Con referencia a la preferencia de gastos, la opinión de los ciudadanos se mantiene más o menos con respecto al año anterior. El 47'8% opina que se destinan los recursos justos, y el 48'8% el año 2006. En tanto que un 36'2% opina que se dedican pocos recursos frente al 34'6% del año 2006. Y un 10'6% cree que se dedican demasiados frente al 7'3% del año 2006.



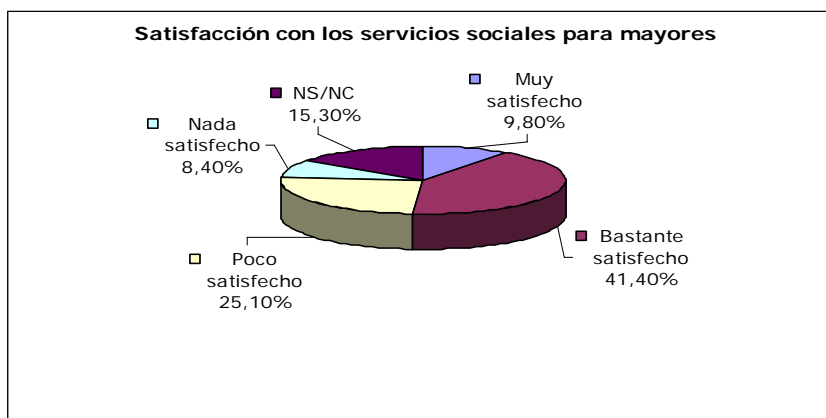
Entrando a valorar el grado de satisfacción de los ciudadanos con los servicios sociales que presta el Ayuntamiento, la encuesta muestra un cierto empeoramiento en la valoración de los mismos.

Si en 2006 un 54'1% se mostraba “muy o bastante” satisfecho, en 2007 lo está un 46%. Mientras que un 24'8% se mostraba “poco o nada” satisfecho en 2006 y en 2007 lo está un 38'2%.

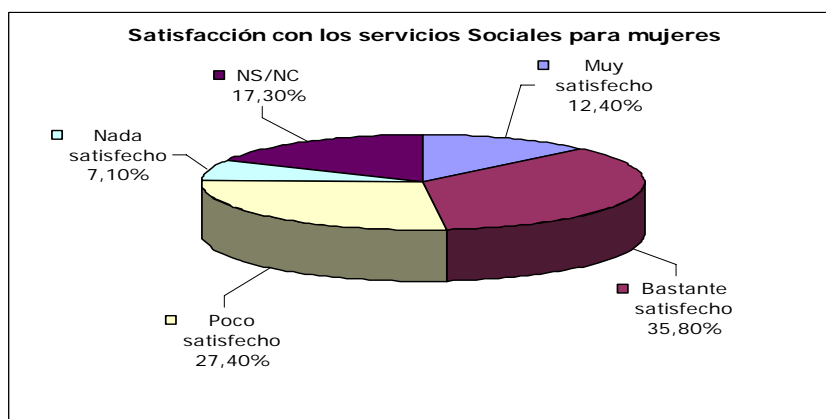


Si pasamos a desglosar la satisfacción de los ciudadanos según a quién vaya dirigida la prestación, los resultados mostrarían un saldo positivo para:

- mayores, en 2007 un 51'2% se muestra “muy o bastante” satisfecho, frente a un 54% en 2006.

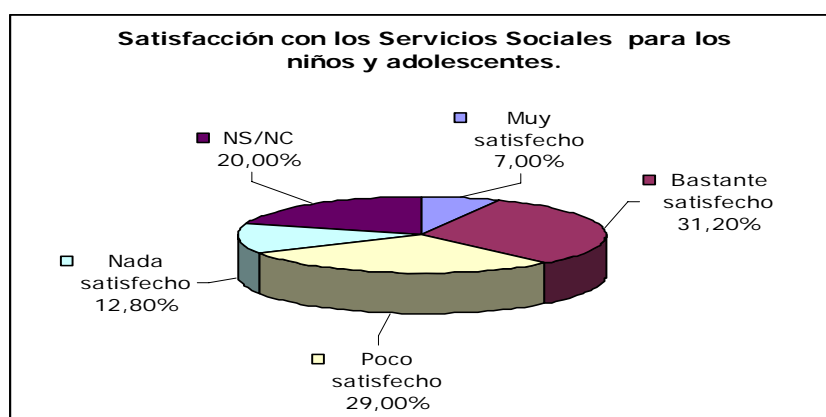


- mujeres, en 2007 un 48'2% se muestra “muy o bastante” satisfecho, frente a un 50'2% en 2006.

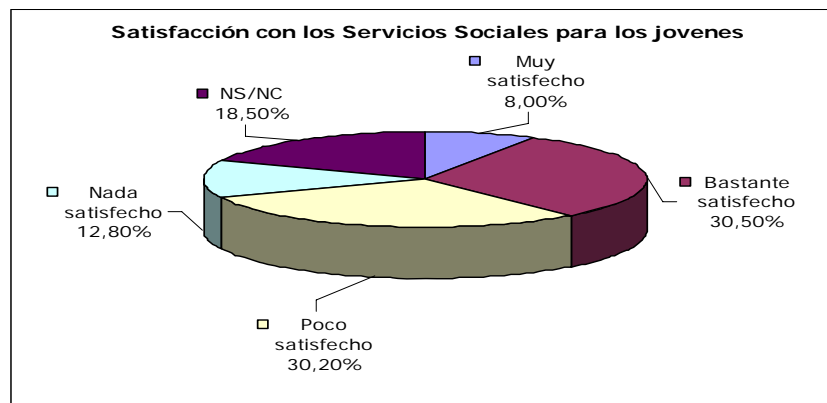


Y un saldo negativo para los servicios dirigidos a niños y adolescentes, jóvenes, discapacitados e inmigrantes:

- niños y adolescentes, en 2007 un 38'2% se muestra “muy o bastante” satisfecho, frente a un 42'50% en 2006.



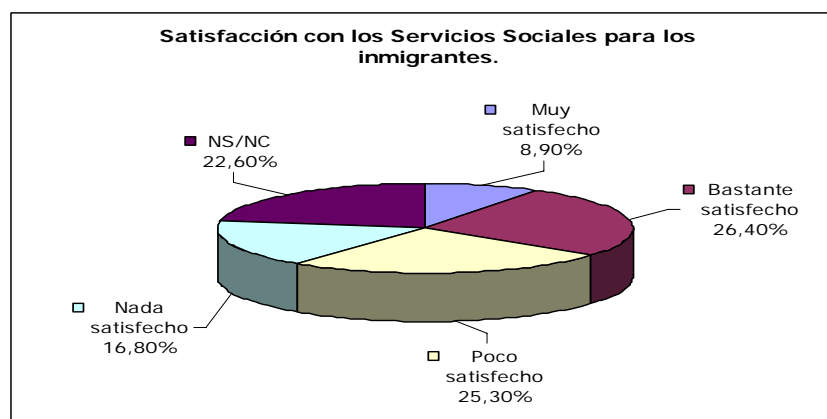
- jóvenes, en 2007 un 38'5% se muestra “muy o bastante” satisfecho, frente a un 44'10% en 2006.



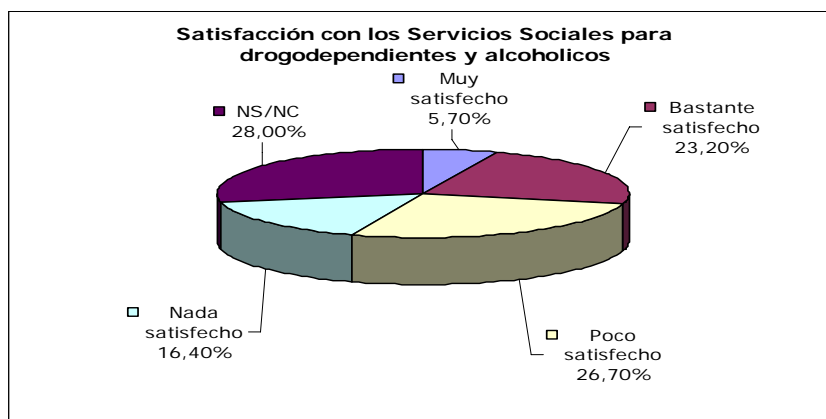
- discapacitados, en 2007 un 36'70% se muestra “muy o bastante” satisfecho, frente a un 39% en 2006.



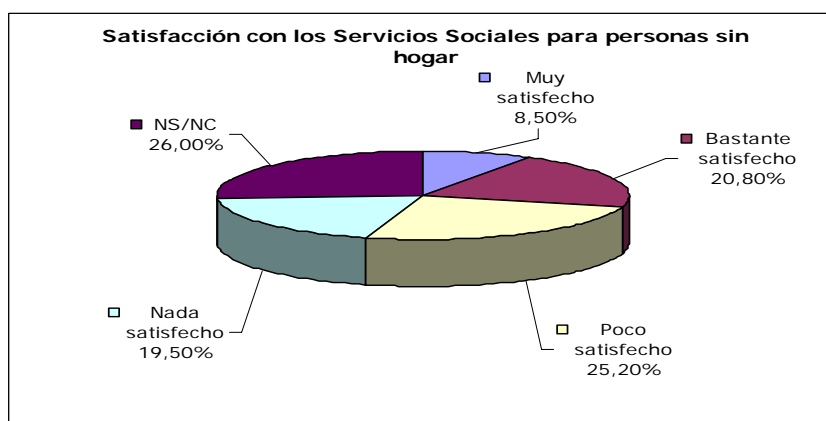
- inmigrantes, en 2007 un 35'60% se muestra “muy o bastante” satisfecho, frente a un 42% en 2006.



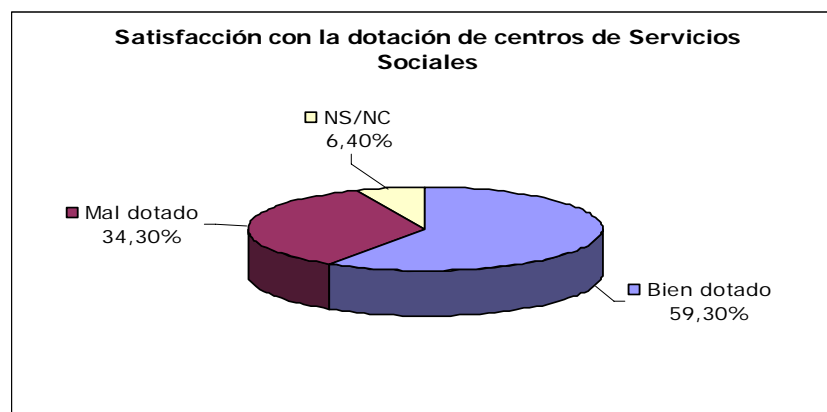
- En lo que se refiere a los drogodependientes y alcohólicos, en 2007 un 28'9% se muestra “muy o bastante” satisfecho (37'7% en 2006), frente al 43'1% de 2007 que se muestra “poco o nada” satisfechos (32'2% en 2006).



- Con los servicios dirigidos a las personas sin hogar, en 2007 un 29'3% se mostró “muy o bastante” satisfecho (34'5% en 2006), frente a un 44'7% en 2007 que se muestra “poco o nada” satisfecho (38'9% en 2006).



Por último, pasando a valorar la dotación en los barrios de centros que prestan servicios sociales, podemos observar que en general el ciudadano considera que está mejor que el año anterior. Un 59'3% (54'8% en 2006) considera que su barrio está bien dotado, frente a un 34'3% (29'4% en 2006) que considera que no está bien dotado.

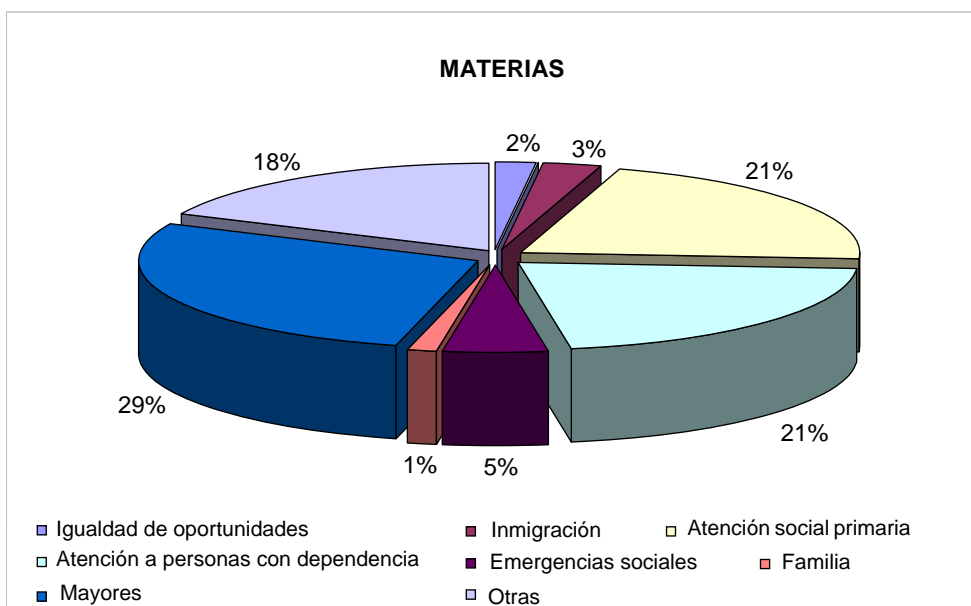


No obstante, al ser preguntados por las medidas que pediría al Ayuntamiento para mejorar la calidad de vida de sus barrios, al igual que el año anterior (1'7%), el 2% de los entrevistados, han mencionado más centros y actividades para mayores.

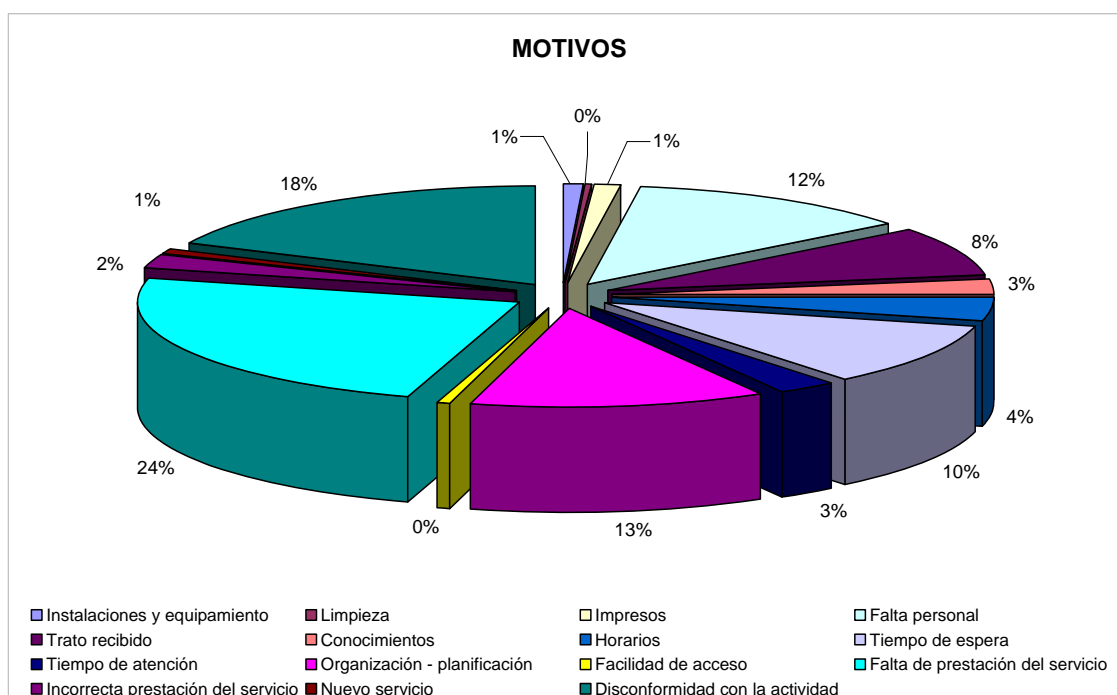
3.15.5. Sugerencias y Reclamaciones

En relación con la participación de los ciudadanos en la mejora de la gestión municipal en el Área de Acción de “Servicios Sociales” a través del “Sistema de Sugerencias y Reclamaciones”, las sugerencias y reclamaciones formuladas suponen el **1,2 %** del total de las tramitadas en 2007. Durante este año, las sugerencias y reclamaciones relativas al Área de Acción “Cohesión Social” se calificaban en la aplicación corporativa del Ayuntamiento dentro de la materia servicios sociales.

En este sentido y atendiendo a las **materias**, la mayoría de las sugerencias y reclamaciones tramitadas por SYR son aquellas relativas a “Mayores” con un 29%, seguidas de las presentadas en materia de “Atención a personas con dependencia” y “Atención Social Primaria” con un 21%. Con menores porcentajes se sitúan “Emergencias Sociales” (5%), “Inmigración” (3%), “Igualdad de Oportunidades” (2%) y “Familia” (1%).



En cuanto a los **motivos** de presentación de las sugerencias y reclamaciones por los ciudadanos destaca su variedad, si bien la mayoría responden a criterios de “Fiabilidad y eficacia del servicio”; en concreto, y como motivo más aludido destaca la “Falta de prestación del servicio”, con un 24 % sobre el total. Le siguen la “Disconformidad con la actividad” con un 18% y “Organización – Planificación” con un 13%.



3.16. Turismo

3.16.1. **Ámbito de actuación y recursos**

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.

Recursos Económicos

En el año 2007 se destinó al Área de Acción “Turismo” un total de 13.761.596,09 euros, el 0,26 % del total del presupuesto no financiero liquidado del Ayuntamiento de Madrid, los Organismos Autónomos y las Empresas Municipales (véase Anexo 4).

Estructura Orgánica

- Área de Gobierno de Economía y Empleo
 - Coordinación General de Economía
 - Patronato de Turismo de Madrid

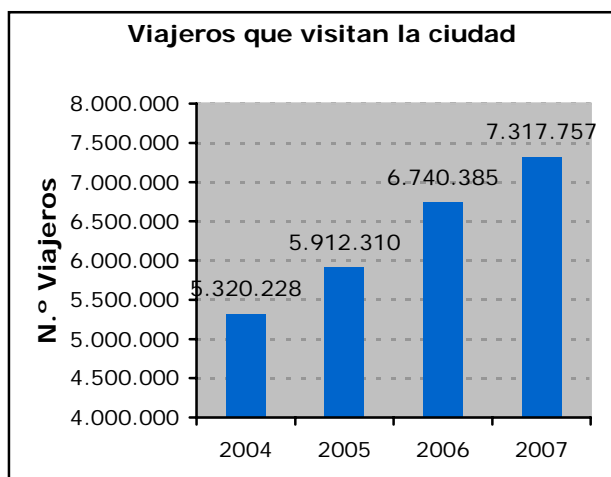
3.16.2. Principales indicadores

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

Denominación del Indicador	Unidad de medida	2004	2005	2006	2007
○ Viajeros que visitan la ciudad	Número de turistas	5.320.228	5.912.310	6.740.385	7.317.757
○ Viajeros nacionales que visitan la ciudad	Número de viajeros nacionales	2.874.891	3.301.428	3.704.186	3.913.373
○ Viajeros extranjeros que visitan la ciudad	Número de viajeros extranjeros	2.445.337	2.610.882	3.036.199	3.404.384
○ Pernoctaciones en la ciudad	Número de pernoctaciones	11.277.146	12.303.006	13.226.730	14.191.003
○ Estancia media de los viajeros	Número de días	2,12	2,08	1,96	1,94
○ Oferta hotelera estimada	Número de plazas	61.271	64.300	67.735	67.755
○ Empleo en los establecimientos hoteleros	Número de empleados	10.086	10.633	11.484	11.870
⊙ Personas atendidas por el Servicio de Atención e Información Turística	Número de personas	(I)	(I)	744.936	1.146.060
⊙ Personas que realizan las visitas del programa "Descubre Madrid"	Número de personas	(I)	(I)	49.778	56.926
⊙ Número de Visitas turísticas adaptadas para discapacitados	Número de visitas	(I)	(I)	53	71

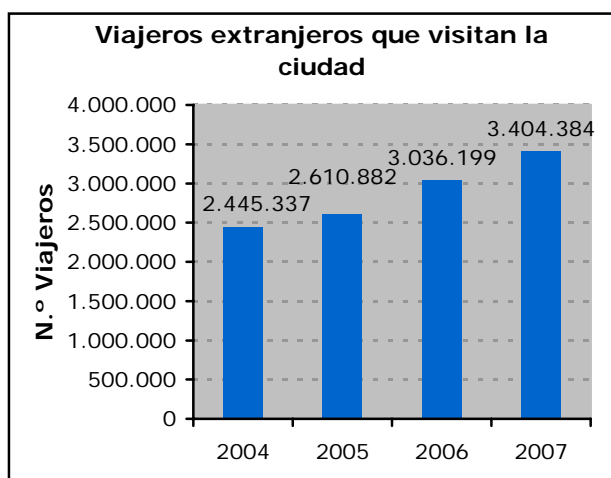
⊙ Indicador de gestión municipal
 ○ Indicador de ciudad

(I) Servicio puesto en funcionamiento en 2006



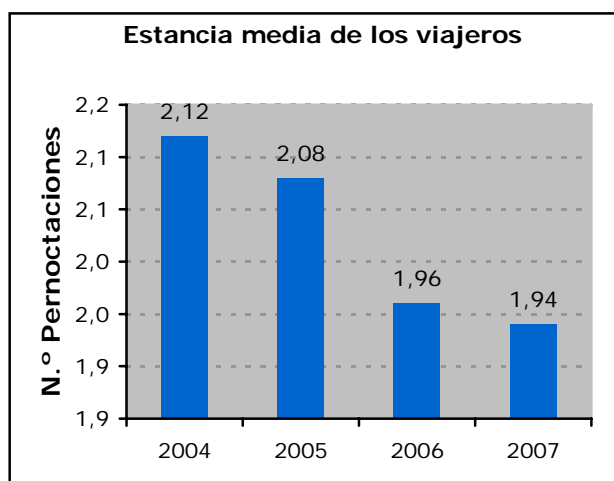
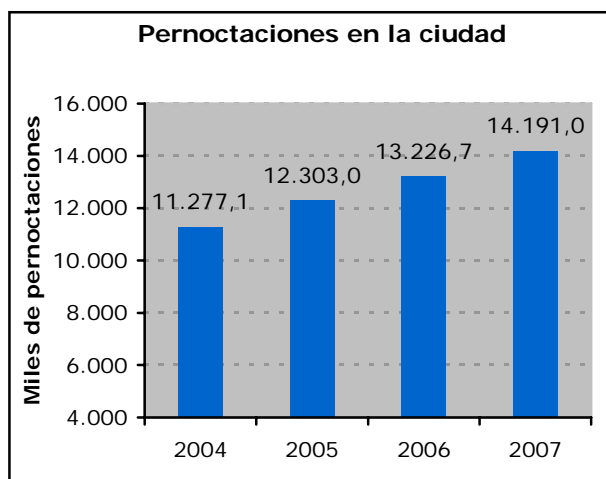
Mide el número de personas que realizan una o más pernoctaciones seguidas en algún establecimiento hotelero de la ciudad de Madrid.

Mide el número de personas residentes en España que realizan una o más pernoctaciones seguidas en algún establecimiento hotelero de la ciudad de Madrid.



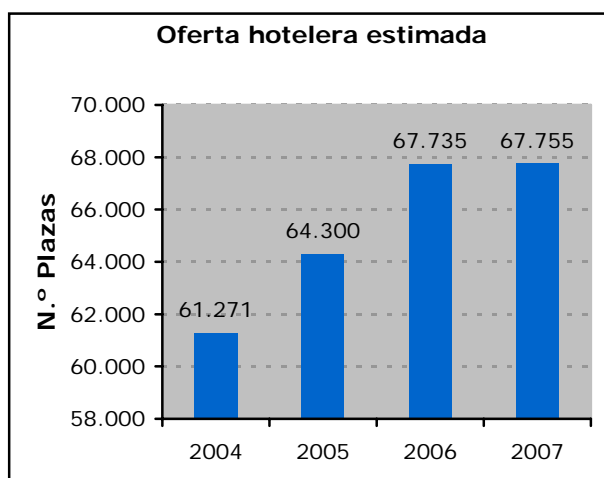
Mide el número de personas residentes en el extranjero que realizan una o más pernoctaciones seguidas en algún establecimiento hotelero de la ciudad de Madrid.

Recoge el número total de noches que los viajeros realizan en los establecimientos hoteleros de la ciudad de Madrid.

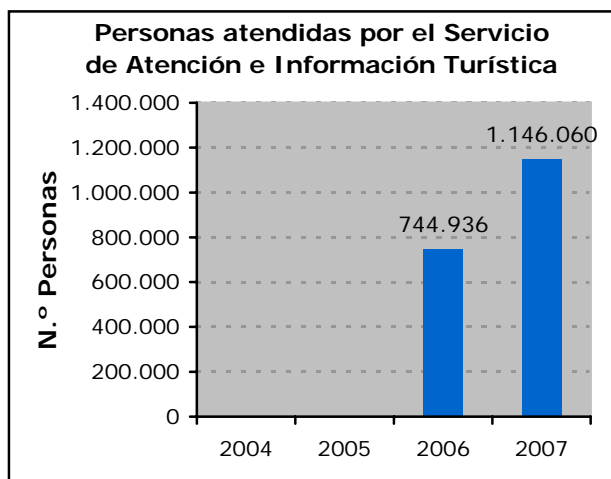
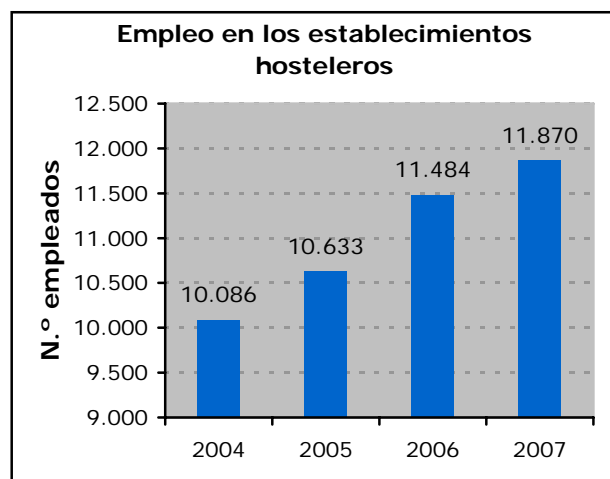


Número de días que, por término medio, los viajeros permanecen en los establecimientos.

Mide el número de plazas estimadas de los establecimientos hoteleros abiertos.

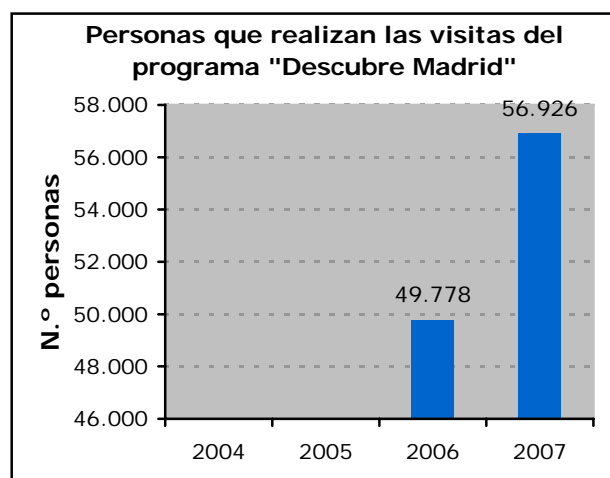


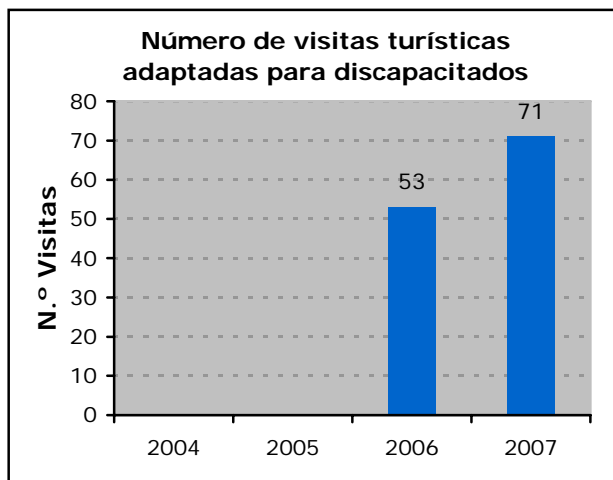
Mide el número de empleados en establecimientos hoteleros de la ciudad de Madrid.



Cuantifica el número total de personas que han sido atendidas en el Servicio de Atención e Información Turística de Madrid.

Recoge el número total de personas que ha realizado las visitas guiadas incluidas en el programa "Descubre Madrid", organizadas por el Patronato de Turismo de Madrid.





Número total de visitas guiadas realizadas para personas con discapacidad dentro del programa "Descubre Madrid"

3.16.3. Compromisos de calidad

Del Área de Acción Turismo, el 26 de abril de 2007 la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid aprobó la **Carta de Servicios de Atención e Información Turística**. Como consecuencia de los cambios que tuvieron lugar en los órganos competentes en materia de Turismo tras la aprobación de la nueva estructura organizativa del Ayuntamiento en junio de 2007, el Patronato de Turismo procedió a la revisión de dicha Carta.

Carta de Servicios de Atención e Información Turística

Fecha de aprobación: 26 de abril de 2007

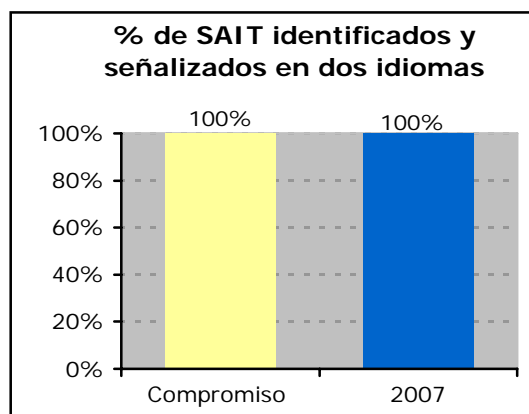
Fecha de la última revisión: 4 de diciembre de 2007

Los Servicios de Atención e Información Turística (SAIT) están destinados a la acogida y recepción de los visitantes que acuden a la Ciudad de Madrid, sirviéndoles de nexo en todos sus aspectos turísticos y atendiendo a todas sus necesidades informativas.

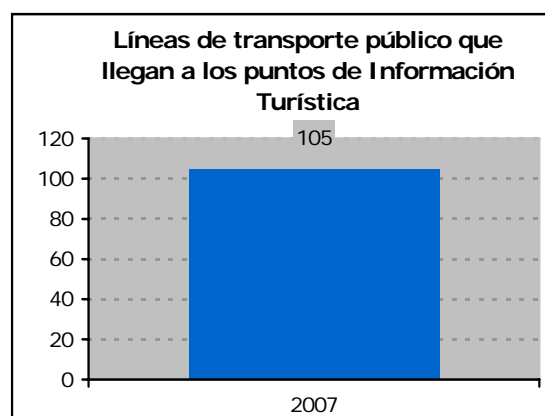
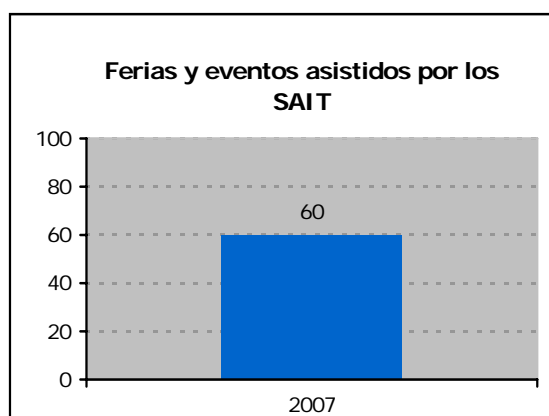
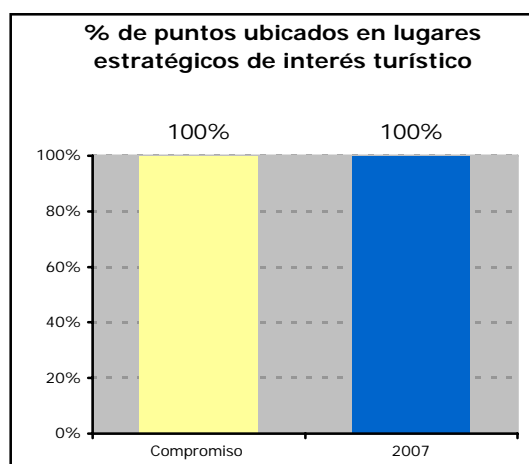
Estos son: los **servicios** de atención presencial, no presencial y especializada, la autoconsulta, el servicio "Madrid Vivo", las visitas guiadas "Descubre Madrid" y la atención al turista extranjero.

Los compromisos con los usuarios de los SAIT son una garantía de vocación de servicio al visitante, siendo la excelencia y la preocupación por la mejora continua parte de la política que rige las acciones del Ayuntamiento de Madrid en esta materia. Los **compromisos** con los usuarios de los SAIT y sus indicadores correspondientes son:

1. Todos los SAIT estarán perfectamente identificados con la "I" de información y señalizados en el exterior en al menos dos idiomas (español e inglés).



2. Los SAIT permanentes estarán ubicados en lugares estratégicos de interés turístico (bien por encontrarse cercanos a puntos de llegada a la ciudad o a infraestructura turística de primer orden o en puntos de gran tránsito), y de fácil acceso en transporte público. Además se dará cobertura informativa a todas aquellas ferias, congresos, eventos y campañas especiales que se consideren de interés turístico o que por su importancia requieran la participación.



Personas atendidas: 1.146.060

Centro de Turismo de Madrid - Plaza Mayor (1)

Centro de Turismo de Colón (2)

PIT de Cibeles (3)

PIT de Callao (4)

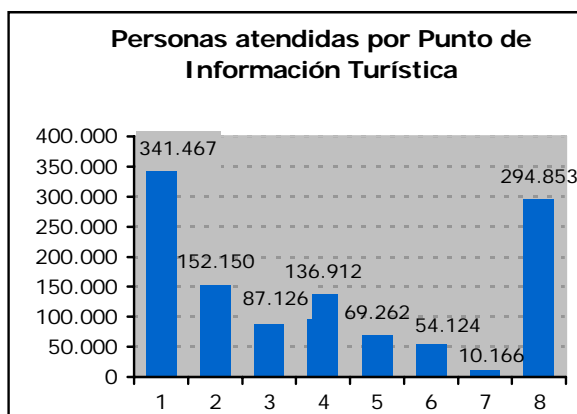
PIT de Paseo del Arte (Atocha) (5)

PIT Aeropuerto T4 (6)

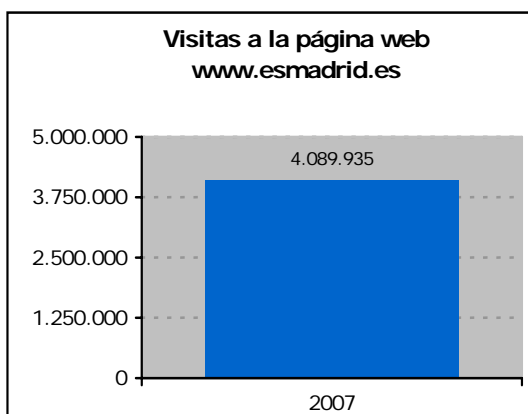
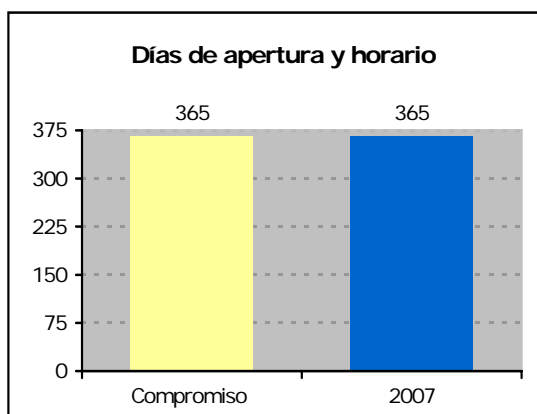
SATE (7)

Ferias y Eventos (8)

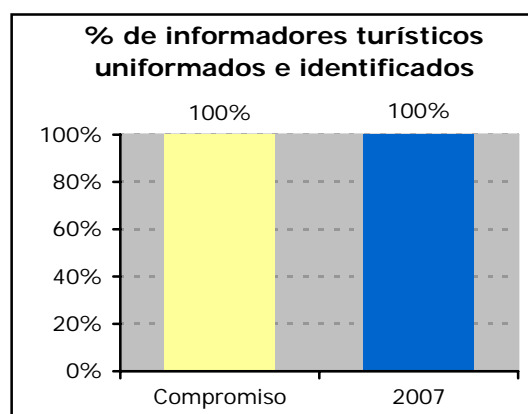
El 11 de julio de 2008 se inauguró la Unidad Móvil de Información Turística que atendió durante 2008 a 75.060 personas.



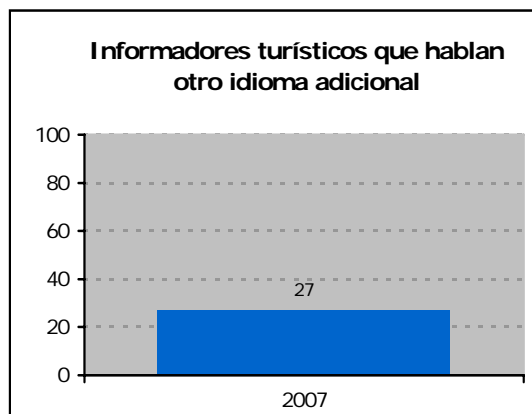
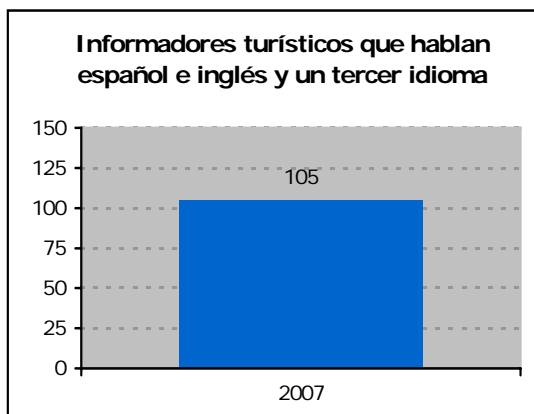
3. Los servicios de Atención Presencial, Atención No Presencial, Atención Especializada, Autoconsulta y Madrid Vivo abrirán los 365 días del año con horario de trabajo ininterrumpido de 09:30 a 20:30 horas (excepto causas de fuerza mayor ajenas al servicio). Además, existirá una web que cubrirá las 24 horas del día del servicio de información turística.



4. Para su fácil identificación, los informadores turísticos que prestan los SAIT irán debidamente uniformados de acuerdo a la normativa interna, prestando una imagen correcta y adecuada a la representación que ostentan. Además, irán identificados con una placa a la vista, que incluirá nombre, apellidos y los idiomas que hablan.

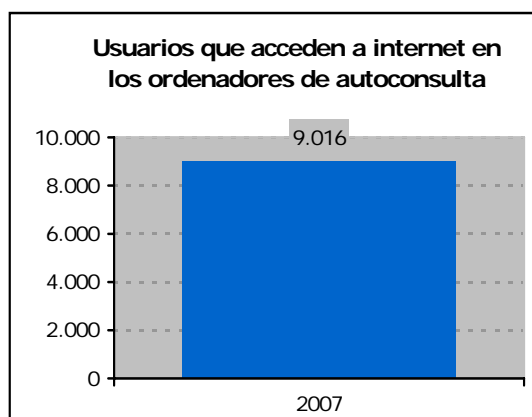
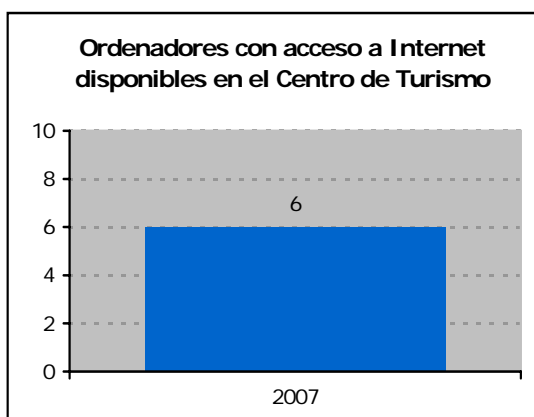


5. La prestación de los SAIT se realizará en, al menos, dos idiomas (español e inglés) completándose con otros idiomas.

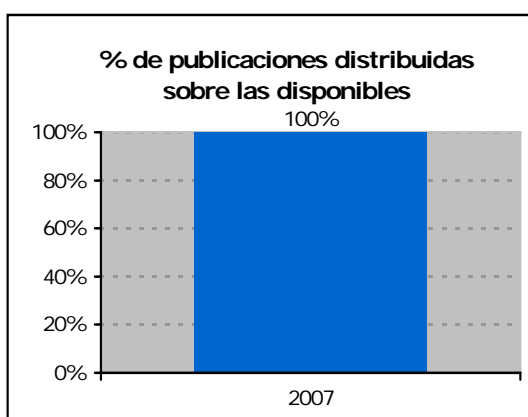
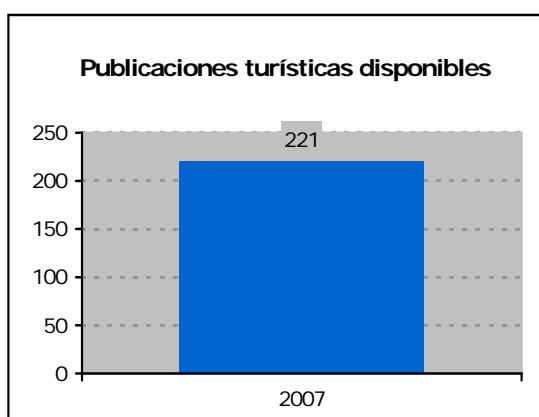
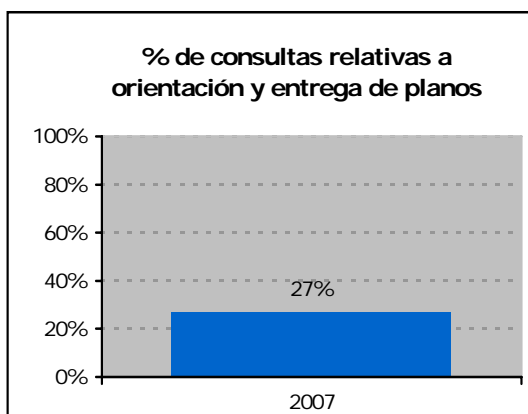
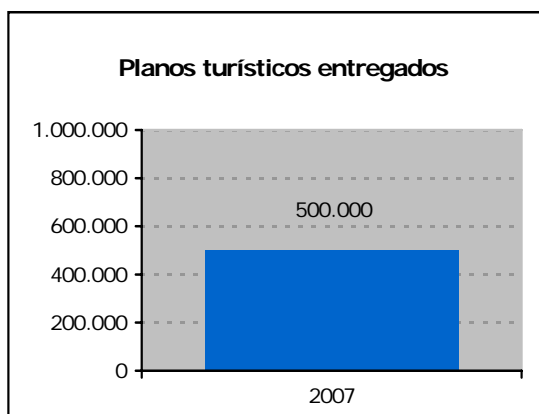


4 idiomas: 20; 5 idiomas: 6; más idiomas: 1.

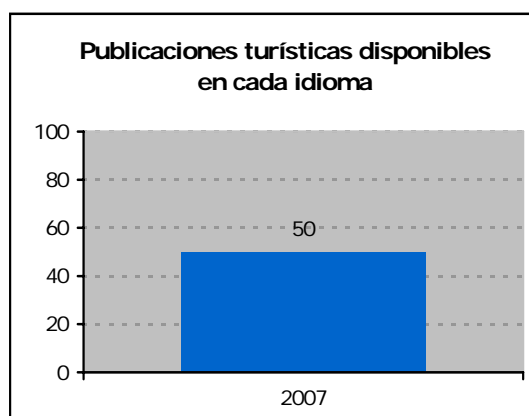
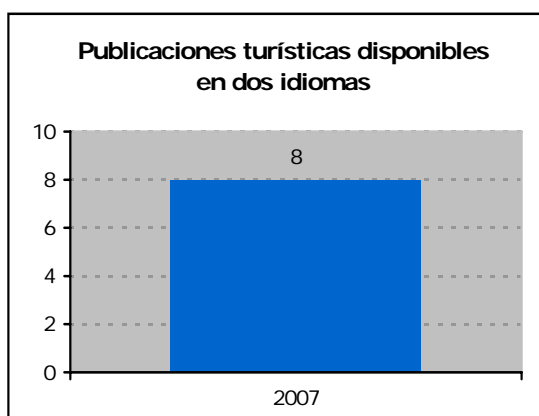
6. El Centro de Turismo pondrá a disposición del usuario el acceso gratuito a Internet, a través de ordenadores de autoconsulta, con un tiempo de consulta máximo de 15 minutos y en función de la disponibilidad de los mismos en cada momento. También pondrá a disposición la conexión wifi, para los dispositivos portátiles de los usuarios.

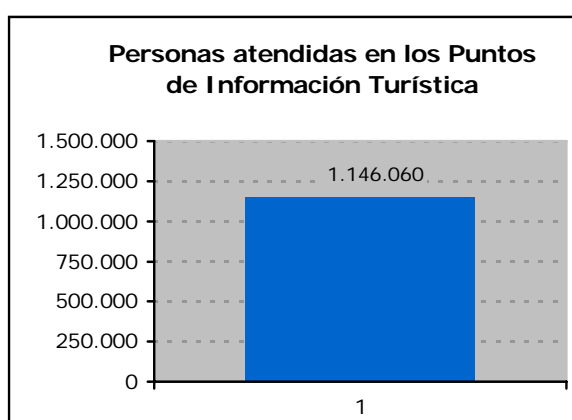
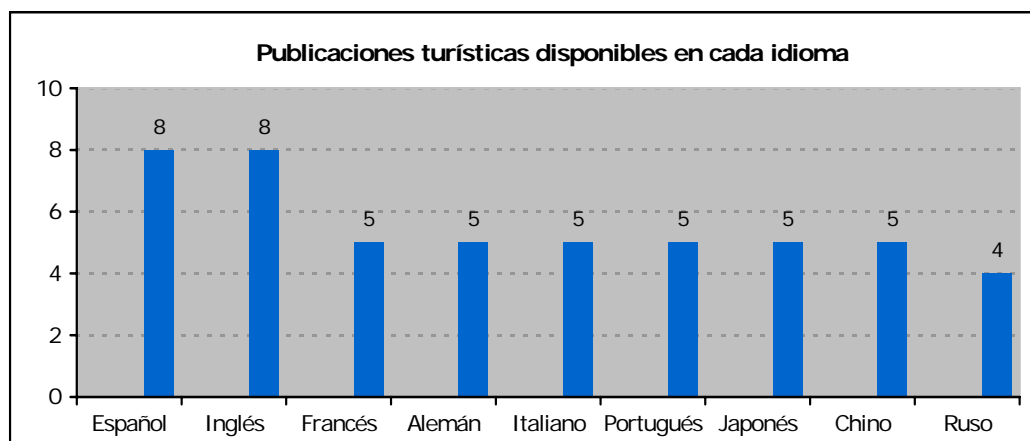


7. Todos los SAIT ofrecerán material y documentación escrita que ayude al usuario a visitar la ciudad. Además, siempre que sea necesario para la resolución de la consulta realizada, se facilitará un mapa donde el informador indicará los puntos de interés solicitados.

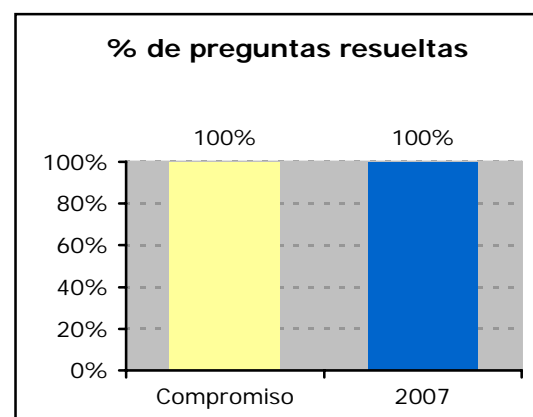


8. Los SAIT permanentes dispondrán de folletos y publicaciones para suministrar en, al menos dos idiomas, español e inglés. Además, se facilitarán folletos en alguno de los idiomas de los mercados emergentes, como son ruso, chino y japonés.

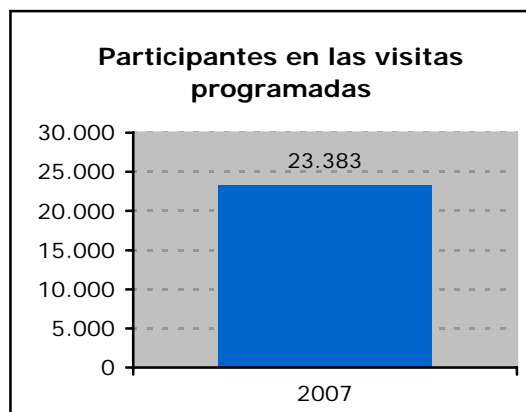
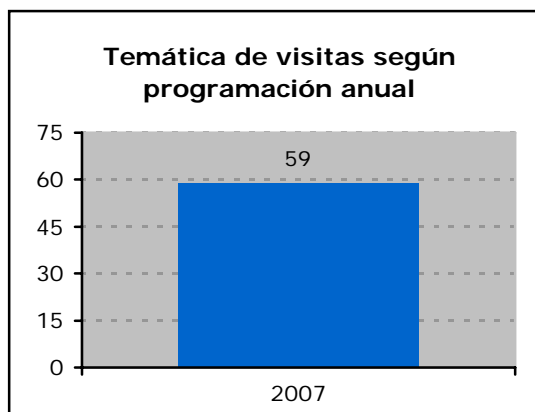




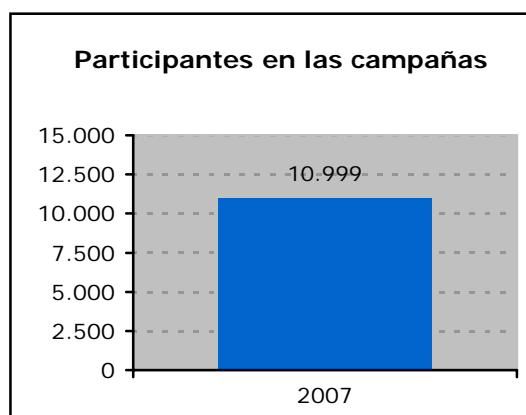
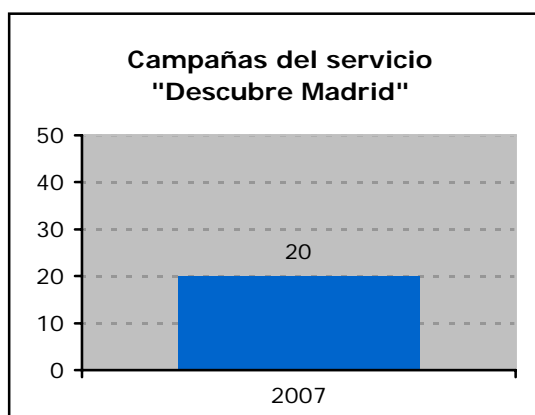
9. Todas las preguntas y necesidades informativas serán resueltas. Aquellas demandas que no estén relacionadas con la oferta turística se derivarán al organismo correspondiente, facilitando los datos básicos de contacto.



10. A lo largo del año se realizarán todas las visitas guiadas que figuran en el programa publicado en el folleto anual "Descubre Madrid". Así mismo, se realizarán visitas específicas para las campañas de Semana Santa, Verano y Navidad, que se notificarán oportunamente.

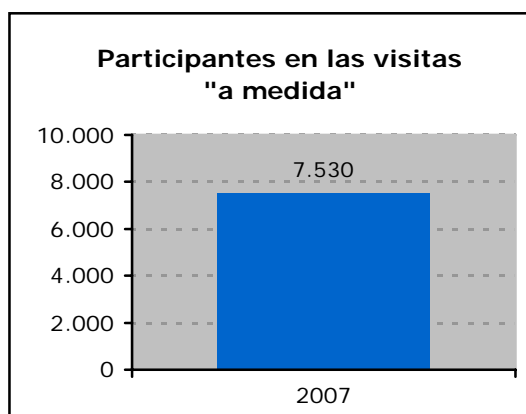
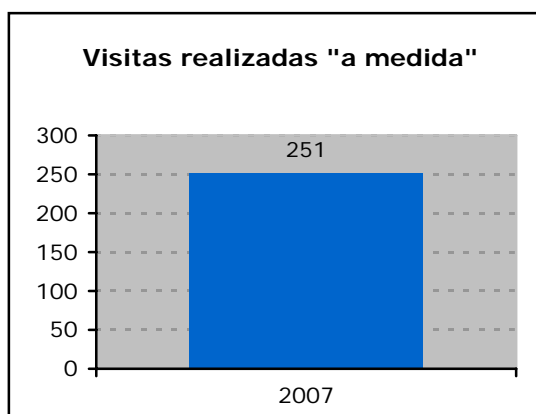


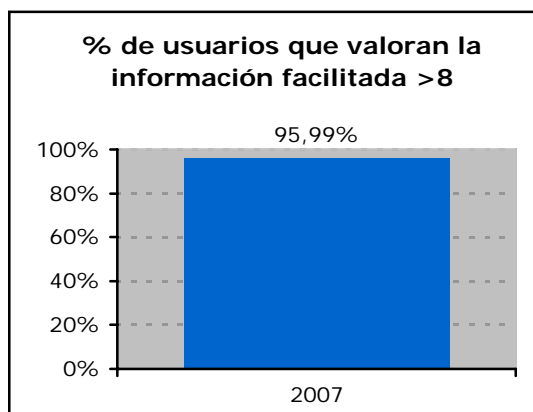
Total participantes: 23.383



Total participantes: 10.999

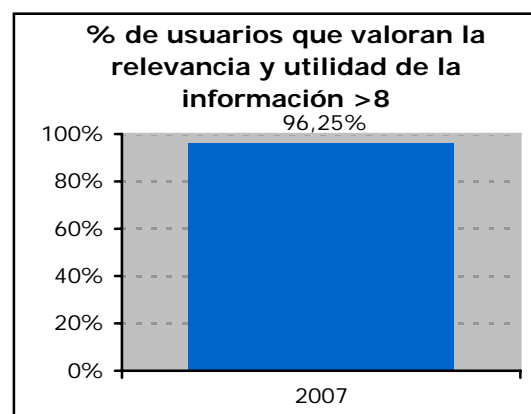
II. El Servicio "Descubre Madrid" realizará visitas guiadas "a medida", de acuerdo con las solicitudes de los usuarios y adaptadas a sus necesidades y en función de las posibilidades de su realización.





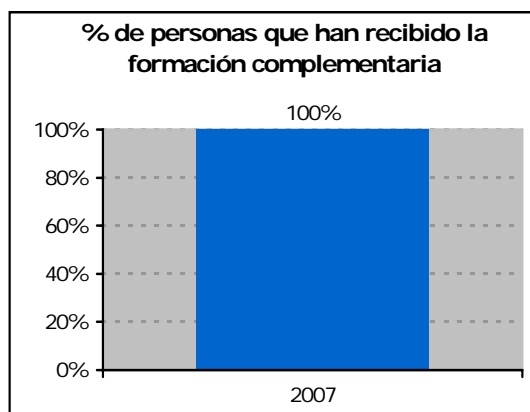
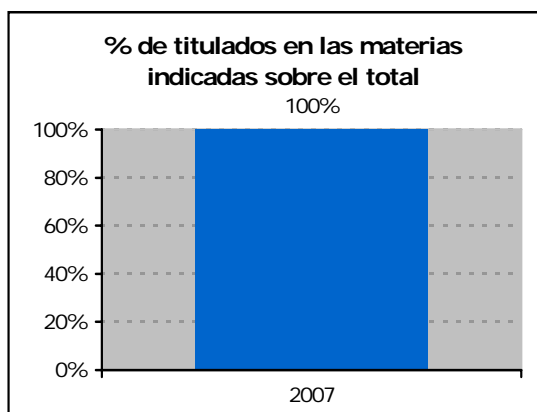
12. La información proporcionada será fiable y se cotejará con las fuentes propias y emisoras de información y de actualización constante. La satisfacción de los usuarios por la información recibida será de al menos 8 sobre 10 de media. (Dato provisional. Se están revisando los Cuestionarios de Calidad de 2007)

13. La información proporcionada por los informadores deberá responder a la consulta realizada de forma exacta y relevante desde la primera vez que el usuario lo requiera. Para ello se formularán todas aquellas preguntas necesarias para poder determinar las necesidades planteadas. La satisfacción de los usuarios por la relevancia de la información proporcionada será superior a 8 sobre 10 en el 80% de los casos.

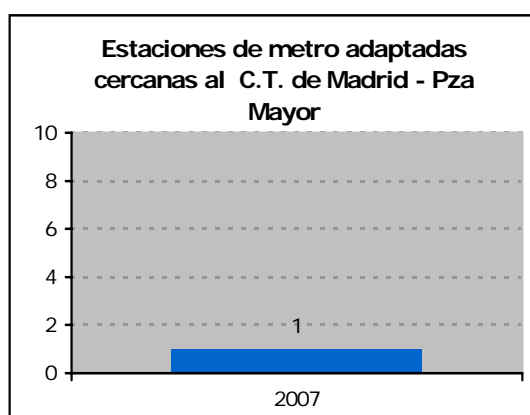
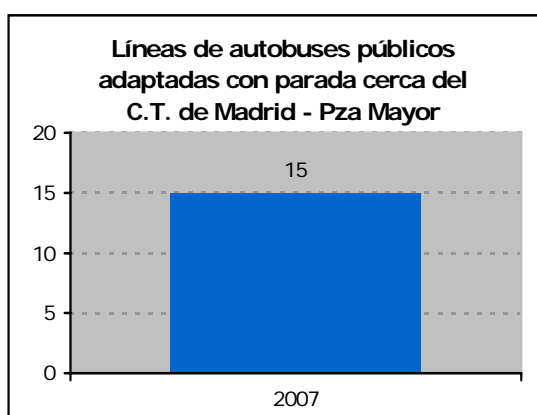
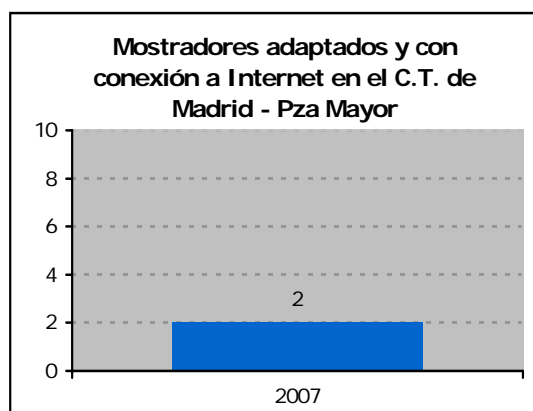


(Dato provisional. Se están revisando los Cuestionarios de Calidad de 2007)

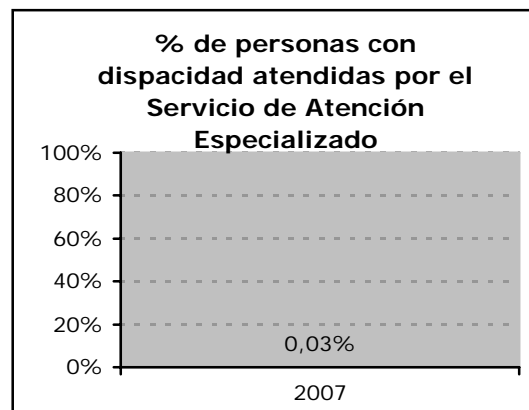
14. El personal de los Servicios de Atención Presencial, No Presencial, y Especializada dispondrán de una titulación mínima (DEAT/TEAT o FPII en Comercialización e Información Turística) y hablará, como mínimo, dos idiomas español e inglés. Asimismo, habrá recibido formación complementaria sobre la ciudad de Madrid, de al menos, 45 horas.



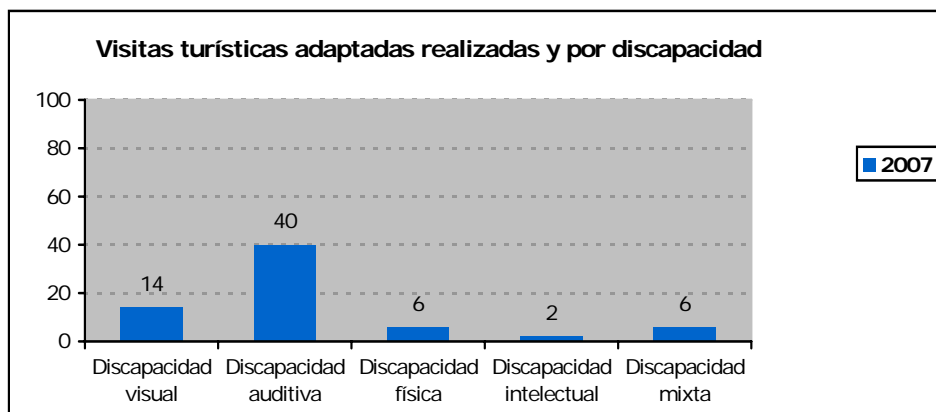
15. Se garantizará el acceso al Centro de Turismo y a sus servicios a personas con discapacidad física o movilidad reducida, mediante: a) El acceso y la circulación por todo el centro según criterios marcados por CEAPAT y PREDIF; b) Mostradores adaptados y con disponibilidad de acceso a internet; c) Itinerarios de acceso adaptados en transporte público y privado, además de entorno más inmediato peatonal.



