



memoria 2008

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

Delia Domínguez Álvarez

Jefa de Departamento de Organización

Margarita Larrea Pagoaga

Jefa de Departamento de Innovación

Carmen Fernández Hijón

Coordinadora de Proyectos

M^a José Hernán Montalbán

Coordinadora de Proyectos

María Belvis Martínez García

Coordinadora de Proyectos

Quintín Sánchez-Heredero Gómez Escalonilla

Oficina Auxiliar de la Subdirección General de Calidad

M^a Ángeles García Tostado

Oficina Auxiliar

Cándida González Ávila

Oficina Auxiliar

Isabel Melus Gil

Oficina Auxiliar

Colaboración de Susana Moreno Zazo y Dolores Robles Paredes, alumnas de la Universidad Carlos III que realizaron sus prácticas universitarias (Practicum) en la Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano.

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	30
1.6. Sistema de Sugerencias y Reclamaciones	43
2. Mapa estratégico	59
2.1. Ciudad socialmente integrada	59
2.2. Ciudad con calidad de vida	68
2.3. Ciudad internacional	83
2.4. Ciudad bien administrada	90
3. Principales resultados por Áreas de Acción	97
1. Ámbito de Actuación y Recursos	
2. Principales Indicadores	
3. Desarrollo del Programa Operativo de Gobierno	
4. Compromisos de Calidad	
5. Opinión de la Ciudadanía	
6. Sugerencias y Reclamaciones	
3.1. Cohesión Social	100
3.2. Cultura	116
3.3. Deporte	142
3.4. Desarrollo Económico y Tecnológico.....	180
3.5. Educación y Juventud	205
3.6. Empleo	226
3.7. Espacios Públicos	251
3.8. Infraestructuras	271
3.9. Internacionalización	284

3.10.	Medio Ambiente	295
3.11.	Movilidad y Transportes	330
3.12.	Relación con la Ciudadanía	376
3.13.	Salud	417
3.14.	Seguridad y Emergencias	455
3.15.	Servicios Sociales	528
3.16.	Turismo	558
3.17.	Urbanismo	578
3.18.	Vivienda	600
3.19.	Administración de la Ciudad	620

Anexos	675
---------------------	-----

1. Decreto del Alcalde, de 24 de julio de 2006, por el que se crea el Observatorio de la Ciudad
2. Presupuestos 2008
3. Banco de Estudios de Evaluación de la Percepción Ciudadana. Estudios que lo integran en 2008
4. Sugerencias y Reclamaciones
 1. Relación de normativa reguladora
 2. Análisis de las sugerencias y reclamaciones tramitadas en SYR y de sus contestaciones
 3. Tiempos medios de contestación de las unidades gestoras
 4. Estudio de la calidad del servicio de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid
5. Estructura orgánica del Ayuntamiento de Madrid 2008

- . -

Presentación

El **Observatorio de la Ciudad** órgano colegiado que sirve de instrumento para el seguimiento y evaluación de la gestión municipal, así como para la difusión de sus principales resultados, aprueba por tercer año consecutivo y en cumplimiento de lo establecido en el *Decreto del Alcalde de 24 de julio de 2006*, su **Memoria Anual**.

El Observatorio de la Ciudad da respuesta al **derecho** de los ciudadanos recogido en el artículo 7 del Reglamento Orgánico de Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Madrid: el derecho a ser informados de los resultados de la gestión municipal. Para ello, el propio Reglamento no sólo establece la obligación de definir un conjunto de indicadores de actividad que se publiquen anualmente, sino también y a los efectos de evaluación de los servicios públicos municipales, crear un Observatorio de la gestión municipal cuyos estudios e informes se publiquen y divulguen convenientemente.

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 y por ello, los **principios** que orientan su actuación son la transparencia, la objetividad, el compromiso con la calidad y la participación ciudadana.

Para dar cumplimiento a los objetivos y finalidades para los que ha sido creado, entre las funciones atribuidas al Observatorio de la Ciudad por su Decreto de creación, destaca la elaboración, aprobación y publicación de una Memoria anual que recoja la información más relevante sobre el funcionamiento de los servicios municipales integrando la información procedente de los **sistemas 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.

Para estructurar toda la información contenida en estos sistemas, la Memoria se organiza en **tres grandes apartados**.

En primer lugar, el *Capítulo 1. El Observatorio de la Ciudad de Madrid* realiza una breve explicación de su **finalidad y funciones**, así como de su **contenido**: los sistemas de información que lo integran.

En relación con ello, cabe destacar que el Código de Buenas Prácticas Administrativas del Ayuntamiento de Madrid aprobado por Acuerdo de 4 de diciembre de 2008 de la Junta de Gobierno, exige en sus artículos 11 y 15 respectivamente y en relación con dos sistemas, el de Cartas de Servicios y el de Sugerencias y Reclamaciones, que sea precisamente a través de Observatorio de la Ciudad como se publiquen sus informes anuales de evaluación global. Es precisamente en el Capítulo I de la Memoria donde se da cumplimiento a esta obligación.

En segundo lugar, el *Capítulo 2. Mapa Estratégico* 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.

El *Capítulo 3. Principales resultados por Áreas de Acción*, describe de cada una de las 19 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) su ámbito de actuación y los recursos con los que cuentan para, a continuación, presentar los resultados alcanzados en 2008 vinculados a los sistemas que componen el Observatorio y que se agrupan en los siguientes apartados:

- **Principales indicadores:** resultados de los indicadores de gestión más relevantes de cada Área de Acción.
- **Desarrollo del Programa Operativo de Gobierno:** información relativa a los proyectos y acciones que se deben llevar a cabo para conseguir los objetivos operativos establecidos.
- **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:** información sobre el funcionamiento de los servicios desde la perspectiva del ciudadano, analizando las sugerencias y reclamaciones que ellos presentan y que se tramitan en la aplicación corporativa del Ayuntamiento.

En definitiva, la Memoria que ahora se presenta contiene la información del conjunto de la gestión municipal en el año 2008, 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.

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

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.

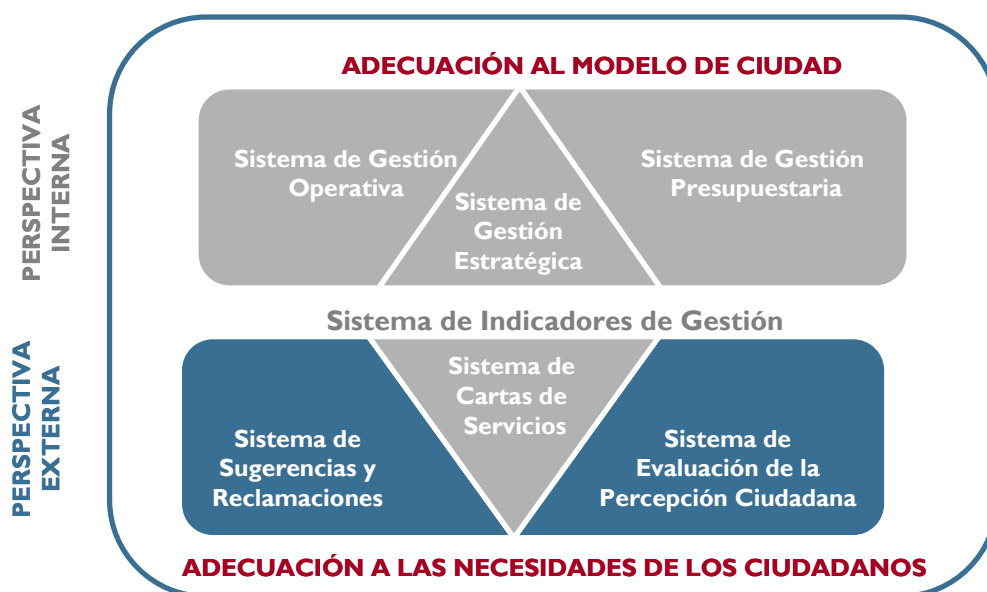
Así, para dar cumplimiento a ambas finalidades, las funciones del Observatorio de la Ciudad son las siguientes:

- 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

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	13
Ciudad bien administrada	6	13
Total	33	79

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, sin 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.

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.

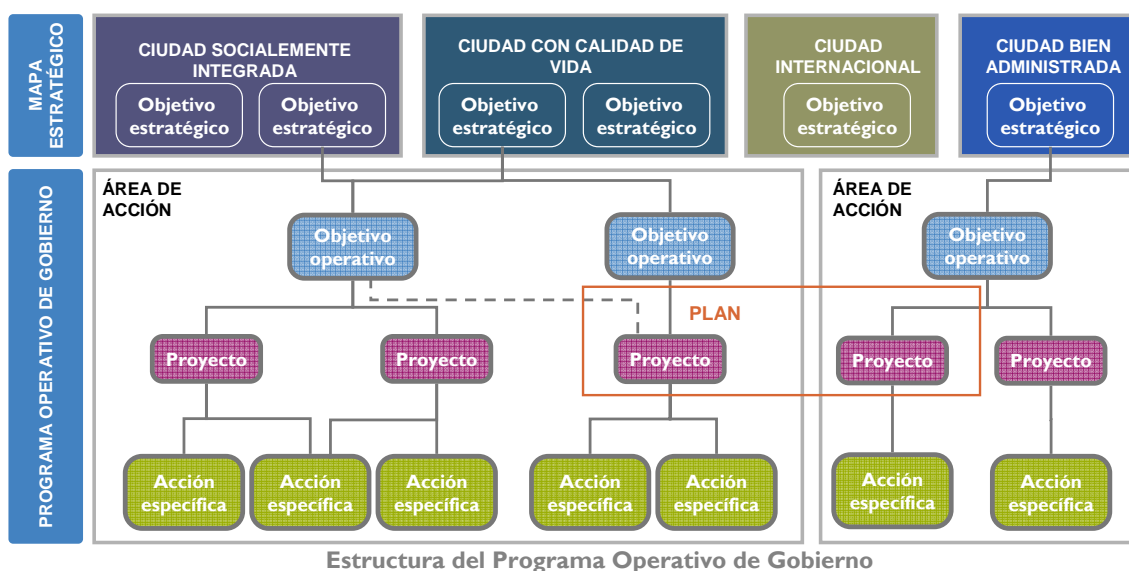
El Programa Operativo de Gobierno se estructura en torno 19 Áreas de acción que constituyen el ámbito de actuación de las políticas municipales. Las Áreas de acción no corresponden unívocamente con las Áreas de Gobierno, entendiendo que éstas últimas forman parte de la estructura orgánica, pudiendo ser 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.



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

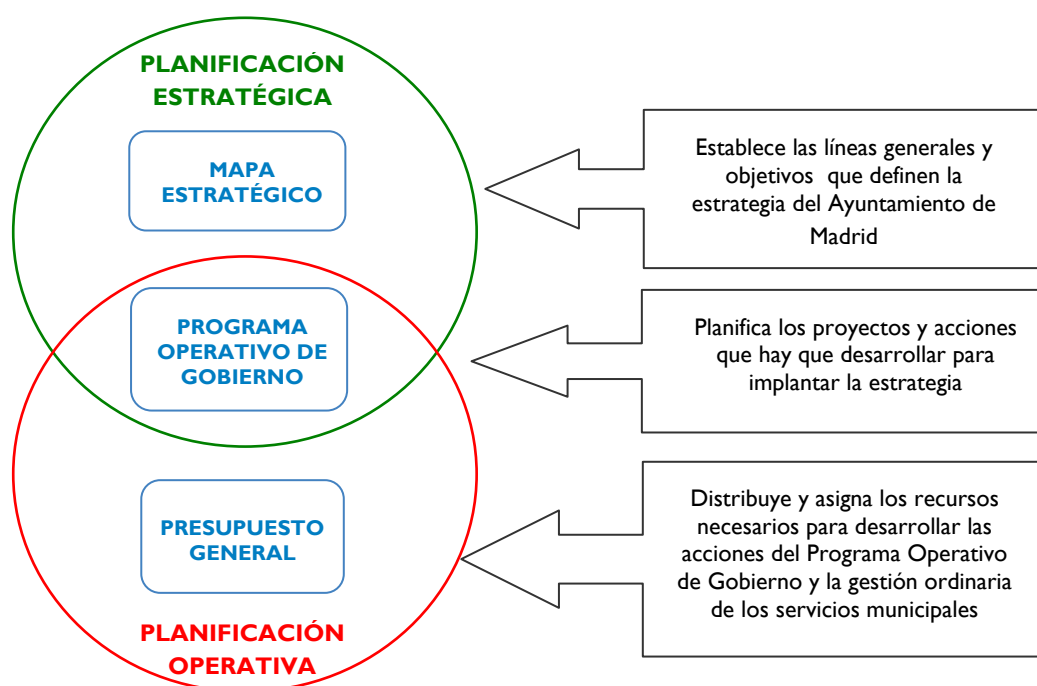
- Conocer el grado de avance de cada acción específica, según se van ejecutando los hitos previstos en su planificación o según se vayan alcanzando en los indicadores los valores establecidos como meta.
- Evaluar el grado de cumplimiento de cada proyecto y de cada objetivo operativo por agregación de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

En el Capítulo 3 de esta memoria se exponen el avance del desarrollo de las acciones del Programa Operativo de Gobierno en cada una de las Áreas de Acción.

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.

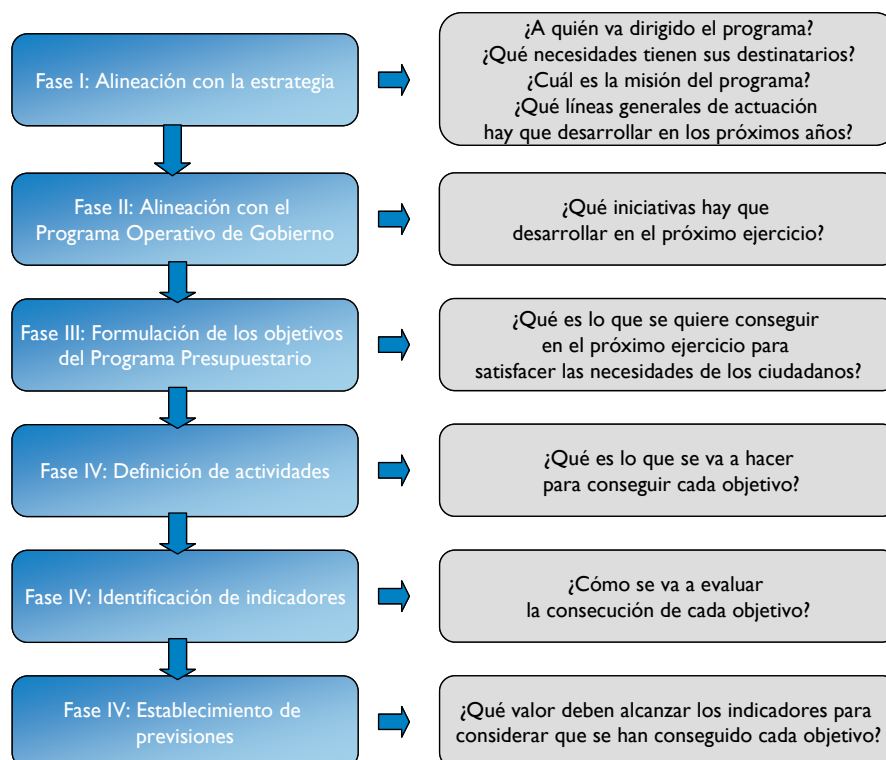


Sistema de planificación general. Ayuntamiento de Madrid

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 este 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 2008, el Presupuesto no financiero liquidado del Ayuntamiento de Madrid y sus Organismos Autónomos y gastos no financieros de las Empresas Municipales ascendió a **5.711.656.722,74.- euros**, distribuidos por Áreas de Acción de la siguiente manera:

Áreas de Acción	Ayto y OO.AA.	Empresas Municipales	Total	%
Cohesión Social	55.191.415,40		55.191.415,40	0,97%
Cultura	166.351.803,55	47.503.865,00	213.855.668,55	3,74%
Deporte	163.988.296,65	109.984.504,00	273.972.800,65	4,80%
Desarrollo Económ. y Tecnológico	53.328.708,09	110.477.677,00	163.806.385,09	2,87%
Educación y Juventud	124.367.159,67		124.367.159,67	2,18%
Empleo	43.553.427,63		43.553.427,63	0,76%
Espacios Públicos	208.796.252,53		208.796.252,53	3,66%
Infraestructuras	74.082.058,97	58.653.317,00	132.735.375,97	2,32%
Internacionalización	8.123.366,80		8.123.366,80	0,14%
Medio Ambiente	1.071.323.878,33		1.071.323.878,33	18,76%
Movilidad y Transportes	468.923.271,31	493.750.958,00	962.674.229,31	16,85%
Relación con la Ciudadanía	24.223.835,07		24.223.835,07	0,42%
Salud	97.365.594,67	49.767.478,00	147.133.072,67	2,58%
Seguridad y Emergencias	538.235.338,81		538.235.338,81	9,42%
Servicios Sociales	314.828.092,30		314.828.092,30	5,51%
Turismo	8.490.025,41		8.490.025,41	0,15%
Urbanismo	296.194.251,27		296.194.251,27	5,19%
Vivienda	47.840.366,45	288.157.738,00	335.998.104,45	5,88%
Administración de la Ciudad	788.154.042,83		788.154.042,83	13,80%
PRESUPUESTO TOTAL	4.553.361.185,74	1.158.295.537,00	5.711.656.722,74	100,00%

(Véase Anexo 2)

El Presupuesto General del Ayuntamiento de Madrid para 2008 se ha desarrollado en torno a 466 programas presupuestarios con 9.558 indicadores de evaluación.

PROGRAMAS PRESUPUESTARIOS	N.º de Programas	N.º de Objetivos	N.º de Indicadores	Indicadores por Programa
Áreas de Gobierno	103	500	1.810	18
Organismos Autónomos	15	108	545	36
Distritos	348	1202	7.203	21
TOTAL AYUNTAMIENTO	466	1.810	9.558	21

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 (Anexo 4.1)* 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 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 2008

- 1.- Oficina Municipal de Información al Consumidor (5 junio) -17-
- 2.- Atención a la Ciudadanía de Policía Municipal (18 junio) -18-
- 3.- Teleasistencia Domiciliaria (10 julio) -19-
- 4.- Padrón de Habitantes (26 diciembre) -20-
- 5.- Información Estadística (26 diciembre) -21-

Cartas de Servicios en elaboración

- Agencia para el Empleo
- Red de Bibliotecas Municipales
- Salud Pública en materia de Protección Animal
- Secretaría General Técnica de Seguridad y Movilidad
- Atención Social Primaria
- Samur Social

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	1	-
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	4	√
15	Servicios Sociales	1	√
16	Turismo	1	√
17	Urbanismo	-	√
18	Vivienda	-	√
19	Administración de la Ciudad	4	√
		21	15

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 permite la actualización 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.

En 2008 deberían evaluarse las Cartas de Servicios aprobadas en 2006 (once) y en 2007 (cinco). Sin embargo y puesto que de las once Cartas aprobadas en 2006, ocho se habían evaluado por primera vez a finales de 2007 se decide que la segunda

evaluación de estas Cartas se realice a principios de 2009 cuando estuvieran disponibles la totalidad de los datos de 2008. Este criterio también se sigue para las Cartas aprobadas en el segundo semestre de 2007 (la evaluación se realiza a principios de 2009).

Evaluación Cartas de Servicios aprobadas en 2006		
	Aprobación	Evaluación 2008
1. SAMUR-Protección Civil	18 mayo	25 junio 2009
2. Teléfono 010 Línea Madrid	18 mayo	30 abril 2009
3. Oficina del Defensor del Contribuyente	18 mayo	11 marzo 2009
4. Sugerencias y Reclamaciones de Madrid Salud	1 junio	8 abril 2009
5. Bomberos	13 julio	17 agosto 2009
6. Fomento del Asociacionismo	20 julio	21 agosto 2009
7. Servicios Deportivos	20 julio	19 mayo 2009
8. Atención al Menor de Policía Municipal	28 septiembre	15 abril 2009
9. Clases y Escuelas Deportivas	26 octubre	19 mayo 2009
10. Actividades de Competición Deportiva	26 octubre	19 mayo 2009
11. Medicina Deportiva	26 octubre	19 mayo 2009
Cartas de Servicios aprobadas en 2007		
12. Atención Integral al Contribuyente	4 enero	23 dbr. 2008
13. Instituto de Adicciones	8 febrero	30 mayo 2008 22 junio 2009
14. Atención e Información Turística	26 abril	23 junio 2009
15. Oficinas de Atención al Ciudadano Línea Madrid	24 mayo	26 abril 2009
16. Agentes de Movilidad	29 noviembre	16 marzo 2009

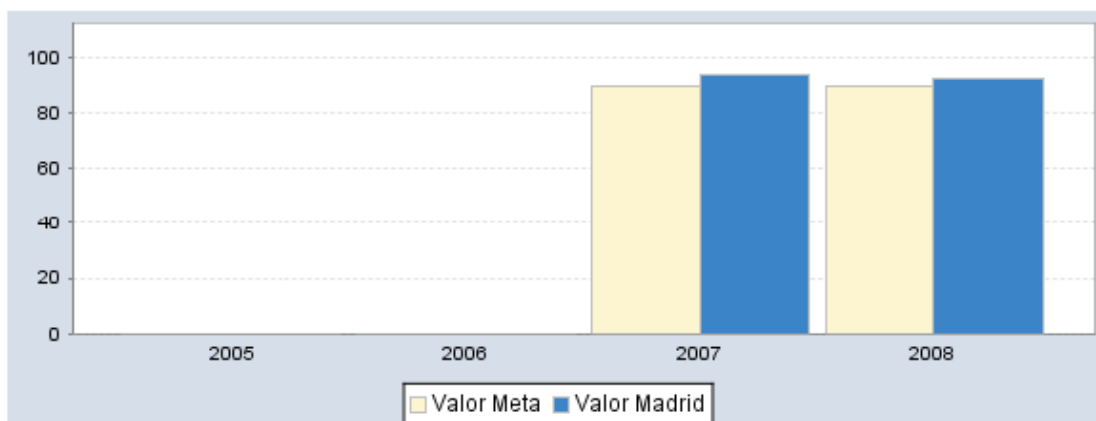
Las unidades que han evaluado su Carta, han elaborado su Informe Anual de Evaluación y han incorporado al texto de la Carta los cambios necesarios. Principalmente se han incorporado cambios en los indicadores inicialmente establecidos para la medición de los compromisos (se han eliminado, sustituido 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).

El seguimiento de los indicadores y la evaluación de las Cartas de Servicios cobra especial relevancia en dos momentos. Primero, a la hora de elaborarse la Memoria de Cumplimiento de los Objetivos Presupuestarios, pues es obligatorio que cada órgano directivo responsable incorpore a la correspondiente Memoria los resultados de sus Cartas de Servicios (artículo 10 del Decreto de Cartas y artículo 11.2 del Código de Buenas Prácticas Administrativas)

Y segundo, al elaborarse la Memoria anual del Observatorio. Según el artículo 11.5 del Código de Buenas Prácticas Administrativas, se realizará, con una periodicidad al menos anual, una evaluación global del Sistema de Cartas de Servicios que se comunicará a través del Observatorio de la Ciudad en el sitio Web del Ayuntamiento de Madrid. En el momento de elaborarse la Memoria del Observatorio, es importante tener al día el seguimiento de los indicadores establecidos para medir el cumplimiento de los compromisos de las Cartas, puesto que sus datos se recogen en dicha Memoria.

Por lo que se refiere a los indicadores relativos a Cartas de Servicios en los Sistemas de Gestión Estratégica y Gestión Operativa, en 2008 se cumplen las metas establecidas.

Así, para el **Objetivo Estratégico “Potenciar un modelo de gestión basado en los criterios de transparencia, innovación y calidad”**, los datos del Indicador Estratégico “Grado de cumplimiento de los compromisos recogidos en las Cartas de Servicios” son:

Indicador : Grado de cumplimiento de los compromisos recogidos en las Cartas de Servicios.
[« volver](#)


Tipo y Unidad de medida: Porcentaje de cumplimiento.

Anual 2006: aunque las primeras Cartas de Servicios se aprobaron en 2006, los primeros datos de cumplimiento de los compromisos son de 2007.

Valores comparación interanual

	2005	2006	2007	2008
Meta			90	90
Madrid			93,85	92,30

Vinculado al Objetivo Estratégico “Potenciar un modelo de gestión basado en los criterios de transparencia, innovación y calidad”, se encuentra el **Objetivo Operativo “Implantar sistemas de calidad y evaluación en las actividades y servicios municipales”** con los siguientes Proyectos asociados:

Objetivo Estratégico:	Potenciar un modelo de gestión basado en los criterios de transparencia, innovación y calidad
Objetivo Operativo:	Implantar sistemas de calidad y evaluación en las actividades y servicios municipales
Proyectos asociados:	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Cartas de Servicios en atención a mayores ▶ Desarrollo de Sistemas de Calidad en la Policía Municipal ▶ Encuestas de satisfacción a los usuarios de los servicios de Madrid Salud ▶ Extensión del sistema de Cartas de Servicios en los servicios de Madrid Salud ▶ Investigación y análisis de la realidad social ▶ Mejora de la calidad de los servicios de emergencia ▶ Mejora de la información asociada a los servicios sociales ▶ Observatorio de la Ciudad ▶ Observatorio de la Seguridad <li style="border: 1px solid black; padding: 2px;">▶ Proyectos Institucionales de Calidad ▶ Seguimiento del Programa Operativo de Gobierno

Denominación Proyecto:	Proyectos Institucionales de Calidad				
Responsable:	Hacienda y Administración Pública - Coord. Gral. Modernización y Administración Pública				
Obj. Estratégicos y Operativos:	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Potenciar un modelo de gestión basado en los criterios de transparencia, innovación y calidad - Implantar sistemas de calidad y evaluación en las actividades y servicios municipales 				
Áreas de Gobierno involucradas:	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Hacienda y Administración Pública 				
Áreas de Acción:	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 19.- Administración de la Ciudad - Innovación y Mejora 				
Acción	Responsable	Fecha Inicio Planificada	Fecha Fin Planificada	Distrito	
Consolidación del Sistema de Gestión Estratégica	D.G. Calidad y Atención al Ciudadano	01-06-2007	30-06-2011	Ciudad	
Desarrollo como herramienta de mejora del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones	D.G. Calidad y Atención al Ciudadano	01-07-2007	30-06-2010	Ciudad	
Desarrollo del Sistema de Cartas de Servicios en el Ayuntamiento de Madrid	D.G. Calidad y Atención al Ciudadano	31-03-2008	30-06-2011	Ciudad	
Desarrollo del Sistema de Evaluación de la Percepción Ciudadana	D.G. Calidad y Atención al Ciudadano	01-03-2007	31-12-2011	Ciudad	

Denominación de la Acción:	Desarrollo del Sistema de Cartas de Servicios en el Ayuntamiento de Madrid
Descripción:	Definido e implantado el Sistema de Cartas de Servicios en el Ayuntamiento de Madrid, corresponde ahora su desarrollo, lo que supone, por una parte, contar a lo largo de los próximos años con Cartas de Servicios aprobadas en todos los servicios del Ayuntamiento con impacto directo en la ciudadanía o en la ciudad de Madrid; y por otra, evaluar de manera continua el grado de cumplimiento de los compromisos en ellas recogidos y el nivel de satisfacción de los ciudadanos con los servicios prestados
Órgano responsable:	Hacienda y Administración Pública - D.G. Calidad y Atención al Ciudadano
<input type="checkbox"/>	Acción condicionada a decisiones de otras Administraciones Públicas
<input type="checkbox"/>	Acción no incluida en los compromisos establecidos en las propuestas del Programa de Gobierno
<input type="checkbox"/>	Acción estratégica
Proyectos asociados:	
	▶ Proyectos Institucionales de Calidad
Distritos y Barrios:	
	▶ Ciudad
Propuestas asociadas:	
	▶ 616 - Desarrollar y generalizar el sistema de Cartas de Servicios municipal
Programas Presupuestarios:	
Fecha Inicio Planificada:	31-03-2008
Fecha Fin Planificada:	30-06-2011

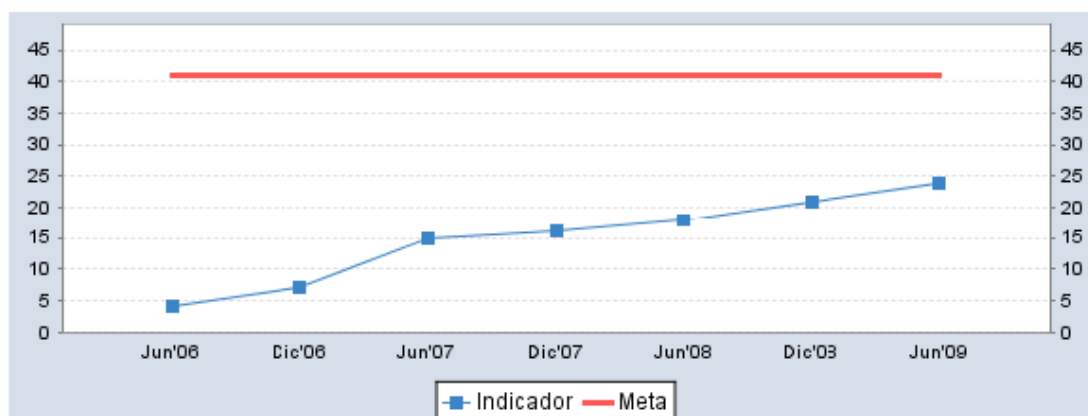
Fases / Hitos	Responsable Fase/Hito	Fecha Inicio Planificada	Fecha Inicio Real	Fecha Fin Planificada	Fecha Fin Real	Peso
Implantación de la herramienta web de seguimiento de los indicadores de Cartas de Servicios	D.G. Calidad y Atención al Ciudadano			31/03/2008	31/10/2007	0 %
Visualización en munimadrid de la herramienta web de seguimiento de los indicadores de Cartas de Servicios	D.G. Calidad y Atención al Ciudadano			30/10/2008	10/02/2008	0 %
Elaboración del Informe de Evaluación del Sistema de Cartas de Servicios 2007	D.G. Calidad y Atención al Ciudadano			31/12/2008	27/11/2008	0 %
Elaboración del Informe de Evaluación del Sistema de Cartas de Servicios 2008	D.G. Calidad y Atención al Ciudadano			30/06/2009		0 %
Elaboración del Informe de Evaluación del Sistema de Cartas de Servicios 2009	D.G. Calidad y Atención al Ciudadano			30/06/2010		0 %
Elaboración del Informe de Evaluación del Sistema de Cartas de Servicios 2010	D.G. Calidad y Atención al Ciudadano			30/06/2011		0 %

Indicadores asociados:					
Indicador	U. Medida	Meta Fin Mandato	Último Valor	Peso	
▶ Cartas de Servicios aprobadas	Total de cartas.	41.0	21.00	60	
▶ Grado de cumplimiento de los compromisos recogidos en las Cartas de Servicios.	Porcentaje de cumplimiento.	90.0	92.30	40	

Datos 2008

Sistema Gestión Operativa (Programa Operativo de Gobierno)

Estás en: Inicio Indicador

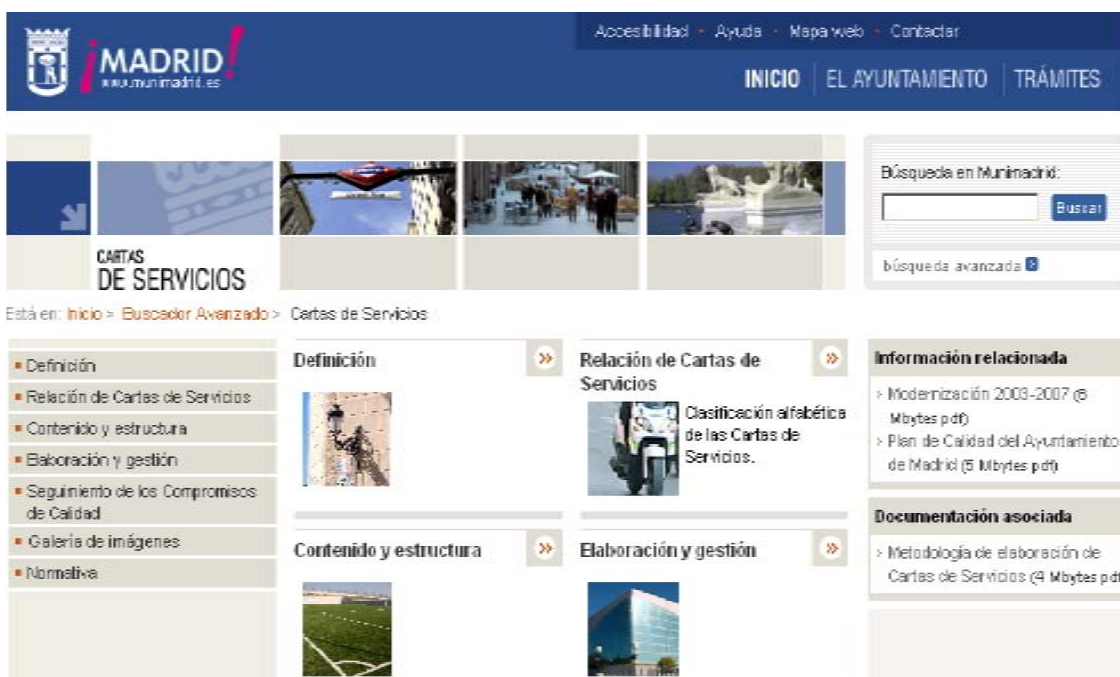
Indicador : Cartas de Servicios aprobadas
[« volver](#)


Tipo y Unidad de medida: Total de cartas.

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 del **sitio web de Cartas de Servicios**. 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.

A lo largo de 2008 se desarrolla el sitio web en base al diseño realizado y se da a conocer a las distintas unidades gestoras de Cartas puesto que según el artículo 11.4 del Código de Buenos Prácticas Administrativas, los ciudadanos podrán realizar el seguimiento de los indicadores establecidos para medir el grado de cumplimiento de los compromisos relacionados en las cartas de servicios a través del sitio Web del Ayuntamiento de Madrid.



Accesibilidad · Ayuda · Mapa web · Contactar

INICIO | EL AYUNTAMIENTO | TRÁMITES

Búsqueda en Munimadrid:

 búsqueda avanzada

Está en: Inicio > Buscador Avanzado > Cartas de Servicios

- Definición
- Relación de Cartas de Servicios
- Contenido y estructura
- Elaboración y gestión
- Seguimiento de los Compromisos de Calidad
- Galería de imágenes
- Normativa

Definición >>

Relación de Cartas de Servicios >>

Clasificación alfabética de las Cartas de Servicios.

Contenido y estructura >>

Elaboración y gestión >>

Información relacionada

- Modernización 2003-2007 (6 Mbytes pdf)
- Plan de Calidad del Ayuntamiento de Madrid (5 Mbytes pdf)

Documentación asociada

- Metodología de elaboración de Cartas de Servicios (4 Mbytes pdf)

Por último destacar en relación con el Sistema de Cartas de Servicios que por primera vez en 2008 se organiza una **Jornada de Intercambio de Experiencias** en esta materia. Esta jornada, pretende reunir a todas aquellas personas/unidades que han realizado Cartas de Servicios, con el fin de

- Promover el desarrollo del Sistema de Cartas de Servicios como herramienta de Calidad en el Ayuntamiento de Madrid.
- Fomentar el compromiso de los trabajadores municipales con las Cartas de Servicios desde la perspectiva de la calidad de los servicios, como elemento clave de la cultura organizativa.

Los objetivos específicos de estas Jornadas fueron:

- Intercambiar experiencias y buenas prácticas, así como hacer visibles los problemas y las dificultades en la gestión de Cartas de Servicios entre las distintas unidades del Ayuntamiento.
- Lograr la participación de las unidades que han realizado Cartas de Servicios, en su seguimiento y evaluación.

- Dar a conocer el Sistema de Cartas de Servicios entre aquellas áreas que todavía no cuentan con ninguna Carta.

I.5. Sistema de Evaluación de la Percepción Ciudadana

El sistema de evaluación de la percepción ciudadana tiene como finalidad 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 domiciliaria 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. En el año 2008, además de esta encuesta de *Calidad de vida en la Ciudad y satisfacción con los servicios públicos*, se ha realizado un estudio, mediante encuesta telefónica, dirigido a conocer la calidad de vida en los Distritos de la Ciudad.

Al objeto de aprovechar la información recogida en todos estos estudios, ya sean generales o sectoriales, 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 generales 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 investigación*: son estudios de opinión que realizan los distintos órganos municipales para profundizar en el conocimiento de la percepción ciudadana relacionada con su ámbito de actuación y que se han desarrollado siguiendo una metodología rigurosa en cuanto al procedimiento de muestreo, la suficiencia de la muestra para limitar el error muestral, la definición de las variables de estudio y control, el trabajo de campo y la explotación de la información obtenida. Tienen por objeto analizar el nivel de conocimiento que la población tiene sobre los servicios, y su opinión respecto a la accesibilidad, y facilidad de uso, además de poder abordar otros aspectos

tales como el beneficio social percibido, y la percepción de problemas o inconvenientes asociados al servicio.

- *Estudios sectoriales de análisis de situación y necesidades*, dirigidos a conocer el estado actual de distintos aspectos o problemas de la Ciudad y a identificar las necesidades de 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.
- *Otros estudios sectoriales* 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.
- *Consultas ciudadanas*: Son 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 en el distrito o barrio en el que viven.

En 2008 se ha llevado a cabo la tercera **Encuesta de Calidad de Vida en la Ciudad y satisfacción con los Servicios Públicos**, realizándose 2.515 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...)
- 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 el impacto 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 16 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: 2.515 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 4 de junio y el 11 de julio de 2008.

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.

Los problemas de cada Distrito, 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, han sido objeto de un estudio específico, habiéndose realizado una **Encuesta Telefónica sobre Calidad de Vida en los Distritos de la Ciudad**.

FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA SOBRE CALIDAD DE VIDA EN LOS DISTRITOS DE LA CIUDAD

Ámbito: municipio de Madrid.

Universo: encuesta dirigida a residentes, sean nacionales o extranjeros, mayores de 16 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 telefónicamente.

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

Muestra: 10.000 individuos con afijación proporcional por Distrito.

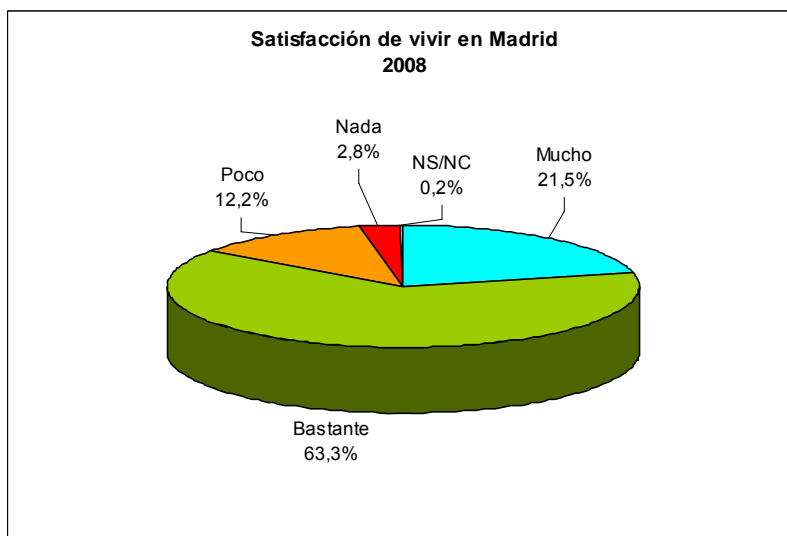
Error muestral: + - 5% o inferior por cada distrito

Fechas de trabajo de campo: del 4 de septiembre al 16 de octubre de 2008

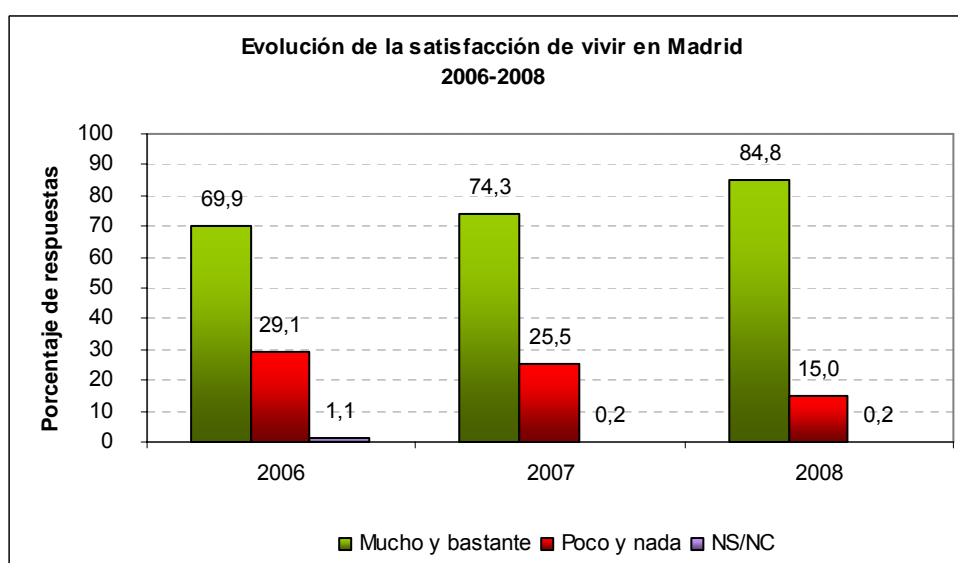
Los resultados de la satisfacción de los ciudadanos con diversos servicios municipales, obtenidos a través de la Encuesta domiciliaria de Calidad de Vida en la Ciudad y Satisfacción con los servicios Públicos, así como la opinión ciudadana respecto a los problemas de las zonas en que residen y suficiencia de los equipamientos y dotaciones, obtenidos a través de la Encuesta Telefónica sobre Calidad de Vida en los Distritos de la Ciudad, se presentan en el Capítulo 3 al ir analizando en cada Área de Acción municipal la “Opinión de la Ciudadanía”.

A continuación se exponen los resultados generales de la Encuesta domiciliar de Calidad de Vida en la Ciudad y Satisfacción con los Servicios Públicos.

Entre los principales resultados de la encuesta cabe destacar que el 84,8% de los entrevistados se declara satisfecho de vivir en Madrid, frente a un 15% que se manifiestan poco satisfechos o nada satisfechos, arrojando un saldo positivo de 69,8 puntos.



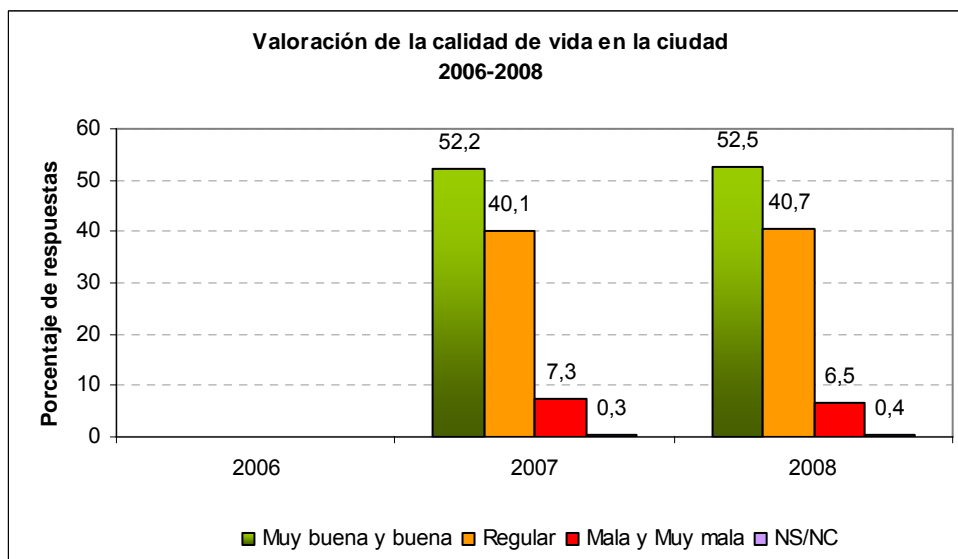
Si comparamos estos datos con los obtenidos en las encuestas de los años anteriores, podemos observar un aumento progresivo en la satisfacción de vivir en Madrid, que en 2006 se encontraba en el 69,9% y ha llegado al 84,8 % en 2008.



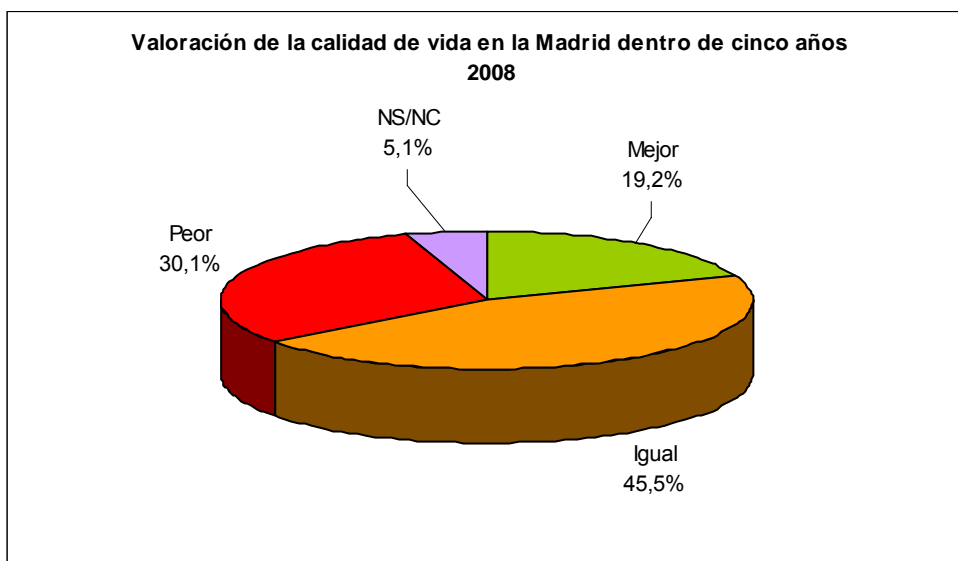
Respecto a la calidad de vida en la Ciudad, el 52,5% de los entrevistados considera que la calidad de vida en la Ciudad es buena o muy buena, un 40,7% que es regular, y un 6,5% que es mala o muy mala, encontrando un saldo positivo de 11,8 puntos.



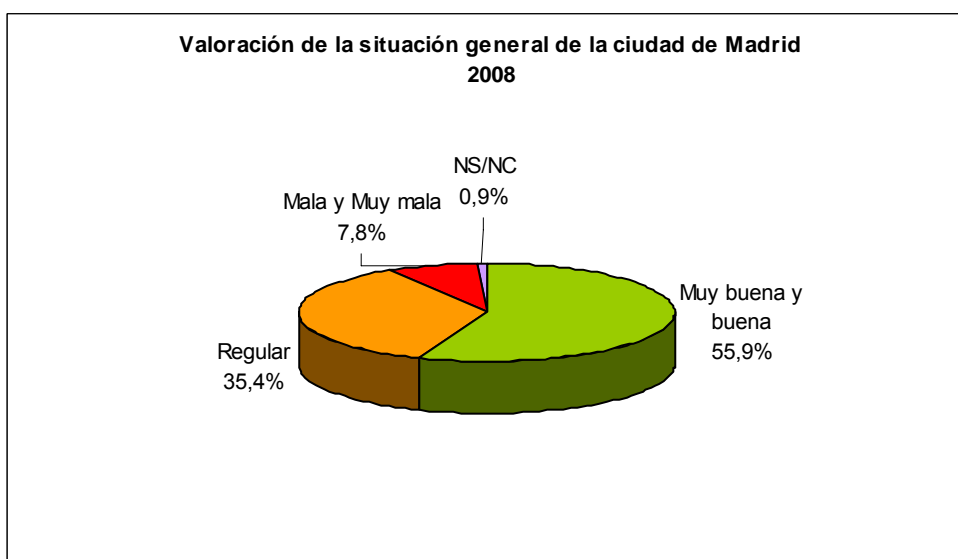
En comparación con 2007, los datos obtenidos en 2008 permanecen casi invariables.



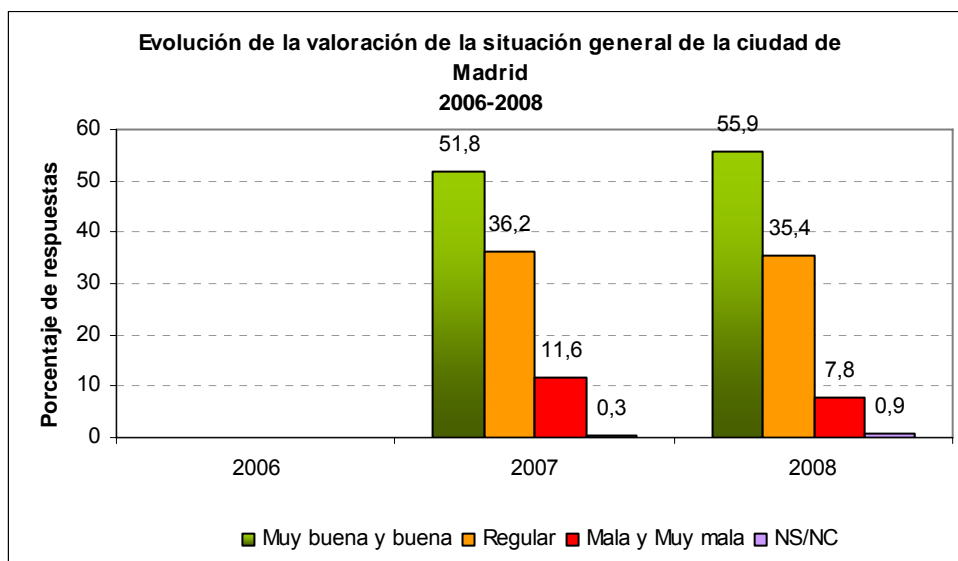
No obstante, el 45,5% considera que la calidad de vida será la misma dentro de 5 años, y hay más personas que consideran que la calidad bajará (30,1%) que las que consideran que mejorará (19,2%).



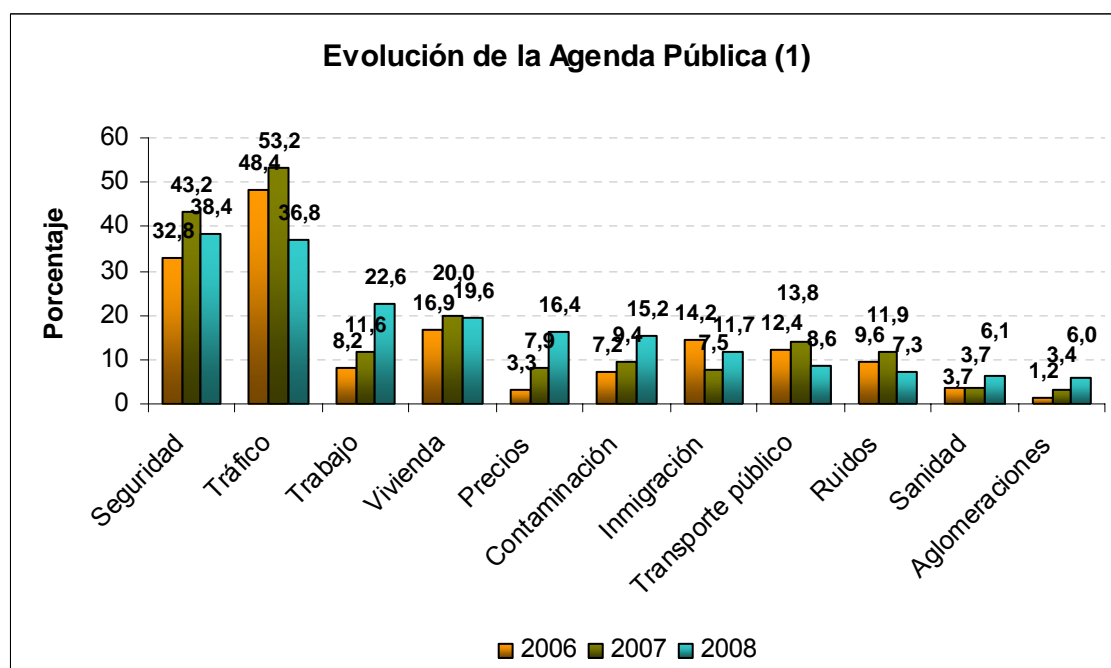
Entrando a valorar la situación general de la Ciudad de Madrid, un 55,9% de los entrevistados la consideran como buena o muy buena, un 35,4% regular y un 7,8% como mala o muy mala, lo que arroja un saldo positivo de 20,5 puntos.