16. Se facilitará información específica sobre la oferta turística de la Ciudad y su accesibilidad para personas con discapacidad física y sensorial.



17. Se realizarán visitas programadas y adaptadas para personas con discapacidad física y sensorial.

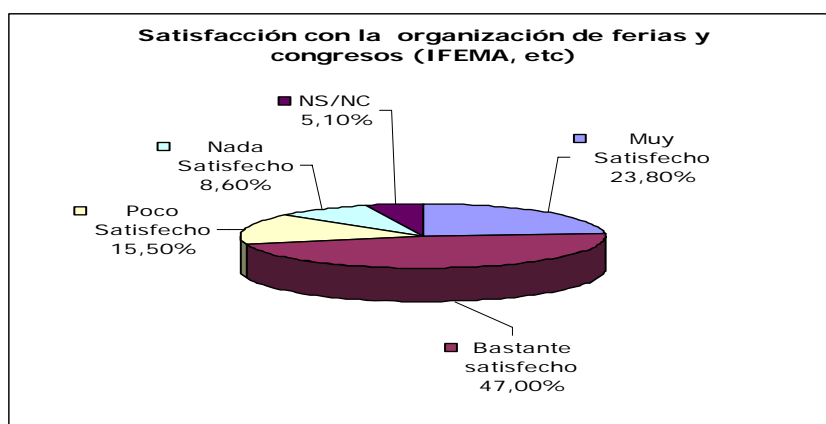


3.16.4. Opinión de la ciudadanía

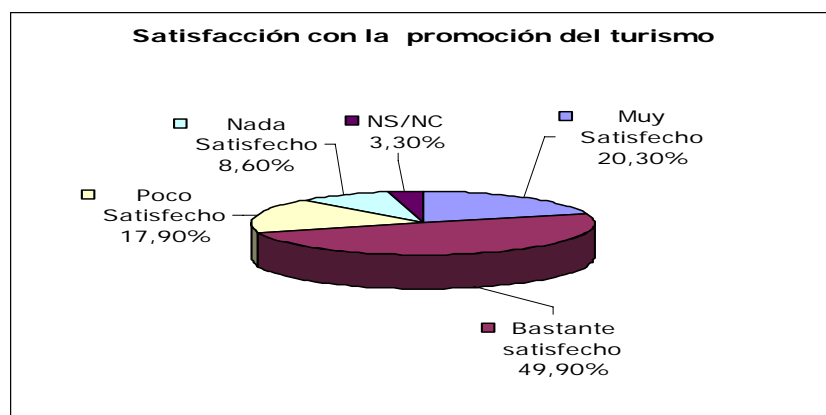
La encuesta sobre Calidad de Vida y Satisfacción de los Servicios Públicos 2007, ha permitido conocer la opinión de los ciudadanos madrileños en relación con las actuaciones del Ayuntamiento en relación con el Turismo. Así mismo, y al disponer de datos referentes al año 2006, estaremos en disposición de hacer comparaciones y ver la tendencia que se va marcando.

Como el año anterior, las actuaciones entorno al Turismo, reciben una alta valoración por parte de los ciudadanos, aunque ha empeorado con respecto al año 2006.

Entrando a valorar el grado de satisfacción de los ciudadanos, el estudio muestra que un 70'8% de los entrevistados se muestra “muy o bastante” satisfecho con la organización de ferias y congresos, si bien, se ha experimentado un descenso con respecto al año 2006 en el que un 79'5% decía estarlo. Y un 24'1% dice estar “poco o nada” satisfecho, siendo este porcentaje mayor que el 10'7% de 2006.



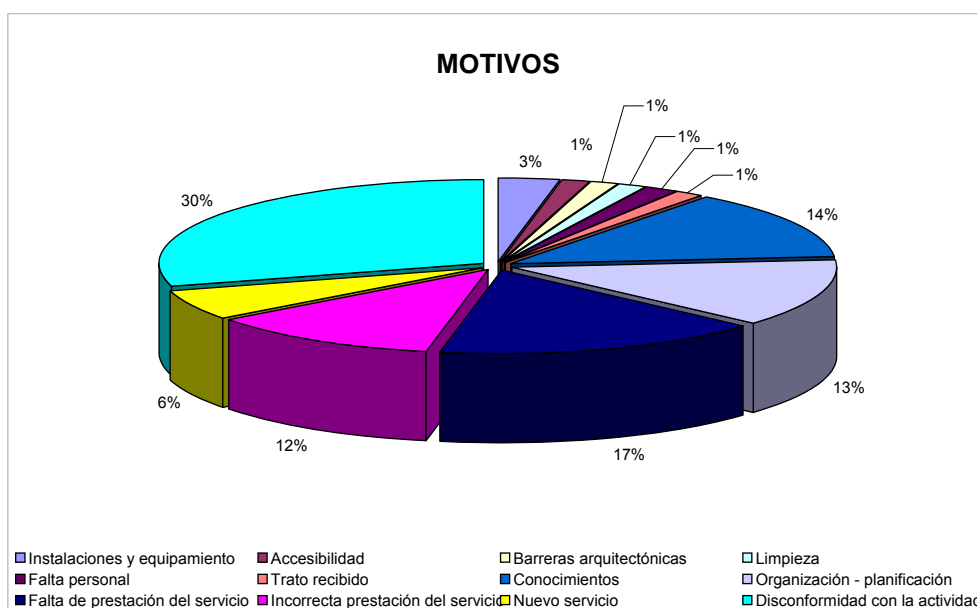
Este empeoramiento de la opinión de los ciudadanos, también se puede apreciar en lo relativo a la promoción del turismo. En 2007, un 70'1% se consideraba “muy o bastante” satisfecho, frente al 77'9% del 2006. Y un 26'5% dice estar “poco o nada” satisfecho, frente al 14'7% de 2006.



3.16.5. 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 **0,07 %** del total de las tramitadas en 2007.

Si analizamos los **motivos** de presentación de las sugerencias y reclamaciones, destaca el alto porcentaje que supone la “Disconformidad con la actividad”, que agrupa un 30% de las formuladas. El siguiente es el referido a la necesidad de incorporar “Falta de prestación del servicio” con un 17%, seguido del “Conocimientos” con un 14%. Otros motivos son la “Organización y planificación” con un 13% y la “Incorrecta prestación del servicio” con un 12%, el resto de los motivos suponen un porcentaje inferior al 5%.



3.17. Urbanismo

3.17.1. Ámbito de actuación y recursos

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.
- 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.
- Proyecto, ejecución, dirección y, en su caso, inspección de las actuaciones necesarias para llevar a cabo los Proyectos Singulares Eje Recoletos-Prado y Madrid Río
- 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.

Recursos Económicos

En el año 2007 se destinó al Área de Acción “Urbanismo” un total de 107.019.149.- euros, el 2,02 % del total del presupuesto no financiero liquidado del Ayuntamiento de Madrid, los Organismos Autónomos y las Empresas Municipales (véase Anexo 4).

Estructura Orgánica

- Área de Gobierno de Urbanismo, y Vivienda
 - Coordinación General de Urbanismo
 - Dirección General de Planeamiento Urbanístico
 - Dirección General de Gestión Urbanística
 - Dirección General Oficina Centro
 - Dirección General de Ejecución y Control de la Edificación
 - Coordinación General de Proyectos Singulares
 - Dirección General de Gestión de Proyectos
 - Dirección General de Proyectos Singulares

3.17.2. Principales indicadores

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

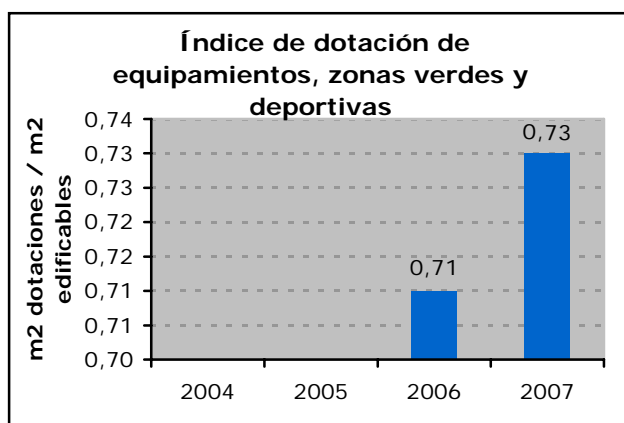
Denominación del Indicador	Unidad de medida	2004	2005	2006	2007
⊙ Índice de dotación de equipamientos, zonas verdes y deportivas	m2 de dotaciones por m2 edificable	DND	DND	0,71	0,73
⊙ Índice de zonas verdes	m2 de zonas verdes por m2 edificable	DND	DND	0,47	0,48
⊙ Índice de equipamientos	m2 de equipamientos por m2 edificable	DND	DND	0,14	0,16

Denominación del Indicador	Unidad de medida	2004	2005	2006	2007
⊙ Índice de deportivos	m2 de deportivos por m2 edificable	DND	DND	0,10	0,09
⊙ Proporción de suelo objeto de transformación urbanística	Porcentaje de suelo	DND	DND	15,90%	15,47%
⊙ Suelo no urbanizable protegido	Porcentaje de suelo no urbanizable protegido	35,78%	35,78%	35,78%	35,78%
⊙ Suelo pendiente de planes de desarrollo	Porcentaje de suelo pendiente de planeamiento	DND	DND	8,15%	4,91%
⊙ Suelo en fase de gestión	Porcentaje de suelo en fase de gestión	DND	DND	2,11%	5,63%
⊙ Suelo en fase de urbanización	Porcentaje de suelo en fase de urbanización	DND	DND	5,63%	4,92%
⊙ Suelo dotacional puesto a disposición de organismos públicos	m2 suelo	158.810	466.681	DND	DND
⊙ Parcelas lucrativas enajenadas por medio de concurso de suelo	m2 edificables	17.456	39.983	DND	DND
⊙ Edificabilidad disponible para uso residencial	Miles de m2 edificables	24.073	22.608	21.622	21.700
⊙ Edificabilidad disponible para uso industrial	Miles de m2 edificables	DND	DND	9.915	11.612
⊙ Edificabilidad disponible para uso terciario	Miles de m2 edificables	DND	DND	6.620	6.421
⊙ Edificabilidad actual destinada al uso residencial	Miles de m2 construidos	DND	DND	166.441	165.354
⊙ Edificabilidad actual destinada al uso industrial	Miles de m2 construidos	DND	DND	5.717	5.916
⊙ Edificabilidad actual destinada al uso terciario	Miles de m2 construidos	DND	DND	56.718	57.948
⊙ Actas favorables en Inspección Técnica de Edificios	Porcentaje de actas favorables	60,0%	57,6%	56,9%	42,6%
⊙ Obras derivadas de actas	Nº de obras	1.142	1.213	1.244	1.648

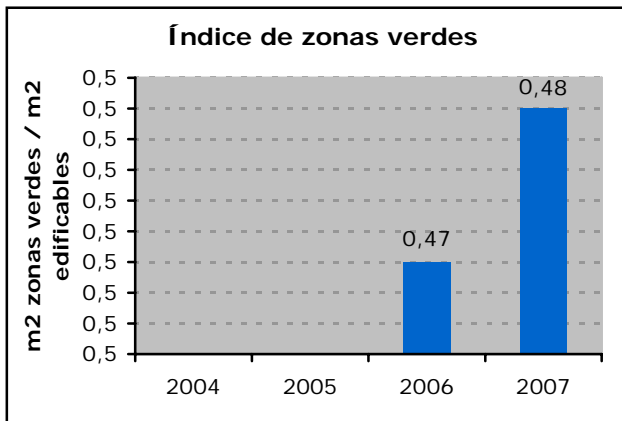
Denominación del Indicador	Unidad de medida	2004	2005	2006	2007
desfavorables en Inspección Técnica de Edificios					
⊙ Expedientes contradictorios de ruina (Inspección Técnica de Edificios)	Nº expedientes	7	4	26	19
⊙ Declaraciones de ruina inminente (Inspección Técnica de Edificios)	Nº declaraciones	34	34	17	18
⊙ Índice de dotación en centro urbano	m2 / habitante	DND	DND	8,61	11,18
⊙ Proporción entre dotaciones existentes y dotaciones calificadas en centro urbano	Porcentaje de dotaciones calificadas	DND	DND	96%	95%
⊙ Inversión municipal en el Centro Urbano	Miles de Euros	104.189,4	188.986,9	251.843,6	219.357,4
⊙ Proyectos coordinados por la Oficina de Centro	Nº proyectos	117	273	275	119
⊙ Actuaciones coordinadas por la Oficina de Centro	Nº Actuaciones	47	111	129	256
⊙ Superficie de tráfico restringido en el interior del Distrito Centro	Hectáreas	DND	DND	DND	155

- ⊙ Indicador de gestión municipal
- Indicador de ciudad

DND : Dato no disponible

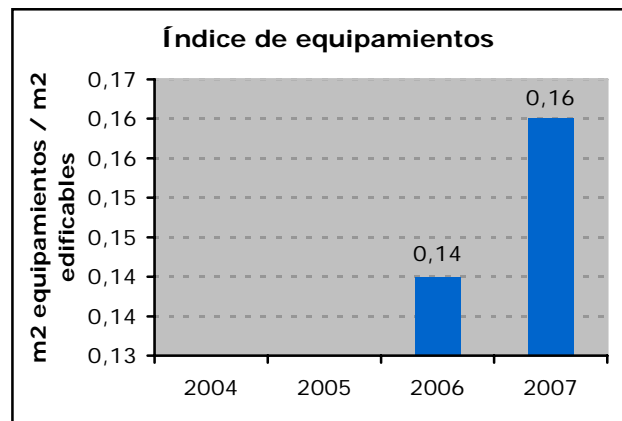


Relación entre la superficie de dotaciones y la edificabilidad total, según el PGOUM-97.

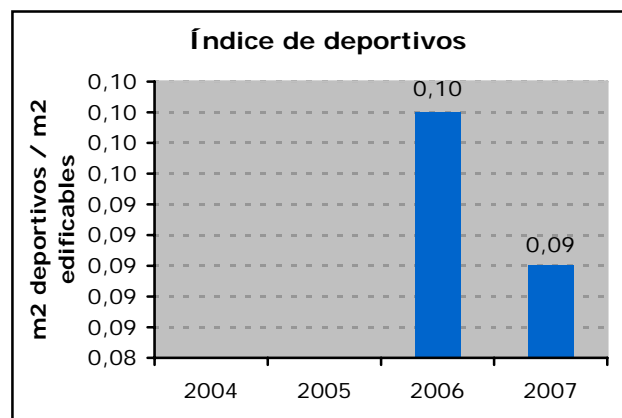


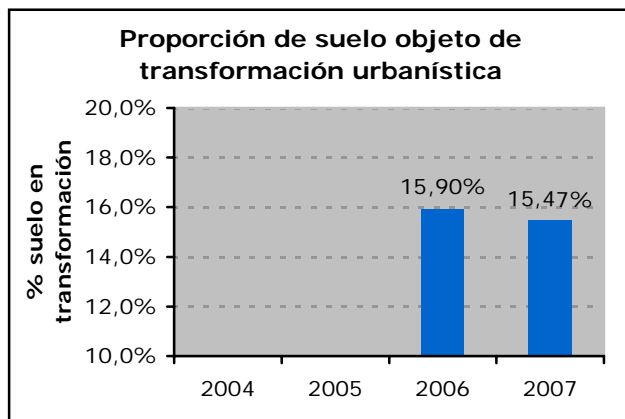
Relación entre la superficie de zonas verdes con total edificabilidad PGOUM-97.

Relación entre la superficie de equipamientos con total edificabilidad PGOUM-97.



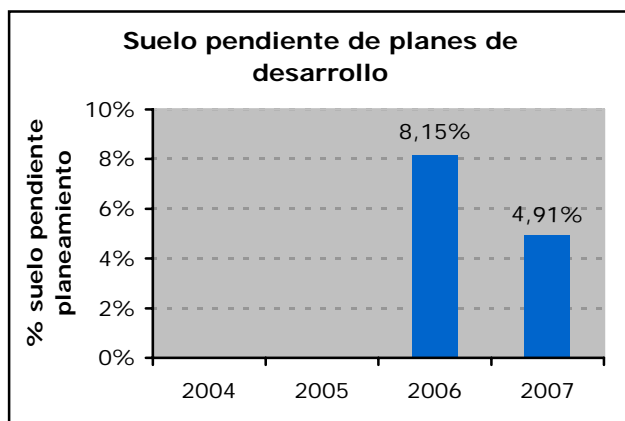
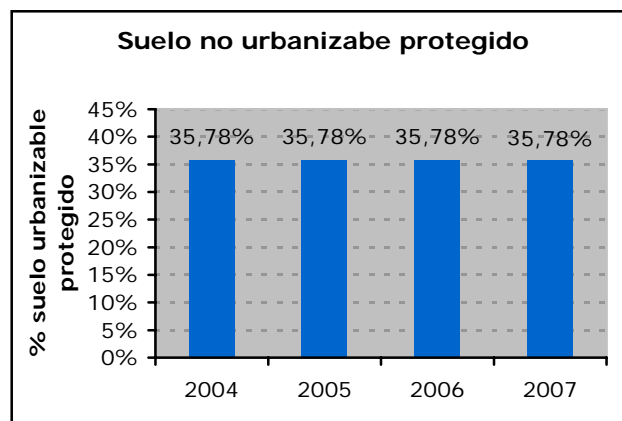
Relación entre la superficie de deportivos con total edificabilidad PGOUM-97.





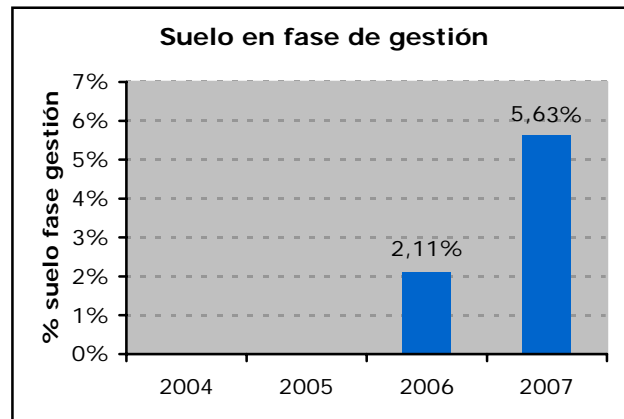
Relación entre superficie de suelo objeto de transformación y superficie total del Municipio.

Relación entre la superficie de suelo no urbanizable protegido y la superficie total del municipio.

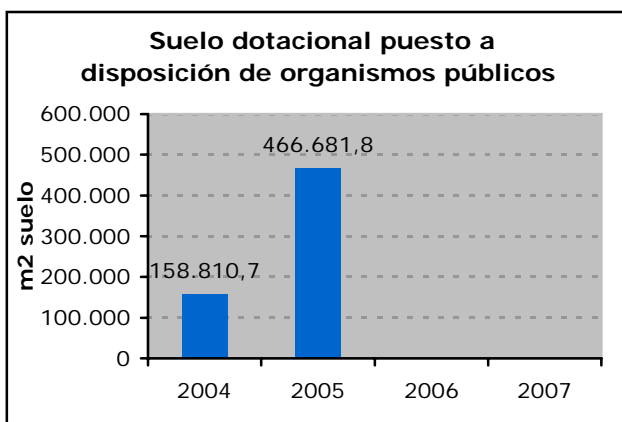
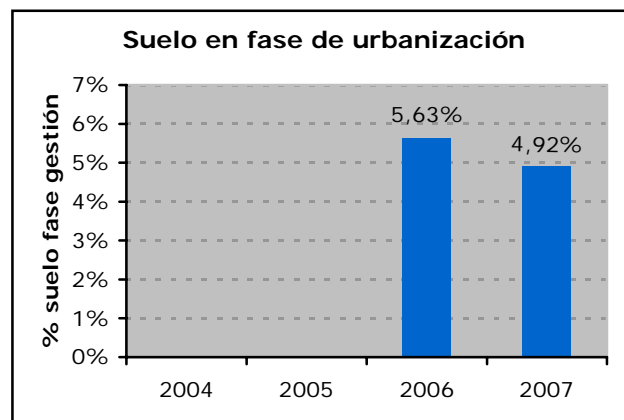


Proporción de superficie de suelo pendiente de planeamiento sobre la superficie total del Municipio.

Proporción de superficie de suelo en fase de gestión sobre la superficie total del Municipio.

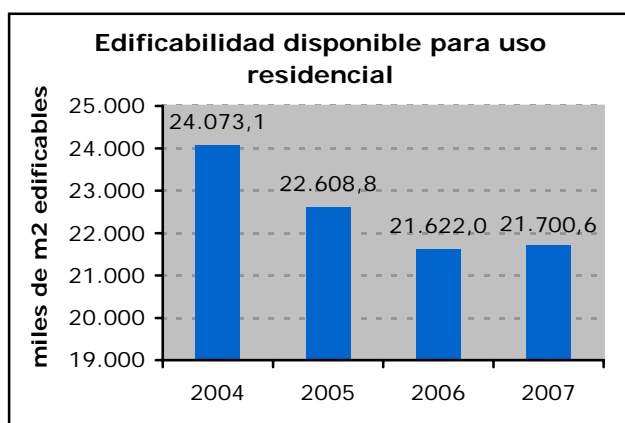
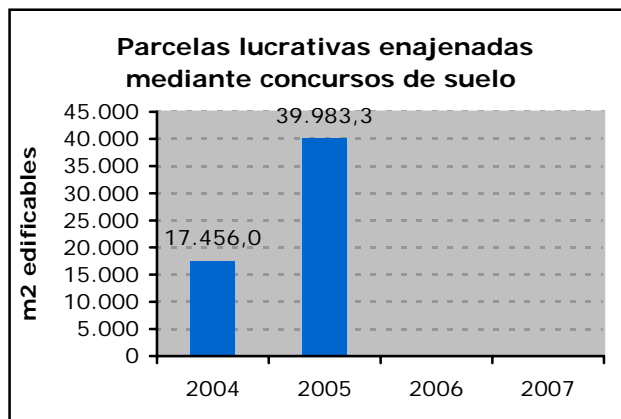


Proporción entre superficie de suelo en fase de urbanización sobre la superficie total del Municipio.



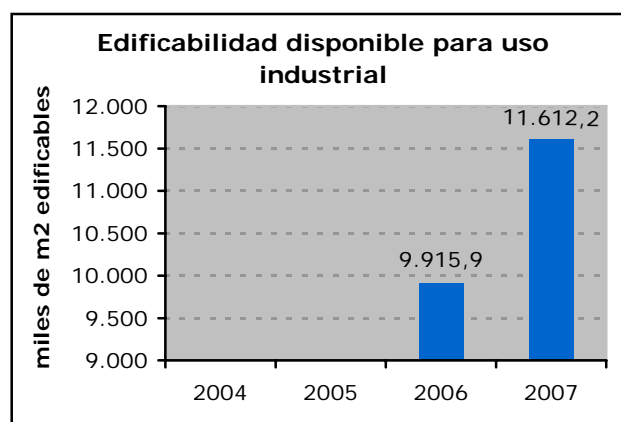
Suma de parcelas puestas a disposición de organismos públicos para la construcción de edificios dotacionales públicos.

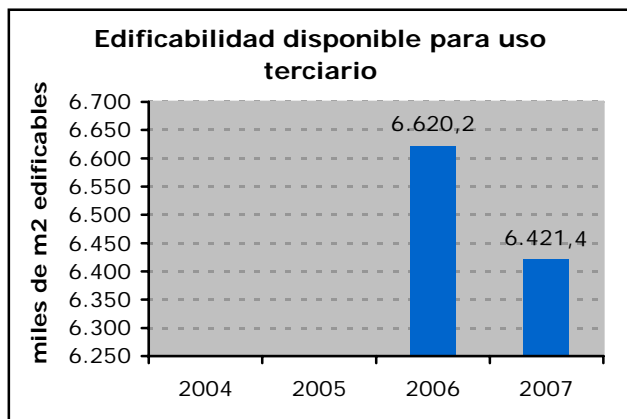
Total de metros cuadrados de parcelas lucrativas enajenadas mediante concursos de suelo.



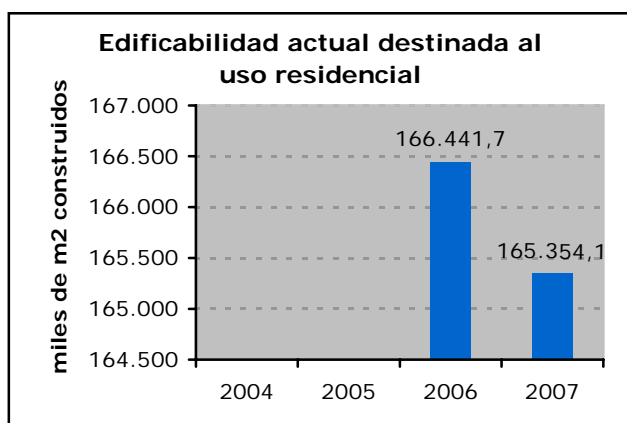
Edificabilidad disponible para la construcción de nuevas viviendas.

Edificabilidad disponible para la construcción de edificios industriales.

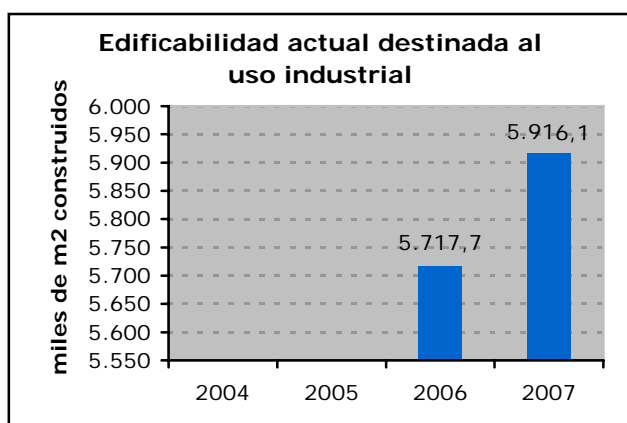




Edificabilidad disponible para la construcción de edificios uso terciario.

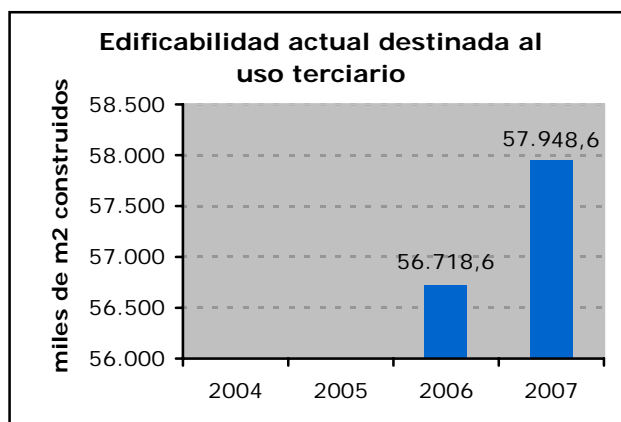


Suma de la edificabilidad existente destinada a viviendas.

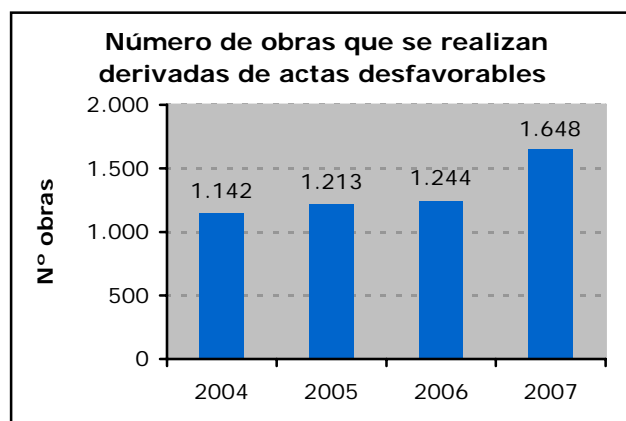
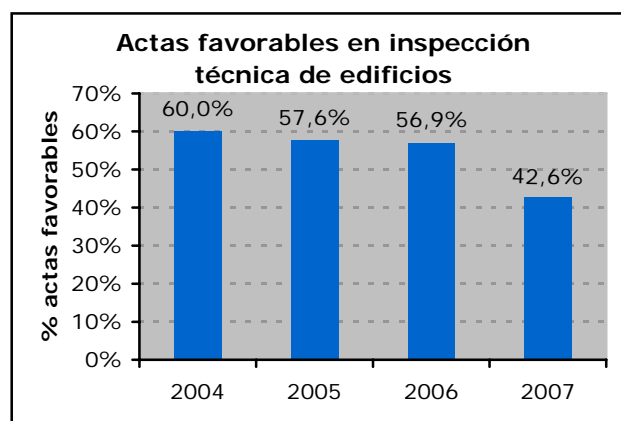


Suma de la edificabilidad existente destinada a la actividad industrial.

Suma de la edificabilidad existente destinada a la actividad terciaria.

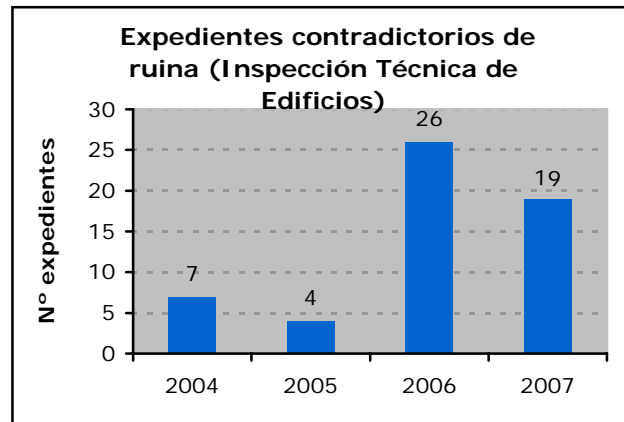


Proporción de actas favorables sobre el total de Inspección Técnica de Edificios.

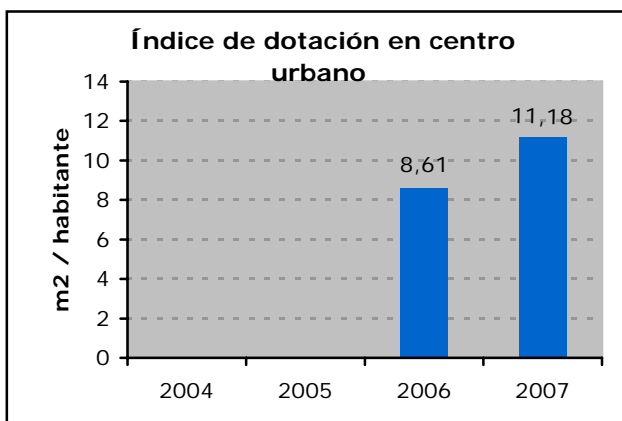
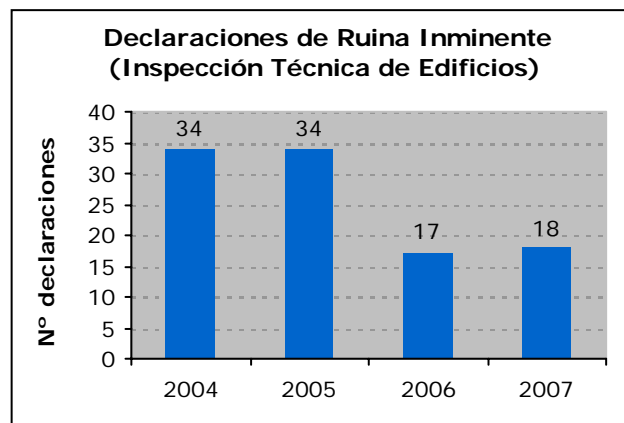


Número de obras que se realizan derivadas de actas desfavorables.

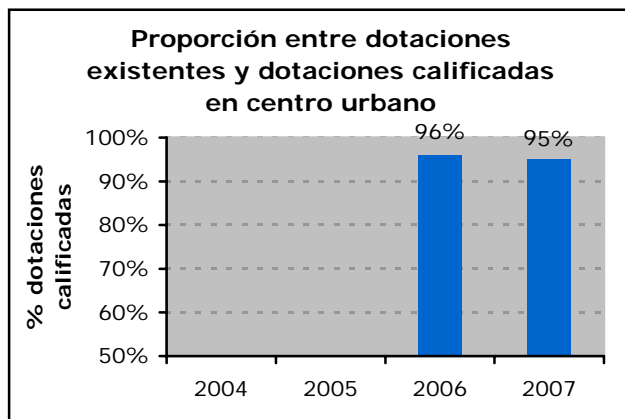
Número de expedientes contradictorios de ruina.



Número de declaraciones de ruina inminente.

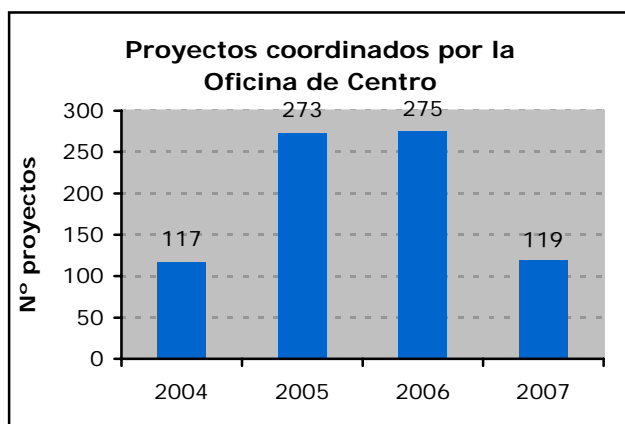
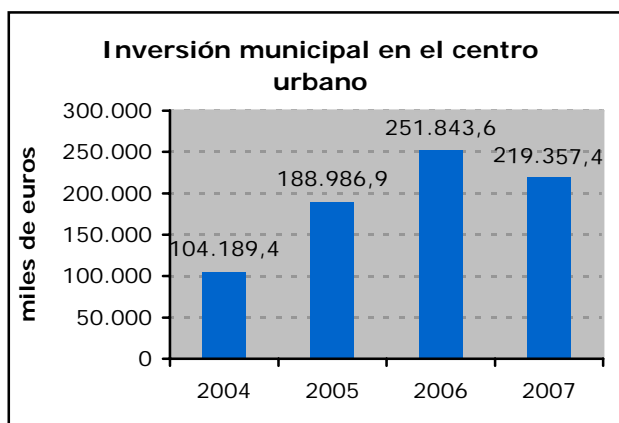


Relaciona la superficie de parcelas dotacionales con la población del centro urbano de la ciudad.

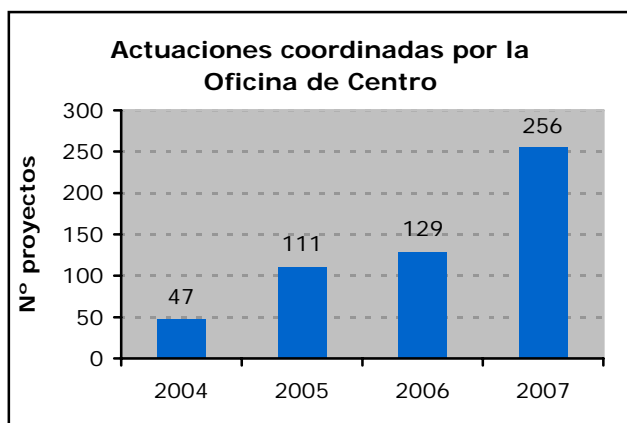


Relación entre la superficie de dotaciones existentes y la superficie de dotaciones calificadas en el PG-97.

Expresa el esfuerzo económico del Ayuntamiento de Madrid para hacer el centro de la ciudad más habitable, contemporáneo y cultural.

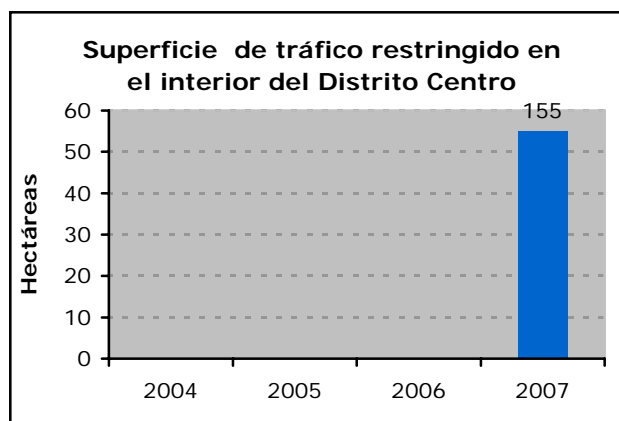


Expresa el número de proyectos que ha desarrollado el Ayuntamiento de Madrid para hacer el centro de la ciudad más habitable, contemporáneo y cultural.



Expresa el número de actuaciones que ha desarrollado el Ayuntamiento de Madrid para hacer el centro de la ciudad más habitable, contemporáneo y cultural.

Representa la superficie de tráfico restringido, incluyendo Zonas Peatonales y Áreas de Prioridad Residencial, del Distrito Centro de la ciudad.

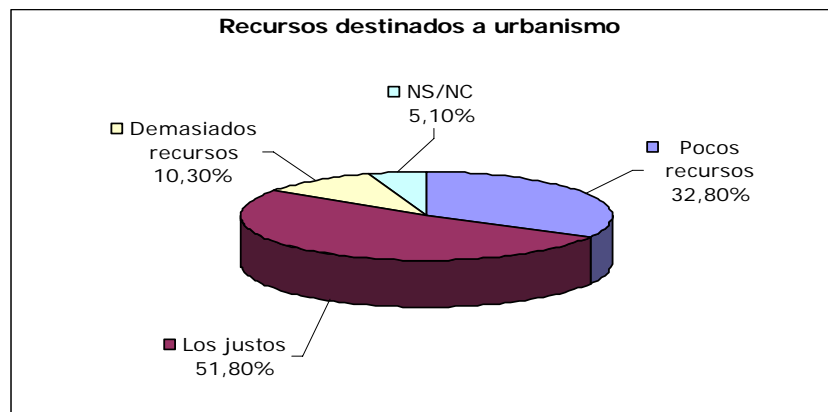


3.17.3. Opinión de la ciudadanía

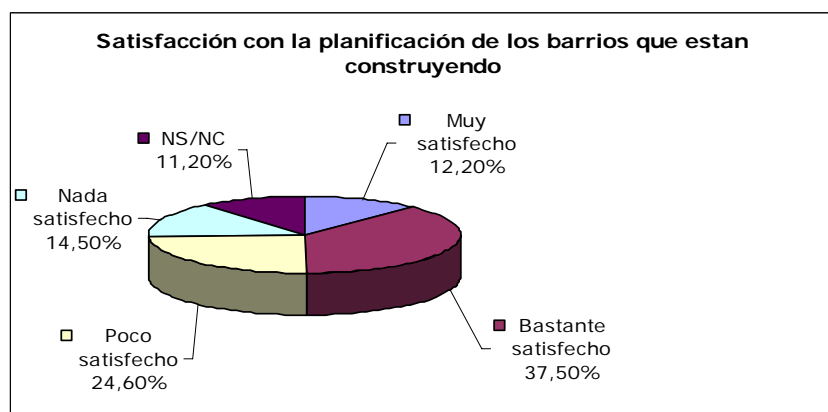
La Encuesta sobre Calidad de Vida y Satisfacción de los Servicios Públicos 2007, ha permitido conocer la opinión de los ciudadanos madrileños en relación con las actuaciones del Ayuntamiento en relación con el urbanismo. Así mismo, y al disponer de datos referentes al año 2006, estaremos en disposición de hacer comparaciones y ver la tendencia que se va marcando.

Al igual que ocurrió en el año 2006, el urbanismo no aparece entre los principales problemas de la ciudad identificados por los entrevistados.

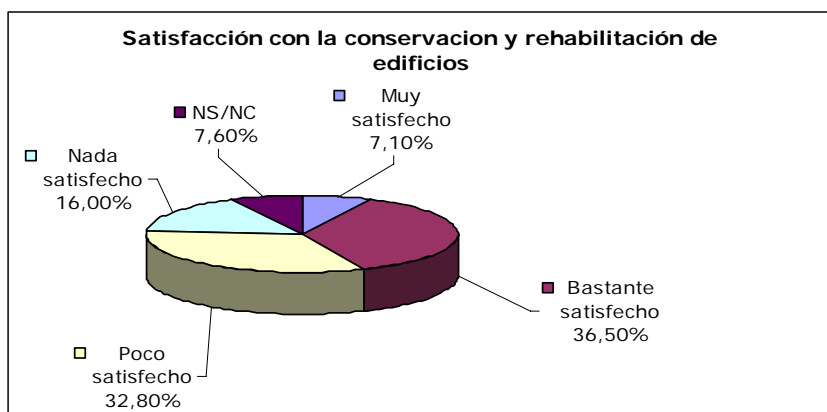
En lo que se refiere a la preferencia de gasto, la opinión de los entrevistados no ha variado notablemente con respecto al año 2006. Un 51'8%, frente al 49'1% de 2006, estima que se dedican los recursos justos. Un 32'8%, frente al 34'1% de 2006, opina que se dedican pocos recursos. Y un 10'3%, frente al 8'6% de 2006, cree que se dedican demasiados recursos.



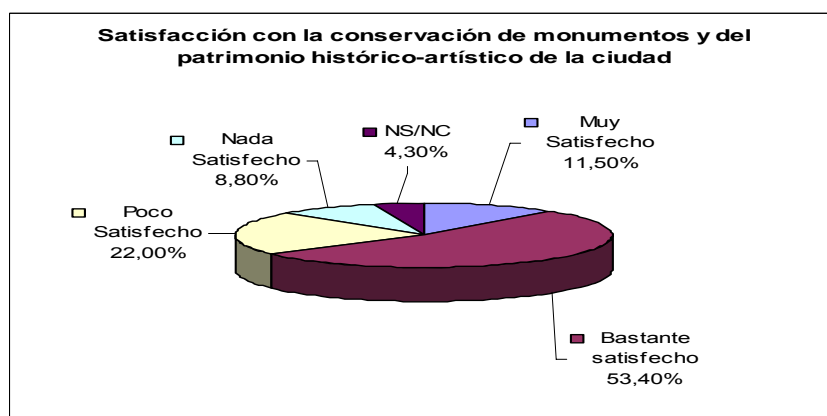
Pasando a valorar el grado de satisfacción de los ciudadanos con la planificación de los barrios que se están construyendo, observamos que apenas ha sufrido variación desde al año anterior. El 49'7%, frente al 47'7% del año 2006, dicen estar “muy o bastante” satisfechos. Y el 39'1%, frente al 32'4%, dicen estar “poco o nada” satisfechos.



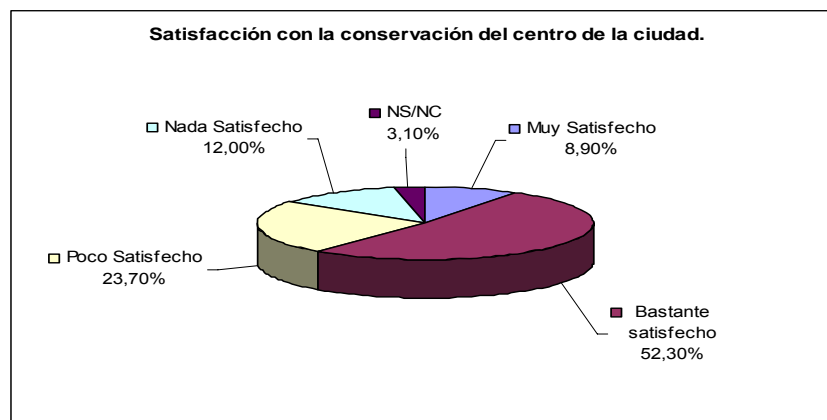
Con respecto al grado de satisfacción con la conservación y rehabilitación de edificios, la valoración es peor que en el año 2006. El 43'6%, frente al 52% de 2006, dice estar “muy o bastante” satisfecho. Y el 48'8%, frente al 36'2% de 2006, dice estar “poco o nada” satisfechos.



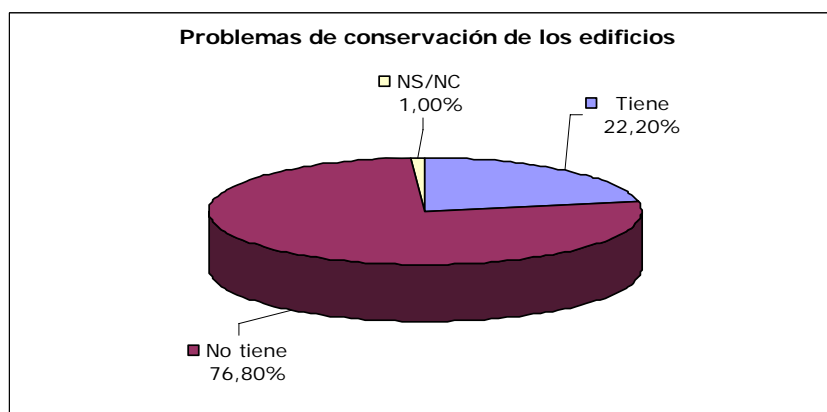
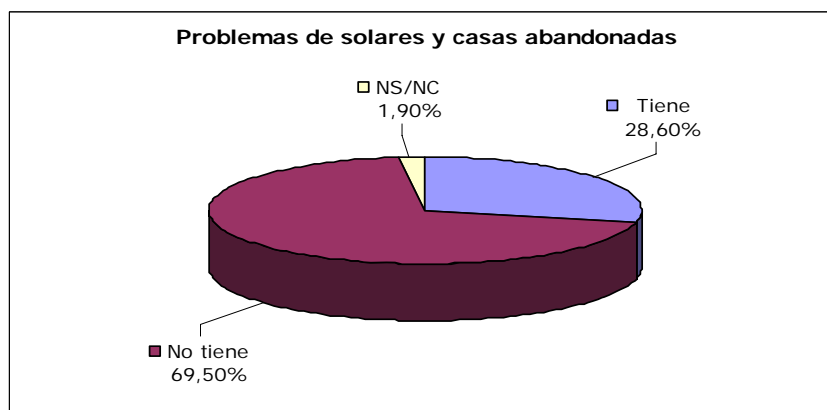
Sin embargo, los ciudadanos muestran un alto grado de satisfacción en lo que respecta a la conservación de monumentos y del patrimonio histórico-artístico, donde un 64'9% (72'8% en 2006) dice estar "muy o bastante" satisfecho, frente al 28'8% (21'4%) que dice estar "poco o nada" satisfecho. Aún siendo muy buenos los resultados, pues arrojan un saldo positivo de un 36'1%, son peores que los del año anterior cuando el saldo fue del 51'4%.



Así mismo, el grado de satisfacción de los entrevistados con relación a la conservación del centro, también es muy alto. El 61'1% dice estar "muy o bastante" satisfecho, frente al 35'7% que dice estar "poco o nada" satisfecho.

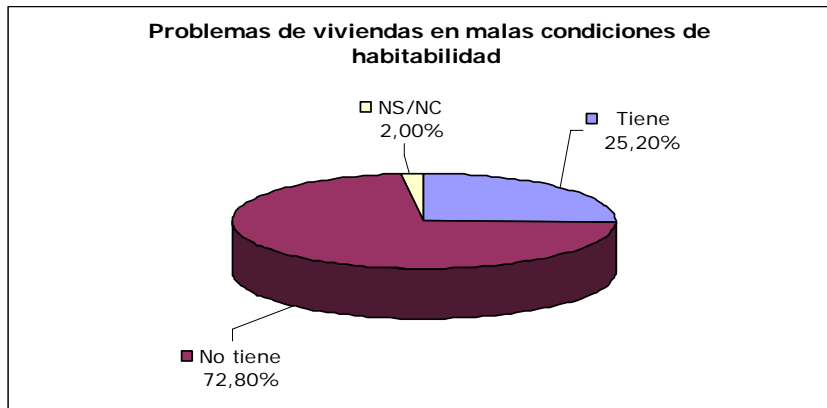


Al preguntarles por los problemas en sus barrios, un 28'6% de los entrevistados, frente al 26'3% de 2006, ha mencionado tener problemas con la existencia de solares y casas abandonadas, y un 22'2% ha identificado la conservación de edificios, frente a un 29'4% que lo hizo en 2006.



Un 25'20% de los entrevistados ha citado también la existencia de viviendas en malas condiciones de habitabilidad. Teniendo en cuenta que en el año 2006 este problema

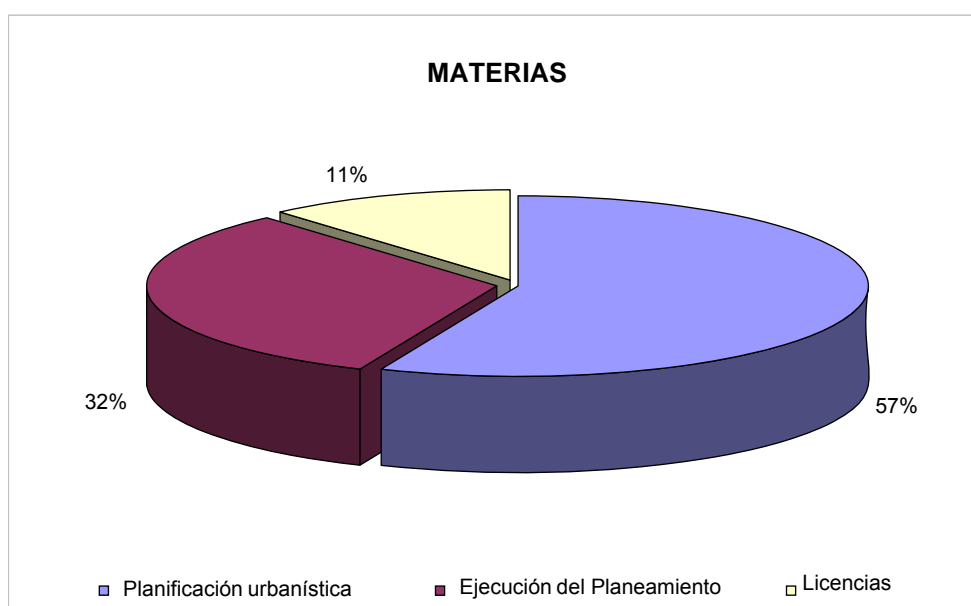
fue citado por el 27'5% , se podría decir que ha mejorado ligeramente la opinión de los ciudadanos con respecto a este problema.



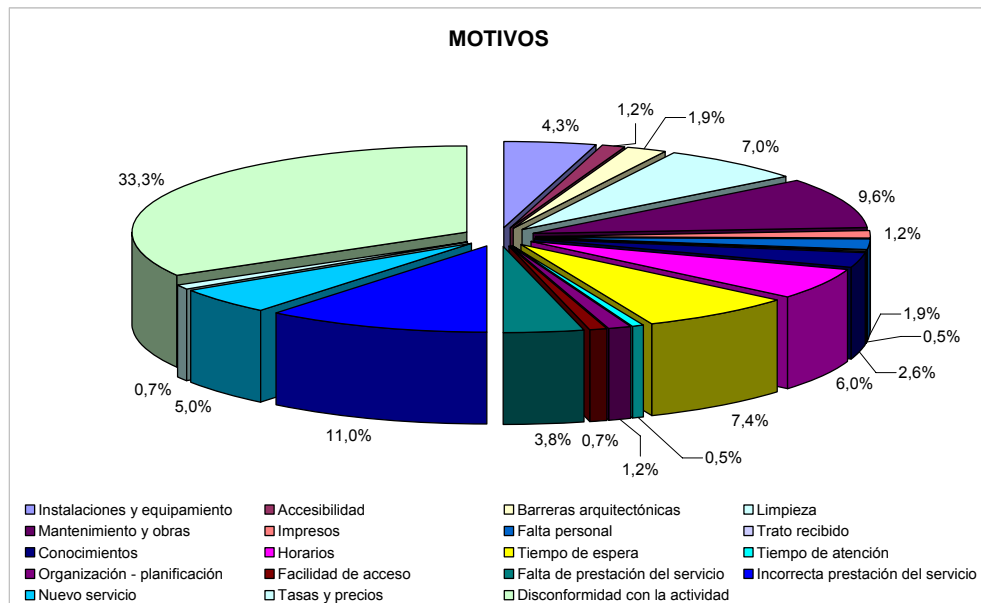
3.17.4. Sugerencias y Reclamaciones

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 en 2007 el **2,82%** del total de las tramitadas.

A este respecto, destaca que el 57% están referidas a Planificación urbanística, el 32% a Ejecución del Planeamiento y el 11% a Licencias.



En cuanto a los **motivos** de presentación de las sugerencias y reclamaciones, en primer lugar, aparece la “Disconformidad con la actividad”, con un 33%, 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 11%, seguido de “Mantenimiento y obras” con un 10%, “Tiempo de espera” y “Limpieza”, con un 7% cada una, “Horarios” con un 6% y el resto de los motivos con un porcentaje inferior al 5%.



3.18. Vivienda

3.18.1. Ámbito de actuación y recursos

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.
- Propuesta y gestión de las políticas públicas en materia de vivienda.
- 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.
- Información y asesoramiento en materia de contratos, ayudas y financiación para la adquisición, alquiler o rehabilitación de viviendas.
- Intermediación entre los propietarios de viviendas susceptibles de ser alquiladas y los futuros inquilinos, prestándoles apoyo y asesoramiento profesional, realizando labores de mediación si se produjeran desacuerdos y aportando garantías a las partes si hubiera incumplimientos.

Recursos Económicos

En el año 2007 se destinó al Área de Acción “Vivienda” un total de 115.062.910,60 euros, el 2,17 % del total del **presupuesto** no financiero liquidado del Ayuntamiento de Madrid, los Organismos Autónomos y las Empresas Municipales (véase Anexo 4).

Estructura Orgánica

- Área de Gobierno de Urbanismo y Vivienda
 - Coordinador General de Vivienda
 - Agencia Municipal de Alquiler
 - Oficina de Información de Vivienda
- Empresa Municipal de la Vivienda y Suelo de Madrid, S.A. (EMVS)

3.18.2. Principales indicadores

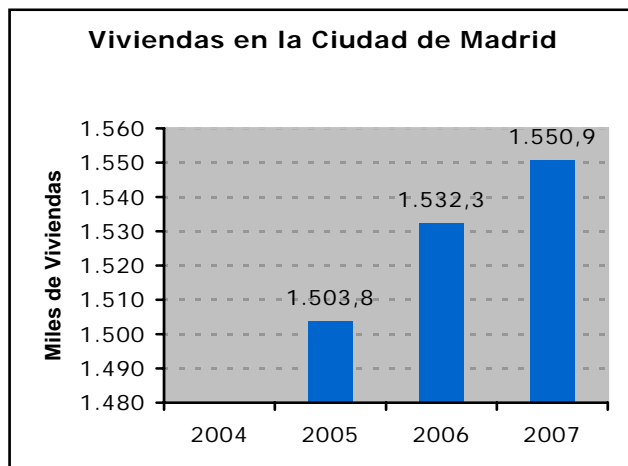
El Observatorio de la Ciudad facilita la medición y seguimiento de las actuaciones realizadas en el Área de Acción “Vivienda” a través de los siguientes indicadores:

Denominación del Indicador	Unidad de medida	2004	2005	2006	2007
○ Viviendas en la Ciudad de Madrid	Número de viviendas	D.N.D.	1.503.831	1.532.331	1.550.879
○ Viviendas principales en la Ciudad de Madrid	Número de viviendas	D.N.D.	1.229.434	1.254.768	1.271.721
○ Viviendas no principales en la Ciudad de Madrid	Número de viviendas	D.N.D.	274.355	280.563	279.158
○ Viviendas por cada 1.000 habitantes	Número de viviendas por 1000 habitantes	D.N.D.	477	490	495
○ Densidad de viviendas por k2	Viviendas por km2	D.N.D.	2.483	2.530	2.530
○ Densidad de ocupación de viviendas	Número de personas por vivienda	D.N.D.	2,10	2,04	2,02
○ Tamaño medio de vivienda nueva	Metros cuadrados	D.N.D.	D.N.D.	84	82
○ Coste medio del m2 de vivienda en alquiler	Euros mensuales por m2	D.N.D.	D.N.D.	D.N.D.	13,10
○ Coste medio de vivienda en alquiler	Euros por vivienda	D.N.D.	1.085	1.245	1.323
○ Coste medio del m2 para venta de vivienda usada	Euros por m2	D.N.D.	3.425	3.628	4.371

○ Coste medio del m2 para venta de vivienda nueva	Euros por m2	D.N.D.	3.797	3.944	4.642
⊗ Viviendas protegidas promovidas de promoción privada, cooperativas e IVIMA en la Ciudad de Madrid	Número de viviendas	DND	DND	DND	16.405
⊗ Viviendas iniciadas de promoción privada, cooperativas e IVIMA en la Ciudad de Madrid	Número de viviendas	3.950	5.461	2.164	1.921
⊗ Viviendas protegidas promovidas en alquiler por la EMVS	Número de viviendas	D.N.D.	D.N.D.	3.262	3.586
⊗ Viviendas protegidas promovidas en venta por la EMVS	Número de viviendas	D.N.D.	D.N.D.	10.644	11.375
⊗ Viviendas promovidas por la EMVS	Número de viviendas	DND	DND	DND	14.946
⊗ Viviendas iniciadas por la EMVS	Número de viviendas	3.206	3.205	3.342	3.520
⊗ Viviendas protegidas de promoción pública entregadas por la EMVS	Número de viviendas	1.328	1.577	1.423	1.412
⊗ Viviendas protegidas adjudicadas por la EMVS	Número de viviendas	774	2.903	1.316	803
⊗ Viviendas adjudicadas a menores de 35 años por la EMVS	Número de viviendas	582	2.518	1.035	682
⊗ Viviendas gestionadas por la Agencia Municipal de Alquiler	Número de viviendas	300	2.108	1.373	1.825
⊗ Consultas atendidas por la Oficina de Información de Vivienda	Número de viviendas	12.912	41.700	56.996	48.985
⊗ Viviendas rehabilitadas en la Ciudad de Madrid	Número de viviendas	7.823	7.746	9.121	9.182
⊗ Viviendas rehabilitadas en la Almendra Central	Número de viviendas	D.N.D.	20.805	27.699	32.799
⊗ Poblados chabolistas eliminados	Número de poblados	D.N.D.	D.N.D.	D.N.D.	2
⊗ Chabolas eliminadas	Número de chabolas	D.N.D.	D.N.D.	D.N.D.	684
⊗ Familias realojadas	Número de familias	D.N.D.	D.N.D.	D.N.D.	1.148

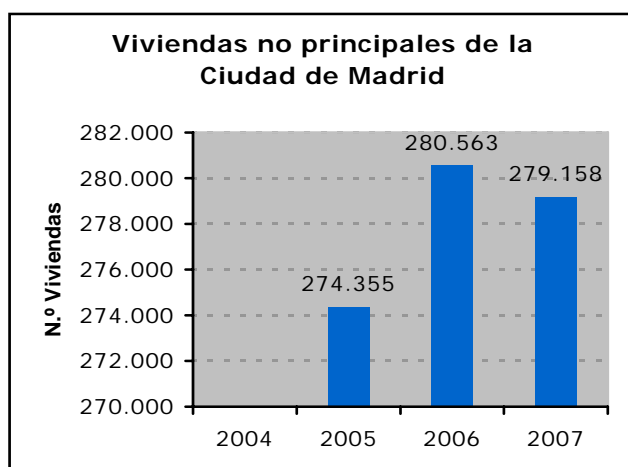
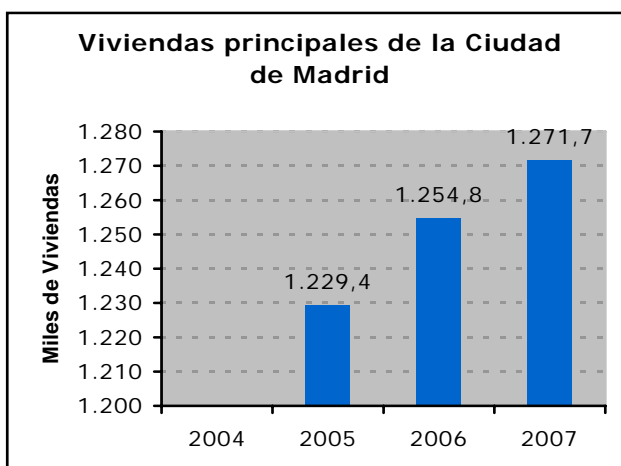
⊗ Indicador de gestión municipal
 ○ Indicador de ciudad

D.N.D.: Dato no disponible



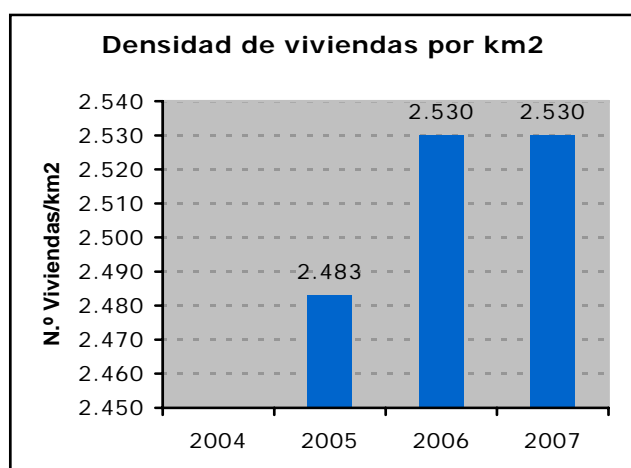
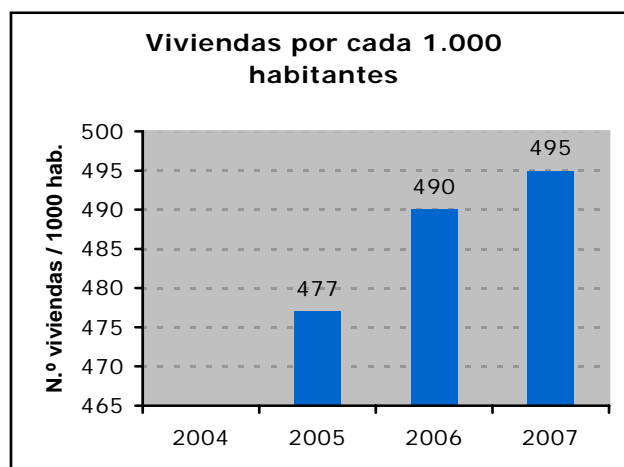
Refleja el número de viviendas existentes en la Ciudad de Madrid.

Refleja el número de viviendas que están ocupadas y son utilizadas como residencia habitual de una o más personas.



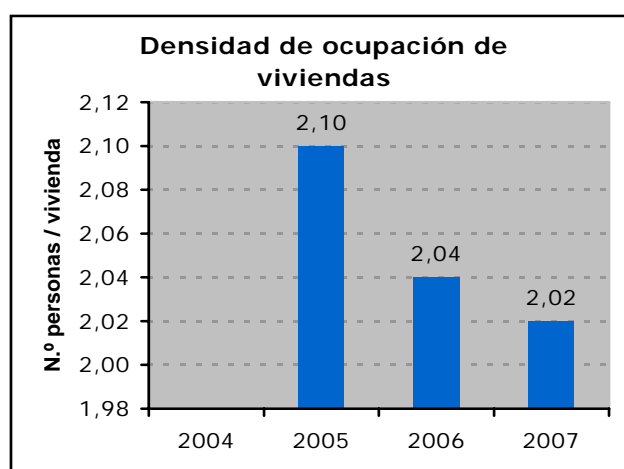
Refleja el número de viviendas que están vacías o que están ocupadas sólo parte del año, de manera estacional, periódica o esporádica.

Expresa la media de viviendas que existen en la Ciudad de Madrid por cada 1.000 habitantes.

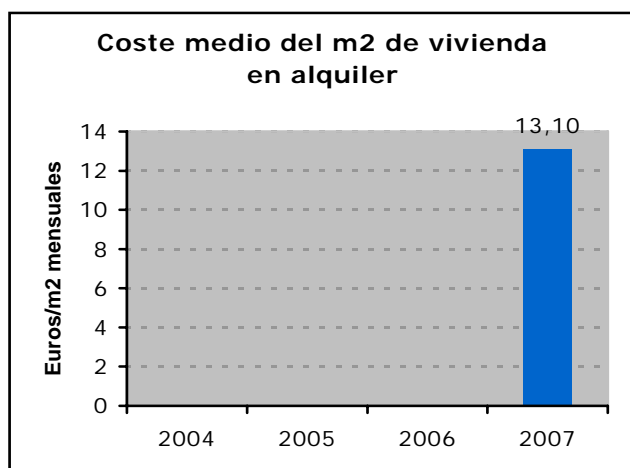
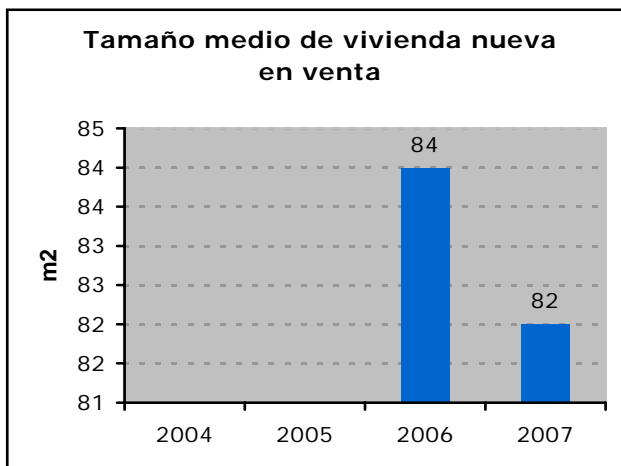


Expresa el número de viviendas existentes en la Ciudad de Madrid por cada km2.

Representa el grado de ocupación de viviendas en Madrid, a través del número medio de personas que las habitan.

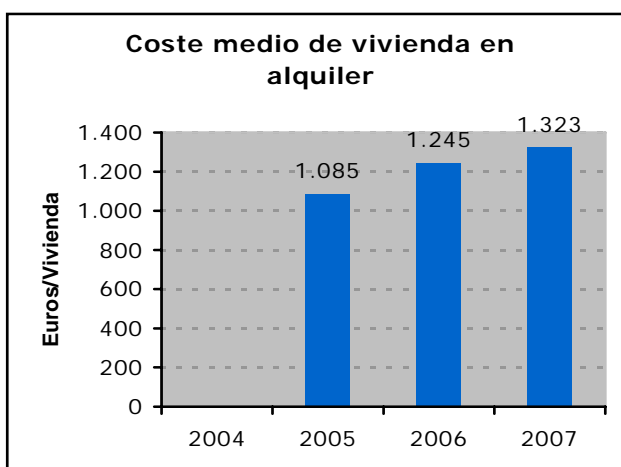


Ofrece un valor medio de la superficie de las viviendas de nueva construcción puestas a la venta en la Ciudad de Madrid.

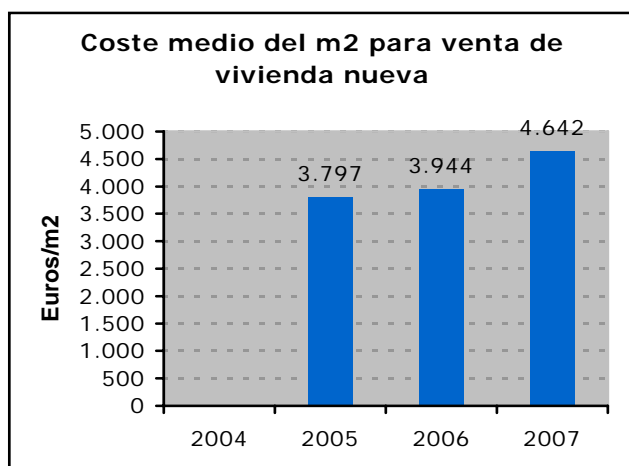
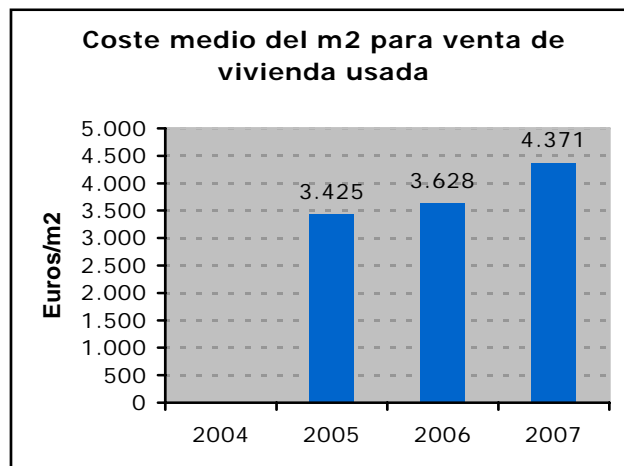


Expresa el precio medio mensual del alquiler de viviendas en el municipio de Madrid.

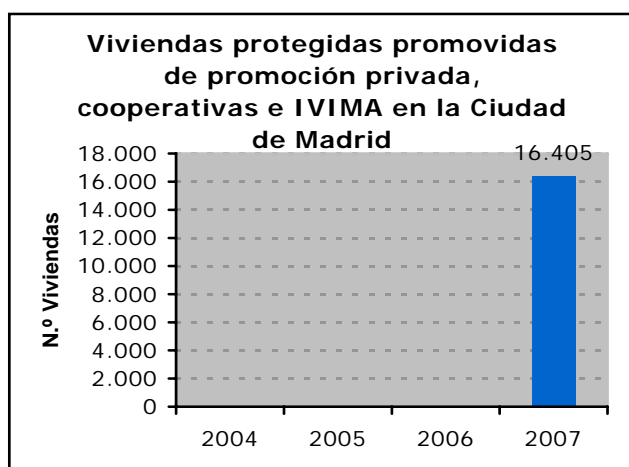
Expresa el coste medio de una vivienda en alquiler.



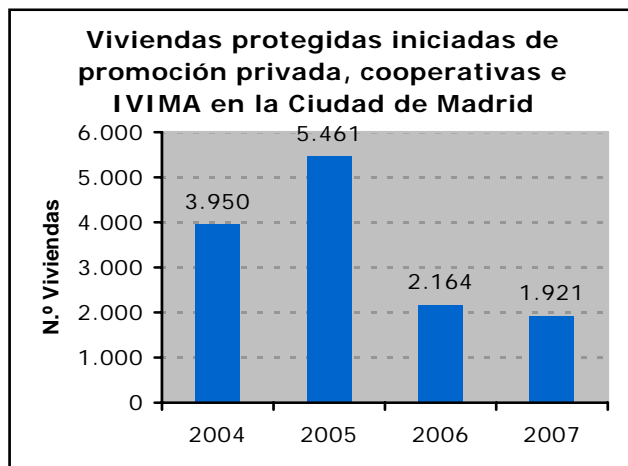
Cuantifica el precio medio que tiene una vivienda usada con destino de venta en el municipio de Madrid.



Expresa el precio medio que tiene una vivienda nueva con destino de venta en el municipio de Madrid.

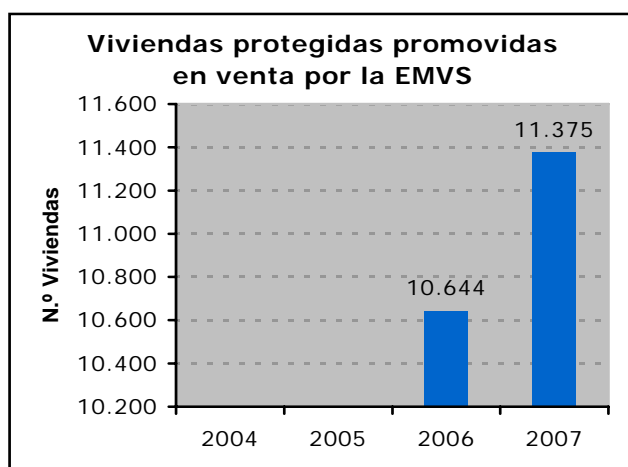
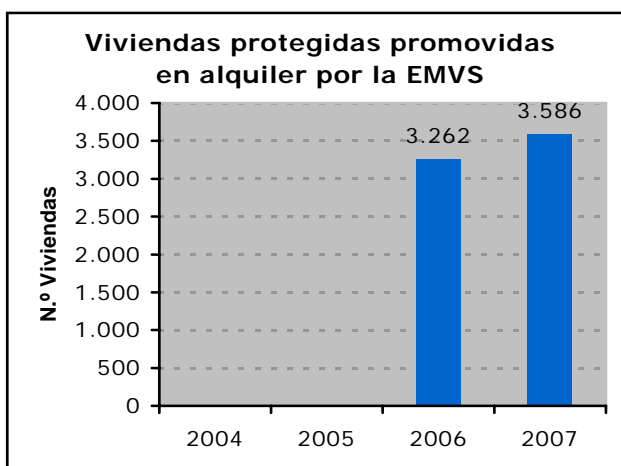


Número total de viviendas promovidas de promoción privada acogidas a cualquier régimen de protección pública, en régimen de venta o alquiler respecto a la concesión de licencia de nueva edificación.



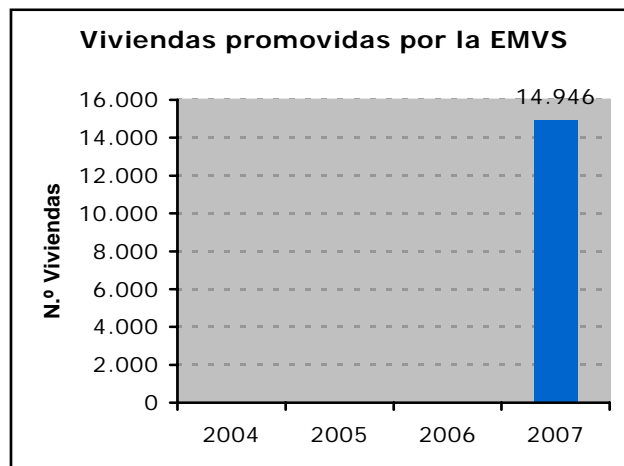
Número total de viviendas de promoción privada iniciadas acogidas a cualquier régimen de protección pública, en régimen de venta o alquiler respecto a la concesión de licencia de nueva edificación.

Del total de viviendas protegidas promovidas por la Empresa Municipal de la Vivienda y el Suelo (EMVS) con destino a ser alquiladas. Incluye viviendas promovidas acumuladas desde mayo de 2003, computando tanto las viviendas entregadas en ese periodo como las que se encuentran en ejecución y proyecto en el periodo de referencia.

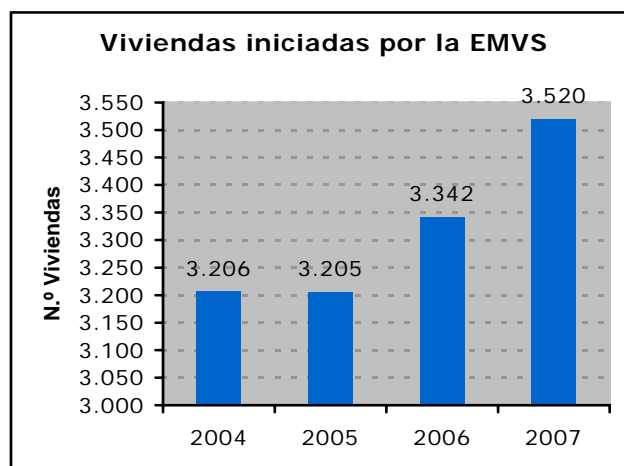


Del total de viviendas protegidas promovidas por la EMVS, se especifica el número de viviendas con destino a la venta. Incluye viviendas promovidas acumuladas desde mayo de 2003, computando tanto las viviendas entregadas en ese periodo como las que se encuentran en ejecución y proyecto en el periodo de referencia.

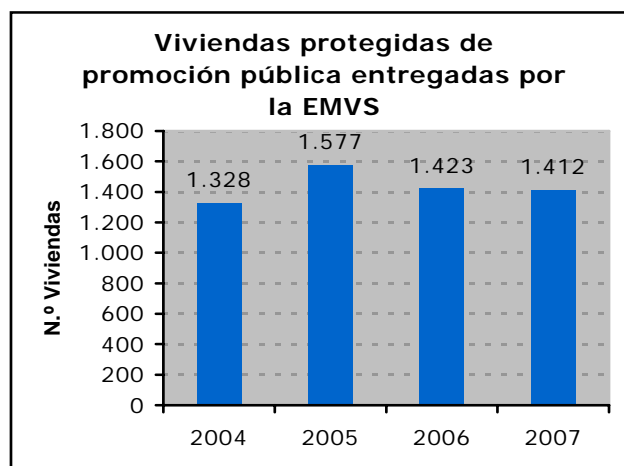
Número total de viviendas promovidas por la EMVS en régimen de venta o alquiler y en cualquier fase (entregadas, en ejecución o en proyecto).

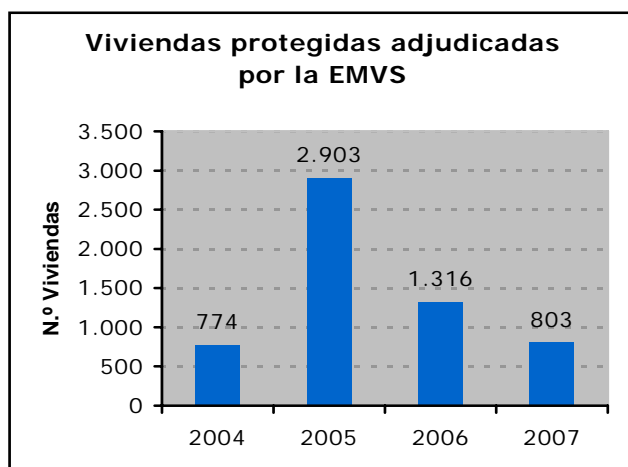


Número total de viviendas iniciadas por la EMVS en régimen de venta o alquiler y en cualquier fase (entregadas, en ejecución o en proyecto).



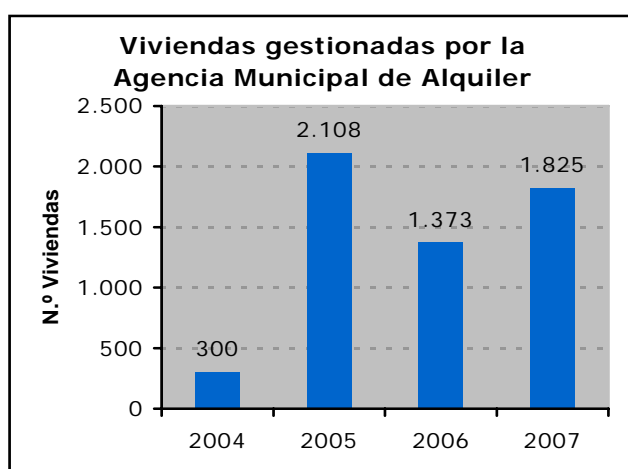
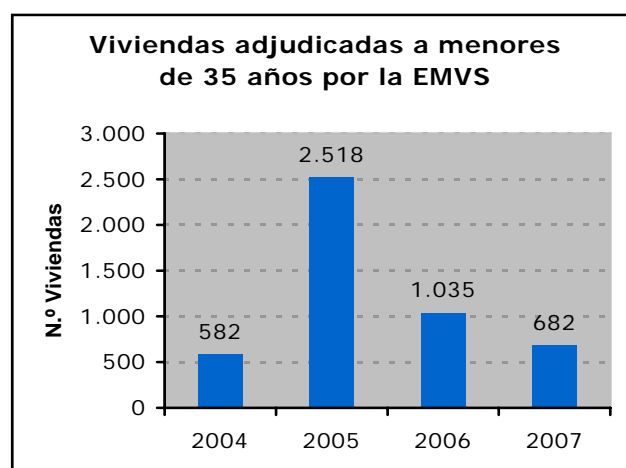
Expresa el número total de viviendas protegidas entregadas por la EMVS tanto en venta como en alquiler.



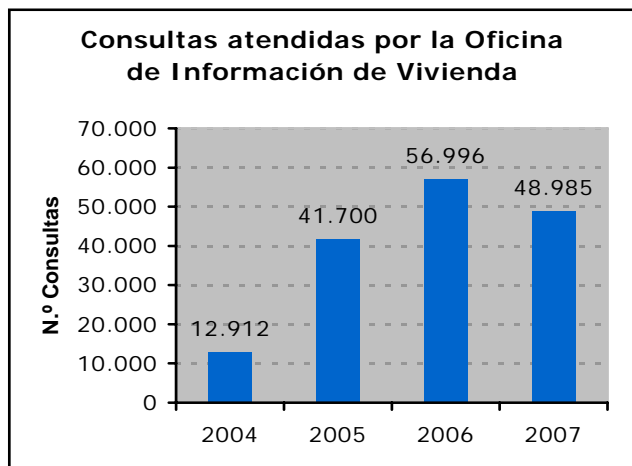


Expresa el número total de viviendas protegidas de promoción pública, que han sido adjudicadas en el periodo de referencia, en venta o alquiler.

Describe el número de viviendas protegidas que han sido asignadas a adjudicatarios jóvenes, es decir, menores de 35 años.

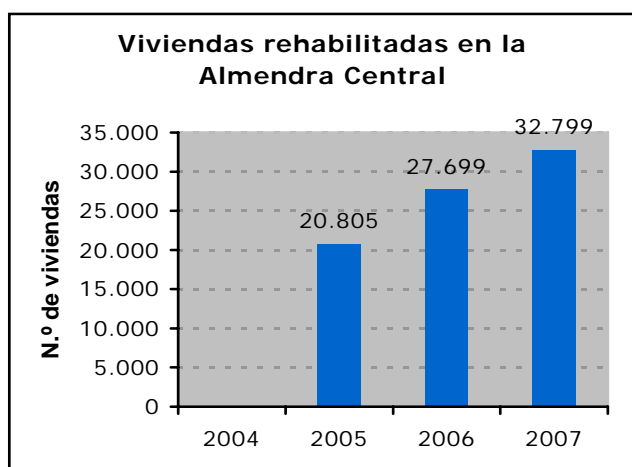
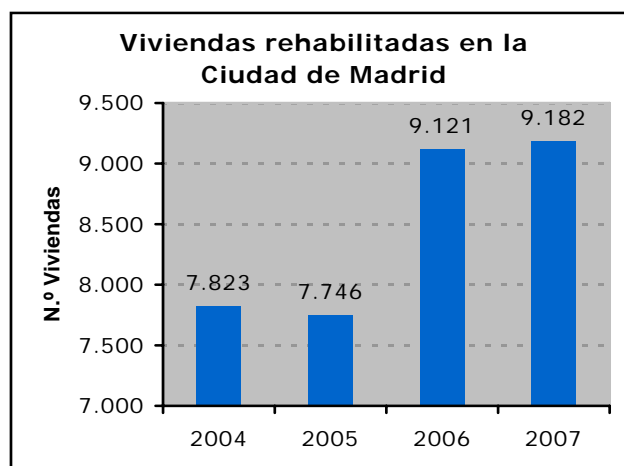


Representa el número de viviendas en las que el Ayuntamiento ha ejercido de mediador entre propietarios e inquilinos por medio de la Agencia Municipal de Alquiler.



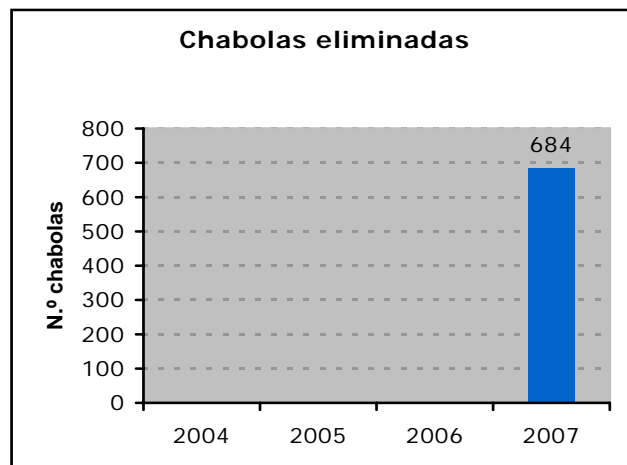
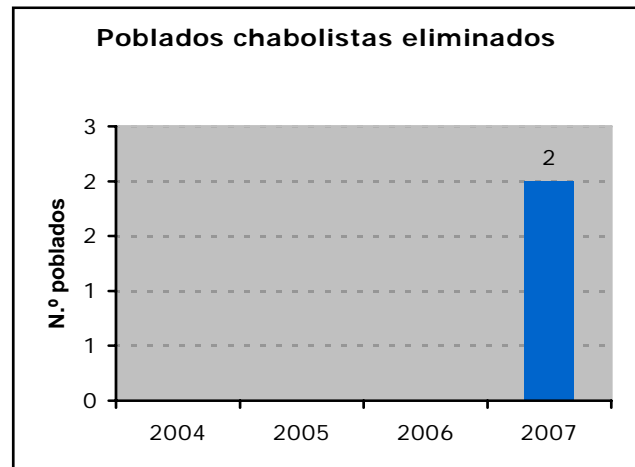
Número total de consultas atendidas por la Oficina de Información de Vivienda, servicio integral de asesoramiento global y personalizado en el proceso de compra o alquiler de vivienda. Atiende los aspectos legales y de tramitación, fiscales y de financiación.

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



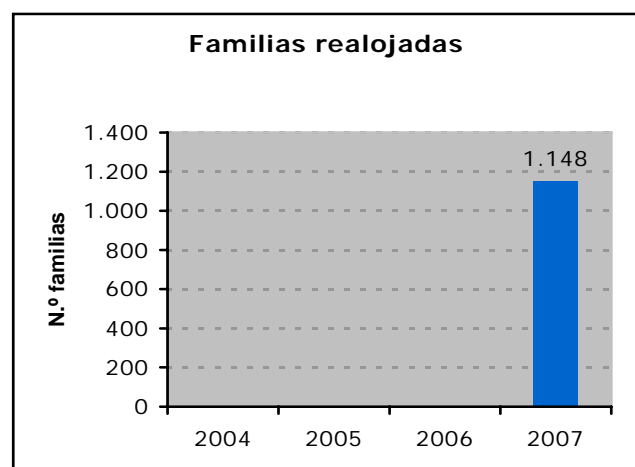
Expresa el número de viviendas que han sido rehabilitadas para recuperar en centro de la ciudad haciéndolo más habitable, a través de los diferentes programas puestos en marcha.

Indica el número de poblados de chabolas que han sido eliminados, mejorando las condiciones de vivienda de sus habitantes



Expresa la cantidad de chabolas que han sido eliminadas para erradicar la infravivienda

Expresa el número de familias que han sido realojadas como consecuencia de la eliminación de poblados de chabolas y otras operaciones urbanas.



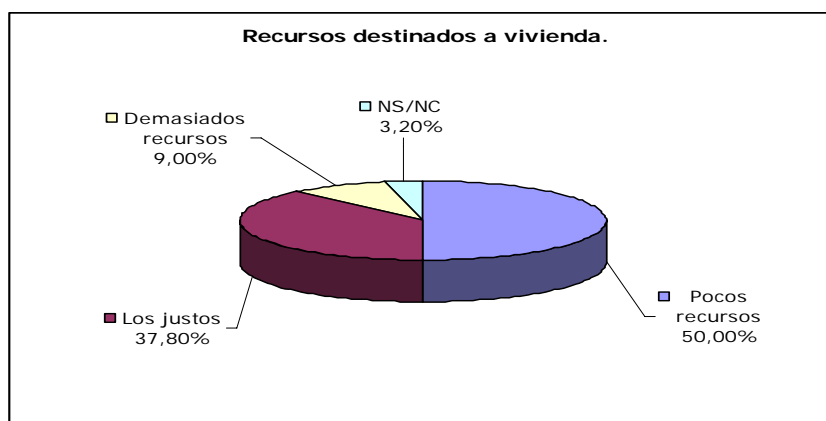
3.18.3. Opinión de la ciudadanía

La Encuesta sobre Calidad de Vida y Satisfacción de los Servicios Públicos 2007, ha permitido conocer la opinión de los ciudadanos madrileños en relación con las actuaciones del Ayuntamiento en relación a la vivienda. Así mismo, y al disponer de datos referentes al año 2006, estaremos en disposición de hacer comparaciones y ver la tendencia que se va marcando.

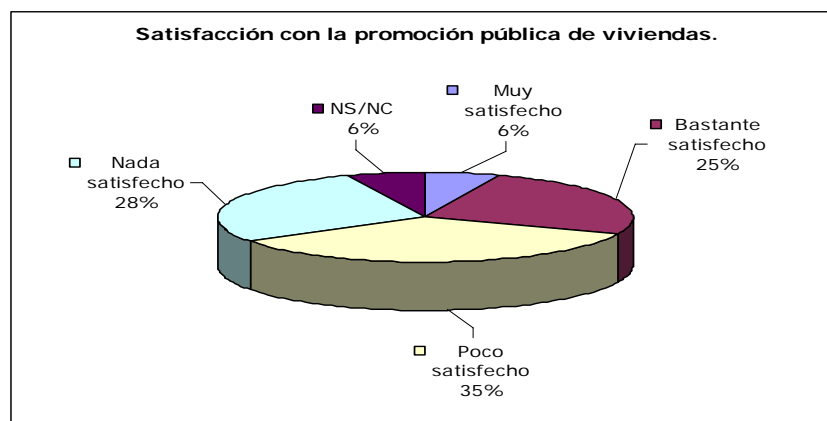
Al igual que el año anterior, la vivienda es uno de los principales problemas de los ciudadanos, llegando incluso a ganar un puesto en el ranking de problemas, situándose en el tercero en importancia, al haber sido mencionado por un 20% de los encuestados.

Pasando a valorar la preferencia de gasto en temas de vivienda, la opinión de los ciudadanos ha mejorado ligeramente con respecto al año anterior.

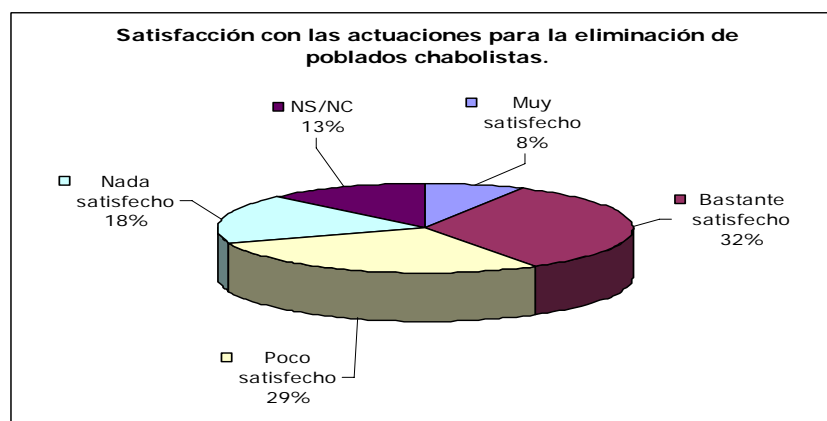
El 50% opina que el Ayuntamiento dedica pocos recursos, frente al 59'3% del año 2006. Y el 37'8% estima que se destinan los recursos justos, frente al 31'5% del año 2006.



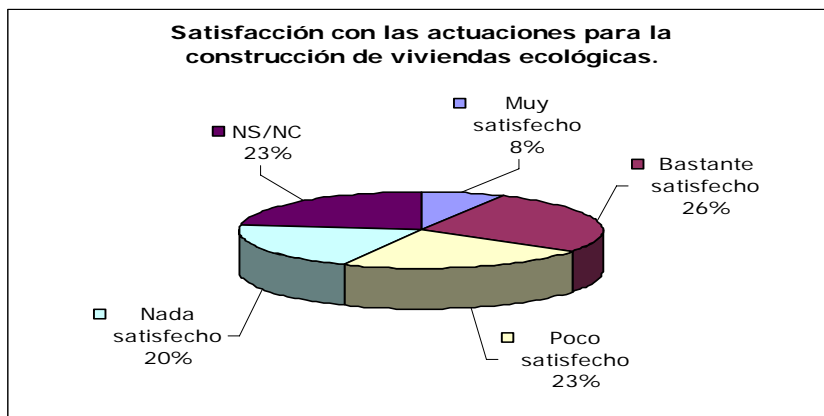
En cuanto al grado de satisfacción de los ciudadanos con las actuaciones del Ayuntamiento en materia de vivienda, en lo que se refiere a la promoción de vivienda pública, el saldo continúa siendo negativo. El 31'1% de los encuestados, 28'1% en 2006, dice estar “muy o bastante” satisfecho; frente al 62'7%, 60'5% en 2006, que dice estar “poco o nada” satisfecho.



En relación a las actuaciones del Ayuntamiento para eliminar los poblados chabolistas, el grado de satisfacción de los ciudadanos ha empeorado con respecto al año 2006. En 2007 un 41%, 41'2% en 2006, dice estar “muy o bastante” satisfecho, frente al 46'3%, 37% en 2006, que dice estar “poco o bastante” satisfecho. Como se puede apreciar, el año 2007 presenta un saldo negativo, mientras que en el año 2006, el saldo era positivo aunque muy mínimo.



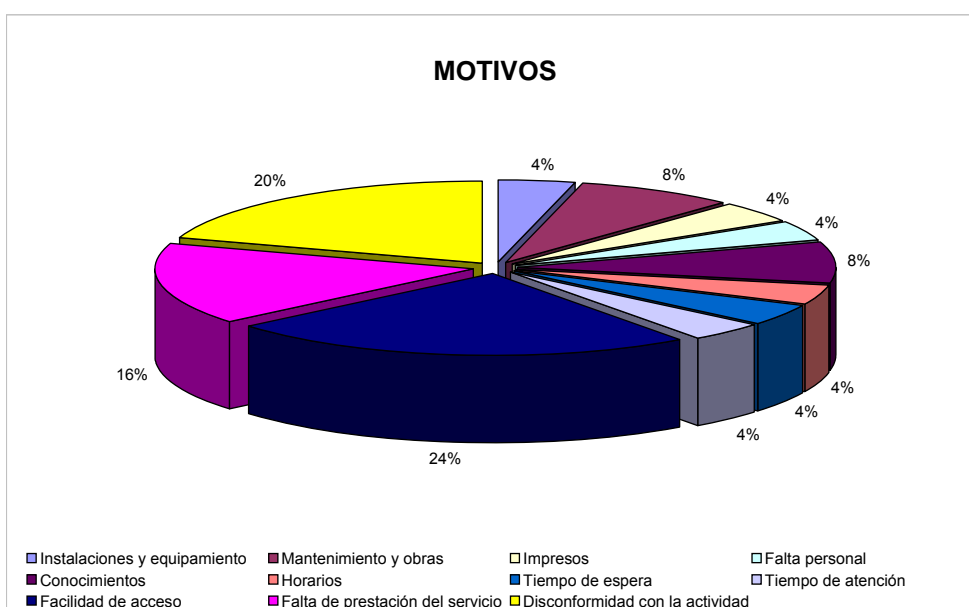
Con respecto a la construcción de viviendas ecológicas, el grado de satisfacción de los ciudadanos ha seguido la misma tendencia que en los casos anteriores. Si bien en el año 2006 el saldo fue positivo, aunque muy cercano al valor cero, en 2007 el saldo ha sido negativo. El 34'4% de los encuestados, 34'5% en 2006, dice estar “muy o bastante” satisfecho, frente al 42'9%, 34'1% en 2006, que dice estar “poco o nada” satisfechos.



3.18.4 Sugerencias y Reclamaciones

En relación con la participación de los ciudadanos en la mejora de la gestión municipal en el Área de Acción “Vivienda” a través del “Sistema de Sugerencias y Reclamaciones”, las sugerencias y reclamaciones formuladas en 2007 suponen el **4,67%** del total de las tramitadas en 2007.

En cuanto a los **motivos** de presentación de las sugerencias y reclamaciones tramitadas por SYR, en primer lugar, aparece la “Facilidad de acceso”, con un 24%. En segundo lugar, aparece “Disconformidad con la actividad”, con un 20%, seguido de “Falta de prestación del servicio”, con un 16%, “Mantenimiento y Obras” y “Conocimientos”, con un 8% cada una, y el resto de los motivos con un 4%.



3.19. Administración de la Ciudad

3.19.1. **Ámbito de actuación y recursos**

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, clasificadas en cuatro grupos:

- 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.

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.
- Actuaciones en materia de relaciones públicas y protocolo
- 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.

Recursos Económicos

En el año 2007 se destinó al Área de Acción “Administración de la Ciudad” un total de 563.766.812,02 euros, el 10,65 % del total del **presupuesto** no financiero liquidado del Ayuntamiento de Madrid, los Organismos Autónomos y las Empresas Municipales (véase Anexo 4).

Estructura Orgánica

- Área de Gobierno de Vicealcaldía
 - Dirección General de Medios de Comunicación
- Área de Coordinación de Estudios y Relaciones Externas
 - Dirección General de Relaciones Públicas y Protocolo
 - Dirección General de Relaciones Internacionales
- Área de Coordinación Institucional
 - Secretaría General del Pleno
 - Secretaría General Técnica
 - Oficina del Secretario de la Junta de Gobierno
 - Dirección General de Relaciones Institucionales
 - Dirección General de Asesoría Jurídica
- Área de Coordinación Territorial
 - Dirección General de Coordinación Territorial

- Área de Gobierno de Hacienda y Administración Pública
 - Coordinación General de Hacienda
 - Dirección General de Presupuestos
 - Dirección General de Sector Público y Política Financiera
 - Dirección General de Estadística
 - Oficina del Defensor del Contribuyente
 - Agencia Tributaria
 - Coordinación General de Modernización y Administración Pública
 - Dirección General de Organización y Régimen Jurídico
 - Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano
 - Dirección General de Contratación y Servicios
 - Dirección General de Patrimonio
 - Informática del Ayuntamiento de Madrid
 - Coordinación General de Recursos Humanos
 - Dirección General de Gestión de Recursos Humanos
 - Dirección General de Relaciones Laborales
 - Instituto de Formación y Estudios del Gobierno Local de Madrid
 - Inspección General de Servicio
- Gerencia de los Distritos

3.19.2. Principales indicadores

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

Denominación del Indicador	Unidad de medida	2004	2005	2006	2007
⊙ Carga financiera	Porcentaje presupuesto	5,65%	4,56%	5,48%	6,35%
⊙ Gastos financieros	Porcentaje del presupuesto	2,99%	2,35%	2,36%	2,83%
⊙ Calificación crediticia (Rating)	Escala (AAA-D)	AA+/AA-	AA/AA-	AA/AA-	AA/AA-

Denominación del Indicador	Unidad de medida	2004	2005	2006	2007
⊗ Presupuesto municipal gestionado por los Distritos	Miles de Euros	320.363	456.530	504.057	527.376
⊗ Gasto gestionado por las Juntas de Distrito	Porcentaje del gasto	9,72%	11,28%	10,87%	12,32%
⊗ Gastos operativos de los servicios	Miles de Euros	2.544.636	2.866.773	3.192.536	3.383.877
⊗ Ratio de gastos operativos por habitante	Euros por habitante	806	909	1.012	1.072
⊗ Gasto ejecutado en los Planes Especiales de Inversión para el reequilibrio territorial	Miles de Euros		13.485	76.092	48.511
⊗ Diferencial interdistrital de la valoración ciudadana de los equipamientos en los distritos	Índice 0-1	(1)	(1)	0,33	0,44
⊗ Derechos contraídos en la lucha contra el fraude fiscal	Millones de euros	71,23	78,67	95,75	129,02
⊗ Recaudación ejecutiva	Millones de euros	115,78	120,26	132,79	137,30
⊗ Autonomía fiscal	Porcentaje de ingresos tributarios	DND	DND	34,67%	39,66%
⊗ Ratio de Deuda a 31/12 sobre Producto Interior Bruto	Porcentaje sobre PIB	2,12%	3,09%	4,34%	4,84%
⊗ Ratio de Endeudamiento por Habitante	Euros por Habitante	673,14	1.066,61	1.608,96	1.879,39
⊗ Periodo medio de pago	Días	DND	DND	103	86
⊗ Periodo medio de cobro	Días	DND	DND	60	64
⊗ Trámites tributarios gestionados por Internet	Número de trámites	84.304	141.353	213.667	417.322
⊗ Satisfacción ciudadana con la Oficina de Atención Integral al Contribuyente	Escala 1-10	(2)	(2)	8,13	8,44
⊗ Cartas de Servicios aprobadas	Número de cartas	(3)	(3)	11	15
⊗ Compromisos de calidad de las Cartas de Servicios	Número de compromisos	(3)	(3)	126	179
⊗ Grado de cumplimiento de los objetivos recogidos en las Cartas de Servicios	Porcentaje de cumplimiento	(4)	(4)	(4)	93,85%
⊗ Valoración ciudadana del gobierno de la Ciudad de Madrid	Saldo entre respuestas positivas y negativas	(1)	(1)	22	38
⊗ Usuarios de la intranet Ayre	Número de usuarios	DND	13.873	14.850	16.531

Denominación del Indicador	Unidad de medida	2004	2005	2006	2007
⊙ Acreditaciones a trabajadores municipales para la firma electrónica	Número de acreditaciones	139	918	2.871	2.171
⊙ Gestiones realizadas a través del portal web "munimadrid.es"	Número de gestiones	469.192	588.784	674.330	1.447.631
⊙ Pagos tramitados a través del portal web "munimadrid.es"	Número de pagos	38.603	66.230	156.925	327.680
⊙ Consultas a servicios de información a través del portal web "munimadrid.es"	Número de consultas	31.604	20.844	17.652	DND
⊙ Usuarios de aplicaciones informáticas de gestión administrativa y económico financiera	Número de usuarios	4.659	5.493	8.083	10.183
⊙ Gestión electrónica de procedimientos	Número de procedimientos	42	48	52	85
⊙ Puestos informáticos en red	Número de puestos	2.010	3.662	2.016	4.126
⊙ Plantilla municipal	Número de trabajadores	21.752	25.089	26.416	26.370
⊙ Proporción de trabajadores asistentes a acciones formativas	Porcentaje de trabajadores	46%	57%	59%	56%
⊙ Horas de formación impartidas por trabajador municipal	Número de horas	13	18	20	21
⊙ Total de alumnos formados	Número de alumnos	16.643	24.597	25.230	29.023
⊙ Horas de formación impartidas	Número de horas	320.241	450.027	532.250	580.300
⊙ Proporción de puestos incluidos en los procedimientos de provisión de puestos de trabajo	Proporción de puestos	9,65%	4,94%	2,36%	4,83%
⊙ Fondos de carrera profesional	Miles de Euros	11.259,3	17.424,3	14.954,0	15.395,6
⊙ Expedientes tramitados en registro de personal	Número de expedientes	DND	DND	9.488	9.658
⊙ Ayudas de acción social para empleados municipales	Número de solicitudes	84.660	84.391	86.613	107.457
⊙ Índice de informes	Porcentaje	71,50%	69,40%	88,20%	75,80%

Denominación del Indicador	Unidad de medida	2004	2005	2006	2007
/propuestas a las solicitudes de adaptación o cambio del puesto de trabajo por motivos de salud	de informes realizados				

⊙ Indicador de gestión municipal

○ Indicador de ciudad

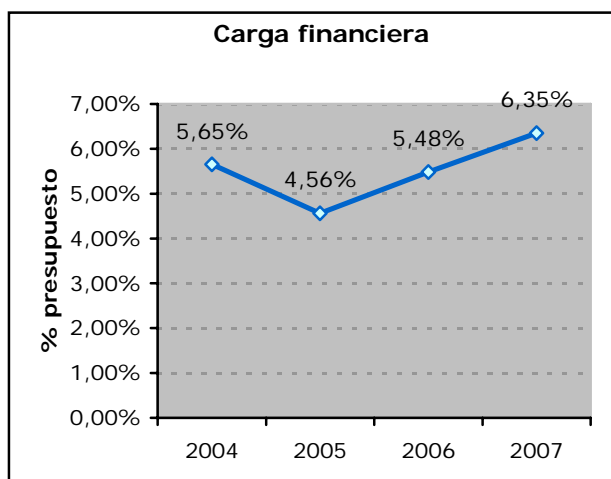
D.N.D.: Dato no disponible

(1) Indicador extraído de la Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos que empezó a realizarse en 2006

(2) El estudio de la satisfacción ciudadana con las OAC empezaron a realizarse en 2006

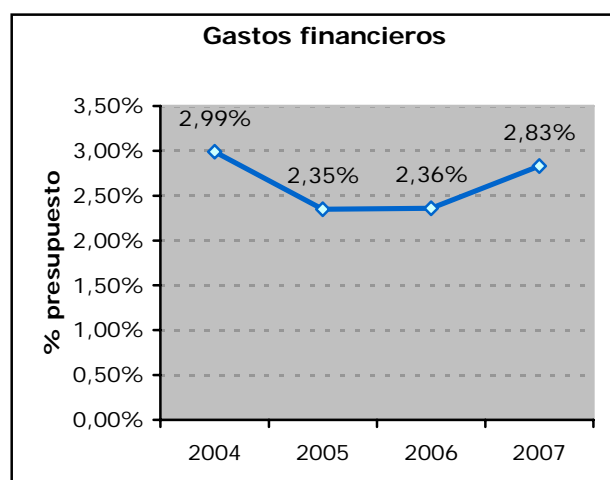
(3) El Sistema de Cartas de Servicios se implantó en 2006

(4) La evaluación de las Cartas de Servicios se inició en 2007

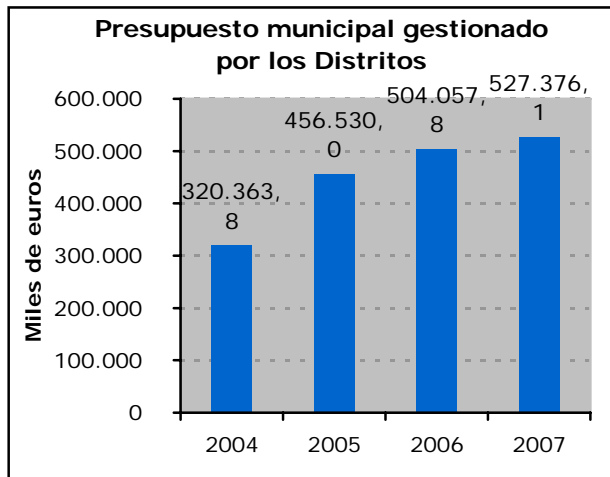
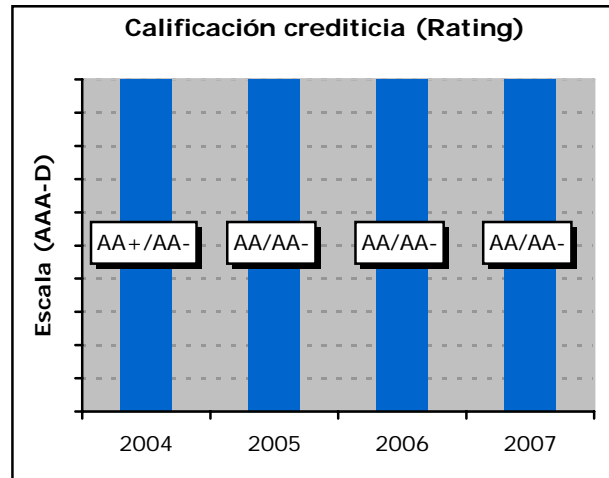


Peso, en tanto por ciento, que la carga financiera (gastos financieros más amortizaciones de deuda) representa sobre el total del Presupuesto.

Peso, en tanto por ciento, que los gastos financieros representan sobre el total del Presupuesto.

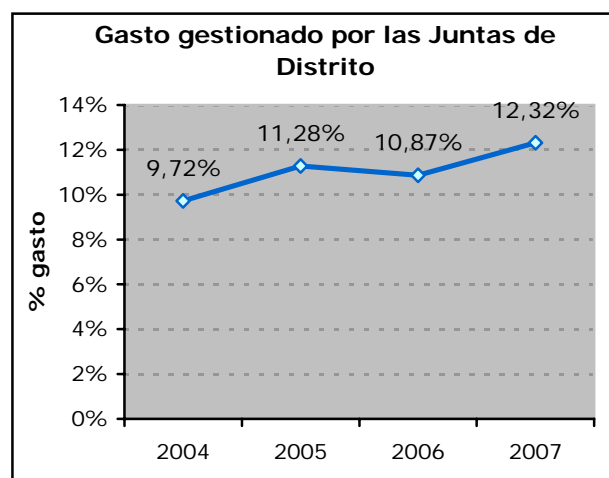


Refleja la solvencia o capacidad de pago de las obligaciones financieras de un emisor o prestatario.



Expresa el esfuerzo realizado por el Ayuntamiento de Madrid para mejorar la cercanía a los ciudadanos y corregir los desequilibrios territoriales mediante la desconcentración económica en los Distritos.

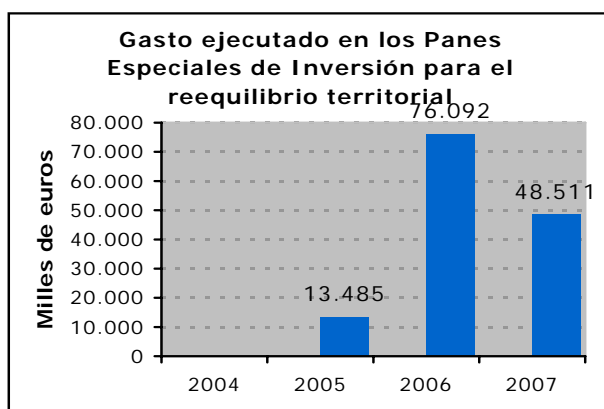
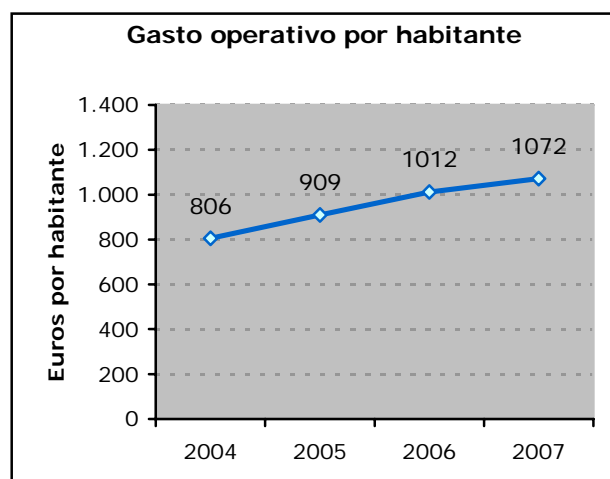
Proporción del presupuesto de gastos gestionado por las Juntas de Distrito, expresado en porcentaje.





Se refiere a los gastos necesarios para la prestación de servicios, incluyendo los gastos de funcionamiento, los intereses y las transferencias corrientes.

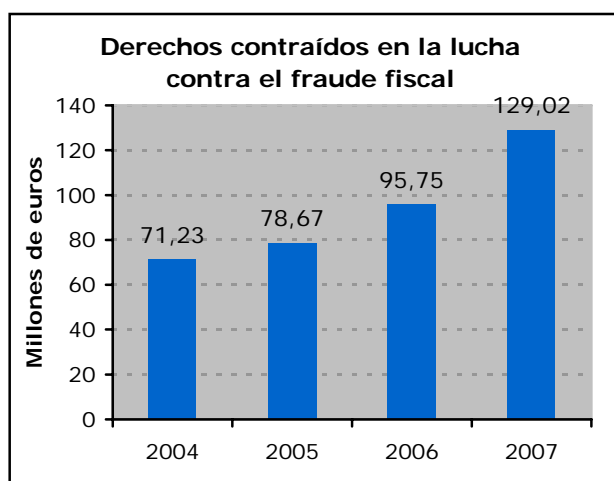
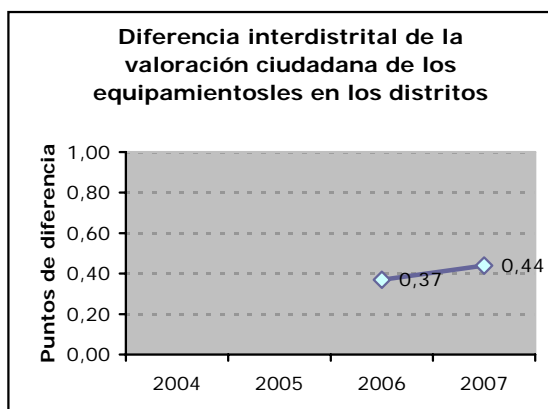
Expresa la relación entre los gastos operativos y la población de la ciudad, incluyendo los gastos de funcionamiento, los intereses y las transferencias corrientes.



Cuantifica el gasto realizado por la administración municipal en inversiones destinadas a equilibrar territorialmente los equipamientos y dotaciones en los distritos.

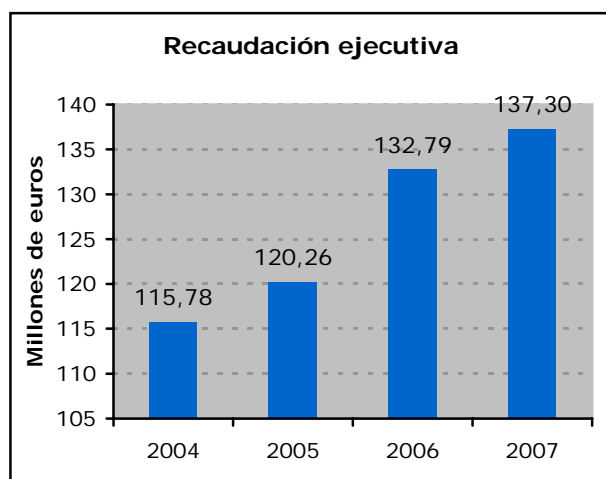
Obligaciones reconocidas. No incluye el gasto en programa de vivienda y desmantelamiento de núcleos chabolistas

Recoge la opinión subjetiva de los ciudadanos respecto a la suficiencia de los equipamientos o dotaciones de los distritos, expresando los puntos de diferencia entre el distrito valorado más positivamente y el valorado más negativamente.

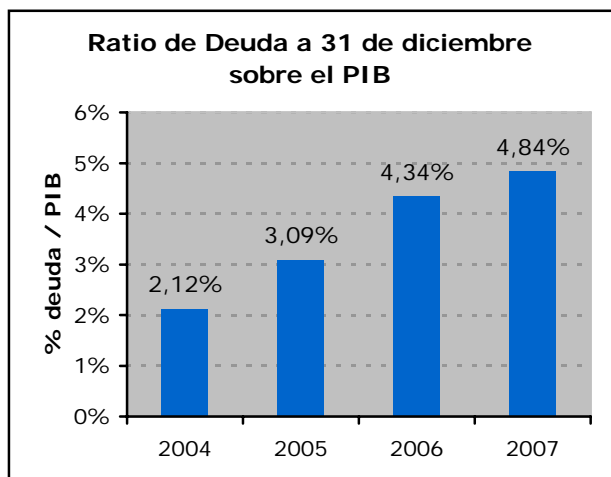
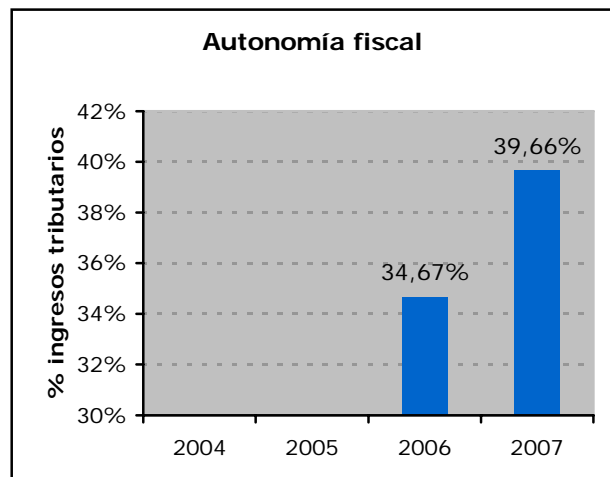


Refleja la cuantificación de todas las actividades de control tributario, llevadas a cabo por los servicios de la Agencia Tributaria Madrid dentro de su compromiso de lucha contra el fraude fiscal.

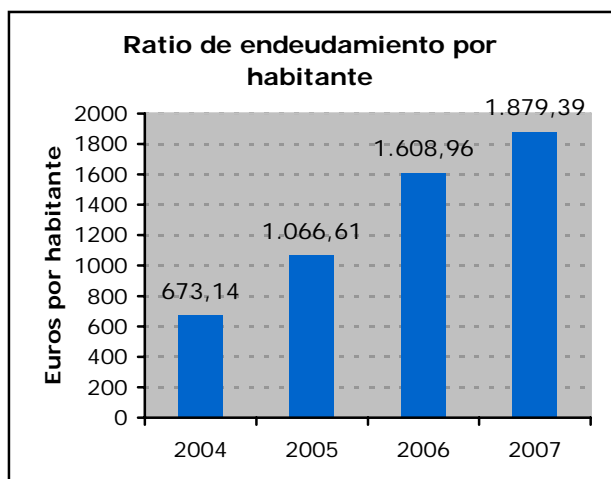
Cuantificación de la actividad de la Agencia Tributaria de Madrid dirigida a la recaudación de las deudas de ingresos de derecho público no satisfechas dentro del periodo voluntario de pago establecido en el artículo 62 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria.



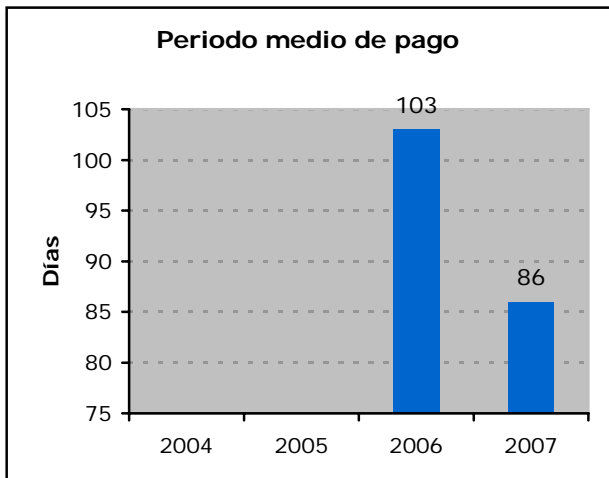
El indicador de Autonomía fiscal es el porcentaje que representan los ingresos de naturaleza tributaria respecto al total de ingresos municipales.



Expresa la relación entre la deuda del Ayuntamiento de Madrid y el producto interior bruto de la ciudad.

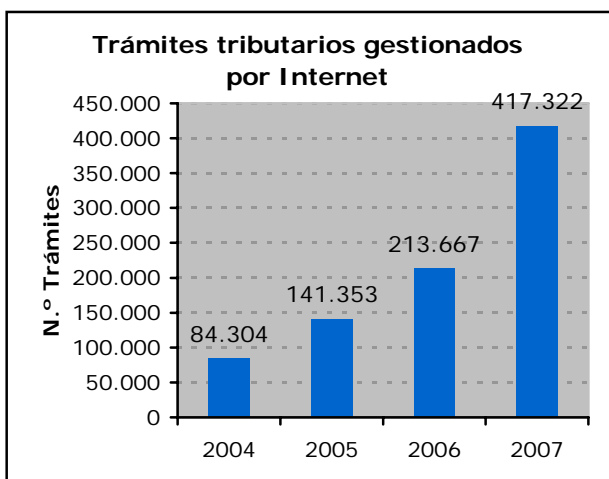
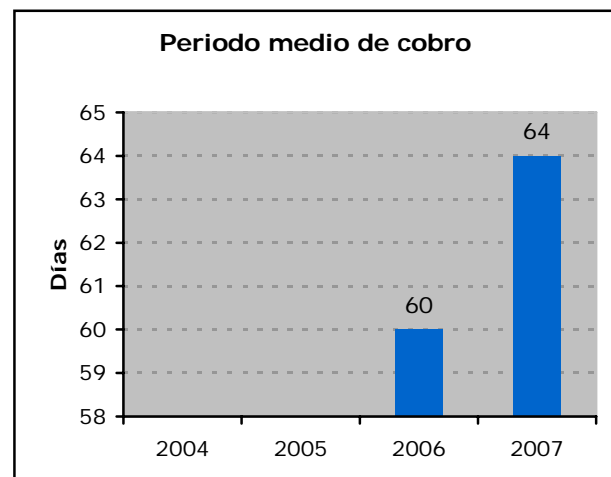


Expresa la relación entre la deuda del Ayuntamiento de Madrid y los habitantes de la ciudad



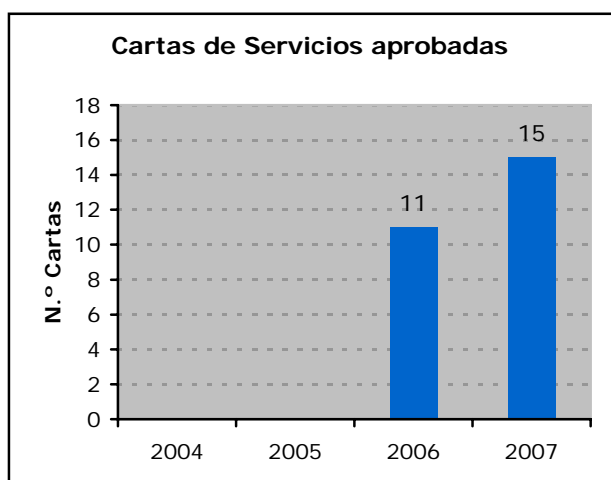
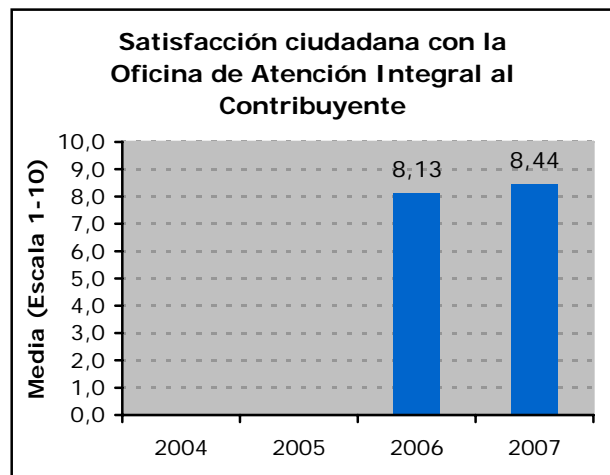
El indicador de periodo medio de pago representa la media de días que transcurren entre el reconocimiento de una obligación y su pago.