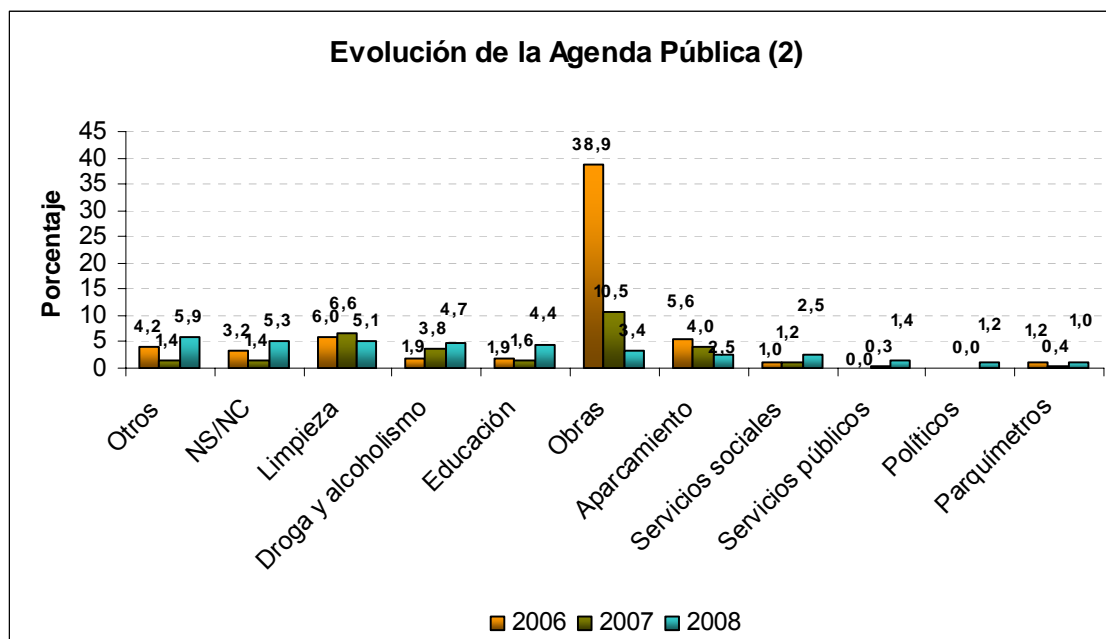


En comparación con los datos obtenidos en 2007, la percepción de de la situación general de la Ciudad de Madrid ha mejorado, pasando de un 51,8 % que la consideraban como buena o muy buena en 2007, a un 55,9% en 2008.



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 en 2008 han sido los siguientes:





De estos resultados pueden extraerse las siguientes conclusiones:

- La seguridad es el principal problema de la Ciudad para los madrileños, y lo señalan de manera espontánea más del 38% de los encuestados.
- En segundo término destacan las cuestiones económicas: el 22,6% incluyó el trabajo y el 16,4% los precios.
- Los temas relacionados con las políticas de movilidad también son muy destacados: 36,8% tráfico, 8,6% transporte público, 2,5% los aparcamientos y el 1% los parquímetros.
- La preocupación por las políticas medio ambientales es significativa para los madrileños, ya que el 15,2% destaca la contaminación, 7,3% los ruidos, el 5,1% la limpieza urbana y el 0,8% los espacios verdes.
- Además, entre las preocupaciones principales de los madrileños aparece la vivienda (19,6%).
- La inmigración es percibida como problema de la Ciudad por un 11,7% de los entrevistados.

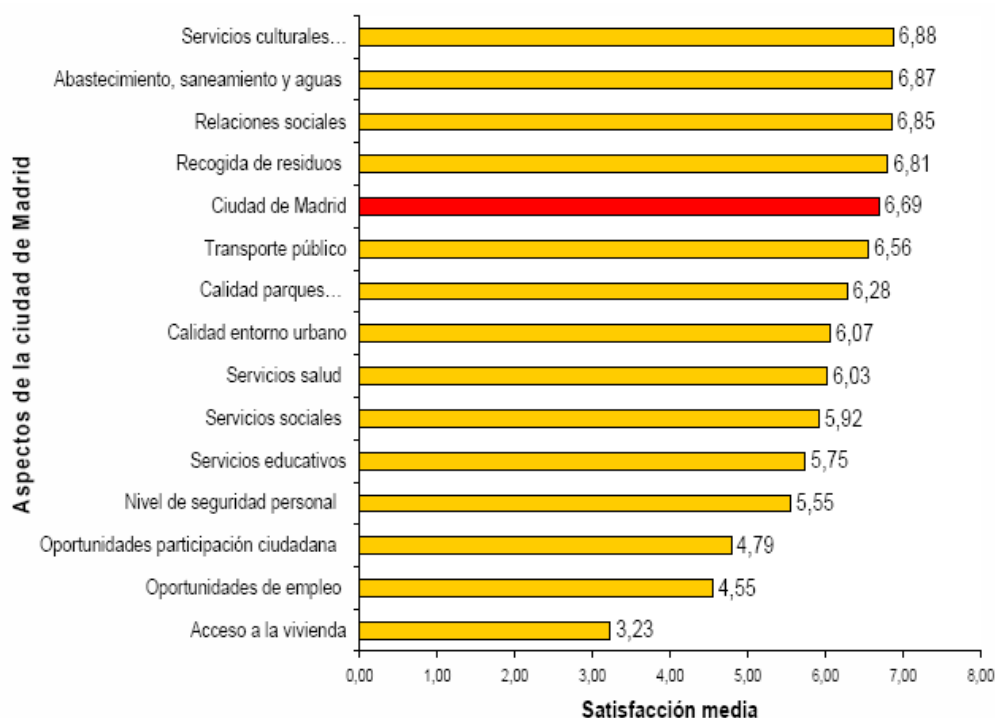
Estos datos suponen una evolución respecto a los datos de 2007, en los que el primer problema era el tráfico y la seguridad ocupaba el segundo lugar, y en tercer lugar la vivienda. En 2008, la seguridad ha superado al tráfico como el principal problema de la Ciudad. Los problemas económicos superan a los de tráfico si lo consideramos de

manera agregada. En suma, existe una constancia en la identificación de problemas más importantes de la Ciudad, seguridad, tráfico, trabajo, vivienda, medioambiente, economía, pero la importancia de cada uno va cambiando, especialmente los problemas económicos. Cabe destacar la evolución positiva de tráfico como problema de la Ciudad, que ha pasado del ser señalado por más del 48,4% en 2006 a serlo por menos del 40% en 2008.

En este sentido inverso, destacan por ser problemas de la Ciudad pocos significativos para los encuestados:

- Los relacionados de manera directa con las administraciones públicas: sólo el 1,4% señala como problema el conjunto de los servicios públicos, el 1,2% a los responsables políticos, el 0,8% los impuestos, el 0,4% la burocracia y tan sólo el 0,2% la justicia.
- Los temas relacionados con la convivencia ciudadana: sólo el 0,4% señala el botellón como un problema importante de la Ciudad, el 0,2% la intolerancia y el 0,7% el racismo.
- Las políticas de salud pública - ya que sólo el 6,1% señala la sanidad y el 4,7% las drogas y el alcohol como problemas de la Ciudad- y los servicios sociales que son destacados como problema por el 2,5% de los entrevistados.

Otro estudio de percepción ciudadana, incorporada al Banco de Estudios, que analiza la satisfacción de los madrileños con su Ciudad, como lugar para vivir y trabajar es el es el de Investigación sobre la **Implicación y el grado de satisfacción de los ciudadanos madrileños con su comunidad local** realizado por la Dirección General de Sostenibilidad y Agenda 21 del Área de Gobierno de Medio Ambiente con una muestra de 1.210 entrevistas. En este estudio analiza la satisfacción con un serie de servicios y valores de la Ciudad, arrojando una puntuación media de 6.69 puntos, sobre una escala de 1 a 10.



Los estudios que se han incorporado al **Banco de Estudios de la Percepción Ciudadana** durante 2008, son los siguientes:

TITULO	ÁREA ACCIÓN/ TIPO DE ESTUDIO (*)	ORGANO PROMOTOR	FECHA RECOGIDA INFORMACIÓN
Encuesta de Satisfacción del Usuario de los Servicios Deportivos del Ayuntamiento de Madrid	Deportes EI	Área de Coordinación Institución – Dirección General de Deportes	Del 2 al 30 de junio y del 15 al 22 de octubre; siempre días laborables
Estudio de satisfacción I ^{er} torneo de tenis	Deportes OE	Unidad de Actividades Culturales, Formativas y Deportivas. Distrito de Fuencarral-El Pardo	22, 23, 29 Y 30 noviembre
Estudio de satisfacción campamentos urbanos	Deportes OE	Unidad de Actividades Culturales, Formativas y Deportivas. Distrito de Fuencarral-El Pardo	15 y 31 de julio
Barómetro de Empleo de la Ciudad de Madrid (trimestral)	Empleo ASN	Agencia para el Empleo	Trimestral

TITULO	ÁREA ACCIÓN/ TIPO DE ESTUDIO (*)	ORGANO PROMOTOR	FECHA RECOGIDA INFORMACIÓN
Investigación sobre la implicación y el grado de satisfacción de los ciudadanos madrileños con su Comunidad Local	Medio Ambiente EI	D.G. Sostenibilidad y Agenda 21	Octubre
Estudio de Satisfacción con el servicio del Cuerpo de Agentes de Movilidad de Madrid	Movilidad y Transportes EI	Dirección General de Organización y Desarrollo	Del 17 de septiembre al 7 de octubre
Encuesta de satisfacción entre los usuarios de la Oficina del Defensor del Contribuyente	Relación con la Ciudadanía OE	Oficina del Defensor del Contribuyente	Octubre-diciembre
Latina Participa	Relación con la Ciudadanía CC	Área Delegada de Participación Ciudadana	31 de marzo-11 de abril
Arganzuela Participa	Relación con la Ciudadanía CC	Distrito de Arganzuela	2007/2008
Encuesta de satisfacción usuarios de la Oficina de Atención al Ciudadano	Salud OE	Madrid Salud	11 julio-29 de agosto 18 de noviembre-24 de febrero
Encuesta de satisfacción usuarios del Instituto Municipal "Fabiola de Mora y Aragón" Departamento de Salud Laboral	Salud OE	Madrid Salud	12-30 de junio 1-10 de julio
Encuesta de satisfacción usuarios del Centro Madrid Salud Internacional	Salud OE	Madrid Salud	31 marzo-4 de abril 18-24 de junio
Estudio de percepción de seguridad y satisfacción con el servicio del Cuerpo de Policía Municipal	Seguridad y Emergencias EI	Observatorio de la Seguridad	9 de octubre - 21 de diciembre
Informe anual de satisfacción de clientes externos. Calidad percibida en relación a la asistencia SAMUR-Protección Civil. Pacientes de abril a septiembre 2008	Seguridad y Emergencias EI	Sub. Gral. SAMUR-Protección Civil	Pacientes de abril, mayo, junio, julio, agosto y septiembre de 2008. Entrevistas realizadas en los meses de mayo a noviembre

TÍTULO	ÁREA ACCIÓN/ TIPO DE ESTUDIO (*)	ORGANO PROMOTOR	FECHA RECOGIDA INFORMACIÓN
Informe anual de satisfacción de clientes externos. Calidad percibida en relación a la accesibilidad SAMUR-Protección Civil, demandantes de 1ª quincena de septiembre de 2008	Seguridad y Emergencias EI	Sub. Gral. SAMUR-Protección Civil	Demandantes de primera quincena de septiembre de 2008. Entrevistas realizadas en los meses de octubre, noviembre y diciembre
Estudio de satisfacción de las asociaciones de vecinos de Madrid con el servicio del cuerpo de Policía Municipal	Seguridad y Emergencias OE	Dirección General de Seguridad	Noviembre-diciembre
Rehabilitación de Manzanas entre Avda. del Manzanares y Paseo de San Illán	Urbanismo ASN	Sub. Gral. Planificación y Revitalización del Centro Urbano	Julio
Rehabilitación de Manzanas comprendidas entre Avda. Portugal y Paseo de Extremadura	Urbanismo ASN	Sub. Gral. Planificación y Revitalización del Centro Urbano	Junio
Estudio para la rehabilitación del eje Fuencarral-Montera-Carretas	Urbanismo ASN	Sub. Gral. Planificación y Revitalización del Centro Urbano	Mayo
Estudio sobre percepción, imagen e interacción de agentes sociales en el ámbito de Gran Vía	Urbanismo ASN	Sub. Gral. Planificación y Revitalización del Centro Urbano	Septiembre
Perspectiva de actores y agentes sociales sobre el Imaginario de Gran Vía	Urbanismo ASN	Sub. Gral. Planificación y Revitalización del Centro Urbano	Mayo
Ribera Este del Manzanares. Percepciones y propuestas	Urbanismo ASN	Sub. Gral. Planificación y Revitalización del Centro Urbano	Diciembre
Estudio de satisfacción de los usuarios de las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente	Administración de la Ciudad EI	Agencia Tributaria Madrid	3-7 de marzo
Estudio de calidad del servicio en los centros culturales de Moratalaz	Administración de la Ciudad OE	Gerencia de Distrito de Moratalaz	Mayo-diciembre

TÍTULO	ÁREA ACCIÓN/ TIPO DE ESTUDIO (*)	ORGANO PROMOTOR	FECHA RECOGIDA INFORMACIÓN
Barómetro Municipal de Consumo. Primer cuatrimestre 2008	Desarrollo Económico y Tecnológico EI	Instituto Municipal de Consumo	Primer cuatrimestre 2008
Barómetro Municipal de Consumo. Segundo cuatrimestre 2008	Desarrollo Económico y Tecnológico EI	Instituto Municipal de Consumo	Segundo cuatrimestre 2008
Barómetro Municipal de Consumo. Tercer cuatrimestre 2008	Desarrollo Económico y Tecnológico EI	Instituto Municipal de Consumo	Tercer cuatrimestre 2008
Estudio de satisfacción de los usuarios de Línea Madrid	Relación con la Ciudadanía EI	D.G. Calidad y Atención al Ciudadano	2008
Estudio de Satisfacción de los Servicios de Atención e Información Turística	Turismo OE	Patronato de Turismo	1 al 16 de Diciembre de 2008
Encuesta de calidad de vida en los Distritos de la Ciudad de Madrid	Administración de la Ciudad EI	Observatorio de la Ciudad	2008
Encuesta de calidad de vida y satisfacción con los servicios públicos en la Ciudad de Madrid	Administración de la Ciudad EI	Observatorio de la Ciudad	2008

EI = Estudio de Investigación

ASN = Estudio para el análisis de situación y necesidades

CC = Consulta Ciudadana

OE = Otros Estudios de percepción ciudadana

(Véase Anexo 3)

De los resultados de estos estudios se da cuenta en el apartado “Opinión de la Ciudadanía” del Capítulo 3.

1.6. 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 implanta el Sistema de Sugerencias y Reclamaciones, iniciando el proyecto con la aprobación de la normativa que lo regula (Anexo 4.1), 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 sugerencias relativas a la creación, ampliación o mejora de los servicios prestados y reclamaciones por tardanzas, desatenciones, incidencias o cualquier otra anomalía en su funcionamiento, 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.

En 2008 no sólo se han acometido algunas modificaciones en la **aplicación informática SYR** para mejorar la operativa diaria sino que además se ha completado el análisis de requisitos para la implantación futura de una nueva aplicación informática que sustituya a la actual e incorpore el conocimiento acumulado durante los años de funcionamiento de este servicio en su configuración actual. Los requisitos más relevantes detectados en este análisis son: la inclusión de los motivos de la reclamación; la reasignación de sugerencias y reclamaciones dentro de Servicios o Departamentos y la parametrización de consultas e informes, a fin de explotar toda la información incluida en el sistema.

También en 2008 se empieza a trabajar en la **calidad de la respuesta** a las sugerencias y reclamaciones tramitadas por SYR, principalmente en lo referente a los plazos de contestación (Anexo 4.3). Así, se impulsan actuaciones encaminadas a disminuir el tiempo de contestación y a partir del 1 de octubre de 2008, se empiezan a archivar sin respuesta las sugerencias y reclamaciones con más de 6 meses de duración. Se establecen como objetivos de mejora para 2009:

- La disminución de las sugerencias y reclamaciones archivadas sin respuesta.
- La reducción del tiempo de contestación.
- La mejora del contenido material de las respuestas.

Por último comentar en relación al Sistema General de Sugerencias y Reclamaciones dos cuestiones. Primera: se realiza un **estudio de la calidad del servicio** integrado por un estudio de satisfacción y expectativas basado en la metodología SERVQUAL y un estudio siguiendo la técnica de “cliente misterioso”, para el que se utilizan 30 entradas simuladas al sistema. (Anexo 4.4).

Y segunda: se integra dentro del Plan de Formación del Ayuntamiento de Madrid la acción formativa “Gestión de las Sugerencias y Reclamaciones de los Ciudadanos” con destino a los empleados públicos del Ayuntamiento que participan en el sistema o quieren conocerlo.

Junto al Sistema General de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento un caso concreto lo constituyen las reclamaciones y sugerencias 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** (ODC). 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. Sus actuaciones se recoge en la Memoria que anualmente elabora y que una vez presentada a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, adquiere el carácter de pública.

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.

Como ya se hizo en la Memoria 2007, en esta Memoria 2008 a los datos de las sugerencias y reclamaciones recibidas y contestadas a lo largo del año en el Sistema General de Sugerencias y Reclamaciones se han agregado los datos de las tramitadas en la Oficina del Defensor del Contribuyente y por las Empresas Públicas Municipales.

Sugerencias y Reclamaciones 2008	
Sistema General SyR	23.704
ODC	2.600
Empresas Públicas	18.020
TOTAL	44.324

Sugerencias y Reclamaciones. Evolución anual

	2006	2007	2008
Sistema General SyR	28.543	26.374	23.704
ODC	3.224	2.694	2.600
Empresas Públicas	24.620	18.088	18.020
TOTAL	56.387	47.156	44.324

Sugerencias y Reclamaciones Materias (%)

		2006	2007	2008
1	Cohesión Social (I + 15) (I)	D.N.D.	-	-
2	Cultura	D.N.D.	2,53%	2,12%
3	Deporte	D.N.D.	5,24%	5,65%
4	Desarrollo Económico y Tecnológico	D.N.D.	0,59%	0,53%
5	Educación y Juventud	D.N.D.	1,02%	0,95%
6	Empleo	D.N.D.	0,02%	0,09%
7	Espacios Públicos	D.N.D.	12,68%	10,48%
8	Infraestructuras	D.N.D.	2,98%	0,52%
9	Internacionalización	D.N.D.	0%	0,02%
10	Medio Ambiente	D.N.D.	13,31%	14,22%
11	Movilidad y Transportes	D.N.D.	36,07%	36,45%
12	Relación con la Ciudadanía	D.N.D.	2,32%	3%
13	Salud	D.N.D.	1,51%	1,96%
14	Seguridad y Emergencias	D.N.D.	4,46%	4,5%
15	Servicios Sociales (I + 15)	D.N.D.	1,2%	2,08%

Sugerencias y Reclamaciones Materias (%)

16	Turismo	D.N.D.	0,07%	0,06%
17	Urbanismo	D.N.D.	2,82%	2,79%
18	Vivienda	D.N.D.	4,67%	7,45%
19	Administración de la Ciudad	D.N.D.	8,52%	7,13%

D.N.D. Dato no disponible

(1) Las sugerencias y reclamaciones relativas a Cohesión Social se califican dentro de la materia Servicios Sociales

En el Capítulo 3 de esta Memoria y para cada una de las Áreas de Acción se reflejan las submaterias, los motivos de queja de la ciudadanía y los tiempos de contestación recogiendo a continuación los datos generales. (Véase también el Anexo 4.2)

Datos del Sistema General de Sugerencias y Reclamaciones

Sistema General Sugerencias y Reclamaciones			
Entradas			
	2006	2007	2008
Total entradas	33.878	30.799	27.911
SyR de índole tributario	1.140	856	885
Avisos e Incidencias de Medio Ambiente	433	707	858
Otras AA.PP. y Organizac.	1.559	1.407	1.247
No admitidas	981	479	563
SyR múltiples	1.149	976	654
Peticiones de información	73	---	---
TOTAL SyR GENERAL	28.543	26.374	23.704

Las sugerencias y reclamaciones han disminuido por segundo año consecutivo un 10% respecto al año anterior.

La **clasificación entre sugerencia y reclamación** se realiza directamente por el ciudadano. 3 de cada 4 entradas en el sistema son clasificadas por el ciudadano como reclamación.

Sistema General Sugerencias y Reclamaciones			
Tipos (*)			
	2006	2007	2008
Reclamación	22.615	19.715	17.892
Sugerencia	5.928	6.659	5.812
TOTAL SyR GENERAL	28.543	26.374	23.704

Puesto que en muchas ocasiones una sugerencia o reclamación se plantea conjuntamente por varias personas, no sólo se recoge el dato del número de entradas sino también el de sus **firmas**.

Sistema General Sugerencias y Reclamaciones						
Firmas / Entradas						
	2006		2007		2008	
	Firmas	Entradas	Firmas	Entradas	Firmas	Entradas
Reclamación	29.887	22.615	22.770	19.715	22.242	17.892
Sugerencia	14.014	5.928	7.108	6.659	7.115	5.812
TOTAL	43.901	28.543	29.878	26.374	29.357	23.704

El **canal** preferido para realizar una sugerencia o reclamación sigue siendo Internet.

Sistema General Sugerencias y Reclamaciones Canal de Entrada			
	2006	2007	2008
Internet	16.209	16.507	14.119
Teléfono (010 Línea Madrid)	7.346	4.686	5.266
Presencial (OAC'S Línea Madrid + Registro)	4.988	5.181	4.319
TOTAL	28.543	26.374	23.704

Sistema General Sugerencias y Reclamaciones Canal de Entrada (%)			
	2006	2007	2008
Internet	56,8 %	62,6%	59,56%
Teléfono (010 Línea Madrid)	25,7 %	17,8 %	22,22%
Presencial (OAC'S Línea Madrid + Registro)	17,5 %	19,6 %	18,22 %

Desde la integración del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones en el Observatorio de la Ciudad, el análisis de las **materias** se realiza tomando como punto de referencia las 19 Áreas de Acción en que se estructura la actuación del Ayuntamiento de Madrid en el marco del Observatorio. Las materias sobre las que han existido mayor número de sugerencias y reclamaciones son, como en años anteriores, medio ambiente, movilidad y transportes y espacios públicos.

Dentro de cada materia (= Área de Acción), las **submaterias** mantienen repartos muy semejantes a los de 2007.

Materias (1) / Submaterias (2)			
1. Cohesión Social (1+15) (3)			
2. Cultura - 2,12%			
Instalaciones Culturales	22,82%	Actividades Culturales	76,94%

Proyectos Culturales	0,24%		
3. Deporte - 5,65%			
Uso de Instalaciones Deportivas	69,81%	Clases y Escuelas Deportivas	26,88%
Actividades de Promoción y Competición Deportivas	2,8%	Medicina Deportiva	0,51%
4. Desarrollo Económico y Tecnológico - 0,53%			
Consumo	32,26%	Mercados municipales	3,23%
Desarrollo Empresarial	3,23%	Ferias y Congresos	-
Innovación Tecnológica	59,68%	Comercio	1,61%
5. Educación y Juventud - 0,95%			
Actividades educativas	6,12%	Juventud	2,45%
Escuelas Infantiles	7,76%	Campamentos	8,16%
Centros abiertos	32,65%	Colegios Públicos	42,86%
6. Empleo - 0,09%			
7. Espacios Públicos - 10,48%			
Calzadas, aceras, plazas,...	45,93%	Marquesinas y mupis	1,77%
Red de alumbrado	20,30%	Nombres y placas calles	0,66%
Mobiliario urbano	29,37%	Bocas de riego e hidrant	0,59%
Juegos Infantiles	1,38%		
8. Infraestructuras - 0,52%			
Calle 30	32,26%	Prado-Recoletos	3,23%
Anillo Ciclista	45,16%	Serrano	19,35%
9. Internacionalización - 0,02%			
10. Medio Ambiente – 14,22%			
Zonas Verdes	27,25%	Limpieza viaria y fachad	26,54%

Sostenibilidad y Agend XXI 0,27%	Agua 26,64%
Contaminación 13,90%	Recogida y tratamiento de residuos 10,95%
Retirada enseres, puntos limpios 6,59%	Retirada vehículos abandonados 1,04%
11. Movilidad y Transportes – 36,45% (Movilidad - 30% / Transportes (EMT) - 70%)	
Ordenación viaria (Agentes de Movilidad y Policía Municipal) 5,29%	
Aparcamientos 9,88%	Bicicletas 1,18%
Grúa 0,71%	Ocupación (mudanzas, rodajes cinematográficos) 0,82%
Señalización (vertical, horizontal, ...) 27,65%	Tráfico y multas 33,65%
Transportes Públicos 1,29%	Zonas (SER / carga y descarga / ...) 19,53%
12. Relación con la Ciudadanía – 3%	
Participación Ciudadana – 1,4%	
Atención a la Ciudadanía – 98,6%	
OAC's 41,90% Teléfono 010 31,56% munimadrid.es 25,14%	
13. Salud – 1,96%	
Servicios de Salud 49,59%	Adicciones 2,66%
Seguridad Alimentaria 2,87%	Salud Ambiental y plagas 40,78%
Servicios Veterinarios (recogida, adopción,...) 4,10%	
14. Seguridad y Emergencias – 4,5%	
Bomberos 1,02%	Policía Municipal 93,62%
Samur 5,23%	Protección Civil 0,13%
15. Servicios Sociales – 2,08% (1+15) (3)	
Atención Social Primaria 24,30%	Familia 2,99%

Atención a Personas con Dependencia 7,77%	Mayores	56,18%
Emergencias Sociales 6,37%	Infancia	1,59%
Inmigración 0,40%		
16. Turismo – 0,06%		
17. Urbanismo – 2,79%		
Planificación 23,29%	Ejecución del Planeamiento	
Licencias urbanísticas 26,29%	23,29%	
18. Vivienda – 7,45%		
19. Administración de la Ciudad – 7,13%		
Coordinación y relaciones externas 13,90%	Gestión Económico Financiera 39,64%	
Gestión de Recursos Humanos 20,73%	Innovación y mejora 25,74%	

(1) % respecto del total de sugerencias y reclamaciones anuales (SYR + ODC + EEPP)

(2) El análisis de submaterias se ha realizado sobre las tramitadas en SYR

(3) Las sugerencias y reclamaciones relativas a Cohesión Social se califican dentro de la materia Servicios Sociales

Los **motivos** de las sugerencias y reclamaciones son muy variados. Su análisis se realiza tomando como punto de referencia la dimensiones de calidad y atributos de calidad que se recogen en el Anexo 4.2. para las 19 Áreas de Acción en que se estructura la actuación del Ayuntamiento de Madrid. Dentro de cada materia (= Área de Acción) los motivos mantienen repartos muy semejantes a los de 2007.

En relación a los tiempos de **respuesta**, la mayoría de las sugerencias y reclamaciones se contestan entre 16 y 90 días (52,28%).

La gran mayoría de las sugerencias y reclamaciones recibidas son contestadas (87,21%) sin embargo todavía es alto el porcentaje de las que queda sin contestar (12,79%).

El tiempo medio de contestación de una sugerencia o reclamación se sitúa en 39,17 días naturales, siendo las unidades gestoras con menor tiempo de contestación la

Dirección General de Estadística (5,75 días) y Madrid Salud (8,45 días). Un 51,6% del total fueron contestadas en un plazo inferior a un mes. Los tiempos de respuesta individualizados por unidades gestoras se recogen en el Anexo 4.3.

Los porcentajes de respuesta en cada uno de los intervalos analizados (entre 1 y 15 días / entre 16 y 90 días / mas de 90 días) pueden verse para cada una de las áreas de Acción en el Capítulo 3.

Sistema General Sugerencias y Reclamaciones			
Contestación			
	2006	2007	2008
Recibidas	28.543	26.374	23.704
Contestadas (fecha de cierre del Informe)	25.438	21.942	20.672
% contestadas / recibidas	89,12%	83,20%	87,21%
Tiempo medio de contestación (fecha de cierre del Informe)	40,17	30,7	39,17
Tiempo medio de finalización (contestadas + archivadas sin respuesta + no admitidas)	(*)	(*)	56

(*) Dato no disponible. No se puede obtener un dato fiable al haberse archivado todas el 1 de octubre de 2008

En relación a los tiempos de respuesta, la mayoría de las sugerencias y reclamaciones se contestan entre 16 y 90 días (52,28%).

Sistema General Sugerencias y Reclamaciones	
Tiempo de contestación	
Entre 1 y 15 días	33,81%
Entre 16 y 90 días	52,28 %
Mas de 90 días	8,68 %

Datos de la Oficina del Defensor del Contribuyente
--

Oficina del Defensor del Contribuyente Entradas			
	2006	2007	2008
Total entradas	3.478	3.087	3.275
Quejas	3.088	2.572	2.502
Sugerencias / Felicitación	106	96	71
Quejas Defensor del Pueblo	30	26	27
Peticiones de información	254	393	675
TOTAL SyR ODC	3.224	2.694	2.600

Oficina del Defensor del Contribuyente Tipos			
	2006	2007	2008
Reclamación	3.118	2.598	2.529
Sugerencia / Felicitación	106	96	71
TOTAL SyR ODC	3.224	2.694	2.600

Oficina del Defensor del Contribuyente Canal de Entrada (%)			
	2006	2007	2008
Aplicación SyR	72%	72%	77%
Presencial (en la ODC)	3%	7%	3%
Correo Postal (a la ODC)	2%	2%	1%

Fax (a la ODC)	2%	2%	1%
Teléfono (de la ODC)	4%	2%	5%
E-mail	13%	12%	11%
Registro	4%	2%	1%
De oficio	---	1%	1%

Oficina del Defensor del Contribuyente
Tiempo medio de respuesta

	2006	2007	2008
Días	39,1	38,2	33,3

Porcentajes escritos presentados

Concepto tributario	2006	2007	2008
IBI	17,94	21,15	17,01
IVTM	19,30	23,57	21,44
IVTNU	3,42	2,15	2,48
IAE	0,84	0,77	0,79
ICIO	0,18	0,46	0,38
TASAS	5,21	4,38	7,24
Recaudación ejecutiva	22,86	22,37	22,6
Domiciliaciones	3,54	4,50	4,29
Asuntos generales/ organización	15,92	16,94	19,20
Incompetencias	10,50	3,63	4,36
Inspección	-	-	-
Otros	0,22	-	0,11
TOTAL	100,00	100,00	100,00

Datos de las Sugerencias y Reclamaciones de las Empresa Públicas
--

EMPRESAS PÚBLICAS				
Entradas 2008				
	Sug.	Reclam.	Petic. Informac.	TOTAL
Madrid Movilidad, S.A.	3	1.714	256.433	258.150
Empresa Mixta Club de Campo Villa de Madrid, S.A.		10		10
Madrid Calle 30, S.A.		185	225	410
Mercamadrid, S.A.		33		33
Empresa Municipal de la Vivienda y Suelo de Madrid, S.A.	4	3.539	593	4.136
Empresa Municipal de Transportes de Madrid, S.A.	4.325	7.930		12.255
Madrid Espacios y Congresos	4	27	4	35
Empresa Mixta de Servicios Funerarios de Madrid, S.A.	17	58		75
Empresa Municipal Promoción Madrid, S.A.	0	73	1.636	1.709
Empresa Madrid Arte y Cultura, S.A.	17	81	4	102
TOTAL	4.370	13.650	258.895	276.915

276.915 – 258.895 = 18.020

EMPRESAS PÚBLICAS
Entradas

	2006	2007	2008
Madrid Movilidad, S.A.	587	2.059	1.717
Empresa Mixta Club de Campo Villa de Madrid, S.A.	9	9	10
Madrid Calle 30, S.A.	1.607	2.006	185
Mercamadrid, S.A.	86	31	33
Empresa Municipal de la Vivienda y Suelo de Madrid, S.A.	6.420	2.338	3.543
Empresa Municipal de Transportes de Madrid, S.A.	15.793	11.296	12.255
Madrid Espacios y Congresos		41	31
Empresa Mixta de Servicios Funerarios de Madrid, S.A.	43	68	75
Empresa Municipal Promoción Madrid, S.A.	1	91	73
Empresa Madrid Arte y Cultura, S.A.	74	149	98
TOTAL	24.620	18.088	18.020

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.

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

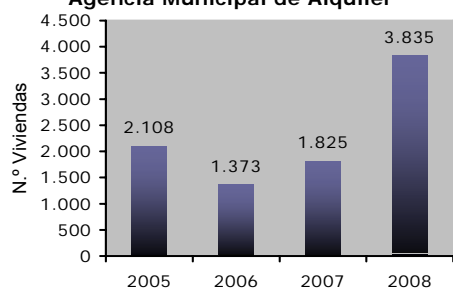
Descripción:

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.

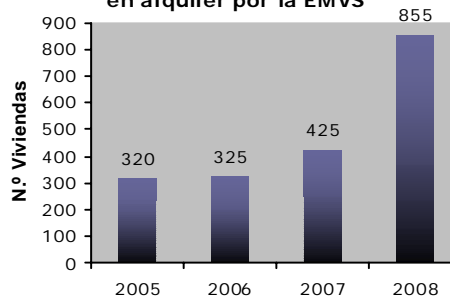
Indicadores estratégicos:

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

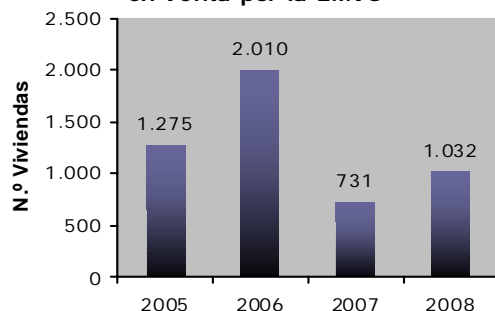
Viviendas gestionadas por la Agencia Municipal de Alquiler



Viviendas protegidas promovidas en alquiler por la EMVS



Viviendas protegidas promovidas en venta por la EMVS



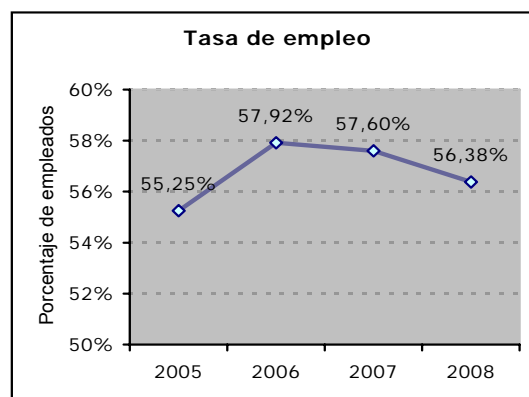
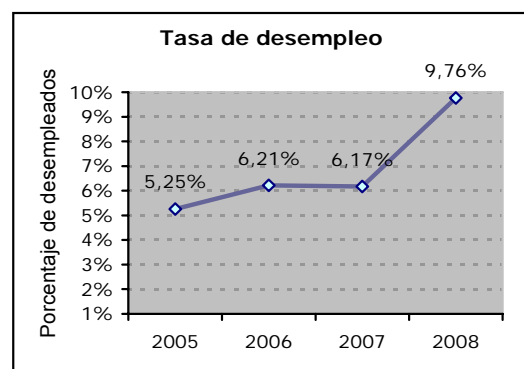
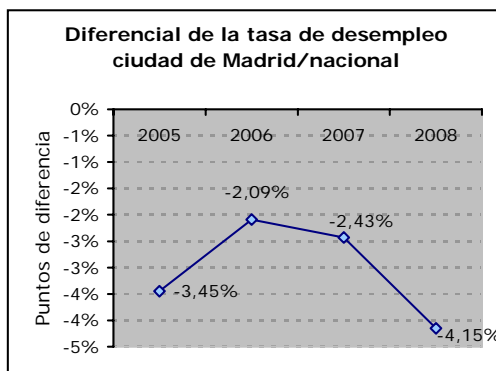
2.1.2. Propiciar las mejores condiciones de acceso al mercado de trabajo para todos los ciudadanos

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



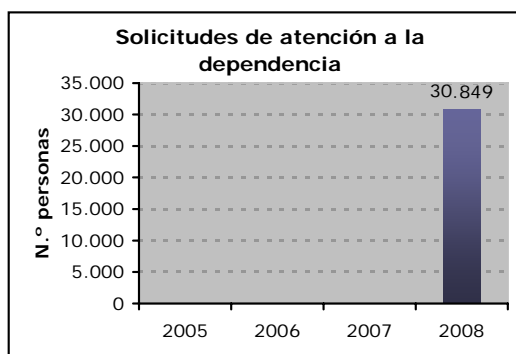
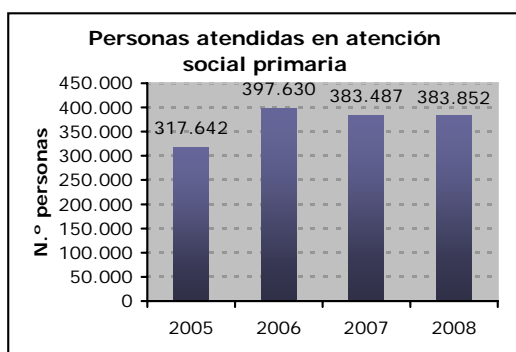
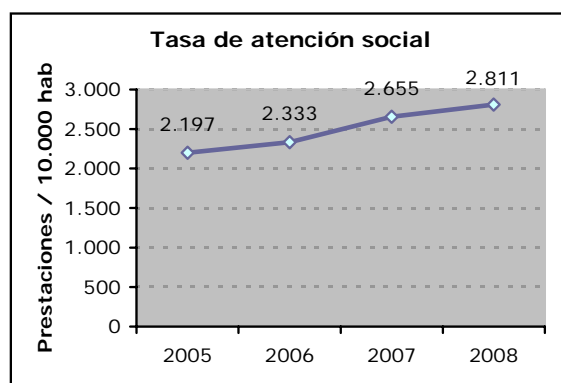
2.1.3. Procurar el bienestar individual y familiar con unos servicios accesibles y de calidad que den protección a las situaciones de dependencia

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
- Solicitudes de atención a la dependencia



Las solicitudes de atención a la dependencia empezaron a gestionarse en 2008

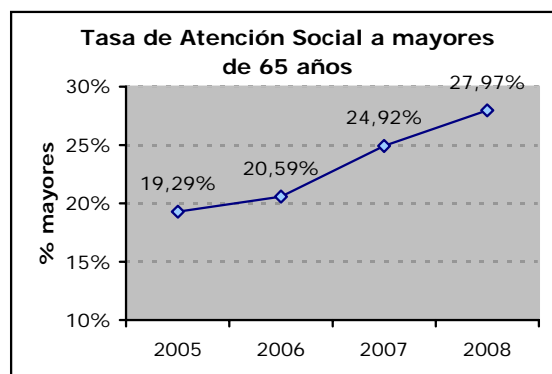
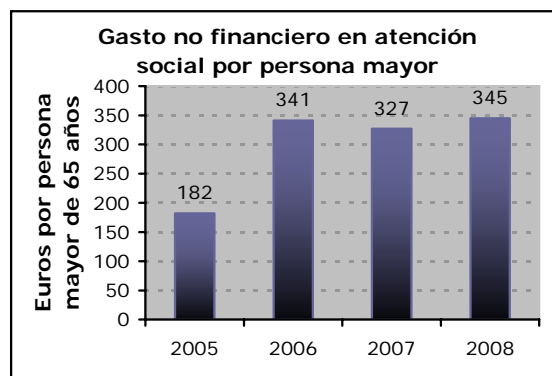
2.1.4. Favorecer la autonomía de las personas mayores y su permanencia en su medio social

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 no financiero por persona en atención social a mayores de 65 años
- Tasa de atención social a personas mayores de 65 años



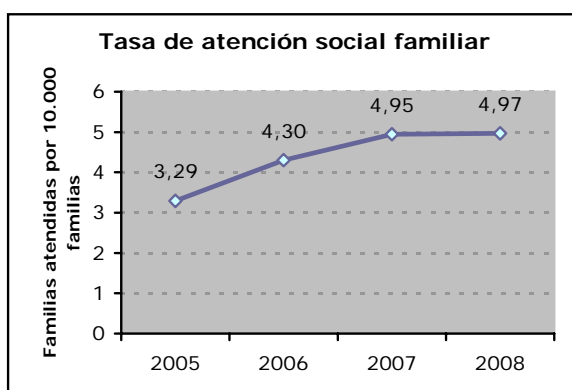
2.1.5. Apoyar a la familia y favorecer el desarrollo integral de los menores y la calidad del entorno educativo

Descripción:

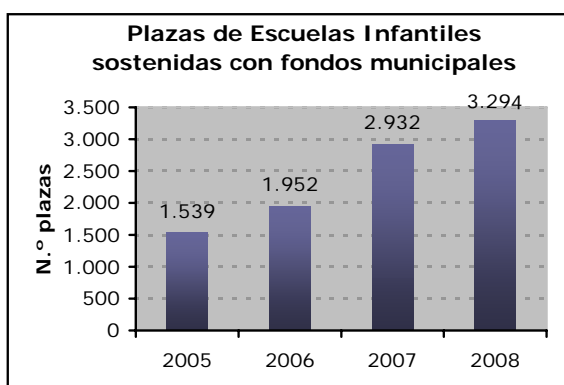
Objetivo dirigido a fortalecer a las familias y promover el desarrollo integral de los menores, impulsando la conciliación de la vida familiar, fomentando la educación en valores y ofreciendo protección frente a situación de riesgo.

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



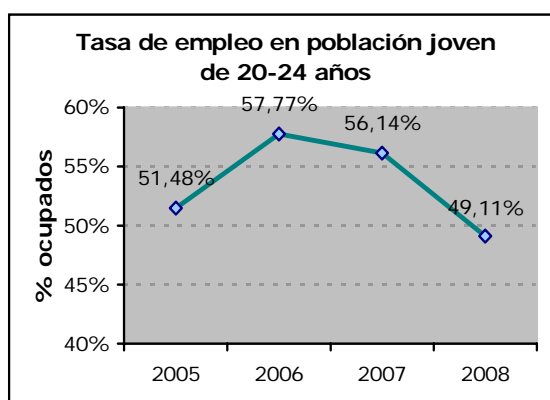
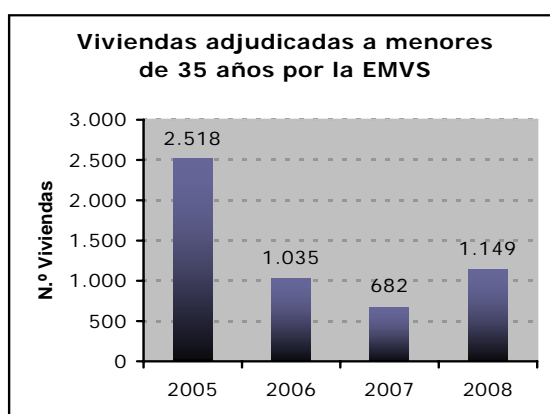
2.1.6. Impulsar iniciativas para que los jóvenes puedan emprender un proyecto de vida propio y autónomo

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)



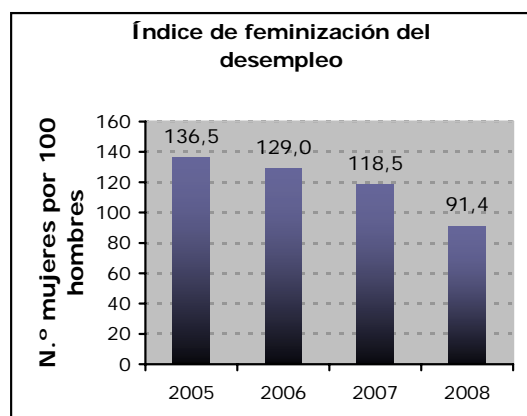
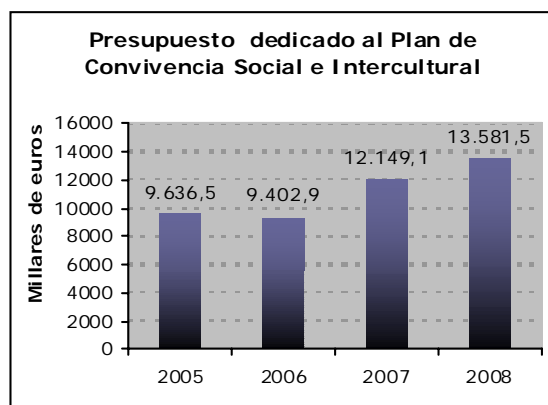
2.1.7. Promover una Ciudad socialmente cohesionada con plena igualdad entre hombres y mujeres e integración de la población inmigrante

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



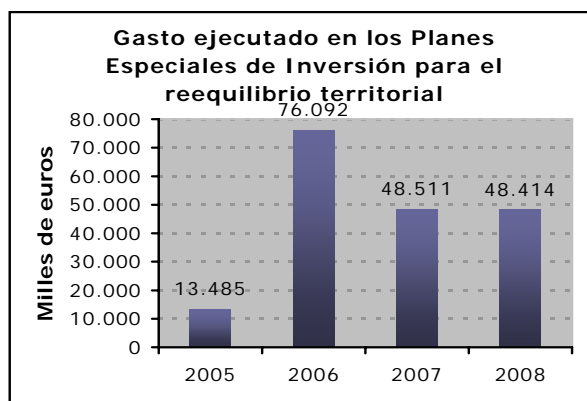
2.1.8. Favorecer el equilibrio en el desarrollo de los Distritos

Descripción:

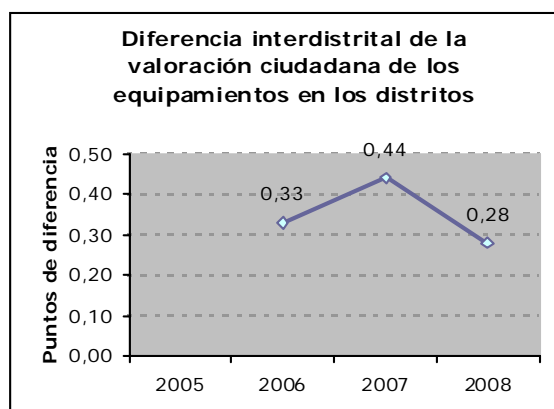
Objetivo dirigido a incentivar la inversión y la dotación de equipamientos en las zonas menos favorecidas de la Ciudad para lograr un crecimiento económico y social que les permita acortar distancia con las áreas con mayor renta, y así promover la cohesión territorial de todos los Distritos.

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 (Índice 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

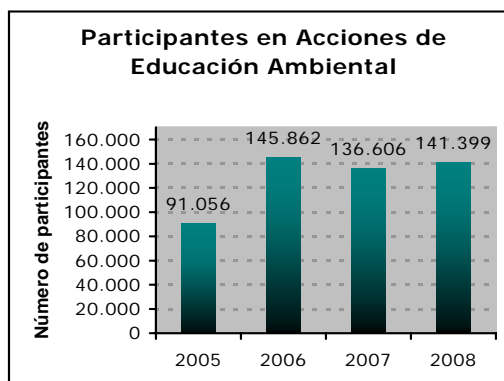
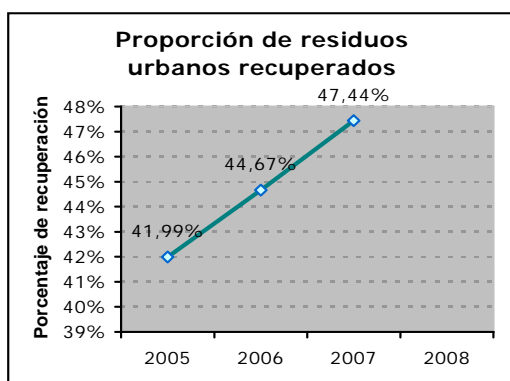
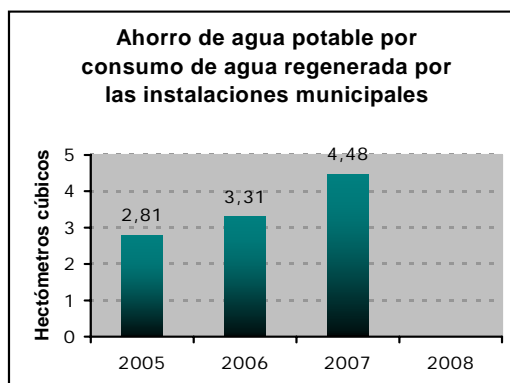
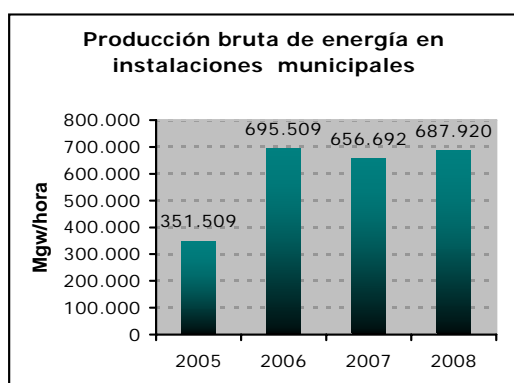
2.2.1. Convertir a Madrid en un prototipo de ecosistema urbano sostenible

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
- Ahorro de agua potable por consumo de agua regenerada por las instalaciones municipales
- Proporción de residuos urbanos recuperados
- Participantes en Acciones de Educación Ambiental



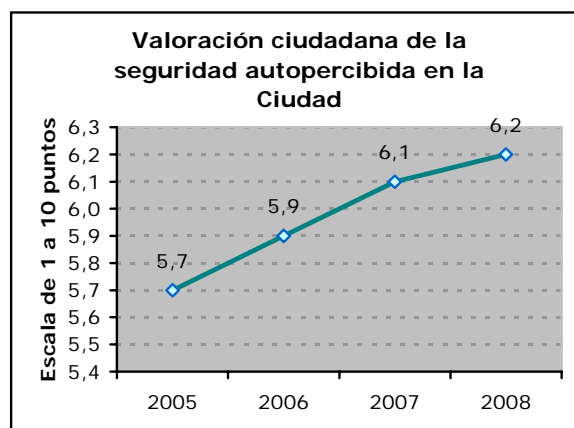
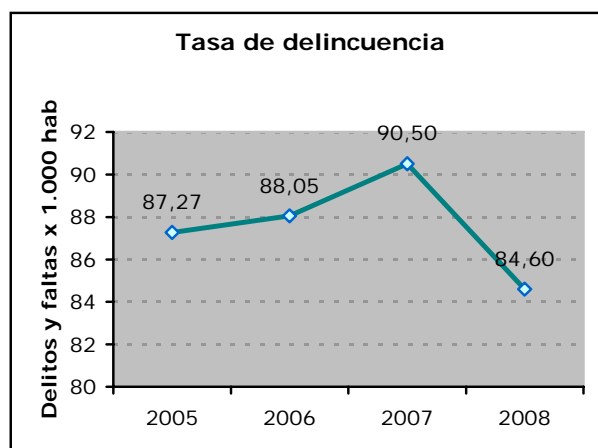
2.2.2. Mantener un Madrid seguro donde el ciudadano se sienta protegido

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
- Valoración ciudadana de la seguridad autopercebida en la Ciudad



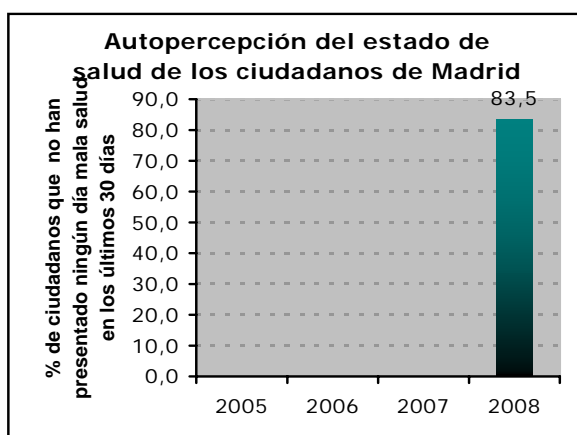
2.2.3. Hacer de Madrid una Ciudad cada vez más saludable

Descripción:

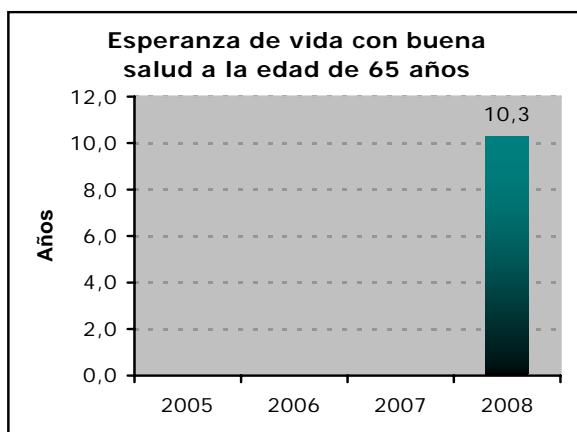
Objetivo dirigido a proteger la salud de los ciudadanos incidiendo en la vigilancia epidemiológica, la seguridad alimentaria, la sanidad ambiental, la prevención de enfermedades y la promoción de hábitos saludables.

Indicadores estratégicos:

- Autopercepción del estado de salud de los ciudadanos de Madrid
- Esperanza de vida con buena salud a la edad de 65 años



Indicador incorporado en 2008 para sustituir al anterior denominado "Calidad de vida relacionada con la salud".



Indicador incorporado en 2008 para sustituir al anterior denominado "Esperanza de vida con buena salud".