El indicador de periodo medio de cobro representa la media de días que transcurren entre el reconocimiento de un derecho y su cobro.



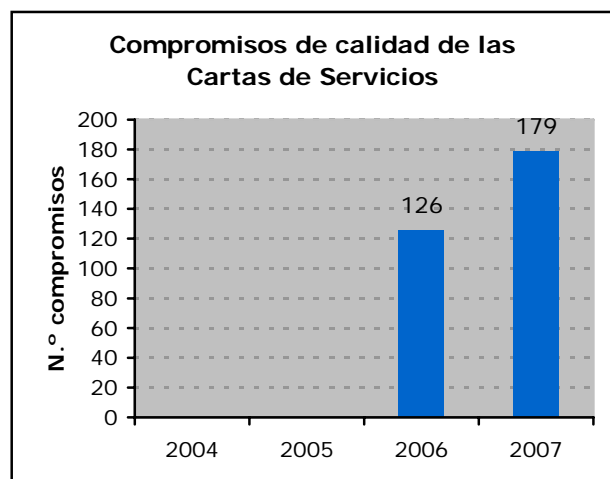
Expresa el grado de utilización de los sistemas telemáticos para el pago de los distintos impuestos y tasas municipales, que la Administración Tributaria por medio de Internet ofrece a los contribuyentes para facilitarles el cumplimiento de sus obligaciones fiscales.

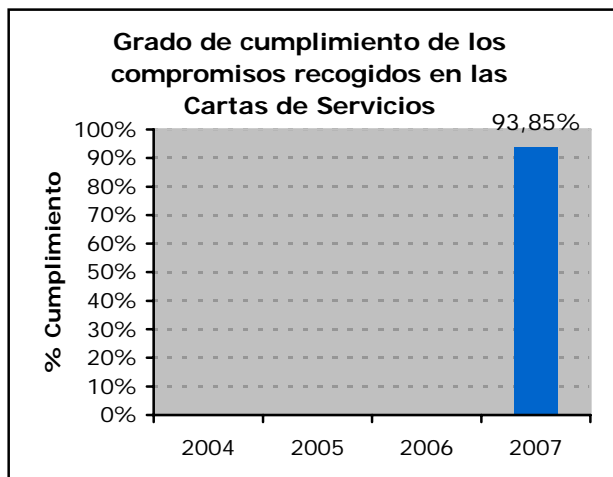
Valoración media global de los usuarios (en una escala de 1-10) con el funcionamiento de la Oficina de Atención Integral al Contribuyente (OAIC), realizada en un estudio de satisfacción de los usuarios, con el fin de evaluar de forma objetiva la calidad ofrecida por la citada Oficina.



Expresa el compromiso del Ayuntamiento con la calidad de servicio a través de las Cartas de Servicios aprobadas. En ellas se relacionan los servicios que se ponen a disposición de la ciudadanía y con qué nivel de calidad se compromete a prestarlos.

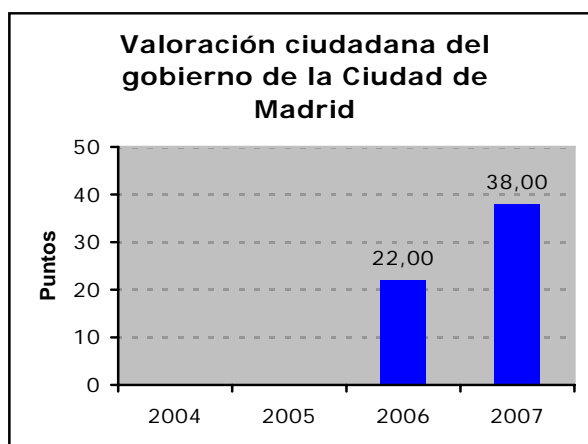
Expresa la cantidad de compromisos de calidad de los servicios establecidos en las Cartas de Servicios, mediante los cuales el Ayuntamiento de Madrid establece sus estándares de calidad.



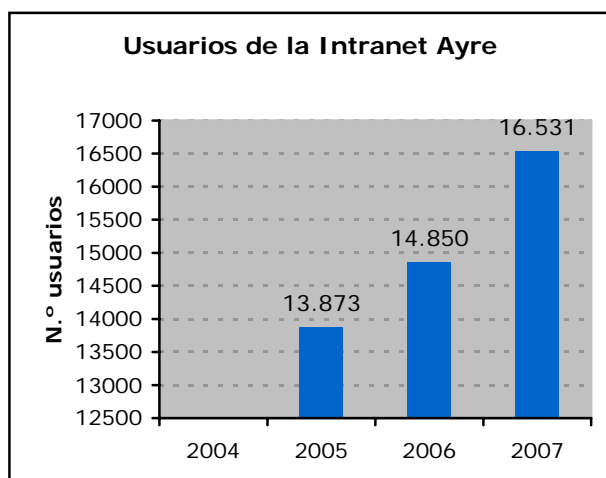


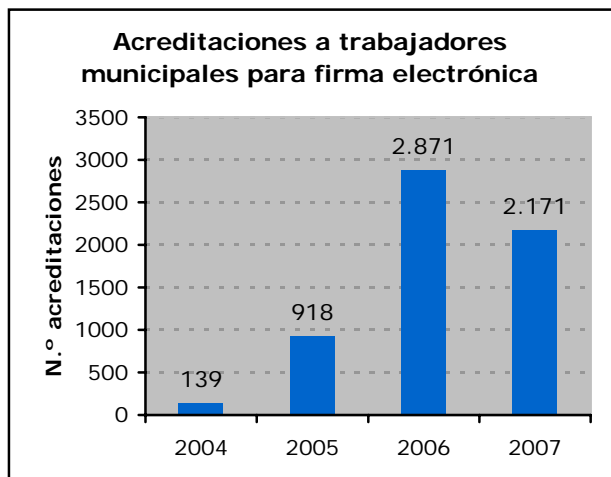
Expresa el grado de cumplimiento de los compromisos de las Cartas de Servicios, contrastando el valor real alcanzado con la meta establecida para cada uno de los indicadores que se determinaron para la evaluación de los compromisos.

Expresa la opinión ciudadana acerca del gobierno de la Ciudad de Madrid, calculando el saldo entre los ciudadanos que se manifiestan muy o bastante satisfechos y los que se manifiestan como poco o nada satisfechos en la Encuesta de Calidad de Vida en la Ciudad y Satisfacción con los Servicios Públicos.



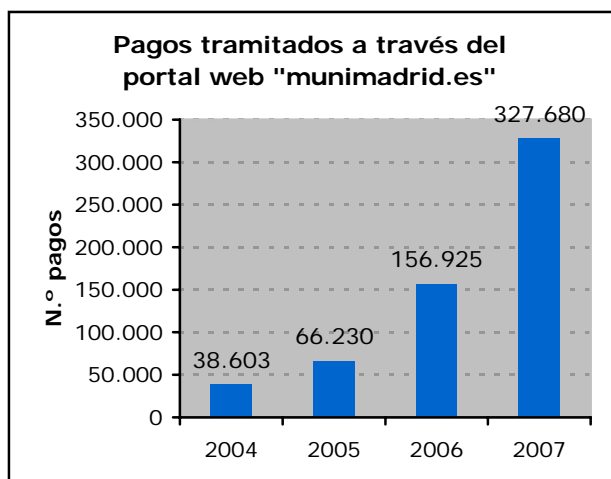
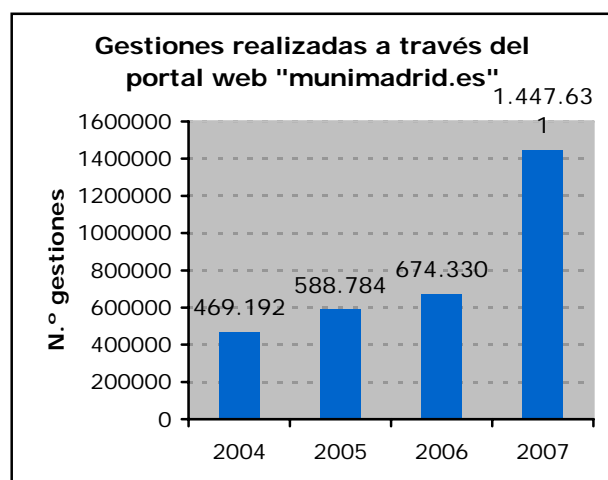
Expresa la utilidad de la Intranet Ayre del Ayuntamiento para el empleado municipal tanto para el intercambio de conocimiento, soporte de la actividad profesional y como portal del empleado.





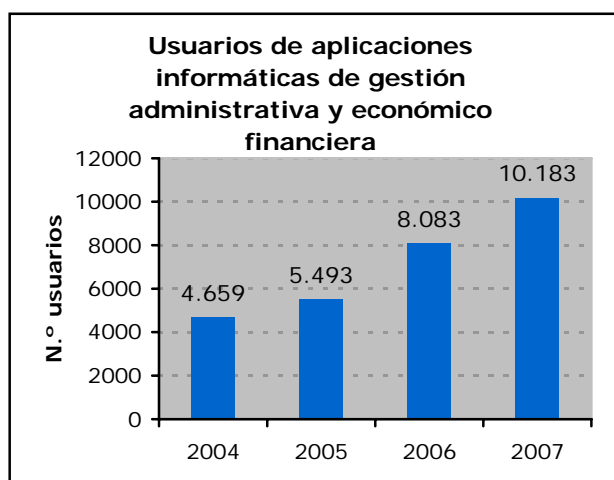
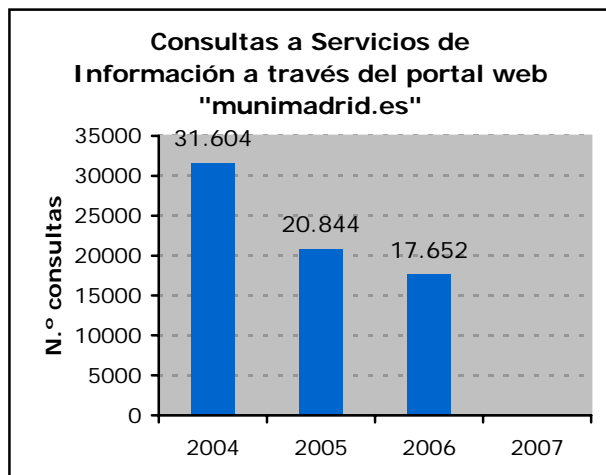
Expresa el grado en que el Ayuntamiento de Madrid ha incorporado la firma electrónica a la tramitación administrativa al objeto de agilizar la misma.

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, etc.



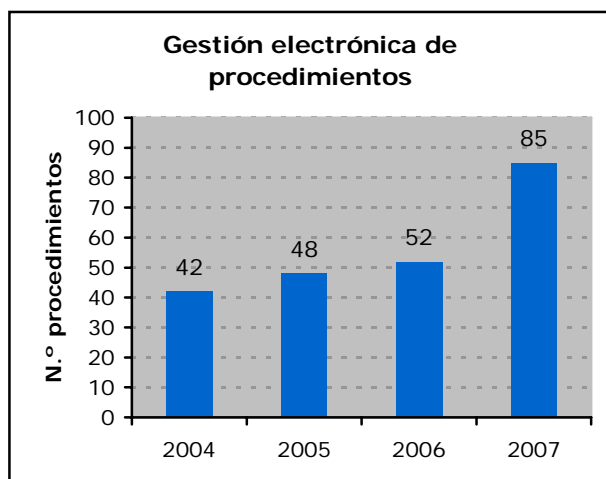
Expresa el grado de utilización de los sistemas telemáticos para el pago de los distintos impuestos y tasas municipales, que la Administración Tributaria ofrece a través de Internet a los contribuyentes para facilitarles el cumplimiento de sus obligaciones fiscales.

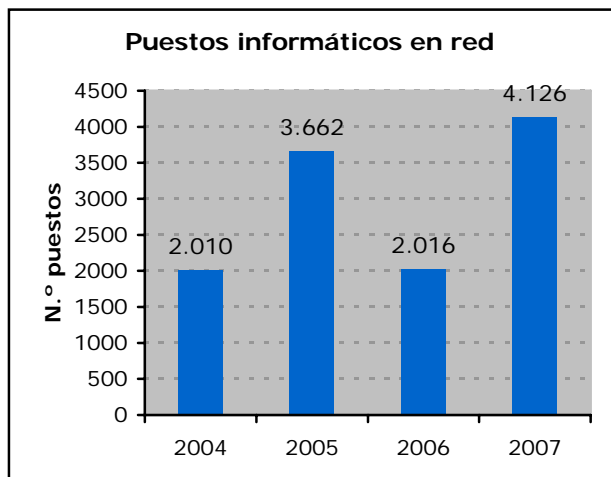
Expresa la utilidad de las nuevas tecnologías y de la página web del Ayuntamiento para que el ciudadano obtenga información en los distintos temas: actividades y servicios municipales, ocio, cultura, servicios y centros de salud, bibliotecas, etc.



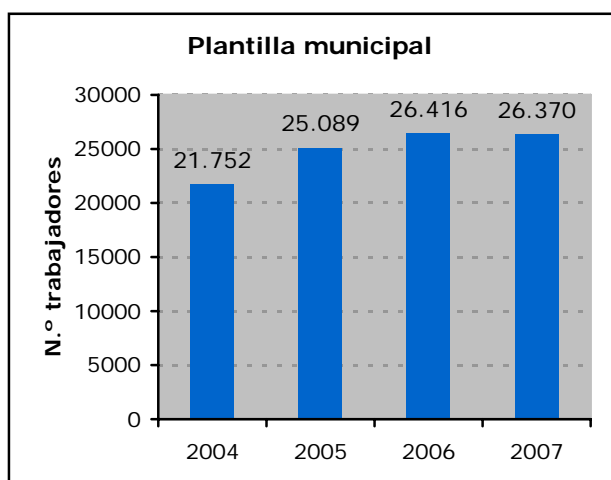
Expresa el uso de tecnologías de la información aplicadas a la gestión administrativa al objeto de hacerla más ágil.

Expresa la modernización de la gestión administrativa a partir del número de procesos o procedimientos administrativos que pueden realizarse con medios telemáticos.



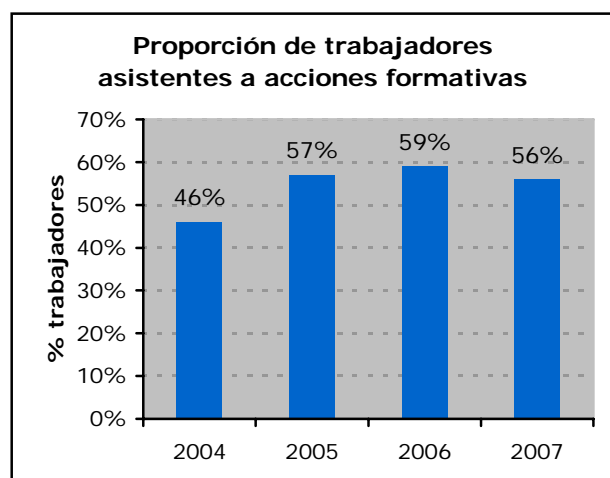


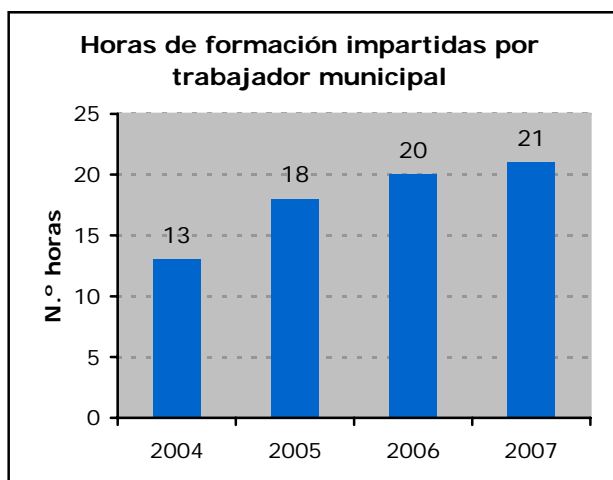
Expresa la incorporación de puestos de gestión y de uso público conectados a la red corporativa municipal.



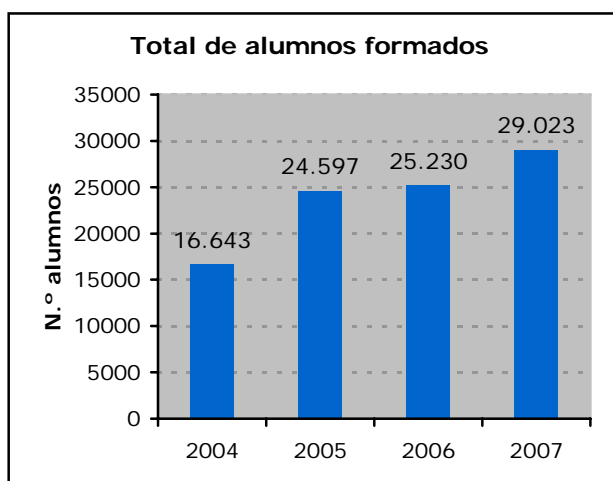
Representa el número de trabajadores de la plantilla municipal, como indicador el volumen de personal al servicio del Ayuntamiento. Incluye los trabajadores del Ayuntamiento y los de los organismos Madrid Salud, Madrid Emprende, Agencia Tributaria e Informática Ayuntamiento de Madrid.

Representa la proporción de empleados de la plantilla municipal que han recibido formación durante el año, a través de acciones formativas del Instituto de Formación y Estudios del Gobierno Local de Madrid u otras instancias municipales.



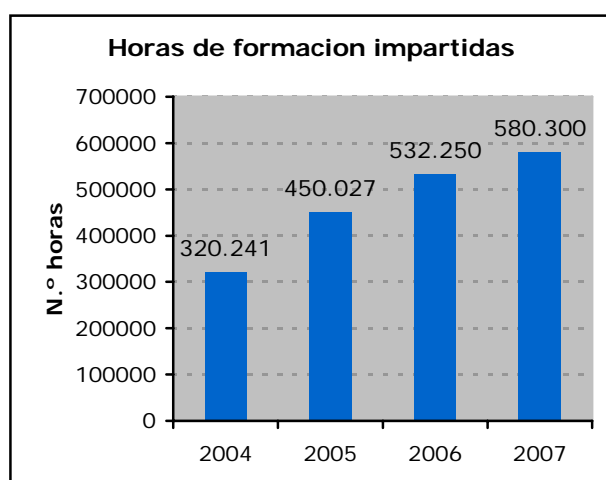


Calcula el número de horas de formación impartidas por el Instituto de Formación y Estudios del Gobierno Local de Madrid u otras instancias municipales, por cada empleado de la plantilla municipal. Considera, por tanto, el conjunto de empleados de la plantilla municipal.

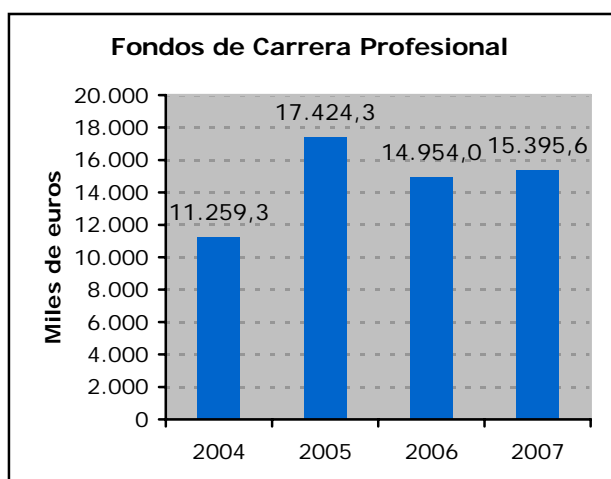
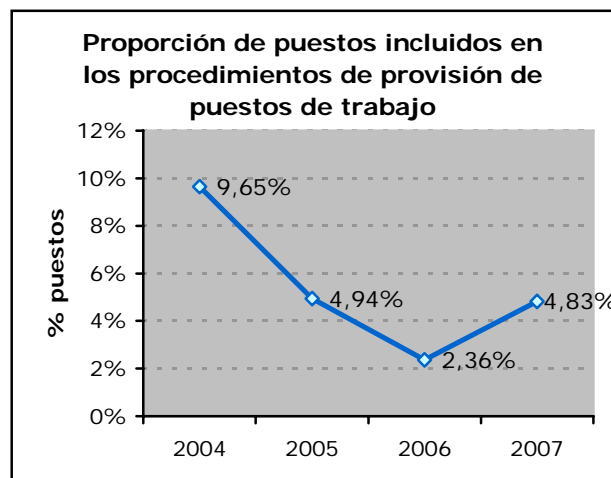


Recoge el total de alumnos que han sido formados por el Instituto de Formación y Estudios del Gobierno Local de Madrid. Hay que tener presente que un mismo empleado ha podido ser alumno de uno o varios cursos.

Indica el total de horas de formación que han sido impartidas por el Instituto de Formación y Estudios del Gobierno Local de Madrid a los trabajadores municipales.

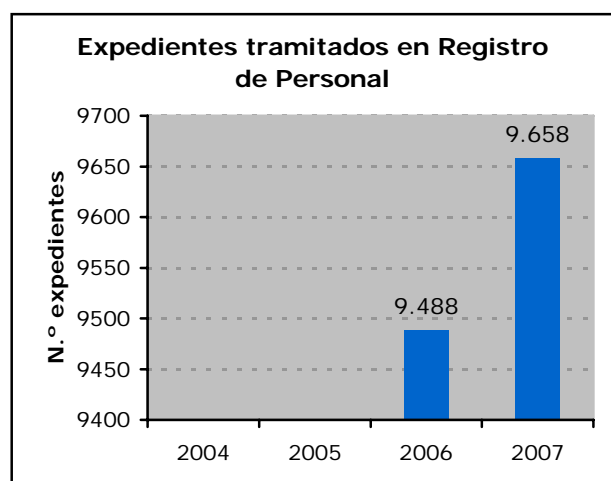


Recoge el número de puestos incluidos en procedimientos de provisión de puestos de trabajo durante el año. Se parte de la base de que la movilidad del personal, bajo criterio de mérito y capacidad, es un instrumento tanto de mejora del rendimiento de los trabajadores como de desarrollo de su carrera profesional, lo que aunado redonda en la mejora de la calidad de los servicios prestados a los ciudadanos.



Recoge la cuantía de los Fondos destinados anualmente por la Corporación para el desarrollo de la Carrera Profesional de los trabajadores municipales.

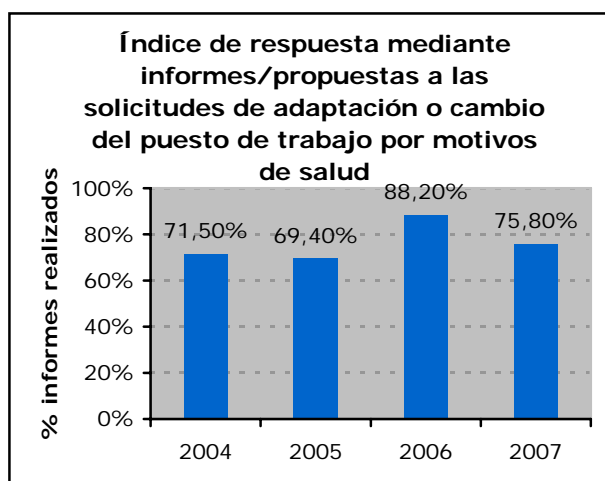
Recoge el número total de documentos normalizados (F y L) que han sido gestionados por ADP y llega al final en el RPAM.





Recoge el número de solicitudes de Ayudas de Acción Social en cualquiera de sus modalidades, en el año.

Este indicador recoge el porcentaje de informes-propuesta de adaptación o de cambio de puesto de trabajo por motivos de salud realizados respecto al total de las solicitudes recibidas.



3.19.3. 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 en 2006 y revisada en 2007 y la **Carta de Servicios de la Atención Integral al Contribuyente de la Agencia Tributaria de Madrid**, fue aprobada el 4 de enero de 2007.

Carta de Servicios de la Oficina del Defensor del Contribuyente

Fecha de aprobación: 18 de mayo de 2006

Fecha de la última evaluación: 23 de noviembre de 2007

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.

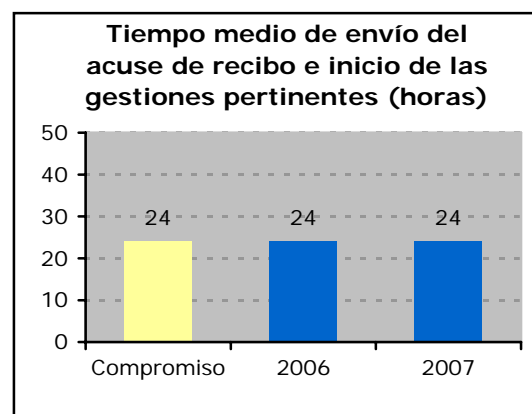
La ODC elabora y aprueba su **Carta de Servicios** con el **propósito** de informar a la ciudadanía sobre el conjunto de servicios que la Oficina les ofrece, a la vez que evidencia su apuesta permanente por la consecución de mayores niveles de calidad en la prestación de servicios tributarios, así como 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.

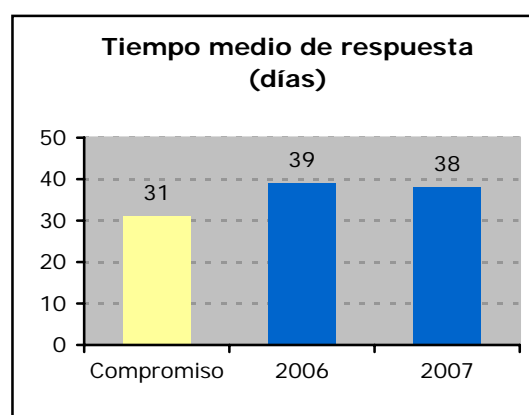
Además, remite a la **Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones** copia de las quejas, reclamaciones y sugerencias recibidas, así como de las contestaciones dadas a las mismas; y elabora una Memoria anual en la que queda reflejado el resumen de su actuación a lo largo del ejercicio y en la que se sugieren las medidas procedimentales o normativas que se consideren convenientes para la mejor defensa y garantías de los contribuyentes.

Los **compromisos de calidad** y sus **indicadores asociados**, aprobados en el año 2006 y revisados en el año 2007, a través de su Carta de Servicios por la ODC son:

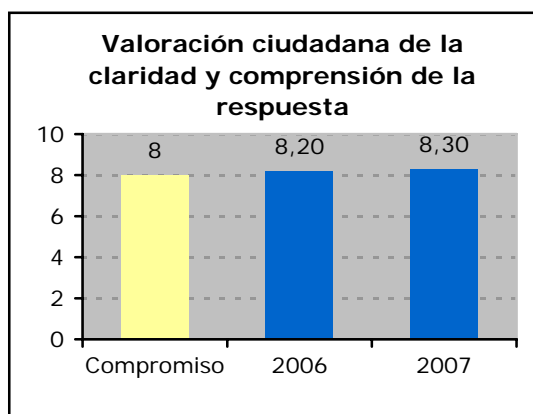
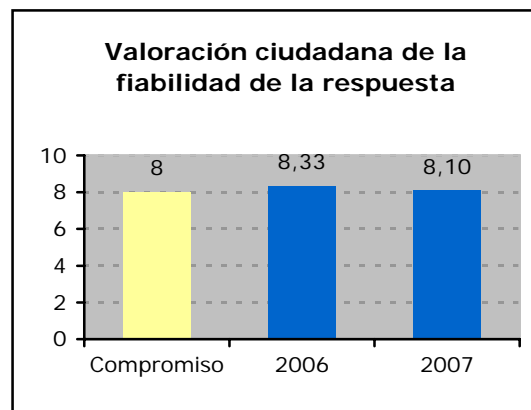
1. Agilidad en la recepción de los escritos e inicio de las gestiones: en el plazo de las 24 horas siguientes a la recepción del escrito de queja o 72 en el caso de que la entrada del mismo se produzca en fin de semana o día festivo, la ODC enviará a la ciudadana/-o el acuse de recibo del mismo e iniciará las gestiones pertinentes para aclarar todos los extremos de la cuestión que haya motivado su planteamiento.



2. Agilidad en la respuesta: la Oficina del Defensor del Contribuyente, responderá la totalidad de los escritos en un plazo medio de 31 días.

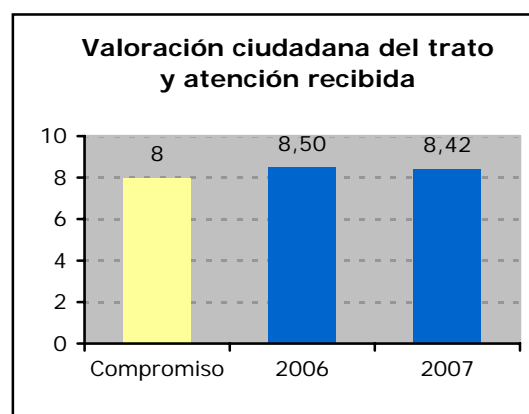


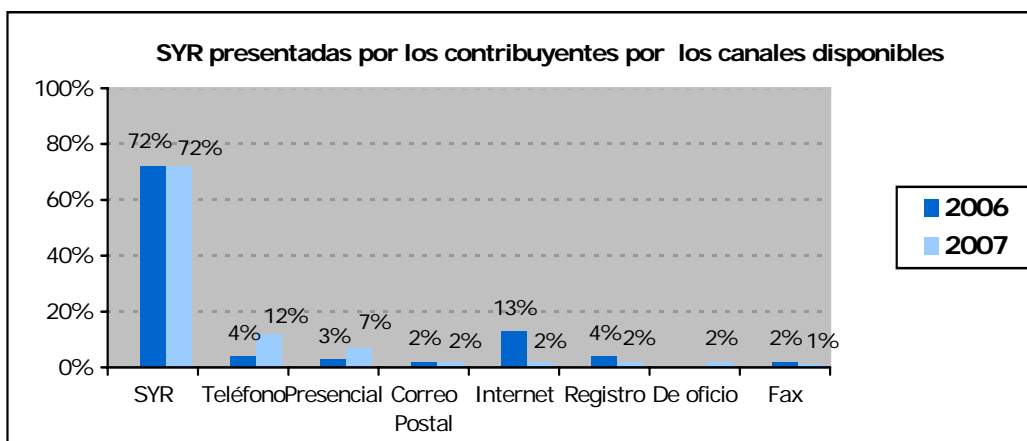
3. Fiabilidad de la información proporcionada en las respuestas: en el 100% de las respuestas la totalidad de los extremos planteados en la queja será objeto de un completo estudio antes de llevar a cabo su envío.



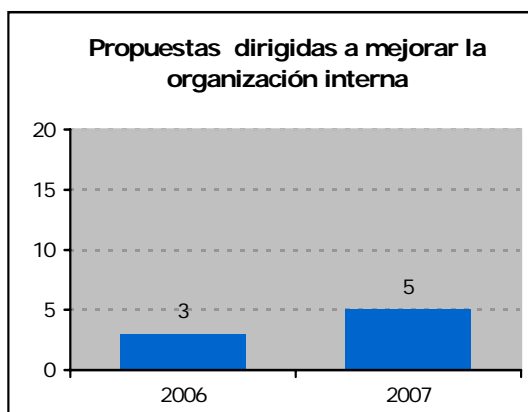
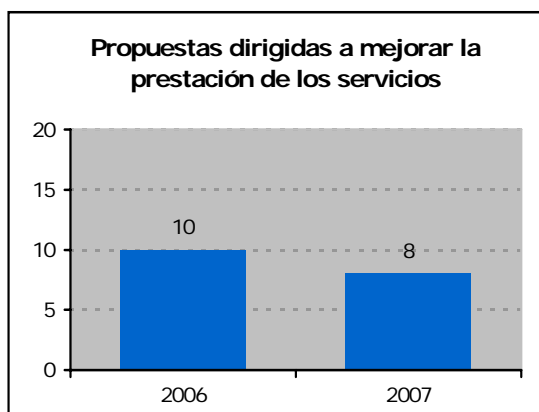
4. Claridad de la respuesta: el lenguaje empleado en las contestaciones será claro y comprensible para el reclamante, sin que ello suponga menoscabo de la calidad técnica de las mismas. En toda contestación, se indicará al reclamante la posibilidad de solicitar todas las aclaraciones posteriores a la misma 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 y ofreciendo una atención personalizada e individualizada.

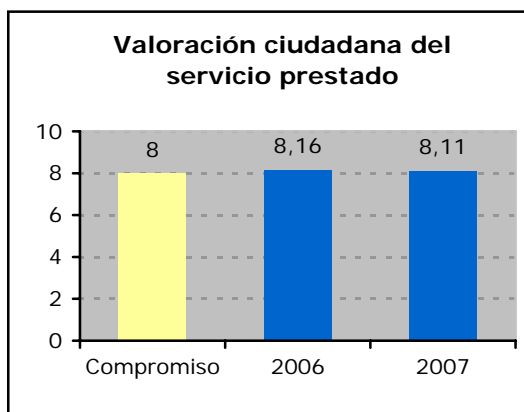




6. Propuestas de mejora de los servicios: la Oficina del Defensor del Contribuyente elaborará anualmente propuestas dirigidas a la mejora en la prestación de los servicios tributarios y propuestas dirigidas a su mejor organización interna.



7. Satisfacción con el servicio: el grado de satisfacción que la Oficina del Defensor del Contribuyente, espera se conceda a los servicios prestados se cifra en una nota de 8 en una escala de 1 a 10.



Carta de Servicios de la Atención Integral al Contribuyente

Fecha de aprobación: 4 de enero de 2007

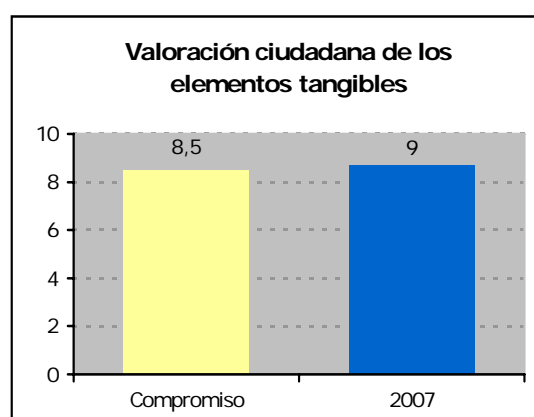
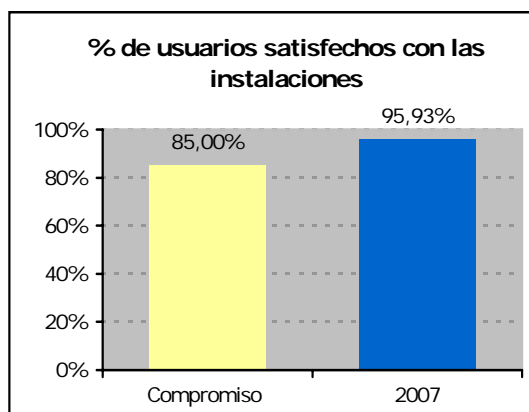
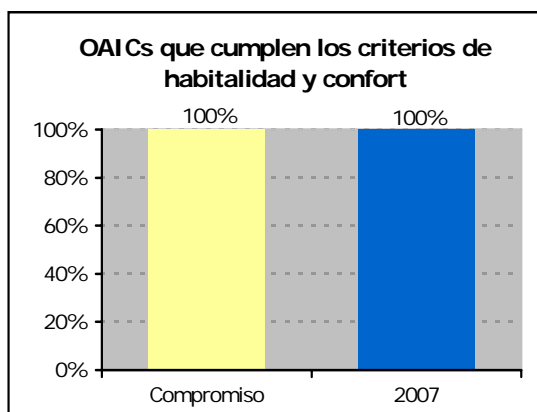
La **Agencia Tributaria Madrid** es el Organismo Autónomo local creado para lograr una gestión integral del sistema tributario municipal. Uno de los principales ejes de actuación del Organismo reside en la **atención integral al contribuyente**, integral porque sea cual sea el canal de atención elegido 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.

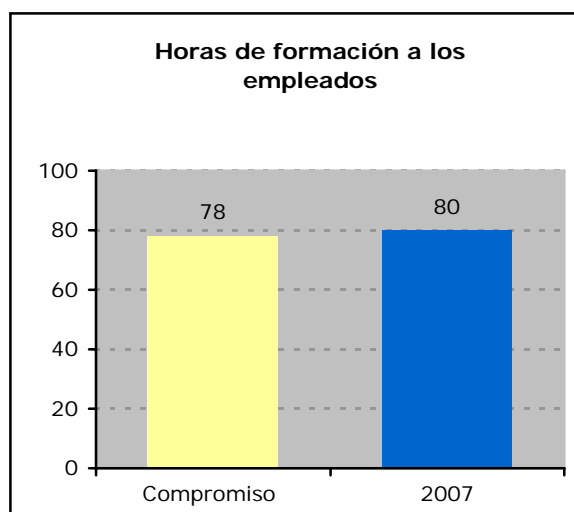
Los **compromisos** establecidos en la Carta y sus indicadores asociados se clasifican en tres grupos: los referidos a Atención presencial (Oficinas de Atención Integral al Contribuyente), los referidos a la atención telemática (www.munimadrid.es) y los referidos a la atención telefónica (Teléfono 010 Línea Madrid).

Atención presencial: Oficinas de Atención Integral al Contribuyente

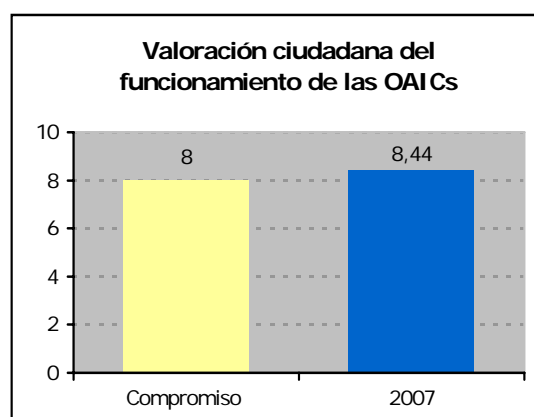
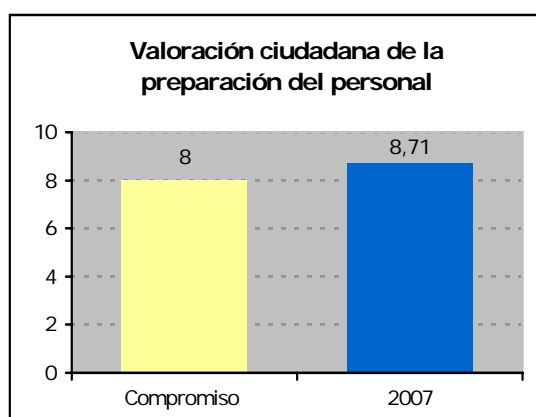
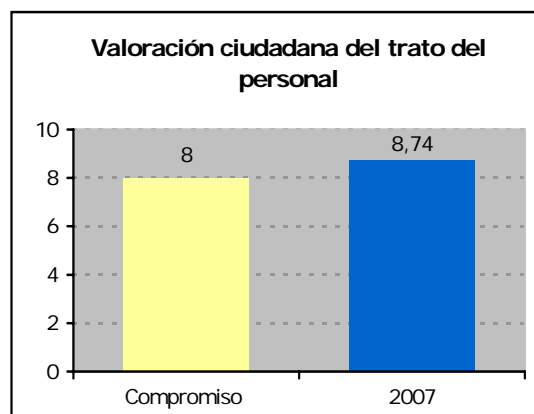
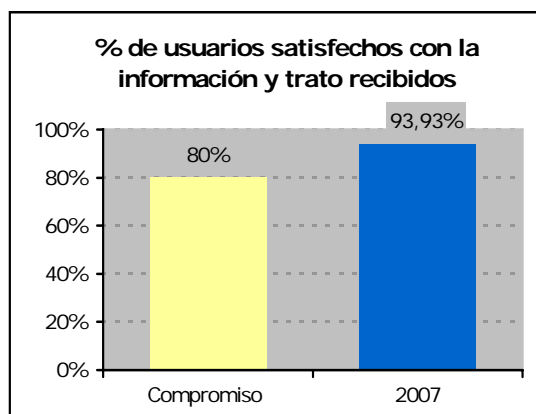
I. Las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente dispondrán de **instalaciones** adecuadas al servicio que se presta en ellas (tamaño, señalización exterior e interior, orden, limpieza, confort, etc.); sin barreras arquitectónicas y con un equipamiento apropiado, moderno y funcional que garantice 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.



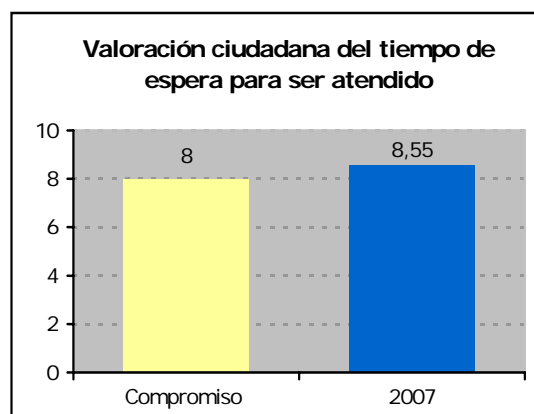
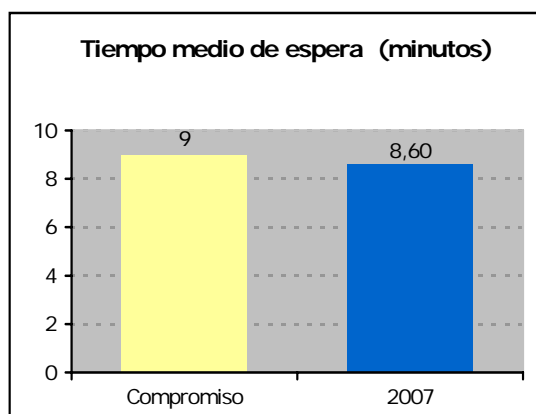
2. A través de un **personal** debidamente cualificado en las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente se prestará un servicio eficaz, suministrando información correcta y actualizada y realizando las gestiones solicitadas por los ciudadanos. Se atenderá al contribuyente de forma clara y precisa, dispensando un trato amable y cortés, utilizando un lenguaje claro y comprensible, y garantizando una atención personal y una respuesta segura a las consultas realizadas.



En la 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.

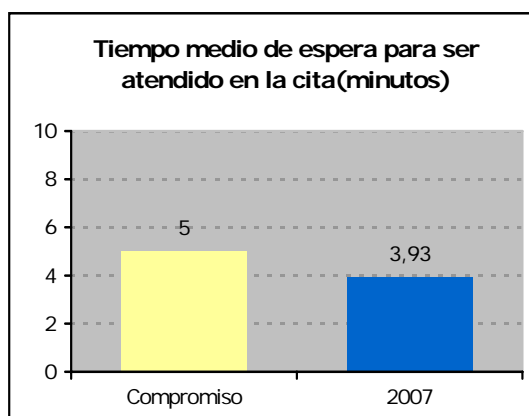
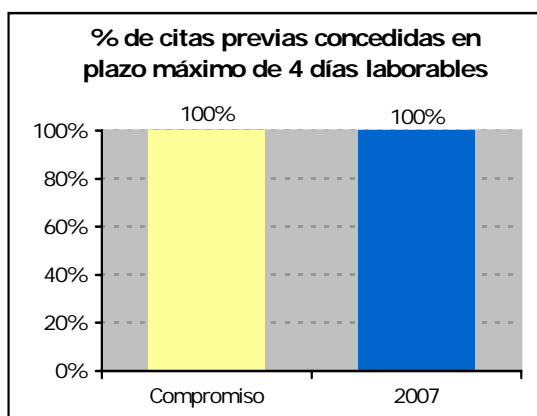
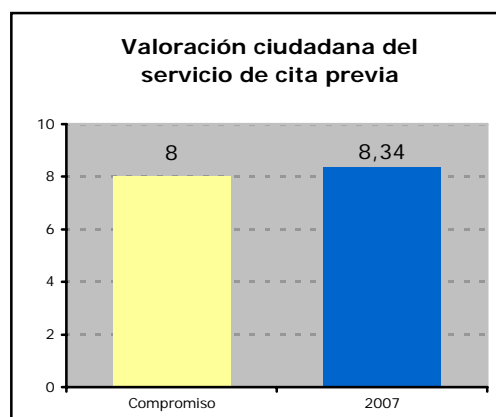


3. El tiempo medio de **espera** en todas las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente no superará los **9 minutos**. En las encuestas periódicas que se realicen el nivel de satisfacción medio de los usuarios, medido en una escala de 0 a 10, deberá ser superior a 8 puntos.

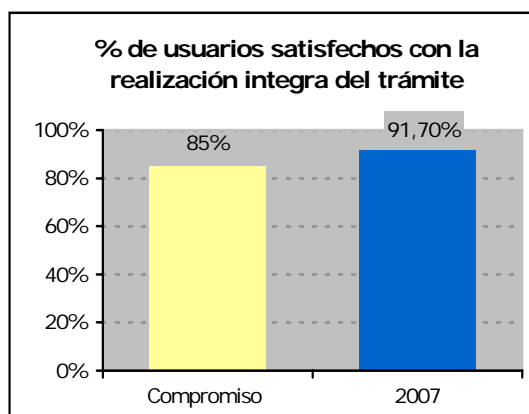
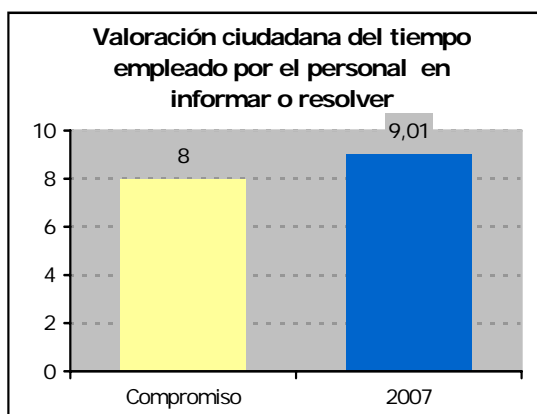


4. Para lograr una atención aún más pronta y eficaz, se recomienda la utilización del sistema de **cita previa**. Los contribuyentes que soliciten este servicio, salvo petición expresa en contrario, serán citados en un plazo máximo de **4 días** laborables.

El tiempo medio de espera para ser atendido con cita previa 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.

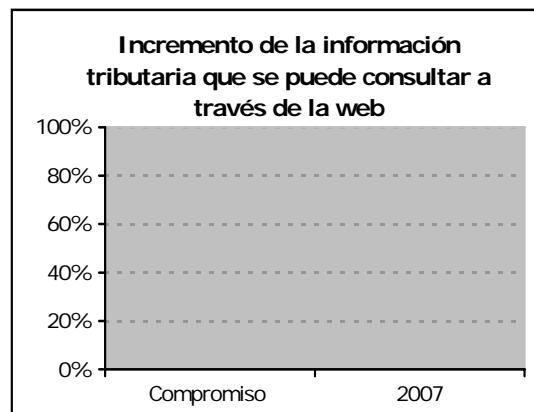
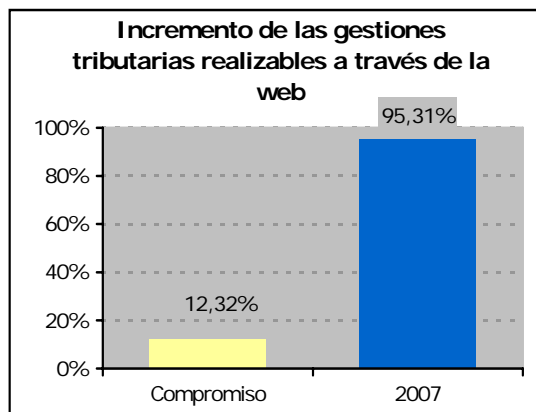


5. En las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente, el **tiempo de atención efectiva** será el necesario para facilitar la información o resolver el trámite requeridos por el contribuyente. El nivel de satisfacción medio de los usuarios, medido en una escala de 0 a 10, deberá ser superior a 8 puntos, y además el trámite solicitado deberá resolverse de manera íntegra al menos a un 85% de los usuarios.

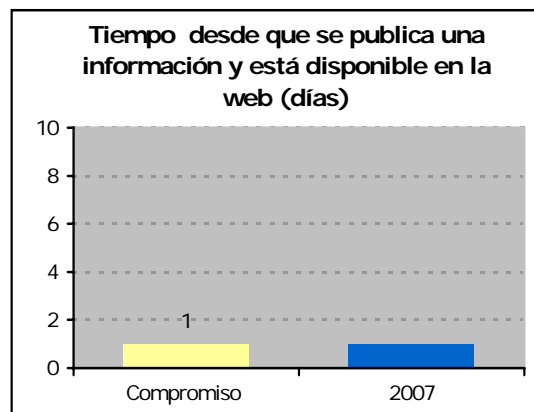
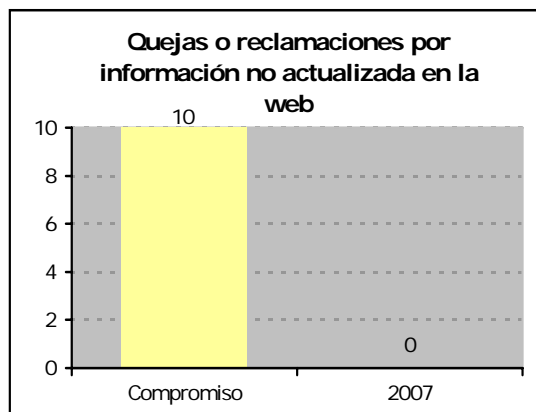


Atención telemática: www.munimadrid.es

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

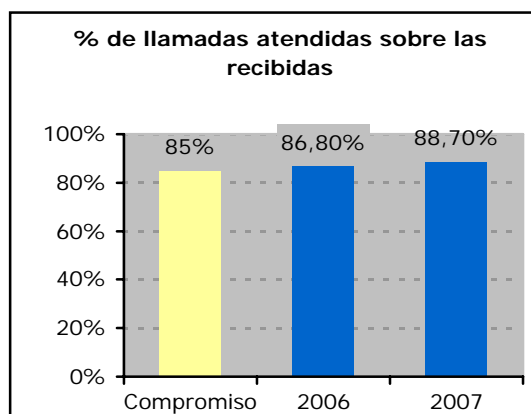


7. Se actualizará diariamente la información tributaria puesta a disposición de los contribuyentes en la web www.munimadrid.es

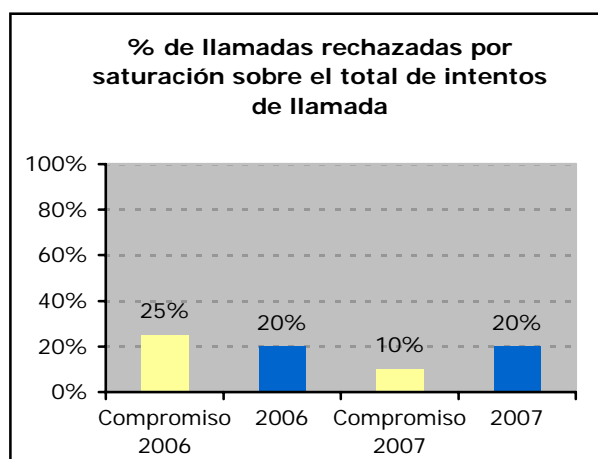


Atención telefónica: Teléfono 010 Línea Madrid

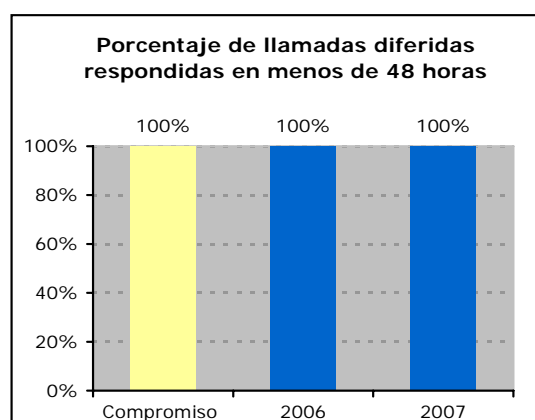
8. Al menos el 85% de las llamadas realizadas se atenderán en el primer intento, sin necesidad de volver a marcar.



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.



10. 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.



3.19.4. Opinión de la ciudadanía

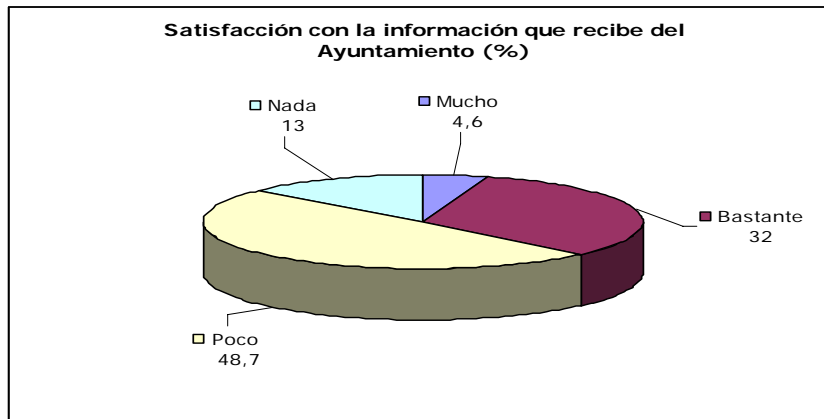
La Encuesta sobre Calidad de Vida y Satisfacción de los Servicios Públicos 2007, ha permitido conocer la opinión de los ciudadanos madrileños en relación a la Administración de la Ciudad. Así mismo, y al disponer de datos referentes al año 2006, estaremos en disposición de hacer comparaciones y ver la tendencia que se va marcando

La encuesta ha revelado que el “gobierno” no es un problema para los ciudadanos ya que, sólo el 0’9% de los entrevistados, lo ha citado como uno de los tres principales problemas de la Ciudad. La situación incluso ha mejorado con respecto al año 2006, cuando fue citado por el 1’8% de los encuestados.

Otros aspectos relacionados con la forma de administrar la ciudad, y con la que los ciudadanos se muestran satisfechos, es con el conocimiento por parte del Ayuntamiento de los problemas de la Ciudad y con la capacidad de defender los intereses de la misma. En ambos casos, son un 52’9% los que dicen que sí muestra conocimiento y capacidad de defender sus intereses, frente al 41’6% que dice que no.



En cuanto a la información que reciben los ciudadanos de las acciones del Ayuntamiento, el 61'7% dice estar poco o nada informado.



Pasando a analizar el funcionamiento de servicios concretos de la administración municipal, como puede ser la gestión tributaria, hemos de señalar que en el año 2007, al igual que ocurrió en el año 2006, la Agencia Tributaria de Madrid realizó un estudio para evaluar el grado de satisfacción de los usuarios con la Oficina de Atención Integral al Contribuyente. Según este estudio, la satisfacción global de los ciudadanos con el funcionamiento de la Oficina es de un 8'44 en una escala del 0 al 10. Teniendo en cuenta que en el 2006 esta nota era de un 8'13, se puede decir que los ciudadanos están más satisfechos que el año anterior con el funcionamiento de la Oficina de Atención Integral al Contribuyente.

Las valoraciones medias de los atributos analizados fueron las siguientes:

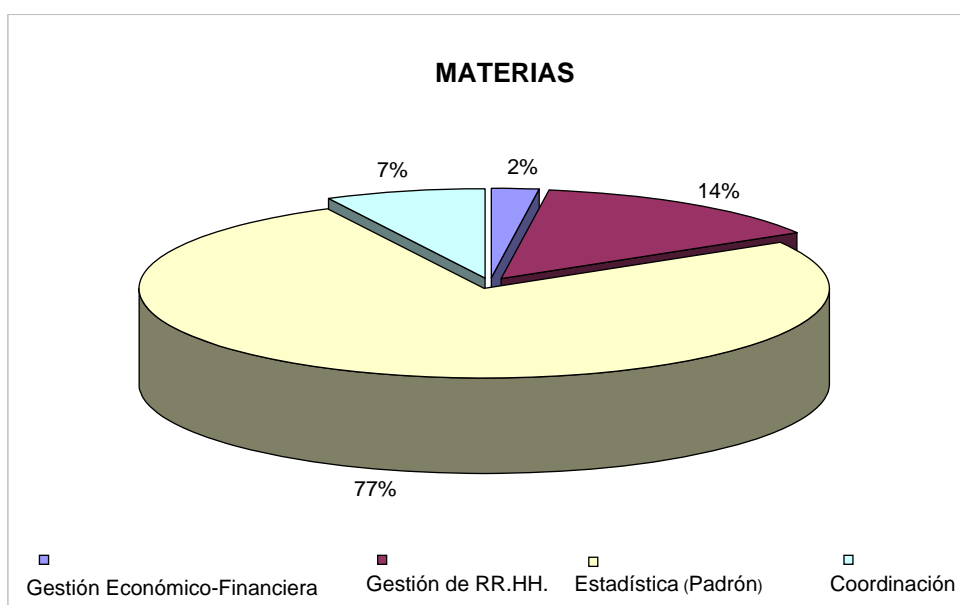
- Tiempo empleado para resolver trámites u obtener información (9,01).
- Orden y limpieza de la Oficina (8,90).
- Utilidad de la información recibida en el mostrador de información (8,80).
- Amabilidad y cortesía en el trato (8,79).
- Preparación del personal para desempeñar su trabajo (8,71).
- Tiempo de espera para ser atendido (8,55).

3.19.5 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 **8,52%** del total de las tramitadas en 2007.

En este sentido, y atendiendo a las **materias** que conforman el Área de Acción “Administración de la Ciudad”, de las sugerencias y reclamaciones tramitadas a través de SYR, la mayoría son las relativas a Estadística (padrón municipal de habitantes), con un 77%. Las siguen las presentadas en materia de Recursos Humanos con un 14% y Coordinación y relaciones externas con un 7% y Gestión Económico Financiera con un 2% (se excluyen las tributarias por corresponder su gestión a la ODC).



En cuanto a los **motivos** de presentación de las Sugerencias y Reclamaciones, en materia de **Estadística** destacan sobre el resto de motivos “Disconformidad con la actividad” y “Falta de prestación del servicio” ambas con un 23%. Les siguen “Tiempo de espera” con un 19%, “Incorrecta prestación del servicio” con 17% y “Nuevo Servicio” con un 7%, siendo el resto de los motivos inferiores al 5%.

Mención aparte requiere la materia relativa a **gestión tributaria**, por ser la **Oficina del Defensor del Contribuyente** la encargada de recibir y tramitar las sugerencias y reclamaciones presentadas a este respecto. Tal como se ha visto en el Capítulo I de esta Memoria, durante el año 2007 se recibieron 2.694 Sugerencias o Reclamaciones y 393 Peticiones de Información, es decir, una entrada total de 3.087 expedientes.

Oficina del Defensor del Contribuyente 2007	
Total entradas	3.087
Quejas	2.572
Sugerencias	96
Quejas remitidas por el Defensor del Pueblo	26
Peticiones de información (PI)	393
TOTAL SyR ODC (excluidas PI)	2.694

Tal como se recoge en la Memoria 2007 de la Oficina del Defensor del Contribuyente, por hacer un desglose anual de dichas quejas, el IBI recibe 874 quejas o sugerencias; el Impuesto sobre vehículos de tracción mecánica, 916 quejas; 83 quejas el Impuesto sobre el incremento del valor de los terrenos de naturaleza urbana; el Impuesto sobre actividades económicas, 33 quejas; el Impuesto sobre construcciones, instalaciones y obras, 17; reclamaciones relativas a tasas, 184; quejas relativas al procedimiento de recaudación ejecutiva, 837, reclamaciones relativas a problemas con las domiciliaciones, 185. En relación con asuntos generales, es decir, atención telefónica, presencial, etcétera, 664 quejas.

Anexos

1. Decreto del Alcalde, de 24 de julio de 2006, por el que se crea el Observatorio de la Ciudad
2. Mapa Estratégico
3. Programa Operativo de Gobierno
4. Presupuestos 2007
5. Mapa de Cartas de Servicios
6. Banco de Estudios de Evaluación de la Percepción Ciudadana. Estudios que lo integran en 2007
7. Sugerencias y Reclamaciones. Materias y motivos 2007
8. Estructura orgánica del Ayuntamiento de Madrid 2007
9. La Ciudad de Madrid en Datos. Año 2007

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.