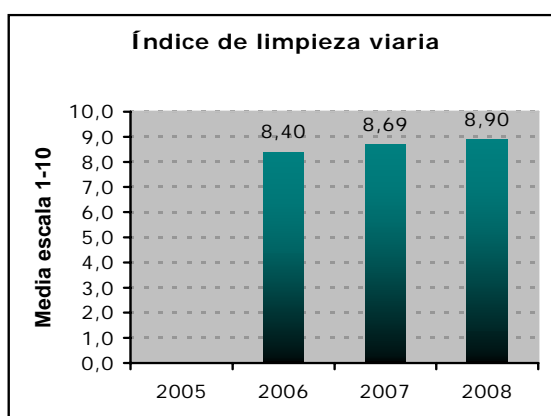
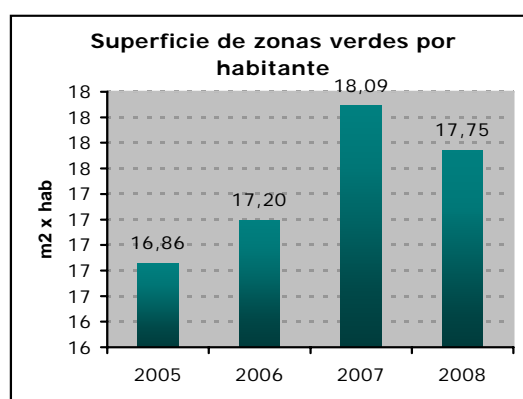
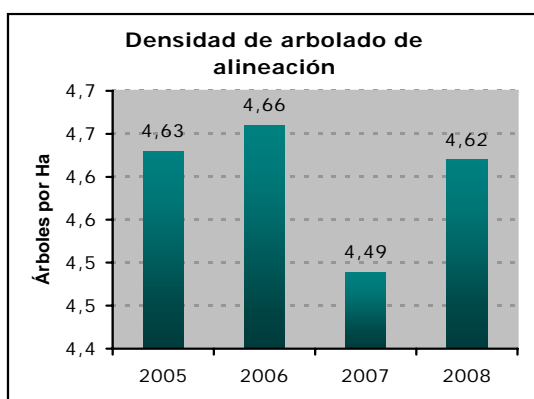
2.2.4. Crear un paisaje urbano de calidad con más zonas verdes distribuidas por todo el territorio municipal

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



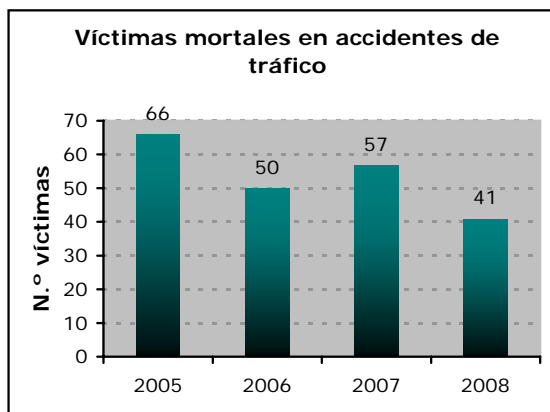
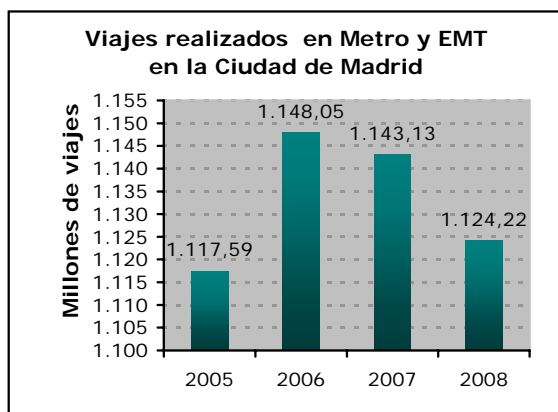
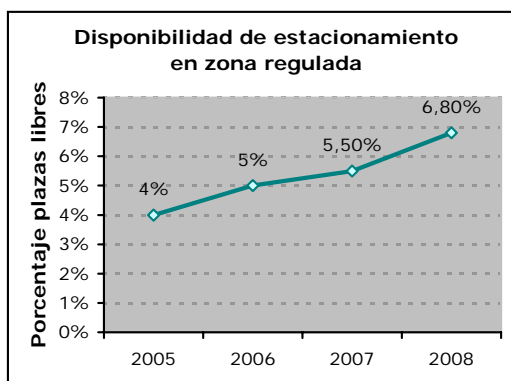
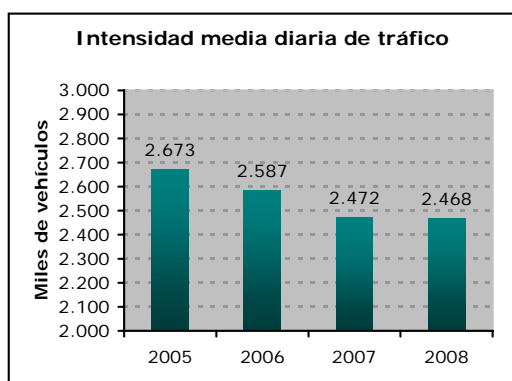
2.2.5. Fortalecer un sistema de movilidad sostenible con una red de transporte público integrada

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
- Viajes realizados en Metro y EMT en la Ciudad de Madrid
- Víctimas mortales en accidentes de tráfico



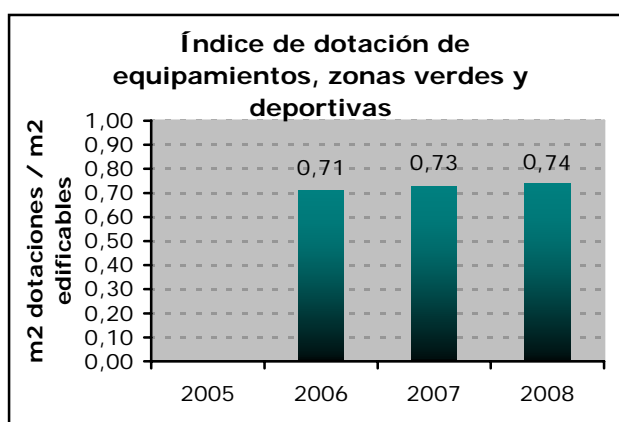
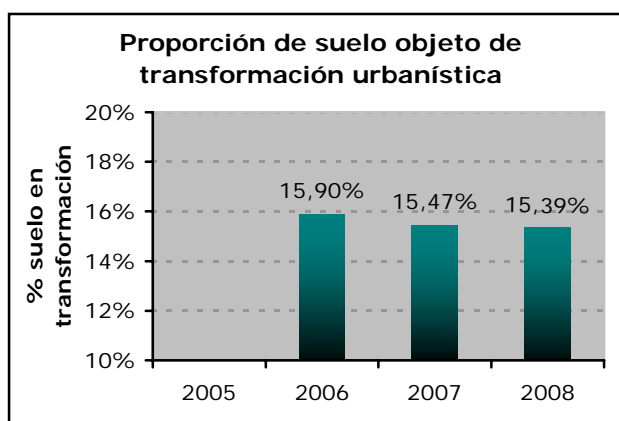
2.2.6. Desarrollar un modelo urbanístico que ponga en valor la belleza y el patrimonio de la Ciudad

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



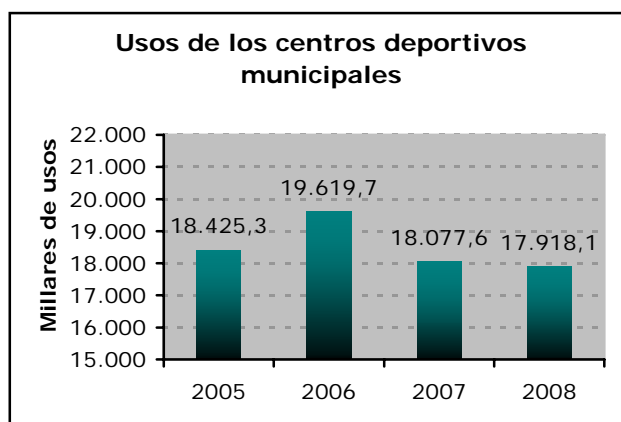
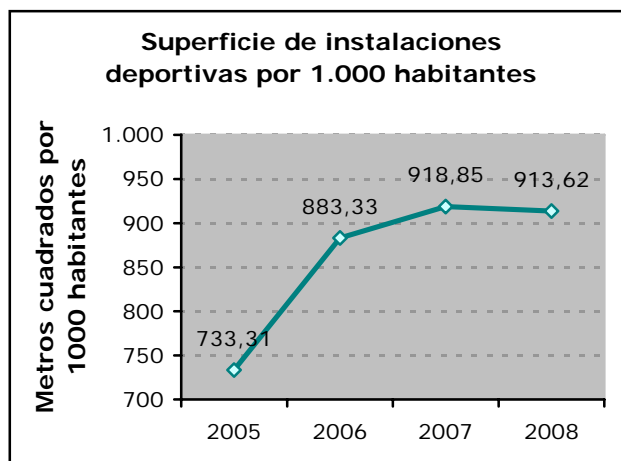
2.2.7. Facilitar la práctica del deporte con instalaciones próximas y de calidad y con un programa amplio de actividades y servicios

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



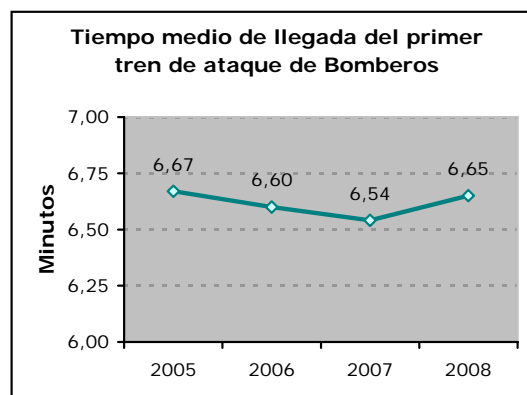
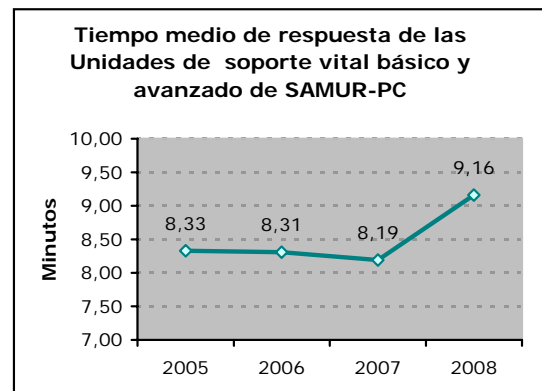
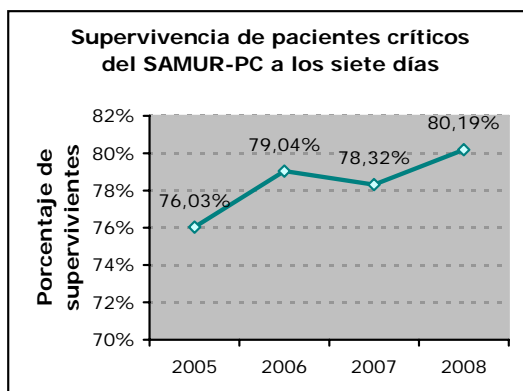
2.2.8. Dar una respuesta excelente ante situaciones de emergencia

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 de SAMUR-PC
- ☑ Tiempo medio de llegada del primer tren de ataque de Bomberos



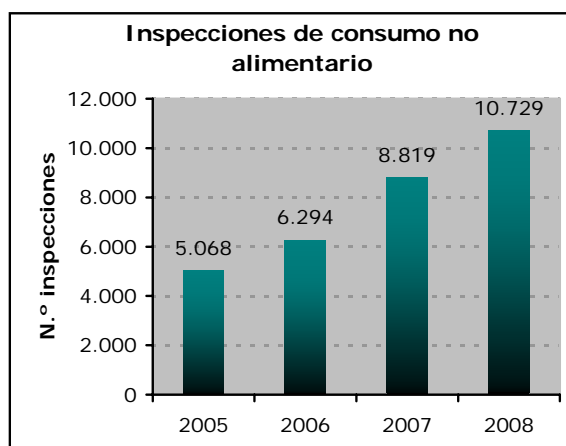
2.2.9. Revitalizar el comercio de proximidad y proteger al consumidor

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



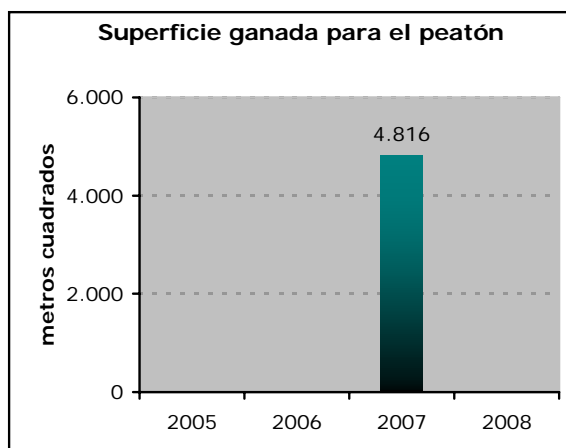
2.2.10. Configurar un nuevo espacio público acogedor y accesible con el peatón como protagonista

Descripción:

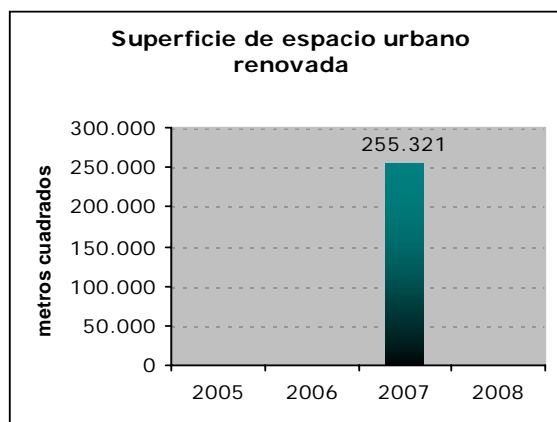
Objetivo dirigido a incrementar la calidad de vida de los ciudadanos poniendo a su disposición un espacio público seguro, amable y sin barreras arquitectónicas, diseñado para el peatón, con zonas que propicien la convivencia e incrementen la relación social entre los vecinos y dotado de un mobiliario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

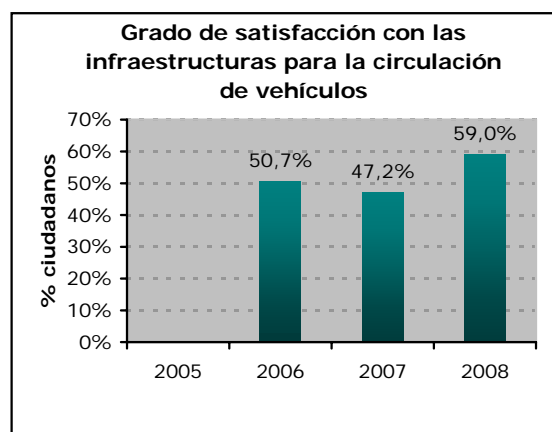
2.2.11. Promover infraestructuras que mejoren la movilidad y la competitividad de la Ciudad

Descripción:

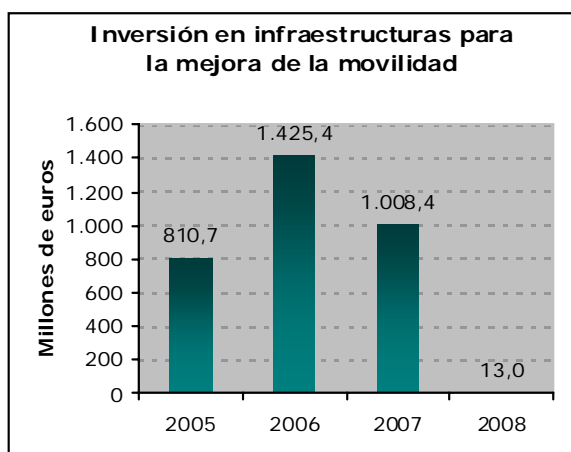
Objetivo dirigido a conseguir un Madrid territorialmente integrado con infraestructuras de comunicación que propicien su desarrollo económico, diversifiquen los medios de transporte y que hagan la Ciudad más transitable y habitable recuperando espacios públicos para los ciudadanos.

Indicadores estratégicos:

- Índice de satisfacción ciudadana con las infraestructuras de la Ciudad para la circulación de vehículos
- Inversión 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



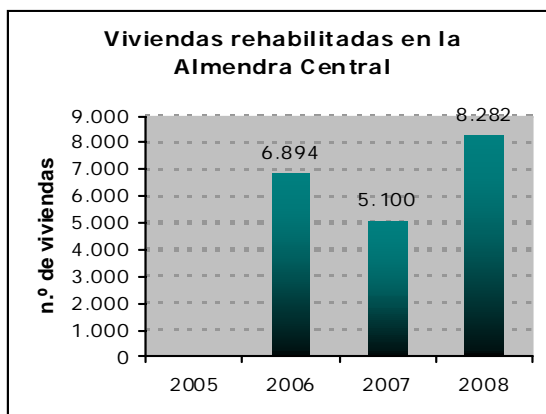
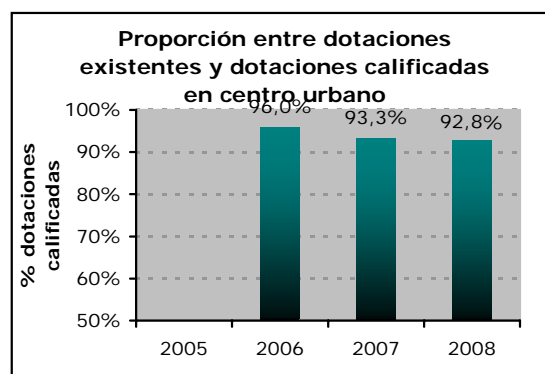
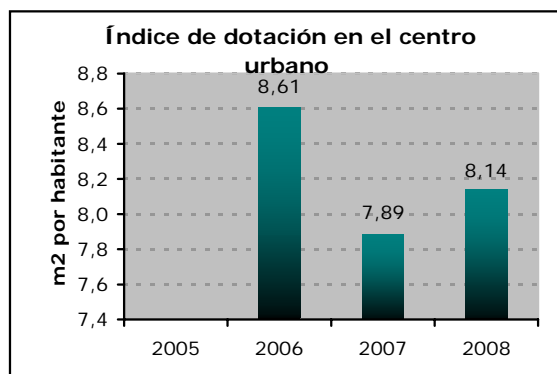
2.2.12. Transformar el centro urbano de la Ciudad haciéndolo más habitable, contemporáneo y cultural

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



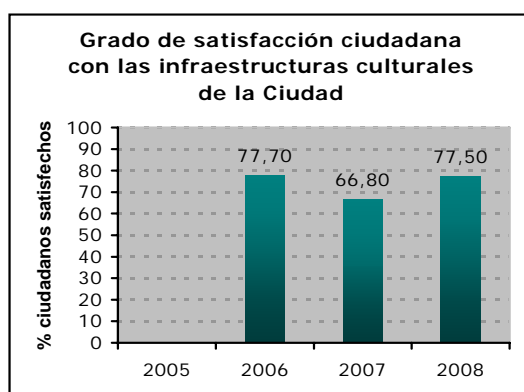
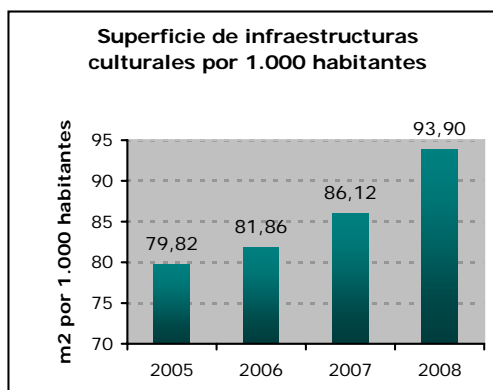
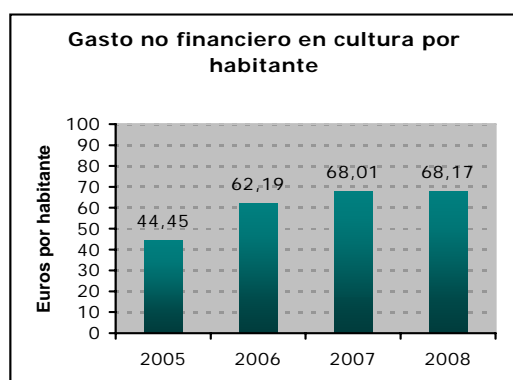
2.2.13. Dinamizar la vida cultural de la Ciudad con instituciones renovadas y con una programación atractiva para todos los ciudadanos

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 no financiero en cultura por habitante
- Superficie de infraestructuras culturales por 1.000 habitantes
- Grado de satisfacción ciudadana con las infraestructuras culturales de la Ciudad



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

critérios 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

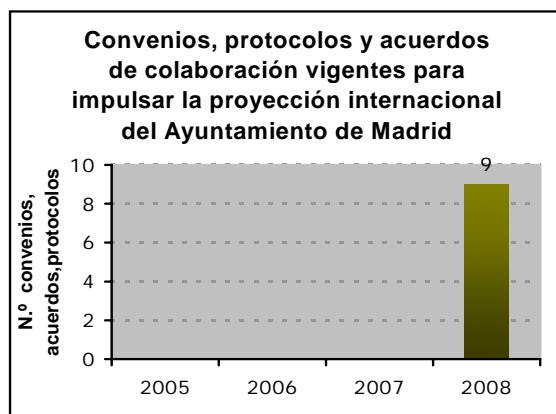
2.3.1. Situar a Madrid en el contexto mundial de las grandes ciudades globales

Descripción:

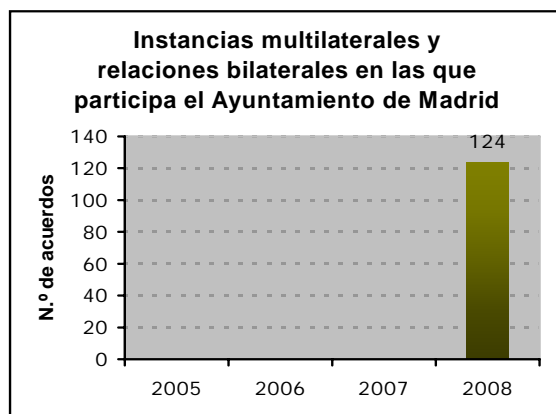
Impulsar la proyección de la Ciudad en el ámbito internacional de forma que sea capaz de atraer las sedes centrales de las grandes empresas, los mercados financieros, la investigación científica, poniendo en valor la competitividad de la Ciudad, su cohesión social y su calidad de vida.

Indicadores estratégicos:

- Convenios, protocolos y acuerdos de colaboración vigentes para impulsar la proyección internacional del Ayuntamiento
- Instancias multilaterales y relaciones bilaterales en las que participa el Ayuntamiento de Madrid



Indicador incorporado al Observatorio en 2008.



Indicador incorporado al Observatorio en 2008.

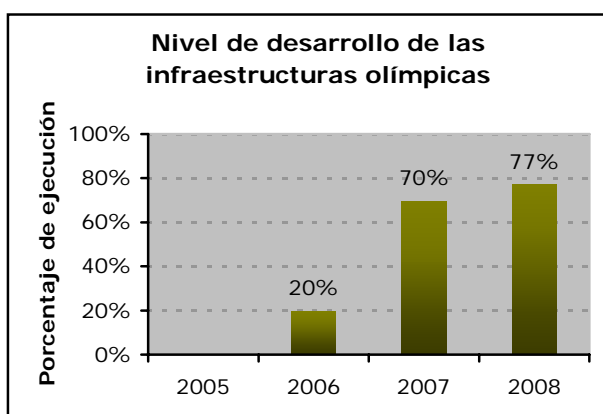
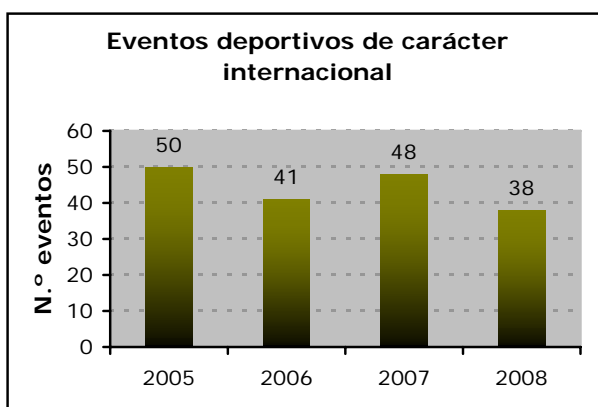
2.3.2. Impulsar la Candidatura Olímpica como motor de proyección internacional y de desarrollo urbano

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
- Nivel de desarrollo de las infraestructuras olímpicas



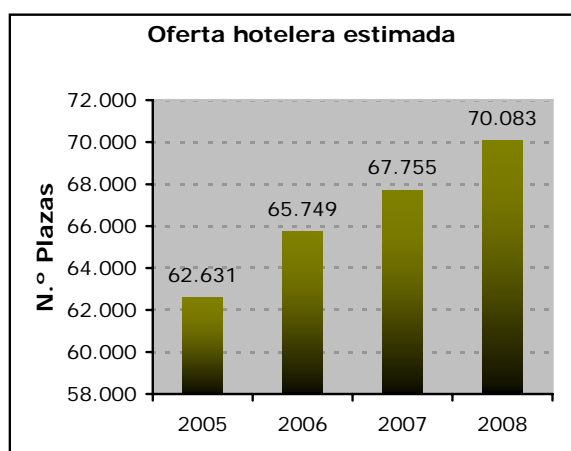
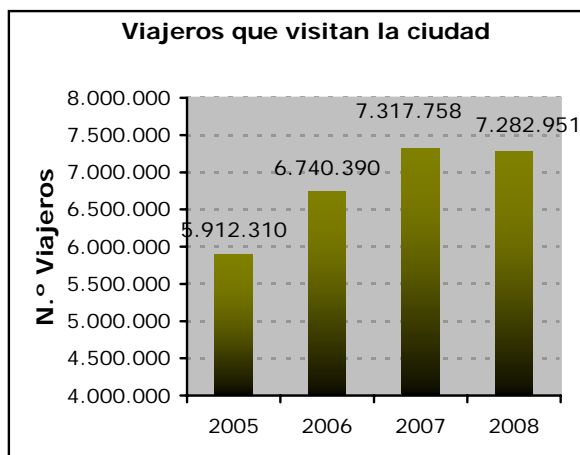
2.3.3. Consolidar la Ciudad de Madrid como destino turístico de primer orden

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



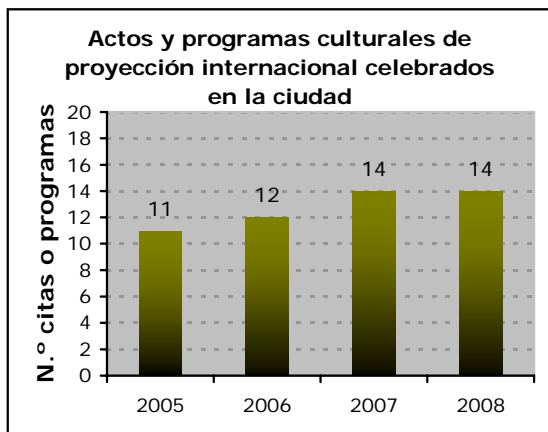
2.3.4. Hacer de Madrid un referente internacional de la cultura, proyectando su potencial creativo fuera de nuestras fronteras

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



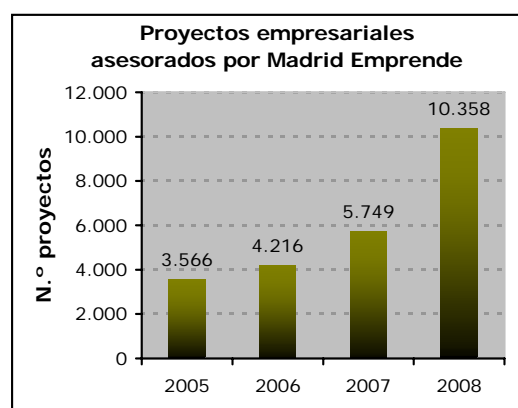
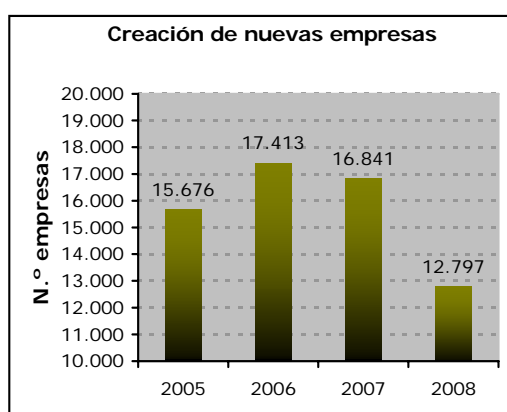
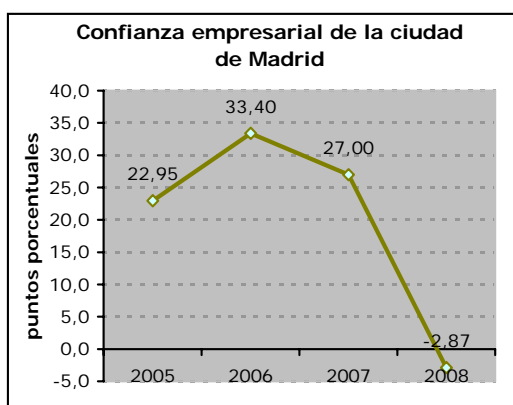
2.3.5. Potenciar un Madrid emprendedor, atractivo para la inversión económica y competitivo en mercados internacionales

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 Emprende



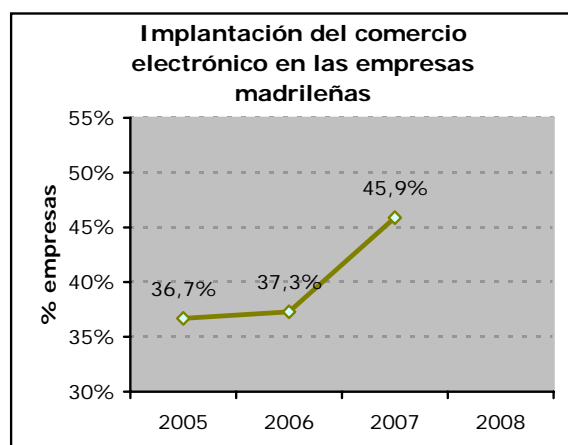
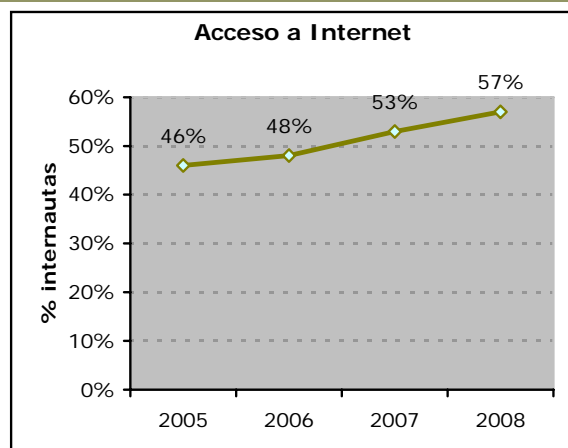
2.3.6. Conseguir una posición central en innovación y tecnología como motor de competitividad

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

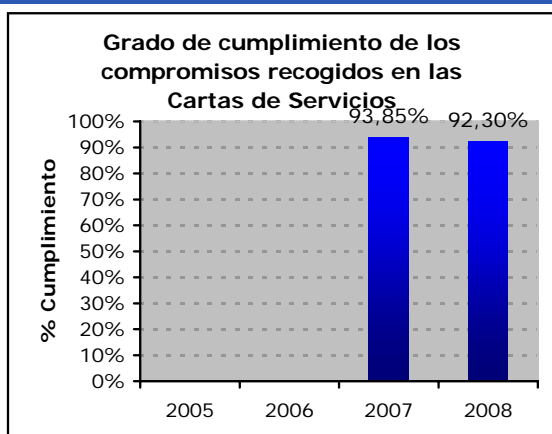
2.4.1. Potenciar un modelo de gestión basado en los criterios de transparencia, innovación y calidad

Descripción:

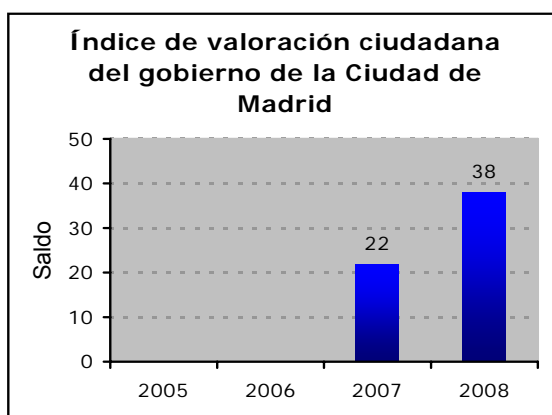
Objetivo dirigido a fortalecer un modelo organizativo y de gestión que asegure la creación de valor público para los ciudadanos, que impulse por su propio dinamismo la incorporación de las nuevas tecnologías acercando la administración al ciudadano, que desarrolle sus procesos internos y externos con 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. La valoración de aspectos relacionados con la gobernanza se realizó por primera vez en 2007.

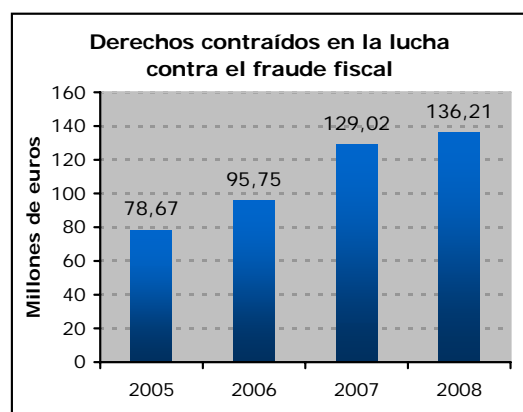
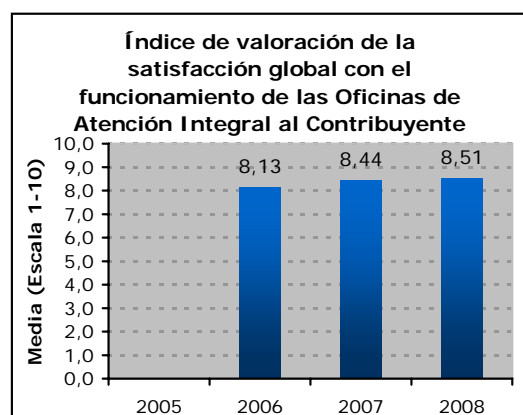
2.4.2. Conseguir un gestión tributaria más eficaz, cercana y equitativa

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
- Índice de valoración de la satisfacción global con el funcionamiento de las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente



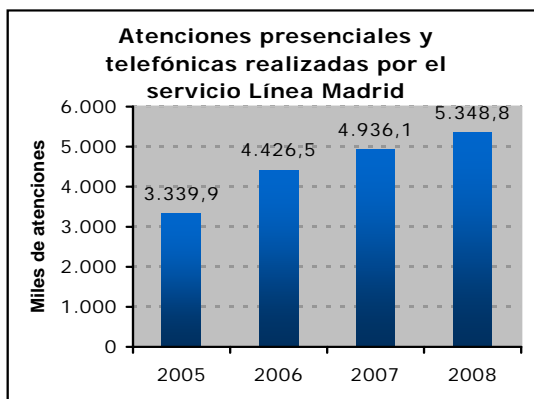
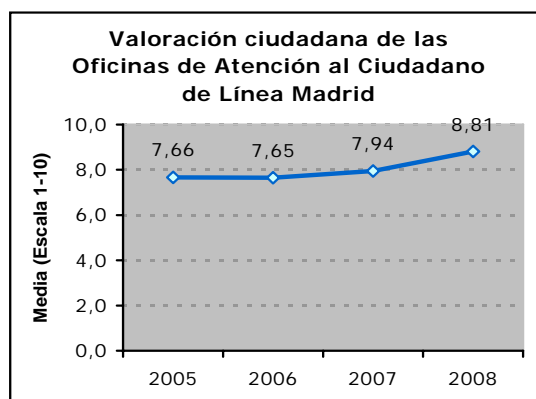
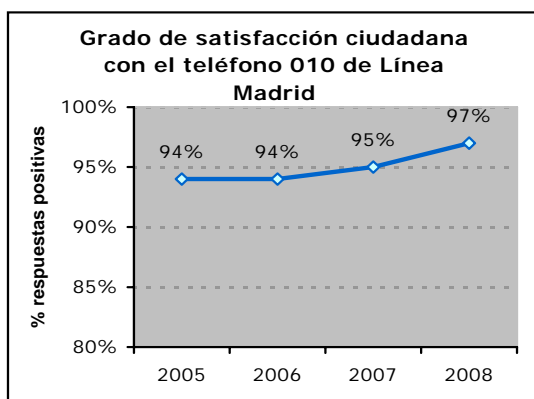
2.4.3. Consolidar una relación con el Ciudadano accesible y próxima

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 Línea Madrid
- Satisfacción ciudadana con las Oficinas de Atención al Ciudadano de Línea Madrid
- Atenciones presenciales y telefónicas realizadas por los servicios de Línea Madrid



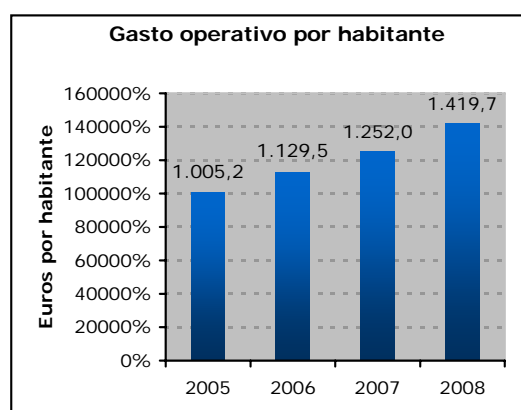
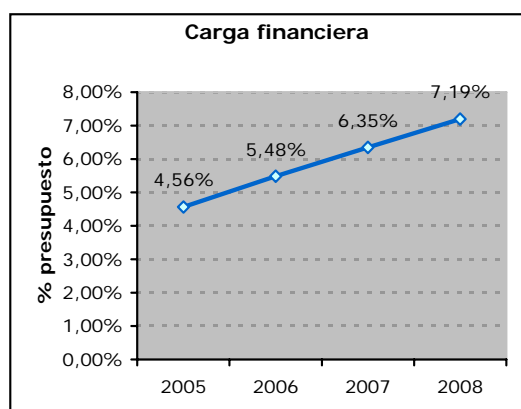
2.4.4. Gestionar los recursos económicos con eficiencia y responsabilidad

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 operativo por habitante



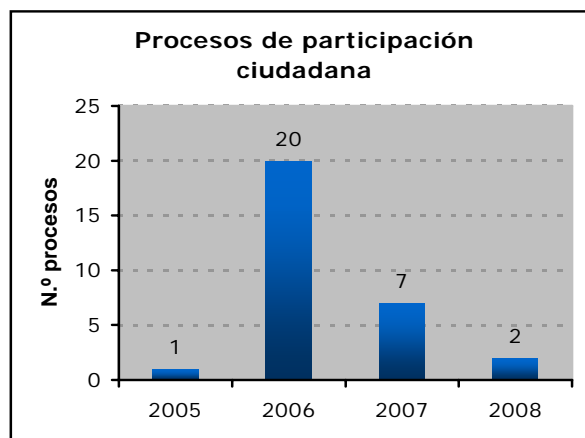
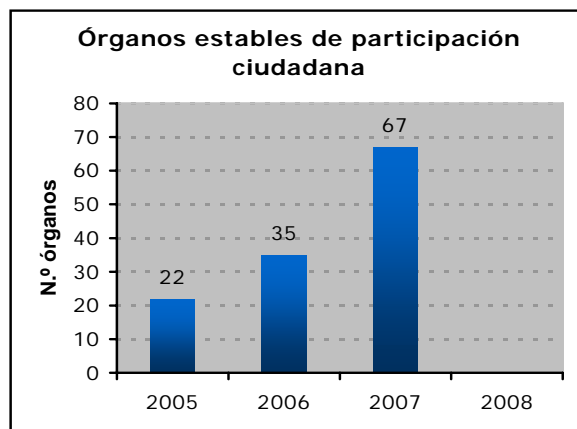
2.4.5. Impulsar la participación Ciudadana como estrategia continua de gestión

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



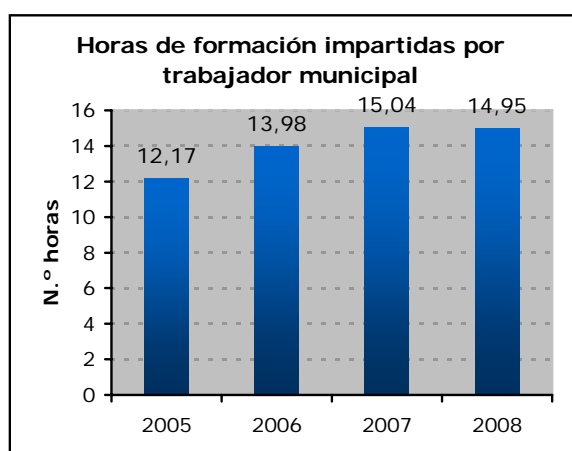
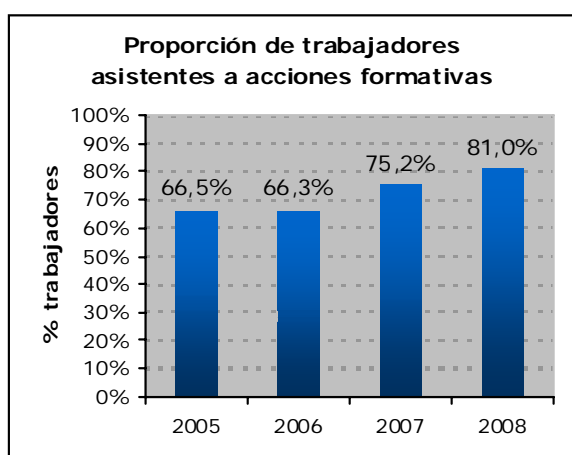
2.4.6. Potenciar el desarrollo profesional de los trabajadores municipales para optimizar los servicios al ciudadano

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 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 2008 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, sin 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.
- Seguidamente, se presenta el avance del **Programa Operativo de Gobierno** indicando el estado de cada una de sus acciones a 31 de diciembre de 2008.
- 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, la valoración de los recursos que destina el Ayuntamiento a la distintas materias y la satisfacción con los servicios públicos. 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.

Así mismo en el apartado de “Opinión de la Ciudadanía” se recogen los resultados de la Encuesta de Calidad de Vida en los Distritos de la Ciudad a través de la cual se recoge información de los principales problemas de los Distritos y de la valoración que hacen los ciudadanos respecto a la suficiencia de las dotaciones o equipamientos diversos.

Para una interpretación adecuada de estos resultados y sus series temporales, conviene señalar que hay algunas diferencias de interés entre la Encuesta general y la Encuesta por Distritos. La primera es de carácter estacional, ya que la recogida de las encuestas domiciliarias de los años 2006 y 2007 se hizo en otoño, y la de la encuesta domiciliaria de 2008 se realizó entre el final de la primavera y el comienzo del verano de 2008. La segunda diferencia entre las tres encuestas domiciliarias anteriores y la de Distritos de 2008 es de representatividad muestral. La encuesta domiciliaria de 2008 se realizó con un tamaño muestral similar al de las encuestas de 2006 y 2007, suficiente para ofrecer los resultados de la Ciudad de Madrid en su totalidad con un error muestral aceptable. La Encuesta de Calidad de Distritos 2008 pretende poder ofrecer los datos desagregados a nivel de zonas distritales. Por esta razón, y para mantener un error muestral dentro de lo permitido, el tamaño muestral de esta encuesta es, aproximadamente, cuatro veces mayor al de las encuestas domiciliarias.

De la misma forma, en el apartado “Opinión de la Ciudadanía” se presentan los resultados de los estudios de satisfacción de usuarios en aquellas Áreas de Acción en las que se han realizado esta tipología de estudios.

En el caso de la información obtenida a través de todos estos estudios opinión afecte a más de un Área de Acción, se ha incluido en todas las Áreas de Acción afectadas al objeto de tener integrada toda la información relativa a cada una de ellas.

- 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 2008 se destinó al Área de Acción “Cohesión Social” un total de 55.191.415,40-euros, 0,97 % del total del presupuesto no financiero liquidado del Ayuntamiento de Madrid, los Organismos Autónomos y las Empresas Municipales (véase Anexo 2).

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	2005	2006	2007	2008
		○ Porcentaje de población extranjera extracomunitaria empadronada en el Municipio	Porcentaje de extranjeros empadronados	12,97%	12,69%
○ Porcentaje de extranjeros afiliados a la Seguridad Social	Porcentaje de afiliados	15,55%	16,36%	16,84%	17,13%
⊙ Presupuesto dedicado al Plan de Convivencia Social e Intercultural	Euros	9.636.501	9.402.878	12.149.139	13.581.528
⊙ Personas atendidas por los dispositivos del Plan de Convivencia Social e Intercultural	Número de personas	10.881	22.684	31.965	43.522 ⁽²⁾

Denominación del Indicador	Unidad de medida	2005	2006	2007	2008
⊗ Población extranjera atendida por los Servicios de Atención Social Primaria	Número de personas atendidas	73.058	79.635	108.577	116.422
⊗ Población extranjera atendida en los recursos de acogida e incorporación	Número de personas atendidas	2.721	2.820	2.850	2.969
⊗ Intervenciones realizadas por el Servicio de Intermediación Social Intercultural	Número de intervenciones	5.319	6.060	18.021	24.209
⊗ Porcentaje de población extranjera extracomunitaria atendida en Línea Madrid	Porcentaje	23,90%	31,40%	30,07%	D.N.D.
⊗ Presupuesto destinado a Cooperación al Desarrollo	Euros	20.511.035	19.923.074	19.948.047	19.632.621
⊗ Voluntarios registrados en el Servicio de Atención al Voluntariado	Número de voluntarios	1.600	1.800	1.468	3.477
⊗ Cursos impartidos por la Escuela del Voluntariado Social	Número de cursos	79	111	99	83
○ Índice de feminización del desempleo	Número de mujeres paradas por cada 100 hombres parados	136,48	128,97	118,50	91,43
○ Tasa de desempleo femenino	Porcentaje sobre la población activa del municipio	5,85%	7,58%	6,93%	10,13%
⊗ Mujeres participantes en los recursos específicos de formación y empleo	Número de mujeres	2.012	2.222	2.515	2.245
⊗ Mujeres atendidas en los Centros de Atención Social a la Mujer	Número de mujeres	390	771	1.860	2.278
⊗ Mujeres atendidas en el Servicio de Atención a la Violencia Doméstica	Número de mujeres	1.075	1.114	3.006	3.316
⊗ Mujeres e hijos/as alojados en situación de emergencia	Número de mujeres	381	443	420	463
⊗ Mujeres atendidas en recursos específicos de prostitución	Número de mujeres	5.278	7.217	9.520	9.475

Denominación del Indicador	Unidad de medida	2005	2006	2007	2008
⊙ Participantes en talleres de sensibilización para la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres	Número de participantes	5.525	6.830	17.087	13.563
⊙ Participantes en talleres de coeducación para la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres	Número de participantes	11.934	17.298	19.914	16.843

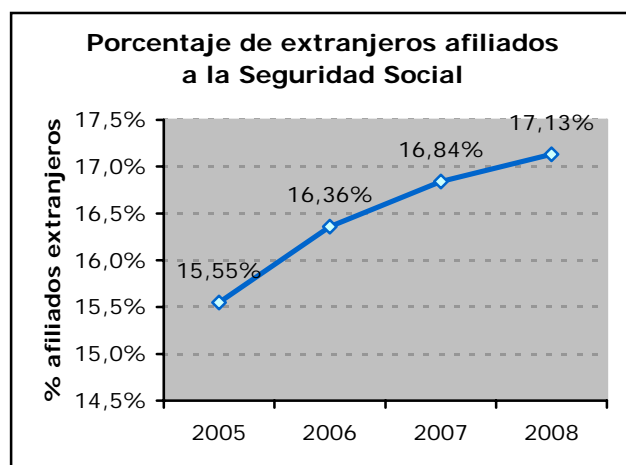
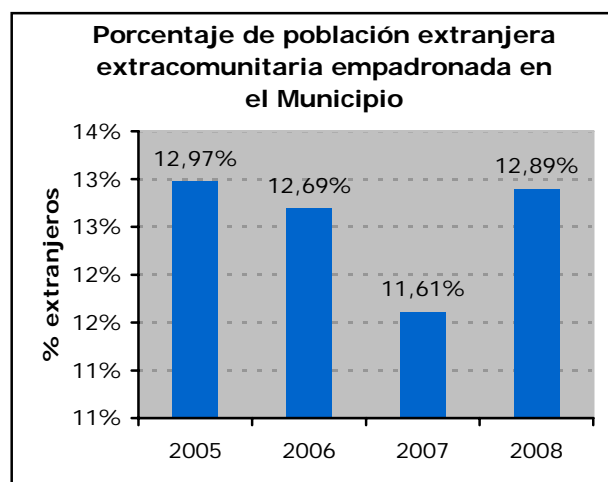
⊙ Indicador de gestión municipal

○ Indicador de Ciudad

DND: Dato no disponible

(I) En 2008 se incluyen también las personas atendidas, no residentes, en servicios de información y orientación de los centros de acogida.

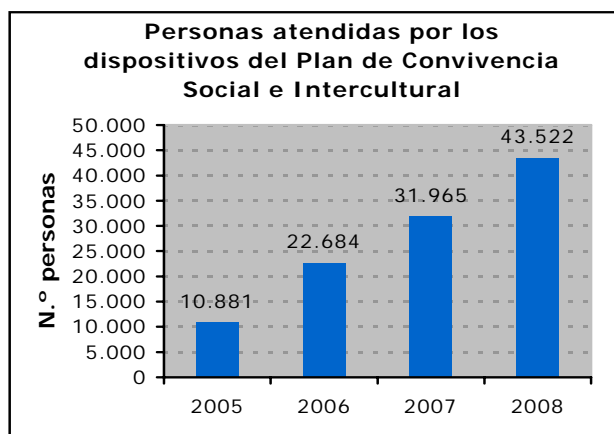
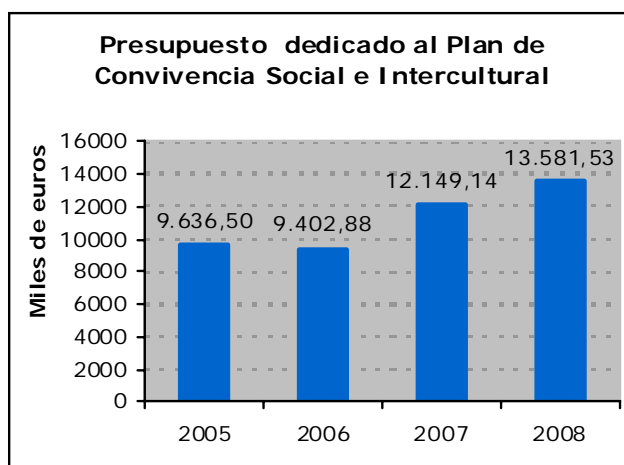
Recoge la proporción de población registrada de nacionalidad extranjera, y que no procede de ningún país de la Unión Europea, sobre el conjunto de la población empadronada en el Municipio, con la finalidad de conocer qué parte de la población es susceptible de presentar necesidades específicas y ser potencial demandante de servicios sociales. Para su cálculo, se excluye la población de nacionalidad de alguno de los 25 países comunitarios (27 países a partir del año 2007).



Proporción de trabajadores afiliados a la Seguridad Social de nacionalidad no española respecto al total de afiliados, con la finalidad de conocer el grado de integración laboral de la población extranjera. El grado de incorporación efectiva al mercado de trabajo de la población extranjera refleja dos factores convergentes: la integración social de los nuevos madrileños, a través de una inserción laboral justa y

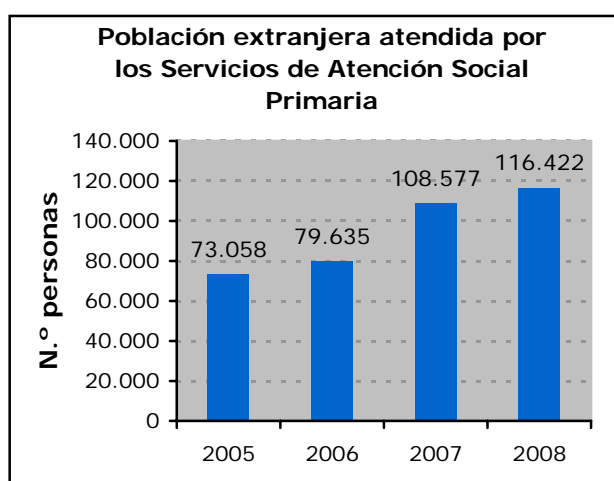
fuera del ámbito de la economía sumergida y su contribución al desarrollo económico de la Ciudad.

Cuantía global del presupuesto destinado al Plan de Convivencia Social e Intercultural del Municipio. Expresa el esfuerzo económico del Ayuntamiento de Madrid para favorecer la integración y la convivencia intercultural de la Ciudad.



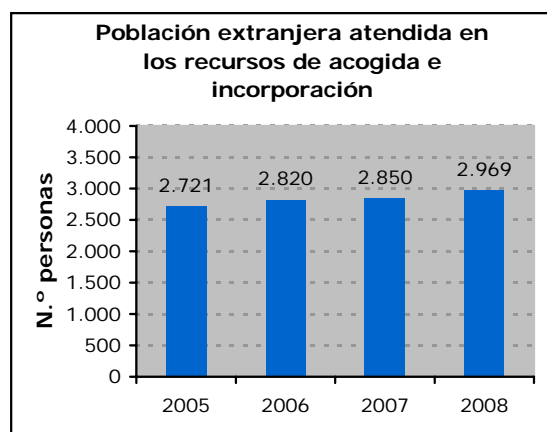
Recoge el número de personas atendidas por los dispositivos del Plan de Convivencia Social e Intercultural 2004-2007, que cuenta con un total de 35 programas y 12 líneas de acción, destacando la de lucha contra el racismo y la xenofobia con 3 dispositivos específicos: la Unidad Antidiscriminación, el Grupo de Asistencia Jurídica y el

Programa Universitario contra el Racismo y la Xenofobia. En 2008 se incluyen también las personas atendidas, no residentes, en servicios de información y orientación de los centros de acogida.



Total de usuarios de nacionalidad no española atendidos en Atención Social Primaria, con el objetivo de ofrecer una visión de la accesibilidad a los Servicios Sociales de esta población. Para ello, se incluyen en el cómputo las personas beneficiarias de actuaciones desarrolladas desde los dispositivos de carácter general donde se ofrece a los inmigrantes una atención normalizada en igualdad de condiciones con el resto de la población.