Mapa Estratégico
madrid una de las ciudades más atractivas del mundo

CIUDAD SOCIALMENTE INTEGRADA

Desplegar una política de vivienda universalista, sostenible y equitativa

Propiciar las mejores condiciones de acceso al mercado de trabajo para todos los ciudadanos

Procurar el bienestar individual y familiar con servicios sociales accesibles y de calidad que den protección a las situaciones de dependencia

Favorecer la autonomía de las personas mayores y su permanencia en su medio social

Apoyar a la familia y favorecer el desarrollo integral de los menores y la calidad del entorno educativo

Impulsar iniciativas para que los jóvenes puedan emprender un proyecto de vida propio y autónomo

Promover una ciudad socialmente cohesionada con plena igualdad entre hombres y mujeres e integración de la población inmigrante

Favorecer el equilibrio en el desarrollo de los distritos

CIUDAD CON CALIDAD DE VIDA

Convertir a Madrid en un prototipo de ecosistema urbano sostenible

Mantener un Madrid seguro donde el ciudadano se sienta protegido

Dar una respuesta excelente ante situaciones de emergencia

Hacer de Madrid una ciudad cada vez más saludable

Revitalizar el comercio de proximidad y proteger al consumidor

Crear un paisaje urbano de calidad con más zonas verdes distribuidas por todo el territorio municipal

Configurar un espacio público acogedor y accesible con el peatón como protagonista

Fortalecer un sistema de movilidad sostenible con una red de transporte público integrada

Promover infraestructuras que mejoren la movilidad y la competitividad de la ciudad

Desarrollar un modelo urbanístico propio que ponga en valor la belleza y el patrimonio de la ciudad

Transformar el centro urbano haciéndolo más habitable, contemporáneo y cultural

Facilitar la práctica del deporte con instalaciones próximas y de calidad y con un programa amplio de actividades y servicios

Dinamizar la vida cultural de la ciudad con instituciones renovadas y con una programación atractiva para todos los ciudadanos

CIUDAD INTERNACIONAL

Situar a Madrid en el contexto mundial de las grandes ciudades globales

Impulsar la Candidatura Olímpica como motor de proyección internacional y de desarrollo urbano

Consolidar la ciudad de Madrid como destino turístico de primer orden

Hacer de Madrid un referente internacional de la cultura, proyectando su potencial creativo fuera de nuestras fronteras

Potenciar un Madrid emprendedor, atractivo para la inversión y competitivo en mercados internacionales

Consiguir una posición central en innovación y tecnología como motor de competitividad

CIUDAD BIEN ADMINISTRADA

Potenciar un modelo de gestión basado en los criterios de transparencia, innovación y calidad

Consolidar una relación con el ciudadano accesible y próxima

Impulsar la participación ciudadana como estrategia continua de gestión

Conseguir una gestión tributaria más eficaz, cercana y equitativa

Gestionar los recursos económicos con eficiencia y responsabilidad

Potenciar el desarrollo profesional de los trabajadores municipales para optimizar los servicios al ciudadano

Objetivos e indicadores del Mapa Estratégico

CIUDAD SOCIALMENTE INTEGRADA

A través del eje estratégico denominado Ciudad socialmente integrada se pretende desarrollar un modelo de convivencia estable basado en la cohesión social y el equilibrio territorial de la ciudad. El desarrollo del eje estratégico “Ciudad socialmente integrada” se orienta por los siguientes criterios de actuación:

- El acceso a la vivienda fomentando especialmente el alquiler
- La participación de los agentes sociales en la mejora de las condiciones del empleo
- La promoción activa del empleo
- La universalidad de la atención social
- El apoyo a la familia y a la conciliación de la vida familiar, laboral y social
- La protección de los menores
- La participación social de las personas mayores
- El fomento de oportunidades para los jóvenes
- La valoración de la diversidad derivada del fenómeno migratorio
- La potenciación de la igualdad entre hombre y mujeres
- El fomento de medidas que eviten las desigualdades entre los distritos

Indicadores Estratégicos	Definiciones
I. Desplegar una política de vivienda universalista, sostenible y equitativa	
<input checked="" type="checkbox"/> 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.
<input checked="" type="checkbox"/> 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), se especifica el número de viviendas con destino a ser alquiladas, tanto en fase de proyecto como ya terminadas.
<input checked="" type="checkbox"/> Viviendas protegidas promovidas en venta por la EMVS	Del total de viviendas protegidas promovidas por la EMVS, se especifica el número de viviendas con destino a la venta, tanto en fase de proyecto como ya terminadas.

Indicadores Estratégicos	Definiciones
2. Propiciar las mejores condiciones de acceso al mercado de trabajo para todos los ciudadanos	
<input checked="" type="checkbox"/> Diferencial de la tasa de desempleo	Puntos porcentuales de diferencia entre la tasa de desempleo nacional y la de la Ciudad de Madrid, obtenidas a partir de la Encuesta de Población Activa.
<input checked="" type="checkbox"/> Tasa de desempleo	Recoge el porcentaje de personas paradas sobre el total de población activa del municipio, en el último trimestre de cada año.
<input checked="" type="checkbox"/> Tasa de empleo	Expresa la proporción de la población en edad laboral (16 a 64 años) que está empleada, sobre el total de población de este intervalo de edad en el municipio, en el último trimestre de cada año.
3. Procurar el bienestar individual y familiar con unos servicios sociales accesibles y de calidad que den protección a las situaciones de dependencia	
<input checked="" type="checkbox"/> Tasa de Atención Social	Evalúa el alcance de la Atención Social Municipal y su accesibilidad para los ciudadanos, con el fin de 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 con el número de habitantes del municipio.
<input checked="" type="checkbox"/> Personas atendidas en atención social primaria	Recoge el número total de personas atendidas en las Unidades de Atención Social Primaria distritales y ofrece una visión global del volumen de ciudadanos atendidos. Estas unidades constituyen la puerta de entrada al circuito único común de los Centros de Servicios Sociales del Municipio
<input checked="" type="checkbox"/> Solicitudes presentadas para la valoración y el reconocimiento de situación de dependencia	Índica la demanda de ayudas a las situaciones de dependencia que se han presentado en los servicios sociales municipales encargados de su recepción para su posterior tramitación y valoración por parte de la Comunidad Autónoma.

Indicadores Estratégicos	Definiciones
4. Favorecer la autonomía de las personas mayores y su permanencia en su medio social	
<input checked="" type="checkbox"/> Gasto por persona en atención social a mayores de 65 años	Recoge el gasto anual que se realiza en la atención social a las personas mayores de 65 años, poniéndolo en relación con el número total de ciudadanos de esta edad que residen en nuestra ciudad. Expresa el esfuerzo realizado en el mantenimiento y puesta en marcha de una diversidad de programas para atender las necesidades de este grupo de población.
<input checked="" type="checkbox"/> Tasa de atención social a personas mayores de 65 años	Expresa la cobertura de las prestaciones desarrolladas en el Programa de Mayores (ayuda a domicilio, teleasistencia, centros de día, residencias y apartamentos, ayudas técnicas, fisioterapia, comida a domicilio y lavandería) con el objetivo de potenciar la autonomía personal e integración social de los mayores y favorecer la permanencia en su medio habitual de convivencia el mayor tiempo posible y en las condiciones físicas, psíquicas y sociales más favorables.
5. Apoyar a la familia y favorecer el desarrollo integral de los menores y la calidad del entorno educativo	
<input checked="" type="checkbox"/> Tasa de atención social familiar	Expresa el apoyo dado a las familias para que puedan desarrollar su función social y para favorecer la conciliación de la vida familiar y laboral. Recoge 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 el Censo de Población de 2001.
<input checked="" type="checkbox"/> Plazas en escuelas infantiles municipales	Recoge el número de plazas que el Ayuntamiento de Madrid tiene disponibles 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.
6. Impulsar iniciativas para que los jóvenes puedan emprender un proyecto de vida propio y autónomo	
<input checked="" type="checkbox"/> 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.

Indicadores Estratégicos	Definiciones
<input checked="" type="checkbox"/> Tasa de empleo en la población joven (20-24 años)	Recoge el porcentaje de ocupados respecto al conjunto de la población joven de entre 20 y 24 años.
7. Promover una ciudad socialmente cohesionada con plena igualdad entre hombres y mujeres e integración de la población inmigrante	
<input checked="" type="checkbox"/> Presupuesto municipal dedicado al Plan de Convivencia Social e Intercultural	Expresa el esfuerzo económico del Ayuntamiento de Madrid para favorecer la integración y la convivencia intercultural en la ciudad
<input checked="" type="checkbox"/> Índice de feminización del desempleo en la Ciudad de Madrid	Presenta la relación entre el número de paradas y el de parados, siendo un indicador de la tradicional sobrerrepresentación femenina en el colectivo de desempleados.
8. Favorecer el equilibrio en el desarrollo de los distritos	
<input checked="" type="checkbox"/> Gasto ejecutado en los Planes Especiales de Inversión para el reequilibrio territorial	Cuantifica el gasto realizado por la administración municipal en inversiones destinadas a equilibrar territorialmente los equipamientos y dotaciones en los distritos
<input checked="" type="checkbox"/> Diferencial interdistrital de la valoración ciudadana de los equipamientos en los distritos	Recoge la opinión subjetiva de los ciudadanos respecto a la suficiencia de los equipamientos o dotaciones de los distritos, expresando los puntos de diferencia entre el distrito valorado más positivamente y el valorado más negativamente.

CIUDAD CON CALIDAD DE VIDA

A través de este eje estratégico denominado “Ciudad con calidad de vida” se pretende desarrollar y consolidar en Madrid un entorno urbano de calidad, con infraestructuras renovadas, sostenible, seguro, saludable, culto y habitable, 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 “Ciudad con calidad de vida” se orienta por los siguientes criterios de actuación:

- 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 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 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
- Entorno con amplias posibilidades de acceso a la cultura y al deporte para todos los ciudadanos
- Entorno con un comercio dinámico donde se protejan los derechos e intereses del consumidor

Indicadores Estratégicos

Definiciones

9. Convertir a Madrid en un prototipo de ecosistema urbano sostenible

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).

Indicadores Estratégicos	Definiciones
<input checked="" type="checkbox"/> Producción de agua regenerada en las instalaciones municipales	Recoge el volumen de agua potable que deja de gastarse en aquellos usos que no la precisan, mediante el consumo de agua regenerada: riego, limpieza, etc.
<input checked="" type="checkbox"/> Proporción de residuos urbanos recuperados	Representa el porcentaje de material recuperado y/o valorizado de los residuos urbanos valorizables generados.
<input checked="" type="checkbox"/> Participantes en Acciones de Educación Ambiental	Recoge el número total de participantes en 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.
10. Mantener un Madrid seguro donde el ciudadano se sienta protegido	
<input checked="" type="checkbox"/> Índice de delincuencia	Representa la tasa de delincuencia que existe en el municipio a partir de las denuncias presentadas.
<input checked="" type="checkbox"/> Seguridad ciudadana percibida	Expresa la opinión del ciudadano en lo referente a su sentimiento general de seguridad en la ciudad de Madrid.
11. Hacer de Madrid una ciudad cada vez más saludable	
<input checked="" type="checkbox"/> Calidad de vida relacionada con la salud	Recoge el porcentaje de ciudadanos que no han presentado mala salud ningún día en los últimos 30 días.
<input checked="" type="checkbox"/> Esperanza de vida con Buena Salud	Mide el número de años que se espera que viva sin discapacidades un niño nacido en Madrid durante el año. 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.
12. Crear un paisaje urbano de calidad con más zonas verdes distribuidas por todo el territorio municipal	
<input checked="" type="checkbox"/> Densidad de arbolado	Relaciona el número de árboles de la ciudad con su superficie, de manera que se obtenga una visión de la importancia del patrimonio arbóreo de Madrid en términos proporcionales.

Indicadores Estratégicos	Definiciones
<input checked="" type="checkbox"/> Superficie de zonas verdes por habitante	Pone en relación el total de superficies de zonas verdes del municipio con el número de los habitantes de Madrid, según datos del Padrón Municipal, de manera que se ponga de manifiesto los metros cuadrados de este tipo de dotación con que cuenta cada madrileño.
<input checked="" type="checkbox"/> Índice de limpieza en la ciudad	Expresa el nivel de limpieza de las calles de la ciudad realizando una valoración por muestreo de calles en una escala de 0 a 10 puntos.
13. Fortalecer un sistema de movilidad sostenible con una red de transporte público integrada	
<input checked="" type="checkbox"/> 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.
<input checked="" type="checkbox"/> Disponibilidad de estacionamiento en zona regulada	Proporción de plazas de aparcamiento en superficie disponibles en zona verde o azul, respecto al total de plazas reguladas en la almendra central.
<input checked="" type="checkbox"/> Viajes realizados en metro y EMT en la ciudad	Recoge el número total de viajes realizados en Metro y autobús de EMT durante el año.
<input checked="" type="checkbox"/> Víctimas mortales en accidente de tráfico	Representa el número de personas que fallecen por accidente de tráfico en la Ciudad de Madrid durante el año.
14. Desarrollar un modelo urbanístico propio que ponga en valor la belleza y el patrimonio de la ciudad	
<input checked="" type="checkbox"/> Índice de dotación de equipamientos, zonas verdes y deportivas	Relación entre la superficie de dotaciones y la edificabilidad total, según el PGOUM-97.
<input checked="" type="checkbox"/> Proporción de suelo objeto de transformación urbanística	Relación entre superficie de suelo objeto de transformación y superficie total del Municipio.

Indicadores Estratégicos	Definiciones
15. Facilitar la práctica del deporte con instalaciones próximas y de calidad y con un programa amplio de actividades y servicios	
<input checked="" type="checkbox"/> 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.
<input checked="" type="checkbox"/> Usos de los centros deportivos municipales	Recoge el número de veces que los usuarios de los centros deportivos municipales utilizan las instalaciones deportivas.
16. Dar una respuesta excelente ante situaciones de emergencia	
<input checked="" type="checkbox"/> Supervivencia de pacientes críticos a los 7 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.
<input checked="" type="checkbox"/> Tiempo medio de respuesta de las Unidades de soporte vital básico y avanzado (SAMUR)	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.
<input checked="" type="checkbox"/> 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.
17. Revitalizar el comercio de proximidad y proteger al consumidor	
<input checked="" type="checkbox"/> Recursos económicos destinados al fomento del comercio de proximidad	Volumen de inversión pública y privada destinada a la modernización de los mercados municipales y a la promoción, gestión y formación del comercio de proximidad
<input checked="" type="checkbox"/> 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.

Indicadores Estratégicos	Definiciones
18. Configurar un nuevo espacio público acogedor y accesible con el peatón como protagonista	
<input checked="" type="checkbox"/> Superficie ganada para el peatón	Expresa la superficie de calzada convertida en acera para uso del peatón, realizada mediante ampliación de la acera existente.
<input checked="" type="checkbox"/> Superficie de espacio urbano renovado	Recoge la superficie total de calzada y de acera que ha sido renovada.
19. Promover Infraestructuras que mejoren la movilidad y la competitividad de la ciudad	
<input checked="" type="checkbox"/> Índice de satisfacción ciudadana con las infraestructuras de la ciudad para la circulación de vehículos	Expresa el porcentaje de ciudadanos que se manifiestan como satisfechos o muy satisfechas con la infraestructuras de la ciudad al ser entrevistados en la Encuesta de Calidad de Vida en la Ciudad de Madrid y Satisfacción con los Servicios Públicos
<input checked="" type="checkbox"/> Longitud de carril bici en la ciudad	Recoge la longitud del carril bici existente en la ciudad como elementos básico del Plan de Movilidad Ciclista
20. Transformar el centro urbano de la ciudad haciéndolo más habitable, contemporáneo y cultural	
<input checked="" type="checkbox"/> Índice de dotación en centro urbano	Relaciona la superficie de parcelas dotacionales con la población del centro urbano de la ciudad.
<input checked="" type="checkbox"/> 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 PG-97.
<input checked="" type="checkbox"/> Viviendas rehabilitadas en la almendra central	Expresa el número de viviendas que han sido rehabilitadas para recuperar en centro de la ciudad haciéndolo más habitable

Indicadores Estratégicos	Definiciones
21. Dinamizar la vida cultural de la ciudad con instituciones renovadas y con una programación atractiva para todos los ciudadanos	
<input checked="" type="checkbox"/> Gasto en cultura por habitante (incluye inversiones)	Expresa el esfuerzo del Ayuntamiento de Madrid para prestar unos servicios culturales y dotar a la ciudad de las infraestructuras culturales necesarias para atender las demandas de los ciudadanos poniéndolo en relación con la población del municipio.
<input checked="" type="checkbox"/> Superficie por habitante de infraestructuras culturales de gestión municipal	Permite determinar el crecimiento del conjunto de infraestructuras culturales que la administración municipal pone a disposición de los ciudadanos, poniéndolo en relación con el número de habitantes de la ciudad.
<input checked="" type="checkbox"/> Valoración ciudadana de la oferta cultural en Madrid	Recoge la opinión que tienen los residentes en Madrid respecto a la oferta cultural de la ciudad, expresada en la Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos en la Ciudad de Madrid. Acumula el porcentaje de respuestas en que los encuestados se muestran satisfechos o muy satisfechos.

CIUDAD INTERNACIONAL

A través del eje estratégico de Ciudad Internacional se pretende desarrollar el potencial económico de la ciudad y situar a Madrid entre las grandes metrópolis del mundo. El desarrollo del eje estratégico de “Ciudad internacional” se orienta por los siguientes criterios de actuación:

- La potenciación de Madrid para la realización de eventos internacionales y como sede de organismos internacionales
- La promoción turística de la ciudad
- La presentación de la candidatura para las Olimpiadas
- La proyección de Madrid como escenario de actividades culturales de impacto internacional
- La concertación con los agentes sociales para el desarrollo económico de la ciudad
- La modernización y acondicionamiento del suelo industrial
- La potenciación de Madrid como plataforma logística
- El fomento de la inversión extranjera
- El impulso a la sociedad de la información y el conocimiento y a la innovación tecnológica

Indicadores Estratégicos	Definiciones
22. Situar a Madrid en el contexto mundial de las grandes ciudades globales	
<input checked="" type="checkbox"/> Acuerdos de colaboración suscritos con otras ciudades	Recoge el total de acuerdos oficiales de colaboración en el marco de las relaciones internacionales que el Ayuntamiento suscribe con ayuntamientos de otras ciudades.
<input checked="" type="checkbox"/> Redes internacionales en las que participa la Ciudad de Madrid	Presenta el número de redes de ciudades y organismos internacionales a los que Madrid pertenece.
23. Impulsar la Candidatura Olímpica como motor de proyección internacional y de desarrollo urbano	
<input checked="" type="checkbox"/> Desarrollo de las infraestructuras olímpicas	Representa el grado de ejecución de las actuaciones proyectadas para dotar a la Ciudad de las infraestructuras olímpicas necesarias.
<input checked="" type="checkbox"/> Eventos deportivos de carácter internacional celebrados en la ciudad de Madrid	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.

Indicadores Estratégicos	Definiciones
24. Consolidar la ciudad de Madrid como destino turístico de primer orden	
<input checked="" type="checkbox"/> Viajeros que visitan la ciudad	Mide el número de personas que realizan una o más pernoctaciones seguidas en algún establecimiento hotelero de la ciudad de Madrid.
<input checked="" type="checkbox"/> Oferta hotelera estimada	Mide el número de plazas estimadas de los establecimientos hoteleros abiertos.
25. Hacer de Madrid un referente internacional de la cultura, proyectando su potencial creativo fuera de nuestras fronteras	
<input checked="" type="checkbox"/> Instituciones culturales públicas y fundaciones de gran impacto	Expresa el potencial de la ciudad para captar la atención internacional por su importante oferta cultural. Contabiliza las instituciones (museos, teatros, bibliotecas, centros culturales...) de gestión pública, o de fundaciones y entidades sin ánimo de lucro, cuyas ofertas culturales concitan un gran interés y tienen eco internacional, alcanzando más de 100.000 visitantes al año
<input checked="" type="checkbox"/> Actos y programas culturales de proyección internacional celebrados en la ciudad	Refleja el potencial de la oferta cultural de la Ciudad de Madrid para atraer la atención internacional midiendo la cantidad de citas culturales en las que participan artistas e intérpretes de dimensión internacional y que han tenido un importante impacto con asistencia de más de 50.000 personas.
26. Potenciar un Madrid emprendedor, atractivo para la inversión económica y competitivo en mercados internacionales	
<input checked="" type="checkbox"/> Confianza empresarial de la ciudad de Madrid	El Indicador de Confianza Empresarial refleja la opinión de los empresarios de Madrid con respecto a la situación económica presente y sus expectativas sobre la evolución futura de la economía. Calcula el saldo de respuestas entre los que esperan aumento de beneficios en términos interanuales y los que esperan reducción. El valor posible está entre menos 100 como peor valor y más 100 como mejor.
<input checked="" type="checkbox"/> Creación de nuevas empresas	Mide la creación de nuevas empresas por medio del número de actos de constitución en la ciudad de Madrid.

Indicadores Estratégicos	Definiciones
<input checked="" type="checkbox"/> Proyectos empresariales asesorados por Madrid Emprende	Mide el número de emprendedores con una idea de negocio que han solicitado asesoramiento para la puesta en marcha, en los servicios de la Agencia Madrid Emprende.
27. Conseguir una posición central en innovación y tecnología como motor de competitividad	
<input checked="" type="checkbox"/> Acceso a Internet	Mide la proporción de mayores de 14 años en la ciudad de Madrid que accede a Internet, independientemente del lugar de acceso.
<input checked="" type="checkbox"/> Implantación del comercio electrónico en las empresas madrileñas	Mide el grado de utilización de Internet en la venta de productos mediante comercio electrónico. Calcula la proporción de empresas de la ciudad de Madrid que venden alguno de sus productos a través de Internet.

CIUDAD BIEN ADMINISTRADA

A través del eje estratégico denominado Administración de la Ciudad se pretende implantar un 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 la ciudad 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:

- El desarrollo de la administración electrónica
- La innovación en la gestión de los 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
- 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 establecimiento de un sistema tributario equitativo y cómodo para el ciudadano

Indicadores Estratégicos	Definiciones
28. Potenciar un modelo de gestión basado en los criterios de transparencia, innovación y calidad	
<input checked="" type="checkbox"/> Grado de cumplimiento de los compromisos de calidad de las Cartas de Servicios	Expresa el grado de cumplimiento de los compromisos de las Cartas de Servicios, contrastando el valor real alcanzado con la meta establecida para cada uno de los indicadores que se determinaron para la evaluación de los compromisos.
<input checked="" type="checkbox"/> Valoración ciudadana del gobierno de la Ciudad de Madrid	Expresa la opinión ciudadana acerca del gobierno de la Ciudad de Madrid, calculando el saldo entre los ciudadanos que se manifiestan muy o bastante satisfechos y los que se manifiestan como poco o nada satisfechos en la Encuesta de Calidad de Vida en la Ciudad y Satisfacción con los Servicios Públicos.

Indicadores Estratégicos	Definiciones
29. Conseguir una gestión tributaria más eficaz, cercana y equitativa	
<input checked="" type="checkbox"/> Derechos contraídos en la lucha fiscal contra el fraude	Refleja la cuantificación de todas las actividades de control tributario, llevadas a cabo por los servicios de la Agencia Tributaria Madrid dentro de su compromiso de lucha contra el fraude fiscal.
<input checked="" type="checkbox"/> Satisfacción ciudadana con la Oficina de Atención Integral al Contribuyente	Valoración media global de los usuarios (en una escala de 1-10) con el funcionamiento de la Oficina de Atención Integral al Contribuyente (OAI), realizada en un estudio de satisfacción de los usuarios, con el fin de evaluar de forma objetiva la calidad ofrecida por la citada Oficina.
30. Consolidar una relación con el ciudadano accesible y próxima	
<input checked="" type="checkbox"/> Índice de satisfacción ciudadana con el teléfono 010 de Línea Madrid	Mide la percepción que tienen los usuarios de la calidad de la atención recibida en el Teléfono 010 Línea Madrid a través de una encuesta de satisfacción. Recoge el porcentaje de respuestas con valoración del servicio positiva respecto del total de respuestas.
<input checked="" type="checkbox"/> 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 Línea Madrid en horario de mañana y tarde, considerando los atributos de calidad de SERVQUAL.
<input checked="" type="checkbox"/> Atenciones presenciales y telefónicas realizadas por el servicio de Línea Madrid	Mide el número de personas que han sido atendidas por el servicio Línea Madrid, de manera presencial, personándose en las Oficinas de Atención al Ciudadano, y telefónicamente, a través del teléfono 010.
31. Gestionar los recursos económicos con eficiencia y responsabilidad	
<input checked="" type="checkbox"/> Carga financiera	Peso, en tanto por ciento, que la carga financiera (gastos financieros más amortizaciones de deuda) representa sobre el total del Presupuesto.
<input checked="" type="checkbox"/> Gasto operativo por habitante	Expresa la relación entre los gastos operativos y la población de la ciudad, incluyendo los gastos de funcionamiento, los intereses y las transferencias corrientes.

Indicadores Estratégicos	Definiciones
32. Impulsar la Participación Ciudadana como estrategia continua de gestión	
<input checked="" type="checkbox"/> Órganos estables de participación ciudadana	Cuantifica el número de órganos que la administración municipal ha creado para hacer efectiva la participación ciudadana.
<input checked="" type="checkbox"/> Procesos de participación ciudadana	Mide el número de veces que el Ayuntamiento recurre de forma directa a las consultas ciudadanas para facilitar la participación de los residentes de la ciudad.
33. Potenciar el desarrollo profesional de los trabajadores municipales para optimizar los servicios al ciudadano	
<input checked="" type="checkbox"/> Proporción de trabajadores municipales asistentes a acciones formativas	Representa la proporción de empleados de la plantilla municipal que han recibido formación durante el año, a través de acciones formativas del Instituto de Formación y Estudios del Gobierno Local de Madrid u otras instancias municipales.
<input checked="" type="checkbox"/> Horas de formación impartidas por trabajador municipal	Calcula el número de horas de formación impartidas por el Instituto de Formación y Estudios del Gobierno Local de Madrid u otras instancias municipales, por cada empleado de la plantilla municipal. Considera, por tanto, el conjunto de empleados de la plantilla municipal.

Anexo 3

Relación de Objetivos estratégicos y operativos



Objetivo Estratégico

Promover una ciudad socialmente cohesionada con plena integración de la población inmigrante e igualdad entre hombres y mujeres

Propiciar una convivencia más equitativa

Prevenir la violencia contra las mujeres

Fomentar los valores de integración a través de la formación y sensibilización de los ciudadanos

Articular la convivencia ofreciendo instrumentos para la integración

Objetivo Estratégico

Situar a Madrid en el contexto mundial de las grandes ciudades globales

Consolidar un modelo de cooperación al desarrollo que establece zonas geográficas prioritarias de actuación sin perder la perspectiva global

Establecer mecanismos que favorezcan el desarrollo local, el codesarrollo y la solidaridad ciudadana en el proceso de Cooperación

Objetivo Estratégico

Impulsar la participación ciudadana como estrategia continua de gestión

Desarrollar el Plan Estratégico de voluntariado como elemento fundamental de convivencia

OBJETIVOS OPERATIVOS

Área de Acción de Cultura

Objetivo Estratégico

Favorecer el equilibrio territorial en el desarrollo de los distritos

Objetivo Estratégico

Dinamizar la vida cultural de la ciudad con instituciones renovadas y con una oferta cultural atractiva para todos los ciudadanos

Objetivo Estratégico

Transformar el centro urbano haciéndolo más habitable, contemporáneo y cultural

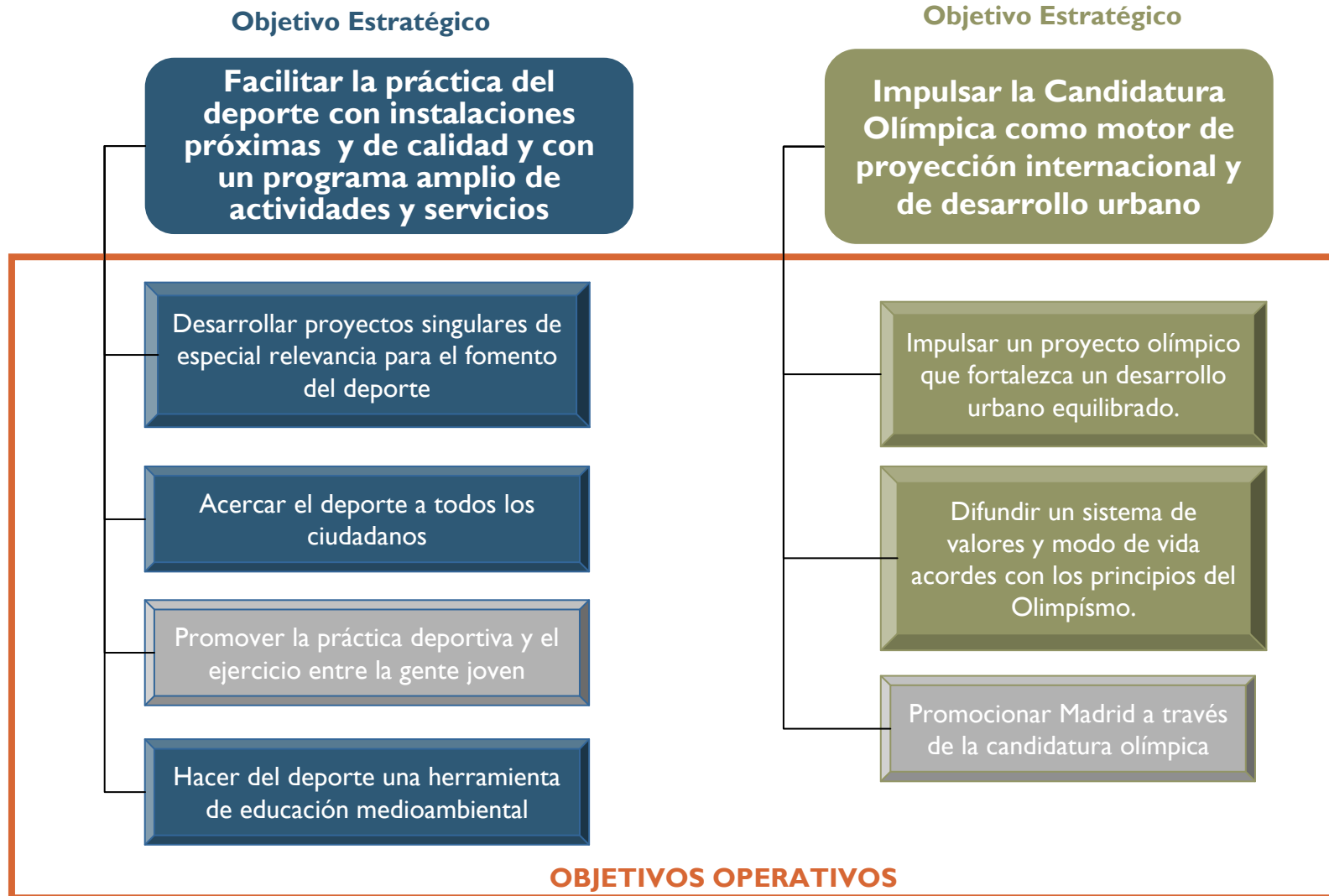
Objetivo Estratégico

Hacer de Madrid un referente internacional de la cultura, proyectando su potencial creativo fuera de nuestras fronteras

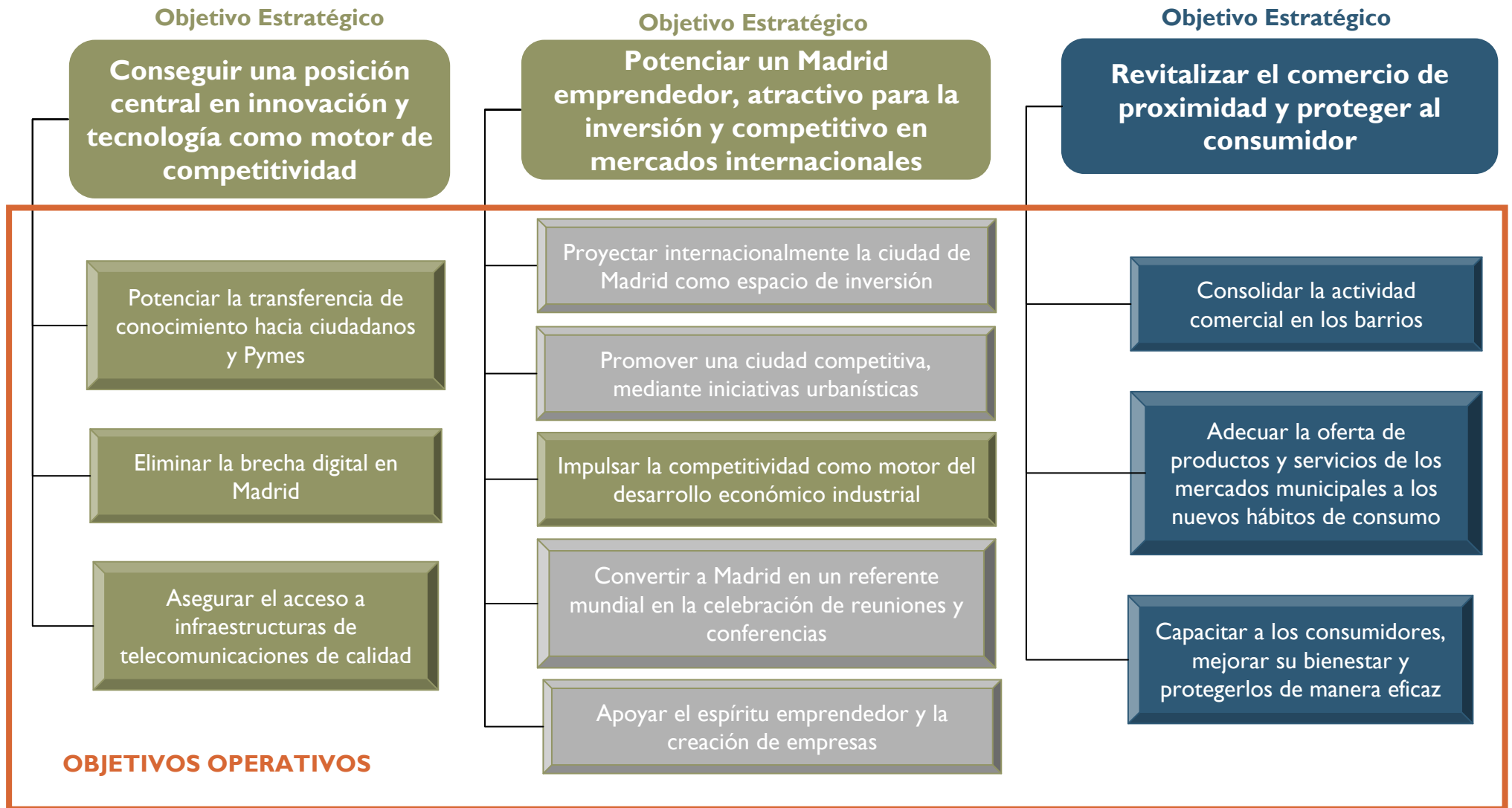


OBJETIVOS OPERATIVOS

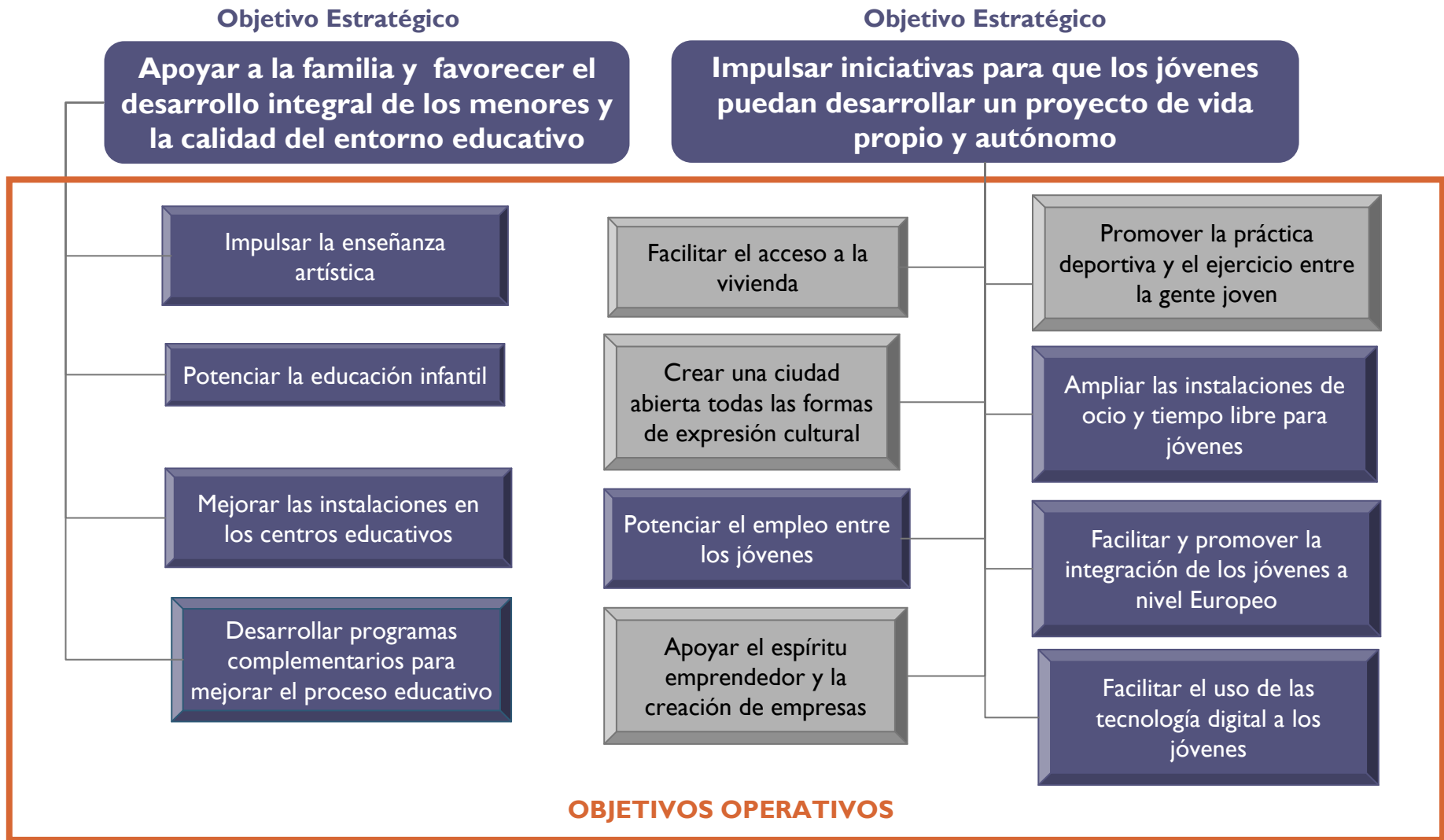
Objetivo operativo común con otra Área de Acción



Objetivo operativo común con otra Área de Acción



Área de Acción de Educación y Juventud



Objetivo operativo común con otra Área de Acción

Objetivo Estratégico

Propiciar las mejores condiciones de acceso al mercado de trabajo para todos los ciudadanos

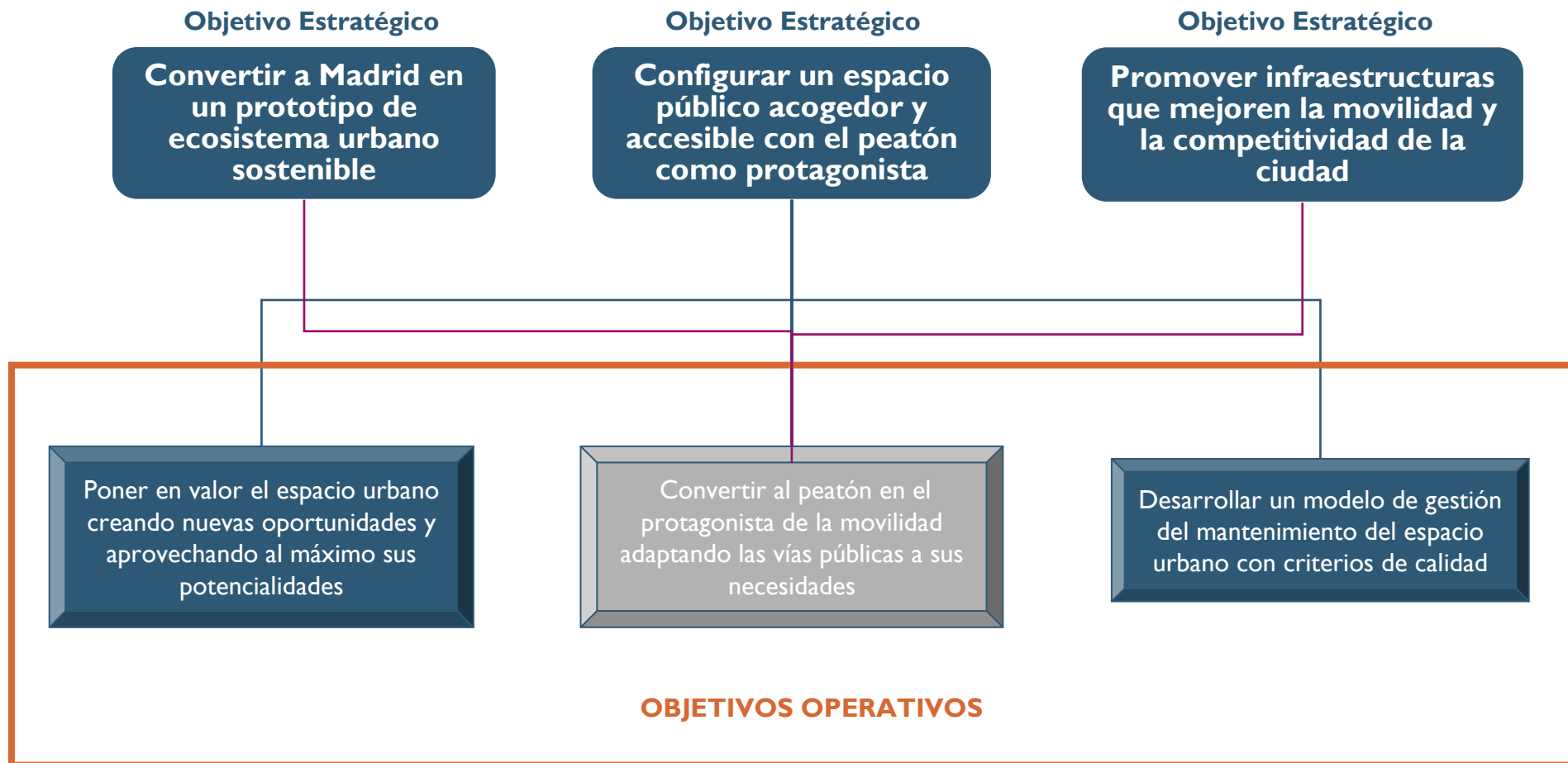
Impulsar la conexión entre las necesidades de las empresas y las capacidades de los trabajadores

Facilitar la inserción laboral acercando y ajustando los servicios de empleo a las necesidades de los demandantes

Reorientar los servicios de empleo incluyendo tecnologías de información y comunicación

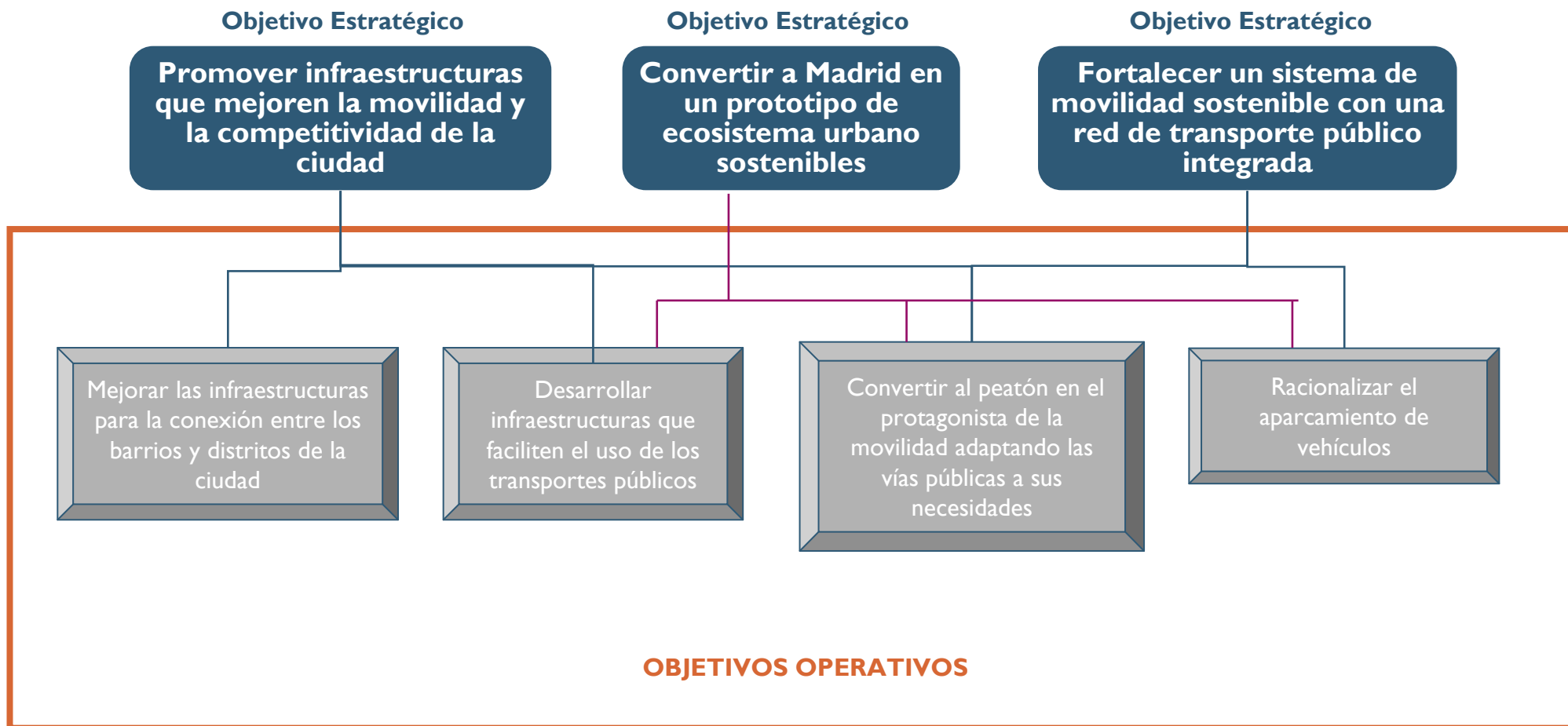
OBJETIVOS OPERATIVOS

Área de Acción de Espacios Públicos



Objetivo operativo común con otra Área de Acción

Área de Acción de Infraestructuras



Objetivo operativo común con otra Área de Acción

Área de Acción de Internacionalización



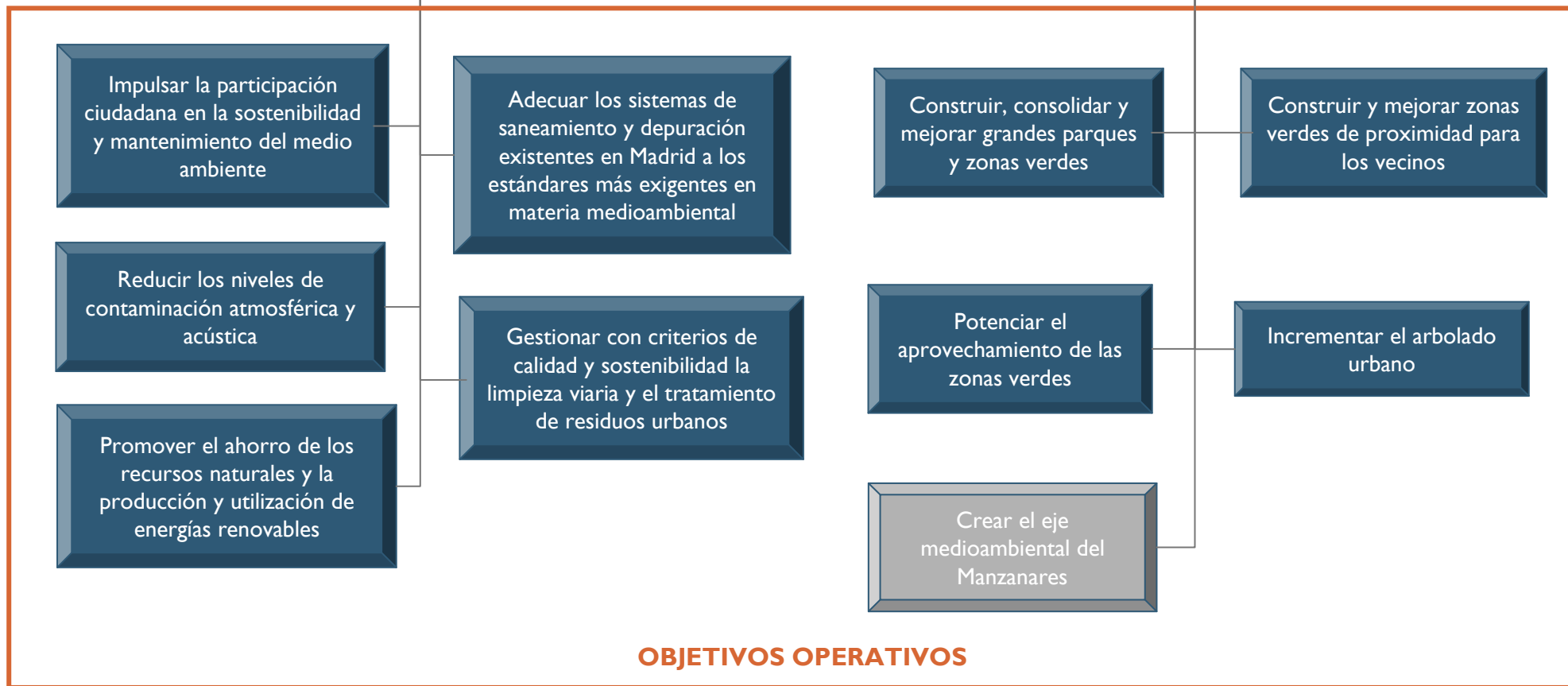
Objetivo operativo común con otra Área de Acción

Objetivo Estratégico

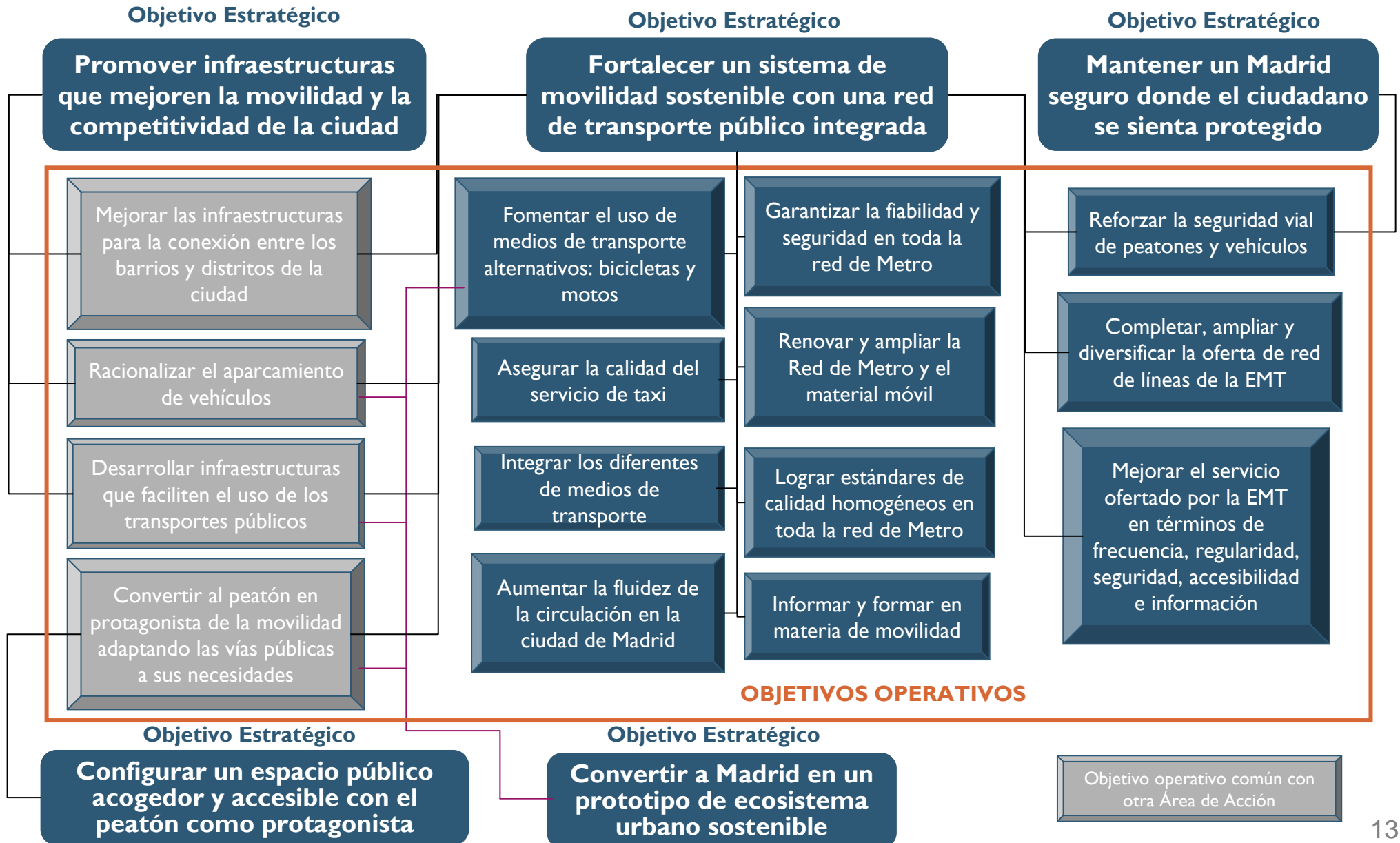
Convertir a Madrid en un prototipo de ecosistema urbano sostenible

Objetivo Estratégico

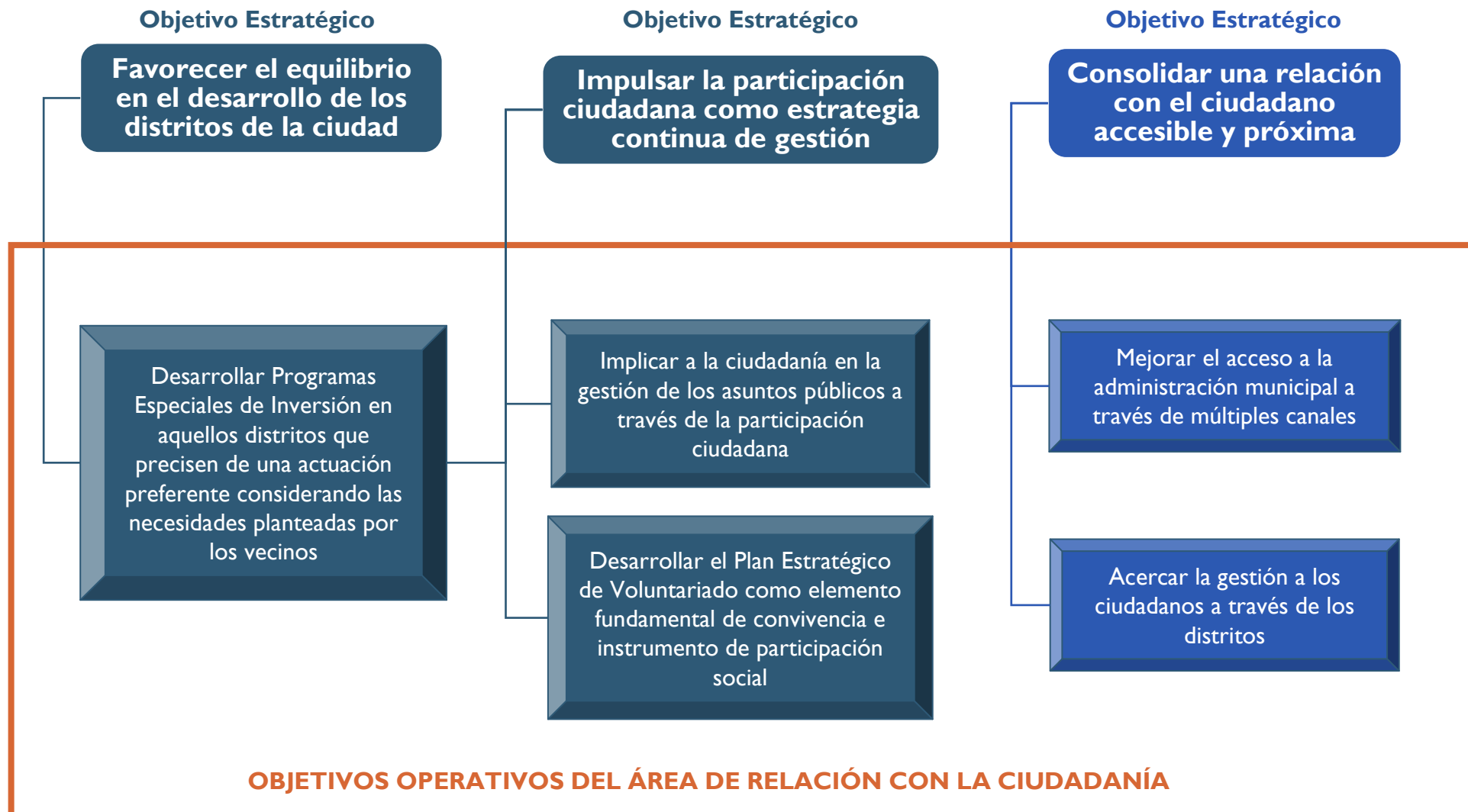
Crear un paisaje urbano de calidad con más zonas verdes distribuidas por todo el territorio



Objetivo operativo común con otra Área de Acción



Área de Acción de Relación con la ciudadanía



Objetivo Estratégico

Hacer de Madrid una ciudad cada vez más saludable

Mejorar la salud ambiental y la seguridad alimentaria en la ciudad

Desarrollar programas y servicios para la promoción de la salud de los madrileños

Ampliar y racionalizar los recursos destinados a la atención integral a las adicciones

Potenciar actividades preventivas contra las adicciones y otras conductas de riesgo

Investigar y mejorar el conocimiento sobre el estado de la salud en Madrid

Implantar sistemas de calidad y evaluación en las actividades y servicios municipales

OBJETIVOS OPERATIVOS

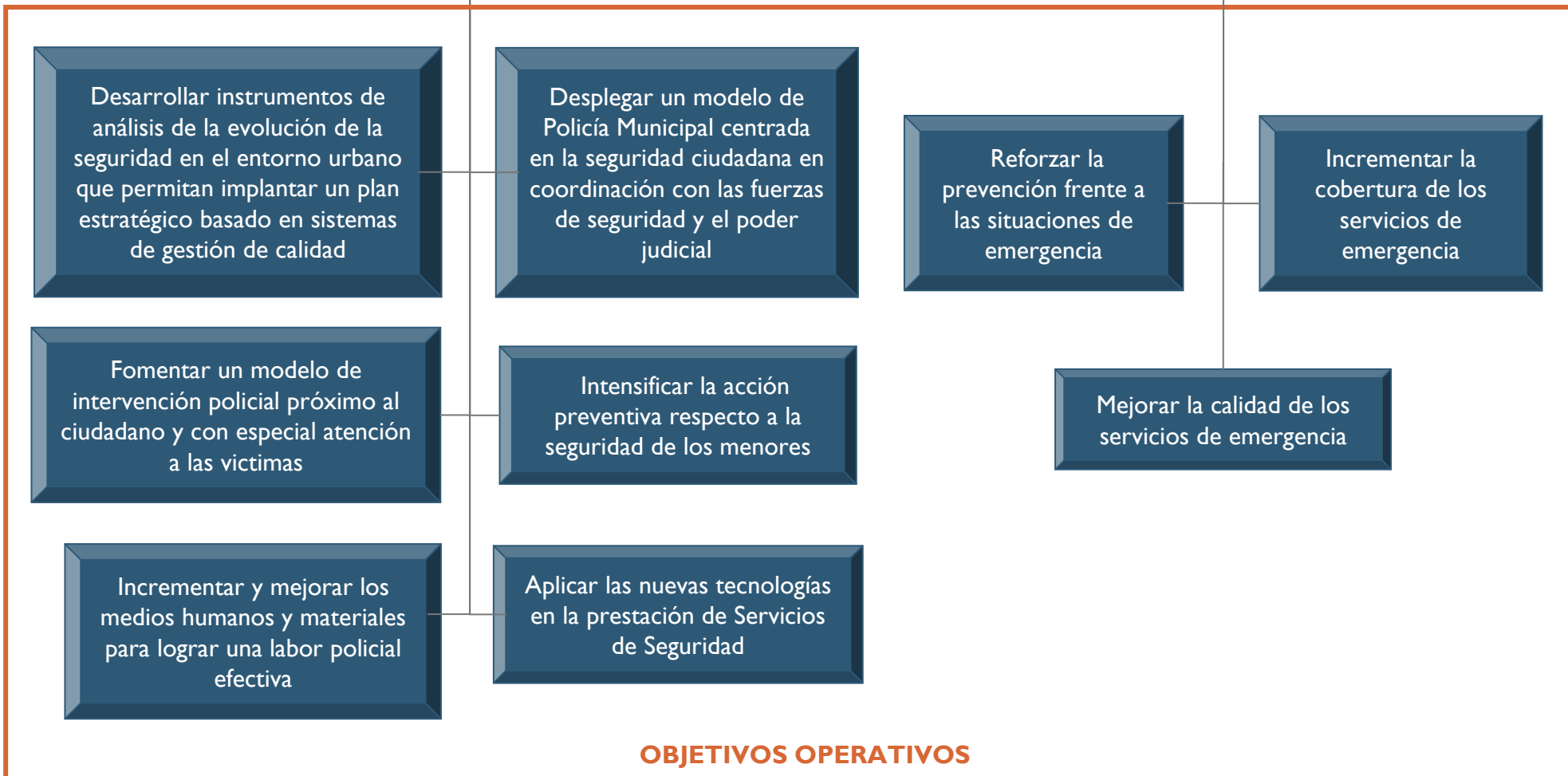
Objetivo operativo común con otra Área de Acción

Objetivo Estratégico

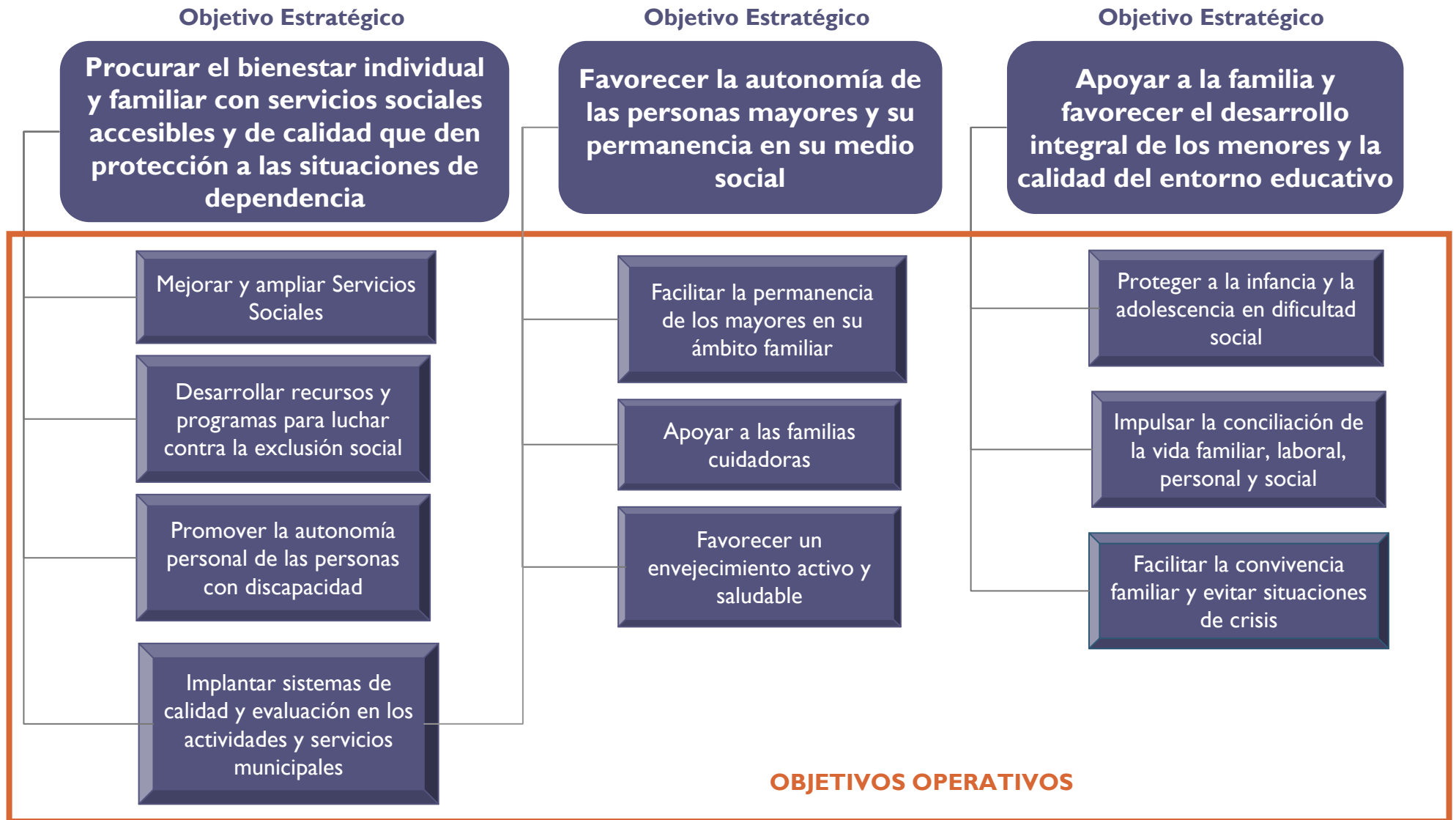
Mantener un Madrid seguro donde el ciudadano se sienta protegido

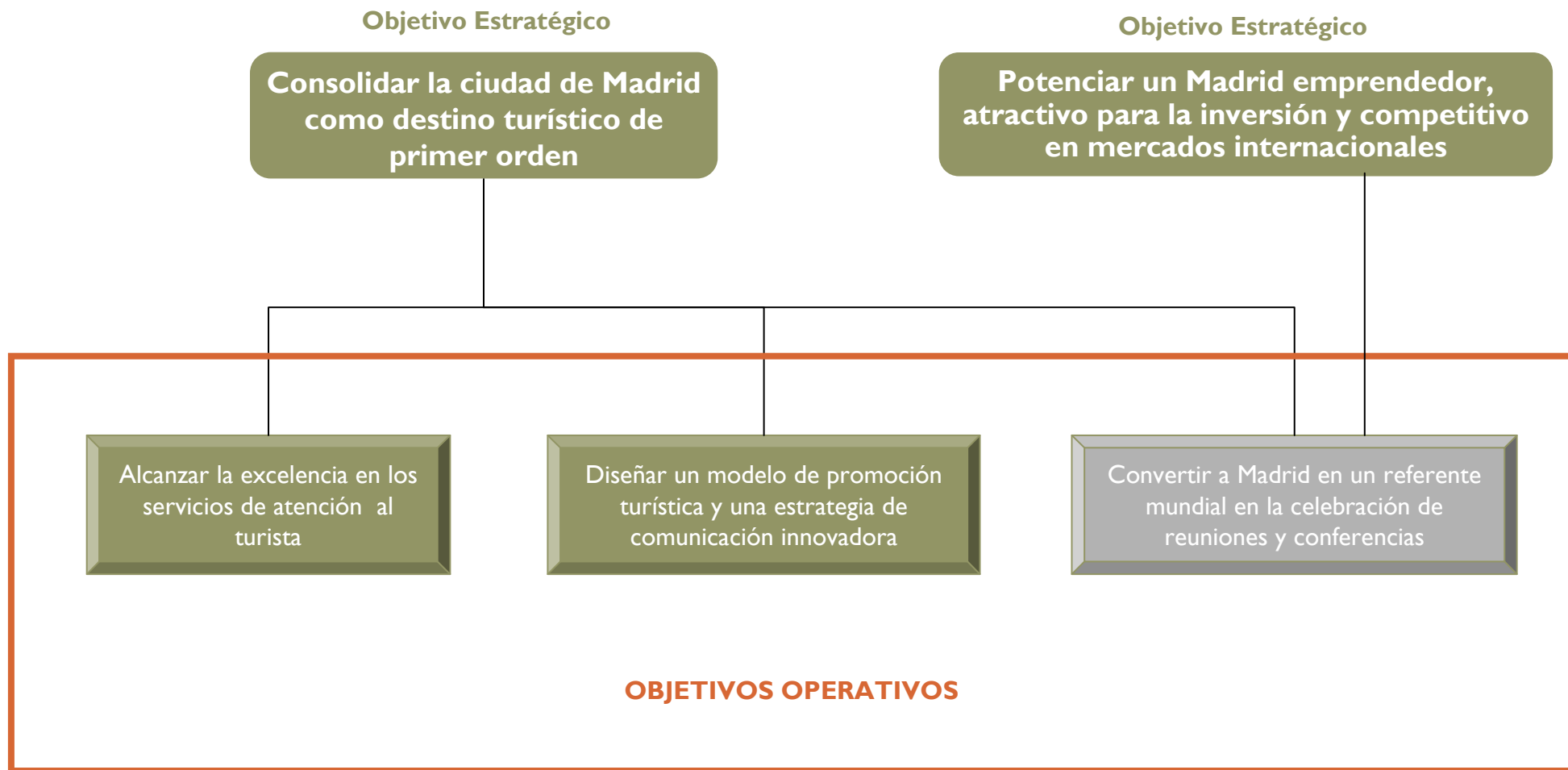
Objetivo Estratégico

Dar una respuesta excelente ante situaciones de emergencia



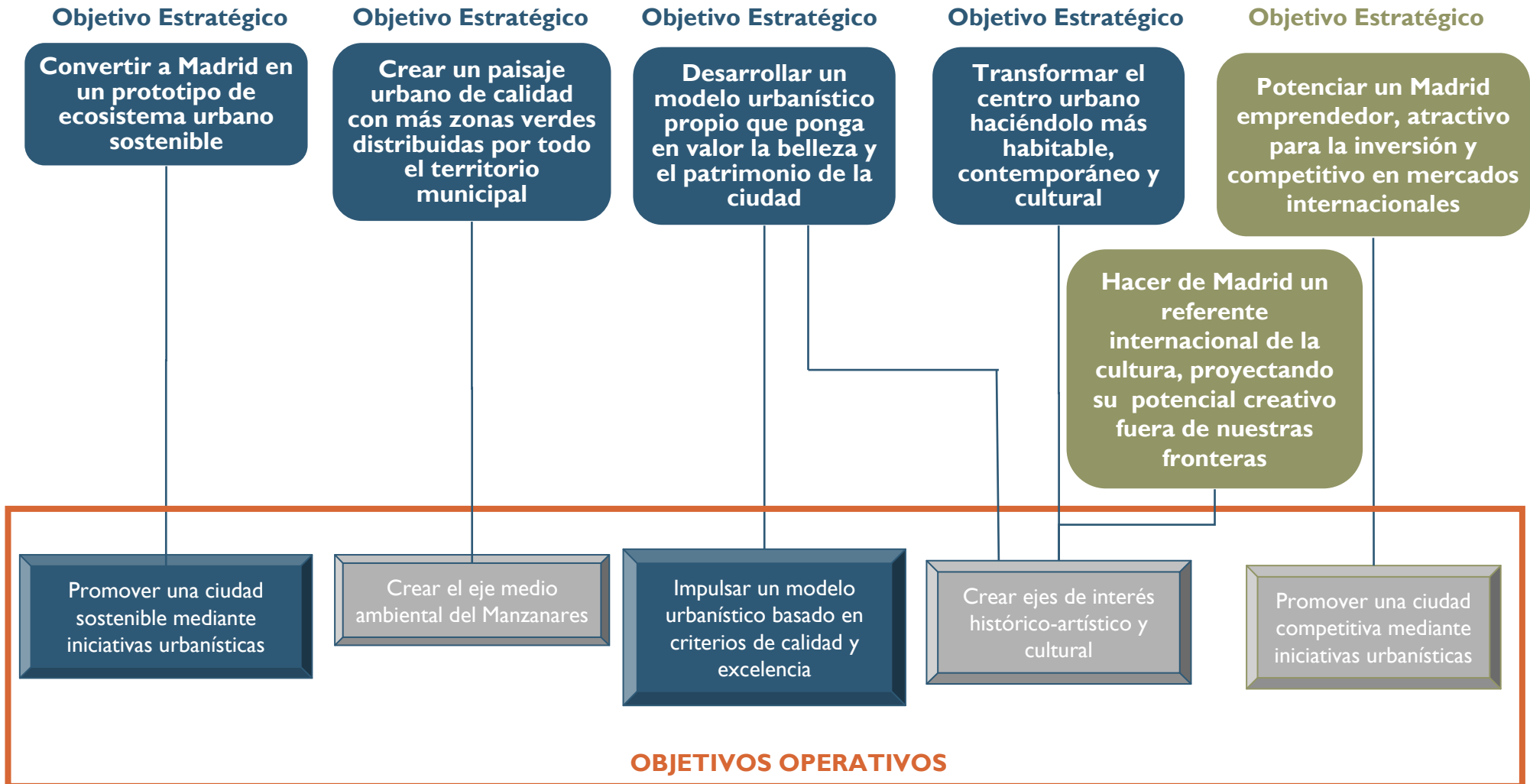
Área de Acción de Servicios Sociales





Objetivo operativo común con otra Área de Acción

Área de Acción de Urbanismo



Objetivo operativo común con otra Área de Acción

OBJETIVO ESTRATÉGICO

Desplegar una política de vivienda universalista, sostenible y equitativa

Facilitar el acceso a la vivienda

Mejorar la habitabilidad, accesibilidad y sostenibilidad del patrimonio edificado

Impulsar los nuevos desarrollos urbanos

Reducir la infravivienda vertical y erradicar el chabolismo

Adaptar la vivienda a las nuevas demandas sociales favoreciendo la innovación y la calidad residencial

OBJETIVOS OPERATIVOS

Anexo 4 Presupuestos 2007

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	54.492.960,82		54.492.960,82	1,03%
Cultura	193.160.332,37	-237.721,00	192.922.611,37	3,65%
Deporte	168.494.593,68	41.169.055,00	209.663.648,68	3,96%
Desarrollo Económico y Tecnológico	59.785.794,62	58.681.285,00	118.467.079,62	2,24%
Educación y Juventud	105.969.779,99		105.969.779,99	2,00%
Empleo	62.425.536,11		62.425.536,11	1,18%
Espacios Públicos	341.122.422,10		341.122.422,10	6,45%
Infraestructuras	205.269.057,61	925.616.035,84	1.130.885.093,45	21,37%
Internacionalización	3.546.074,22		3.546.074,22	0,07%
Medio Ambiente	813.231.871,45		813.231.871,45	15,37%
Movilidad y Transportes	498.831.370,66	25.495.946,00	524.327.316,66	9,91%
Relación con la Ciudadanía	25.137.265,14		25.137.265,14	0,47%
Salud	91.227.391,39	4.587.676,00	95.815.067,39	1,81%
Seguridad y Emergencias	523.959.100,50		523.959.100,50	9,90%
Servicios Sociales	290.927.548,62		290.927.548,62	5,50%
Turismo	13.761.596,09		13.761.596,09	0,26%
Urbanismo	107.019.149,71		107.019.149,71	2,02%
Vivienda	81.701.261,52	33.361.649,08	115.062.910,60	2,17%
Administración de la Ciudad	563.766.812,02		563.766.812,02	10,65%
	4.203.829.918,62	1.088.673.925,92	5.292.503.844,54	100,00%

	Programas	Descripción Programa	
Cohesión Social	11108	Órganos de Gobierno	
	32200	Direc. y gest. admva	
	31301	Cooperac al Desarrollo	
	31307	Inmigrac y Voluntariado	
	31310	Inmigración	
	32301	Prom Iguald, Mujeres, ...	
	61001	Gest y Def Patrimonio	54.492.960,82
Cultura	11114	Órganos de Gobierno	
	45100	Direc. y gest. admva	
	45101	Biblio y patrimonio bibliog	
	45102	Archivos y patrimonio docu	
	45103	Museos y colecciones	
	45104	Actividades culturales	
	45105	Proyectos culturales	
	45106	Centro cult Conde Duque	
	45202	Juventud	
	45301	Patrimonio histórico y Monumentos urbanos	
		61001	Gest y Def Patrimonio
	43205	Edificios	193.160.332,37
Deporte	45203	Actuacio deport en Distritos	
	45205	Coord y foment Deporte	
	61001	Gest y Def Patrimonio	168.494.593,68
Desarrollo Económico y Tecnológico	11111	Órganos de Gobierno Eco	
	61200	Direc. y gest. admva Eco	
	44601	Consumo	
	54201	Innovación y tecnología	
	61201	Economía y Fondos Europeos	
	62201	Comercio	
	61203	Desarrollo Empresarial	
	43205	Edificios	59.785.794,62
Educación y Juventud	11108	Órganos de Gobierno	
	32200	Direc. y gest. admva	
	42201	Coleg y otros centros educa	
	42202	Centros educativos	
	42203	Servicios Educación	
	61001	Gest y Def Patrimonio	
	43205	Edificios	105.969.779,99
Empleo	32202	Direc. y gest. admva	
	32203	Formación Ocupacional	
	32204	Políticas activas de Empleo	
	32205	Prog Operativo Fondo Social Europeo	
	32206	Proy Madrid Sur Inciativa Equal	
	32207	Prog mixtos Escu Taller/ES Empleo	
	32208	Fomento Empleo Corporac Local	
	32209	Prog integrado DES.Empleo	
	61001	Gest y Def Patrimonio	
	43205	Edificios	62.425.536,11
Espacios Públicos	11116	Órganos de Gobierno	
	51102	Direc. y gest. Admva	
	43301	Equipamientos urbanos	
	43303	Dotación Áreas Urbanas	
	51103	Vías Públicas	
	51104	Otras actuaciones Vía pública	341.122.422,10

Infraestructuras	11116	Órganos de Gobierno	
	51102	Direc. y gest. Admva	
	51101	Const y Desar Infraest	
	51106	Infraestructuras	
	51107	Planificación urbana	
	51108	Evaluación urbana	205.269.057,61
Internacionalización	12107	Relaciones internacionales	3.546.074,22
Medio Ambiente	11113	Órganos de Gobierno	
	44400	Direc. y gest. admva	
	43302	Patrimonio Verde	
	44401	Calidad y Evalua Ambiental	
	44402	Sostenibilidad y Agen XXI	
	44403	PT Valdemingomez	
	44405	Gestión Ambiental Urbana	
	44406	Calidad Control y Evaluación Ambiental	
	44404	Control y calid del agua	
	61001	Gest y Def Patrimonio	813.231.871,45
Movilidad y Transportes	11112	Órganos de Gobierno	
	22200	Direc. y gest. admva	
	22401	Tráfico	
	22402	Estacionamiento	
	51301	Transporte	
	61001	Gest y Def Patrimonio	498.831.370,66
Relación con la Ciudadanía	11111	Órganos de Gobierno Eco	
	61200	Direc. y gest. admva Eco	
	11107	Área delegada de Parcipación Ciudadana	
	46302	Participación ciudadana	
	11109	Órganos de Gobierno H y AP	
	61100	Direc. y gest. admva H y AP	
	46301	Atención al Ciudadano	
	43205	Edificios	25.137.265,14
Salud	41301	Drogodependencias	
	41200	Direc. y gest. admva	
	41201	Salud Pbca Madrid Salud	
	41301	Drogodep Madrid Salud	
	43205	Edificios	91.227.391,39
Seguridad y Emergencias	11112	Órganos de Gobierno	
	22200	Direc. y gest. admva	
	22201	Seguridad	
	22202	RR.HH Seguridad	
	22301	Bomberos	
	22303	Samur-Protecc Civil	
	61001	Gest y Def Patrimonio	523.959.100,50
Servicios Sociales	11108	Órganos de Gobierno	
	32200	Direc. y gest. admva	
	31300	Dirección y Gestión Admva Serv. Sociales	
	31302	Atenc Personas Mayores	
	31303	Centros de Mayores	
	31304	Familia, Infancia y Voluntariado	
	31305	Atenc Personas sin hogar	
	31306	Servicios Sociales	
	31308	Emergencia Social	
	61001	Gest y Def Patrimonio	
	43205	Edificios	290.927.548,62
Turismo	75101	Patronato de Turismo	13.761.596,09
Urbanismo	11106	Órganos de Gobierno	
	51100	Direc. y gest. admva	
	43200	Direcc. y Gestión Admva. Vivienda y Urban.	
	43203	Planificac Urbanística	
	43204	Gestión Urbanística	
	43208	Oficina de Centro	
	51105	Proyectos Singulares	107.019.149,71

Vivienda	11106	Órganos de Gobierno		
	43200	Direcc. y Gestión Admva. Vivienda y Urban.		
	43206	Ejecución y Control de la Edificación		
	51100	Direc. y gest. admva		
	43101	Vivienda	81.701.261,52	
Administración de la Ciudad	11101	Alcaldía		
	11102	Vicealcaldía		
	11103	Coord Instituc		
	11104	Coord Territorial		
	11105	Estud y Programas		
	11109	Org. Gobier. Hac y AP		
	11110	Personal		
	11115	Juntas		
		11201	Grupos Políticos	
		12100	Vicealcaldía	
		12101	Secret Gral Pleno	
		12102	Medios Comunicac	
		12103	Relacio Institucionales	
		12104	Asesoría Jdca	
		12105	Coord Distritos	
		12106	Gabinete Técnico	
		12107	Relacio Internacionales	
		12108	Organiz y Rgmen Jdco	
		12110	Contratación	
		12111	Desa Tecnológico	
		12112	Direc de Personal	
		12113	Formac de Personal	
		12114	Acción Sindical	
		12115	Oficina Secreta JG	
		12116	Distritos	
		12118	Admon Personal	
		12119	Ordenación Admva	
		12120	Calidad	
		12121	Gest de Personal	
		31309	Prevenc Riesgos Labo	
		31401	Acción Social y Negociac	
		54101	Servicios Informáticos y Comunicaciones	
		55101	Estadística	
	61100	Direc. y gest. admva H y AP		
	61101	Program y Presupuestac		
	61102	Sector Pbco y Polit Finan		
	61104	Control Interno		
	61105	Tesorería		
	61107	Contabilidad		
	61108	Reclamaciones Eco-Amvas		
	61109	Defensa Contribuy		
	61103	Gestión Tributaria		
	61001	Gest y Def Patrimonio		
	43205	Edificios	563.766.812,02	
			4.203.829.918,62	

Distribución por Áreas de Acción 2006 - 2007

	2006	2007
Cohesión Social	1,06%	1,03%
Cultura	3,73%	3,65%
Deporte	5,07%	3,96%
Desarrollo Económico y Tecnológico	1,68%	2,24%
Educación y Juventud	2,14%	2,00%
Empleo	0,87%	1,18%
Espacios Públicos (1)	4,28%	6,45%
Infraestructuras	5,67%	21,37%
Internacionalización (2)		0,07%
Medio Ambiente (1)	17,94%	15,37%
Movilidad y Transportes	15,61%	9,91%
Relación con la Ciudadanía	0,38%	0,47%
Salud	2,70%	1,81%
Seguridad y Emergencias	10,28%	9,90%
Servicios Sociales	5,83%	5,50%
Turismo	0,44%	0,26%
Urbanismo	3,76%	2,02%
Vivienda	5,60%	2,17%
Administración de la Ciudad	12,96%	10,65%

(1) En 2006 estaban unidas: $4,28 + 17,94 = 22,21\%$

(2) Área de Acción nueva en 2007

GASTOS E INVERSIONES DE LAS EMPRESAS MUNICIPALES EN 2007

Área de Acción	SOCIEDAD	GASTOS (1)	FINANCIACIÓN AYUNTAMIENTO	DIFERENCIA	INVERSIONES	FINANCIACIÓN AYUNTAMIENTO	DIFERENCIA
Movilidad y Transportes	MADRID MOVILIDAD	21.277.227	19.422.533 (2)	1.854.695	706.841		706.841
Cultura	MADRID ARTE Y CULTURA	43.313.006	32.349.753	10.963.253	1.507.190	1.744.911	-237.721
Desarrollo Económico y T.	PROMOCIÓN DE MADRID	10.750.205	7.967.419	2.782.786	4.875.441	1.120.000	3.755.441
Desarrollo Económico y T.	MADRID ESPACIOS Y CONGRESOS	46.418.603	9.560.698 (2)	36.857.905	66.099.061	36.548.973 (4)	29.550.088
Deportes					36.780.238		36.780.238
Vivienda	EMPRESA MUNICIPAL DE LA VIVIENDA Y SUELO DE MADRID	236.416.902	19.232.895	217.184.007	51.342.459	17.980.810	33.361.649
Movilidad y Transportes	EMPRESA MUNICIPAL DE TRANSPORTES	366.226.256	77.704.524 (3)	288.521.732	60.779.821	35.990.716	24.789.105
Infraestructuras	MADRID CALLE-30	43.027.019	188.208.298 (2)	-145.181.279	1.005.616.036	80.000.000 (4)	925.616.036
Deportes	CLUB DE CAMPO VILLA DE MADRID	13.421.237		13.421.237	4.888.817	500.000	4.388.817
Desarrollo Económico y T.	MERCAMADRID	13.618.873		13.618.873	25.375.756		25.375.756
Salud	EMPRESA MIXTA DE SERVICIOS FUNERARIOS	47.751.210		47.751.210	4.587.676		4.587.676
TOTALES		842.220.537	354.446.120	487.774.417	1.262.559.336	173.885.410	1.088.673.926

(1).- No incluye gastos financieros, amortizaciones, provisiones ni gastos extraordinarios.

(2).- Corresponde a prestaciones de servicios al Ayuntamiento. En Madrid Calle 30 se han incluido dentro de los ingresos 25.480.000 € que se van a imputar a resultados a lo largo de la vida del

(3).- Incluye la parte de la financiación del Consorcio de Transportes que aporta el Ayuntamiento de Madrid correspondiente a la EMT y otras aportaciones directas.

(4).- Corresponde a las cantidades aportadas por el Ayto. de Madrid por ampliaciones de Capital Social. En Madridec corresponde a la ampliación aprobada en 2006 y desembolsada en 2007 que es la que consta en la contabilidad de la sociedad. En cambio, no se han incluido ni la ampliación en especie de 19.569.942,30 €, ni la ampliación dineraria por un mporte de 60.016.400,90 aprobadas en diciembre de 2007 dado que la sociedad no pudo contabilizarlas en 2007 al no estar registradas a 31/12/2007.



madrid

ÁREA DE GOBIERNO DE HACIENDA
Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Anexo 5

**Cartas de Servicios
del Ayuntamiento de Madrid**

Mapa de Cartas de Servicios

Diciembre de 2007

Mapa de Cartas de Servicios del Ayuntamiento de Madrid

CIUDAD SOCIALMENTE INTEGRADA

Atención a Inmigrantes	Atención a las Mujeres Maltratadas	Voluntariado
Programas de Cooperación	Agencia para el Empleo	Escuelas Taller
Escuelas Infantiles	Programas de Ocio Alternativo	Programas de Actividades Extraescolares
Información Juvenil	Escuelas de Enseñanzas Artísticas	Becas de Comedor
Teleasistencia Domiciliaria	Centros de Mayores	SAMUR Social
Centros de Atención a la Infancia	Atención Social Primaria	Ayuda a Domicilio Mayores

CIUDAD CON CALIDAD DE VIDA

Bomberos	SAMUR	PM: Atención a la Ciudadanía	PM: Atención al Menor
Protección Civil	Planes de Emergencia	Seguridad Vial	Policía de Barrio
Instituto de Salud Pública	Centros de Salud Municipales	Instituto de Adicciones	Servicio de Prevención de Adicciones
Hábitos Saludables	Prevención y Promoción de la Salud	CAD 'S	S y R Madrid Salud
Prevención Deterioro Cognitivo	Servicios Veterinarios	Seguridad Alimentaria	Atención al Ciudadano Madrid Salud
Limpieza Urbana	Equipamientos Urbanos	Salud Ambiental	Aguas y Saneamiento
Calidad del Aire	Zonas Verdes y Arbolado	Educación Ambiental	Contaminac. Acústica
Licencias Urbanísticas	Información Urbanística	ITE	Patrulla Verde
EMVS	Agencia Municipal de Alquiler	Oficina de Informac. de la Vivienda	Inspección de la Vivienda
Padrón Municipal de Habitantes	Fomento del Asociacionismo	Registro	Gestión de Recursos Humanos
Página web municipal	O10 Línea Madrid	S y R	Seguridad e Higiene

CIUDAD INTERNACIONAL

Atención e Información Turística	Patronato de Turismo	Atención al Turista Extranjero
OMIC	Inspección de Consumo	Junta de Arbitraje
Vacunación Internacional	Comercio	Mercamadrid
Agentes de Movilidad	Madrid Movilidad (Grúas)	Educación digital y tecnológica
Oficina Municipal del Taxi	Aparcamientos de Residentes	SER
Agenda XXI	Gestión de Residuos (PTV)	Gestión de Multas
Bibliotecas	Centros y Actividades Culturales	EMT
Museos Municipales	Archivos Municipales	Bibliotecas Especializadas
Instituto de Formación y Estudios	Reconocimientos Médicos Laborales	
Prestaciones Sociales	Procedim. internos: correo	

CIUDAD BIEN ADMINISTRADA

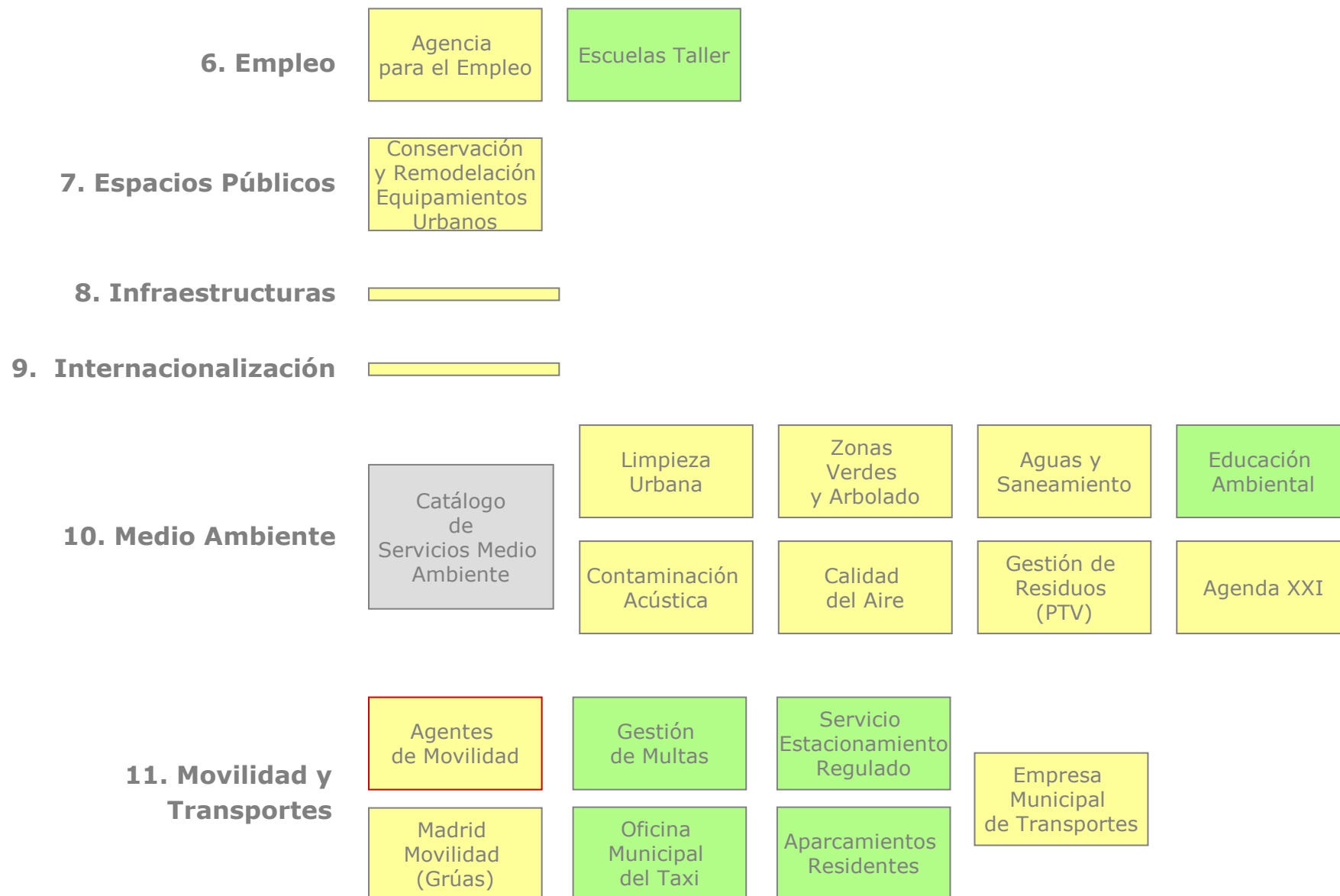
ODC	Atención Integral al Contribuyente	Padrón Municipal de Habitantes	Fomento del Asociacionismo	Registro	Gestión de Recursos Humanos	Instituto de Formación y Estudios	Reconocimientos Médicos Laborales
Servicios de Atención al Ciudadano	OAC 'S Línea Madrid	Página web municipal	O10 Línea Madrid	S y R	Seguridad e Higiene	Prestaciones Sociales	Procedim. internos: correo

Mapa de las Cartas de Servicios del Ayuntamiento de Madrid



Catálogo de Servicios	16 CS elaboradas	Prioridad Media	Prioridad Alta
-----------------------	------------------	-----------------	----------------

1. Cohesión Social	Catálogo de Servicios de Cohesión Social	Atención a Inmigrantes	Atención a las Mujeres Maltratadas	Voluntariado	Programas de Cooperación	
2. Cultura	Catálogo de Servicios de Cultura	Bibliotecas	Centros y Actividades Culturales	Museos Municipales	Archivos Municipales	Bibliotecas Especializadas
3. Deporte	Servicios Deportivos	Clases y Escuelas Deportivas	Actividades de Competición	Medicina Deportiva		
4. Desarrollo Económico y Tecnológico	OMIC	Inspección de Consumo	Junta de Arbitraje	Comercio	Mercamadrid	Educación digital y tecnológica
5. Educación y Juventud	Catálogo de Servicios de Educación y Juventud	Escuelas Infantiles	Programas de Ocio Alternativo	Programas de Actividades Extraescolares		
		Información Juvenil	Escuelas de Enseñanzas Artísticas	Becas de Comedor		



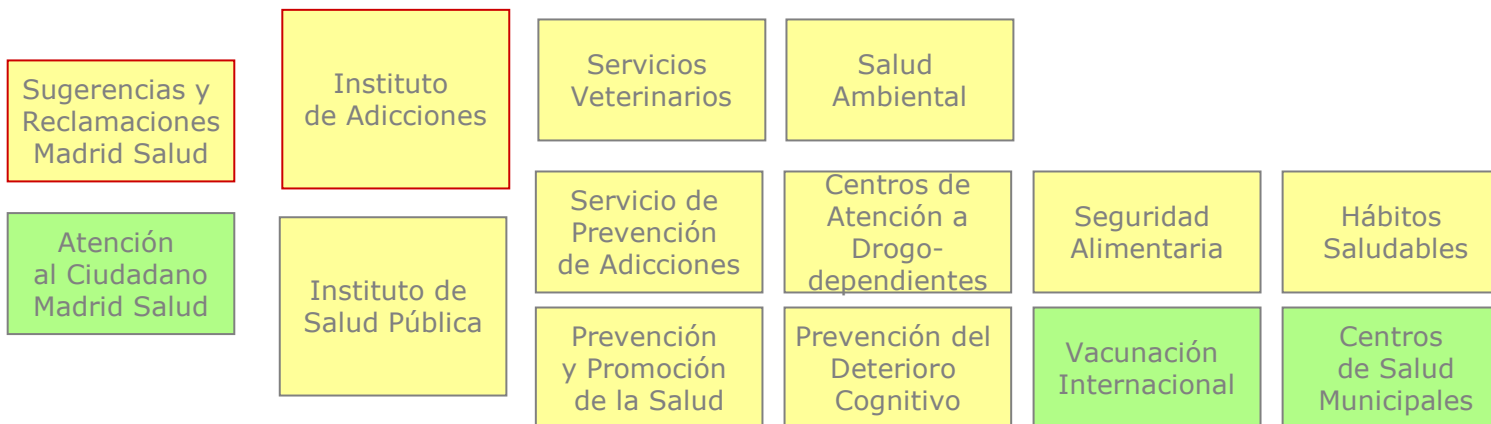
Mapa de las Cartas de Servicios del Ayuntamiento de Madrid



12. Relación con la Ciudadanía



13. Salud



14. Seguridad y Emergencias



Mapa de las Cartas de Servicios del Ayuntamiento de Madrid



15. Servicios Sociales

Catálogo de Servicios Sociales	Teleasistencia Domiciliaria	Centros de Mayores	SAMUR Social
	Centros de Atención a la Infancia	Atención Social Primaria	Ayuda a Domicilio Mayores

16. Turismo

Catálogo de Servicios Turísticos	Atención e Información Turística	Patronato de Turismo	Atención al Turista Extranjero
----------------------------------	----------------------------------	----------------------	--------------------------------

17. Urbanismo

Catálogo de Servicios de Urbanismo	Licencias Urbanísticas	Información Urbanística	Inspección Técnica de Edificios
------------------------------------	------------------------	-------------------------	---------------------------------

18. Vivienda

Catálogo de Servicios en materia de Vivienda	Empresa Municipal de la Vivienda y Suelo	Agencia Municipal de Alquiler	Oficina de Información de la Vivienda	Servicio de Inspección de la Vivienda Municipal
--	--	-------------------------------	---------------------------------------	---

19. Administración de la Ciudad



Anexo 5

Banco de Estudios de Evaluación de la Percepción Ciudadana Estudios que lo integran en 2007

Área de Gobierno de Hacienda y Administración Pública

D.G. 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 Medio Ambiente

-D.G. de Sostenibilidad y Agenda 21.

- Implicación de los jóvenes en el desarrollo sostenible de la Ciudad de Madrid. 2007
- Implicación y satisfacción de los ciudadanos con la Comunidad Local. 2007
- Plan de Acción del distrito de Tetuán. 2007
- Plan de Acción del distrito de Moratalaz. 2007
- Plan de Acción del distrito de Usera. 2007
- Plan de Acción del distrito centro. 2007

Área de Gobierno de Urbanismo y Vivienda

-D.G. de Planificación y Evaluación Urbana

- Análisis rotacional del "barrio funcional" de Lavapiés. 2005.

-D.G. Oficina Centro

-Diagnóstico Social de la oficina Centro de Madrid. 2007

-Sub. Gral. De Planificación y Revitalización del Centro Urbano.

-Diagnóstico del espacio público del Centro. El caso del barrio de Universidad en el Distrito Centro. 2007

Área de Gobierno de Economía y Empleo**-D.G. 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.
- Barómetro Municipal de Consumo.2007

-D.G. 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.

-D.G. de la Oficina del Centro

- Criterios Estratégicos para la revitalización del Centro histórico de Madrid. 2006.

-D.G. Participación Ciudadana

- Vicalvaro participa. 2007
- Puente de Vallecas participa. 2007
- Villa de Vallecas participa. 2007

Área de Gobierno de Familia y Servicios Sociales

-Observatorio de las Migraciones y de la Convivencia Intercultural de la Ciudad de Madrid

- Anuario de la Convivencia Intercultural. Ciudad de Madrid. 2005.

-D.G. de Infancia y Familia

- Las familias madrileñas: sus características y necesidades. 2005.

-D.G. Familia, Infancia y Voluntariado

- Convivir con hijos dependientes y sin pareja. 2007
- Conflictos de la vida cotidiana que generan violencia en los hogares. 2007
- Estudio sobre la vida de los niños en la ciudad de Madrid, sus relaciones con el entorno y el uso de espacios públicos. 2007

-D.G. Mayores

- Satisfacción con el programa de cuidadores. 2007
- Satisfacción de los usuarios con el servicio de ayudas técnicas. 2007
- Satisfacción de los usuarios de Centros de Día municipales. 2007

Área de Gobierno de Seguridad y Movilidad

-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.

-Sub Gral. De SAMUR-Protección Civil.

- Informe anual de satisfacción de clientes. Calidad percibida en relación a la asistencia. SAMUR-Protección Civil. 2007

-Informe anual de satisfacción de clientes. Calidad percibida en relación a la accesibilidad. SAMUR-Protección-Civil. 2007

-Dirección General de Seguridad

-Dpto. de Evaluación y Calidad de los Servicios.

. 1ª Encuesta anual AA.VV. y comerciantes.2007

-Observatorio de Seguridad:

. Seguridad e Inseguridad en la Opinión Pública de la Unión Europea. Noviembre 2000 a Diciembre 2005

. Segunda Generación de Inmigrantes: Una aproximación al fenómeno español. 2006

. Conflictos e Inmigración: Experiencias en Europa. 2000 a 2006

. Barómetro de Seguridad. 2007

. Informe sobre la situación de empleo en España y en la Comunidad Autónoma de Madrid. 2007

. Informe comparativo entre Estudio del CIS sobre delincuencia y victimación y los últimos Barómetros de Seguridad de Madrid. 2007

. Convivencia, inmigración y Conflictos: tres distritos madrileños desde las voces de los líderes de opinión. Octubre y Noviembre de 2007

Distrito de Fuencarral-El Pardo

-Grado de satisfacción Campamento Urbano 2007

Distrito de Latina

- La problemática del Tejido Asociativo del Distrito de Latina: Necesidades y Demandas. 2006.

-Satisfacción de los usuarios de las Oficinas de Atención al Ciudadano Líneamadrid. 2007

Distrito Arganzuela

-Satisfacción de talleres realizados dentro del Centro Rotacional Integrado de Arganzuela. 2007

-Satisfacción de los talleres realizados dentro del Centro Cultural de la Casa del reloj. 2007

Distrito de Moratalaz

- Informe de Calidad de los Servicios prestados por la Junta Municipal del Distrito de Moratalaz. 2004.

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.

Agencia Tributaria

- Satisfacción del ciudadano con la Oficina de Atención Integral al Contribuyente. 2007

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.
- Situación y evolución de las mujeres desempleadas de Madrid. 2007

Madrid Salud

- Encuesta de Satisfacción de Usuarios del Centro de Protección Animal, Marzo 2007
- Encuesta de Satisfacción de Usuarios de la Oficina de Atención al Ciudadano, 4º trimestre 2006 a 3º trimestre 2007
- Encuesta de Seguimiento de Animales adoptados en el Centro de Protección Animal, marzo 2006 a junio 2007

Anexo 7
Sugerencias y Reclamaciones

Materias	
1. Cohesión Social (en 2007 integrado en Servicios Sociales)	
Igualdad de Oportunidades	Inmigración
Voluntariado	Cooperación Social
2. Cultura	
Instalaciones Culturales	Actividades Culturales
Proyectos Culturales	
3. Deporte	
Uso de Instalaciones Deportivas	Clases y Escuelas Deportivas
Actividades de Promoción y Competición Deportivas	Medicina Deportiva
4. Desarrollo Económico y Tecnológico	
Consumo	Mercados municipales
Desarrollo Empresarial	Ferias y Congresos
Innovación Tecnológica	Comercio
5. Educación y Juventud	
Actividades educativas	Juventud
Escuelas Infantiles	Campamentos
Centros abiertos	Colegios Públicos
6. Empleo	

7. Espacios Públicos

Calzadas, aceras, plazas,...	Señalización y semáforos
Red de alumbrado	Placas de calles
Mobiliario urbano	Bocas de riego e hidrantes
Juegos Infantiles	

8. Infraestructuras

Anillo Ciclista	
Calle 30	Prado-Recoletos
Proyecto Olímpico	Madrid Río

9. Internacionalización

10. Medio Ambiente

Zonas Verdes	Limpieza viaria y fachadas
Sostenibilidad y Agenda XXI	Agua
Contaminación	Recogida y tratamiento de residuos
Retirada enseres, puntos limpios	Retirada vehículos abandonados

11. Movilidad y Transportes

Ordenación viaria (Agentes de Movilidad y Policía Municipal)	
Aparcamientos	Bicicletas
Grúa	Ocupación (mudanzas, rodajes cinematográficos)
Señalización (vertical, horizontal, ...)	Tráfico y multas
Transportes Públicos	Zonas (SER / carga y descarga / ...)

12. Relación con la Ciudadanía

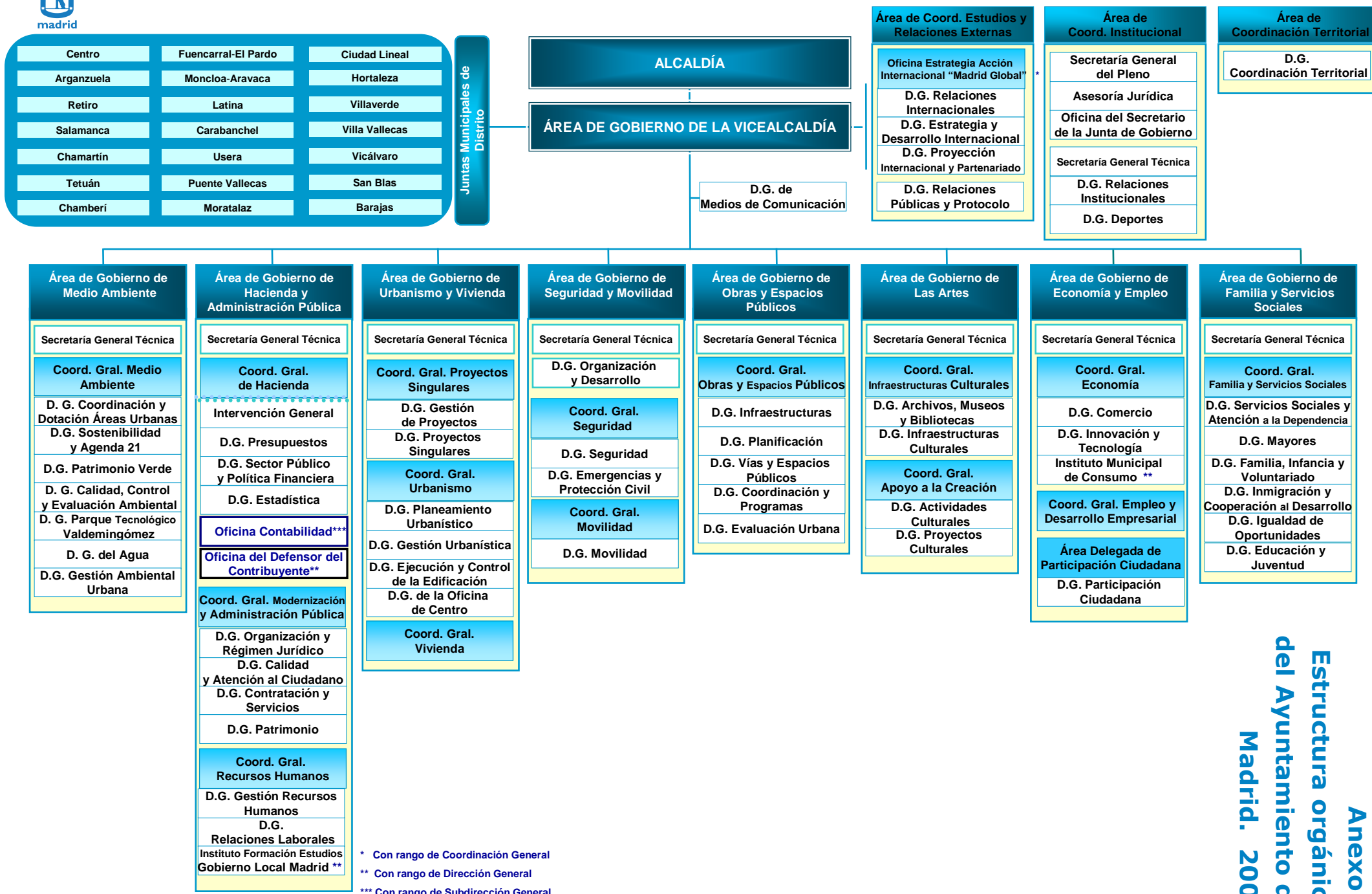
Participación Ciudadana	
Atención a la Ciudadanía (OAC´s, Teléfono 010 y munimadrid.es)	

13. Salud	
Servicios de Salud	Adicciones
Seguridad Alimentaria	Salud Ambiental
Servicios Veterinarios (recogida, adopción,...)	
14. Seguridad y Emergencias	
Bomberos	Policía Municipal
Samur-Protección Civil	
15. Servicios Sociales	
Atención Social Primaria	Familia
Atención a Personas con Dependencia	Mayores
Emergencias Sociales	Infancia
16. Turismo	
17. Urbanismo	
Planificación	Ejecución del Planeamiento
Licencias urbanísticas	
18. Vivienda	
19. Administración de la Ciudad	
Coordinación	Gestión Económico Financiera
Gestión de Recursos Humanos	Estadística (Padrón)

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. Disponibilidad de 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



Estructura Orgánica del Ayuntamiento de Madrid

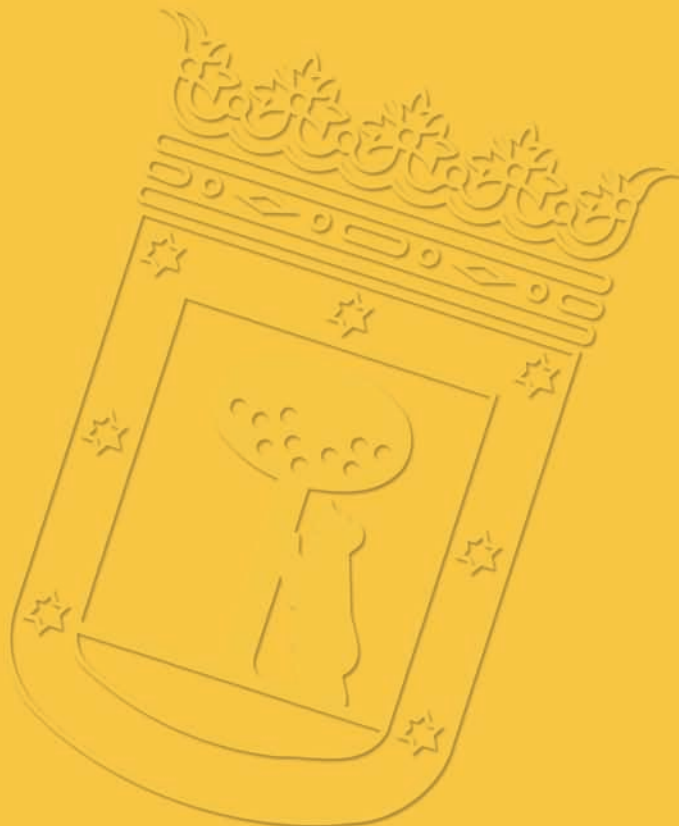


* Con rango de Coordinación General
 ** Con rango de Dirección General
 *** Con rango de Subdirección General

Año 2007

LA CIUDAD DE

madrid EN **datos**



iMADRID!

**ÁREA DE GOBIERNO DE HACIENDA Y
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**
Dirección General de Estadística

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
Sur	Coslada	10.719
	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

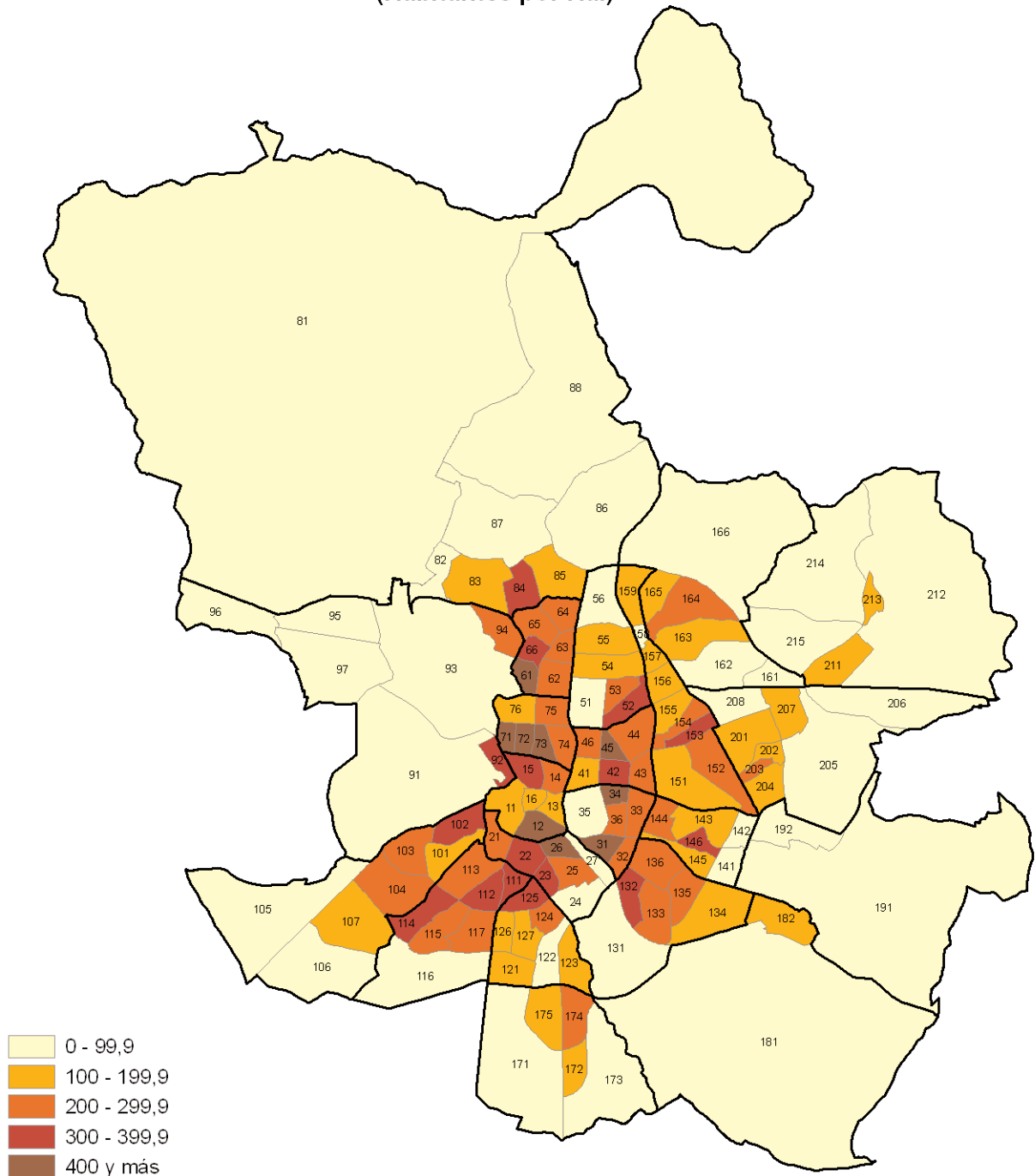
Vértices geodésicos

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 2008
(Habitantes por Ha.)**



Climatología y contaminación. Año 2007

Meses	Observatorio Retiro					Contaminantes en el aire ⁽¹⁾								
	Tem- peratura Media Mensual (°C)	Precipi- taciones (mm)	Número de días de			Partí- culas Sus- pensión (µg/m³)	SO2 (µg/m³)	CO (mg/m³)	O3 (µg/m³)	NO2 (µg/m³)	NOX (µg/m³)	CH4 (mg/m³)	TCH (mg/m³)	HCNM (mg/m³)
			Lluvia	Nieve	Granizo									
Enero	6,5	11,9	3	1	-	43	17	0,8	14	69	178	1,3	1,6	0,3
Febrero	9,3	32,2	13	-	-	31	14	0,6	25	55	113	1,3	1,5	0,2
Marzo	10,1	17,6	6	-	-	29	12	0,5	39	57	99	1,2	1,4	0,2
Abril	13,2	88,5	19	-	2	29	9	0,5	43	59	92	1,2	1,4	0,2
Mayo	16,4	91,3	12	-	-	28	7	0,4	42	58	92	1,2	1,4	0,1
Junio	20,2	32,1	6	-	-	27	7	0,4	45	57	85	1,2	1,4	0,2
Julio	24,7	-	-	-	-	32	7	0,3	52	48	71	1,2	1,3	0,2
Agosto	23,7	15,1	4	-	-	37	7	0,3	55	42	61	1,1	1,3	0,2
Septiembre	21,2	4,8	6	-	-	35	7	0,4	42	55	84	1,2	1,4	0,2
Octubre	15,0	53,9	7	-	-	31	8	0,5	25	63	112	1,2	1,5	0,3
Noviembre	9,1	43,9	2	-	-	41	18	0,7	16	83	183	1,2	1,5	0,3
Diciembre	6,3	15,1	6	-	-	36	19	0,7	13	75	175	1,3	1,6	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.