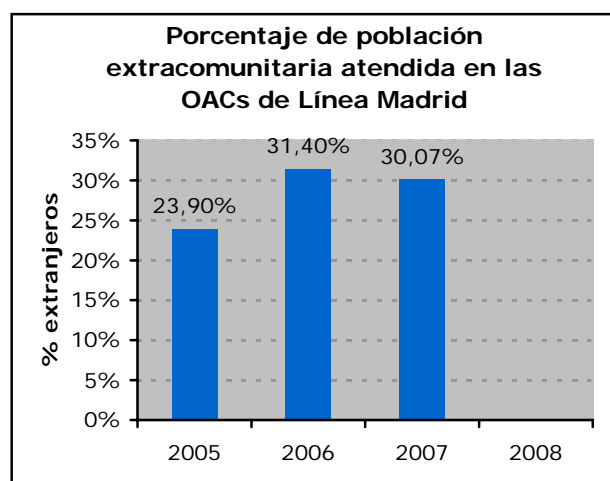
Describe el esfuerzo de los Servicios Sociales municipales para facilitar la inclusión social y evitar la marginalidad de los inmigrantes que se encuentran en situación de especial necesidad. Se garantiza la cobertura de sus necesidades básicas y el apoyo en la realización de las gestiones que precisen.

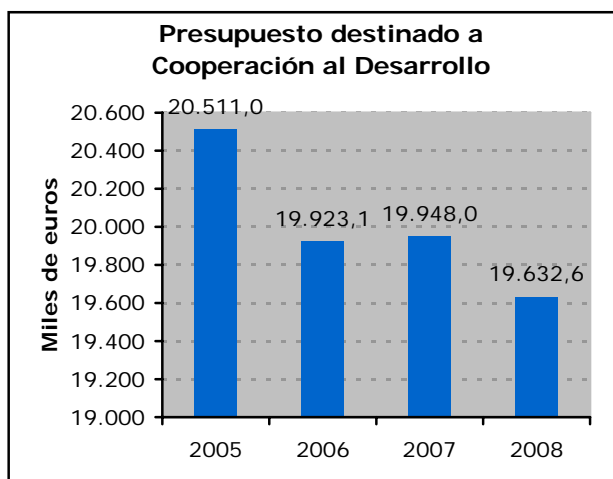


Representa el número de intervenciones desarrolladas por el Servicio de Intermediación Social Intercultural Municipal, (SEMSI), cuyo objetivo es lograr un mayor acercamiento entre las instituciones y la población inmigrante, detectar sus necesidades y proporcionar información sobre recursos sociales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

El incremento registrado en 2007 se debe al aumento de la plantilla y, por tanto, de la actividad en el Servicio de Mediadores Interculturales (SEMSI) y el Servicio de Dinamización de Parques Públicos. El incremento de 2008 se debe a los tres servicios de intermediación que trabajaron simultáneamente: Servicio de Dinamización Vecinal, Servicio de Dinamización de Parques y Servicio de Mediación Social Intercultural.

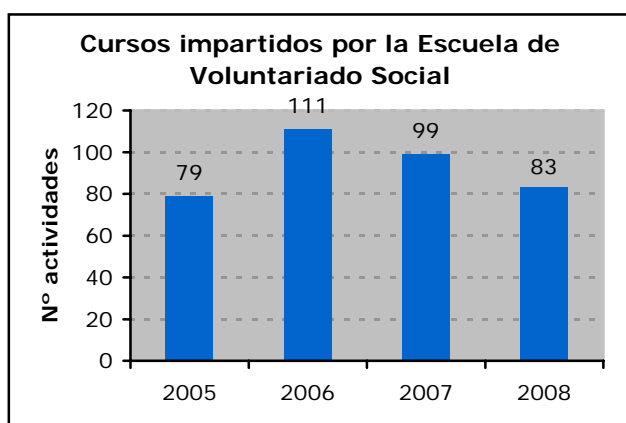
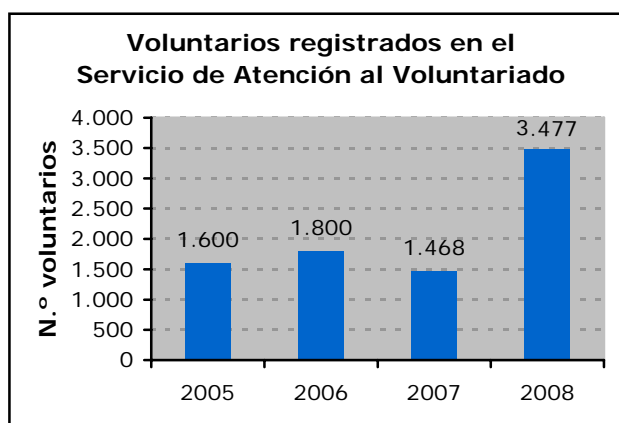
Cuantifica el número de personas nacionales de países extracomunitarios que ha solicitado información o ha realizado alguna gestión en las Oficinas de Atención al Ciudadano ubicadas en las Juntas de Distrito del Ayuntamiento de Madrid.



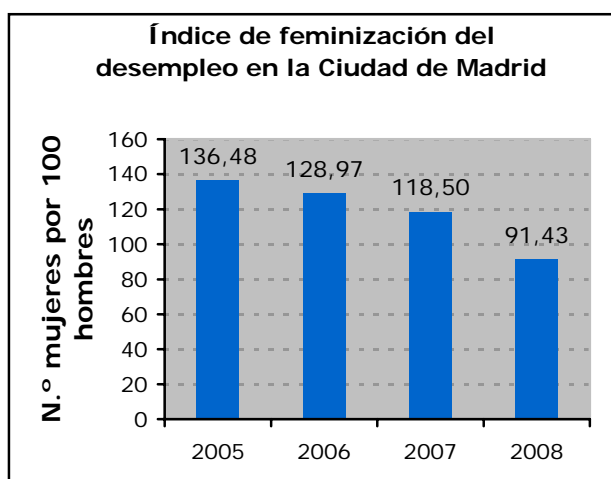


Recoge el presupuesto total destinado al Programa Municipal de Cooperación al Desarrollo, dirigido a la cofinanciación, con Organizaciones No Gubernamentales de Desarrollo (ONGD), de proyectos de cooperación en las áreas más vulnerables y prioritarias de terceros países, de actuaciones de emergencia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



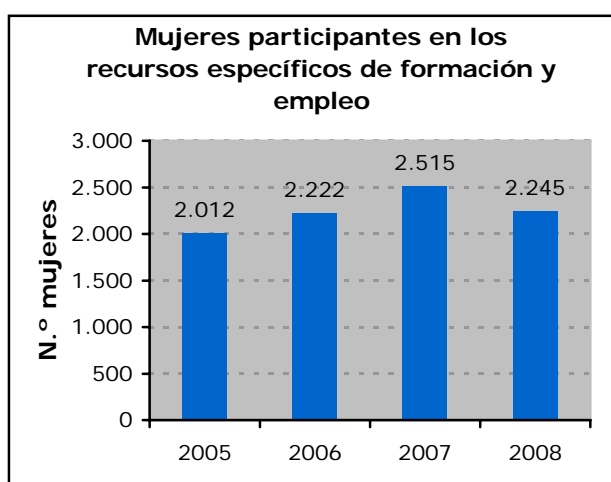
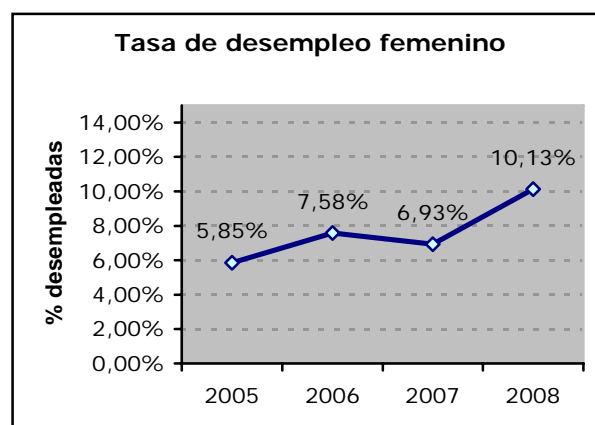
Cuantifica el total de cursos programados y realizados por la Escuela de Voluntariado Social en los distintos tipos de formación que imparte: formación básica, específica y técnica, seminarios específicos y formación online. Incluye asimismo, las actividades de sensibilización, promoción e implicación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



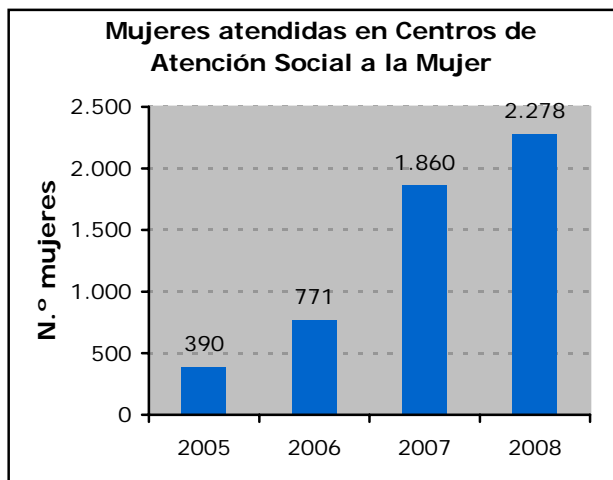
Presenta la relación entre el número de paradas y el de parados, siendo un indicador de la tradicional sobrerrepresentación femenina en el colectivo de desempleados. Calcula el número de mujeres paradas por cada 100 hombres parados.

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.

Los datos anuales corresponden a los valores de la EPA en el IV trimestre de cada año.



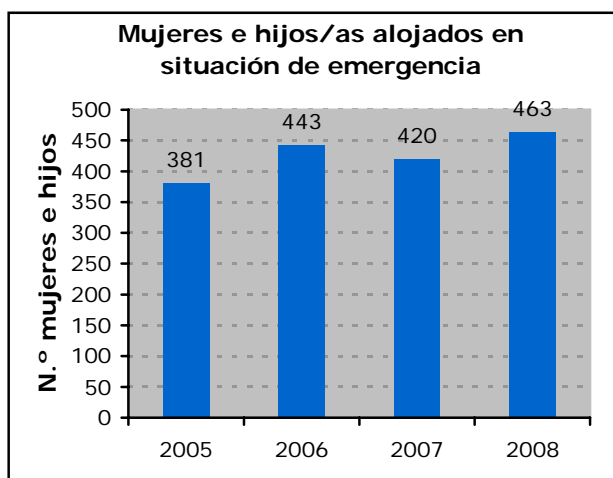
Total de mujeres participantes en actividades desarrolladas para el refuerzo de igualdad de oportunidades en un área prioritaria, como es la participación en el mercado laboral. Se desarrolla una estrategia de actuación integral con diversas líneas de intervención: mejora en la información sobre los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



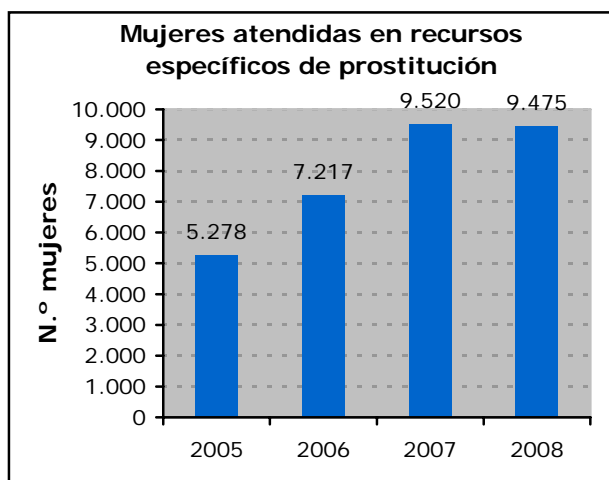
Contabiliza el número de mujeres atendidas en los Centros de Atención Social a la Mujer municipales, cuyo objetivo general es favorecer la participación social de las mujeres.

El proyecto comienza en 2004 con la apertura del Centro María Zambrano.

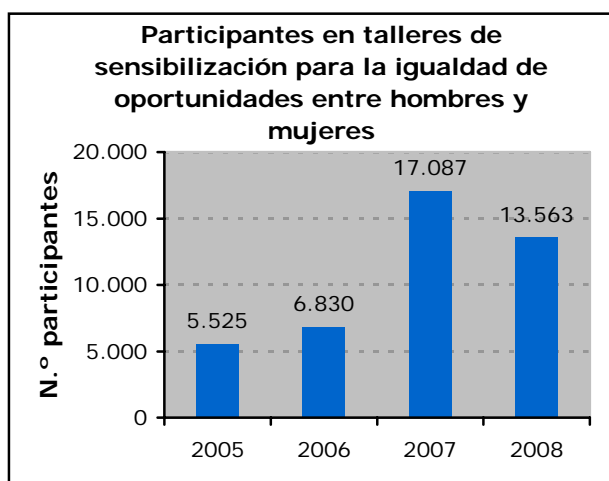
Recoge el número de mujeres víctimas de violencia de género que han recibido atención en el "Servicio de Atención a la Violencia 24h" (SAVD), especializado en la atención e intervención de emergencia a las mujeres tras sufrir una agresión, ofreciendo asesoramiento, atención jurídica, psicológica y derivación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

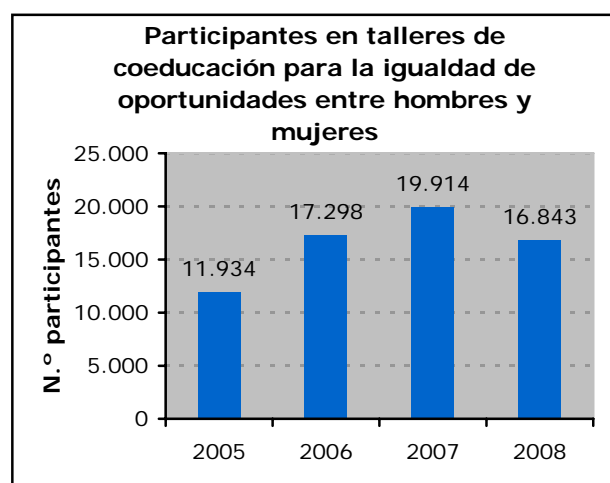


Refleja el número de mujeres atendidas en recursos municipales específicos de apoyo y atención a las necesidades de este colectivo. Engloba a las beneficiarias de todos los niveles de intervención, tanto de la atención primaria realizada por la Unidad Móvil de Atención a Mujeres Prostituidas, como de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



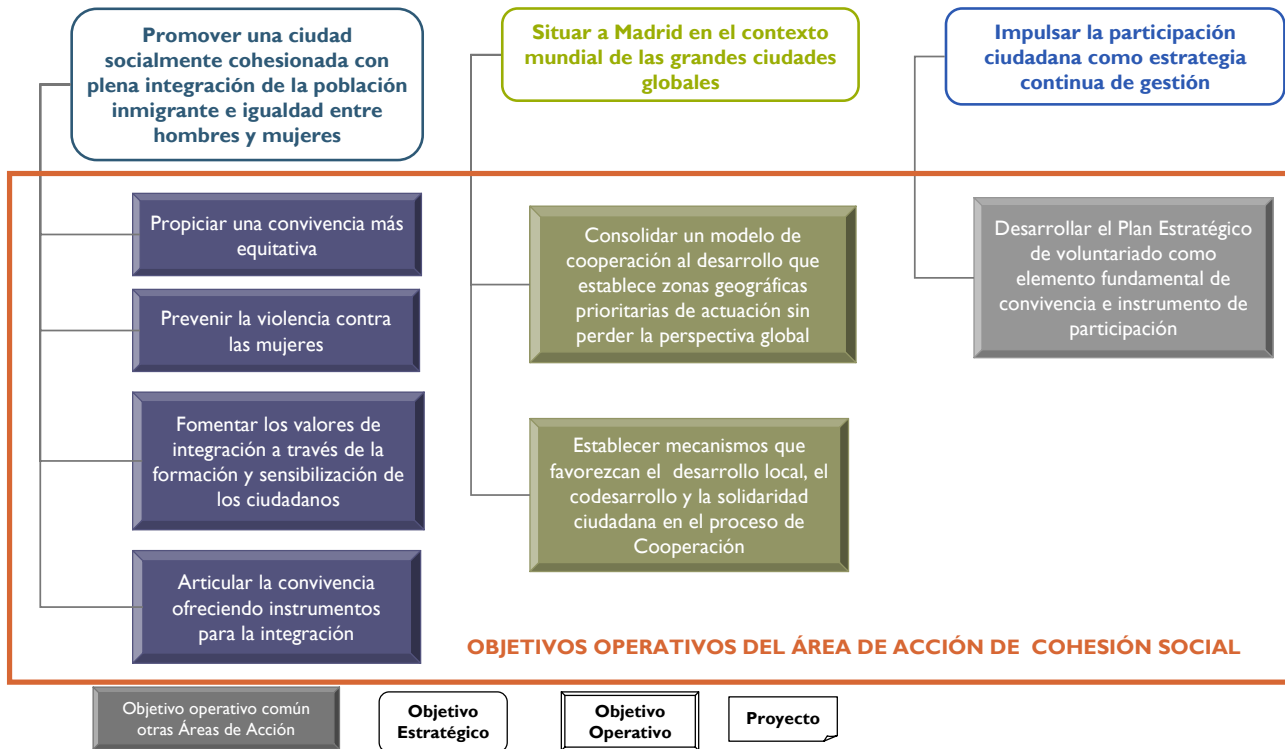
Este indicador suma el número de participantes, tanto hombres como mujeres, en talleres y actividades con perspectiva de género, desarrollados para el fomento de la Igualdad de Oportunidades.

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.

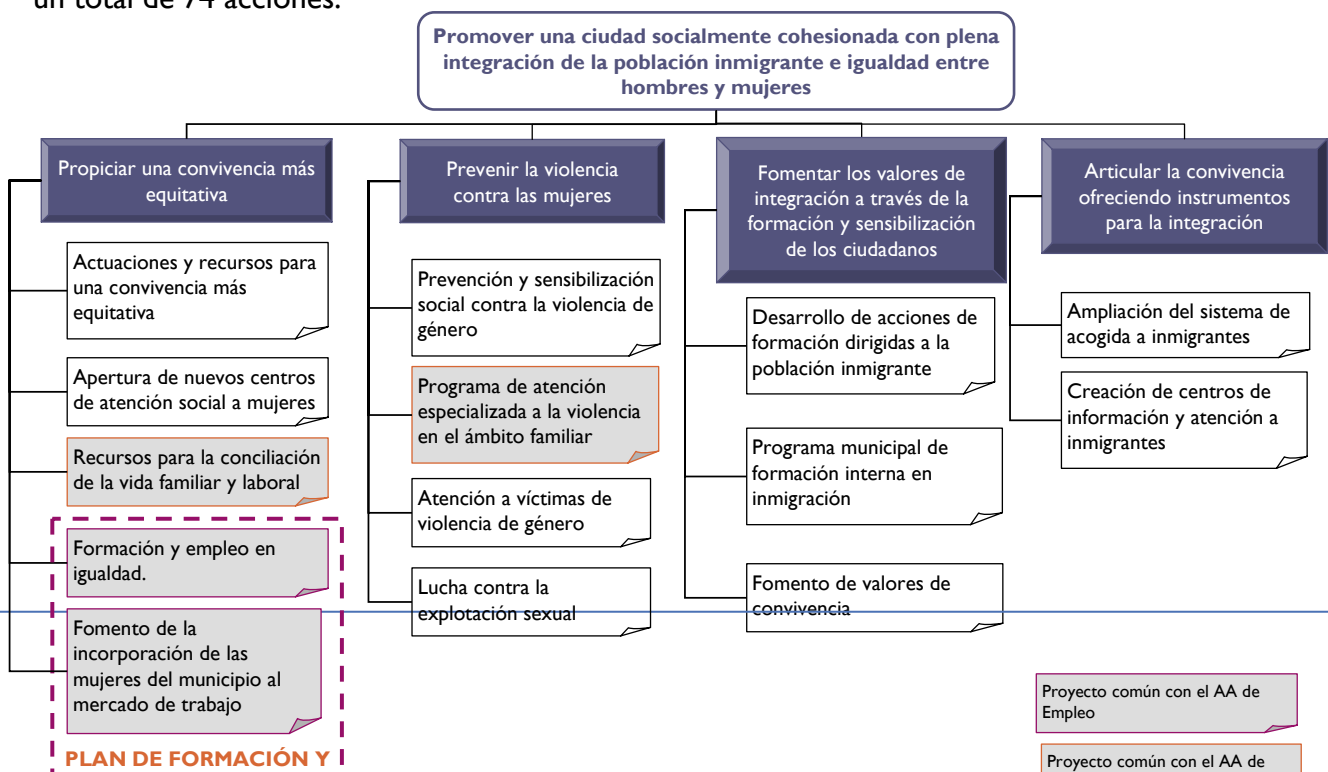


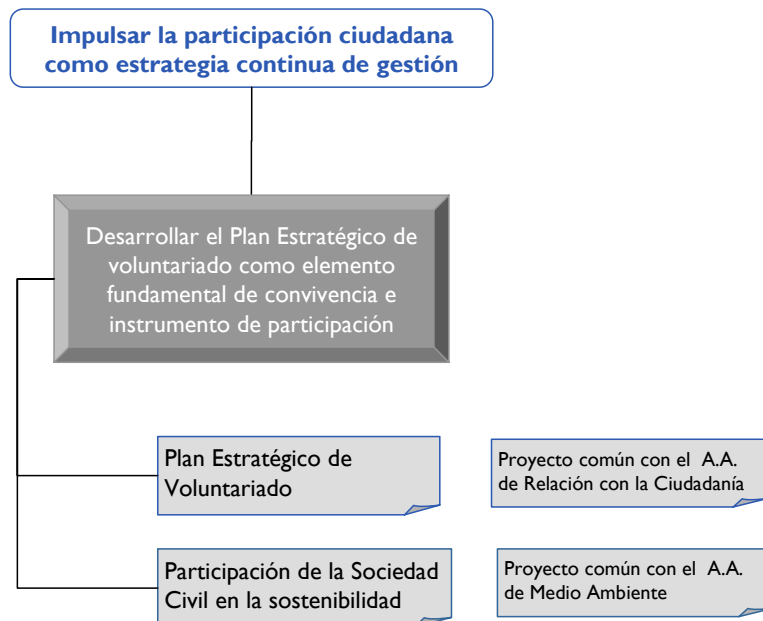
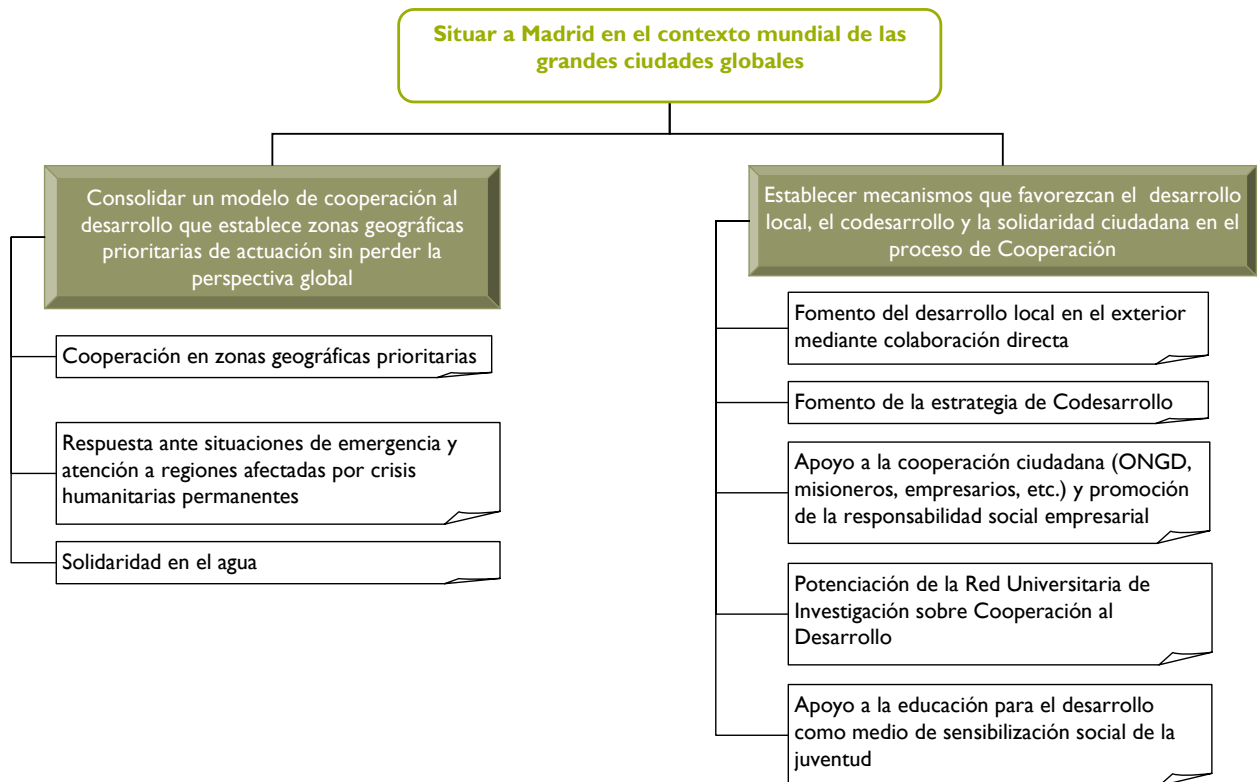
3.1.3. Desarrollo del Programa Operativo de Gobierno

La estrategia del Ayuntamiento de Madrid se implanta a través del Programa Operativo de Gobierno, desplegando los objetivos estratégicos en objetivos operativos. Los objetivos operativos que se trabajan desde el Área de Acción de Cohesión Social, son los siguientes:



Estos objetivos operativos se desarrollan a través de los siguientes proyectos que integran un total de 74 acciones:

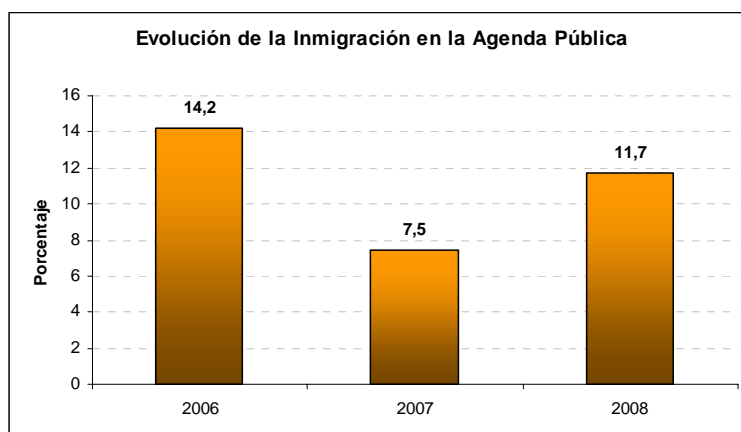




3.1.4. Opinión de la Ciudadanía

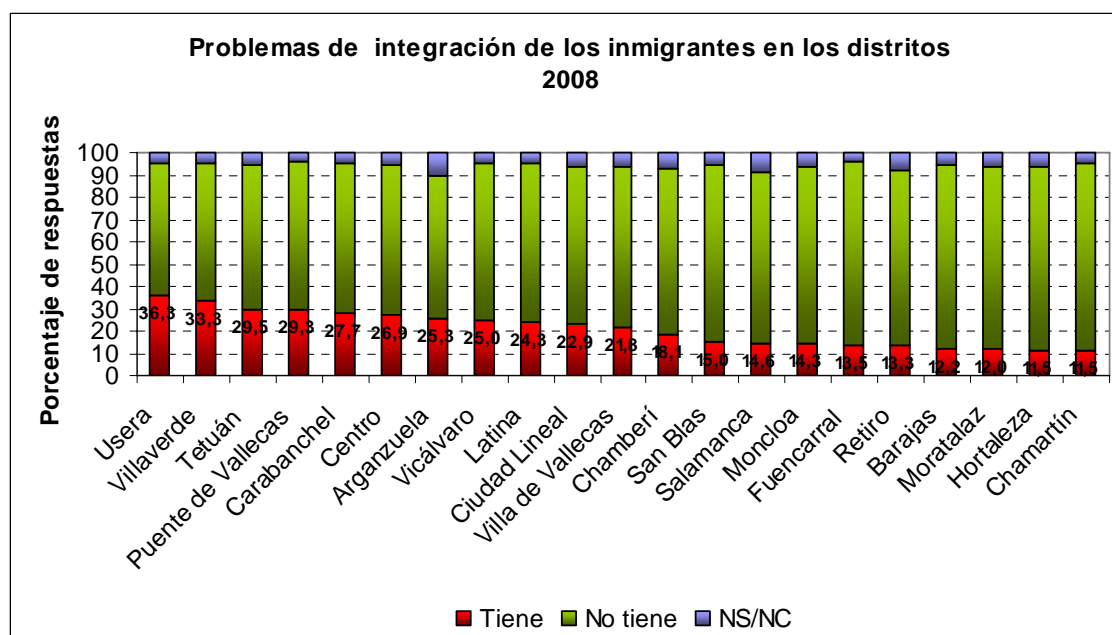
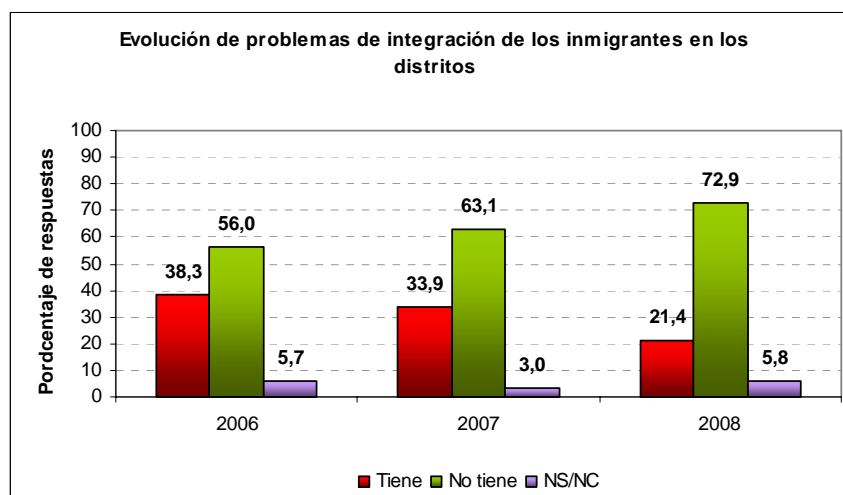
Como en años anteriores, la **Encuesta sobre Calidad de Vida y Satisfacción de los Servicios Públicos 2008**, ha permitido conocer la opinión de los ciudadanos madrileños sobre distintos aspectos relacionados con la Cohesión Social. Así mismo, y al disponer de datos de los años anteriores, estamos en 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 ocupando el séptimo lugar en el ranking con un porcentaje de nominaciones del 11,5%. Esta cantidad es superior a la alcanzada en 2007, cuando estaba en el 7,5%, pero inferior al 2006 que se situaba en el 14,2% ocupando, entonces, el quinto lugar en el ranking de principales problemas de la Ciudad.



Otros factores relacionados con la cohesión social tales como pueden ser las desigualdades por razón de sexo, religión, identidad sexual o raza no aparecen detectadas como problemas de la Ciudad. Cabe, sin embargo señalar que el racismo ha sido señalado como problema por el 0,7% de los entrevistados.

Cuando se pregunta a los entrevistados por los problemas del barrio en el que reside, la situación respecto a la integración social de los inmigrantes también ha mejorado con respecto al año 2006. Un 21,4% de los entrevistados, frente al 33,9% del año anterior, considera que tiene problemas de integración de los inmigrantes. La mejoría es aún más notable si se comparan los datos con los del 2006, donde el 38,4% de los entrevistados acusaba problemas de integración de los inmigrantes en su zona de residencia.

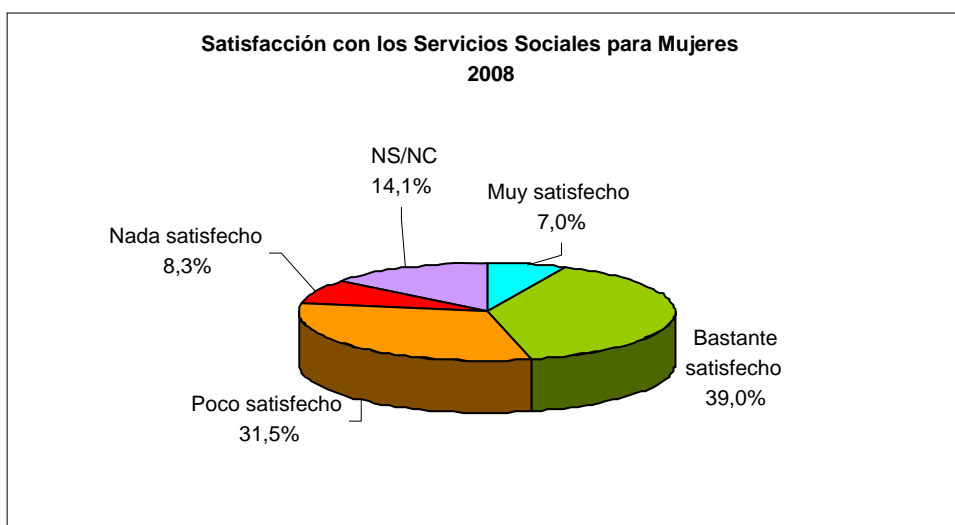


El porcentaje de los entrevistados que afirman que en su barrio hay problemas de integración de los inmigrantes es significativamente superior a la media en Usera (36,3%), Villaverde (33,3%), Tetuán (29,5%), Puente de Vallecas (29,3%), Carabanchel (27,7%), y en Centro (26,9%). Los porcentajes que están significativamente por debajo de la media corresponden a los siguientes Distritos: Salamanca (14,6%), Moncloa (14,2%), Fuencarral (13,5%), Retiro (13,3%), Barajas (12,2%), Moratalaz (12%), Hortaleza (11,5%) y Chamartín (11,5%).

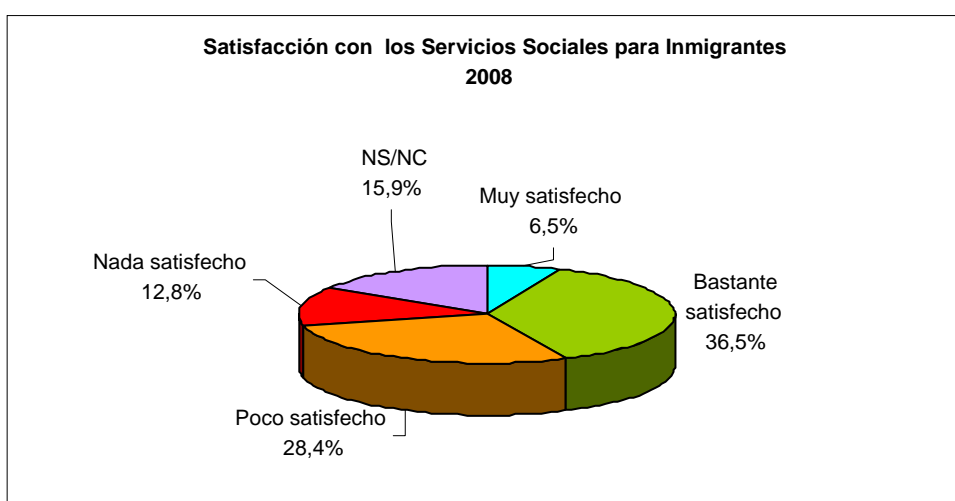
El control de la inmigración ha sido señalado por el 2,1% de los entrevistados como una medida para mejorar la calidad de vida en los barrios de la Ciudad, cantidad

ligeramente superior a la de los años 2006 y 2007 que se alcanzaba el 1,9 y 1,8% respectivamente.

En cuanto a la satisfacción con los servicios orientados a la cohesión social, vemos que la satisfacción con los servicios sociales para mujeres, arroja un saldo positivo de 6,2 puntos, al encontrar un 46,1% de muy o bastante satisfechos, frente a un 39,8% de poco o nada satisfechos.

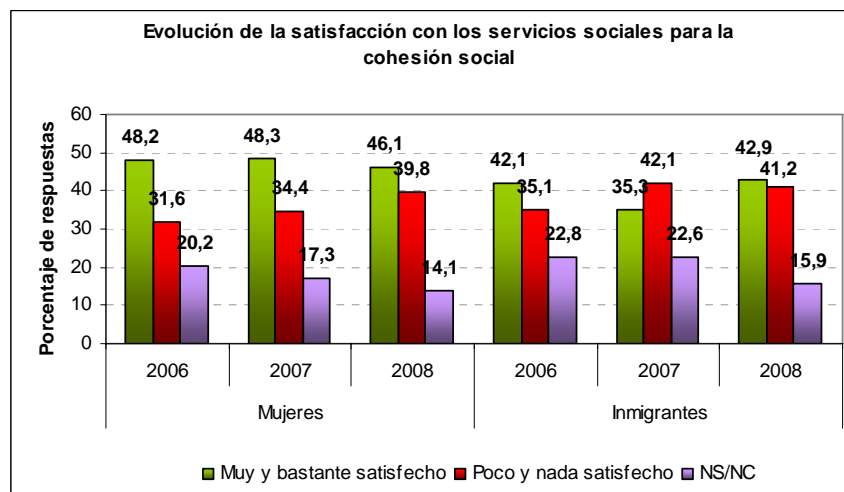


Así mismo, encontramos un saldo positivo de 1,7 puntos al analizar la satisfacción con los servicios sociales para inmigrantes, donde el 42,9% se manifiestan muy o bastante satisfechos, frente al 41,2% de poco o nada satisfechos.



Si analizamos la evolución temporal de la satisfacción con los servicios sociales para la cohesión social, encontramos que se mantiene relativamente estable, apreciándose

respecto a 2007 una ligera disminución en la satisfacción con los servicios sociales para mujeres y un aumento más notable en la satisfacción con los servicios sociales para inmigrantes.



Otro estudio de opinión del que podemos obtener información relacionada con la Cohesión Social, es el de investigación sobre la **Implicación y el grado de satisfacción de los ciudadanos madrileños con su comunidad local** realizado por la Dirección General de Sostenibilidad y Agenda 21 del Área de Gobierno de Medio Ambiente con una muestra de 1.210 entrevistas. Este estudio ha puesto de manifiesto que un 13,6% de los entrevistados son miembros de una asociación o organización social con un incremento de 2 puntos respecto a lo encontrado en el año 2007. Asimismo este estudio ha encontrado que un 13,5% de los entrevistados había participado en el último año en alguna actividad asociativa.

3.1.5. Sugerencias y Reclamaciones

Durante 2008, 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 2008 se destinó al Área de Acción “Cultura” un total de 213.855.668,55- euros, el 3,74 % del total del presupuesto no financiero liquidado del Ayuntamiento de Madrid, los Organismos Autónomos y las Empresas Municipales (véase Anexo 2).

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.

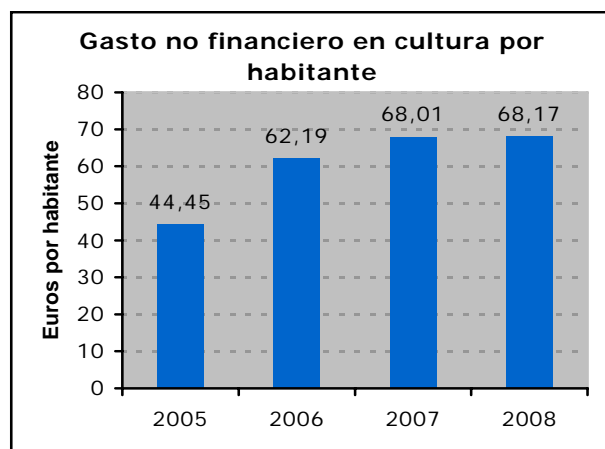
3.2.2. Principales indicadores

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	2005	2006	2007	2008
⊙ Gasto no financiero en cultura por habitante	Euros por habitante	44,45	62,19	68,01	68,17
⊙ Gasto operativo en cultura por habitante	Euros por habitante	34,08	42,61	46,66	49,11
⊙ Superficie de infraestructuras culturales gestionadas por AG Las Artes	Metros cuadrados	97.624	102.275	129.369	131.870
⊙ Superficie de infraestructuras socio-culturales gestionadas por los Distritos	Metros cuadrados	155.190	160.106	172.196	172.196

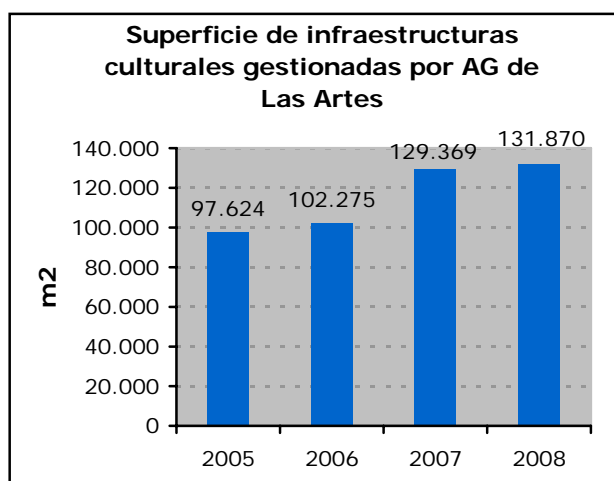
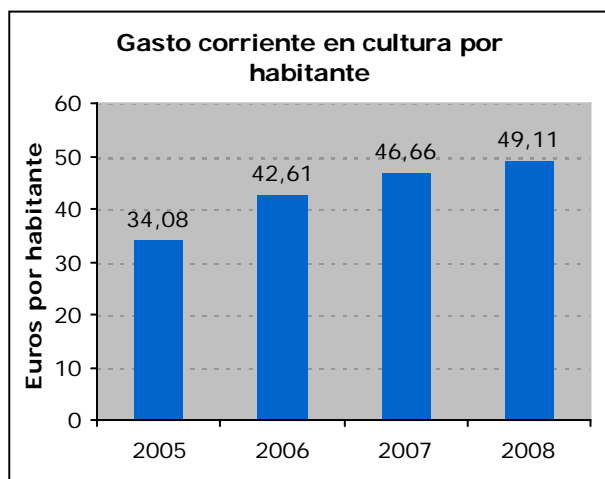
Denominación del Indicador	Unidad de medida	2005	2006	2007	2008
☉ Superficie de infraestructuras culturales de gestión municipal	Metros cuadrados	252.814	262.381	274.471	304.066
☉ Superficie de infraestructuras culturales por 1.000 habitantes	Metros cuadrados por 1.000 habitantes	79,82	81,86	86,12	93,90
☉ Infraestructuras culturales gestionadas por el AG de Artes	Número de instituciones	50	51	52	54
☉ Infraestructuras socio-culturales gestionadas por los Distritos	Número de instituciones	81	83	91	91
☉ Salas en teatros públicos de la Ciudad de Madrid	Número de Salas	9	12	14	14
○ Instituciones culturales públicas y fundaciones de gran impacto	Número de instituciones	24	24	27	28
○ Actos y programas culturales de proyección internacional celebrados en la Ciudad	Número de citas o programas	11	12	14	14
☉ Espectáculos de artes escénicas, música, cine y audiovisuales en espacios de gestión del AG de Las Artes	Número de espectáculos	233	334	271	250
☉ Funciones de artes escénicas, música, cine y audiovisuales promovidas por el AG de Las Artes	Número de representaciones	1.907	1.996	2.746	3.024
☉ Espectadores en los espacios escénicos metropolitanos de titularidad y gestión municipal	Número de espectadores	299.023	279.800	472.835	449.328
☉ Actos culturales organizados por los servicios culturales de los Distritos	Número de actos	7.163	7.010	8.577	8.741
☉ Talleres y cursos realizados en los centros culturales y socio-culturales de los Distritos	Número de cursos y talleres	4.514	4.907	4.753	5.144
☉ Participantes en talleres y cursos realizados en los centros socio-culturales de los Distritos	Número de participantes	66.975	69.169	104.091	101.673

Denominación del Indicador	Unidad de medida	2005	2006	2007	2008
○ Superficie de bibliotecas públicas de la Ciudad de Madrid por mil habitantes	Metros cuadrados por 1.000 habitantes	18,88	19,61	23,46	24,16
⊙ Puntos de servicio de préstamo bibliotecario	Número de puntos	54	59	63	63
○ Visitantes de los principales museos de la Ciudad de Madrid	Miles de visitantes	7.464	7.978	8.728	8.364
⊙ Visitas a museos municipales	Número de visitas	683.851	678.826	715.082	721.242
○ Visitantes de Instituciones culturales del Eje Prado-Recoletos-Atocha-Embajadores	Número de visitas	5.821.714	5.931.549	7.360.658	9.041.447
⊙ Permisos de rodajes cinematográficos	Número de permisos	7.125	7.928	9.334	10.210
⊙ Visitas a contenidos culturales del portal municipal <i>esmadrid.com</i>	Número de visitas	194.935	1.223.726	2.150.766	3.292.387
○ Grado de satisfacción ciudadana con las infraestructuras culturales de la Ciudad	Porcentaje ciudadanos satisfechos o muy satisfechos	(2)	70,7%	66,8%	77,5%
⊙ Indicador de gestión municipal ○ Indicador de Ciudad DND: Dato no disponible		(1) Actuación iniciada en 2005. (2) 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.			



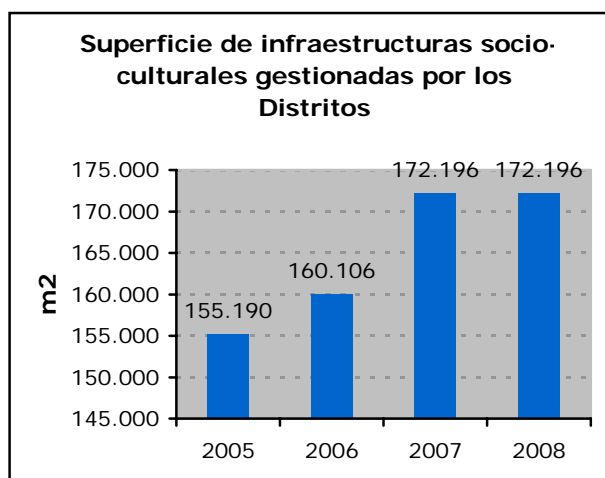
Expresa el gasto total del Ayuntamiento de Madrid destinado a actividades culturales por cada ciudadano, con la finalidad de tener una dimensión comparativa del volumen de gastos realizados para el mantenimiento, inversión y mejora de la oferta cultural en la Ciudad.

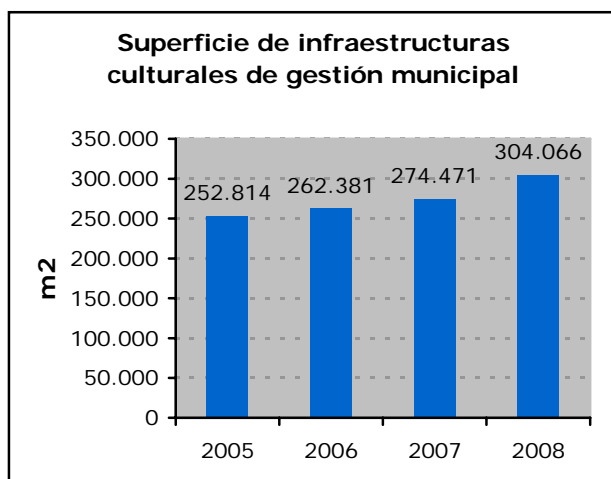
Expresa el gasto operativo que el Ayuntamiento de Madrid destina a actividades culturales por cada ciudadano y permite comparar del volumen de gastos realizados para el mantenimiento y mejora de la oferta cultural en la Ciudad.



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

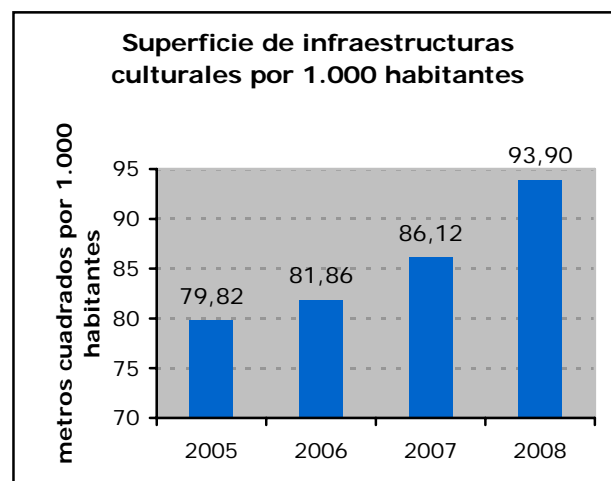
Superficie total de infraestructuras socio-culturales gestionadas por los órganos territoriales. Permite determinar el crecimiento de las infraestructuras culturales de proximidad que la administración municipal pone a disposición de los ciudadanos.



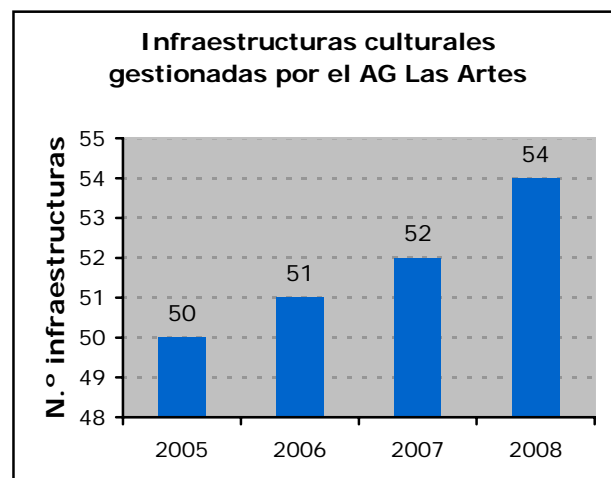


Permite determinar el crecimiento del conjunto de infraestructuras culturales que la administración municipal pone a disposición de los ciudadanos.

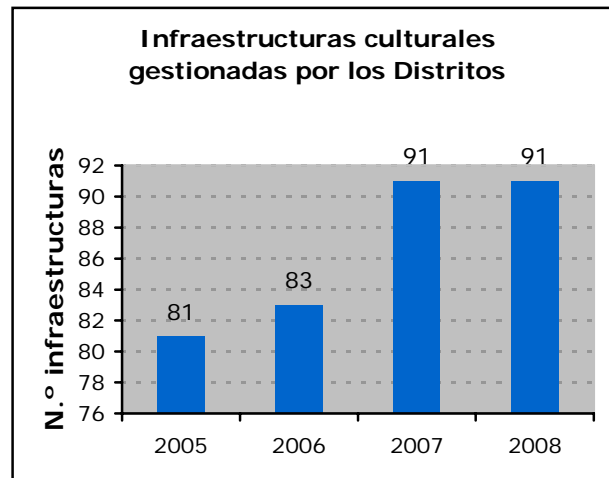
Permite determinar el crecimiento del conjunto de infraestructuras culturales que la administración municipal pone a disposición de los ciudadanos, poniéndolo en relación con el número de habitantes de la Ciudad.



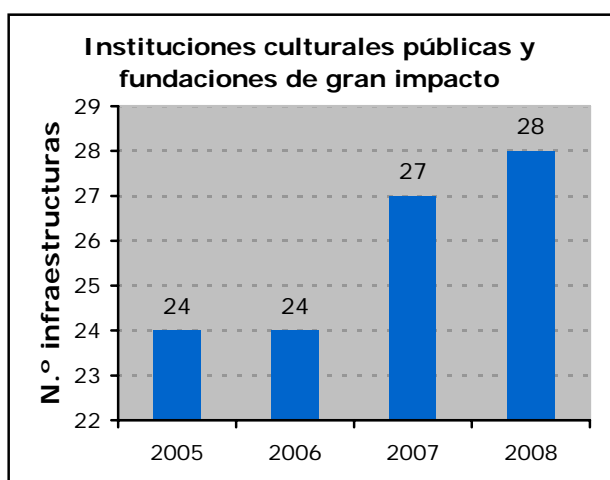
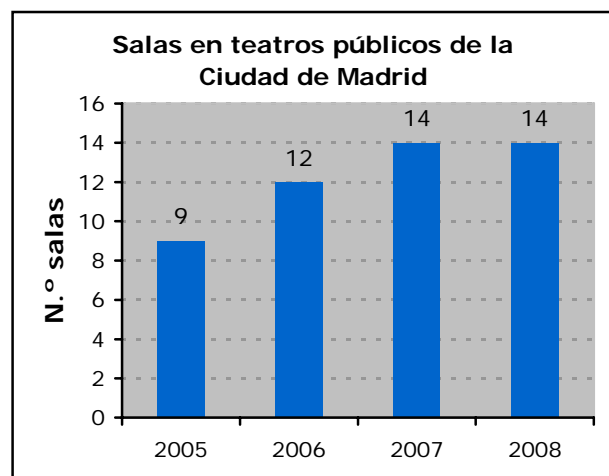
Expresa el crecimiento de las instituciones y servicios culturales municipales: bibliotecas, centros culturales, bibliometro, teatros, museos, hemerotecas... cuya gestión es responsabilidad del Área de Gobierno de Las Artes



Expresa el crecimiento de los centros socioculturales de proximidad cuya gestión es responsabilidad de los órganos territoriales de los Distritos de la Ciudad

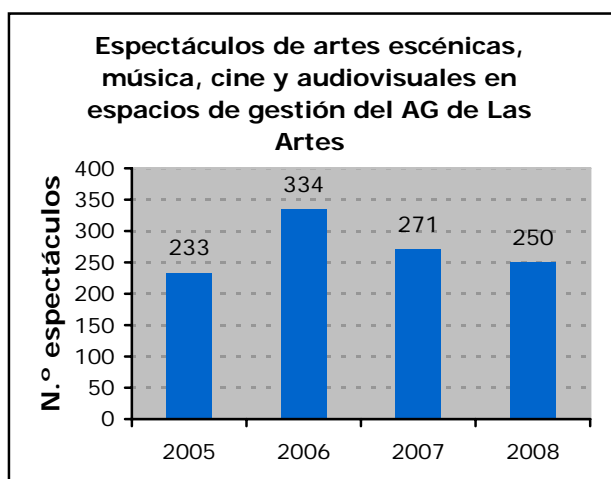
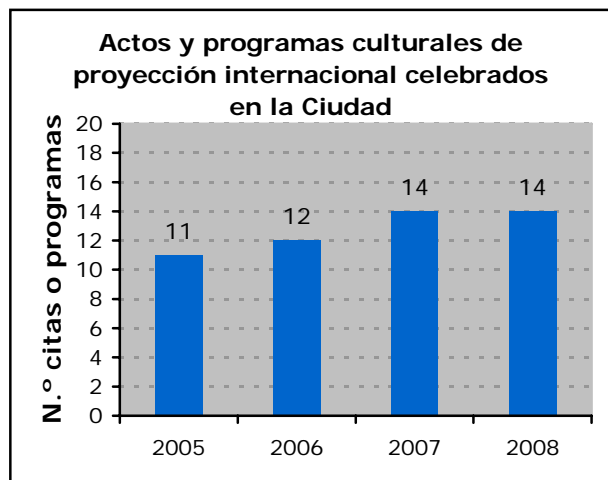


El número total de salas incluidas en los teatros de gestión pública de Madrid capital determina la extensión de la infraestructura escénica en la Ciudad.