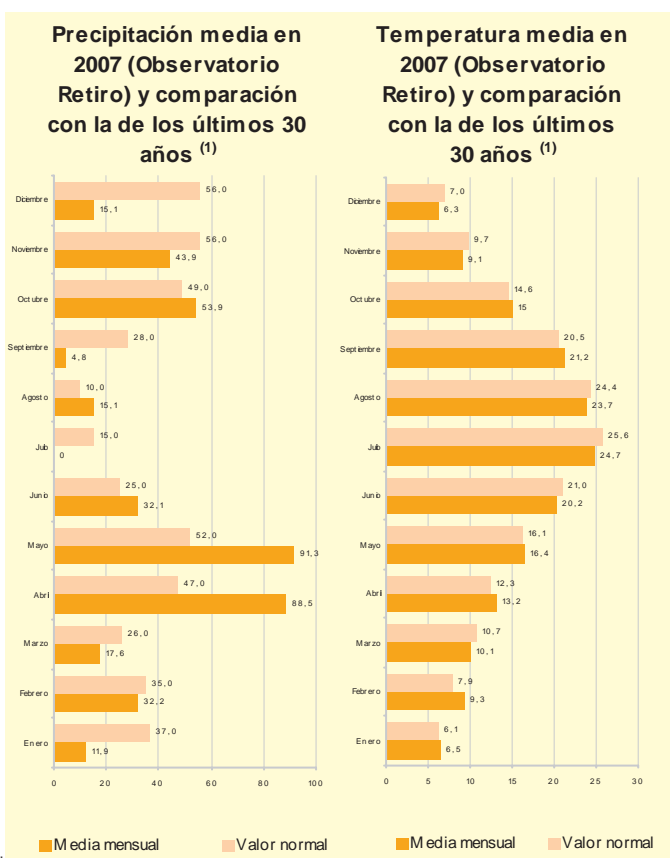
FUENTE: Área Gobierno Medio Ambiente y Servicios a la Ciudad. Dirección General Sostenibilidad y Agenda XXI

Zonas verdes y espacios ajardinados. Año 2007

Distritos	Zonas verdes Superf. (Ha.)	Árboles Nº	Jardineras Nº
Ciudad de Madrid	5.666,70	271.225	11.872
01. Centro	47,13	7.740	357
02. Arganzuela	131,31	10.509	479
03. Retiro	160,67	7.856	152
04. Salamanca	45,46	12.872	3748
05. Chamartín	67,52	16.089	825
06. Tetuán	67,29	6.783	293
07. Chamberí	10,66	12.348	830
08. Fuencarral-El Pardo ⁽¹⁾	548,05	22.277	128
09. Moncloa-Aravaca	2.083,74	16.374	126
10. Latina	285,73	10.804	389
11. Carabanchel	252,16	17.551	1002
12. Usera	225,58	10.020	163
13. Puente de Vallecas	321,76	24.066	527
14. Moratalaz	194,33	9.268	14
15. Ciudad Lineal	140,96	22.257	248
16. Hortaleza	232,01	18.399	672
17. Villaverde	193,74	13.239	1036
18. Villa de Vallecas	78,86	4.969	135
19. Vicálvaro	173,23	7.393	156
20. San Blas	173,37	15.391	515
21. Barajas	233,14	5.020	77
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"



Evolución de la población

Evolución de la población de derecho

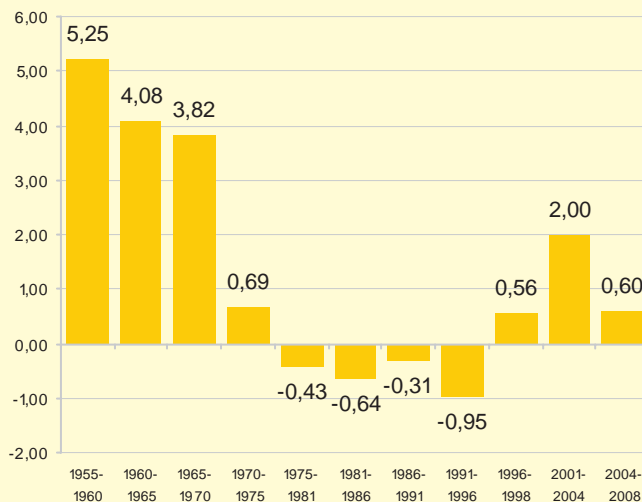
Fecha de referencia	Población de derecho ⁽¹⁾	Crecimiento inter-censal	Tasa de crecimiento ⁽²⁾	Crecimiento vegetativo	Saldo migratorio
1900	540.109	-	-	-	-
1910	556.958	16.849	0,31	13.774	3.075
1920	728.937	171.979	3,09	60.344	111.635
1930	863.958	135.021	1,85	75.558	59.463
1940	1.096.466	232.508	2,69
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	80.076	-228.402
2001	2.982.926	-27.566	-0,09	56	-27.622
2004	3.162.304	179.378	2,00	12.602	166.776
2008	3.238.208	75.904	0,60	20.660	55.244

⁽¹⁾ De 1990 a 1950 la población es la que corresponde al término municipal antes

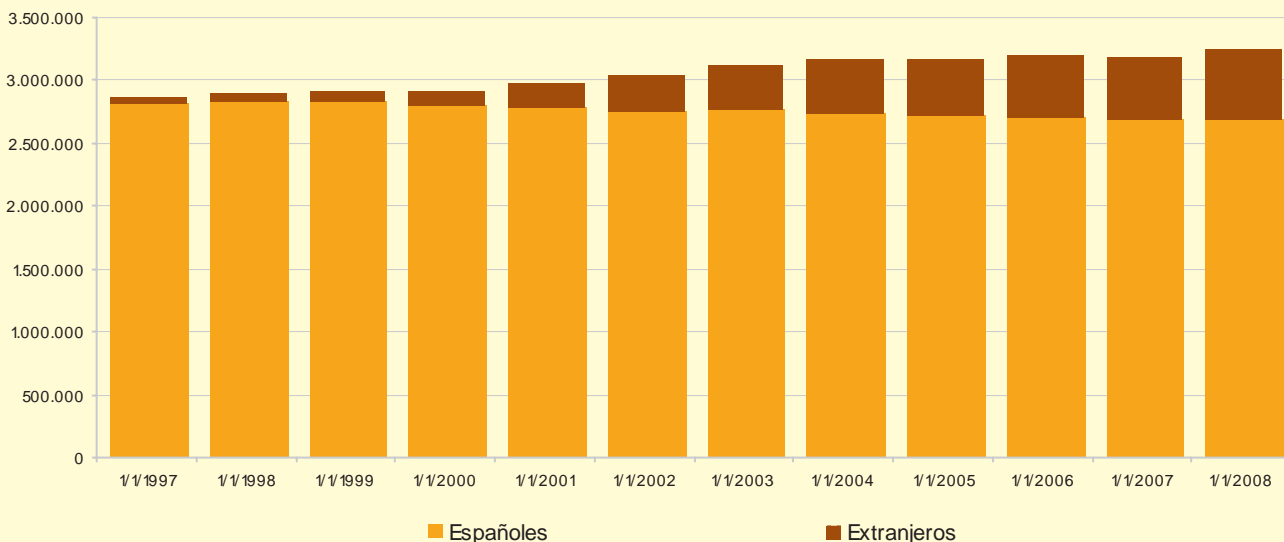
de las anexiones de municipios periféricos. ⁽²⁾ Promedio anual

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 2008

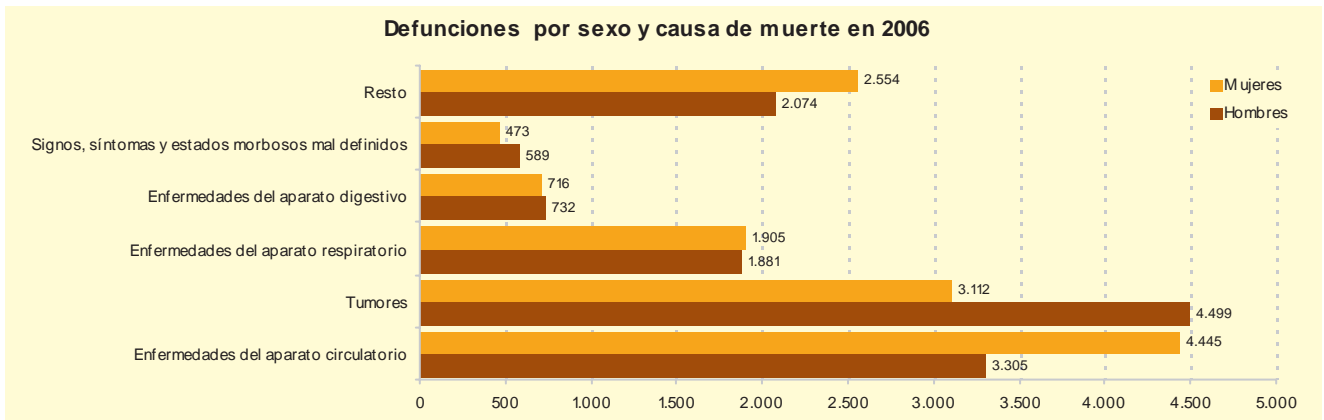
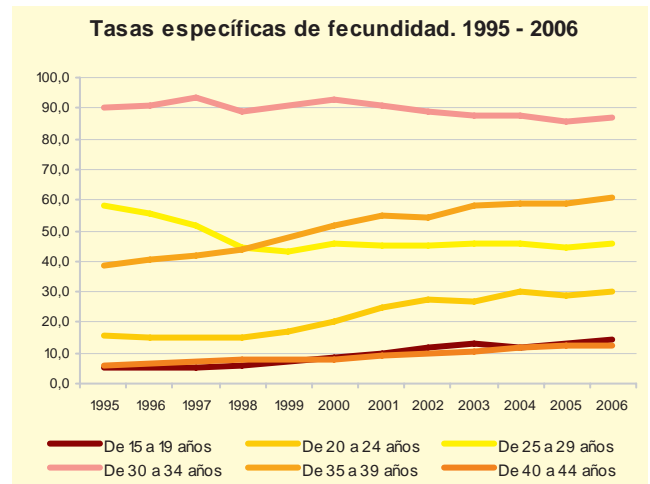
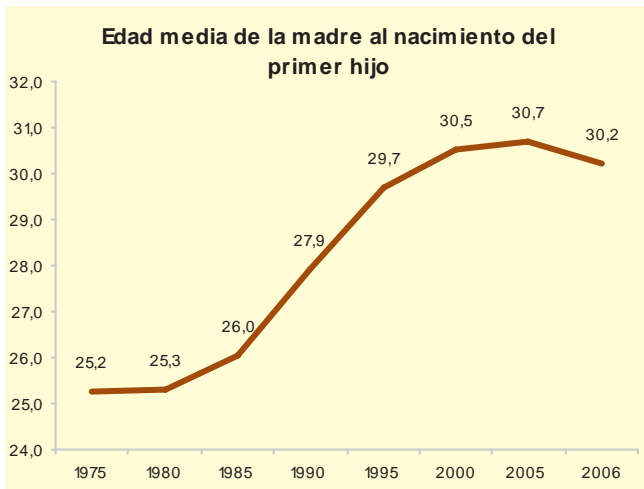


Movimiento Natural de la población

Natalidad, mortalidad y nupcialidad

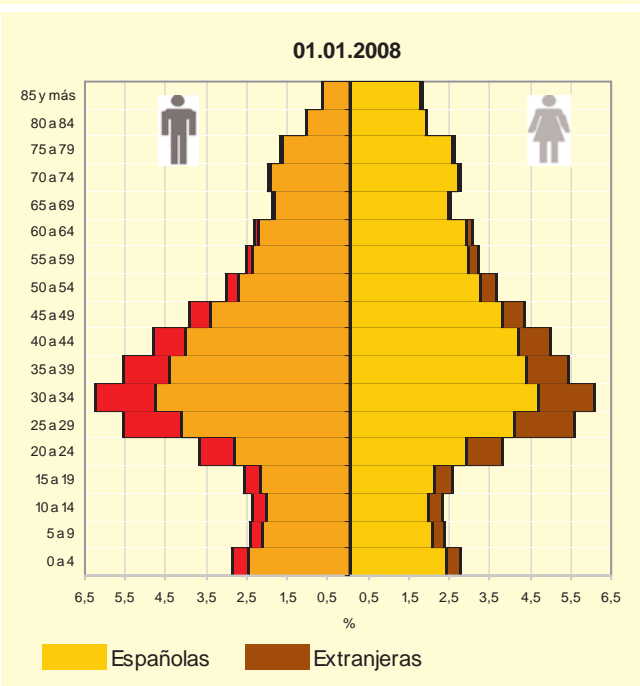
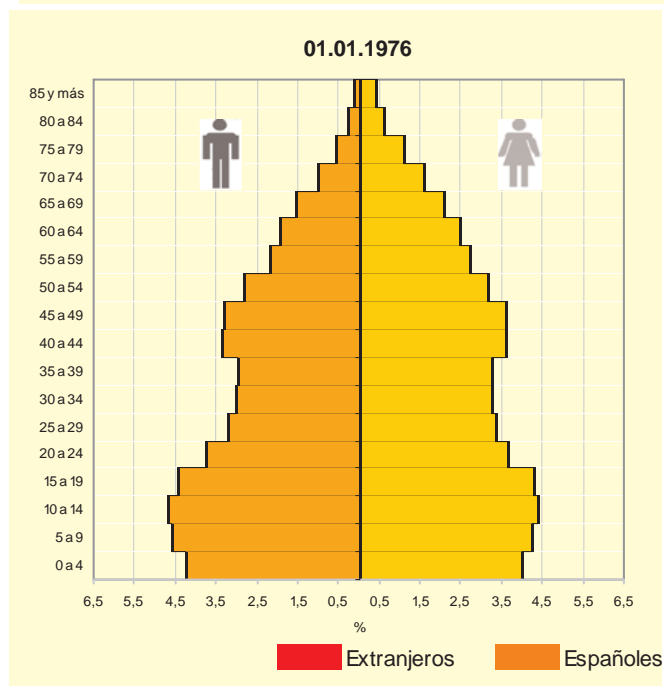
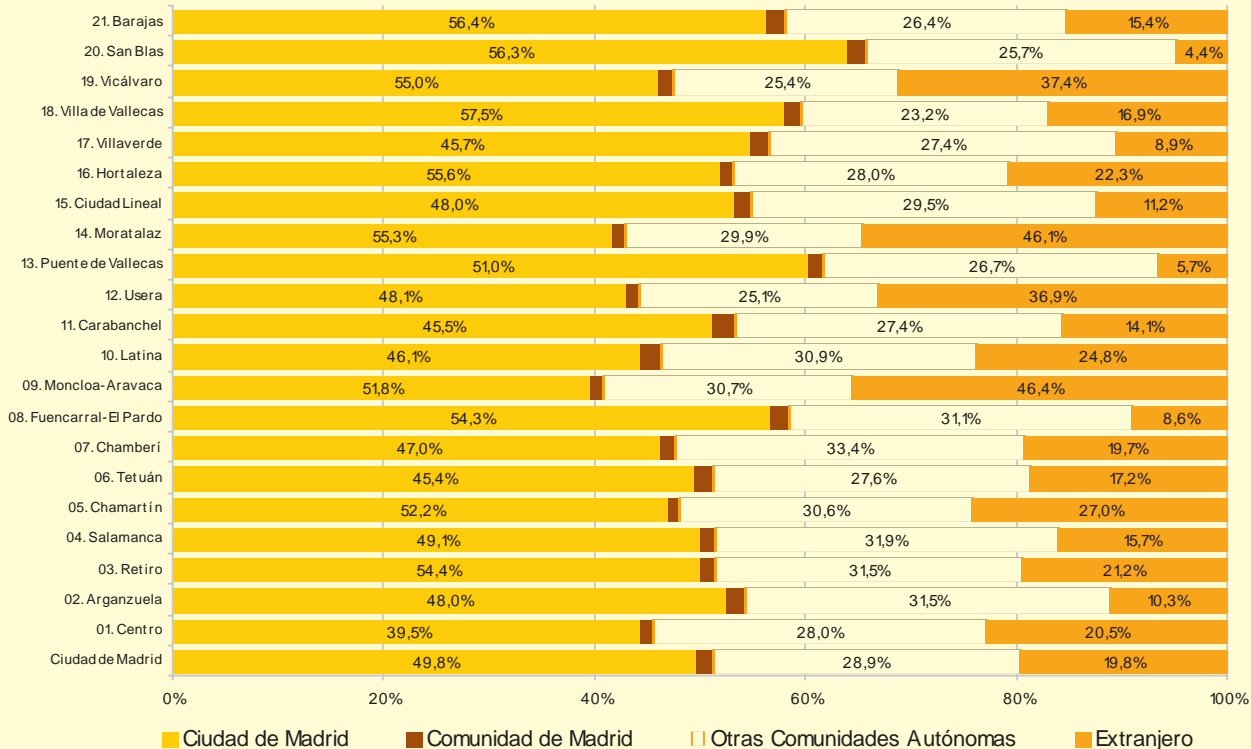
Años	Nacimientos	Tasa de Natalidad	Defunciones	Tasa de Mortalidad	Matrimonios	Tasa de Nupcialidad
1996	24.687	8,60	25.662	8,94	14.628	5,10
1997	25.260	8,74	24.922	8,63	14.262	4,94
1998	24.601	8,48	26.236	9,04	14.948	5,15
1999	26.023	8,96	26.412	9,09	15.162	5,22
2000	28.022	9,52	26.061	8,85	15.759	5,35
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
2006	33.263	10,41	26.285	8,22	14.786	4,63

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



Características de la población

Población según lugar de nacimiento. Porcentaje dentro de cada Distrito a 01/01/08



Población de derecho por Distritos, grupos de edad y sexo a 1 de enero de 2008

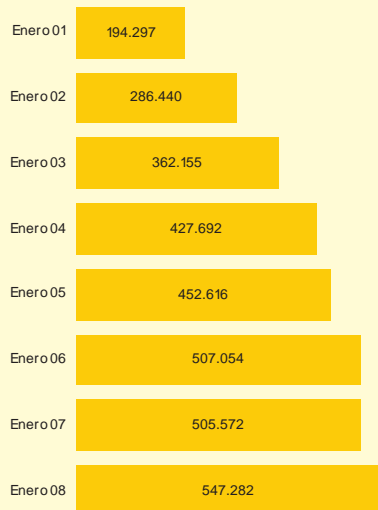
Distrito	Total	Sexo		0-14	15-29	30-44	45-59	60-74	75 y más	No consta
		Hombres	Mujeres							
Total	3.238.208	1.524.402	1.713.806	422.102	591.135	856.878	599.166	457.863	311.021	43
01. Centro	142.270	69.748	72.522	12.695	26.024	47.145	26.664	15.822	13.919	1
02. Arganzuela	152.744	71.172	81.572	18.801	27.564	41.991	32.033	18.246	14.105	4
03. Retiro	124.258	56.482	67.776	14.227	21.382	28.809	25.917	19.919	14.002	2
04. Salamanca	147.707	64.646	83.061	16.031	24.417	36.518	29.186	22.577	18.974	4
05. Chamartín	145.088	65.187	79.901	18.443	24.417	34.955	28.825	22.235	16.210	3
06. Tetuán	154.470	70.456	84.014	17.133	28.859	41.791	28.644	20.650	17.391	2
07. Chamberí	145.934	63.227	82.707	14.766	25.041	35.294	29.028	22.097	19.705	3
08. Fuencarral-El Pardo	220.085	103.866	116.219	30.215	41.028	54.063	43.561	34.017	17.199	2
09. Moncloa-Aravaca	118.068	53.863	64.205	16.718	20.453	28.573	23.702	16.969	11.647	6
10. Latina	258.476	123.553	134.923	29.609	47.983	65.839	44.058	45.200	25.786	1
11. Carabanchel	253.678	121.474	132.204	33.125	48.460	69.946	42.302	35.317	24.525	3
12. Usera	139.594	67.314	72.280	20.097	27.145	38.842	22.870	17.084	13.555	1
13. Puente de Vallecas	244.151	118.252	125.899	34.231	48.931	64.168	43.548	30.593	22.679	1
14. Moratalaz	104.494	49.158	55.336	13.808	17.765	25.572	18.886	18.214	10.248	1
15. Ciudad Lineal	228.171	105.436	122.735	28.687	40.357	57.192	42.664	34.728	24.538	5
16. Hortaleza	168.702	80.542	88.160	25.713	30.139	44.587	32.646	24.086	11.529	2
17. Villaverde	148.252	73.174	75.078	22.334	29.016	42.307	23.558	19.711	11.326	-
18. Villa de Vallecas	73.281	35.847	37.434	11.746	15.684	19.911	13.806	8.095	4.039	-
19. Vicálvaro	68.716	34.061	34.655	12.357	11.952	22.628	10.636	7.825	3.317	1
20. San Blas	155.795	75.191	80.604	24.249	26.418	44.136	28.057	18.796	14.138	1
21. Barajas	44.274	21.753	22.521	7.117	8.100	12.611	8.575	5.682	2.189	-

FUENTE: Área de Gobierno de Hacienda y Administración Pública. Dirección General de Estadística

Población por Distritos según nacionalidad a 1 de Enero de 2008

Distrito	Nacionalidad			%
	Total	España	Otro país extranjeros	
Total	3.238.208	2.690.663	547.282	23,3
01. Centro	142.270	104.033	38.222	18,0
02. Arganzuela	152.744	128.273	24.456	16,7
03. Retiro	124.258	112.261	11.984	23,6
04. Salamanca	147.707	127.489	20.196	23,6
05. Chamartín	145.088	128.037	17.032	23,8
06. Tetuán	154.470	121.184	33.270	21,6
07. Chamberí	145.934	125.071	20.842	22,8
08. Fuencarral-El Pardo	220.085	197.619	22.454	23,7
09. Moncloa-Aravaca	118.068	103.160	14.891	21,5
10. Latina	258.476	209.688	48.775	34,1
11. Carabanchel	253.678	194.969	58.701	25,6
12. Usera	139.594	106.677	32.903	21,4
13. Puente de Vallecas	244.151	197.314	46.817	20,6
14. Moratalaz	104.494	93.186	11.305	30,6
15. Ciudad Lineal	228.171	187.784	40.357	24,3
16. Hortaleza	168.702	148.434	20.255	22,9
17. Villaverde	148.252	113.909	34.342	25,3
18. Villa de Vallecas	73.281	61.030	12.250	17,3
19. Vicálvaro	68.716	57.702	11.010	25,3
20. San Blas	155.795	133.989	21.804	19,0
21. Barajas	44.274	38.854	5.416	20,4

Evolución del número de extranjeros en la Ciudad de Madrid

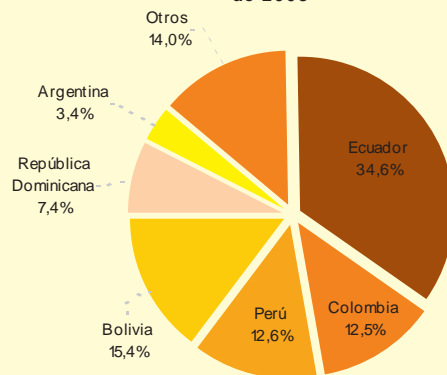


Población según nacionalidad por zonas geográficas

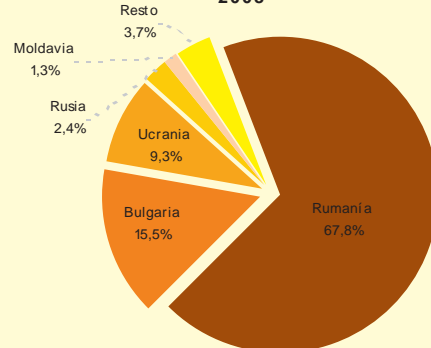
Zona geográfico-económica	Extranjeros		Incremento	
	2007	2008	Absoluto	%
TOTAL	505.572	547.282	41.710	8,3
UNIÓN EUROPEA	51.218	59.921	8.703	17,0
Italia	10.995	13.442	2.447	22,3
Polonia	8.722	10.198	1.476	16,9
Francia	8.905	9.841	936	10,5
Portugal	6.832	8.313	1.481	21,7
Alemania	4.926	5.602	676	13,7
Reino Unido	4.568	5.218	650	14,2
Otros países de la U.E.	6.270	7.307	1.037	16,5
RESTO EUROPA	70.614	83.295	12.681	18,0
Rumania	46.218	56.496	10.278	22,2
Bulgaria	11.379	12.925	1.546	13,6
Ucrania	7.178	7.710	532	7,4
Otros países de Europa	5.839	6.164	325	5,6
AMÉRICA DEL NORTE	9.382	8.885	-497	-5,3
Méjico	4.641	4.425	-216	-4,7
Estados Unidos	4.457	4.177	-280	-6,3
Canada	284	283	-1	-0,4
AMÉRICA CENTRAL	28.223	32.812	4.589	16,3
República Dominicana	19.069	21.732	2.663	14,0
Cuba	5.308	5.287	-21	-0,4
Otros países de A. Central	3.846	5.793	1.947	50,6
AMÉRICA DEL SUR	269.511	278.585	9.074	3,4
Ecuador	111.154	101.748	-9.406	-8,5
Colombia	37.538	36.734	-804	-2,1
Perú	32.709	36.979	4.270	13,1
Bolivia	38.338	45.175	6.837	17,8
Argentina	10.576	10.121	-455	-4,3
Brasil	13.049	16.053	3.004	23,0
Venezuela	7.892	8.604	712	9,0
Paraguay	11.599	16.521	4.922	42,4
Otros Países de A. del Sur	6.656	6.650	-6	-0,1
PAÍSES DE ASIA	37.471	42.321	4.850	12,9
China	21.439	24.094	2.655	12,4
Filipinas	6.904	8.210	1.306	18,9
Bangladesh	2.647	3.252	605	22,9
Japon	985	961	-24	-2,4
Otros países de Asia	5.496	5.804	308	5,6
PAÍSES DE AFRICA	38.857	41.181	2.324	6,0
Marruecos	23.881	25.380	1.499	6,3
Nigeria	2.190	1.933	-257	-11,7
Guinea Ecuatorial	1.415	1.431	16	1,1
Senegal	1.631	2.066	435	26,7
Mali	1.200	1.144	-56	-4,7
Otros países de Africa	8.540	9.227	687	8,0
PAÍSES DE OCEANIA	233	230	-3	-1,3
APÁTRIDAS	63	52	-11	-17,5

FUENTE: Dirección General de Estadística. Padrón Municipal de Habitantes

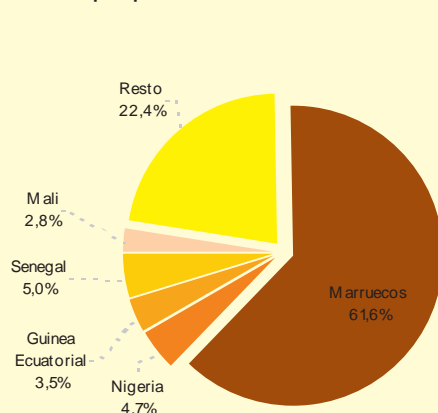
Distribución de la población de América Latina y Caribe por países a 1 de Enero de 2008



Distribución de la población de Resto de Europa por países a 1 de Enero de 2008



Distribución de la población de Africa por países a 1 de Enero de 2008



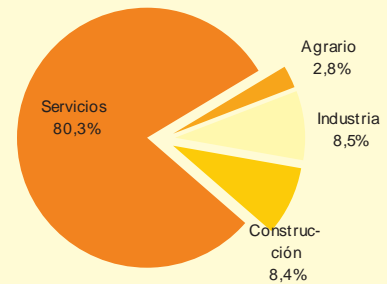
Encuesta de Población Activa. Año 2007

Relación con la actividad (miles)

Trimestre	Población mayor de 16 años	Población Activa				
		Total	Ocupados	Total	Parados	Buscan primer empleo
<i>I Trimestre</i>	2.706,8	1.661,6	1.559,1	102,5	89,6	12,9
<i>II Trimestre</i>	2.694,0	1.643,6	1.547,7	95,9	81,2	14,7
<i>III Trimestre</i>	2.692,3	1.642,9	1.554,8	88,1	76,6	11,5
<i>IV Trimestre</i>	2.706,8	1.661,6	1.559,1	102,5	12,9	89,6

FUENTE: Instituto Nacional de Estadística. Encuesta de Población Activa

Porcentaje de ocupados por sectores económicos. IV Trimestre 2007

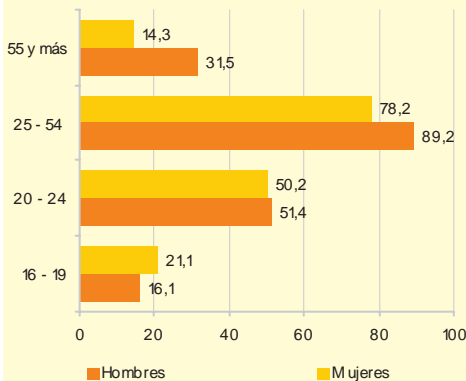


Tasas de actividad, empleo y paro por sexo y grupos de edad (%) por trimestres

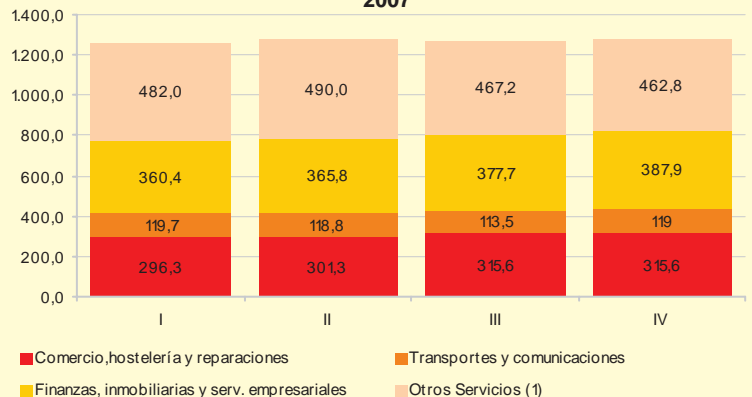
Trimestre	Tasa de actividad				Tasa de empleo				Tasa de paro			
	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV
Total	61,17	61,01	61,02	61,39	57,37	57,45	57,75	57,60	6,22	5,83	5,36	6,17
Hombres	69,97	69,99	69,39	69,54	66,07	65,90	66,59	65,71	5,58	5,84	4,03	5,50
Mujeres	53,39	53,02	53,60	54,16	49,67	49,94	49,90	50,41	6,96	5,82	6,90	6,93
16 a 19	25,47	25,47	25,31	27,62	15,94	20,76	18,34	18,43	37,40	18,47	27,54	33,26
20 a 24	67,73	65,64	67,23	58,24	60,22	55,16	58,36	50,82	11,09	15,96	13,19	12,73
25 a 54	87,69	87,37	87,52	88,19	83,07	82,86	83,72	83,62	5,27	5,16	4,34	5,17
55 y más	22,00	21,55	21,90	22,39	21,11	21,14	21,10	21,36	4,06	1,91	3,66	4,62

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) 2007



(1) Incluye "Admón. Pública, Defensa y Seguridad Social, Educación, Sanidad y Servicios Sociales, Servicios Personales, Hogares que emplean personal doméstico y Organismos Extraterritoriales

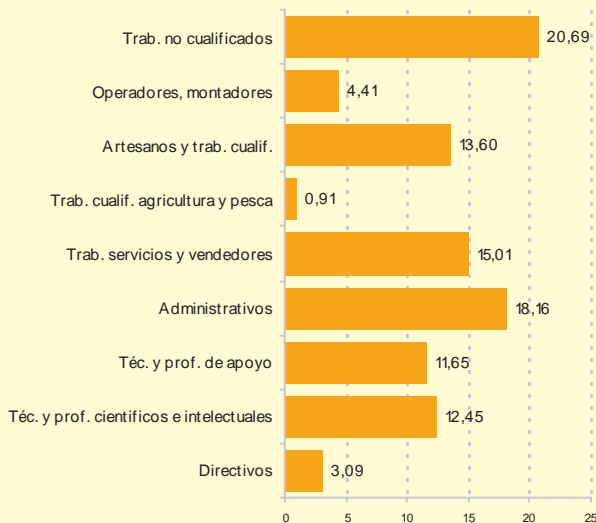
Paro Registrado. Año 2007

Demandantes de empleo parados por sexo y grupos de edad

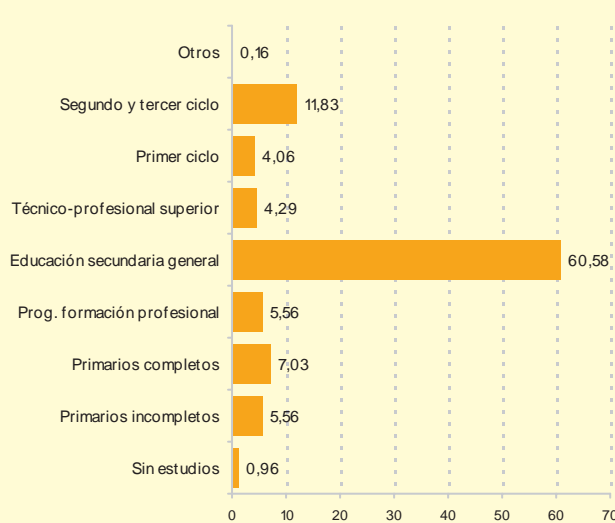
Mes	Total	Sexo		Grupos de edad					Nacionalidad		
		Hombres	Mujeres	16-24	25-34	35-44	45-54	55 y +	Nacional	Extranjero comunitario	Extranjero no comunitario
Enero	106.702	45.938	60.764	9.918	28.308	26.827	20.864	20.785	91.201	1.810	13.691
Febrero	108.320	46.279	62.041	10.484	28.456	27.053	21.257	21.070	92.403	1.863	14.054
Marzo	109.552	46.727	62.825	10.606	28.538	27.633	21.445	21.330	93.564	2.856	13.132
Abril	109.091	46.627	62.464	10.230	27.837	27.676	21.777	21.571	93.837	2.803	12.451
Mayo	107.473	46.181	61.292	9.720	27.203	27.335	21.631	21.584	92.514	2.728	12.231
Junio	105.876	45.236	60.640	9.471	26.457	26.854	21.471	21.623	91.553	2.732	11.591
Julio	104.209	43.952	60.257	8.713	26.190	26.602	21.076	21.628	90.087	3.030	11.092
Agosto	106.714	45.078	61.636	8.911	27.366	27.217	21.370	21.850	92.388	3.176	11.150
Septiembre	106.040	45.134	60.906	9.778	27.078	26.530	20.913	21.741	91.097	3.173	11.770
Octubre	109.022	47.225	61.797	10.626	28.098	26.911	21.358	22.029	92.733	3.198	13.091
Noviembre	109.733	48.610	61.123	10.581	28.512	27.200	21.546	21.894	92.565	3.296	13.872
Diciembre	110.048	50.366	59.682	9.693	28.814	27.853	21.668	22.020	91.400	3.343	15.305

Fuente: Instituto Nacional de Empleo

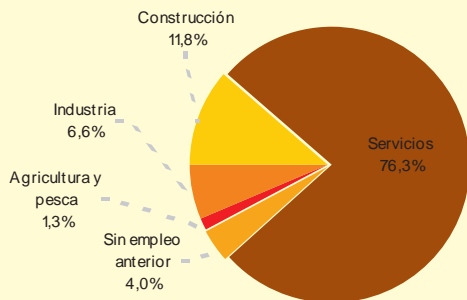
Paro registrado (%) por ocupación. Diciembre 2007



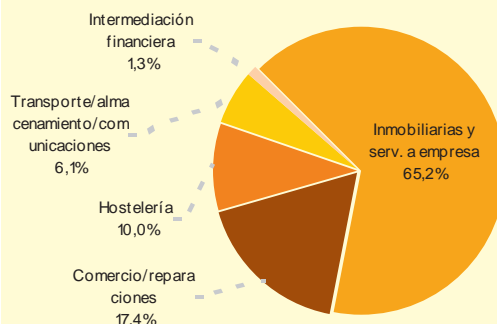
Paro registrado (%) por nivel de estudios. Diciembre 2007



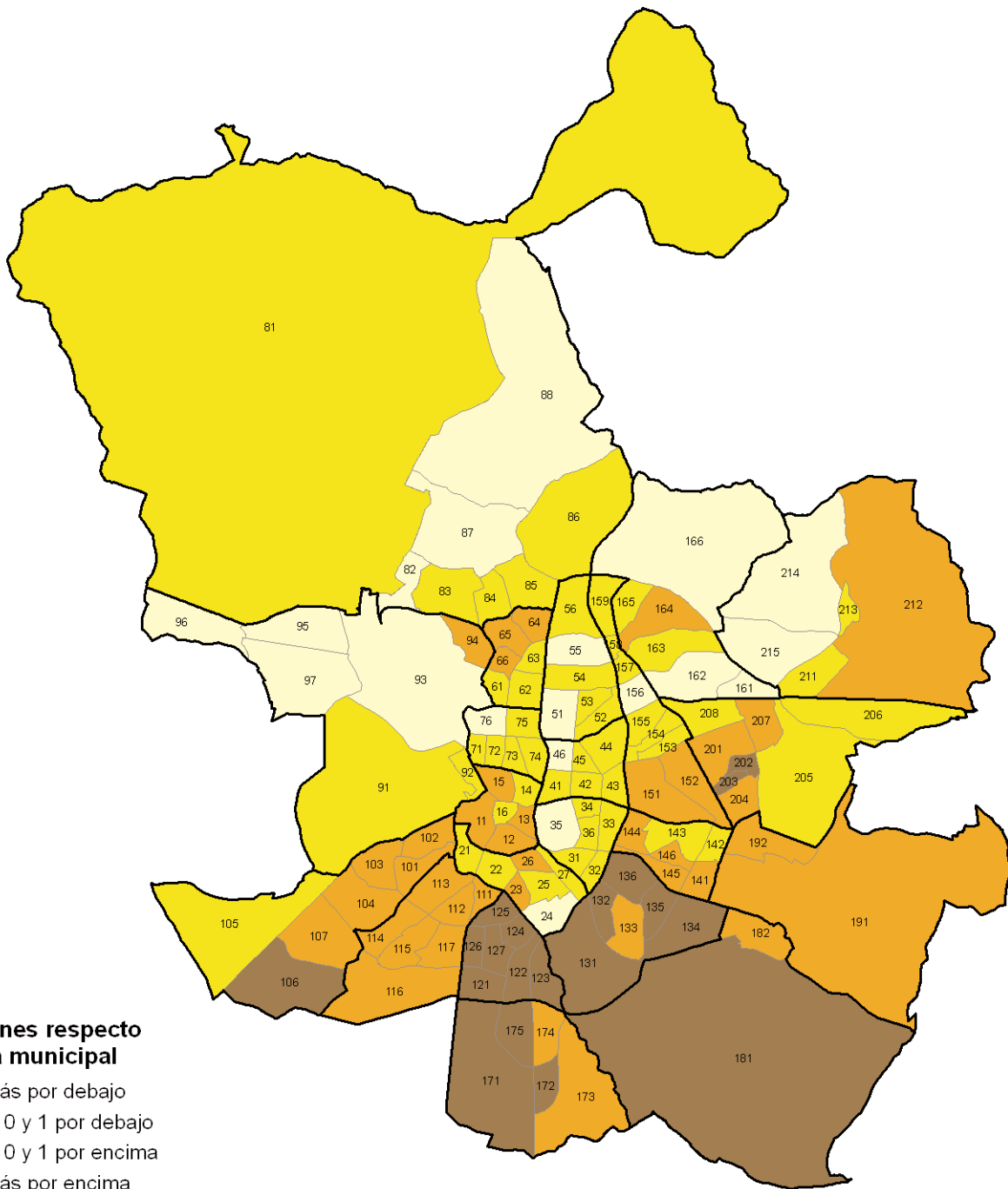
Paro registrado por sector de actividad. Diciembre 2007



Paro registrado por ramas en el sector Servicios. Diciembre 2007



Mapa. Estimador normalizado del Desempleo Registrado a 31 de diciembre de 2007 por Barrios

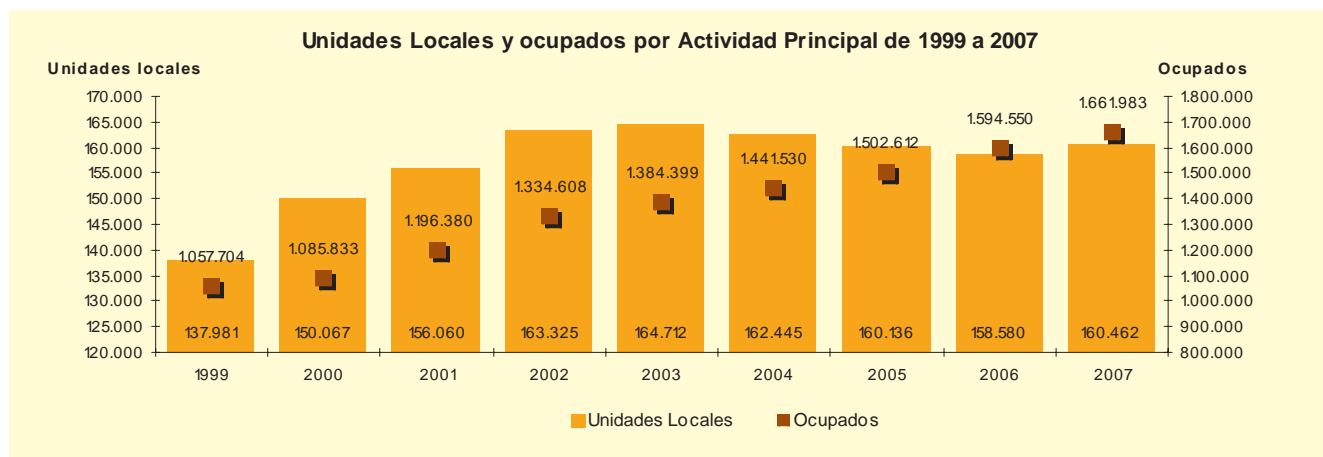


Características de los locales con actividad económica

Unidades Locales y ocupados por Actividad Principal y por años (CNAE-93 Nivel 1: Sección)

Actividad principal	Unidades Locales					Ocupados				
	2003	2004	2005	2006	2007	2003	2004	2005	2006	2007
Total	164.712	162.445	160.136	158.580	160.462	1.384.399	1.441.530	1.502.612	1.594.550	1.661.983
A Agricultura, ganadería, caza y silvicultura	-	-
B Pesca	-	-
C Industrias extractivas	68	68	67	70	76	1.030	962	1.010	1.526	1.369
D Industria manufacturera	11.013	10.197	9.706	9.351	8.938	119.688	106.220	104.442	100.125	93.612
E Producción y distribución de energía eléctrica, gas y agua	195	181	179	182	193	11.260	16.775	16.236	19.016	12.043
F Construcción	9.873	9.878	10.054	10.116	10.647	103.769	105.457	112.544	125.882	132.396
G Comercio; reparación de vehículos de motor, motocicletas y ciclomotores y artículos personales y de uso doméstico	51.714	51.492	50.915	50.462	49.606	228.381	236.502	240.949	239.821	244.484
H Hostelería	15.580	15.484	15.580	15.738	15.889	85.693	90.334	93.857	99.151	119.843
I comunicaciones	7.243	7.434	7.891	8.084	8.385	108.351	123.595	130.899	131.790	135.984
J Intermediación financiera	6.682	6.446	6.060	5.702	5.680	84.291	77.244	77.873	79.411	90.721
K Actividades inmobiliarias y de alquiler; servicios empresariales	37.061	36.249	35.209	34.008	35.604	339.636	339.789	354.431	393.143	421.906
L Administración pública, defensa y	477	528	576	607	637	71.640	83.925	95.949	112.372	110.192
M Educación	3.243	3.141	3.143	3.393	3.540	50.298	59.447	62.700	71.239	68.645
N Actividades sanitarias y veterinarias, servicio social	6.470	6.548	6.704	6.930	7.281	91.788	109.846	110.988	118.011	127.811
O Otras actividades sociales y de servicios prestados a la comunidad; servicios personales	12.054	11.937	11.984	12.145	12.638	80.741	84.280	96.353	101.128	101.540
P Hogares que emplean personal doméstico	-	-
Q Organismos extraterritoriales	-	-
Z No consta	3.039	2.862	2.068	1.792	1.348	7.833	7.154	4.381	1.935	1.437

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 2008

	Hoteles y moteles		Hostales y pensiones	
	Habitaciones	Plazas	Habitaciones	Plazas
Total	27.362	51.744	4.226	7.332
01. Centro	7.155	13.034	3.562	6.206
02. Arganzuela	803	1.472	73	134
03. Retiro	1.049	1.994	-	-
04. Salamanca	4.014	7.619	168	284
05. Chamartín	2.240	4.468	-	0
06. Tetuán	2.499	4.614	94	150
07. Chamberí	2.012	3.824	158	274
08. Fuencarral-El Pardo	433	826	-	-
09. Moncloa-Aravaca	1.361	2.598	17	24
10. Latina	-	-	18	21
11. Carabanchel	485	942	46	77
12. Usera	-	-	-	-
13. Puente de Vallecas	-	-	-	-
14. Moratalaz	-	-	-	-
15. Ciudad Lineal	1.203	2.301	-	-
16. Hortaleza	563	1100	-	-
17. Villaverde	-	-	-	-
18. Villa de Vallecas	104	192	-	-
19. Vicálvaro	-	-	-	-
20. San Blas	1.865	3.700	26	52
21. Barajas	1.576	3.060	64	110

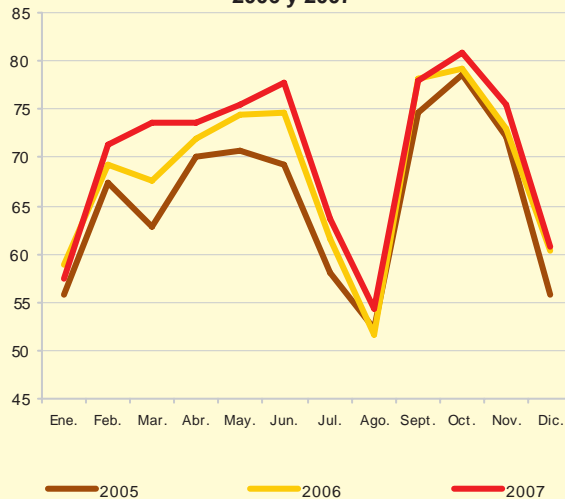
FUENTE: Secretaría de Estado de Turismo y Comercio PYME. Guía Oficial de Hoteles

Viajeros y pernoctaciones en establecimientos hoteleros

Año	Viajeros	Pernoctaciones	Estancia Media	Grado Ocupación
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
2007	7.317.758	14.194.004	1,95	70,18

FUENTE: Instituto Nacional Estadística (www.ine.es): Encuesta Ocupación Hotelera

Grado de ocupación por meses en 2005, 2006 y 2007



Congresos, conferencias y simposios

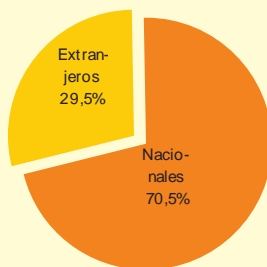
Actividades de la Institución Ferial de Madrid de 2003 a 2005

Actividades	2005	2006	2007*
Certámenes	71	84	79
Expositores	40.098	42.123	39.896
Visitantes	3.874.494	4.565.449	3.697.837
Profesionales	1.008.913	912.962	1.359.922
Público	2.865.581	3.652.487	2.337.915
Número de días feriales	279	300	302
Superficie ocupada (m ²)	1.167.429	1.330.590	1.187.086

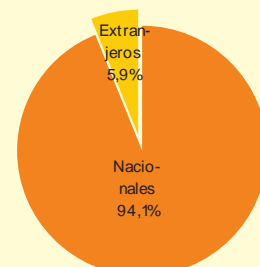
FUENTE: Institución Ferial de Madrid (I.F.E.M.A.)

* Datos provisionales

Expositores I.F.E.M.A. 2007



Visitantes I.F.E.M.A. 2007



Contabilidad Municipal de la Ciudad de Madrid. Base 2002. Serie 2004-2006

	VAB pb			Remuneración Asalariados			Ocupados		
	2004	2005 (p)	2006 (a)	2004	2005 (p)	2006 (a)	2004	2005 (p)	2006 (a)
Ciudad de Madrid	89.616.679	96.278.374	103.354.693	52.313.288	56.148.640	59.850.990	1.844.987	1.904.221	1.964.889
01. Centro	6.046.315	6.359.826	6.869.811	3.522.751	3.786.562	3.953.373	133.065	139.734	140.279
02. Arganzuela	4.061.944	4.322.520	4.703.772	2.377.866	2.557.211	2.749.267	82.007	82.672	86.491
03. Retiro	4.370.374	4.523.169	4.750.992	2.624.947	2.747.505	2.910.010	94.380	93.767	94.699
04. Salamanca	9.499.022	10.782.541	11.464.094	5.131.128	5.491.463	5.782.512	180.038	184.388	187.953
05. Chamartín	8.860.345	9.234.771	9.736.877	5.238.056	5.499.845	5.799.772	165.635	166.493	171.735
06. Tetuán	7.230.615	8.172.067	8.690.641	4.163.538	4.746.014	4.993.006	143.275	154.216	158.532
07. Chamberí	6.735.048	6.812.713	7.340.369	3.896.043	3.975.562	4.254.653	140.988	139.748	144.707
08. Fuencarral-El Pardo	6.026.699	6.108.416	7.093.759	3.184.053	3.424.978	3.790.530	111.399	114.779	120.519
09. Moncloa-Aravaca	5.237.942	5.636.317	5.811.490	3.170.099	3.394.039	3.548.747	103.826	106.166	108.752
10. Latina	1.807.294	1.969.317	2.063.544	1.253.104	1.342.347	1.395.582	58.068	60.694	60.625
11. Carabanchel	2.078.757	2.274.609	2.400.264	1.510.454	1.655.406	1.736.049	69.118	74.258	75.654
12. Usera	1.569.184	1.703.178	1.864.599	1.139.278	1.237.511	1.361.668	46.230	48.300	51.047
13. Puente de Vallecas	1.962.342	2.028.169	2.204.481	1.406.676	1.455.443	1.548.788	64.280	65.970	68.445
14. Moratalaz	679.128	748.099	845.740	499.303	546.081	589.112	23.181	24.133	24.997
15. Ciudad Lineal	6.512.135	7.143.507	7.483.323	3.151.206	3.298.948	3.582.666	107.459	109.777	113.111
16. Hortaleza	3.315.642	4.057.637	4.250.473	1.858.675	2.158.999	2.270.369	65.633	71.003	73.782
17. Villaverde	2.010.401	2.154.912	2.410.063	1.363.444	1.508.073	1.651.687	52.870	56.675	59.427
18. Villa de Vallecas	1.702.136	1.794.469	1.955.250	744.972	795.944	870.647	28.634	29.696	31.060
19. Vicálvaro	518.448	576.992	622.128	368.980	414.005	439.907	15.157	16.879	17.463
20. San Blas	5.140.843	5.355.420	6.034.915	3.026.109	3.223.259	3.640.339	100.360	102.362	110.881
21. Barajas	4.252.065	4.519.726	4.758.108	2.682.605	2.889.446	2.982.305	59.384	62.513	64.731

P.I.B. precios de mercado 2007 (1ªe)

Precios corrientes

Ramas	Millones de €
Agricultura y ganadería	137
Industria	8.531
Construcción	10.453
Comercio, Hosteler., Transp.y Comun.	30.986
Inmobiliarias y alquiler., Serv.Empresas y Financieros	41.046
Otros servicios	19.950
VAB precios básicos	111.103
Impuestos netos sobre los productos	13.714
PIB precios de mercado	124.817

Indices de volumen

Ramas	Índice
Agricultura y ganadería	126,1
Industria	102,9
Construcción	123,6
Comercio, Hosteler., Transp.y Comun.	124,2
Inmobiliarias y alquiler., Serv.Empresas y Financieros	127,4
Otros servicios	115,0
VAB precios básicos	121,6
Impuestos netos sobre los productos	116,3
PIB precios de mercado	121,0

Productividad aparente 2007 (1ªe)

Ramas	€
Total	55.085
Agricultura y ganadería	14.879
Industria	58.959
Construcción	53.165
Comercio, Hostelería, Transp.y Comun.	56.286
Inmobiliarias y alquiler., Serv.Em presas y Financieros	84.411
Otros servicios	31.685

Coste laboral medio 2007

Ramas	€
Total	34.611
Agricultura y ganadería	11.469
Industria	43.639
Construcción	37.102
Comercio, Hostelería, Transp.y Comun.	33.437
Inmobiliarias y alquiler., Serv.Empresas y Financieros	41.444
Otros servicios	28.008

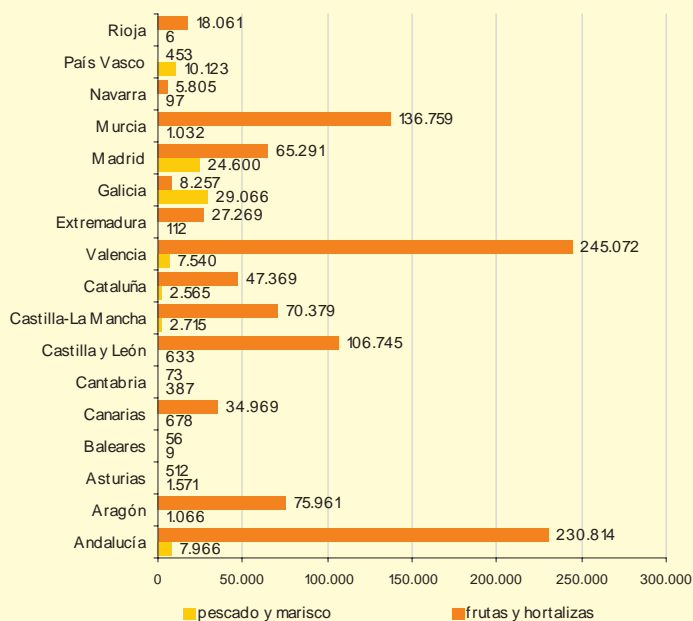
Consumo, Precios y Condiciones de Vida

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
2005	1.150.077	148.002	75.451
2006	1.041.948	150.841	69.306
2007	1.243.505	140.410	96.458
Enero	77.382	10.404	6.234
Febrero	77.896	9.965	5.983
Marzo	85.138	10.638	5.396
Abril	75.690	10.021	4.655
Mayo	89.631	11.447	6.391
Junio	139.201	12.033	8.053
Julio	112.143	11.530	8.410
Agosto	108.667	10.356	10.325
Septiembre	122.636	12.130	10.370
Octubre	127.587	13.306	12.345
Noviembre	118.087	13.841	9.669
Diciembre	109.447	14.738	8.626

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 2007



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
2007	119.181	65.552	12.761	40.867	1.208.212	662.900	434.619	110.692
ESPAÑA	90.168	42.270	9.555	38.343	1.073.843	567.815	411.976	94.053
EXTRANJERO	29.013	23.282	3.207	2.525	134.369	95.086	22.644	16.640
Unión Europea	17.228	12.626	2.870	1.731	60.150	30.545	13.717	15.888
Resto extranjero	11.785	10.655	336	793	74.219	64.541	8.927	752
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

FUENTE: Empresa Mixta Mercamadrid

Encuesta sobre Equipamiento y Uso de Tecnologías de la Información y Comunicación en los hogares.

Equipamiento en las viviendas. Año 2007

	España		Comunidad de Madrid		Ciudad de Madrid	
	Absoluto	%	Absoluto	%	Absoluto	%
Nº VIVIENDAS	14.692.323	100,0	2.010.600	100,0	1.078.751	100,0
Algún tipo de ordenador	8.874.163	60,4	1.415.462	70,4	761.201	70,6
Disponen de acceso a Internet	6.552.776	44,6	1.138.000	56,6	629.356	58,3
Conexión de Banda Ancha (ADSL, RDSI, Red de cable)	5.759.391	39,2	1.039.480	51,7	616.514	57,2

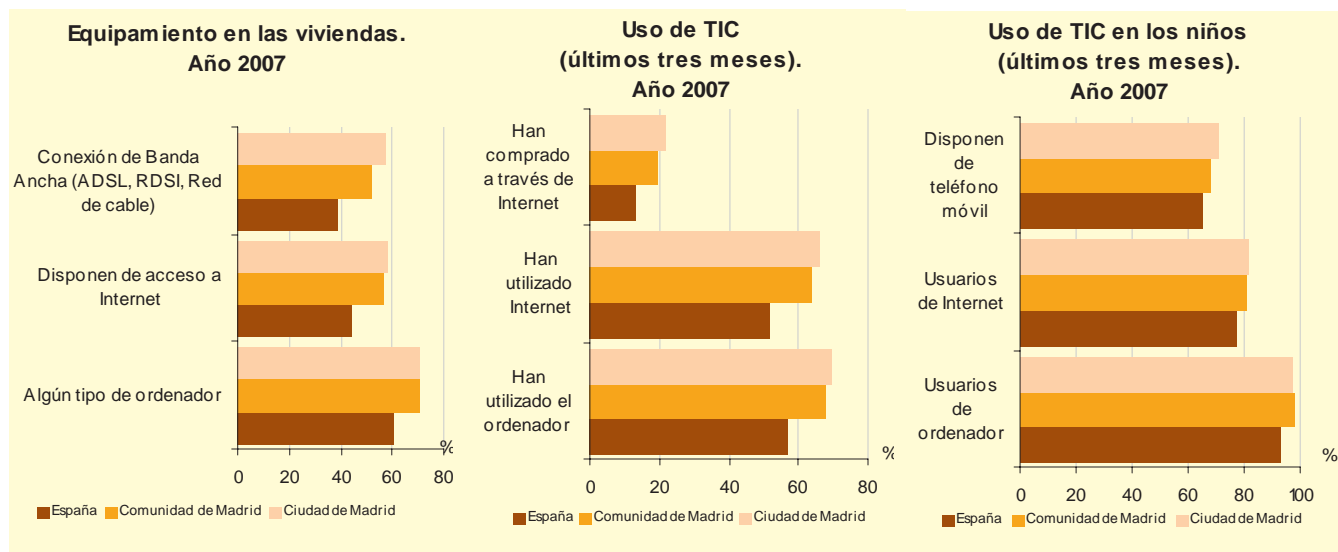
Uso de las TIC (últimos tres meses). Año 2007

	España		Comunidad de Madrid		Ciudad de Madrid	
	Absoluto	%	Absoluto	%	Absoluto	%
Nº PERSONAS DE 15 y + AÑOS	33.796.402	100,0	4.677.880	100,0	2.418.520	100,0
Han utilizado el ordenador	19.331.542	57,2	3.166.925	67,7	1.680.442	69,5
Han utilizado Internet	17.574.129	52,0	2.984.487	63,8	1.599.451	66,1
Han comprado a través de Internet	4.393.532	13,0	912.187	19,5	524.154	21,7

Uso de TIC en los niños de 10 a 15 años (últimos tres meses). Año 2007

	España		Comunidad de Madrid		Ciudad de Madrid	
	Absoluto	%	Absoluto	%	Absoluto	%
Nº NIÑOS	2.497.163	100,0	333.383	100,0	168.516	100,0
Usuarios de ordenador	2.317.367	92,8	325.382	97,6	163.881	97,2
Usuarios de Internet	1.917.821	76,8	270.040	81,0	137.476	81,6
Disponen de teléfono móvil	1.615.664	64,7	226.034	67,8	118.781	70,5

Fuente: INE. Encuesta TIC. Elaboración propia de la Dirección General de Estadística del Ayto de Madrid





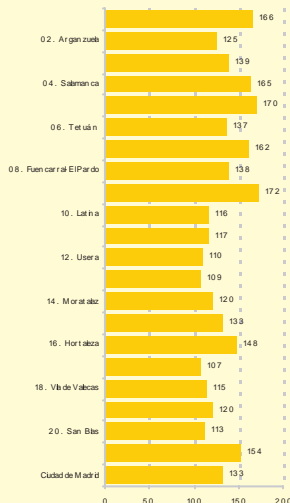
Infraestructuras básicas

Recogida de vidrio, papel y pilas (2005-2007)

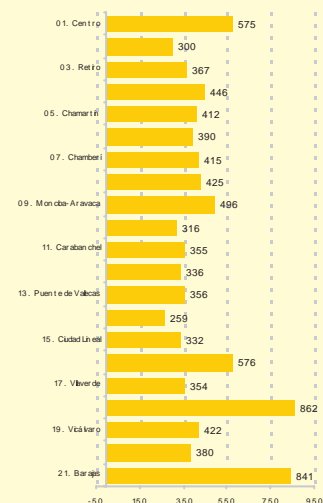
Años / Meses	Papel (Kg.)	Vidrio (Kg.)	Pilas (Kg.)	Total Mobiliario
2005	66.224.056	27.884.080	382.350	128.000
2006	73.646.940	30.055.300	343.635	108.100
2007	83.222.710	33.612.740	311.134	113.614
Enero	6.888.330	3.357.860	29.160	9.280
Febrero	6.440.660	2.492.280	30.580	10.460
Marzo	7.149.040	3.027.420	29.840	10.180
Abril	6.586.020	2.541.900	25.620	7.640
Mayo	7.586.540	2.994.320	26.100	10.560
Junio	7.465.110	2.469.520	26.046	8.566
Julio	6.340.210	2.544.120	23.588	9.488
Agosto	4.477.440	2.357.660	18.966	8.646
Septiembre	6.681.420	2.316.160	18.180	10.560
Octubre	8.120.880	2.939.380	29.376	10.496
Noviembre	7.625.750	3.009.960	24.923	8.583
Diciembre	7.861.310	3.562.160	28.755	9.155

FUENTE: Dirección General de Calidad y Evaluación Ambiental.

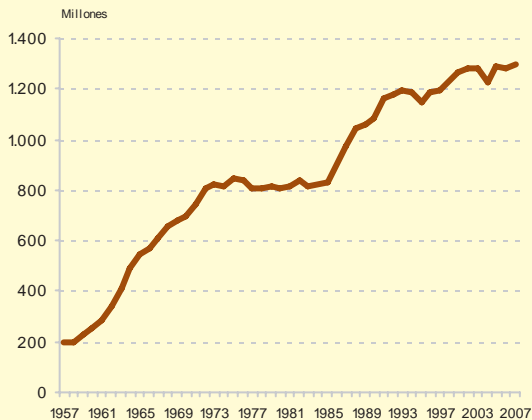
Consumo doméstico de agua por habitantes y Distrito 2007 Litros/habitante/día



Residuos sólidos (Kg/ Hab.) recogidos por Distritos en 2007

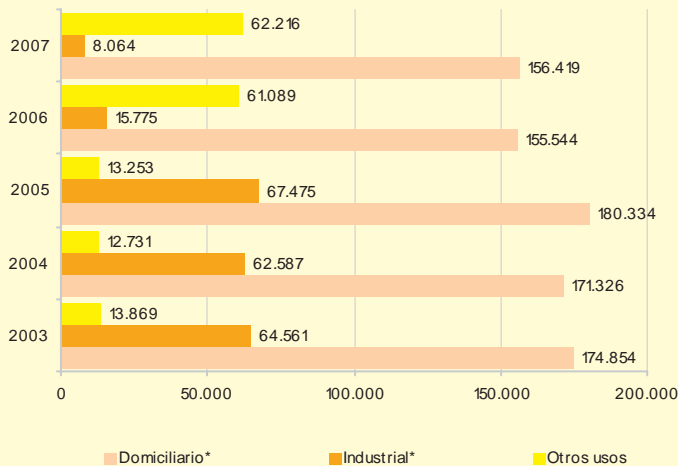


Evolución de los residuos urbanos domiciliarios de la Ciudad de Madrid (1957 a 2007)



FUENTE: Dirección General de Calidad y Evaluación Ambiental

Evolución del agua facturada en la Ciudad de Madrid por usos. 2007



FUENTE: Canal de Isabel II. *Desde 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	2005	2006	2007
Doméstico+Comercial	5.194	4.682	5.425
Industrial	107	289	263
Acceso Terceros	6.482	6.606	6.082

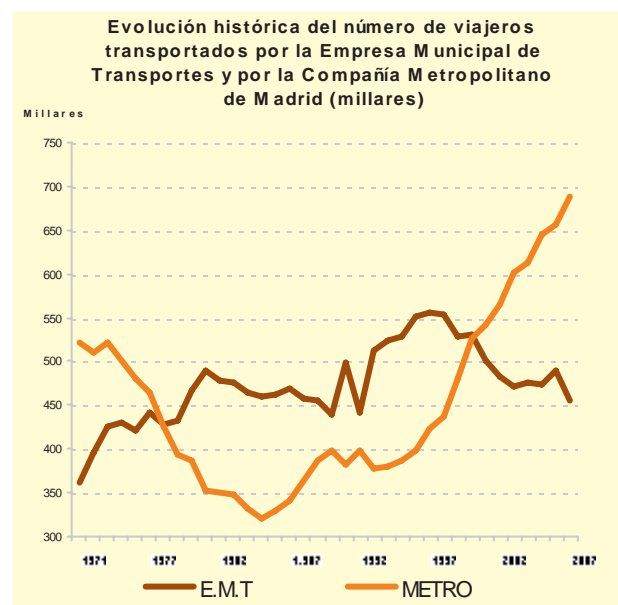
FUENTE: Gas Natural SDG, S.A.

Electricidad facturada (kWh) en la Ciudad de Madrid

Años	Iberdrola	Unión Fenosa
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
2007	6.852.057.074	7.348.633.821

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	2005	2006	2007
RENFE TOTAL	87.552.559	94.923.019	87.697.817
LARGO RECORRIDO	6.034.328	11.337.475	11.013.524
Chamartín	2.571.040	2.530.393	2.026.027
Atocha	658.660	701.906	..
Puerta de Atocha	2.804.628	8.105.176	8.987.497
REGIONALES	1.359.323	2.420.495	2.421.518
Chamartín	756.341	754.373	767.784
Atocha	363.812	283.626	265.263
Puerta de Atocha	197.824	1.352.916	1.364.780
Príncipe Pío
Nuevos Ministerios	27.374	21.307	16.995
Recoletos	13.972	8.273	6.696
AVE	5.789.683	9.079.855	..
Puerta de Atocha	5.789.683	9.079.855	..
CERCANIAS	74.369.225	72.085.194	74.262.775
Chamartín	7.794.727	8.074.803	6.783.317
Atocha	63.190.657	59.925.062	63.406.588
Príncipe Pío	3.383.841	4.085.329	4.072.870

FUENTE: Renfe Operadora: Dirección de Comunicación, Marca y Publicidad.