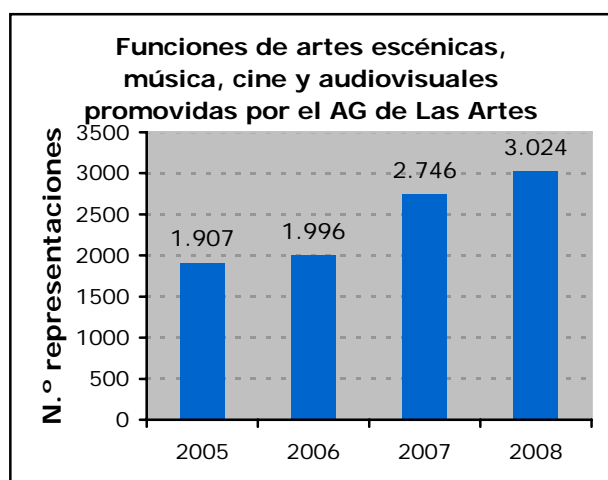
Expresa el potencial de la Ciudad para captar la atención internacional por su importante oferta cultural. Contabiliza las instituciones (museos, teatros, bibliotecas, centros culturales...) de gestión pública, o de fundaciones y entidades sin ánimo de lucro, cuyas ofertas culturales concitan un gran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

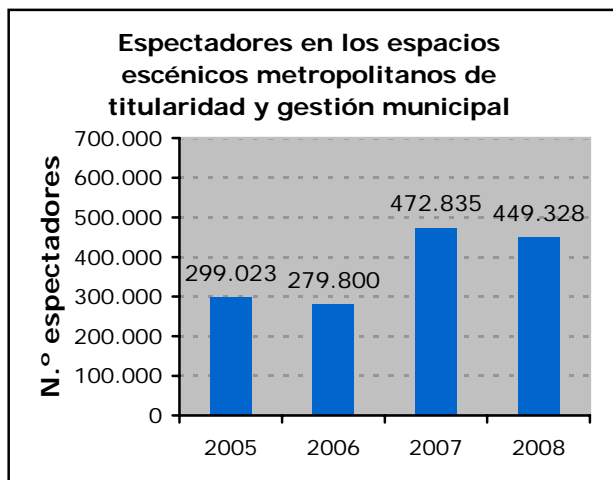
Refleja el potencial de la oferta cultural de la Ciudad de Madrid para atraer la atención internacional midiendo la cantidad de citas culturales en las que participan artistas e intérpretes de dimensión internacional y que han tenido un importante impacto con asistencia de más de 50.000 personas.



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

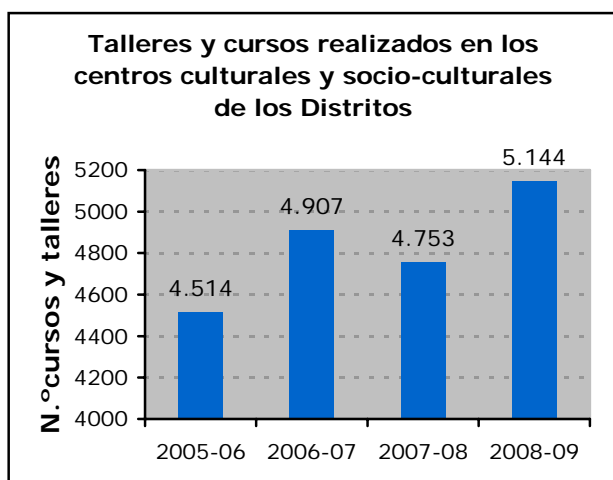
Expresa el esfuerzo del Área de Gobierno de Las Artes por promover la cultura en la Ciudad facilitando el acceso a la programación cultural al mayor número posible de espectadores.



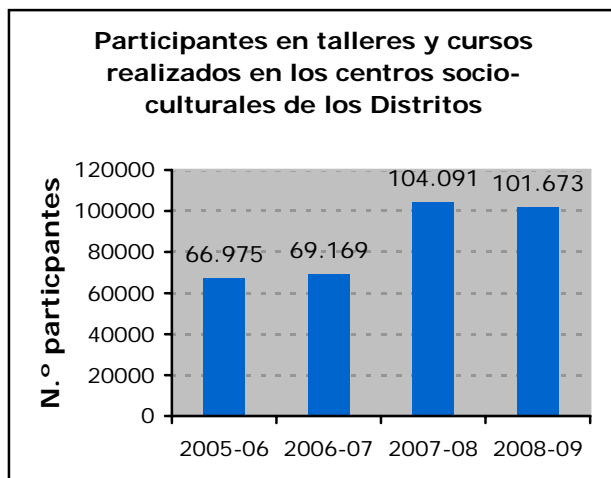


Representa el grado de ocupación de espacios escénicos municipales metropolitanos (Teatro Español, Teatro Fernán Gómez y Auditorio Conde Duque).

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.

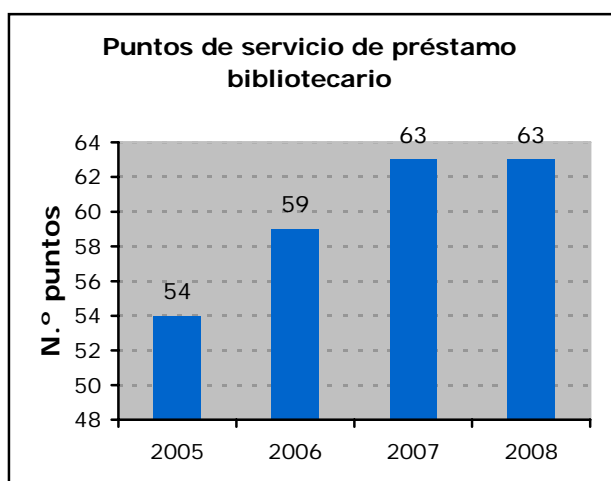
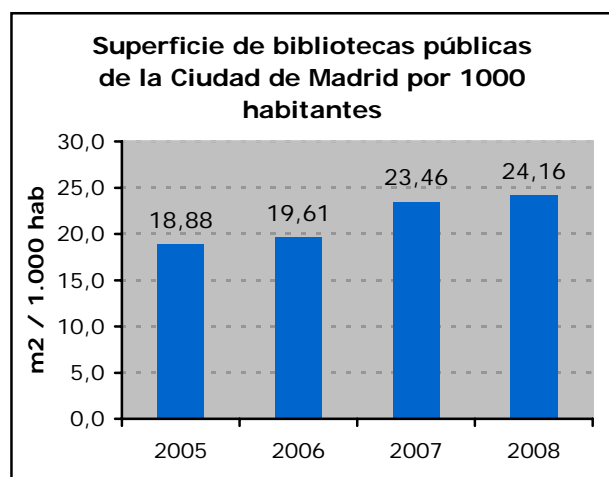


Índica la actividad de animación cultural realizada en los centros socio-culturales de los Distritos



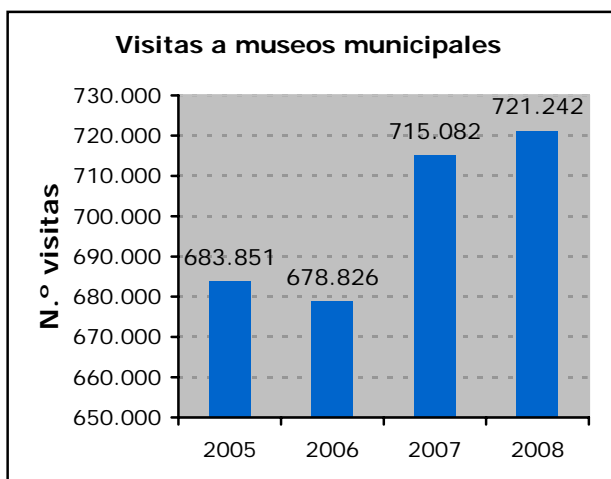
Expresa la utilización que hacen los ciudadanos de los cursos y talleres de animación sociocultural que la administración municipal pone a su disposición.

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.



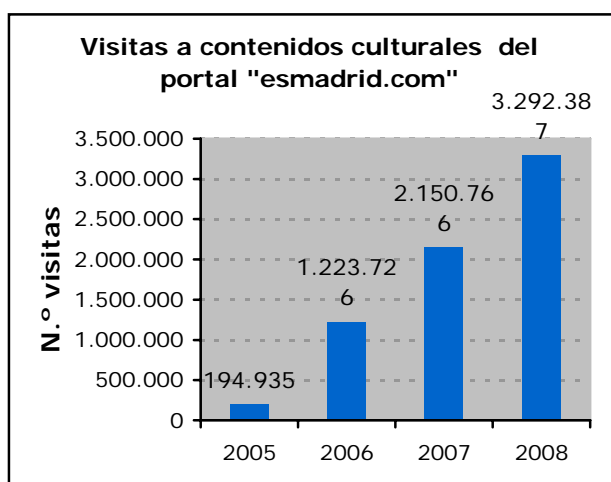
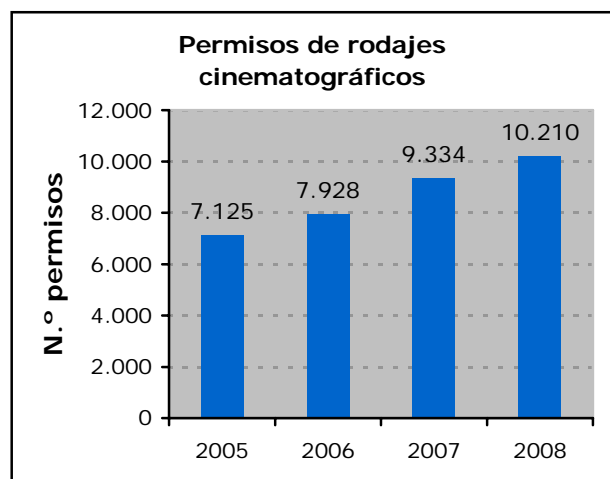
Expresa la capacidad de los museos municipales para captar público.

Incluye las visitas a los siguientes museos: Orígenes, Historia, Arte Contemporáneo, Ciudad, Templo de Debod, Ermita de San Antonio y Planetario.

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

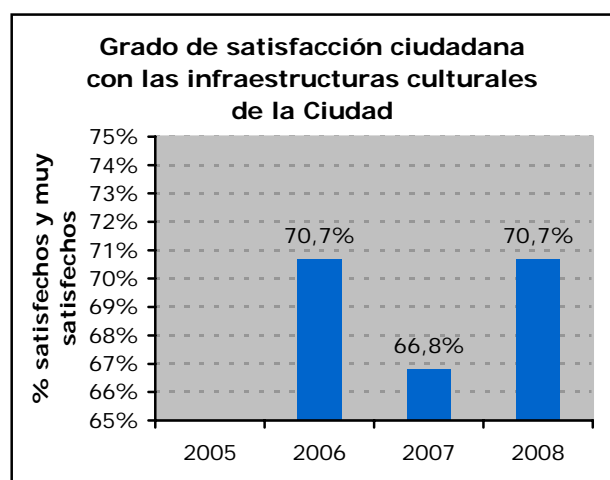


El número de permisos ofrece un índice de la actividad del sector cinematográfico, publicitario y de producciones audiovisuales en general.



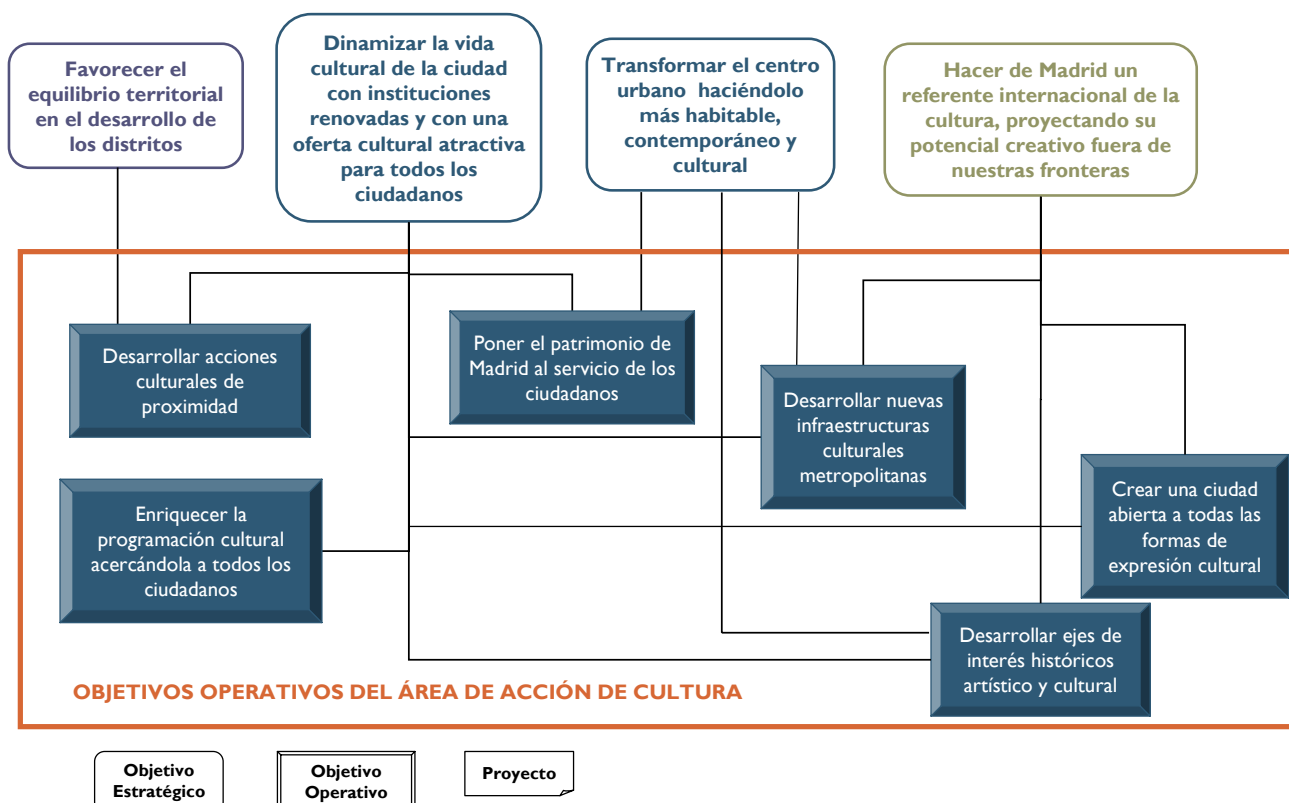
Número de visitas que acceden anualmente a los diversos contenidos y servicios culturales de la Ciudad y que reflejan la utilidad del portal municipal para el acceso a la información por vía digital. El portal esmadrid.com comenzó a funcionar en 2005.

Recoge la opinión que tienen los residentes en Madrid respecto a las infraestructuras culturales 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 con las siguientes infraestructuras: Centros Culturales, Bibliotecas, Teatros y Museos. La Encuesta se realizó por primera vez en el año 2006.

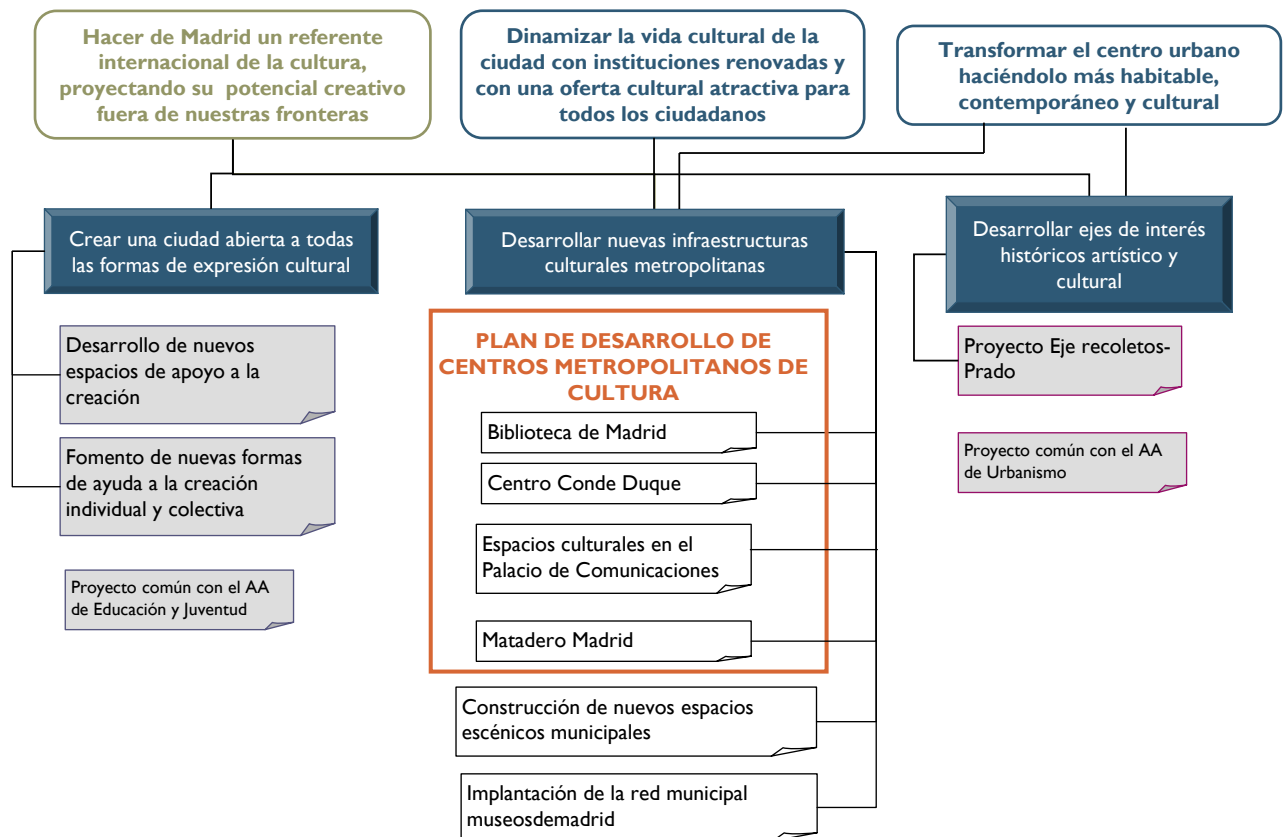
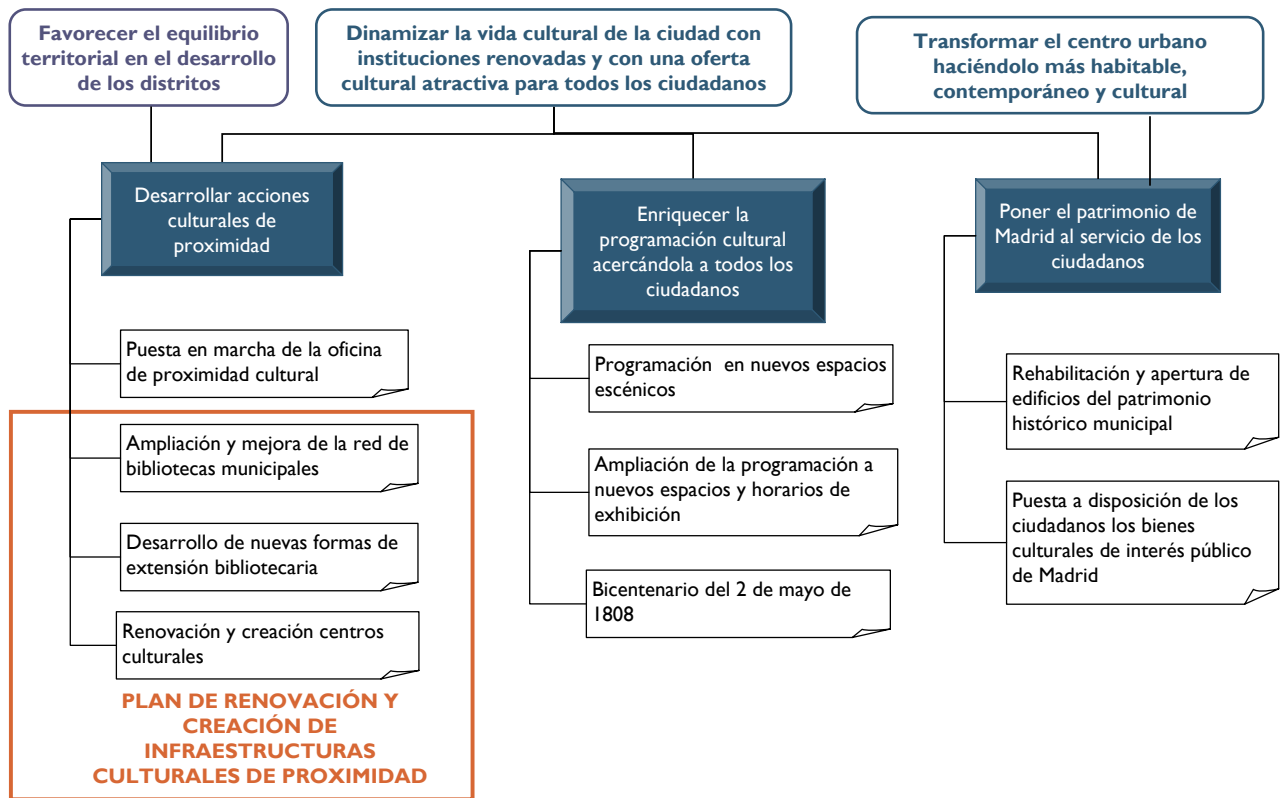


3.2.3. Desarrollo del Programa Operativo de Gobierno

La estrategia del Ayuntamiento de Madrid se implanta a través del Programa Operativo de Gobierno, desplegando los objetivos estratégicos en objetivos operativos. Los objetivos operativos que se trabajan desde el Área de Acción de Cultura, son los siguientes:



Estos objetivos operativos se desarrollan a través de los siguientes proyectos que integran un total de 115 acciones:



3.2.4. Compromisos de Calidad

En el ámbito de este Área de Acción, en 2008 se elabora la **Carta de Servicios de la Red de Bibliotecas Municipales**, Carta que no fue aprobada por la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid en 2009.

La Red de Bibliotecas Públicas Municipales es un **servicio público** dependiente de la Dirección General de Archivos, Museos y Bibliotecas del Área de Gobierno de Las Artes, integrado por unos servicios centrales y las bibliotecas, junto a módulos de extensión bibliotecaria en el metro –Bibliometro- o en otros locales de acceso público –Bibliored-, cuyo fin último es satisfacer las necesidades y demandas de información, educación y ocio de la comunidad, así como garantizar el acceso libre y gratuito de toda la ciudadanía a dichos servicios.

Esta Red de Bibliotecas Públicas Municipales del Ayuntamiento de Madrid pone a disposición de la ciudadanía una amplia gama de servicios, fondos bibliográficos y actividades encaminadas a promocionar la cultura, la lectura y el conocimiento. Estos **servicios** son: el préstamo gratuito (individual, colectivo o Institucional) de materiales (libros, fondos audiovisuales, música, juegos y programas de ordenador, revistas, cómic,...); la reserva de los ejemplares que no se encuentren disponibles; la consulta de diarios, boletines, revistas, visionado de audiovisuales y audición de CD's; la información y orientación bibliográfica; las desideratas (adquisición de fondos a petición de los usuarios y usuarias); el acceso gratuito a Internet; la formación de personal usuario; las actividades de difusión y animación a la lectura (cuentacuentos, talleres, clubs de lectura,...).

En la prestación de estos servicios, la Red de Bibliotecas Públicas Municipales se **compromete** a:

1. Disponer de **instalaciones** adecuadas al servicio que se presta, sin barreras arquitectónicas y con un equipamiento apropiado, moderno y funcional. El nivel de satisfacción debe alcanzar una puntuación media de 7, en una escala del 1 al 10.

Indicadores asociados:

1. Instalaciones que cumplen los requisitos.
2. Porcentaje de personas usuarias satisfechas con las instalaciones.
3. Puntuación media al ítem instalaciones.

2. **Atender** de forma personalizada con atención y respeto, utilizando un lenguaje claro y comprensible. El porcentaje de personas satisfechas con el trato será superior al 80%.

Indicadores asociados:

1. Porcentaje de personas satisfechas con el trato.
2. Quejas y reclamaciones relativas al trato.

3. Ofrecer instalaciones, mobiliario, materiales, fondos y publicaciones en todas las bibliotecas, **adaptadas a** los distintos grupos de edad de la población, contando con un área infantil/juvenil, y otra para personas adultas.

Indicadores asociados:

1. Porcentaje de población de 0 a 14 años que utiliza las bibliotecas.
2. Porcentaje de población adulta que utiliza las bibliotecas.

4. Resolver las consultas de carácter general y las de carácter bibliográfico de forma **inmediata**. En aquellos casos que requieran una orientación más especializada, la respuesta se dará en un plazo máximo de 48 horas.

Indicadores asociados:

1. Porcentaje de población usuaria con los plazos de orientación.
2. Quejas y reclamaciones con los plazos de orientación.

5. El tiempo medio de **espera** en todas las Bibliotecas Públicas Municipales, para acceder al servicio de préstamo no superará los 10 minutos.

Indicadores asociados:

1. Porcentaje de población usuaria satisfecha con el tiempo de espera.
2. Quejas y reclamaciones por el tiempo de espera.
3. Tiempo medio de espera en todas las bibliotecas.

6. Mantener la colección de documentos y fondos bibliográficos **actualizados**, renovándolos anualmente en al menos un 5%.

Indicadores asociados:

1. Porcentaje de población usuaria satisfecha con la actualización de los fondos.
2. Porcentaje de fondos renovados anualmente.

7. Mantener una colección actualizada de prensa y revistas de no menos de 75 títulos por biblioteca, garantizando la continuidad en el servicio.

Indicador asociado:

1. Suscripciones anuales por biblioteca.

8. **Renovar** anualmente en al menos un 5% el fondo bibliográfico del servicio de extensión bibliotecaria.

Indicador asociado:

1. Porcentaje de fondos renovado anualmente.

9. Mantener actualizada la información general y de interés, en la Web de Bibliotecas Públicas del Ayuntamiento de Madrid.

Indicadores asociados:

1. Porcentaje de población usuaria satisfecha con la web de Bibliotecas Públicas.
2. Quejas y reclamaciones relativas a la web de Bibliotecas Públicas.

10. Programar anualmente, de **forma continua** más de 200 actividades de difusión y animación a la lectura, y de formación de personal usuario, dirigidas a los distintos grupos de edad.

Indicadores asociados:

1. Actividades realizadas anualmente.
2. Participantes en las actividades de las Bibliotecas Públicas municipales.

11. Dar **continuidad** al programa de accesibilidad en bibliotecas, para personas con alguna discapacidad, de forma que al menos un 25% de los cuentacuentos dispongan de la presencia de alguien conocedor del Lenguaje de Signos en Español (LSE); haya presencia de conocedores del LSE en horario de tarde, al menos en un 20% de las bibliotecas, y aumente el fondo bibliográfico y audiovisual adaptado a personas con algún tipo de **discapacidad** sensorial.

Indicadores asociados:

1. Porcentaje de actividades adaptadas.
2. Porcentaje de población usuaria satisfecha con las actividades adaptadas.

3. Porcentaje de población usuaria satisfecha con la presencia de conoedores LSE.

12. Recibir y tramitar las **sugerencias y reclamaciones** presentadas por la ciudadanía en relación a los servicios prestados por las Bibliotecas Públicas Municipales, contestarlas de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, poner en marcha acciones de mejora del Servicio.

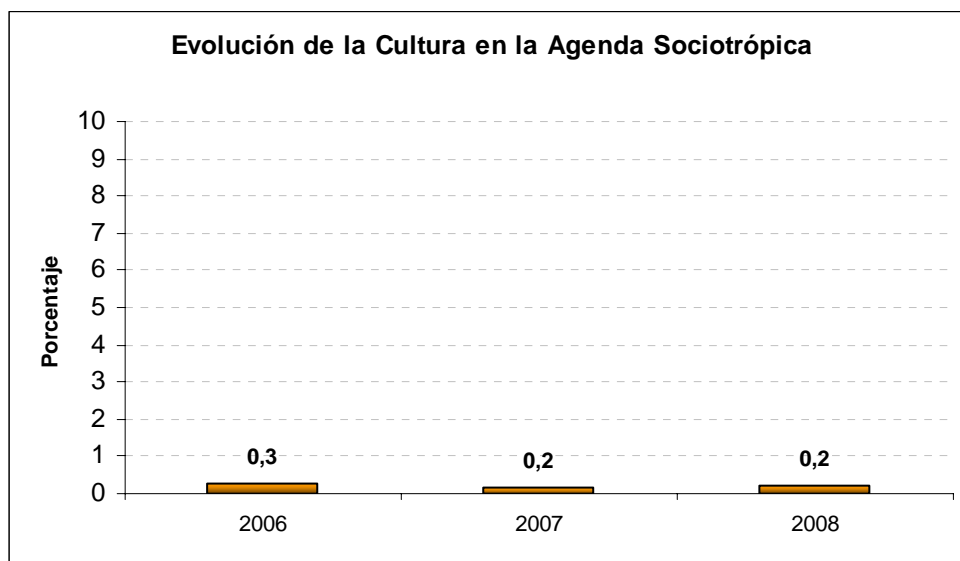
Indicadores asociados:

1. Sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación a los servicios prestados.
2. Porcentaje de sugerencias y reclamaciones contestadas en 15 días o menos.
3. Porcentaje de sugerencias y reclamaciones contestadas entre 16 días y 3 meses.

3.2.5. Opinión de la Ciudadanía

La encuesta sobre Calidad de Vida y Satisfacción de los Servicios Públicos 2008, ha permitido conocer la opinión de los ciudadanos madrileños sobre los distintos factores relacionados con la vida cultural de la Ciudad. Así mismo, y al disponer de datos de los años anteriores, estamos 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 también se situó en el 0,2%, y se ha modificado ligerísimamente respecto a 2006 cuando se situaba en el 0'3.



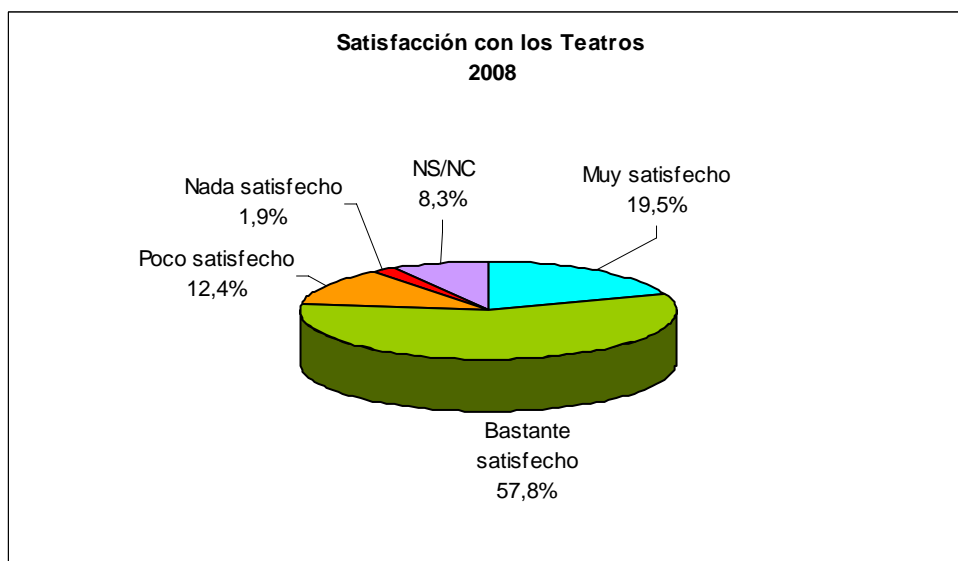
En cuanto a los recursos que el Ayuntamiento dedica a Cultura, un 63,4 % de los encuestados opina que los recursos que destina el Ayuntamiento son los justos, frente al 55,9% del año anterior.



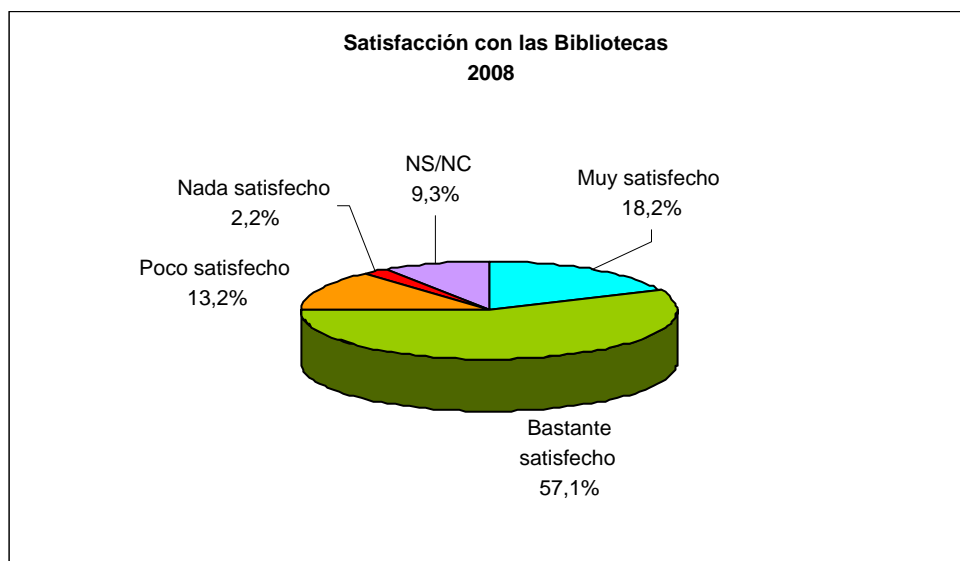
Entrando a analizar la satisfacción ciudadana con los distintos recursos, actividades e infraestructuras culturales (bibliotecas, museos, teatros, centros culturales) encontramos una valoración muy positiva en todos ellos. En particular, la valoración de los museos arroja el saldo positivo más alto con 75 puntos, al encontrar un 84,4% de muy o bastante satisfechos frente a un 9,5% de poco o nada satisfechos.



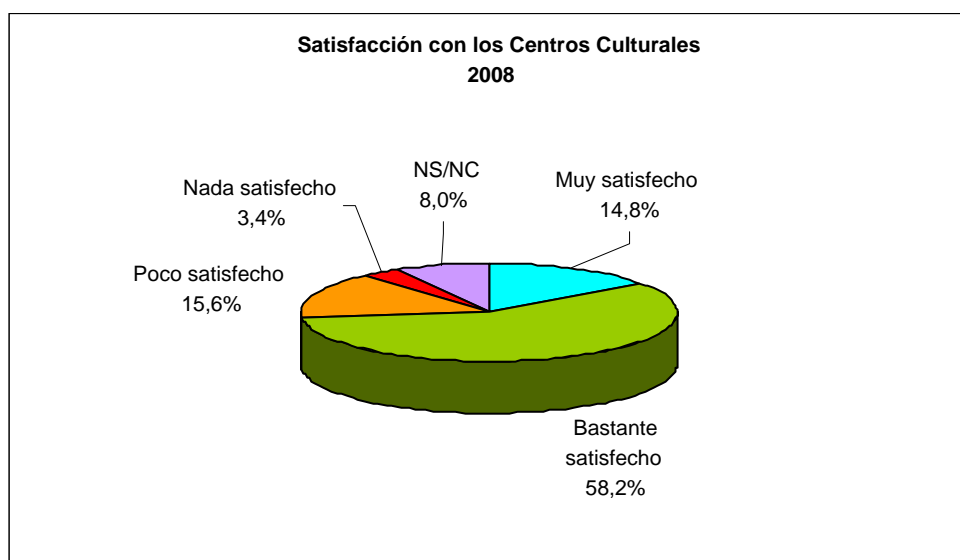
La satisfacción con los teatros arroja un saldo positivo de 62,9 puntos al haber un 77,3% de muy o bastante satisfechos, frente a un 14,4% de poco o nada satisfechos.



Las bibliotecas logran un saldo positivo de 59,9 puntos al haberse manifestado el 75,3% de los entrevistados como muy o bastante satisfechos, frente al 15,4% de poco o nada satisfechos.



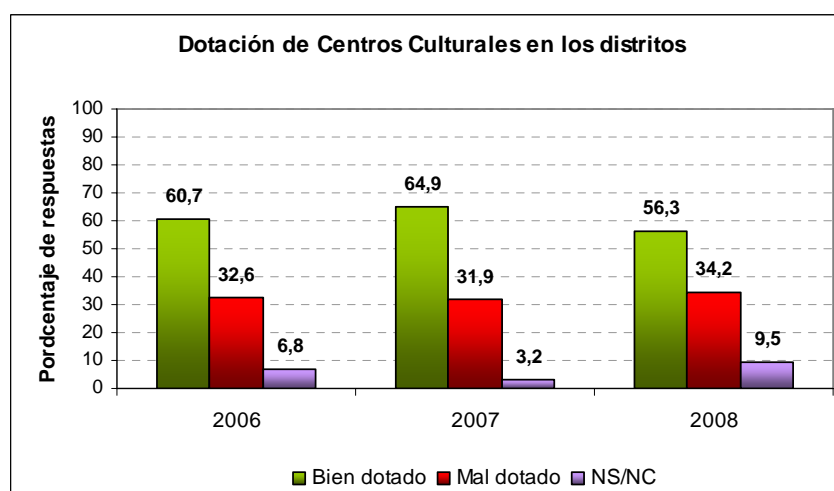
Finalmente, los centros culturales también tienen un saldo positivo de 54 puntos al encontrar un 73% de muy o bastante satisfechos, frente a un 19% de poco o nada satisfechos.



La evolución temporal de la satisfacción con los recursos e infraestructuras culturales es también muy positiva en todos ellos como puede apreciarse en el siguiente gráfico.

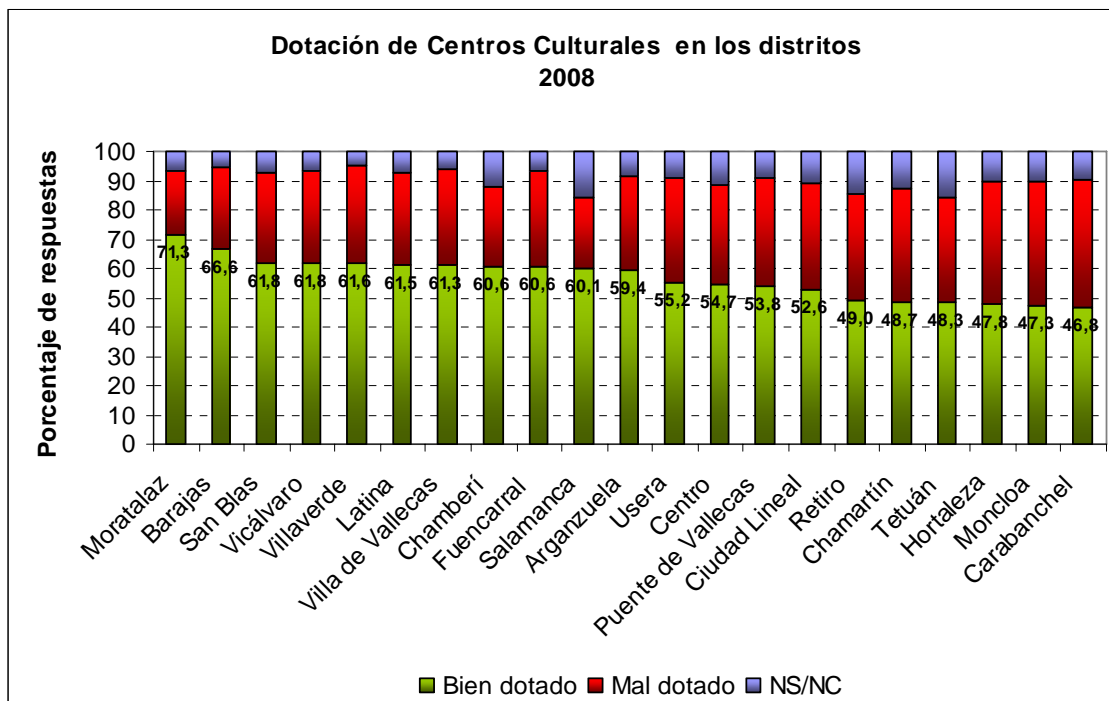


Respecto a la dotación de centros culturales en los barrios de la Ciudad, el 56,3% de los entrevistados opina que su barrio está bien dotado, frente al 34,2% que opinan que está mal dotado.

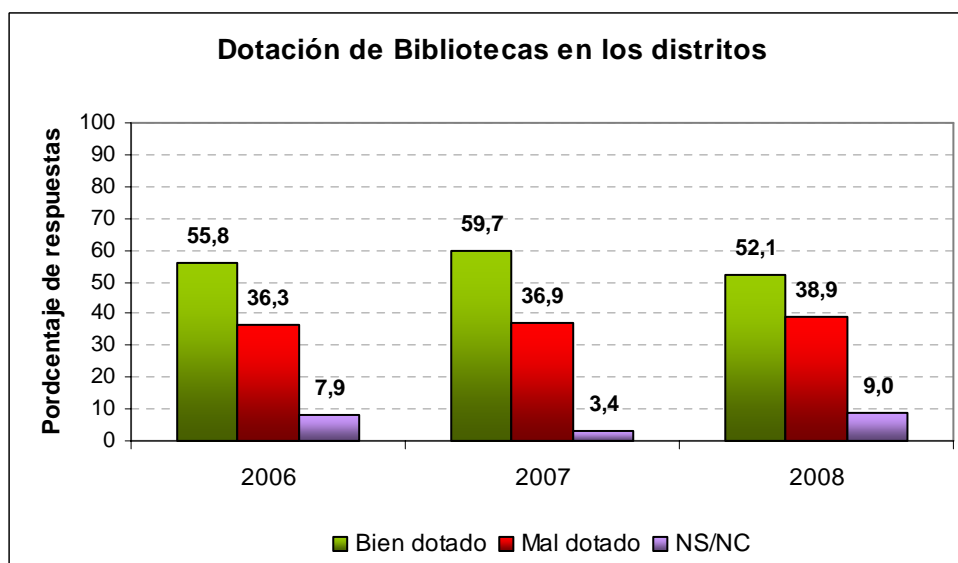


El porcentaje de los entrevistados que considera que las dotaciones en centros culturales en su distrito son buenas se sitúan significativamente por encima de la media en los siguientes Distritos: Moratalaz (71,3%), Barajas (66,6%), San Blás (61,8%), Vicalvaro (61,7%). Se sitúan por debajo de la media los Distritos de Retiro (49%),

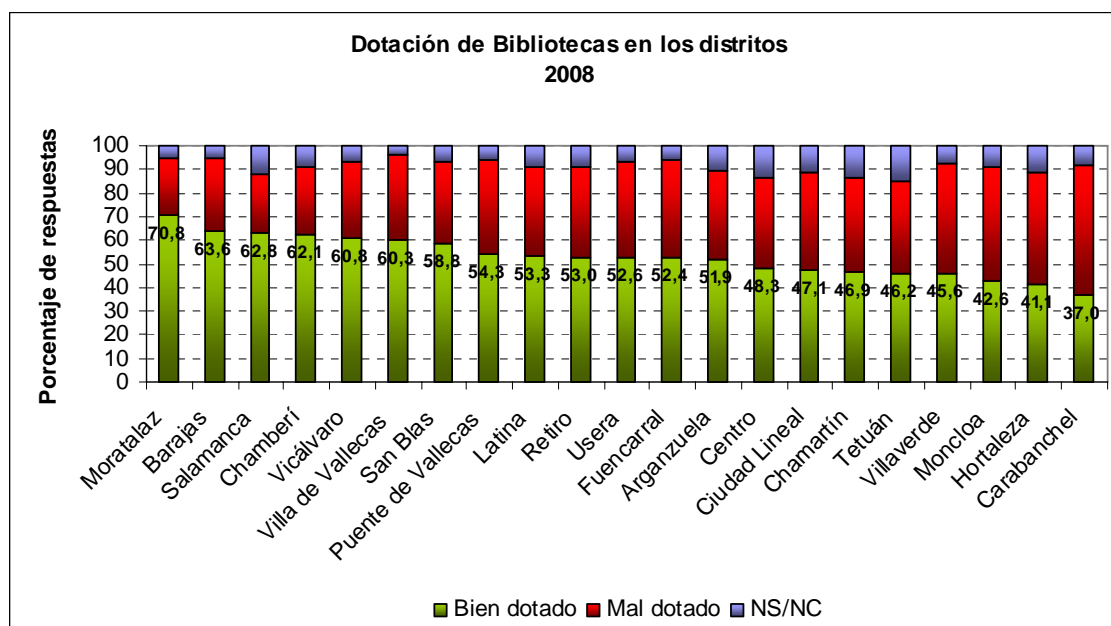
Chamartín (48,7%), Tetuán (48,2%), Hortaleza (47,8%), Moncloa (47,2% y Carabanchel (46,8%).



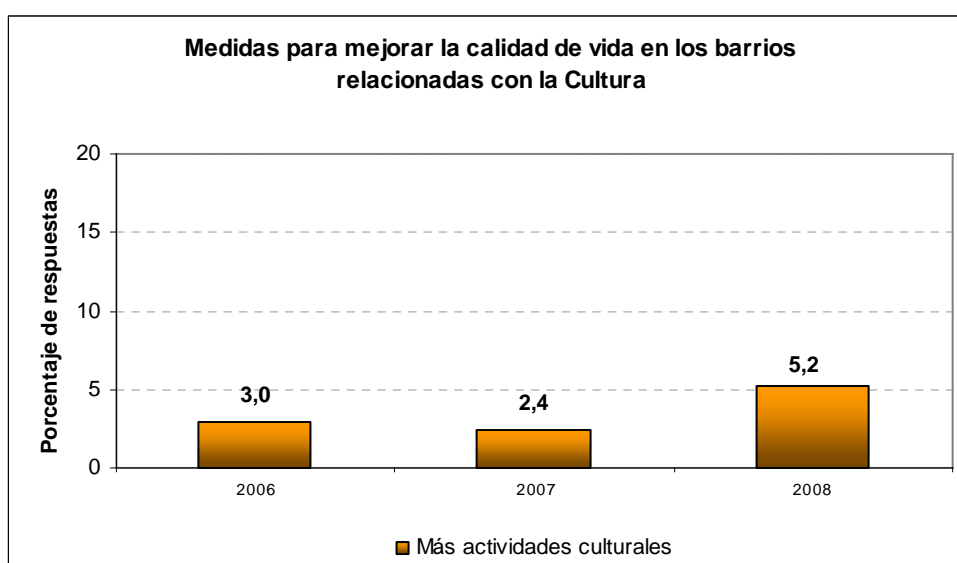
Respecto a la dotación de bibliotecas, un 52,1% de los entrevistados consideran que están bien dotados frente a un 38,9 que opinan que están mal dotados.



El porcentaje de los que consideran que las dotaciones en bibliotecas en la zona donde residen son buenas es significativamente más altos que la media en los siguientes Distritos: Moratalaz (70,8%), Barajas (63,6%), Salamanca (62,8%), Chamberí (62,1%), Vicálvaro (60,8%). Por debajo de la media se encuentran los siguientes Distritos: Moncloa (42,6%), Hortaleza (41%) y Carabanchel (37%).



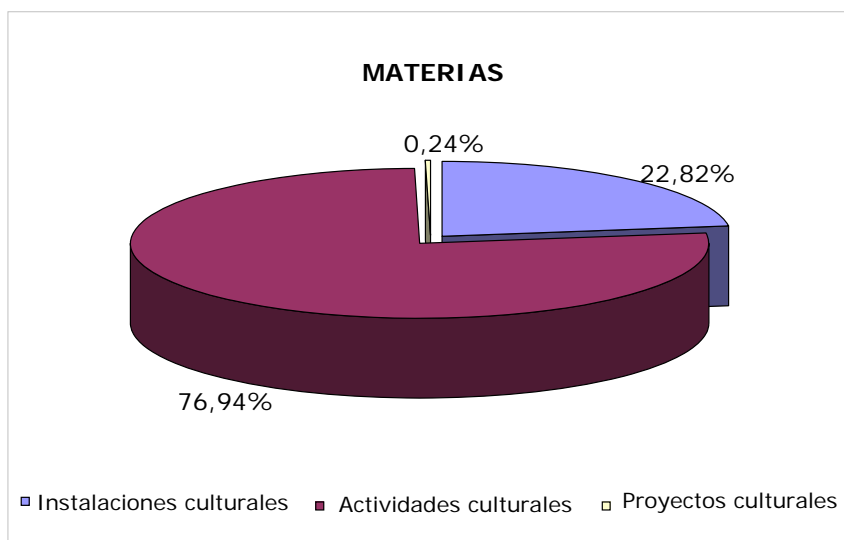
Entre las medidas que proponen los entrevistados para mejorar la calidad de vida en sus barrios, un 5,2% han mencionado la de “más actividades culturales” incrementando este valor a lo largo de las series temporales.



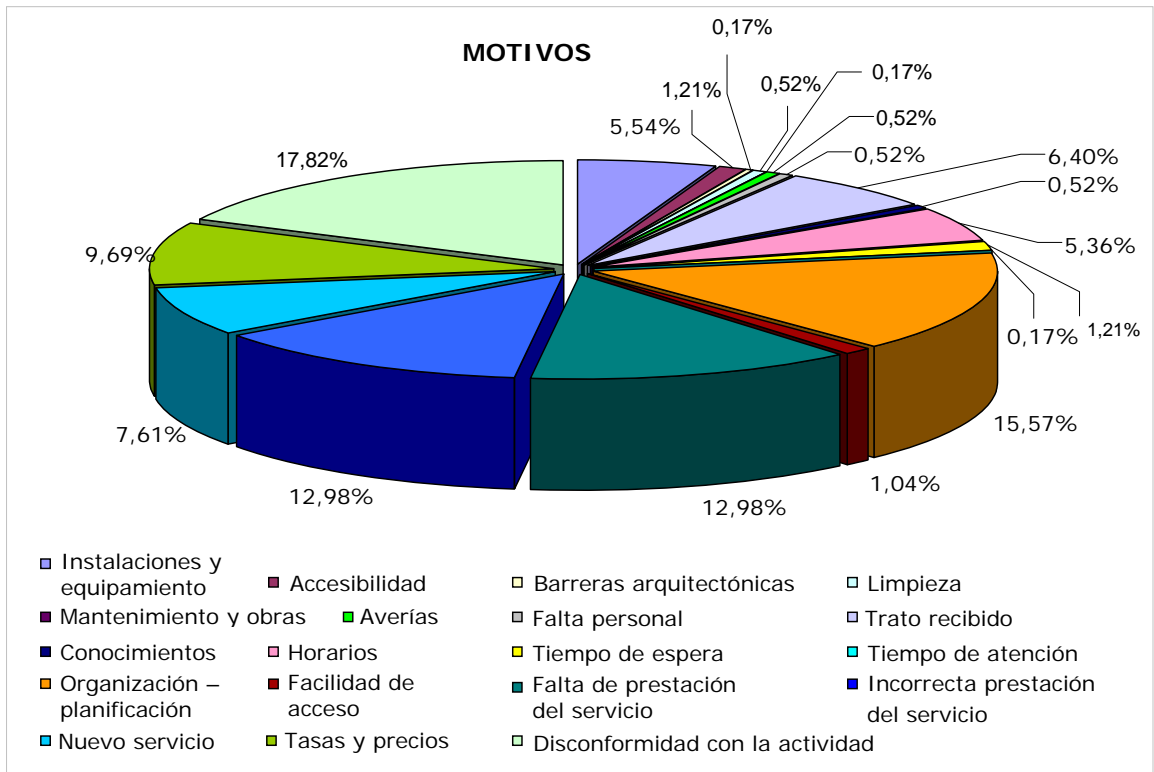
3.2.6. Sugerencias y Reclamaciones

A través del “Sistema de Sugerencias y Reclamaciones” del Observatorio las sugerencias y reclamaciones formuladas en relación al Área de Acción “Cultura” suponen el **2,12%** del total de las tramitadas en 2008.

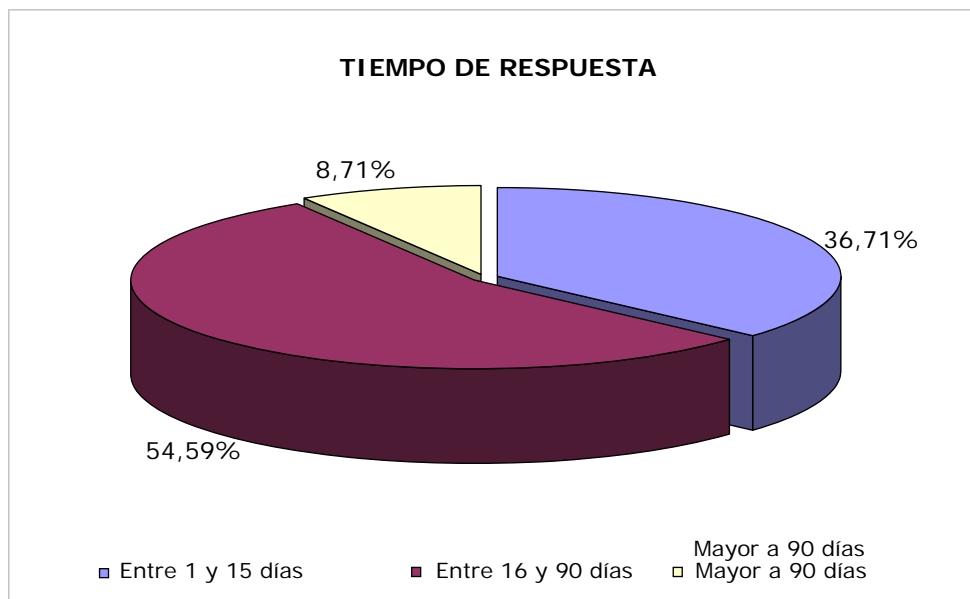
Dentro de este Área y en relación a las tramitadas por SYR destaca el importante porcentaje de sugerencias y reclamaciones presentadas relativas a “Actividades culturales”, con un **76,94%** sobre el total. En segundo lugar aparecen “Instalaciones culturales” con 22,82% y, en último, “Proyectos culturales”, con un 0,24%.



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 motivos más aludidos en las sugerencias y reclamaciones destacan “Disconformidad con el servicio o la actividad cultural”, con un 17,82% sobre el total y “Organización – Planificación” con un 15,57%.



Por lo que se refiere a las **contestaciones** dadas por las unidades gestoras correspondientes (Direcciones Generales y Distritos), el **36,71%** se contestan en 15 días o menos.



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 2008 se destinó al Área de Acción “Deporte” un total de 273.972.800,65- euros, el 4,80 % del total del presupuesto no financiero liquidado del Ayuntamiento de Madrid, los Organismos Autónomos y las Empresas Municipales (véase Anexo 2).

Estructura Orgánica

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

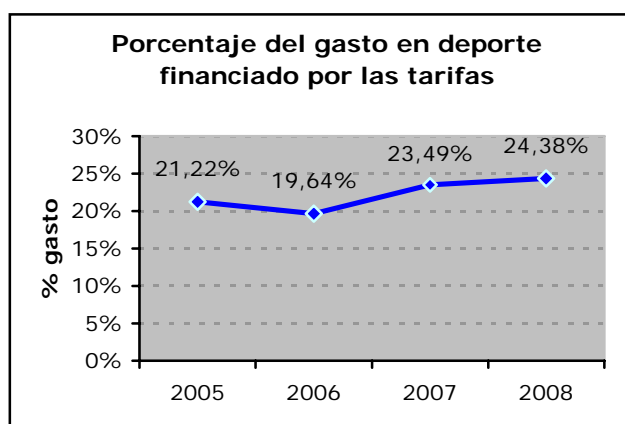
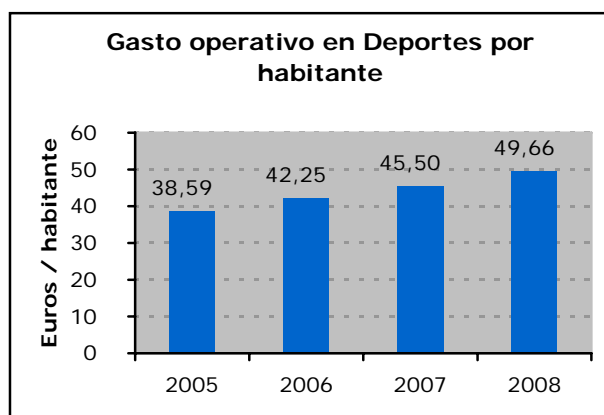
3.3.2. Principales indicadores

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	2005	2006	2007	2008
⊙ Gasto operativo en Deportes por habitante	Euros por habitante	38,59	42,25	45,50	49,66
⊙ Porcentaje del gasto en deporte financiado por las tarifas	Porcentaje	21,22%	19,64%	23,49%	24,38
⊙ Inversión en instalaciones deportivas	Euros	70.442.988	117.257.435	83.474.731	128.309.890
⊙ Porcentaje del gasto no financiero destinado a Deportes	Porcentaje del presupuesto	3,79%	4,00%	3,66%	4,80%
⊙ Nivel de desarrollo de las infraestructuras olímpicas	Porcentaje de ejecución	DND	20	70	77
⊙ Superficie de instalaciones deportivas	Número de m ²	2.322.714	2.831.367	2.928.435	2.958.482
⊙ Superficie de instalaciones deportivas por 1.000 habitantes	Metros cuadrados por 1.000 habitantes	733,31	883,33	918,85	913,62
⊙ Centros deportivos de titularidad municipal puestos a disposición de la ciudadanía	Número de centros	58	60	62	66
⊙ Eventos deportivos de carácter internacional.	Número de eventos	50	41	48	38
⊙ Uso de los centros deportivos municipales	Número de usos	18.425.274	19.619.729	18.077.649	17.918.118
⊙ Participantes en actividades físico deportivas en los centros deportivos municipales	Media de participantes	83.655	85.365	89.315	90.271
⊙ Índice de ocupación de clases y escuelas deportivas	Porcentaje	81%	79,67%	75,47%	74,87%
⊙ Escuelas municipales de promoción deportiva en los colegios	Número de escuelas	120	154	221	225
⊙ Escuelas deportivas en colaboración con entidades deportivas	Número de eventos	99	104	110	116

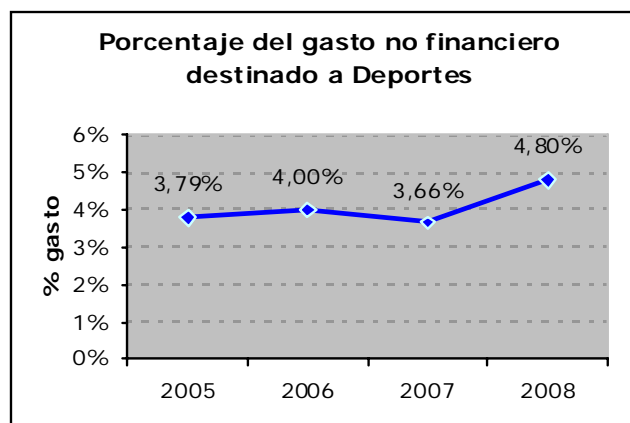
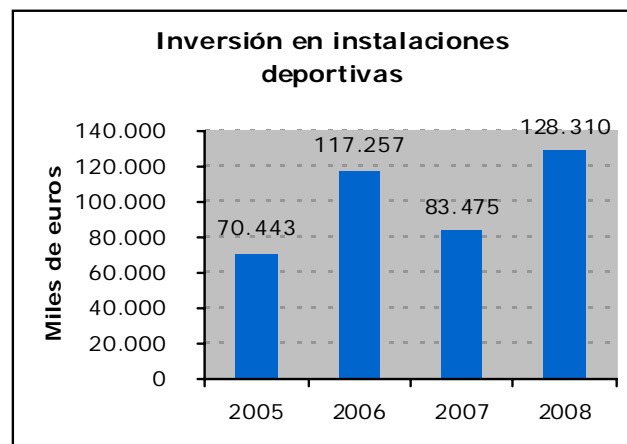
Denominación del Indicador	Unidad de medida	Año			
		2005	2006	2007	2008
⊙ Centros escolares beneficiarios de cesión de instalaciones deportivas	Número de centros	71	71	75	71
⊙ Escolares beneficiarios de las cesiones de instalaciones deportivas a centros escolares	Número de escolares	10.799	10.800	10.800	10.800
⊙ Participantes en las escuelas deportivas infantiles promovidas por el Ayuntamiento	Media mensual de participantes	34.952	35.584	37.387	39.161
⊙ Participantes en los Juegos Deportivos Municipales y Escolares	Número de participantes	105.404	97.094	101.277	99.382
⊙ Actos deportivos promovidos por el Ayuntamiento	Número de actos	189	160	173	203
⊙ Cesión de instalaciones deportivas municipales a clubs deportivos	Número de instalaciones	351	351	386	385
⊙ Indicador de gestión municipal ○ Indicador de Ciudad D.N.D. : dato no disponible					

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



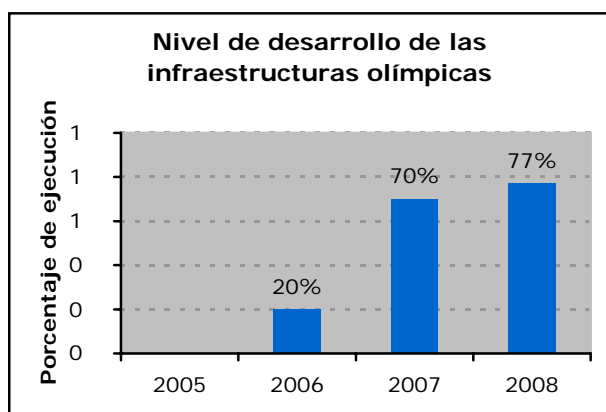
Expresa la parte del gasto en materia deportiva que se sustenta mediante desembolso ciudadano directo por el uso de las instalaciones.

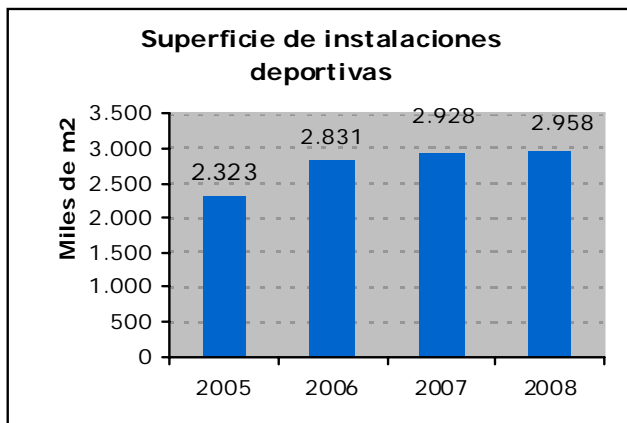
Agrega las inversiones realizadas por el Ayuntamiento, sus Organismos Autónomos y Sociedades con el fin de mejorar e incrementar la oferta de instalaciones deportivas municipales.



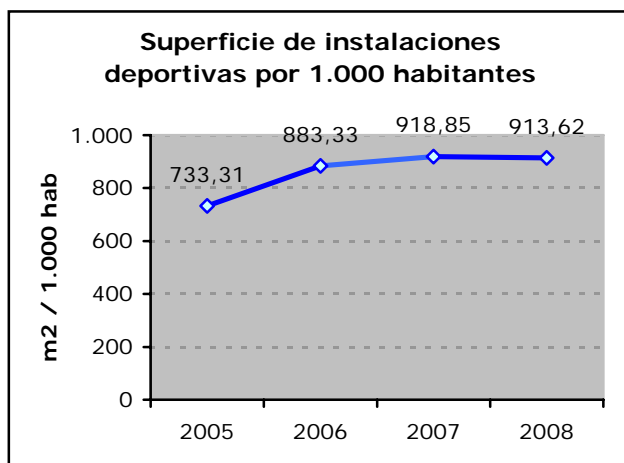
Expresa el esfuerzo que el Ayuntamiento de Madrid destina al deporte en la Ciudad, tanto en gastos operativos como en gastos de inversión; a fin de contribuir a la mejora y accesibilidad de los ciudadanos a los servicios e instalaciones deportivas.

Representa el grado de ejecución de las actuaciones proyectadas para dotar a la Ciudad de infraestructuras olímpicas necesarias.



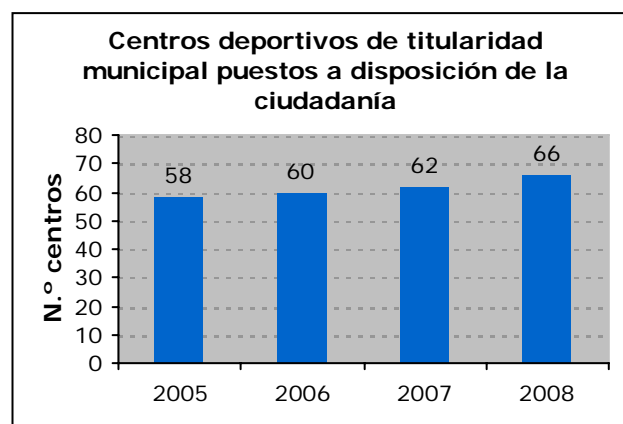


Expresa la superficie deportiva total en instalaciones de titularidad municipal que se ponen a disposición de los ciudadanos.

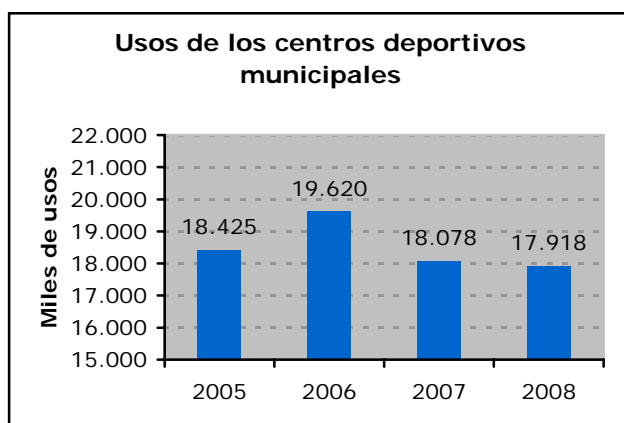
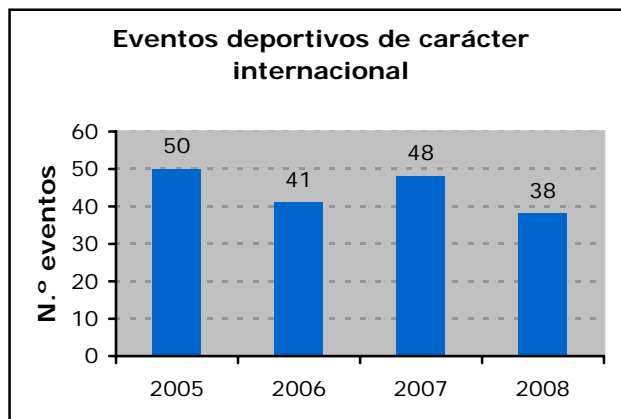


Expresa la disponibilidad de las instalaciones deportivas de titularidad municipal en relación a la población del municipio.

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

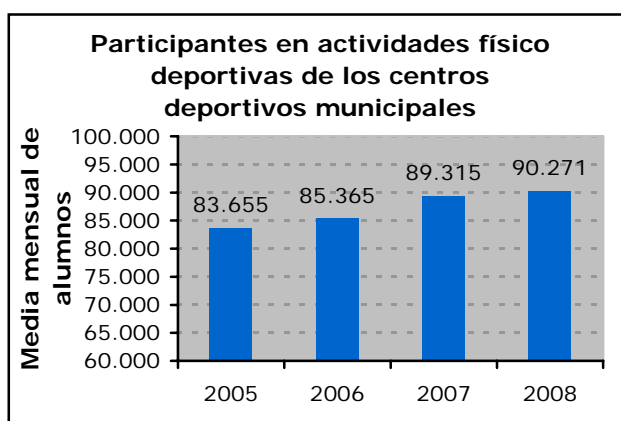


Recoge la celebración de eventos deportivos de orden internacional, cuyo desarrollo promueve la Ciudad y refuerza su imagen como sede idónea para que estas actividades tengan lugar.

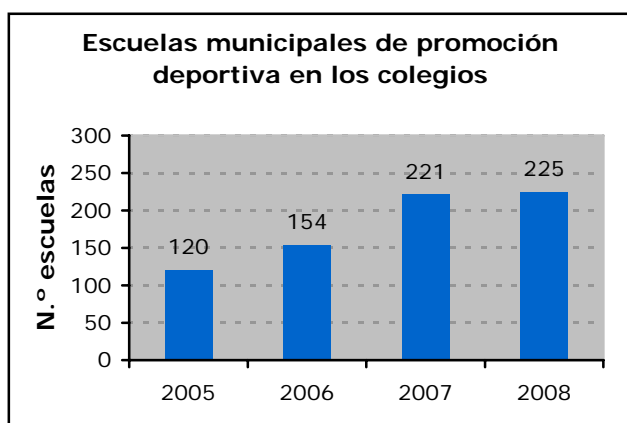
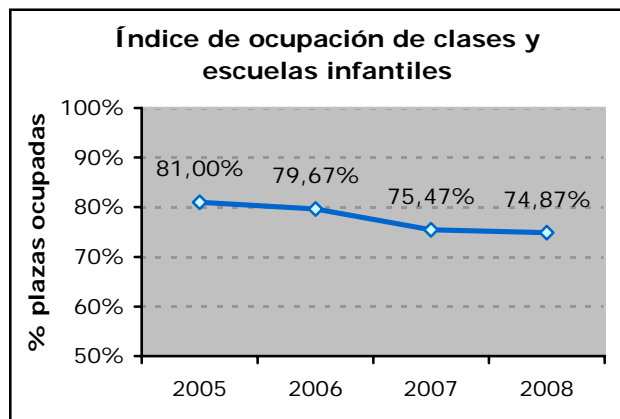


Recoge el número de veces que los usuarios de los centros deportivos municipales utilizan las instalaciones deportivas.

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

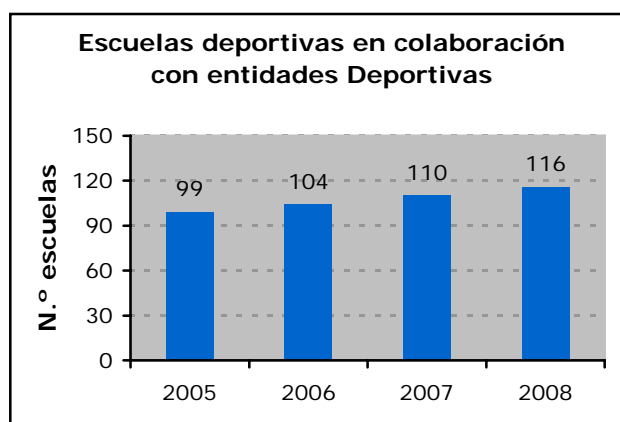


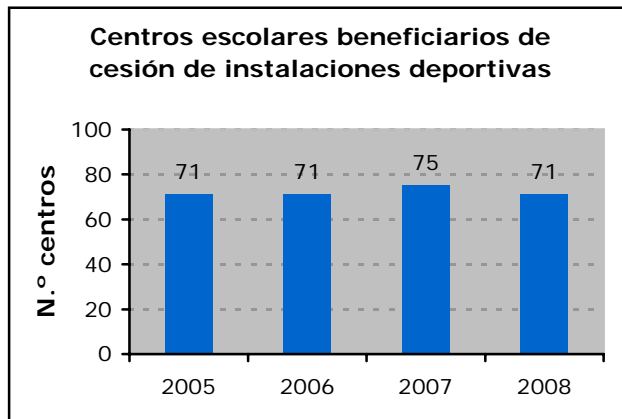
Calcula el grado de ocupación de la oferta que hace el Ayuntamiento en actividades deportivas para comprobar el atractivo para sus ciudadanos.



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

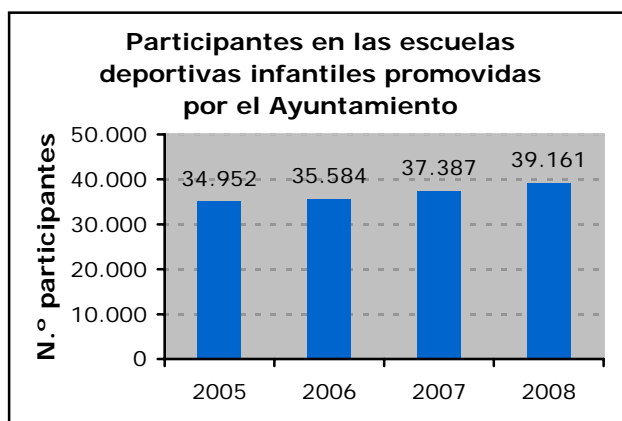
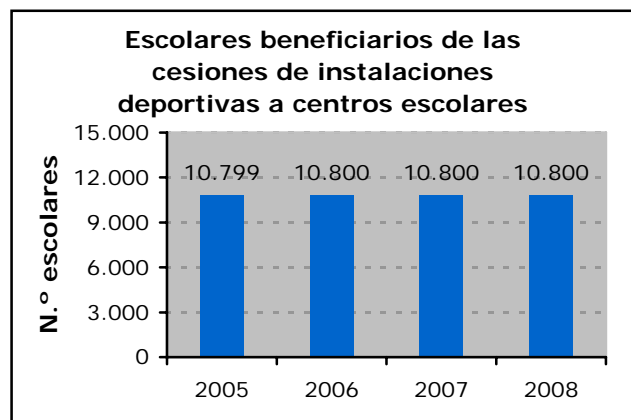
Recoge el número total de escuelas deportivas que se han desarrollado en colaboración con las Federaciones deportivas.



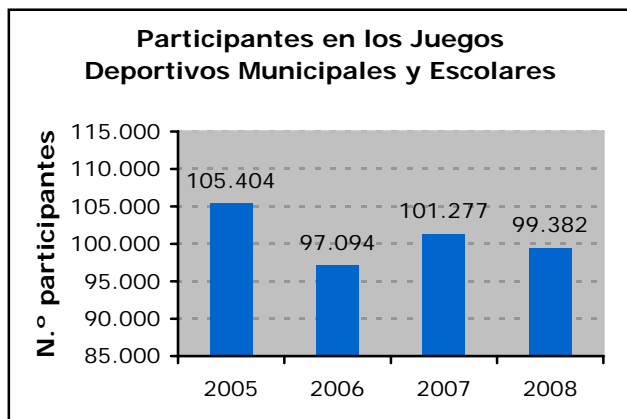


Expresa el total de centros escolares que se han beneficiado de la cesión de instalaciones deportivas municipales.

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

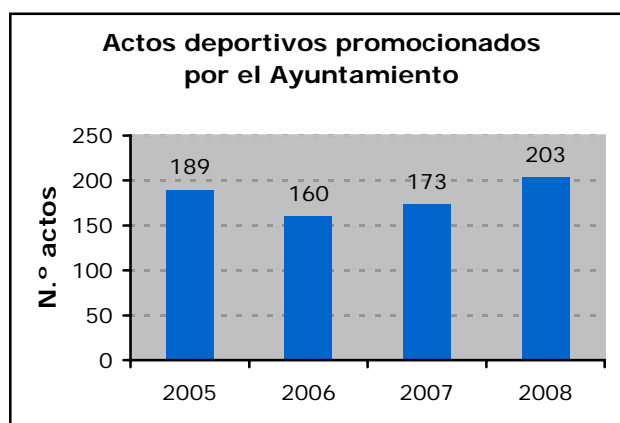


Recoge el promedio mensual de menores participantes en las escuelas que el Ayuntamiento pone a disposición para la población infantil.



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

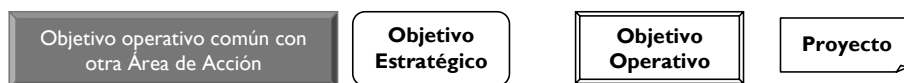
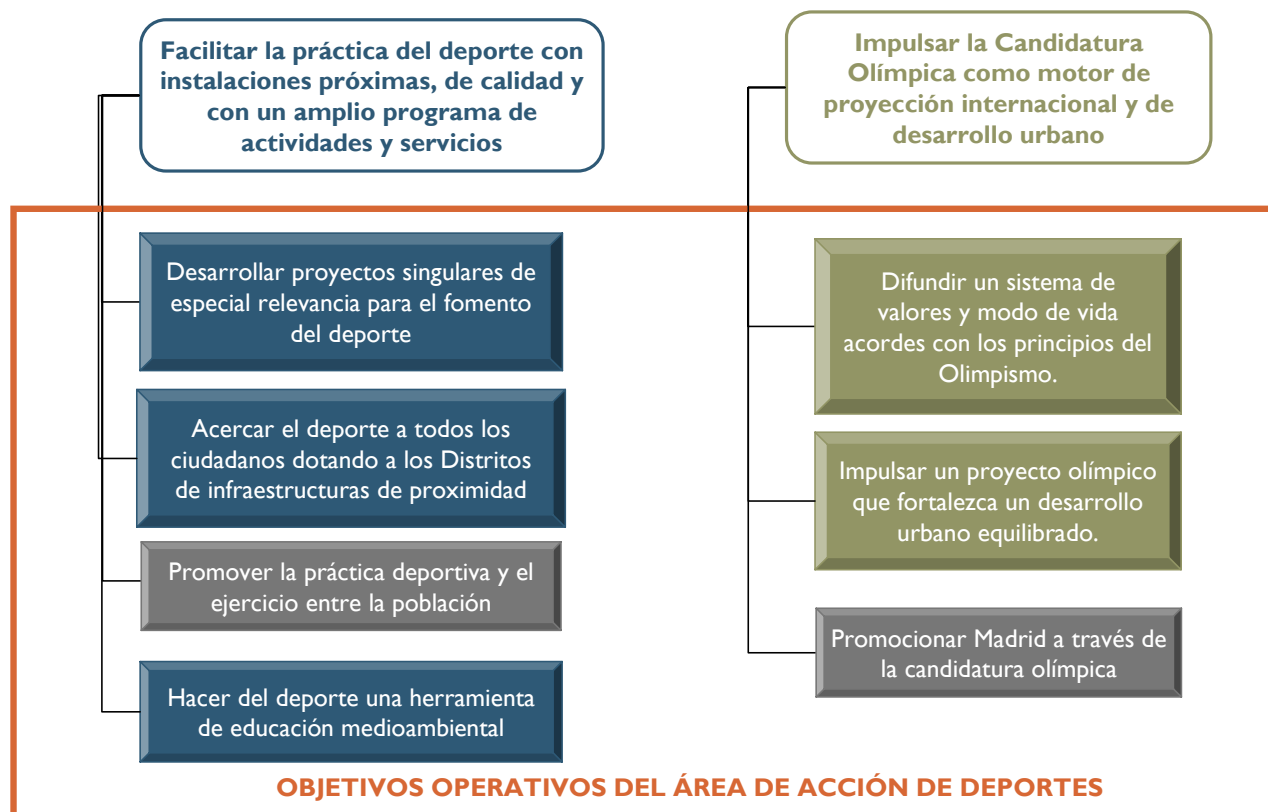
Comprende el número de actos deportivos promocionados por el Ayuntamiento, incluyendo tanto los de competición como los de no competición.



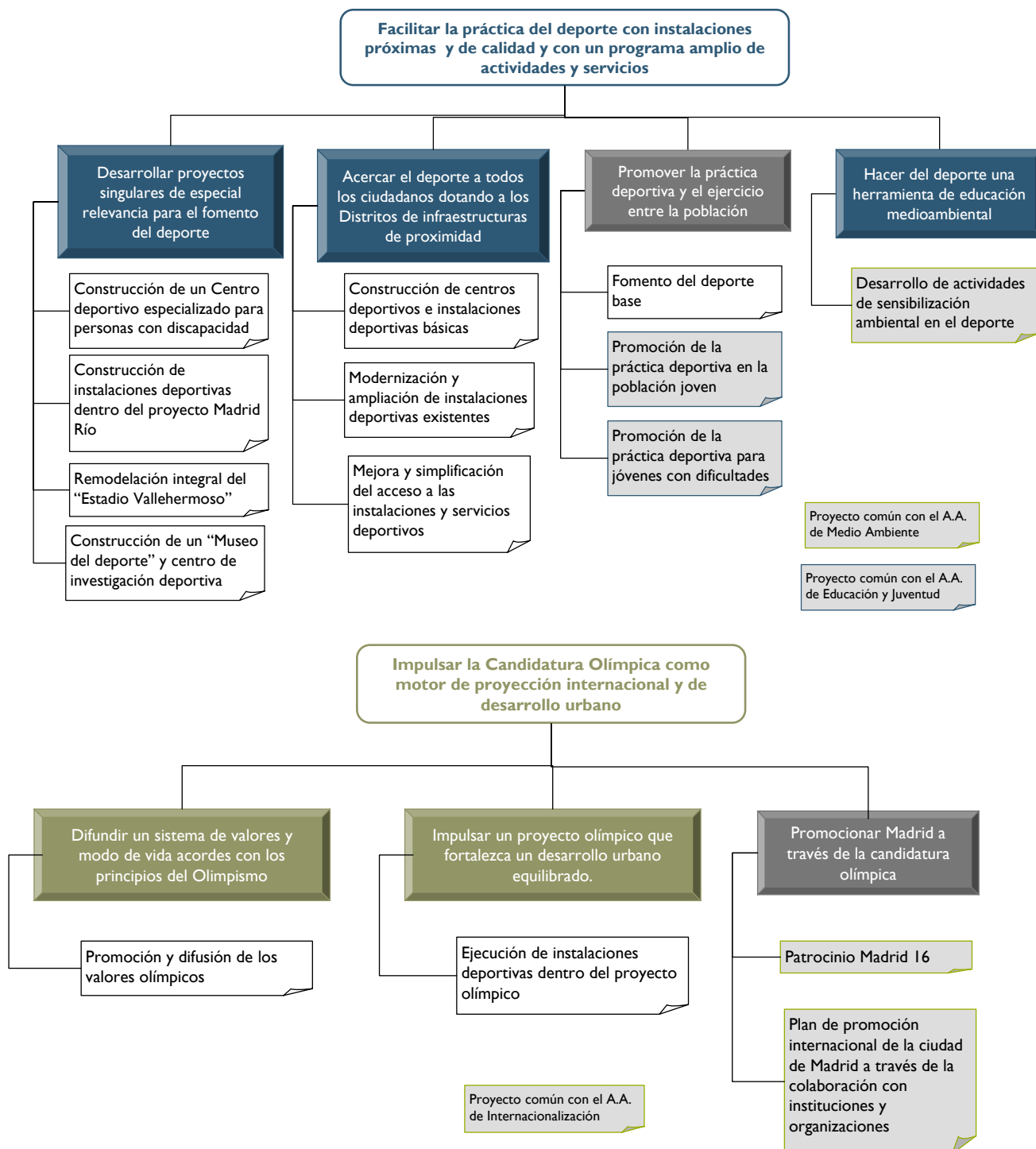
Recoge el total de clubes deportivos a los que se han cedido instalaciones deportivas municipales.

3.3.3. Desarrollo del Programa Operativo de Gobierno

La estrategia del Ayuntamiento de Madrid se implanta a través del Programa Operativo de Gobierno, desplegando los objetivos estratégicos en objetivos operativos. Los objetivos operativos que se trabajan desde el Área de Acción de Deporte, son los siguientes:



Estos objetivos operativos se desarrollan a través de los siguientes proyectos que integran un total de 214 acciones:



3.3.3. Compromisos de Calidad

En los últimos años se ha producido un considerable incremento de la demanda tanto de servicios como de infraestructuras deportivas, dada la mayor conciencia ciudadana

de la práctica deportiva como forma de mantenimiento de la salud, de mejora de la calidad de vida y de integración social del individuo. Por este motivo, el Ayuntamiento se preocupa por mejorar la **calidad** de las instalaciones deportivas, distribuidas por los distintos Distritos de Madrid, y de la diversidad de servicios deportivos prestados.

Este compromiso con la calidad se manifiesta en que el Área de Acción “Deporte” cuenta 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

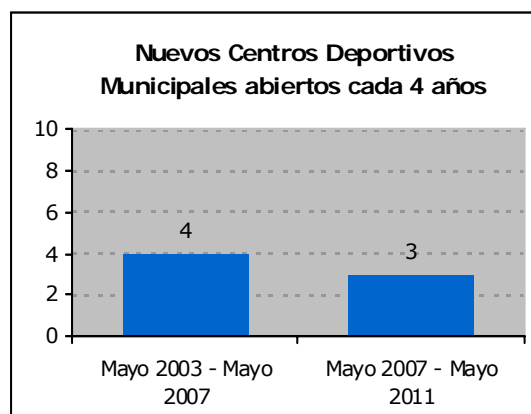
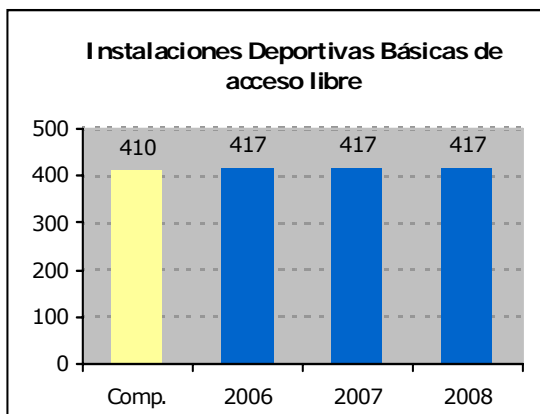
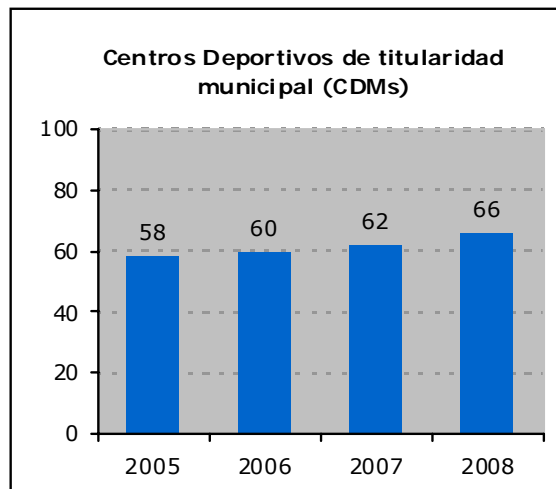
Fecha de aprobación: 20 de julio de 2006

Evaluación 2008: 19 de mayo de 2009

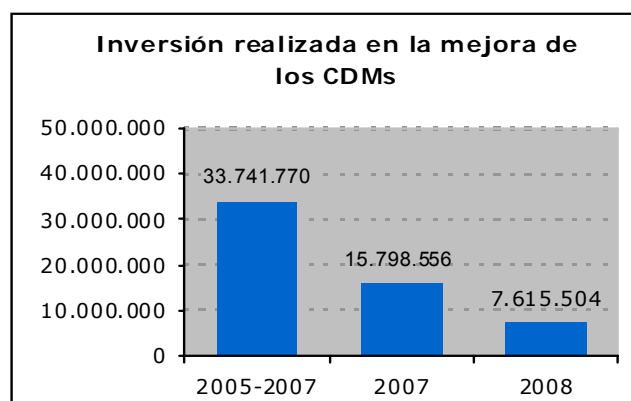
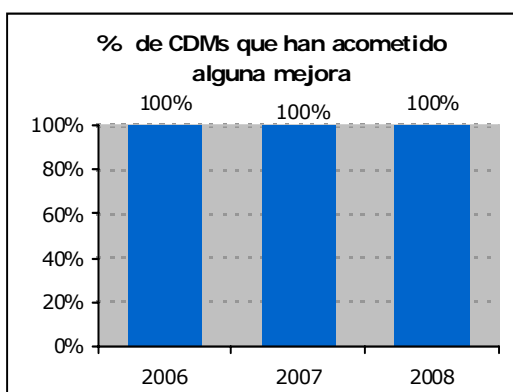
Los **servicios deportivos** prestados por el Ayuntamiento y recogidos en la **Carta de Servicios** son: diseñar, organizar e impartir clases para la práctica de la actividad física y el aprendizaje y perfeccionamiento del deporte; facilitar la utilización de las instalaciones deportivas municipales; 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:

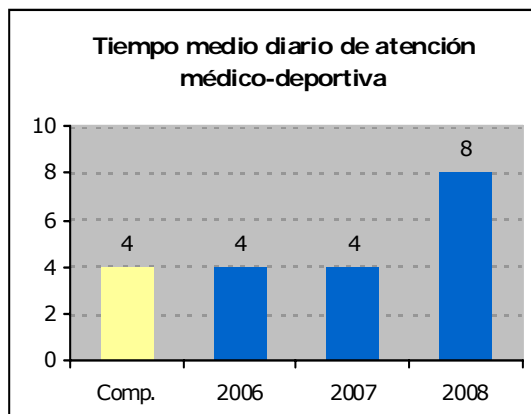
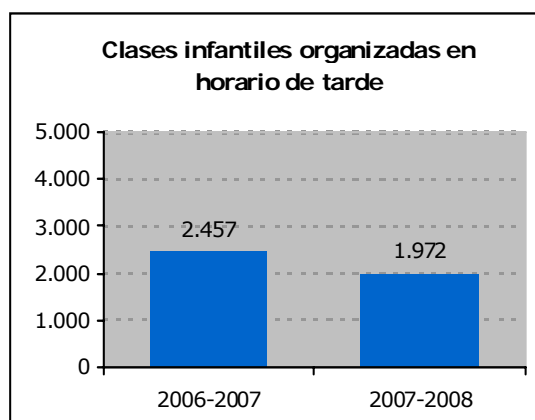
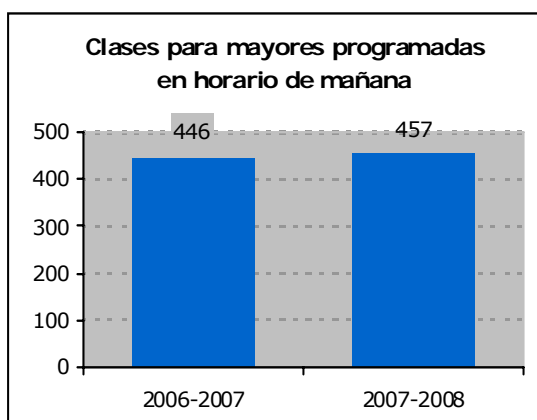
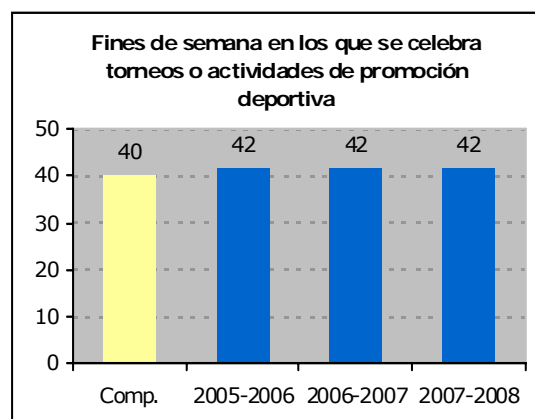
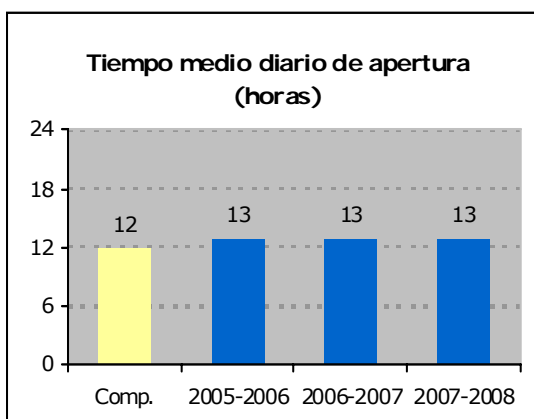
- I. Se incrementará la red de **Instalaciones Deportivas Municipales** existentes teniendo en cuenta el crecimiento de la Ciudad.



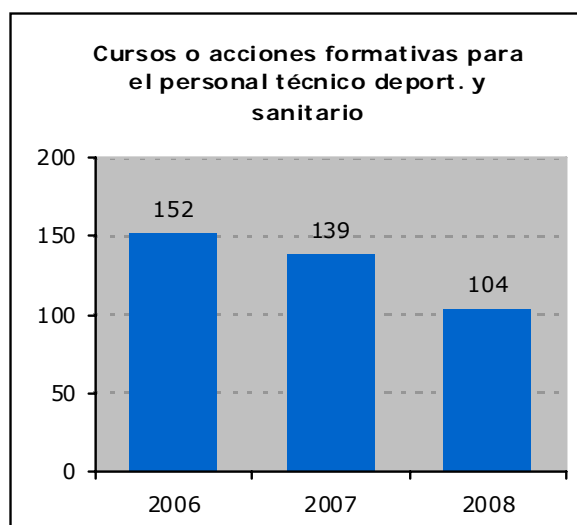
2. Se mejorarán anualmente las Instalaciones Deportivas existentes y sus **equipamientos** tanto con carácter general para satisfacer la demanda de los ciudadanos, como con el objetivo de seguir mejorando su grado de accesibilidad.



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.

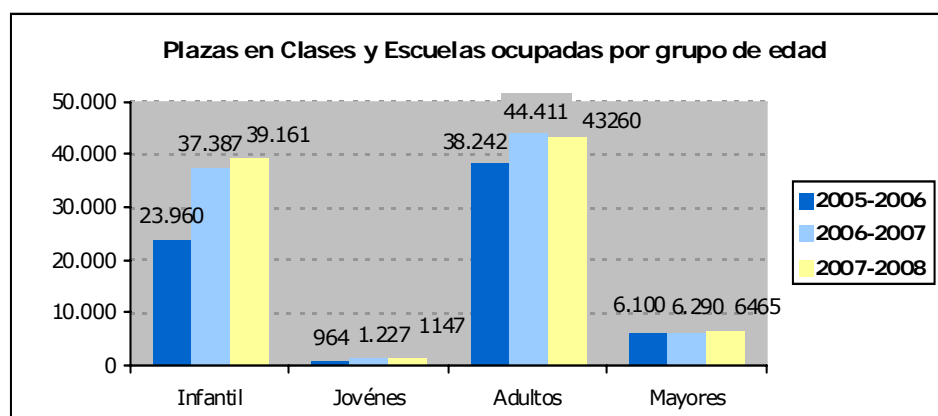
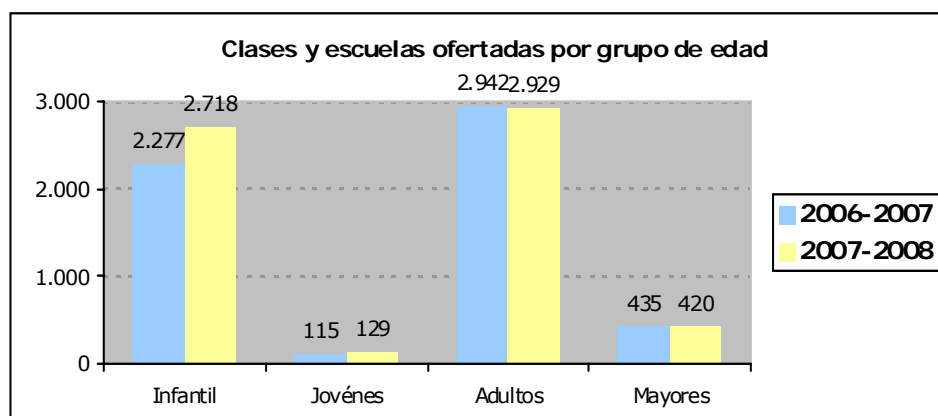
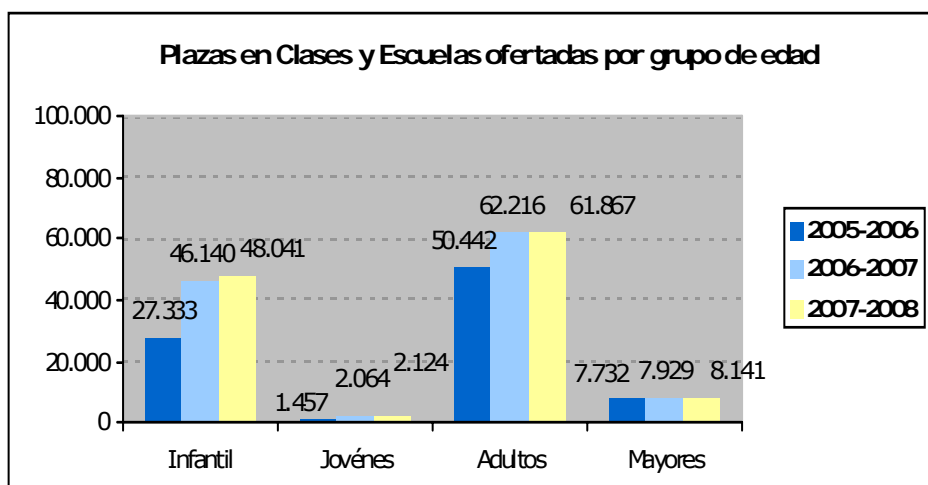


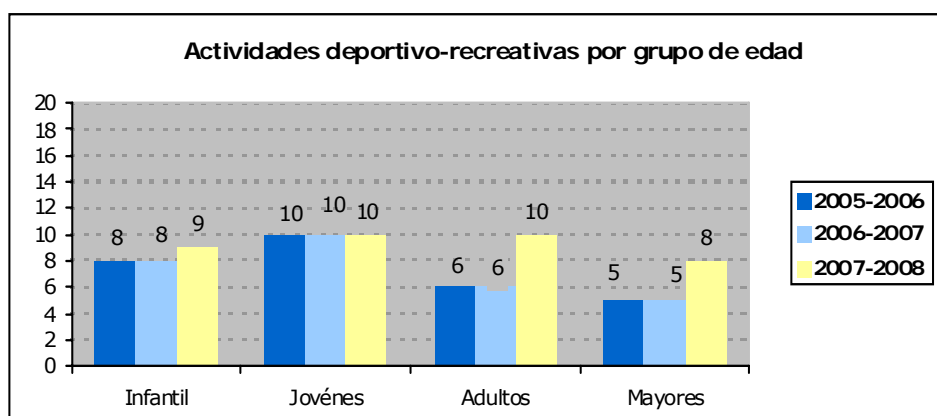
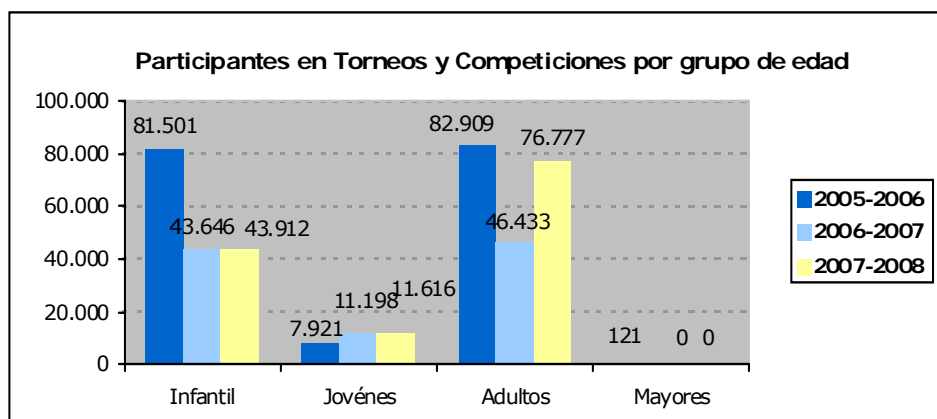
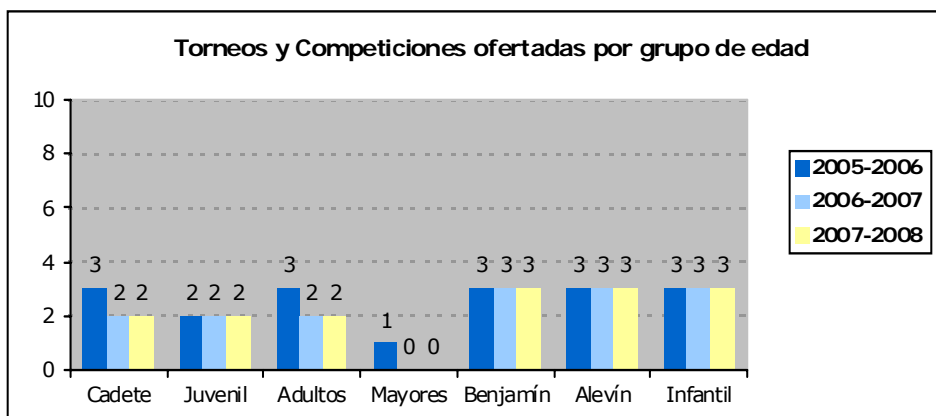
4. El **personal** que presta los servicios de Clases y Escuelas Deportivas y de Medicina Deportiva, además de disponer de la titulación adecuada, recibirá formación continua de reciclaje, para lo que se les facilitará el acceso tanto a cursos organizados como acciones formativas específicas.

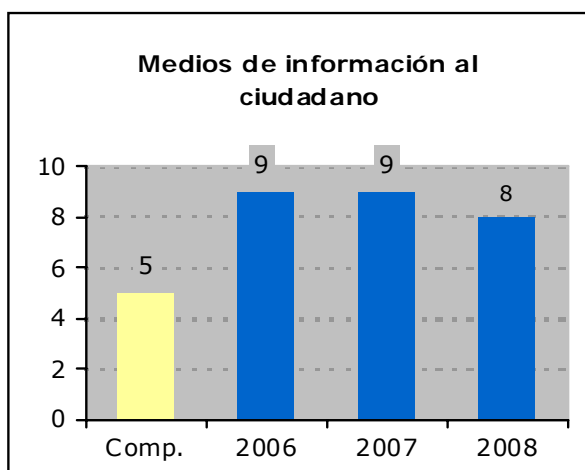
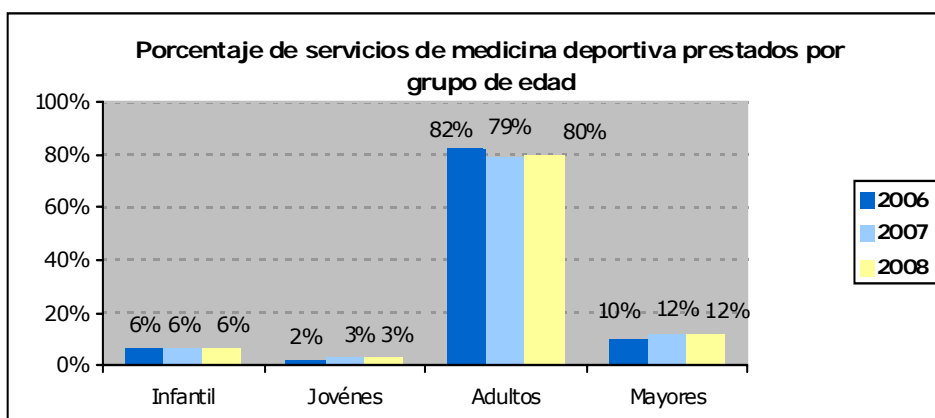


Cursos o acciones formativas	2006		2007		2008	
	Acciones	Ediciones	Acciones	Ediciones	Acciones	Ediciones
Personal sanitario	6	6	1	48	2	50
Personal técnico-deportivo	21	46	20	39	25	54
Actualización y reciclaje	2	100	3	52	-	-
	29	152	24	139	27	104

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...

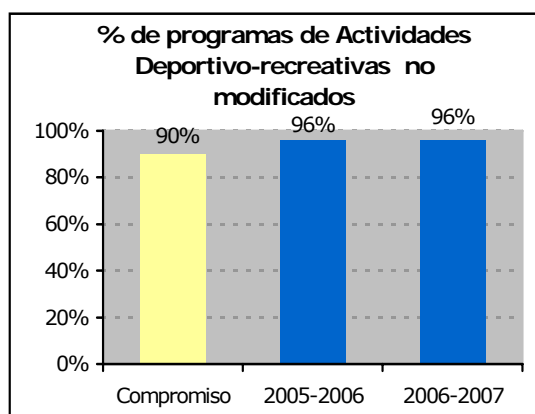
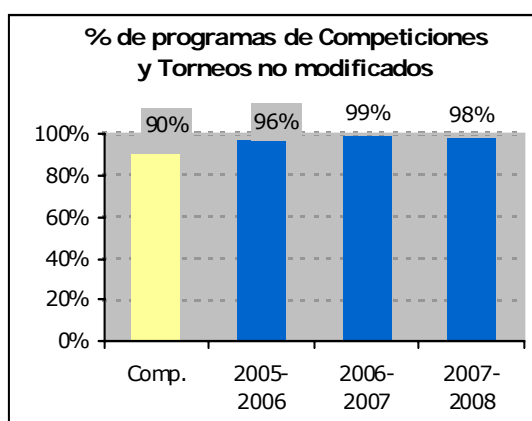
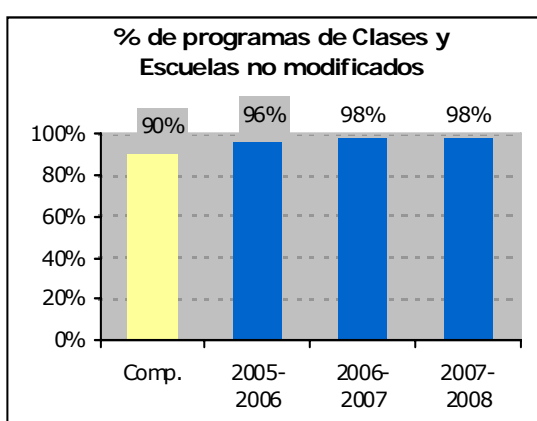
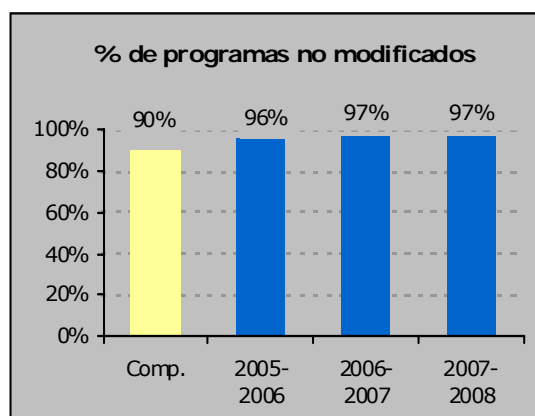




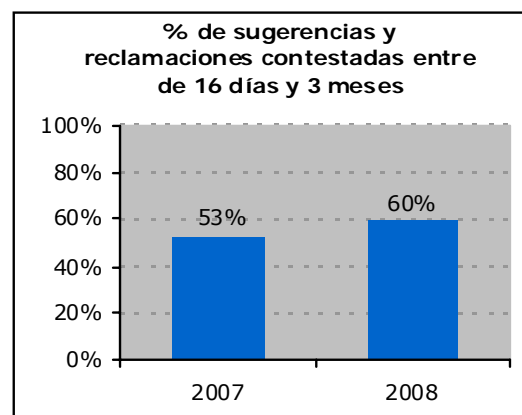
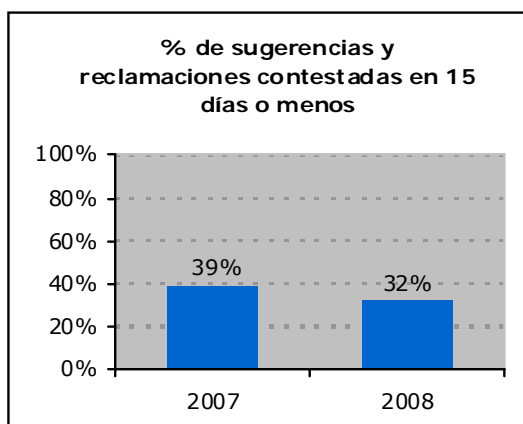
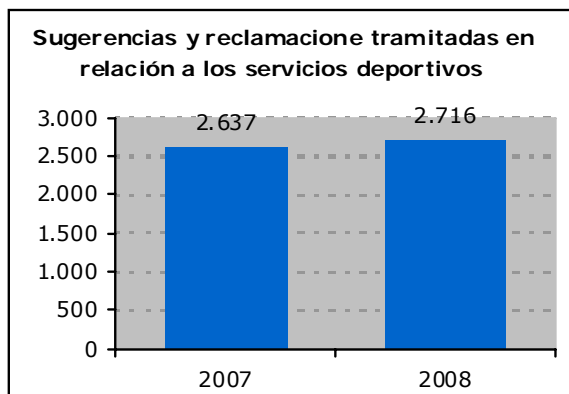


6. Se informará sobre los Servicios Deportivos Municipales (horarios, lugares, programación de actividades, fechas de celebración, etc.), a través de al menos **5 medios** diferentes (folletos, carteles, prensa, radio, munimadrid, teléfono 010, atención presencial, tabloneros de anuncios, etc.).