Características principales del servicio de autobuses de la E.M.T.de 2003 a 2007

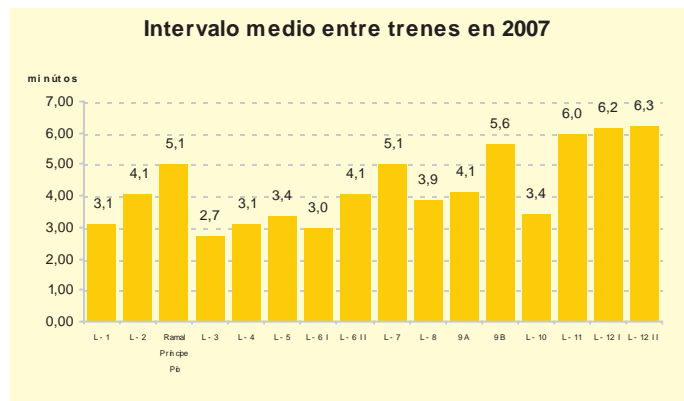
Años/ meses	Nº líneas	Movi- miento de coches	Km de líneas	Km recorridos (miles)	Velocidad comercial (km/h)
2003	182	534.482	2.957	102.942	14,1
2004	182	540.482	3.060	103.148	14,0
2005	193	544.520	3.186	104.008	13,9
2006	204	563.191	3.485	106.781	13,9
2007	208	556.385	3.619	103.850	13,7

FUENTE: Empresa Municipal de Transportes. Resumen de datos estadísticos

Oferta de transporte por líneas de Metro S.A de 2004 a 2007. Capacidad por sentido (viajeros/hora)

Línea	Color	2004	2005	2006	2007
Línea - 1	Azul claro	18.899	18.164	16.747	15.664
Línea - 2	Roja	8.113	8.083	7.840	7.992
Ramal Príncipe Pío		6.422	10.330	6.422	6.416
Línea - 3	Amarilla	13.718	10.155	14.087	17.844
Línea - 4	Marrón	10.537	14.303	10.489	10.044
Línea - 5	Verde claro	13.396	25.704	13.111	15.455
Línea - 6 I	Gris	25.828	21.721	24.924	26.065
Línea 6 II	Gris	19.790	13.463	19.154	19.010
Línea - 7	Naranja	13.082	9.443	13.696	15.095
Línea - 8	Rosa	9.787	17.354	11.078	12.851
9A METRO	Morada	18.678	5.472	16.521	16.849
9B TFM	Morada	4.457	26.150	5.825	6.156
Línea - 10	Azul oscuro	26.812	5.342	23.991	22.181
Línea - 11	Verde oscuro	5.414	7.186	5.360	5.250
Línea - 12 I	Metro Sur	7.335	7.870	5.954	5.918
Línea - 12 II	Metro Sur	7.878	6.467	6.424	5.821

FUENTE: Metro de Madrid, S.A. Gerencia de Desarrollo Técnico. (datos referidos a la mañana en hora punta del mes de noviembre)



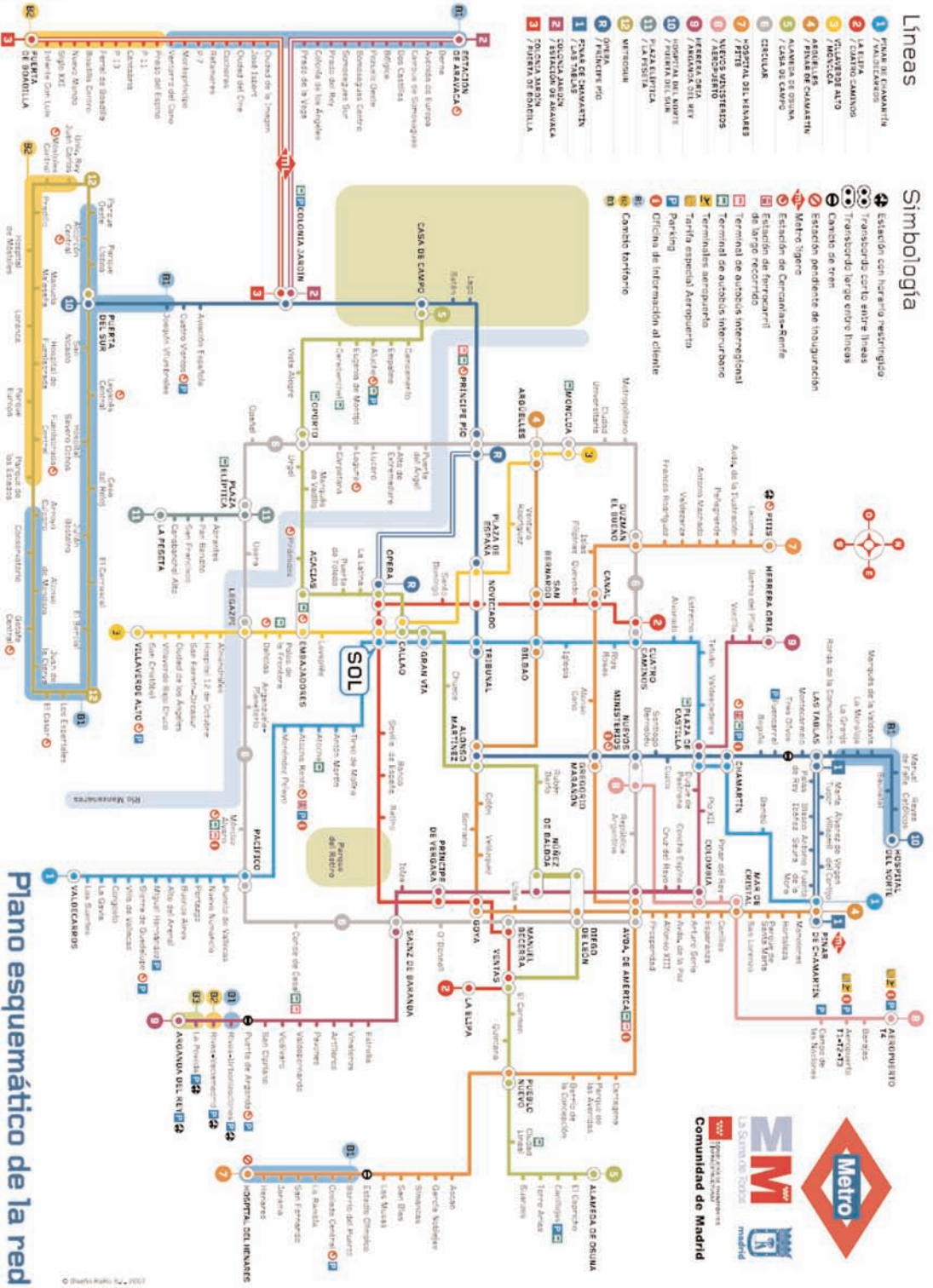


Líneas

- 1 PLAZA DE CHAMARTÍN
- 2 LA LATA
- 3 CAMINO CAMANOS
- 4 VILLAVIEJA ALTO
- 5 REBOCCA
- 6 AVILA DE ALCAZANTIN
- 7 AVILA DE CAYRE
- 8 CECILIAS
- 9 HOSPITAL DE HINERES
- 10 HERRERA OREA
- 11 HEREDIA OREA
- 12 AVILA DE CAYRE
- 13 AVILA DE CAYRE
- 14 AVILA DE CAYRE
- 15 AVILA DE CAYRE
- 16 AVILA DE CAYRE
- 17 AVILA DE CAYRE
- 18 AVILA DE CAYRE
- 19 AVILA DE CAYRE
- 20 AVILA DE CAYRE
- 21 AVILA DE CAYRE
- 22 AVILA DE CAYRE
- 23 AVILA DE CAYRE
- 24 AVILA DE CAYRE
- 25 AVILA DE CAYRE
- 26 AVILA DE CAYRE
- 27 AVILA DE CAYRE
- 28 AVILA DE CAYRE
- 29 AVILA DE CAYRE
- 30 AVILA DE CAYRE
- 31 AVILA DE CAYRE
- 32 AVILA DE CAYRE
- 33 AVILA DE CAYRE
- 34 AVILA DE CAYRE
- 35 AVILA DE CAYRE
- 36 AVILA DE CAYRE
- 37 AVILA DE CAYRE
- 38 AVILA DE CAYRE
- 39 AVILA DE CAYRE
- 40 AVILA DE CAYRE
- 41 AVILA DE CAYRE
- 42 AVILA DE CAYRE
- 43 AVILA DE CAYRE
- 44 AVILA DE CAYRE
- 45 AVILA DE CAYRE
- 46 AVILA DE CAYRE
- 47 AVILA DE CAYRE
- 48 AVILA DE CAYRE
- 49 AVILA DE CAYRE
- 50 AVILA DE CAYRE
- 51 AVILA DE CAYRE
- 52 AVILA DE CAYRE
- 53 AVILA DE CAYRE
- 54 AVILA DE CAYRE
- 55 AVILA DE CAYRE
- 56 AVILA DE CAYRE
- 57 AVILA DE CAYRE
- 58 AVILA DE CAYRE
- 59 AVILA DE CAYRE
- 60 AVILA DE CAYRE
- 61 AVILA DE CAYRE
- 62 AVILA DE CAYRE
- 63 AVILA DE CAYRE
- 64 AVILA DE CAYRE
- 65 AVILA DE CAYRE
- 66 AVILA DE CAYRE
- 67 AVILA DE CAYRE
- 68 AVILA DE CAYRE
- 69 AVILA DE CAYRE
- 70 AVILA DE CAYRE
- 71 AVILA DE CAYRE
- 72 AVILA DE CAYRE
- 73 AVILA DE CAYRE
- 74 AVILA DE CAYRE
- 75 AVILA DE CAYRE
- 76 AVILA DE CAYRE
- 77 AVILA DE CAYRE
- 78 AVILA DE CAYRE
- 79 AVILA DE CAYRE
- 80 AVILA DE CAYRE
- 81 AVILA DE CAYRE
- 82 AVILA DE CAYRE
- 83 AVILA DE CAYRE
- 84 AVILA DE CAYRE
- 85 AVILA DE CAYRE
- 86 AVILA DE CAYRE
- 87 AVILA DE CAYRE
- 88 AVILA DE CAYRE
- 89 AVILA DE CAYRE
- 90 AVILA DE CAYRE
- 91 AVILA DE CAYRE
- 92 AVILA DE CAYRE
- 93 AVILA DE CAYRE
- 94 AVILA DE CAYRE
- 95 AVILA DE CAYRE
- 96 AVILA DE CAYRE
- 97 AVILA DE CAYRE
- 98 AVILA DE CAYRE
- 99 AVILA DE CAYRE
- 100 AVILA DE CAYRE

Simbología

- Estación con horario restringido
- Transbordador entre líneas
- Transbordador largo entre líneas
- Cambio de tren
- Estación pendiente de inauguración
- Metro ligero
- Estación de Cercanías-Renfe
- Estación de largo recorrido
- Terminal de autobús interregional
- Terminal de ferrocarril
- Terminales aeropuerto
- Tarifa especial Aeropuerto
- Parqueo
- Oficina de información al cliente
- Cambio horario

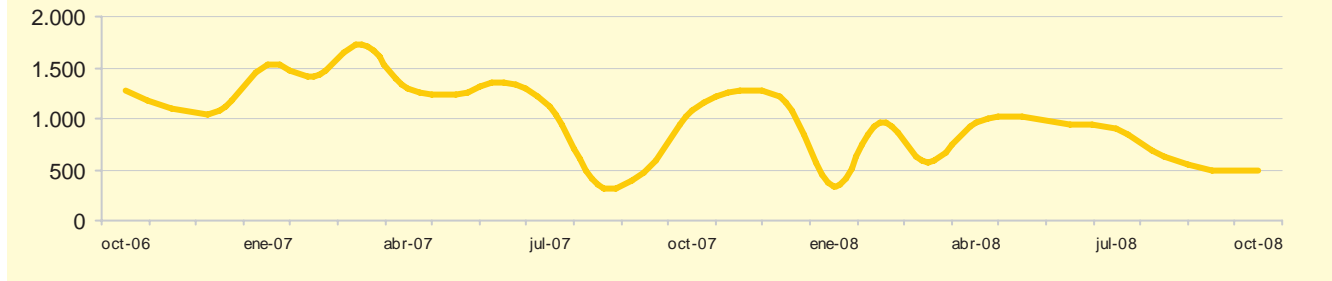


Plano esquemático de la red



Oferta de vivienda nueva

Evolución del número de viviendas visadas por meses



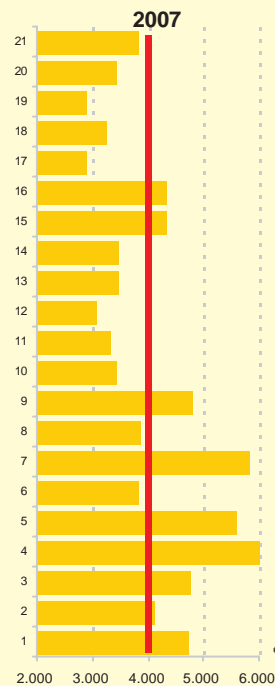
Precio medio del m² de vivienda

Precio medio de viviendas nuevas y de segunda mano (€/m²)

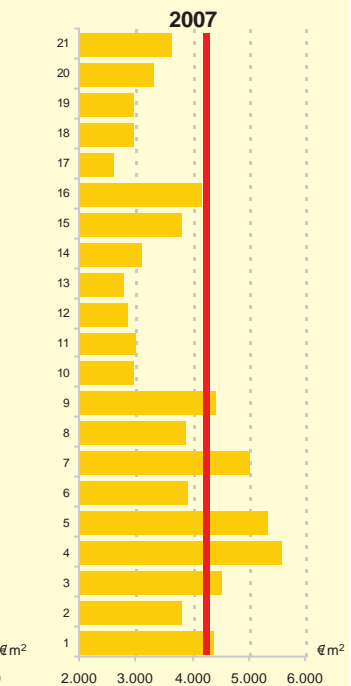
Distrito	Vivienda nueva			Segunda mano		
	Dic 07	Dic 08	Incremento (%)	Dic 07	Dic 08	Incremento (%)
Madrid	3.971	3.658	-7,9	4.262	4.044	-5,1
01. Centro	4.751	4.782	0,7	4.728	4.376	-7,4
02. Arganzuela	4.139	3.830	-7,5	4.164	3.797	-8,8
03. Retiro	4.775	4.156	-13,0	4.708	4.504	-4,3
04. Salamanca	5.982	5.801	-3,0	5.363	5.563	3,7
05. Chamartin	5.612	5.496	-2,1	5.273	5.324	1,0
06. Tetuan	3.849	3.752	-2,5	4.209	3.910	-7,1
07. Chamberí	5.820	5.801	-0,3	5.328	5.019	-5,8
08. Fuencarral - El Pardo	3.862	3.587	-7,1	4.099	3.863	-5,8
09. Moncloa - Aravaca	4.812	4.336	-9,9	4.665	4.422	-5,2
10. Latina	3.450	3.359	-2,6	3.321	2.970	-10,6
11. Carabanchel	3.333	3.069	-7,9	3.318	2.984	-10,1
12. Usera	3.075	2.778	-9,7	3.202	2.844	-11,2
13. Puente de Vallecas	3.467	3.038	-12,4	3.241	2.792	-13,9
14. Moratalaz	3.491	3.400	-2,6	3.458	3.092	-10,6
15. Ciudad Lineal	4.351	3.913	-10,1	3.984	3.814	-4,3
16. Hortaleza	4.326	4.242	-1,9	4.181	4.159	-0,5
17. Villaverde	2.913	2.757	-5,4	2.998	2.602	-13,2
18. Villa de Vallecas	3.245	2.925	-9,9	3.298	2.973	-9,9
19. Vicálvaro	2.912	2.879	-1,1	3.377	2.961	-12,3
20. San Blas	3.437	3.181	-7,4	3.583	3.313	-7,5
21. Barajas	3.855	3.489	-9,5	3.890	3.633	-6,6

FUENTE: Sociedad de Tasación. (www.st-tasacion.es)

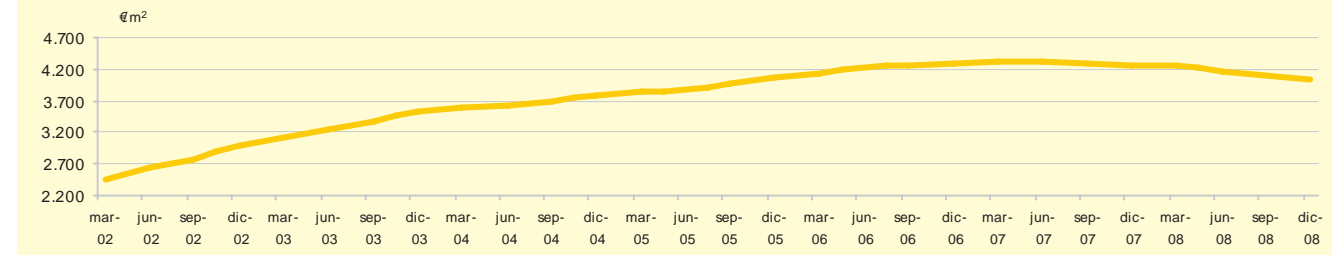
Precio medio de viviendas nuevas.



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 2006 - 2007

Distritos	Total Alumnos				Alumnos Extranjeros				A.C.N.E.E (*)			
	Total	%			Total	%			Total	%		
		Concer- tado	Privado	Público		Concer- tado	Privado	Público		Concer- tado	Privado	Público
Ciudad de Madrid	445.567	44,5	18,6	36,9	61.542	31,3	6,6	62,1	12.991	54,0	4,1	41,9
01. Centro	15.379	40,1	10,8	49,2	4.566	44,9	1,8	53,4	198	47,5	-	52,5
02. Arganzuela	15.163	38,6	13,5	48,0	2.075	24,6	1,7	73,7	454	65,2	0,4	34,4
03. Retiro	15.890	53,1	15,8	31,0	1.204	17,1	2,2	80,6	124	23,4	0,8	75,8
04. Salamanca	19.849	68,6	16,8	14,7	1.715	42,5	3,8	53,6	466	88,6	1,3	10,1
05. Chamartín	38.537	44,8	40,7	14,5	2.085	28,3	28,0	43,7	1.073	74,7	17,0	8,3
06. Tetuán	12.370	51,1	13,1	35,7	2.964	31,7	3,0	65,2	335	55,2	0,9	43,9
07. Chamberí	19.082	56,8	19,6	23,6	3.462	48,4	19,8	31,8	272	68,8	-	31,3
08. Fuencarral-El Pardo	29.897	36,4	20,2	43,4	2.232	17,8	4,9	77,3	1.119	47,6	1,1	51,3
09. Moncloa-Aravaca	26.148	37,1	35,7	27,2	1.705	26,2	9,5	64,3	610	43,8	43,0	13,3
10. Latina	31.039	49,8	12,0	38,2	5.474	37,3	1,0	61,7	1.050	65,3	0,1	34,6
11. Carabanchel	28.630	49,0	6,1	44,8	6.061	30,3	1,6	68,1	823	48,1	0,1	51,8
12. Usera	19.109	48,8	3,0	48,2	3.827	29,2	0,3	70,6	946	47,5	0,2	52,3
13. Puente de Vallecas	33.606	49,8	4,2	46,1	5.424	30,9	1,1	68,0	1.393	58,1	-	41,9
14. Moratalaz	16.061	36,6	11,4	52,1	1.277	11,2	2,7	86,1	402	32,1	2,5	65,4
15. Ciudad Lineal	33.795	54,3	25,3	20,4	4.830	44,0	6,7	49,3	1.008	65,3	0,4	34,3
16. Hortaleza	26.889	29,8	42,9	27,3	3.215	11,1	47,2	41,7	644	52,6	5,4	41,9
17. Villaverde	19.184	30,7	8,0	61,3	4.056	23,7	1,4	74,8	628	62,3	-	37,7
18. Villa de Vallecas	8.837	33,2	7,6	59,2	1.194	15,4	0,9	83,7	232	16,8	1,7	81,5
19. Vicálvaro	8.900	31,4	11,8	56,7	1.056	29,6	0,8	69,6	346	6,1	0,3	93,6
20. San Blas	21.019	41,2	13,7	45,1	2.519	33,8	1,0	65,1	755	30,9	0,1	69,0
21. Barajas	6.183	17,4	25,5	57,1	601	22,8	2,7	74,5	113	55,8	-	44,2

FUENTE: Consejería de Educación de la Comunidad de Madrid. Secretaría General Técnica

Enseñanza Universitaria

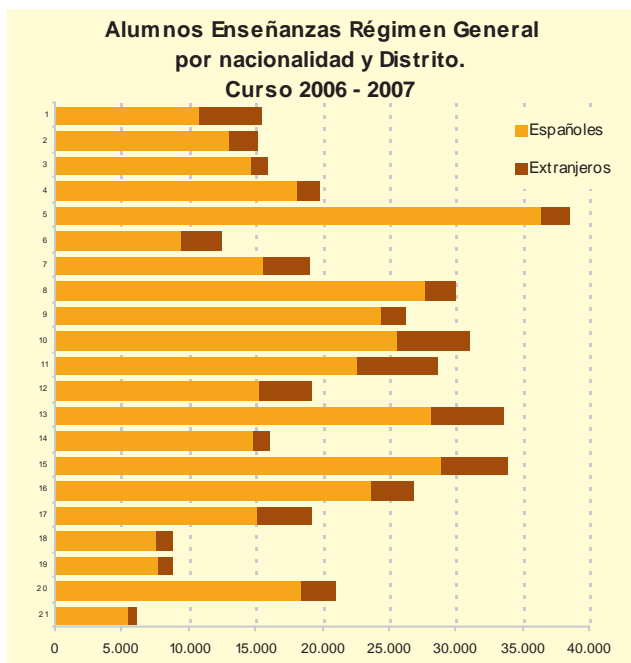
Alumnos matriculados

Facultades	2003-04	2004-05	2005-06	2006-07
Total	164.357	147.393	142.959	143.039
Autónoma	28.813	29.206	28.124	28.848
Facultades	26.281	26.632	25.275	25.851
Escuelas	2.532	2.574	2.849	2.997
Politécnica	39.675	39.088	37.100	35.934
Facultades	3.602	3.480	3.163	2.921
Escuelas	16.604	16.216	14.944	14.579
Escuelas Téc. Sup.	18.738	18.716	18.411	17.899
Centros adscritos	302	217	143	95
Estudios de 2º Ciclo	429	459	439	440
Complutense	95.869	79.099	77.735	78.257
Escuelas Universitarias	11.157	9.516	9.692	9.466
Facultades y Colegios	84.712	69.583	68.043	68.791

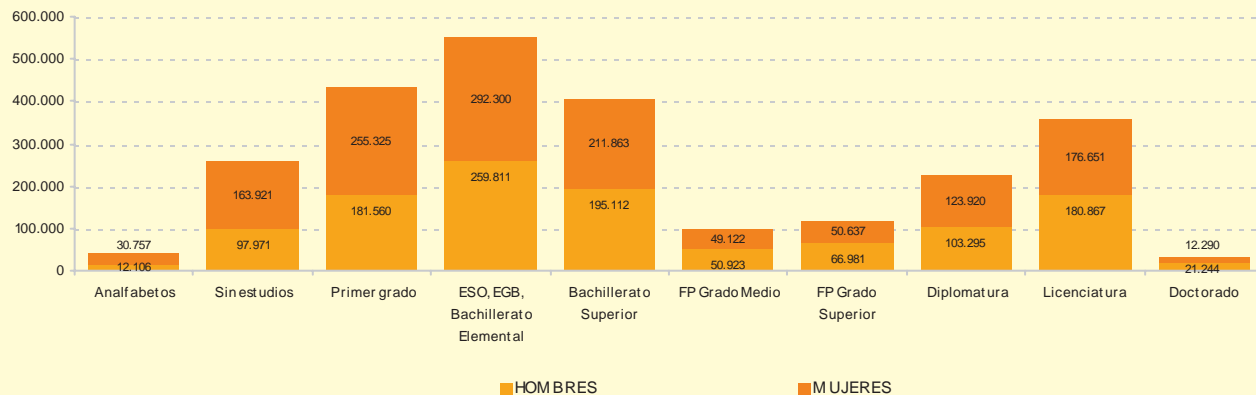
FUENTE: 1 Universidad Autónoma de Madrid. Guía Curso académico

2 Universidad Politécnica. Servicio de Gestión Académica.

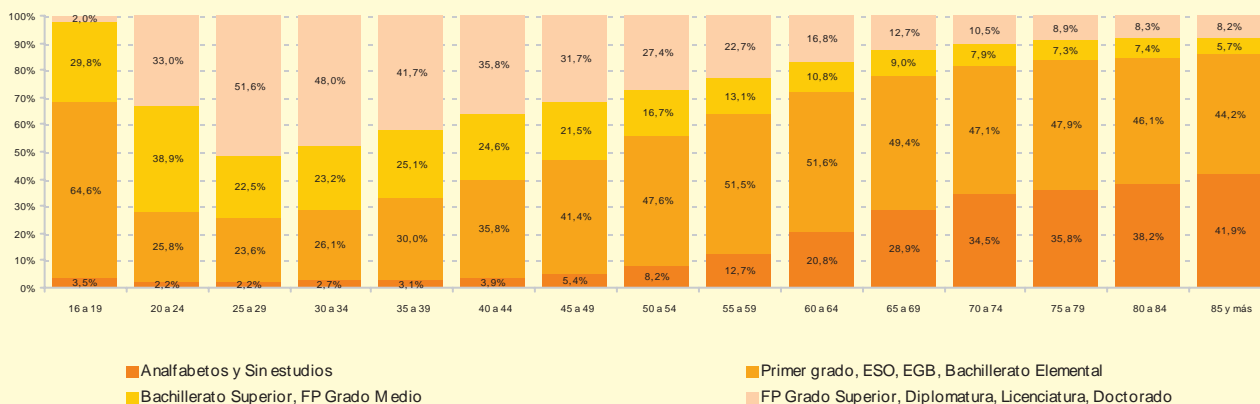
3 Universidad Complutense Madrid. Rectorado. Departamento Análisis y Planificación



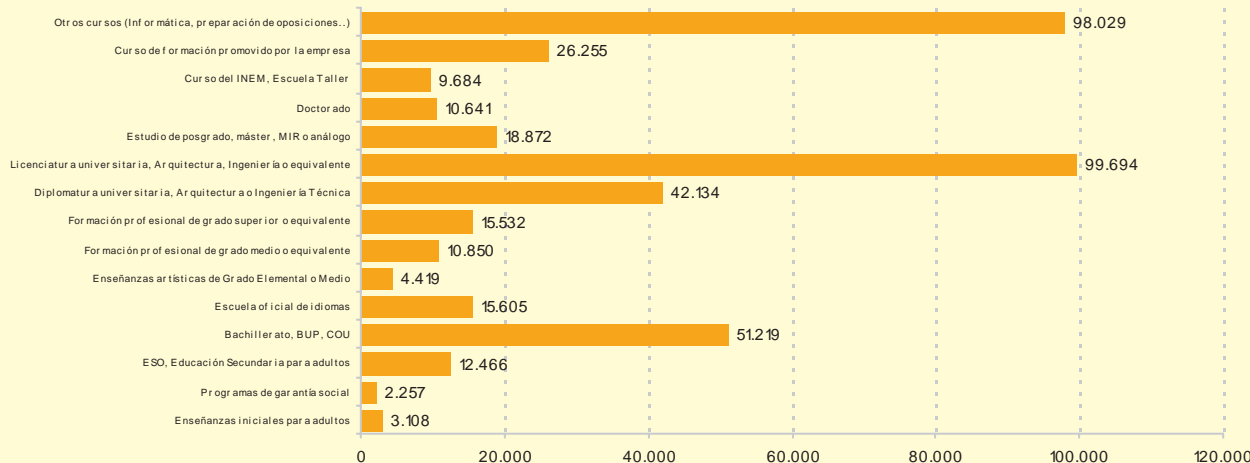
Censo 2001. Población de 16 y más años por nivel de estudios terminados, según sexo



Censo 2001. Población de 16 y más años por nivel de estudios terminados, según edad



Censo 2001. Población por tipo de estudio en curso



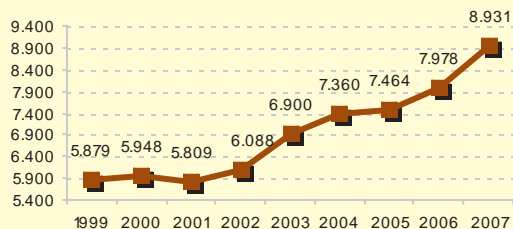
Centros Municipales de Cultura, Ocio y Recreo

Actividades del Centro Cultural de la Villa de Madrid por años

Años	Espectadores		Nº Visitantes Exposiciones
	Sala I	Sala II	
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
2007	94.705	16.657	75.752

FUENTE: Área de Gobierno de las Artes. Dirección General de Actividades Culturales

Visitantes de museos por años (miles de personas)



Actividad escénica. Teatros

Teatros y actividad escénica por temporada

	Temporada			
	2003-04	2004-05	2005-06	2006-07
Total				
Teatros	50	56	55	55
Localidades
Nº de producciones	499	456	525	552
Nº de funciones	9.915	9.334	9.842	10.398
Recaudación (€)	76.742.950	58.459.611	74.752.436	71.492.303
Espectadores	2.795.173	2.325.980	2.553.787	2.649.702
% de ocupación	45,71	41,46	41,94	40,61

FUENTE: Ministerio de Educación y Cultura. INAEM. Centro de Documentación Teatral

% de espectadores por tipo de teatro en la temporada 2006 - 07



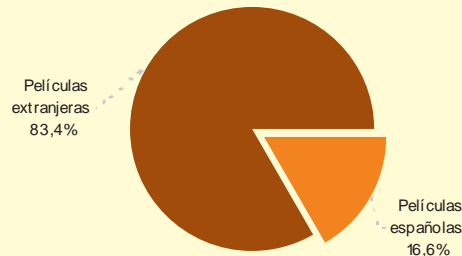
Cinematografía

Cines, pantallas, espectadores y recaudación por años

	2004	2005	2006	2007
Cines	63	64	57	54
Pantallas	266	265	266	275
Espectadores				
Total	13.159.611	11.955.210	11.776.346	11.458.813
Películas españolas	2.401.488	2.451.321	2.408.006	1.906.481
Películas extranjeras	10.758.123	9.503.889	9.368.340	9.552.332
Recaudación (miles de Euros)				
Total	67.812,3	64.754,3	66.467,7	66.428,2
Películas españolas	12.540,4	13.518,5	13.690,0	11.056,1
Películas extranjeras	55.272,0	51.235,9	52.777,7	55.372,2

FUENTE: Comunidad de Madrid. Instituto Estadística Comunidad de Madrid. Anuario Estadístico

% de espectadores por tipo de película en el año 2007



Establecimientos sanitarios

Camas, Personas, Estancias, Lista de espera, gastos y compras por dependencia funcional de los hospitales en 2006

Especialidad	TOTAL	Entidades Privadas			
		Públicas 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.	Protec- ción Civil	Psiquia- tría	Otros	Serv. Prog.
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
2007	123.628	32.533	71.242	14.609	2.466	299	2.479

NOTA: S.V.A.: Transporte con unidades de "Soporte Vital Avanzado" S.V.B.: Transporte con unidades de

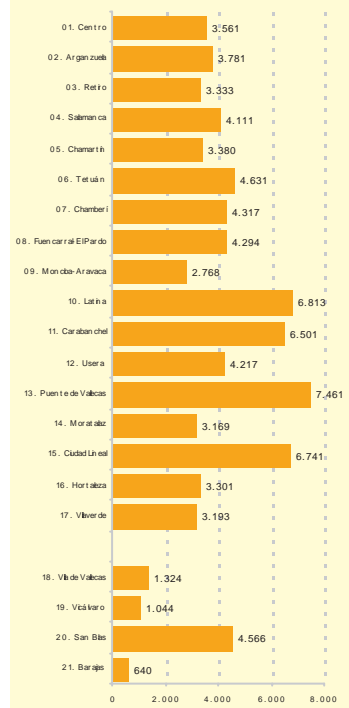
"Soporte Vital Básico" "Psiquiatría: Transporte especializado para servicios psiquiátricos Serv. Prog.: Servicios Programados previamente, en distintos eventos. FUENTE: Área de Gob. De Seguridad y Serv. a la Comunidad. Dir. Gal. Emergencias

Personas atendidas por programas de actuación en Centros Madrid Salud (CMS)

	TOTAL	Infanto Juvenil	Adulto	Mayor	Drogas	Vacu- nación	Salud Mental	Gine- cólogo	Trabajador/a Social
2007	223.434	27.266	70.135	14.239	88	18.820	27.093	62.594	3.199
Arganzuela	15.557	1.773	4.199	1.247	1	1.984	2.137	4.216	-
Carabanchel	18.977	1.848	5.735	921	9	3.492	1.583	5.246	143
Centro	15.684	1.065	5.948	351	4	1.037	2.416	4.863	-
C. Lineal	16.141	1.598	5.398	363	-	1.583	1.764	5.406	29
Chamberí	19.587	2.401	7.118	2.178	1	1.605	815	5.222	247
Fuencarral	18.392	2.038	4.316	810	-	2.976	4.299	3.953	-
Hortaleza	17.414	1.933	5.953	1.455	1	927	1.037	5.937	171
Latina	6.938	1.150	2.401	659	39	815	479	1.380	15
Puente de Vallecas	8.523	1.707	3.359	408	-	91	377	1.938	643
Retiro	7.715	511	2.330	768	2	244	1.184	2.375	301
San Blas	1.692	113	421	154	-	363	-	427	214
Tetuán	17.409	3.700	5.377	814	10	1.379	848	5.182	99
Villa de Vallecas	21.800	1.424	7.907	1.344	13	850	5.148	4.910	204
Vicálvaro	17.343	1.288	4.631	1.203	1	647	3.027	6.148	398
Villaverde	20.262	4.717	5.042	1.564	7	827	1.979	5.391	735

FUENTE: Madrid-Salud. Instituto de Salud Pública

Atención a personas mayores
Usuarios de Teleasistencia
domiciliario por Distrito en
2007

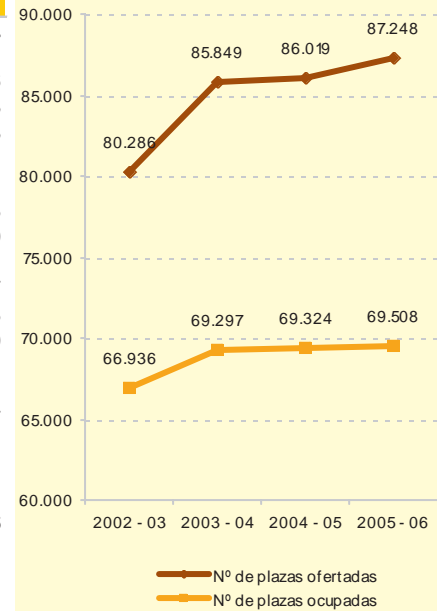


Actividad Municipal en Deportes

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.

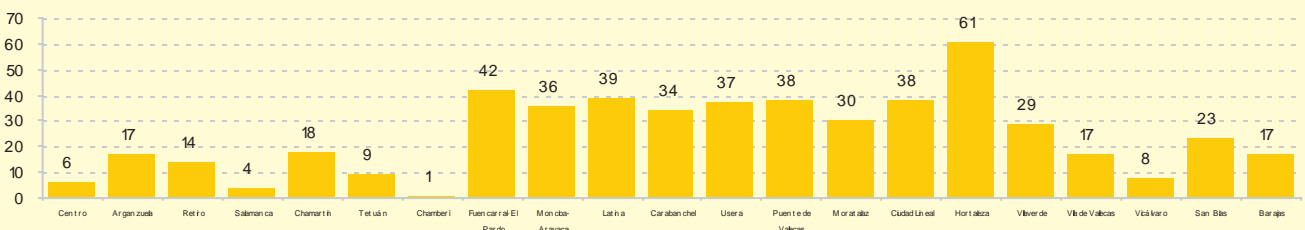
Participación en las escuelas deportivas municipales

	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 2007



Actividad municipal en seguridad ciudadana

Gestión incidentes y llamadas telefónicas en la Central de Comunicaciones de Policía Municipal en 2007

Concepto	Total
Total	1.402.775
Resueltas en el '092'	321.084
Retenciones de tráfico	18.402
Estacionamiento indebido	117.124
Agresión a los agentes	147
Mendicidad	431
Colaboración con otros cuerpos	3.468
Colaboración con servicios municipales	6.354
Otras colaboraciones	2.590
Incidencias en vía pública	6.494
Vehículos sustraídos	5.943
Robos	15.865
Atracos	709
Reyertas	43.732
Consumo de drogas en vía pública	2.471
Manifestaciones	783
Amenazas de bomba	159
Estafas y otras actividades ilegales	469
Conductas antisociales	6.388
Actuaciones de bomberos	21.455
Auxilios a personas	19.562
Quejas por obras	8.905
Quejas	70.006
Accidentes de tráfico	19.909
Accidentes con heridos	10.486
Atropellos	2.335
Venta ambulante	6.855
Ruidos molestos	54.475
Medio ambiente	1.075
Datos	97.834
Salientes '092'	-
Transferencias '092'	-
Salientes emisora	293.457
Entrantes emisora	146.747
Llamadas centralita	97.061

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

	2006	2007
TOTAL	58.300	47.474
Veh. alquiler con taxímetro	1.701	843
Protección medio ambiente urbano	11.986	12.719
Transporte/vertido tierra/escombros	589	394
Transporte escolar/ menores	82	153
Venta vías públicas/esp. abiertos	7.054	-
Tramitación licencia/control urbanístico	9.538	9.091
Terrazas/veladores/quioscos/otras	1.629	2.241
Reg. tenencia/protección animales	342	365
Venta/Distribución periódicos/revistas	63	10
Obras/serv./instalación vía pública	533	506
Protec. Consumidor establec. comida/beb.	1.017	2.547
Señalización y balizamiento	134	141
Protección salud consumidores/usuarios	1.355	2.010
Otras	22.277	16.454

FUENTE: Área de Gobierno de Seguridad y Servicios a la Comunidad. Coordinación General de Seguridad

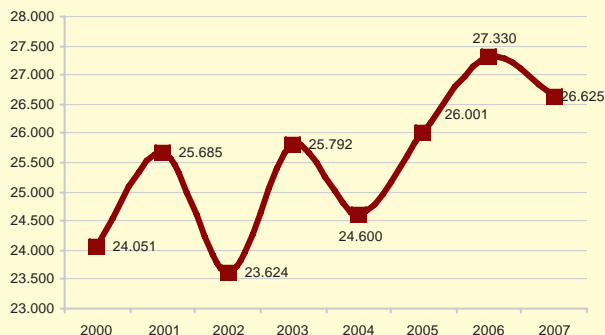
Intervenciones de la Policía Municipal en materia de seguridad por motivos en 2007

Motivo	Total
Total Intervenciones	661.769
Personas	20.822
Amenazas	828
Agresiones y abusos sexuales	129
Patrimonio	15.416
Derecho de los trabajadores	191
Salud pública	14.071
Falsificación de documentos	436
Atentado a agente de la autoridad	244
Resistencia y desobediencia	608
Extranjería ⁽¹⁾	3.143
Ley de Seguridad Ciudadana	600.486
Amenazas de bomba	26
Arrestos domiciliarios de fin de semana	5.242
Entradas y registros	127

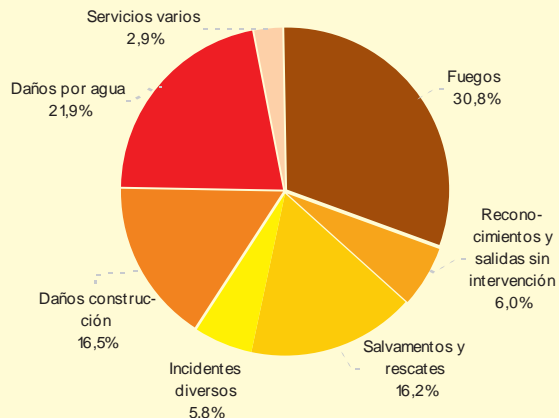
(1) Haya o no detenidos

FUENTE: Área de Gobierno de Seguridad y Servicios a la Comunidad. Coordinación General de Seguridad

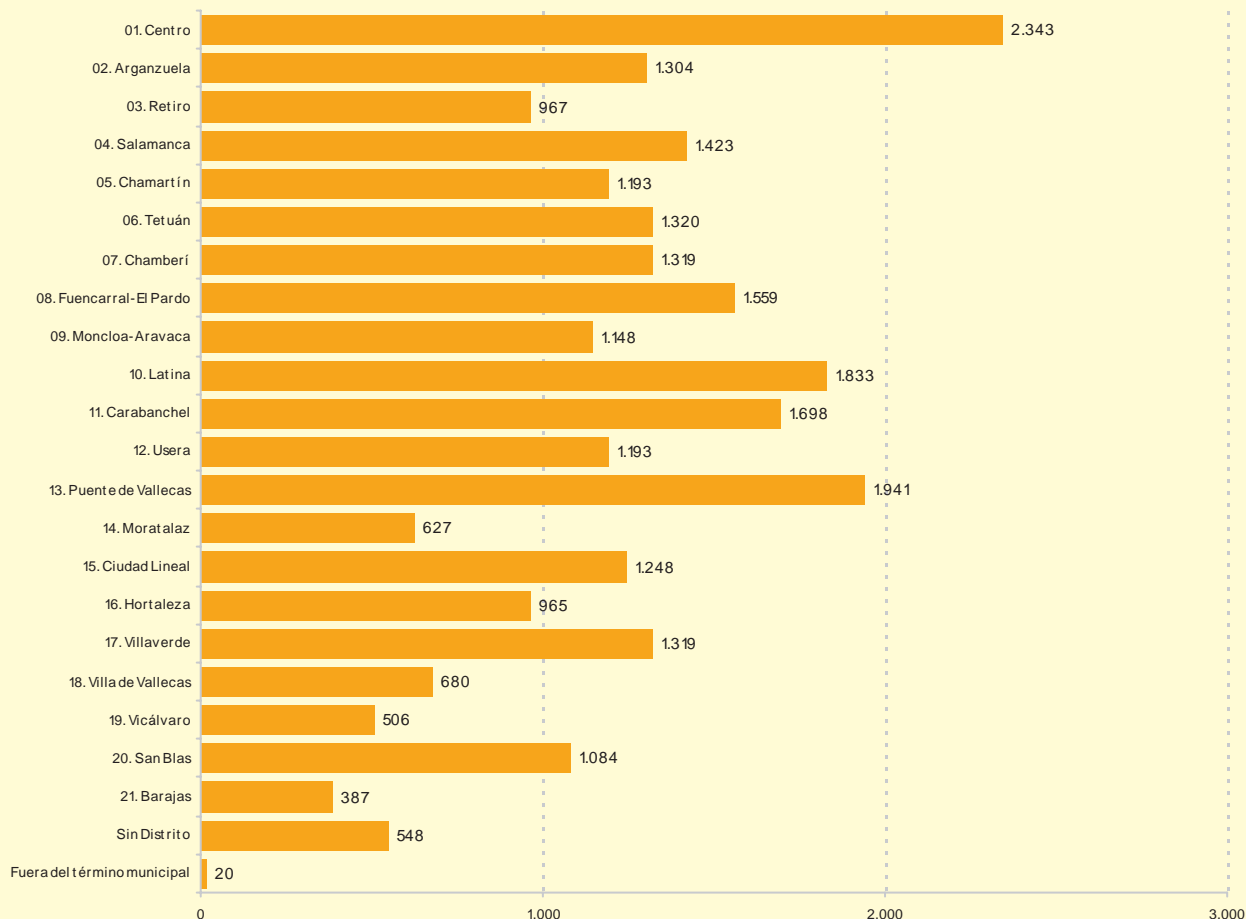
Evolución del número de intervenciones del Cuerpo de Bomberos 2000 - 2007



Porcentaje de intervenciones del Cuerpo de Bomberos en 2007 según tipo de siniestro



Intervenciones del Cuerpo de Bomberos por Distritos en 2007



Resultados electorales

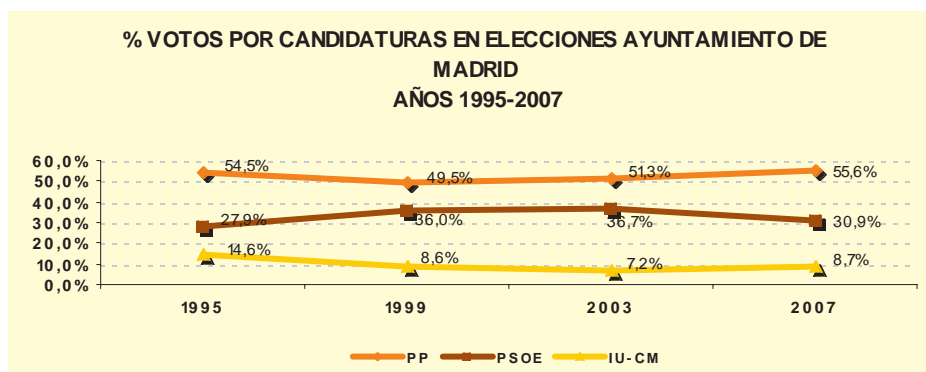
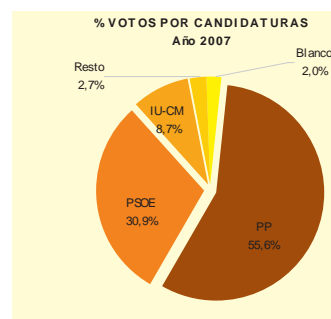
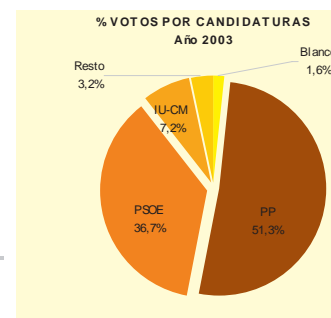
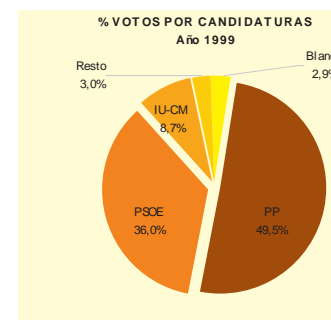
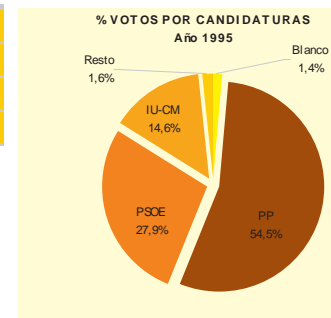
Resultados de las elecciones al Ayuntamiento de Madrid de 27 mayo 2007

Escrutinio definitivo por Distrito

Distrito	Censo	Abstención	VOTOS				
			VOTOS VÁLIDOS				
			VOTOS A CANDIDATURAS				
			TOTAL	PP	PSOE	IU_CM	RESTO
Total municipal ⁽¹⁾	2.405.455	820.014	1.545.004	877.589	487.887	136.881	42.647
01. Centro	94.164	34.198	58.366	29.037	19.379	8.145	1.805
02. Arganzuela	108.304	30.589	75.499	42.783	22.806	7.768	2.142
03. Retiro ⁽¹⁾	204.193	126.431	75.401	50.106	17.480	5.744	2.071
04. Salamanca ⁽¹⁾	134.297	51.949	80.119	58.937	14.931	4.093	2.158
05. Chamartín	107.821	27.115	78.455	58.169	14.289	3.942	2.055
06. Tetuán	105.756	34.694	69.231	42.155	19.453	5.463	2.160
07. Chamberí	109.931	29.308	78.482	55.271	16.224	4.940	2.047
08. Fuencarral-El Pardo	163.072	45.407	113.923	68.714	33.060	8.428	3.721
09. Moncloa-Aravaca	85.612	21.941	61.807	40.549	14.942	4.565	1.751
10. Latina	183.916	54.654	126.137	69.604	41.550	11.531	3.452
11. Carabanchel	166.247	55.538	108.104	56.248	38.696	10.282	2.878
12. Usera	89.143	32.737	55.263	24.940	23.422	5.541	1.360
13. Puente de Vallecas	165.732	61.383	102.355	36.033	50.511	13.258	2.553
14. Moratalaz	79.307	23.289	54.703	29.275	18.680	5.239	1.509
15. Ciudad Lineal	160.911	47.374	110.857	67.125	31.772	8.690	3.270
16. Hortaleza	119.205	34.581	82.324	47.123	26.283	6.804	2.114
17. Villaverde	95.140	32.792	60.997	27.195	25.827	6.408	1.567
18. Villa de Vallecas	46.895	15.822	30.403	13.018	13.164	3.504	717
19. Vicálvaro	45.240	14.838	29.653	12.628	12.657	3.506	823
20. San Blas	108.905	36.008	71.241	35.248	26.802	7.238	1.953
21. Barajas	31.664	9.366	21.684	13.386	5.965	1.792	541

⁽¹⁾ Incluye los datos del CERA (Censo de españoles residentes ausentes) en elecciones al Ayuntamiento de Madrid

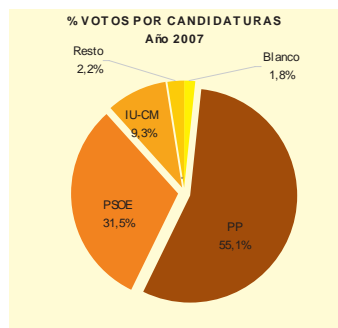
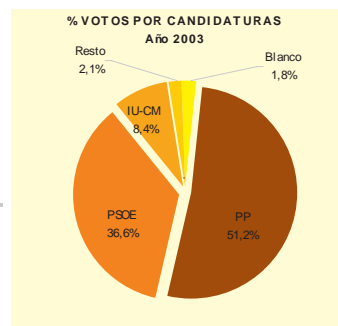
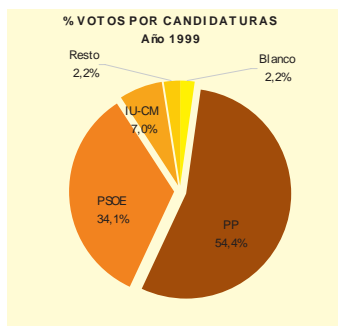
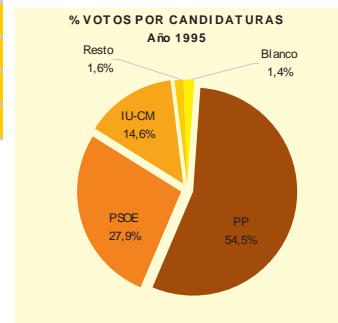
FUENTE: Ministerio del Interior. Delegación del Gobierno en Madrid



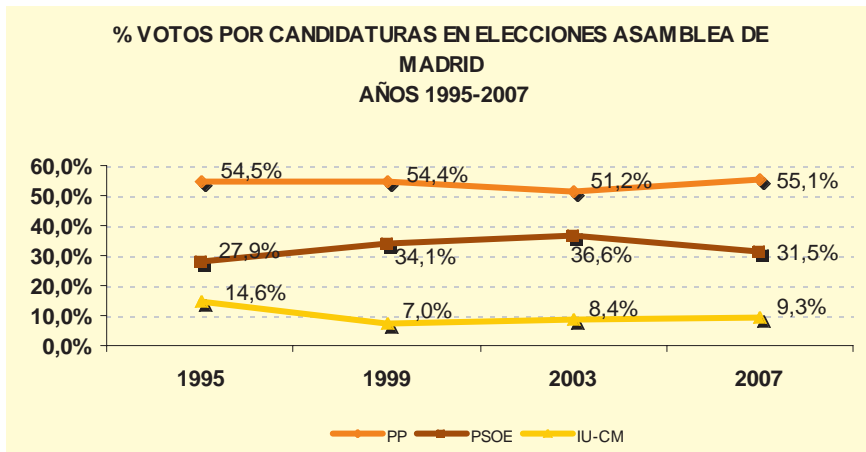
Resultados de las elecciones a la Asamblea de Madrid de 27 mayo 2007.

Escrutinio definitivo por Distrito

Distrito	Censo	Abstención	VOTOS				
			VOTOS VÁLIDOS				
			VOTOS A CANDIDATURAS				
			TOTAL	PP	PSOE	IU_CM	RESTO
Total municipal	2.259.491	685.864	1.538.909	863.845	493.844	146.177	35.043
01. Centro	92.393	33.365	57.698	28.178	18.746	9.246	1.528
02. Arganzuela	107.557	30.210	75.441	42.041	22.981	8.624	1.795
03. Retiro	96.685	23.645	71.360	47.807	16.235	5.956	1.362
04. Salamanca	109.552	28.432	79.423	58.262	14.813	4.588	1.760
05. Chamartín	106.672	26.363	78.435	57.930	14.368	4.626	1.511
06. Tetuán	105.053	34.306	69.217	42.000	19.713	5.919	1.585
07. Chamberí	109.049	28.755	78.526	55.031	16.379	5.713	1.403
08. Fuencarral-El Pardo	162.131	44.832	114.368	69.090	33.610	9.006	2.662
09. Moncloa-Aravaca	84.847	21.562	61.871	40.329	15.021	5.180	1.341
10. Latina	183.220	54.190	126.194	68.667	42.778	12.016	2.733
11. Carabanchel	165.440	54.947	108.075	55.546	39.157	10.815	2.557
12. Usera	88.790	32.599	55.166	24.266	23.853	5.831	1.216
13. Puente de Vallecas	165.091	60.851	102.388	34.859	51.315	13.759	2.455
14. Moratalaz	79.053	23.298	54.595	28.610	19.075	5.469	1.441
15. Ciudad Lineal	159.838	46.575	110.803	66.553	32.279	9.357	2.614
16. Hortaleza	118.126	34.120	81.943	46.277	26.729	7.219	1.718
17. Villaverde	94.766	32.542	60.982	26.667	26.438	6.539	1.338
18. Villa de Vallecas	46.543	15.420	30.442	12.479	13.546	3.536	881
19. Vicálvaro	44.992	14.748	29.550	12.178	13.070	3.535	767
20. San Blas	108.349	35.866	70.909	34.212	27.598	7.327	1.772
21. Barajas	31.344	9.238	21.523	12.863	6.140	1.916	604



FUENTE: Ministerio del Interior. Delegación del Gobierno. Elaborado por el Ayuntamiento de Madrid. Direc.Gral. de Estadística

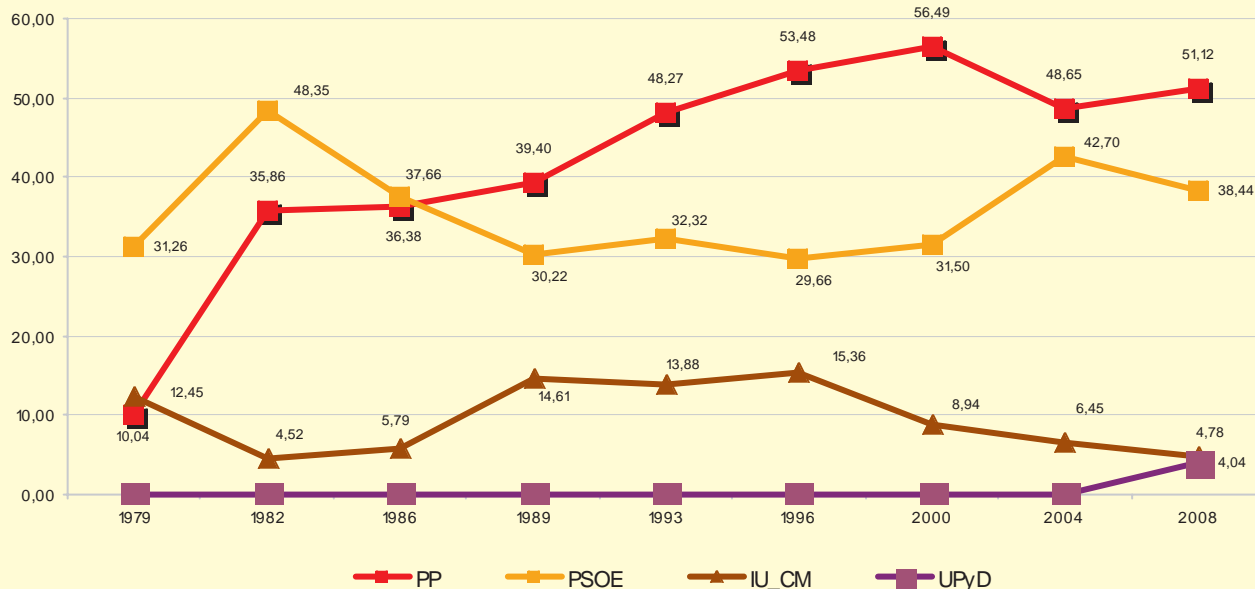


Resultados de las elecciones Generales de 9 de marzo de 2008. Escrutinio definitivo por Distrito

Distrito	Censo	Abstención	VOTOS									
			TOTAL Nulos						VOTOS VÁLIDOS			
			Total Blanco		VOTOS A CANDIDATURAS							
			TOTAL	PP	PSOE	IU_CM	UPyD	RESTO				
Ciudad de Madrid	2.262.420	437.121	1.825.299	8.782	1.816.517	17.409	1.799.108	919.701	691.580	85.994	72.605	29.228
01. Centro	92.280	22.501	69.779	464	69.315	584	68.731	29.626	29.401	5.558	3.022	1.124
02. Arganzuela	108.784	19.225	89.559	429	89.130	906	88.224	44.296	33.384	4.698	4.321	1.525
03. Retiro	96.256	14.781	81.475	258	81.217	804	80.413	49.140	23.374	2.916	3.936	1.047
04. Salamanca	109.689	18.501	91.188	323	90.865	819	90.046	60.167	21.636	2.410	4.077	1.756
05. Chamartín	107.142	16.588	90.554	345	90.209	850	89.359	59.820	21.376	2.458	4.674	1.031
06. Tetuán	105.006	22.480	82.526	495	82.031	777	81.254	44.752	28.471	3.381	3.321	1.329
07. Chamberí	108.791	18.588	90.203	334	89.869	814	89.055	56.725	23.862	3.225	4.106	1.137
08. Fuencarral-El Pardo	164.337	27.917	136.420	506	135.914	1.405	134.509	74.668	46.346	5.025	6.453	2.017
09. Moncloa-Aravaca	84.826	13.614	71.212	308	70.904	645	70.259	42.041	20.822	2.861	3.386	1.149
10. Latina	181.463	34.932	146.531	958	145.573	1.390	144.183	72.218	57.516	7.022	4.876	2.551
11. Carabanchel	165.057	35.029	130.028	793	129.235	1.267	127.968	60.868	54.363	6.494	4.041	2.202
12. Usera	88.378	21.007	67.371	378	66.993	604	66.389	27.077	32.695	3.694	1.814	1.109
13. Puente de Vallecas	164.022	39.638	124.384	618	123.766	953	122.813	39.750	68.884	9.038	3.001	2.140
14. Moratalaz	78.288	14.301	63.987	288	63.699	623	63.076	30.270	26.127	3.236	2.461	982
15. Ciudad Lineal	159.181	29.351	129.830	582	129.248	1.261	127.987	69.516	46.303	5.226	5.064	1.878
16. Hortaleza	120.779	21.282	99.497	395	99.102	1.023	98.079	50.651	36.974	4.134	4.557	1.763
17. Villaverde	93.830	20.232	73.598	441	73.157	711	72.446	28.484	36.075	4.473	1.944	1.470
18. Villa de Vallecas	48.807	10.228	38.579	214	38.365	397	37.968	14.515	19.100	2.476	1.240	637
19. Vicálvaro	45.271	9.186	36.085	149	35.936	373	35.563	13.856	17.440	2.133	1.507	627
20. San Blas	108.871	22.347	86.524	404	86.120	909	85.211	37.601	38.366	4.457	3.389	1.398
21. Barajas	31.362	5.393	25.969	100	25.869	294	25.575	13.660	9.065	1.079	1.415	356

FUENTE: Ministerio del Interior. Delegación del Gobierno. Elaborado por el Ayuntamiento de Madrid. Dirección General de Estadística

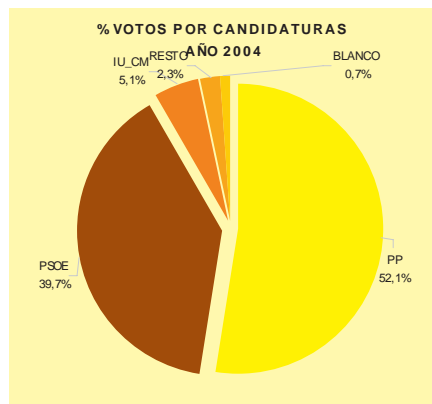
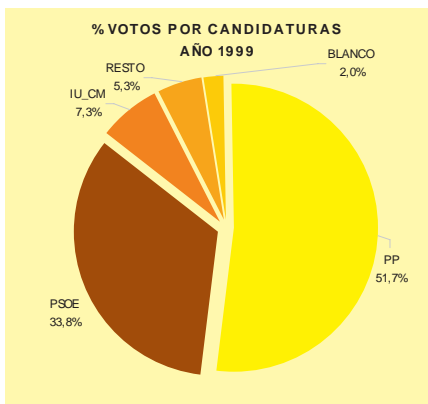
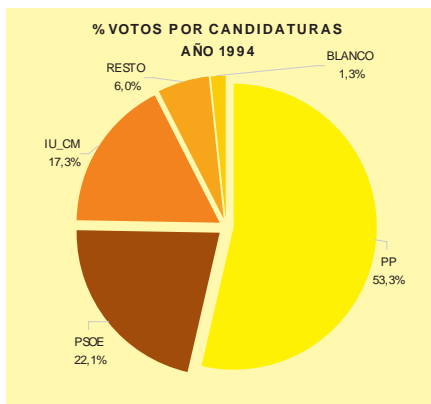
Evolución del % de votos a las principales candidaturas en la Ciudad de Madrid (1979 - 2008)



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





Dirección General de Estadística

www.munimadrid.es/estadistica