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 %.



8. Las **sugerencias y reclamaciones** presentadas por la ciudadanía en relación a los Servicios Deportivos 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.



Al evaluarse los resultados de 2008, se incorporan dos compromisos nuevos con sus indicadores asociados:

- Se fomentará la integración de **buenas prácticas medioambientales y de sostenibilidad** en la organización y gestión de eventos deportivos; la promoción de valores y buenas prácticas medioambientales entre los usuarios, empleados y entidades deportivas; y la integración de criterios medioambientales en el diseño y construcción de nuevas instalaciones deportivas.

1. Eventos deportivos en los que se han realizado acciones de buenas prácticas medioambientales y de sostenibilidad.
2. Cursos o acciones informativas impartidas a los empleados para la promoción de valores y buenas prácticas medioambientales.
3. Cursos o acciones informativas impartidas a los usuarios para la promoción de valores y buenas prácticas medioambientales.
4. Instalaciones en las que se han instalado sistemas con energías alternativas.

▪ Se controlará el uso de las **energías** tradicionales en todos los Centros Deportivos Municipales.

1. Consumo de electricidad en los Centros Deportivos Municipales.
2. Consumo de gasóleo en los Centros Deportivos Municipales.
3. Consumo de agua en los Centros Deportivos Municipales.
4. Consumo de gas en los Centros Deportivos Municipales.

Carta de Servicios de Clases y Escuelas Deportivas

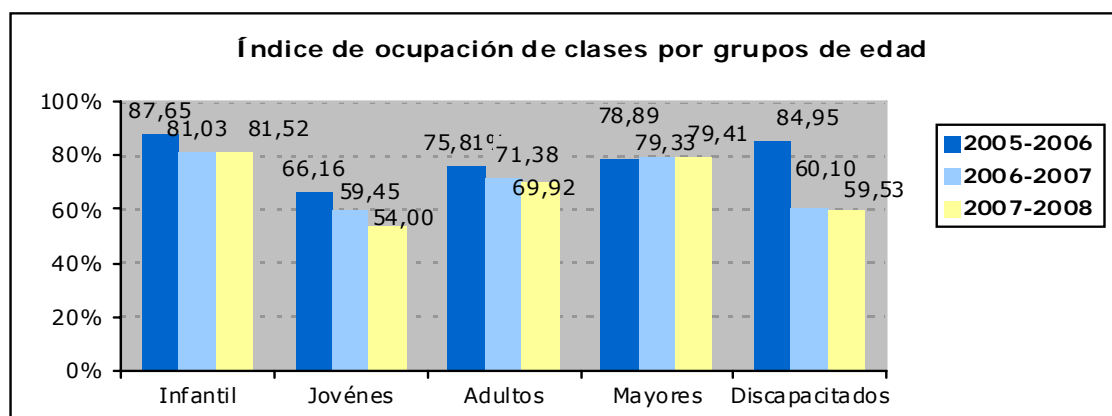
Fecha de aprobación: 26 de octubre de 2006

Evaluación 2008: 19 de mayo de 2009

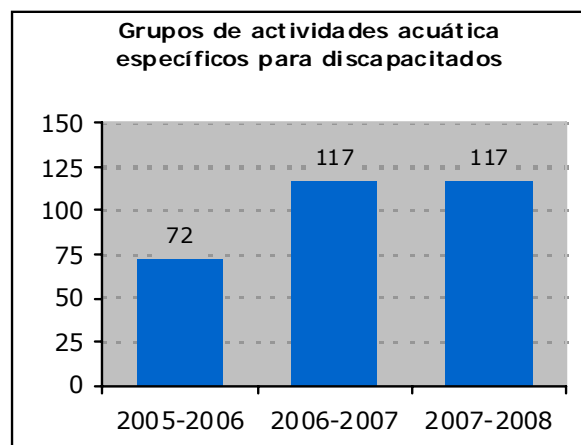
El servicio de **clases y escuelas** para la práctica de la actividad física y el aprendizaje y perfeccionamiento del deporte, comporta los siguientes **servicios**: planificación (análisis, diseño, programación, desarrollo y valoración) de las clases y escuelas para toda la temporada; información sobre 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:

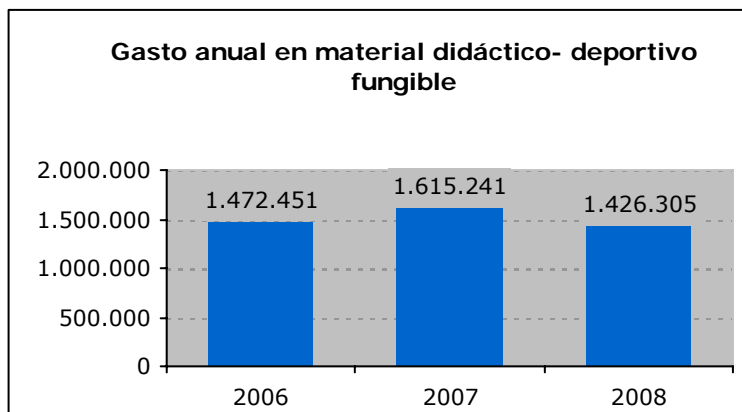
I. La oferta de Clases y Escuelas Deportivas se adaptará para alcanzar la máxima cobertura posible, procurando un equilibrio entre los **grupos** de edad (infantil, juvenil, adultos y mayores), lo que significa que los grupos tendrán índices de ocupación semejantes.



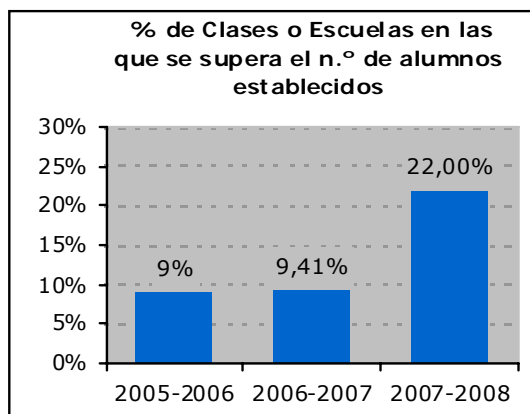
2. Se ofrecerá, al menos, un grupo de actividad acuática para **discapacitados** por Centro Deportivo con piscina climatizada.



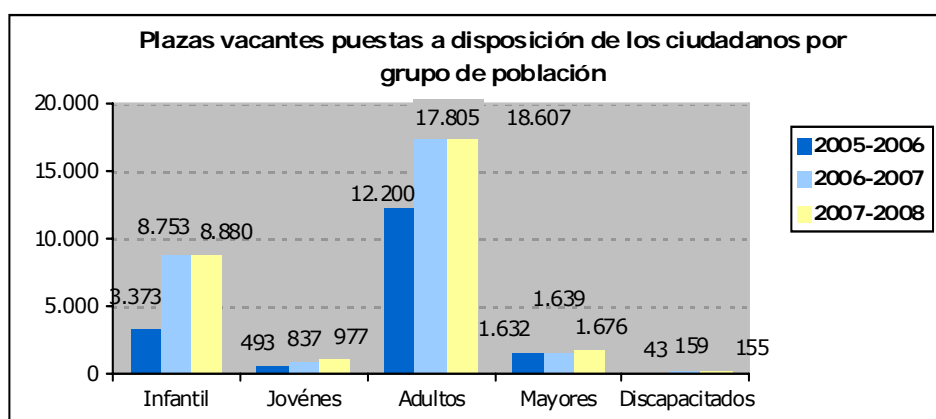
3. Para la impartición de las Clases y Escuelas Deportivas, se dispondrá de **material** didáctico-deportivo suficiente, actualizado y renovado con frecuencia, **incrementándose** cada año el gasto correspondiente (Capítulo 2 del Presupuesto de gasto de cada Distrito).



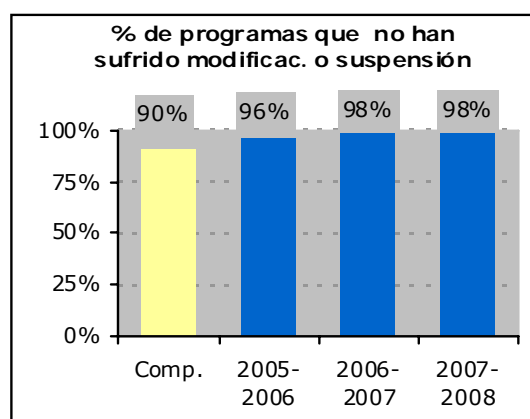
4. En los Centros Deportivos, el número de alumnos por Clase o Escuela Deportiva dependerá de la modalidad deportiva correspondiente, por grupo de edad, nivel y espacio donde se imparte, no superándose los **límites** establecidos por la Dirección General de Deportes.

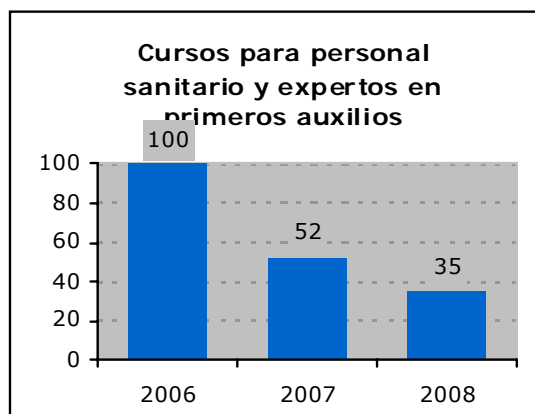


5. Cuando quede una plaza libre para una Clase o Escuela Deportiva, se publicará en la lista **mensual** de vacantes, en los paneles informativos del Centro Deportivo, para que los interesados puedan realizar la inscripción antes del primer día de clase de la siguiente mensualidad.



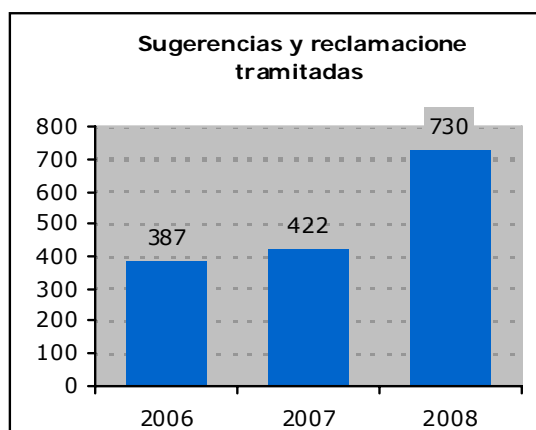
6. Las Clases y Escuelas Deportivas tendrán una **duración** de 30, 45 ó 60 minutos dependiendo de la modalidad deportiva correspondiente, grupo de edad y nivel, empezarán y terminarán puntualmente. Si una clase tuviera que ser suspendida por causas imputables al Centro Deportivo, se obtendrá algún tipo 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.

Cursos o acciones formativas	2006		2007		2008	
	Acciones	Ediciones	Acciones	Ediciones	Acciones	Ediciones
Personal sanitario	6	6	1	48	2	50
Personal técnico-deportivo	21	46	20	39	25	54
Actualización y reciclaje	2	100	3	52	-	-
	29	152	24	139	27	104



8. Se recibirán y tramitarán las **sugerencias y reclamaciones** presentadas por la ciudadanía en relación a las Clases y Escuelas Deportivas, se contestarán de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, se pondrán en marcha acciones de mejora del Servicio.

Carta de Servicios de las Actividades de Competición Deportiva

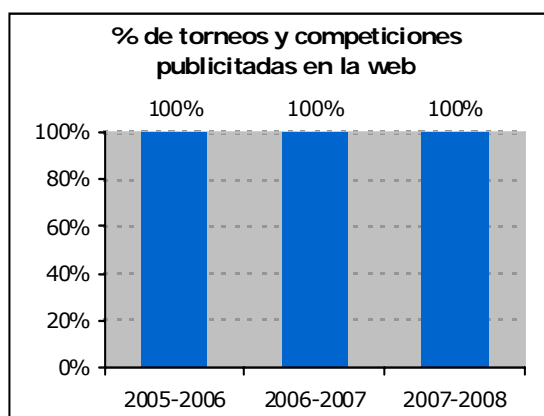
Fecha de aprobación: 26 de octubre de 2006

Evaluación 2008: 19 de mayo de 2009

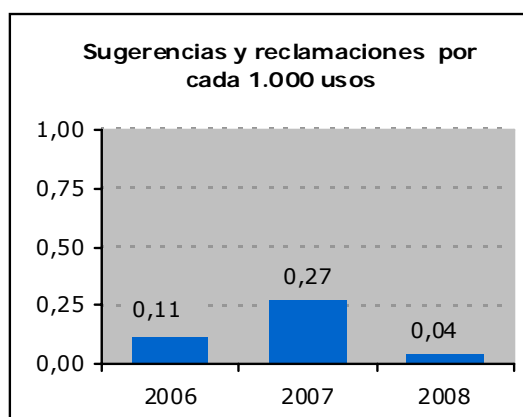
Los **servicios** que integran las Actividades de Competición Deportiva del Ayuntamiento de Madrid y que se recogen en su Carta de Servicios son: la planificación de la actividad de competición deportiva (análisis, diseño, programación, desarrollo y valoración); la difusión de la actividad; la gestión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

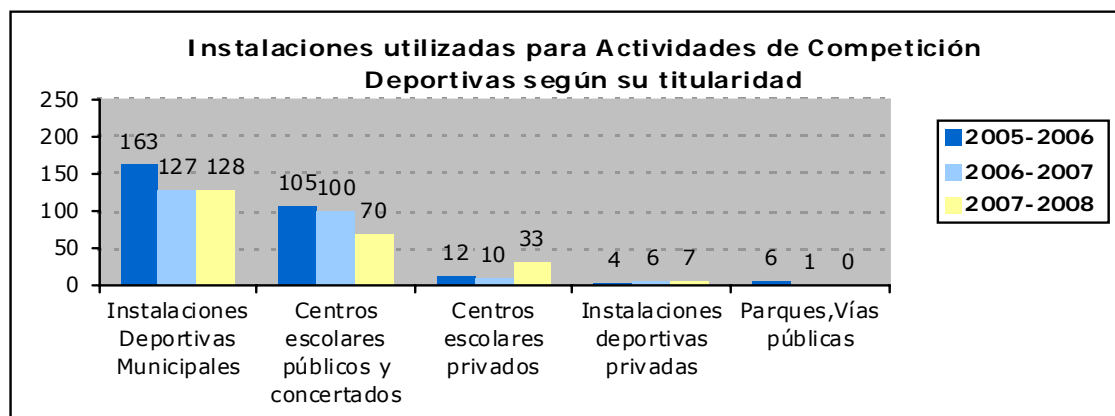
1. Todas las Actividades de Competición Deportiva Municipales y de Distritos serán **publicitadas** en munimadrid.es



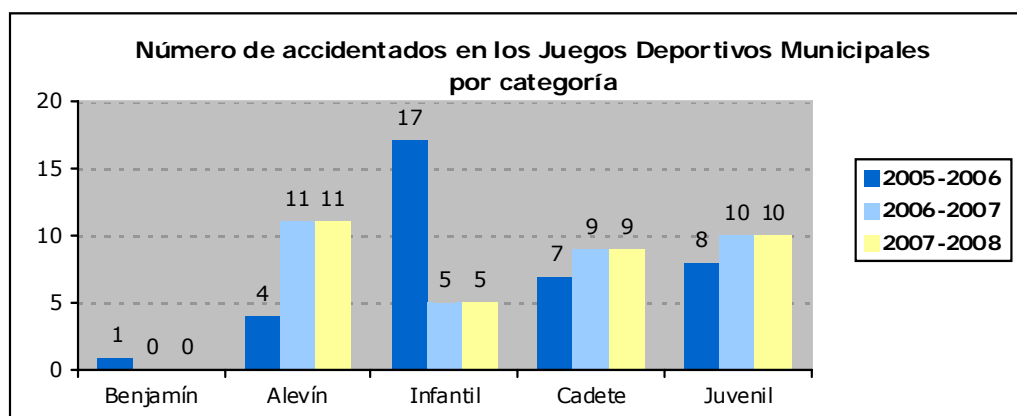
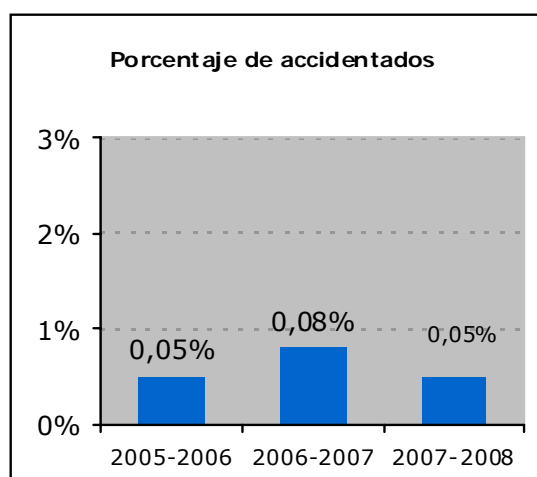
2. Las Actividades de Competición Deportiva serán organizadas por un **equipo** humano de larga experiencia y profesionalidad, con amplios conocimientos en planificación y en las diferentes modalidades deportivas, de manera que se garantiza su correcta organización, evitando las quejas respecto a su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



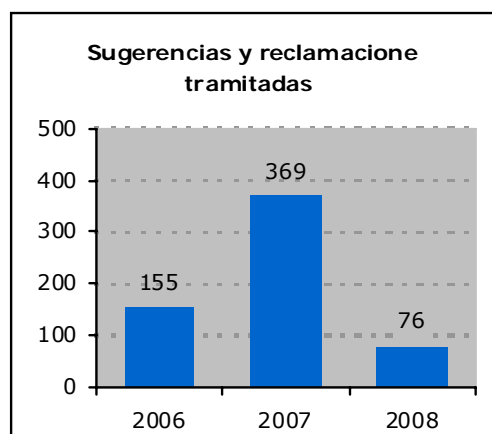
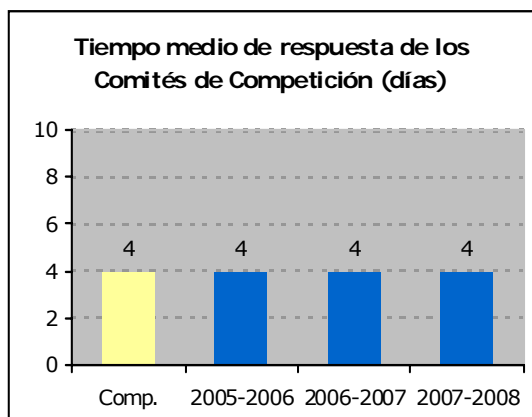
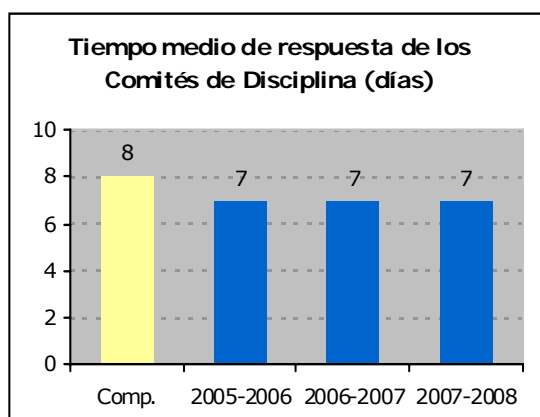
3. Las **instalaciones** en las que se celebrarán las Actividades de Competición Deportiva, serán seleccionadas teniendo en cuenta sus características (cerramiento, vestuarios, iluminación, estado de pavimento, entorno, etc.) entre las que reúnan las condiciones más adecuadas del Distrito.



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.



5. Se recibirán y tramitarán las **sugerencias y reclamaciones** presentadas por la ciudadanía en relación a las Clases y Escuelas Deportivas, se contestarán de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, se pondrán en marcha acciones de mejora del Servicio.

Carta de Servicios de Medicina Deportiva

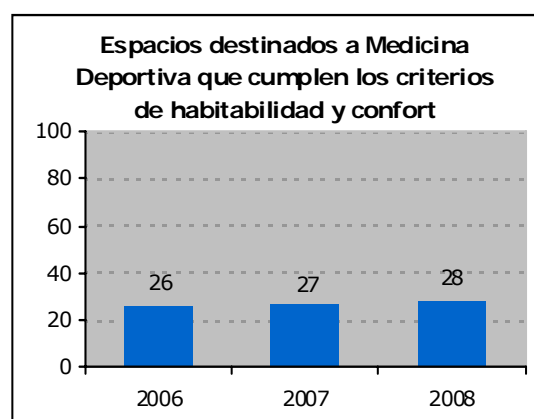
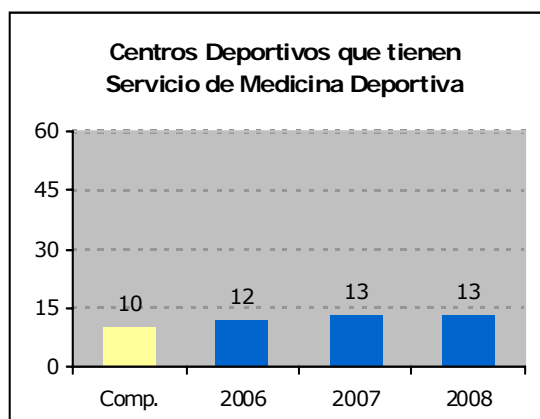
Fecha de aprobación: 26 de octubre de 2006

Evaluación 2008: 19 de mayo de 2009

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

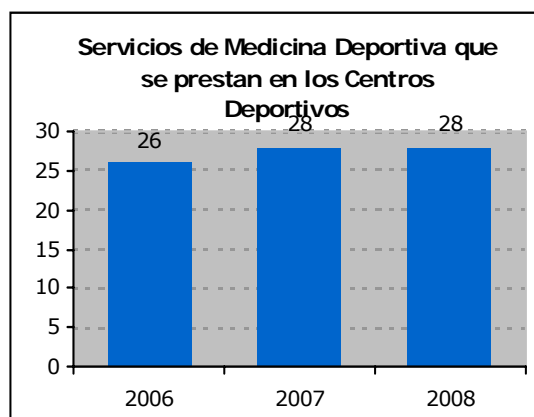
deportivos; fisioterapia; escuela de espalda; acondicionamiento cardiovascular; atención de urgencia a los usuarios que sufren un accidente producido en los centros deportivos municipales, durante la práctica deportiva; asistencia médica en competiciones y actividades deportivas; y mantenimiento y dotación de los botiquines ubicados en los Centros Deportivos Municipales. Sus **compromisos e indicadores** asociados son:

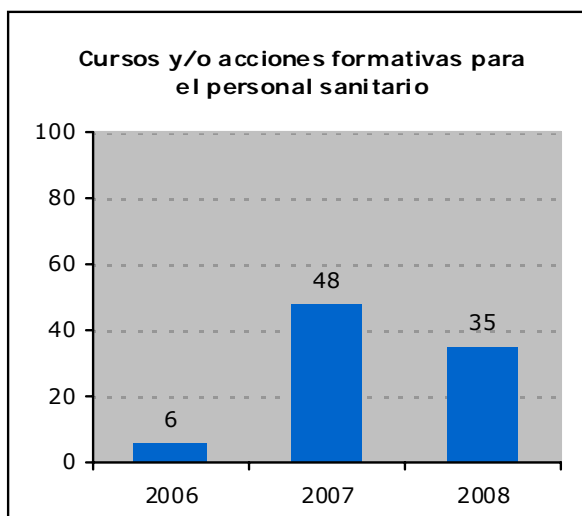
I. Se dispondrá de **espacios** adecuados al Servicio de Medicina Deportiva prestado (tamaño, señalización interior, condiciones ambientales, ...), sin barreras arquitectónicas, con un material médico-deportivo adecuado, moderno y actualizado, con un correcto tratamiento de los residuos. Servicios de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

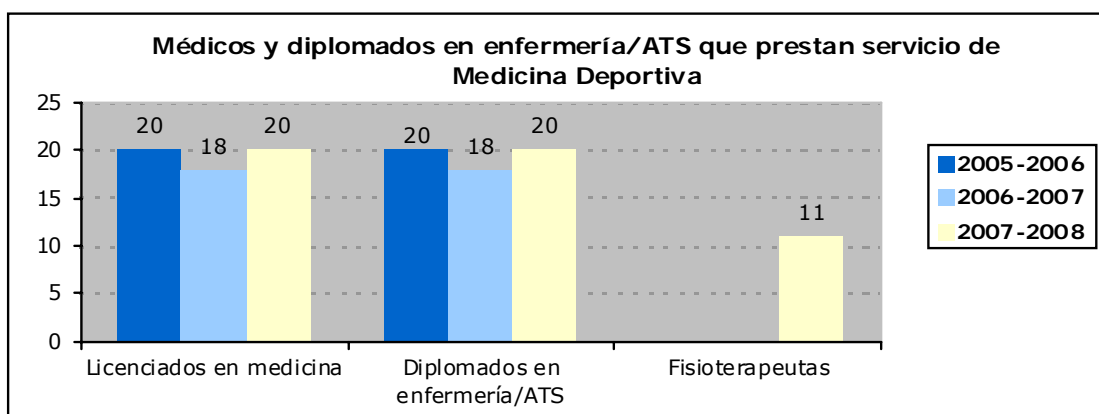
- 1.- C.I. Arganzuela (R.M.) (F.) (E.E.)
- 2.- Marques de Samaranch (F.)
- 3.- Chamartín (R.M.)(A.C.)
- 4.- Concepción (R.M.)(A.C.)
- 5.- Barrio del Pilar (R.M.)
- 6.- La Maso (F.) (E.E.)
- 7.- Aluche (R.M.) (A.C.)
- 8.- José María Cagigal (R.M.) (F.) (E.E.) (A.C.)
- 9.- Moratalaz (R.M.)
- 10.- Daoiz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

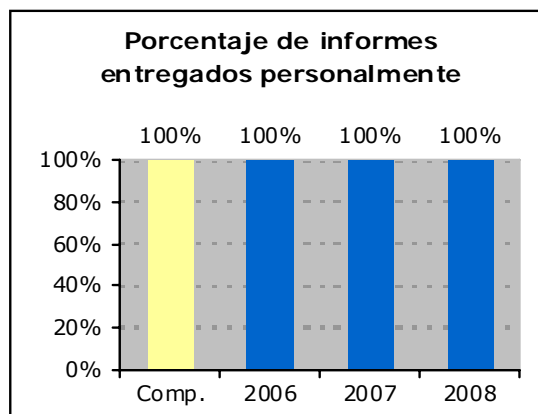
Cursos o acciones formativas	2006		2007		2008	
	Acciones	Ediciones	Acciones	Ediciones	Acciones	Ediciones
Personal sanitario	6	6	1	48	2	50
Personal técnico-deportivo	21	46	20	39	25	54
Actualización y reciclaje	2	100	3	52	-	-
	29	152	24	139	27	104



2005 – 2006 → 40

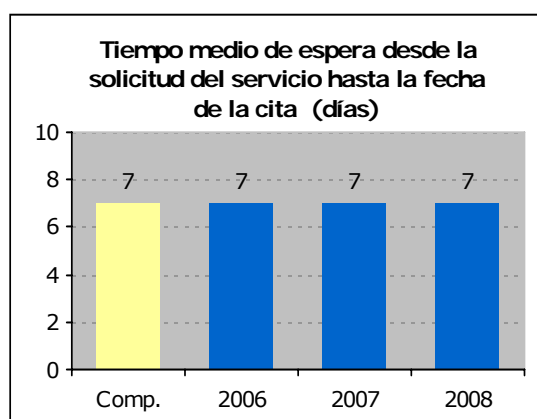
2006 – 2007 → 36

2007 – 2008 → 51

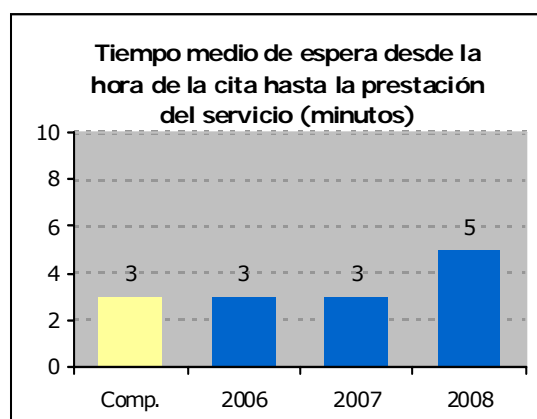


3. Se garantizará la **intimidad y confidencialidad** de los datos de los usuarios, de manera que los informes elaborados por los diferentes Servicios Médicos se entregarán personalmente con una serie de indicaciones o pautas a seguir por el interesado.

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.

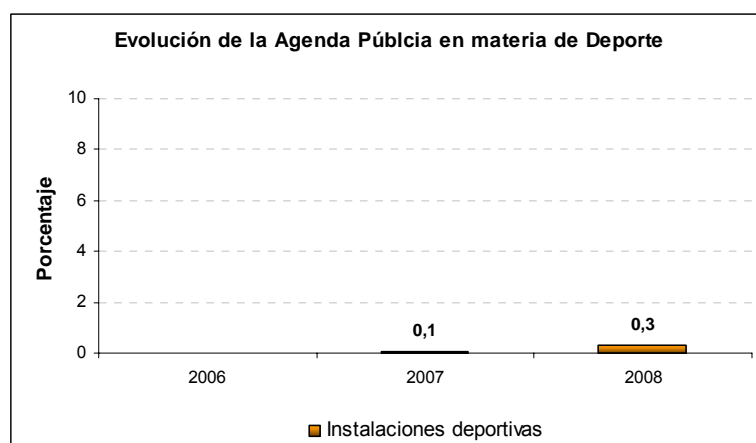
5. Se prestará un servicio eficaz y tanto los conocimientos y actitud del personal como el equipamiento médico-deportivo seguro y fiable disponible para la prestación del servicio, transmiten confianza a los usuarios que manifiestan su **satisfacción con el servicio recibido**.

	2006	2007	2008
Servicios médico-deportivos prestados	15.272	17.422	16.005
Sugerencias y Reclamaciones	174	29	14

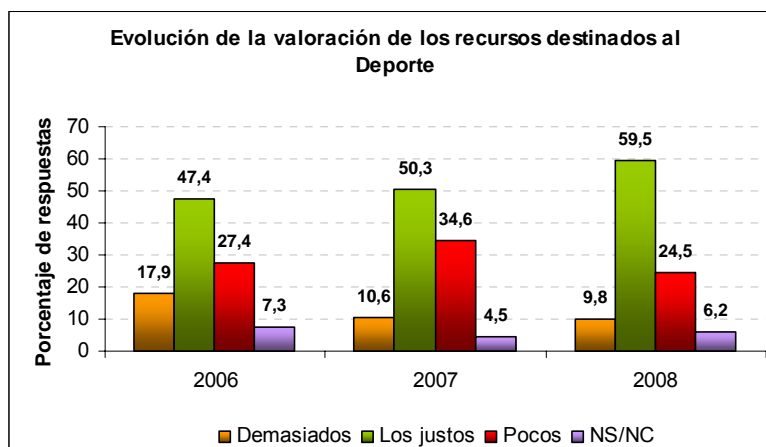
3.3.5. Opinión de la Ciudadanía

La encuesta sobre Calidad de Vida y Satisfacción de los Servicios Públicos 2008, ha permitido conocer la opinión de los ciudadanos madrileños sobre los distintos factores relacionados con el deporte en la Ciudad. Así mismo, y al disponer de datos de los años anteriores, estamos en disposición de hacer comparaciones y ver la tendencia que se va marcando.

La encuesta ha revelado que sólo un 0'3% de los encuestados menciona algún aspecto relacionado con el deporte, como son las instalaciones deportivas, como uno de los tres principales problemas de la Ciudad de Madrid. Esta opinión no ha variado prácticamente respecto al año anterior en el que se situó en el 0,1%, no encontrándose ninguna mención al respecto en la encuesta de 2006.

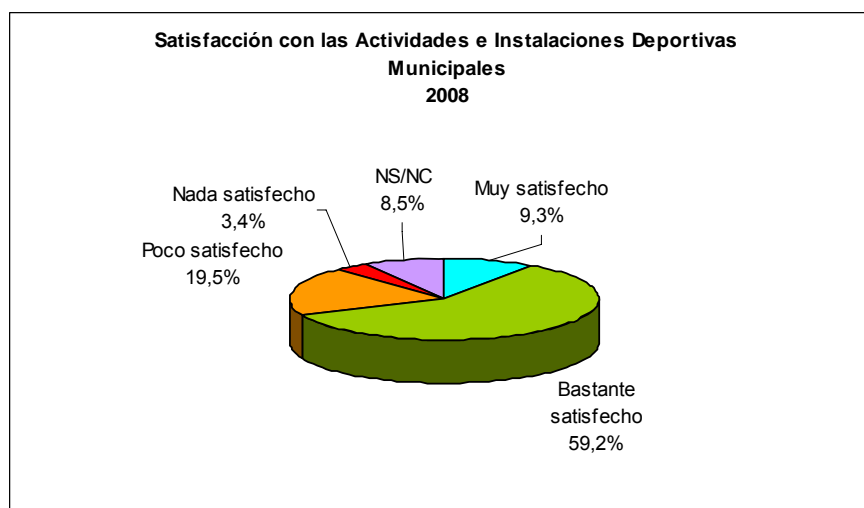


En cuanto a los recursos que el Ayuntamiento dedica al Deporte, un 59,5 % de los encuestados opina que los recursos que destina el Ayuntamiento son los justos, frente al 50,3% del año anterior.



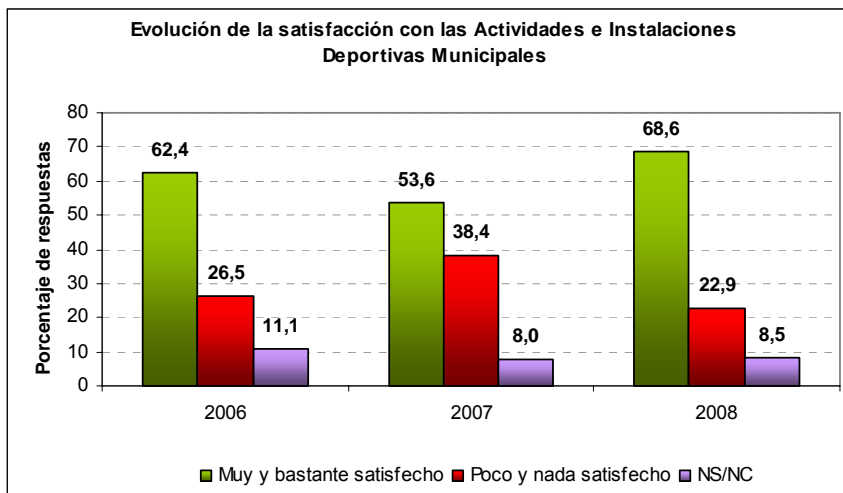
Si bien la Encuesta General de Calidad de Vida en la Ciudad y Satisfacción con los Servicios Públicos, no está dirigida específicamente a los usuarios de los servicios si no a la población en general, merece la pena destacar que un 47,9 % de los entrevistados habían utilizado en los últimos 12 meses alguna instalación deportiva municipal.

Entrando a analizar la satisfacción ciudadana con las actividades e instalaciones deportivas municipales encontramos una valoración muy positiva, alcanzando un saldo de 45,6 puntos, al haberse manifestado un 68,5% de los entrevistados como muy o bastante satisfechos frente a un 22,9% de poco o nada satisfechos.

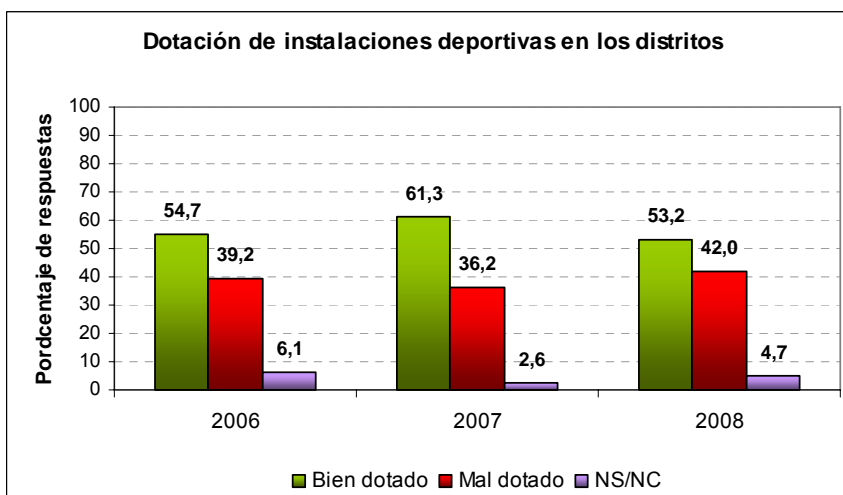


En la evolución temporal de la satisfacción con las actividades e instalaciones deportivas municipales, podemos observar que, tras una disminución en 2007, en la encuesta de 2008 se ha encontrado un aumento significativo, elevándose incluso por

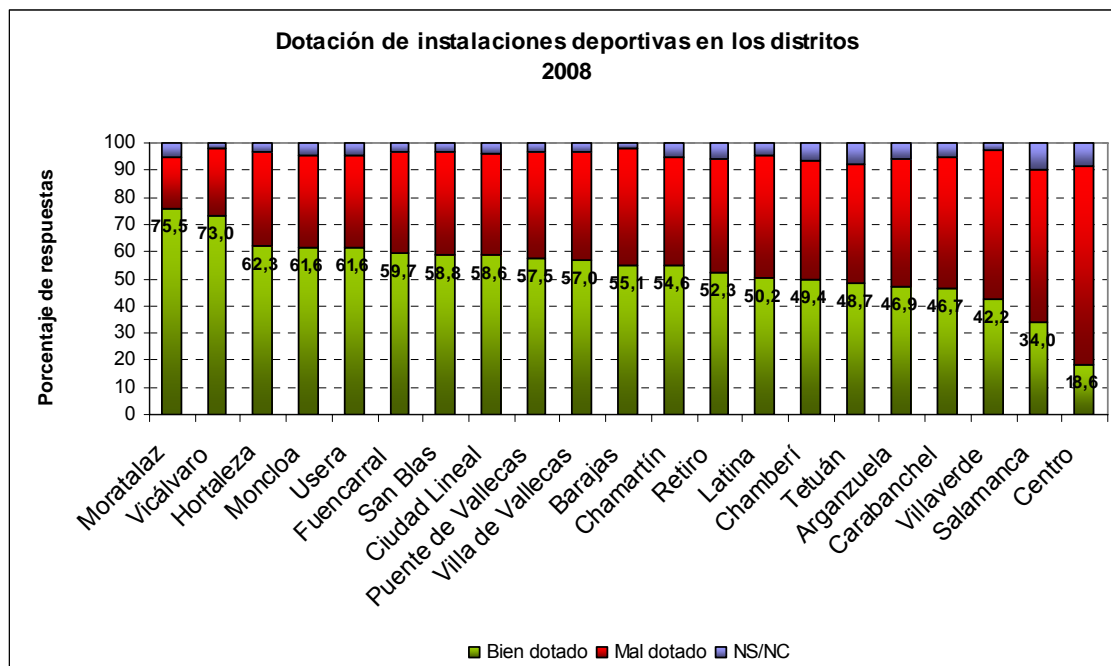
encima de los niveles hallados en el 2006, cuando el porcentaje de muy y bastante satisfechos se encontraba en el 62,4%.



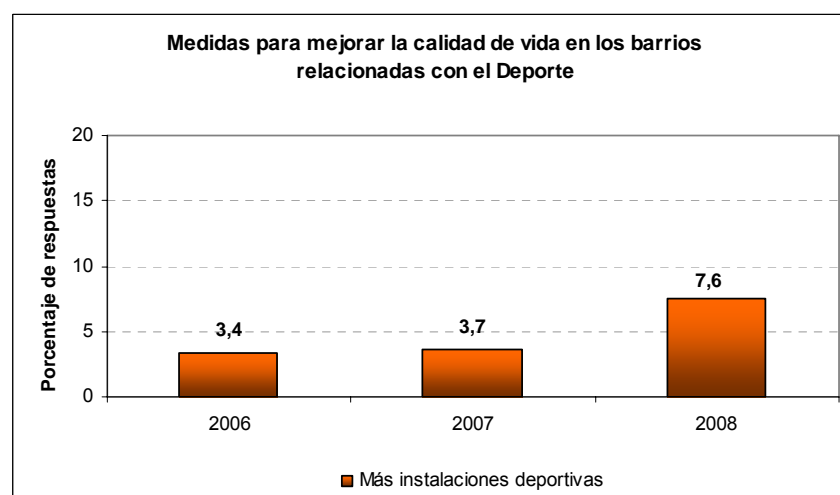
En cuanto a la valoración que hacen los ciudadanos de las dotaciones de instalaciones deportivas en los barrios donde residen, un 53,2% opinan que están bien dotados frente a un 42% que opinan que no están bien dotados.



El porcentaje de los que consideran que las dotaciones en instalaciones deportivas en la zona donde viven son buenas está significativamente por encima de la media en los siguientes Distritos: Moratalaz (75,5%), Vicálvaro (73%), Hortaleza (62,3%), Moncloa (61,6%), Usera (61,6%), Fuencarral (59,7%), San Blás (58,8%) y Ciudad Lineal (58,6%). Están significativamente por debajo de la media los Distritos: Carabanchel (46,7%), Villaverde (42,2%), Salamanca (34%) y Centro (18,6%).

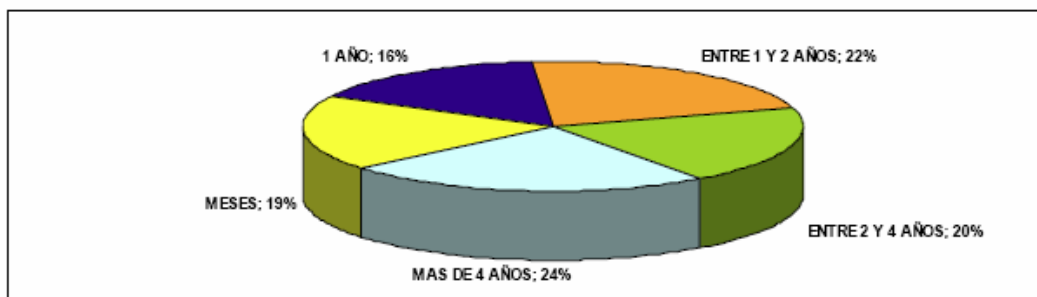


Entre las medidas que proponen los entrevistados para mejorar la calidad de vida en sus barrios, un 7,6% han mencionado la de “más instalaciones deportivas” observándose un incremento de este valor a lo largo de las series temporales.



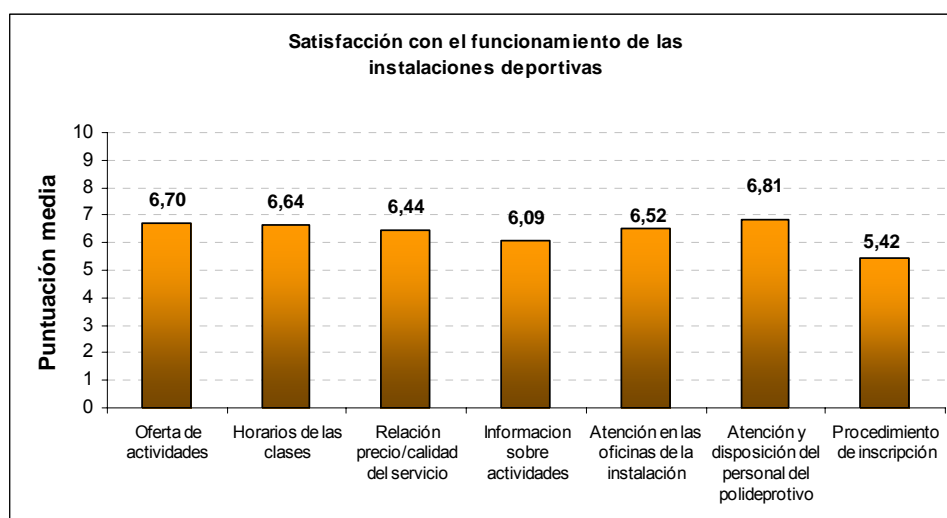
Por su parte, la Dirección General de Deportes (Área de Gobierno de Vicealcaldía) ha realizado en 2008 un **Estudio de Satisfacción de los Usuarios de los Servicios Deportivos Municipales** a través de encuestas realizadas a 4.519 usuarios de 38 instalaciones deportivas. Los principales resultados de este estudio se resumen a continuación:

- Fidelidad de los usuarios



El 24% de los encuestados lleva más de 4 años asistiendo a actividades en la Instalación, el 20% entre 2 y 4 y el 22% ya participaban el año anterior. En resumen se puede hablar de un índice de fidelización del 66%.

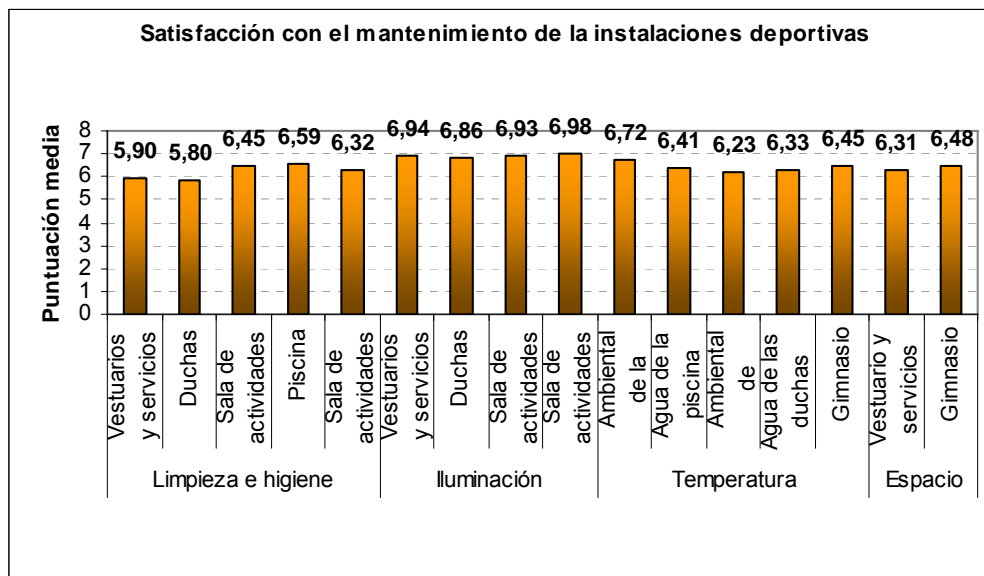
- Satisfacción con el funcionamiento de las instalaciones deportivas



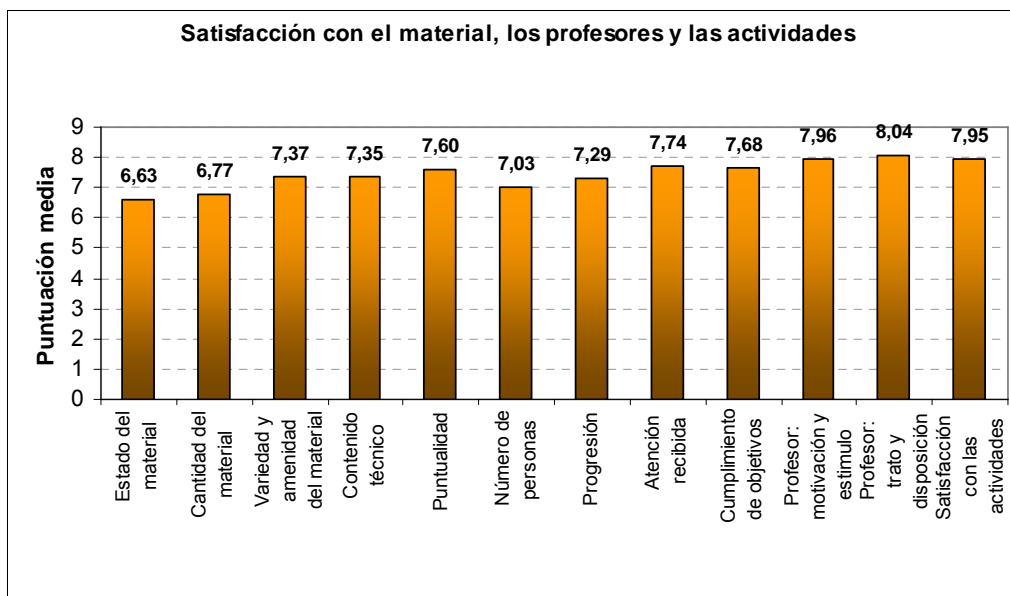
- Satisfacción con el mantenimiento de las instalaciones deportivas

La satisfacción general con el mantenimiento ha logrado una puntuación media de 6,71, con las siguientes puntuaciones por atributos:

- Limpieza e higiene: 6,21
- Iluminación: 6,92.
- Temperatura: 6,43.
- Espacio: 6,39.



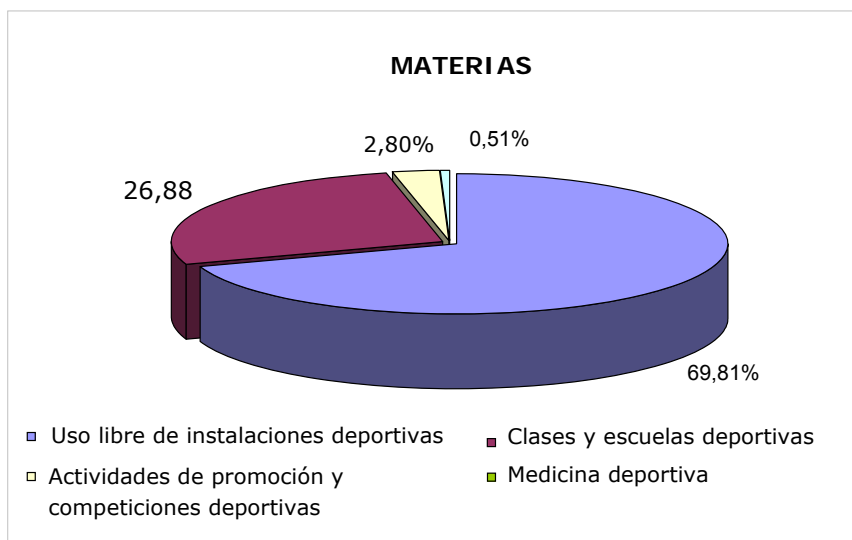
- Satisfacción con el material, los profesores y las actividades



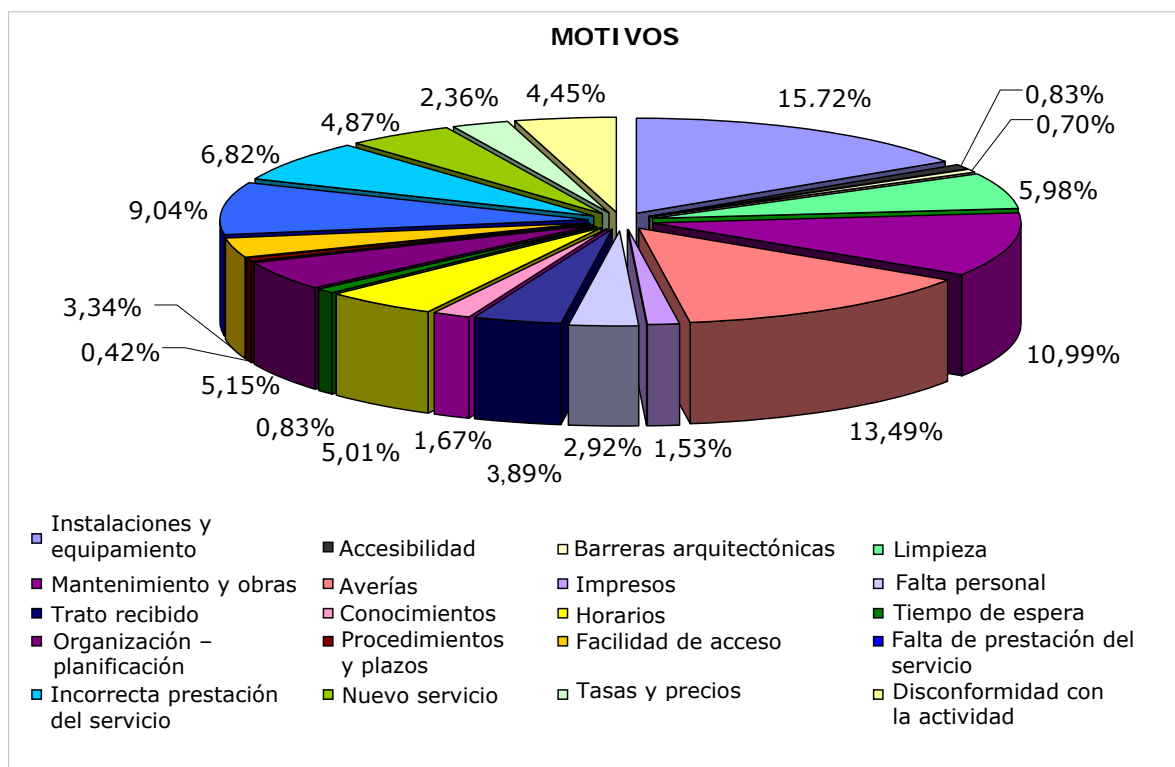
3.3.6. Sugerencias y Reclamaciones

En relación con la participación de los ciudadanos en el Área de Acción “Deporte” a través del “Sistema de Sugerencias y Reclamaciones”, las sugerencias y reclamaciones formuladas suponen el **5,65%** del total de las tramitadas en 2008.

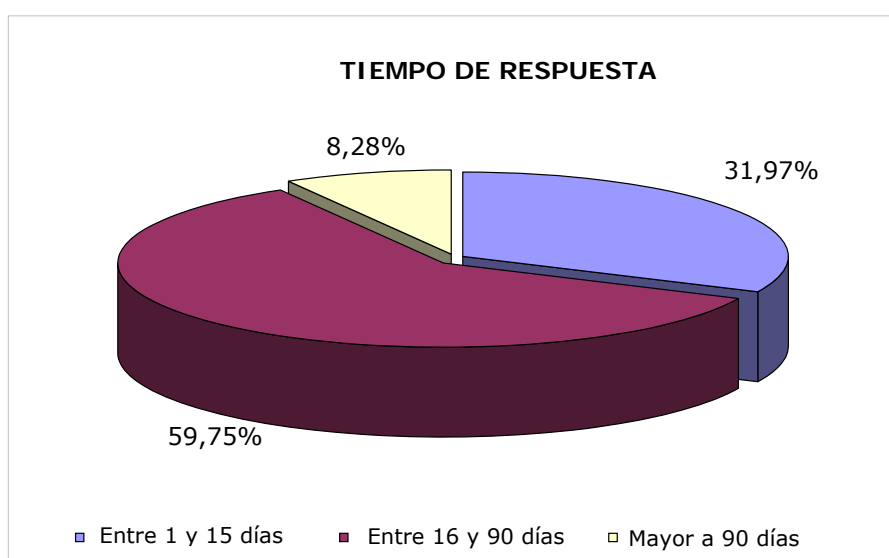
De las tramitadas por SYR, la gran mayoría hacen referencia a “Uso libre de Instalaciones Deportivas” con un 69,81%. “Clases y Escuelas Deportivas” suponen el 26,88% del total de las presentadas. Con porcentajes mucho menores, “Actividades de Promoción y Competición Deportivas” (2,8%) y “Medicina Deportiva” (0,51%).



En cuanto a los **motivos** de presentación de las sugerencias y reclamaciones relativas a “Deporte”, tal como se observa en el gráfico, se produce en 2008 una alta dispersión en los motivos de queja sin embargo la suma de todos los referidos a elementos tangibles (instalaciones, equipamientos, averías,...) asciende a 41,71%. “Falta de prestación del servicio deportivo” o su “incorrecta prestación” con un 9,04% y un 6,82%, son los siguientes motivos mas importantes.



Por lo que se refiere a las **contestaciones** dadas por las unidades gestoras correspondientes (Dirección General de Deportes y Distritos), el **31,97%** se contestan en 15 días o menos.



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 y solicitudes de arbitraje de los consumidores.
- 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 2008 se destinó al Área de Acción “Desarrollo Económico y Tecnológico” un total de 163.806.385,09- euros, el 2,87 % del total del presupuesto no financiero liquidado del Ayuntamiento de Madrid, los Organismos Autónomos y las Empresas Municipales (véase

Anexo 2).

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

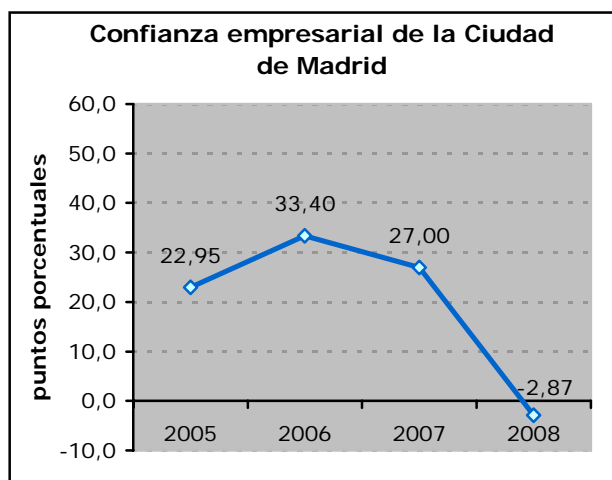
El Observatorio de la Ciudad facilita la medición y seguimiento de las actuaciones realizadas en el Área de Acción “Desarrollo Económico y Tecnológico” a través de los siguientes indicadores:

Denominación del Indicador	Unidad de medida	2005	2006	2007	2008
○ Confianza empresarial de la Ciudad de Madrid	Puntos porcentuales (entre -100 y +100)	22,95	33,4	27,0	-2,87
○ Producto interior bruto per cápita de la Ciudad	Euros por habitante	32.743	36.250	39.344	40.611
○ Crecimiento de la economía de la Ciudad de Madrid	Porcentaje de variación	4,3%	4,0%	4,1%	1,7%
○ Valoración de la situación económica familiar	Porcentaje de valoraciones positivas	66,1%	68,7%	67,9%	30,67%
○ Confianza del consumidor madrileño	Porcentaje de valoraciones positivas	35,50%	39,37%	36,50%	26,17%
○ Creación de nuevas empresas	Número de empresas	15.676	17.413	16.841	12.797

Denominación del Indicador	Unidad de medida	2005	2006	2007	2008
⊙ Proyectos empresariales asesorados por Madrid Emprende	Número de proyectos	3.566	4.216	5.749	10.358
⊙ Recursos económicos destinados al fomento del comercio de proximidad	Euros	6.787.486	18.098.826	22.182.544	18.708.064
⊙ Inversión destinada a modernización de mercados municipales	Euros	6.140.394	16.208.741	19.759.816	15.392.600
⊙ Inversiones en promoción, gestión y formación del comercio de proximidad	Euros	647.092	1.890.085	2.422.728	3.315.464
○ Acceso a Internet	Porcentaje de internautas	46%	48%	53%	57%
○ Implantación del comercio electrónico en las empresas madrileñas	Porcentaje de empresas	36,7%	37,3%	45,9%	D.N.C
⊙ Reclamaciones recibidas en la Oficina Municipal de Información al Consumidor	Número de reclamaciones	32.913	34.135	35.637	40.494
⊙ Solicitudes de arbitraje realizadas por los consumidores	Número de solicitudes	2.232	2.364	2.384	2.289
⊙ Inspecciones de consumo no alimentario	Número de inspecciones	5.068	6.294	8.819	10.729

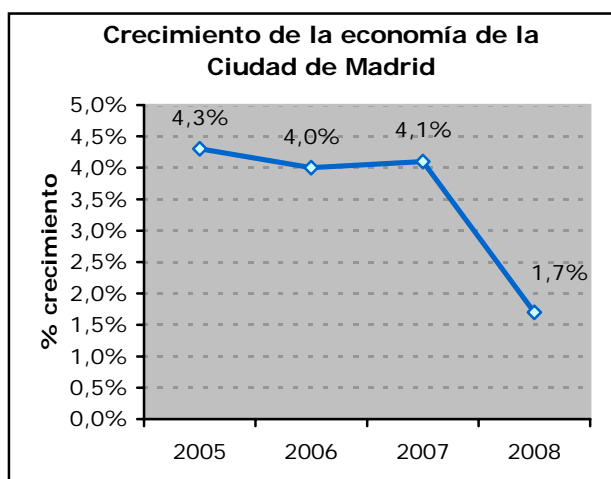
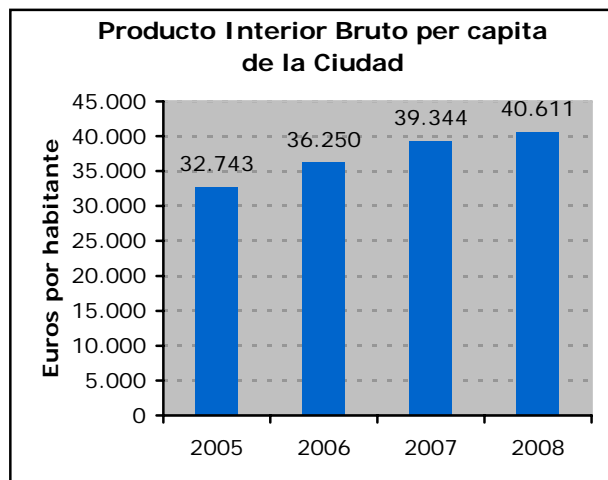
⊙ Indicador de gestión municipal
 ○ Indicador de Ciudad

DND: Dato no disponible



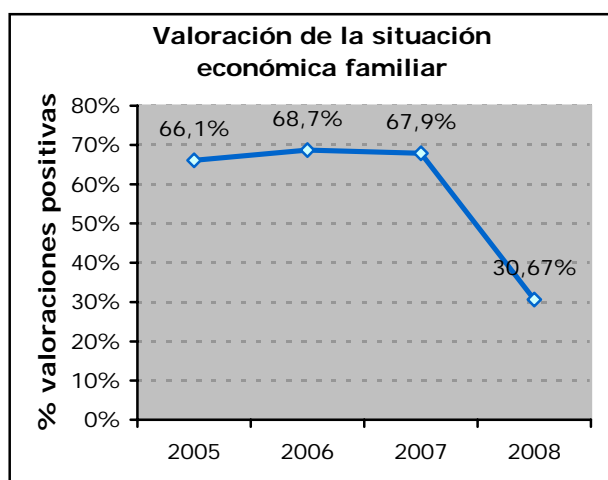
El Indicador de Confianza Empresarial refleja la opinión de los empresarios de Madrid con respecto a la situación económica presente y sus expectativas sobre la evolución futura de la economía. Calcula el saldo de respuestas entre los que esperan aumento de beneficios en términos interanuales y los que 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.

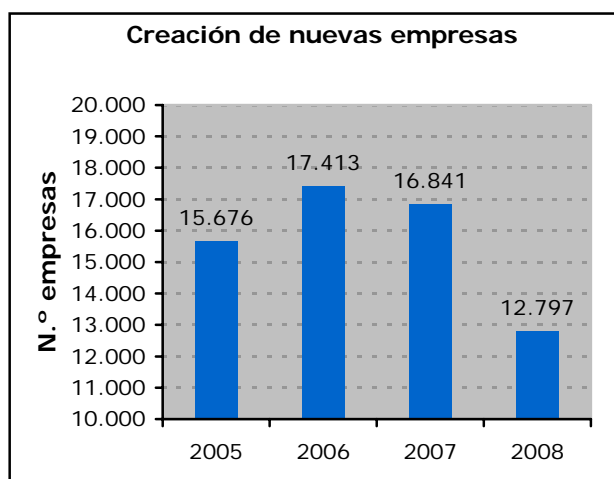
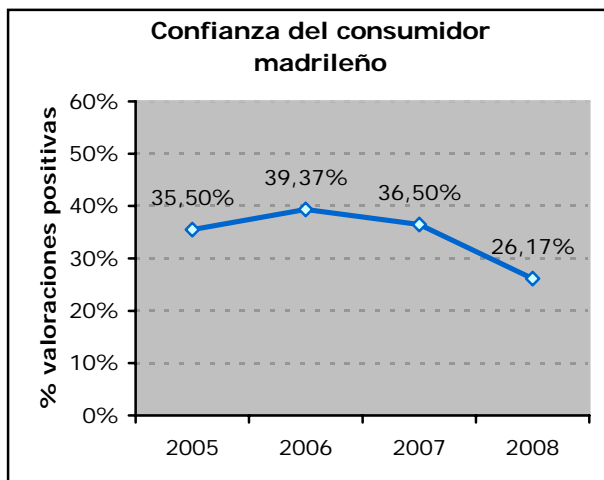


Mide el crecimiento interanual estimado del PIB en la Ciudad de Madrid obtenido de las estimaciones del Instituto Laurence R. Klein de la Universidad Autónoma de Madrid.

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.

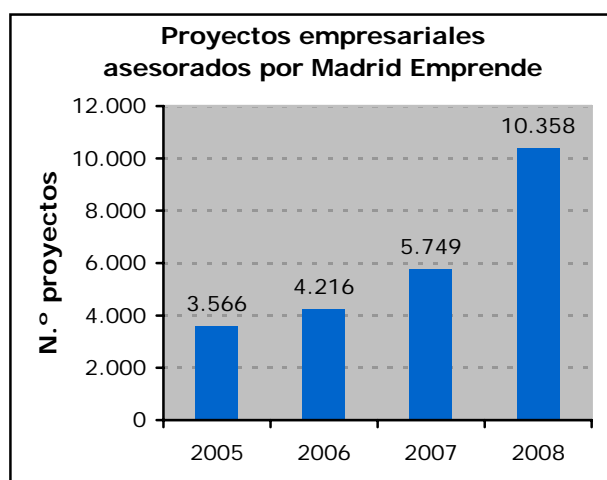


Refleja la percepción de los ciudadanos sobre la situación económica actual y sus expectativas para los próximos cuatro meses, tanto en relación a su propia economía familiar como con respecto a la situación general. Se calcula como el porcentaje de personas que piensan de manera positiva respecto a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

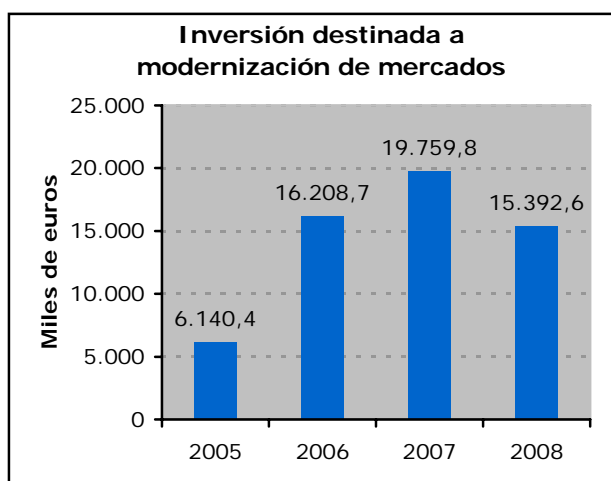
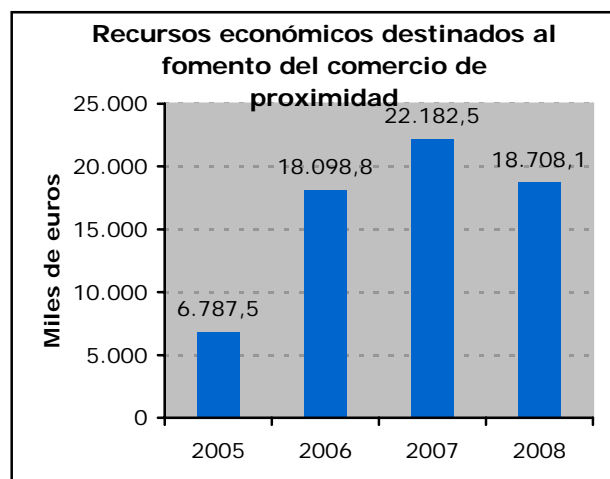


Mide la creación de nuevas empresas por medio del número de actos de constitución en la Ciudad de Madrid.

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.



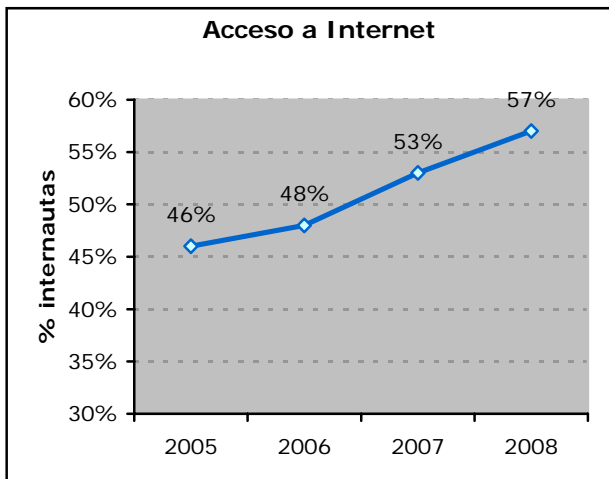
Volumen de inversión pública y privada destinada a la modernización de los mercados municipales y a la promoción, gestión y formación del comercio de proximidad



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

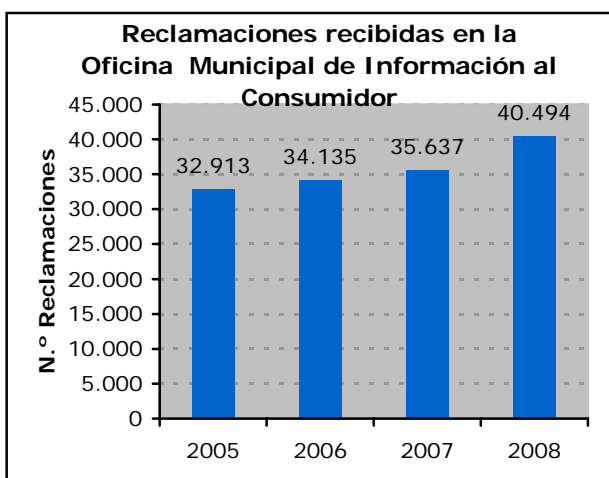
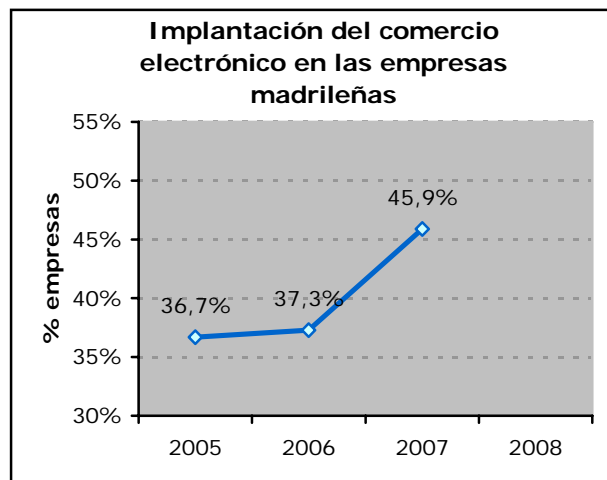
Volumen de inversión o gasto público y privado destinado a la dinamización del comercio de proximidad a través del fomento del asociacionismo, la formación y la promoción y publicidad.





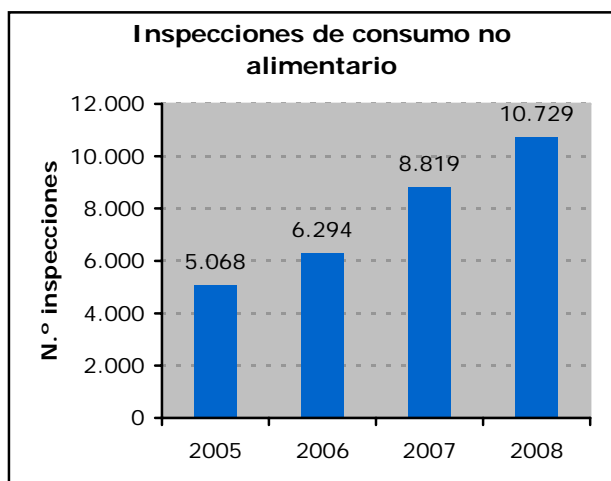
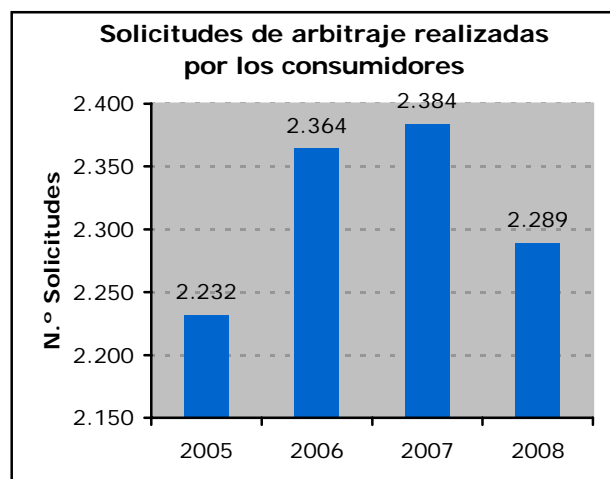
Mide la proporción de mayores de 14 años en la Ciudad de Madrid que accede a Internet, independientemente del lugar de acceso.

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) presentadas ante la Oficina Municipal de Información al Consumidor.

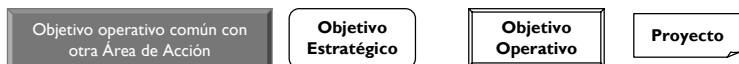
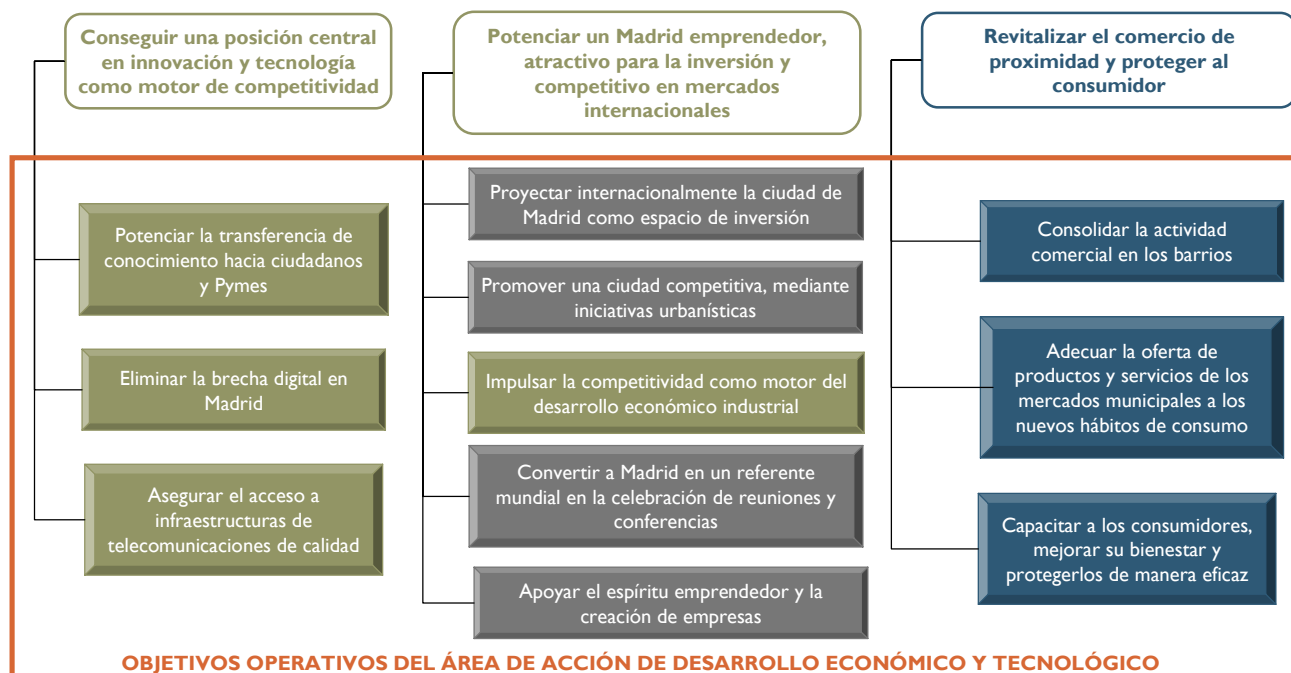
Mide el grado de conocimiento de los consumidores madrileños sobre el Sistema Arbitral de Consumo.



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

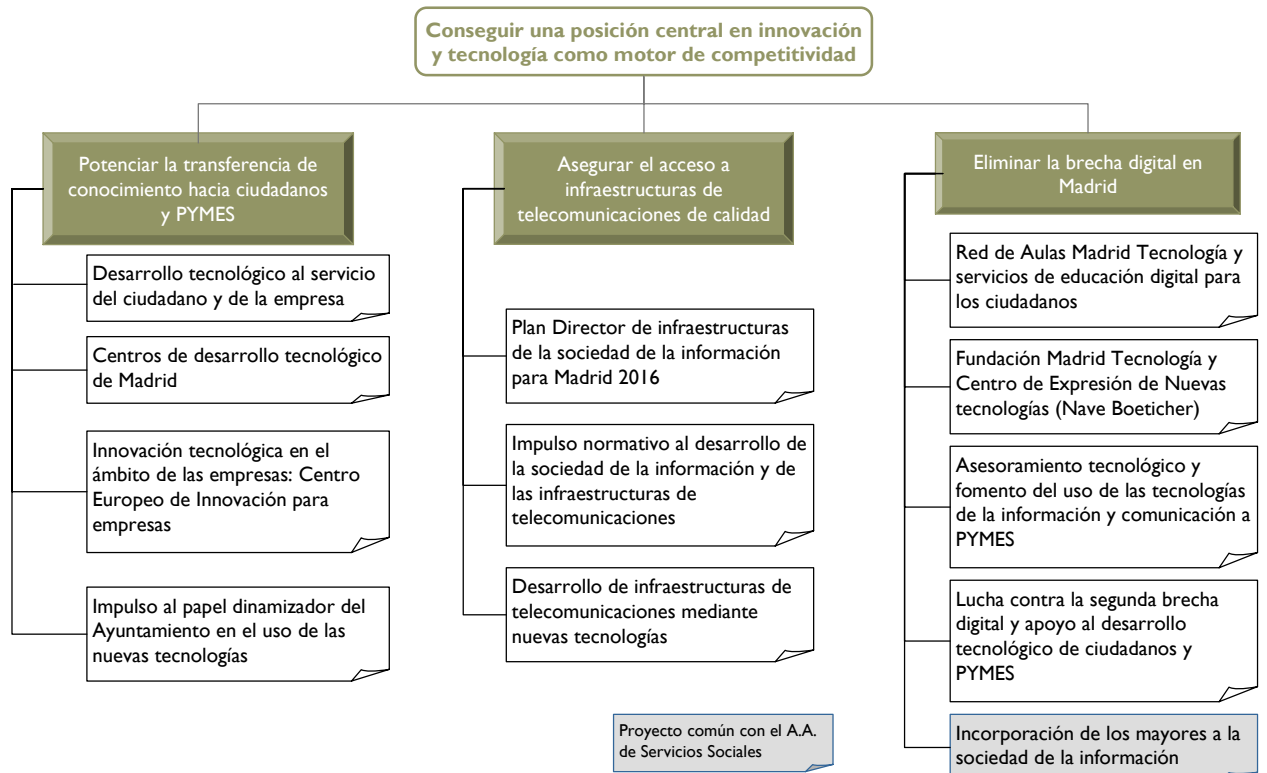
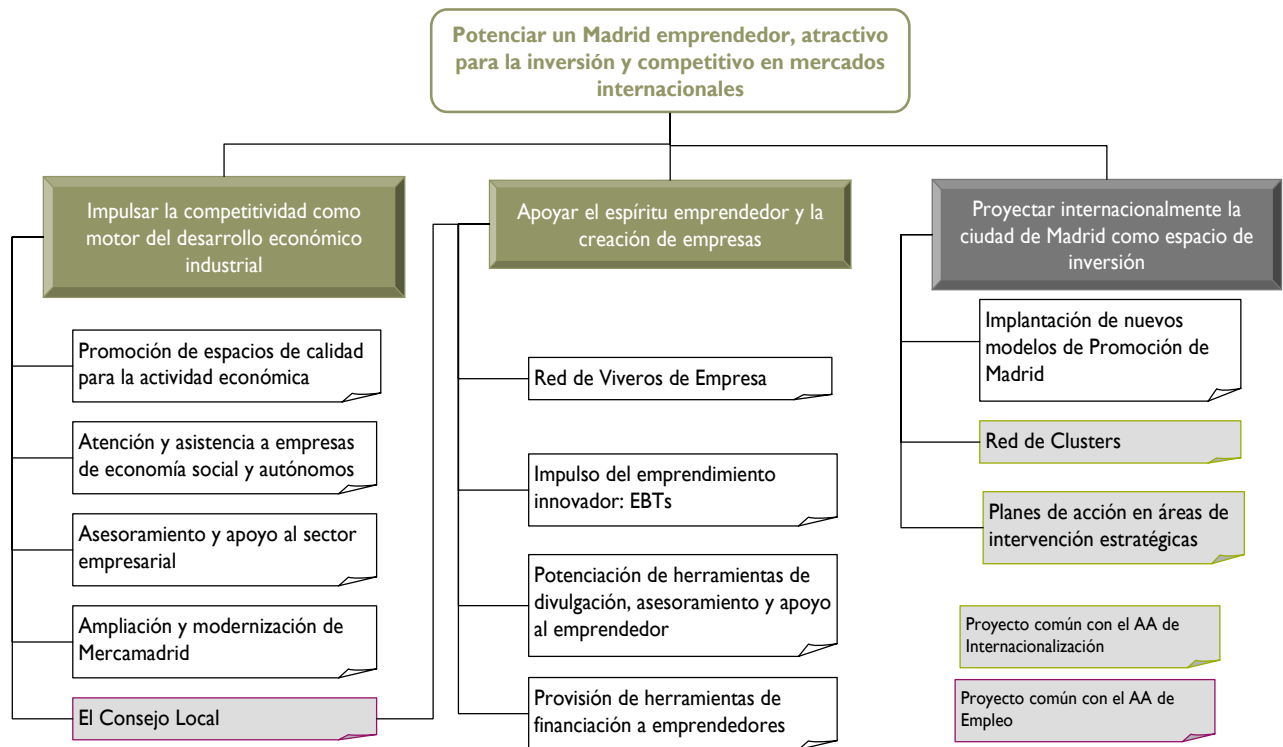
3.4.3. Desarrollo del Programa Operativo de Gobierno

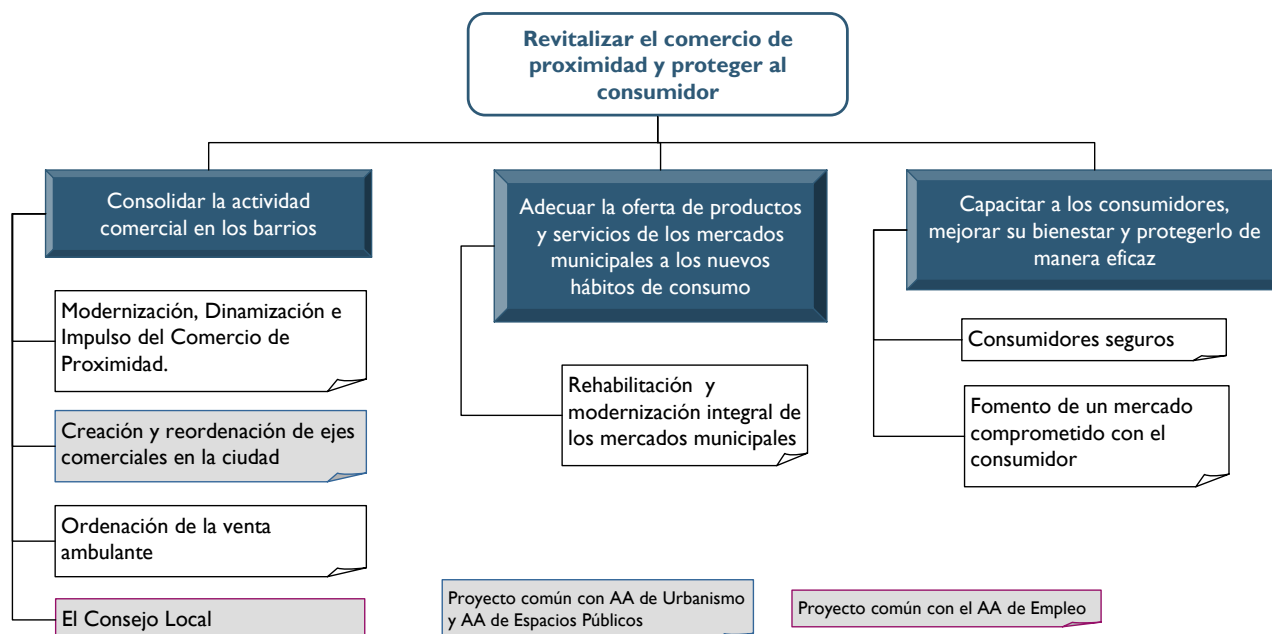
La estrategia del Ayuntamiento de Madrid se implanta a través del Programa Operativo de Gobierno, desplegando los objetivos estratégicos en objetivos operativos. Los objetivos operativos que se trabajan desde el Área de Acción de Desarrollo Económico y Tecnológico, son los siguientes:



Estos objetivos operativos se desarrollan a través de los siguientes proyectos que integran un total de 193 acciones:







3.4.3. Compromisos de Calidad

En el ámbito de este Área de Acción, el 5 de junio de 2008 se aprobó la Carta de Servicios de la **Oficina Municipal de Información al Consumidor**. Los indicadores establecidos para medir el grado de cumplimiento de sus compromisos son anuales; el dato de 2009 es el primero que se tiene que informar obligatoriamente en la aplicación de seguimiento de los indicadores.

Carta de Servicios de la Oficina Municipal de Información al Consumidor

Fecha de aprobación: 5 de junio de 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.

I4. 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:

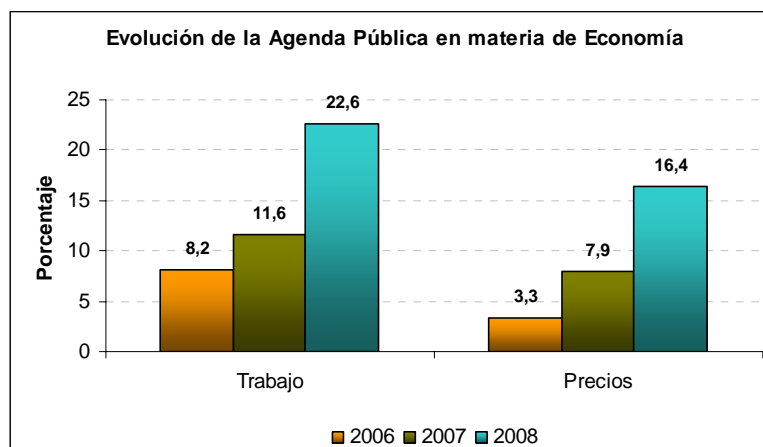
- I4.1. Porcentaje de sugerencias y reclamaciones tramitadas anualmente en relación a los servicios prestados.
- I4.2. Porcentaje de sugerencias y reclamaciones contestadas en 15 días o menos.
- I4.3. Porcentaje de sugerencias y reclamaciones contestadas entre 16 días y 3 meses.

3.4.5. Opinión de la Ciudadanía

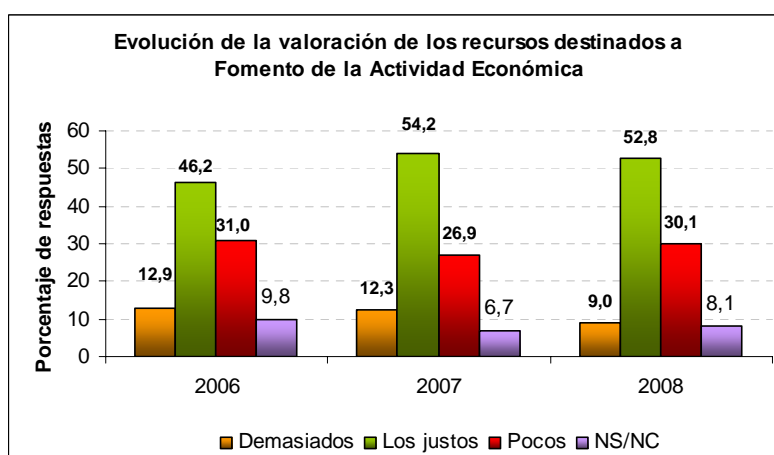
La encuesta sobre Calidad de Vida y Satisfacción de los Servicios Públicos 2008, ha permitido conocer la opinión de los ciudadanos madrileños sobre los distintos factores relacionados con la Economía en la Ciudad. Así mismo, y al disponer de datos de los años anteriores, estamos en disposición de hacer comparaciones y ver la tendencia que se va marcando.

La encuesta ha revelado que el trabajo es uno de los principales problemas de la Ciudad, habiendo sido mencionado por el 22,6% de los entrevistados. En el ranking de principales problemas de la Ciudad, el trabajo aparece en tercer lugar – después de la seguridad y el tráfico-, habiendo escalado desde la sexta posición en la que se encontraba en 2007, cuando ascendió desde la octava que alcanzó en 2006.

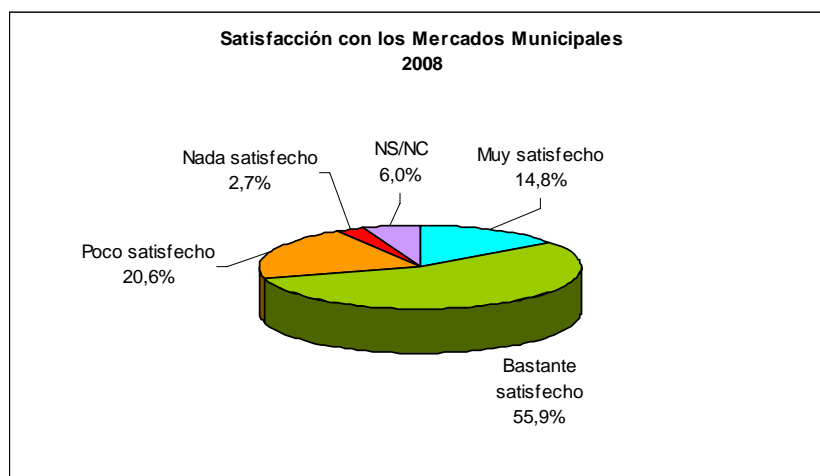
Los precios ha sido mencionado como principal problema de la Ciudad por el 6,4% de los entrevistados, ocupando el quinto lugar en el ranking de principales problemas de la Ciudad, habiéndose situado en noveno y décimo cuarto lugar en las encuestas de 2007 y 2006 respectivamente.



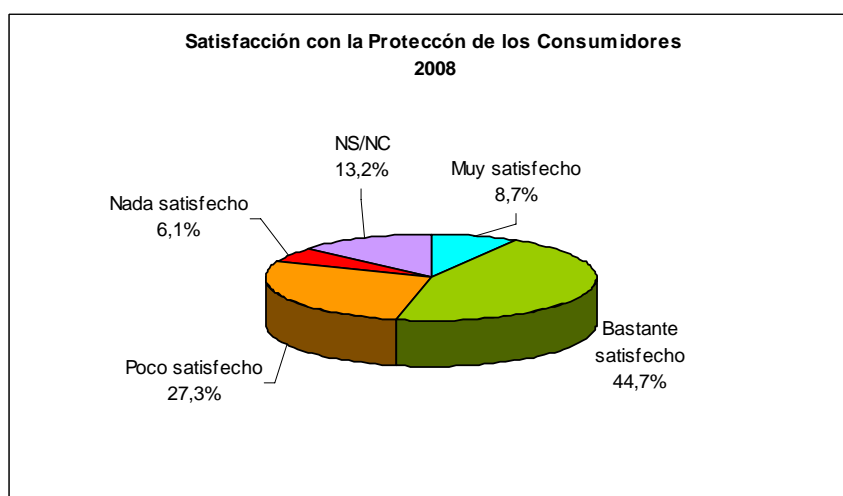
En cuanto a los recursos que el Ayuntamiento dedica al fomento de la actividad económica, un 52,8% de los encuestados opina que los recursos se destinan son los justos, frente al 54,2 % del año anterior.



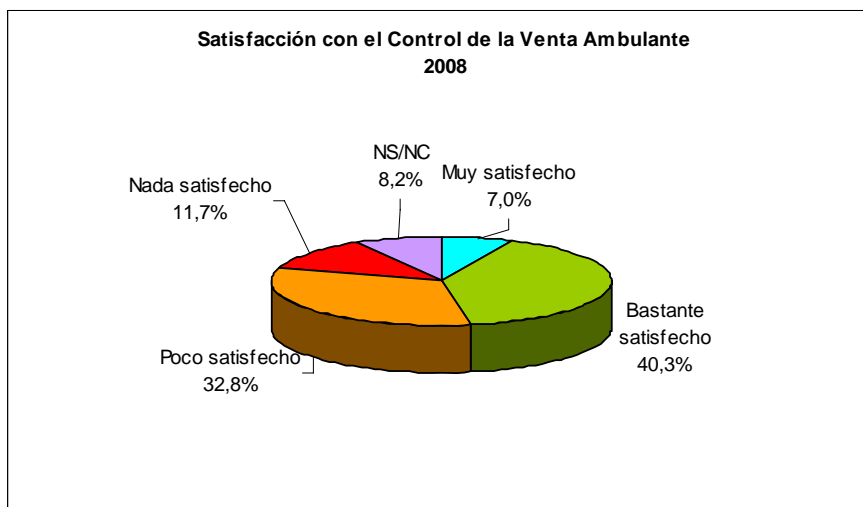
Entrando a analizar la satisfacción ciudadana con las distintas actividades municipales relacionadas con el comercio y el consumo, encontramos una valoración muy positiva de los mercados municipales alcanzando un saldo de 47,4 puntos, al haberse manifestado un 70,7% de los entrevistados como muy o bastante satisfechos frente a un 23,3% de poco o nada satisfechos.



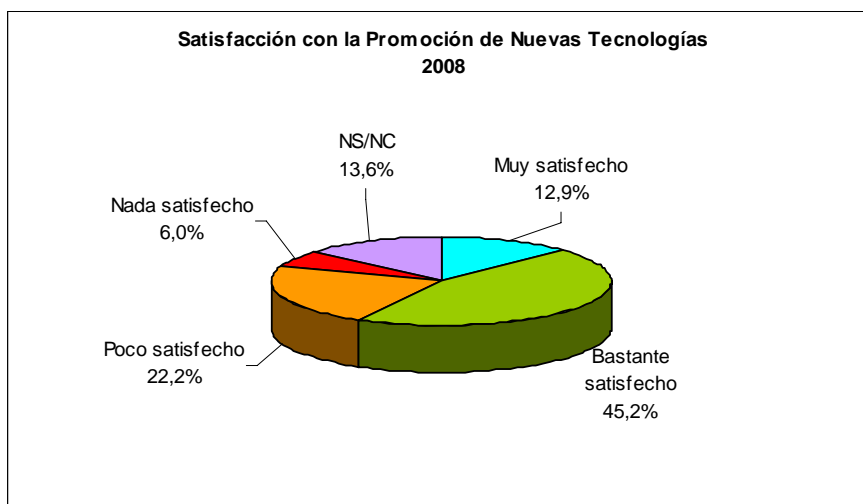
La satisfacción con la protección de los consumidores arroja un saldo positivo de 20 puntos al haber un 53,4% de muy o bastante satisfechos, frente a un 33,4% de poco o nada satisfechos.



La satisfacción con el control de la venta ambulante ilegal logra un saldo positivo de 2,8 puntos al haberse manifestado el 47,3% de los entrevistados como muy o bastante satisfechos, frente al 44,5% de poco o nada satisfechos.

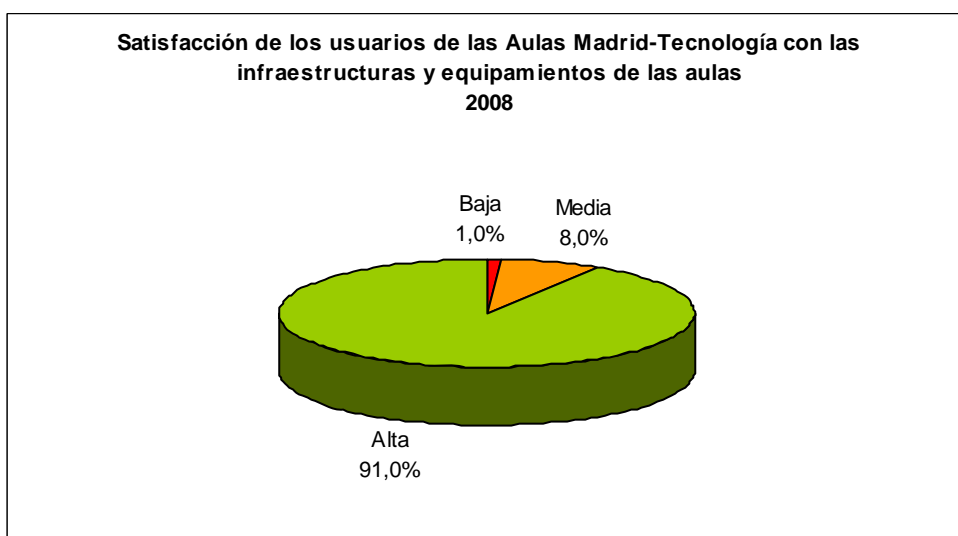
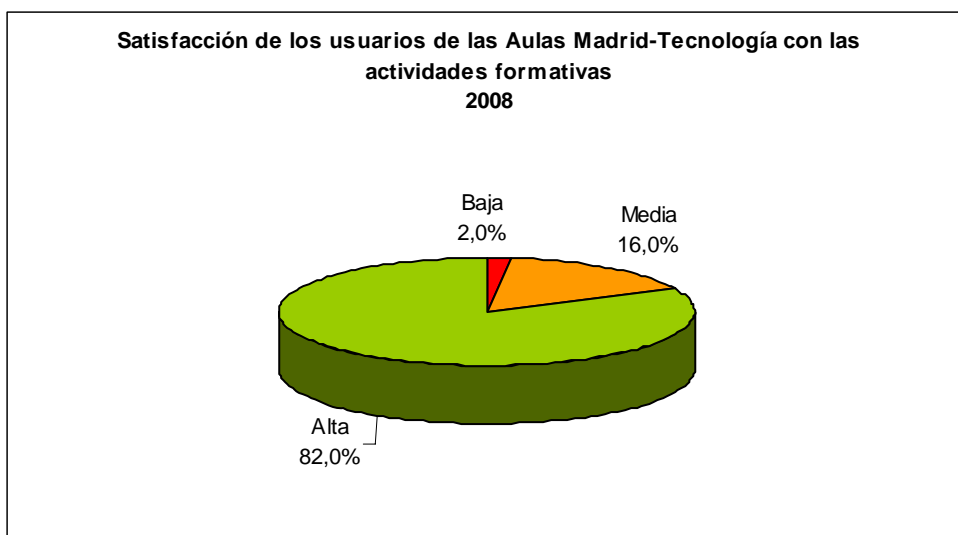


Respecto a un aspecto tan decisivo para el desarrollo económico de la Ciudad como lo es el del fomento de las nuevas tecnologías, un 58,1% de los entrevistados se manifestaban muy o bastante satisfechos con la actividad municipal desplegada para su promoción, frente a 28,2% de poco o nada satisfechos, encontrándose por lo tanto un saldo positivo de 29,9 puntos.

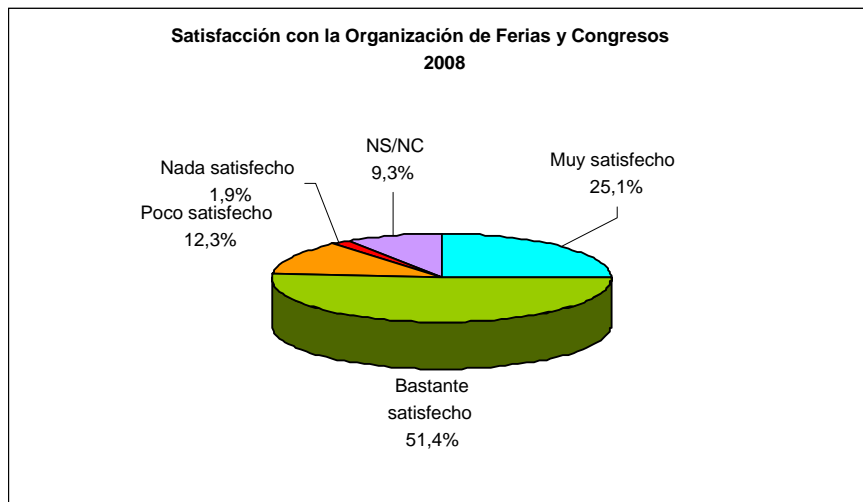


Uno de los instrumentos puestos en marcha por el Ayuntamiento de Madrid para el fomento de las nuevas tecnologías ha sido la Aulas Madrid-Tecnología. La Dirección General de Innovación ha realizado un estudio de evaluación de la satisfacción de los usuarios de estas aulas, cuyos datos revelan unos altos niveles de satisfacción tanto con las actividades formativas como con las infraestructuras y equipamiento de las aulas.

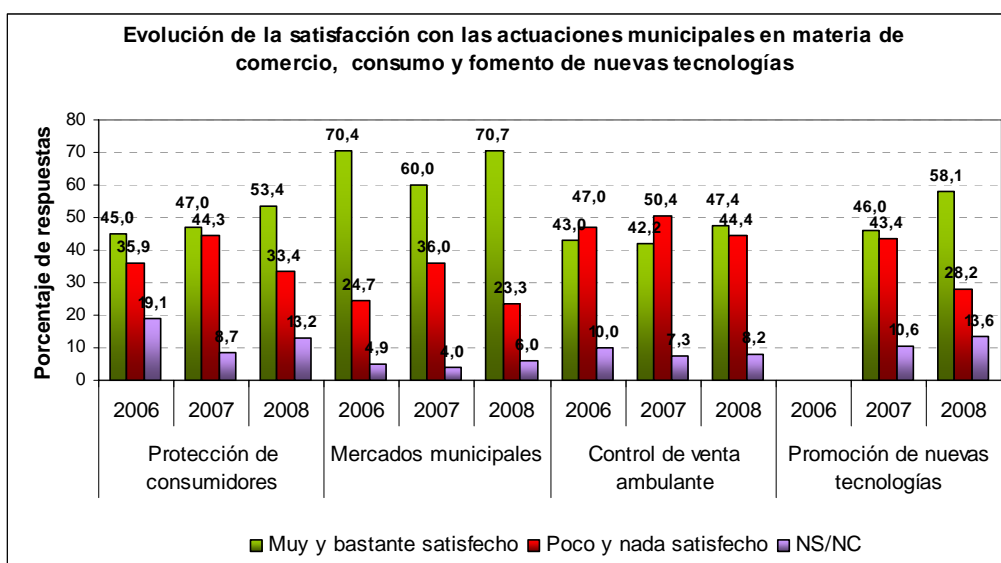
Aulas Madrid Tecnología	
Nº de alumnos	12.204
Actividades formativas	2.043
Horas de formación impartidas	17.491



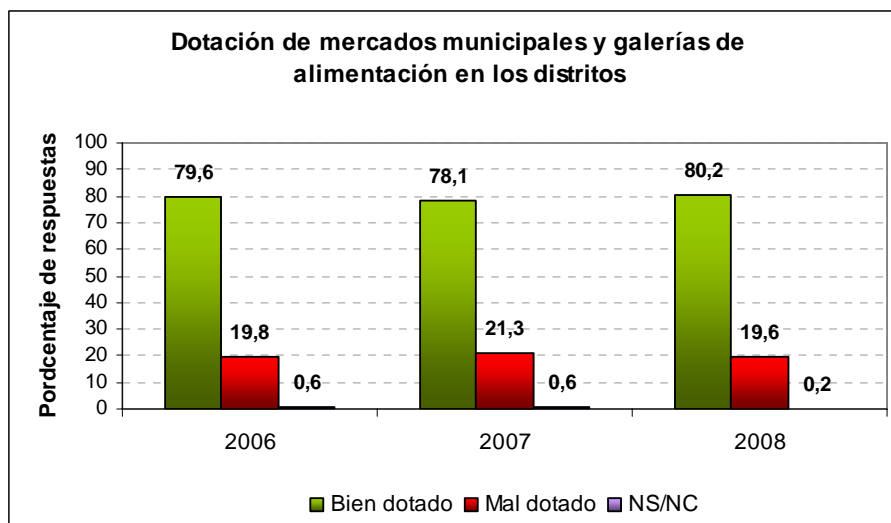
Siguiendo con la Encuesta de calidad de Vida en la Ciudad y Satisfacción con los Servicios Públicos, también se observa un saldo positivo de 62,3 puntos en la valoración que hacen los ciudadanos de la organización de ferias y congresos, toda vez que un 76,5% de los entrevistados se ha manifestado muy o bastante satisfecho, frente a un 14,2% de poco o nada satisfechos.



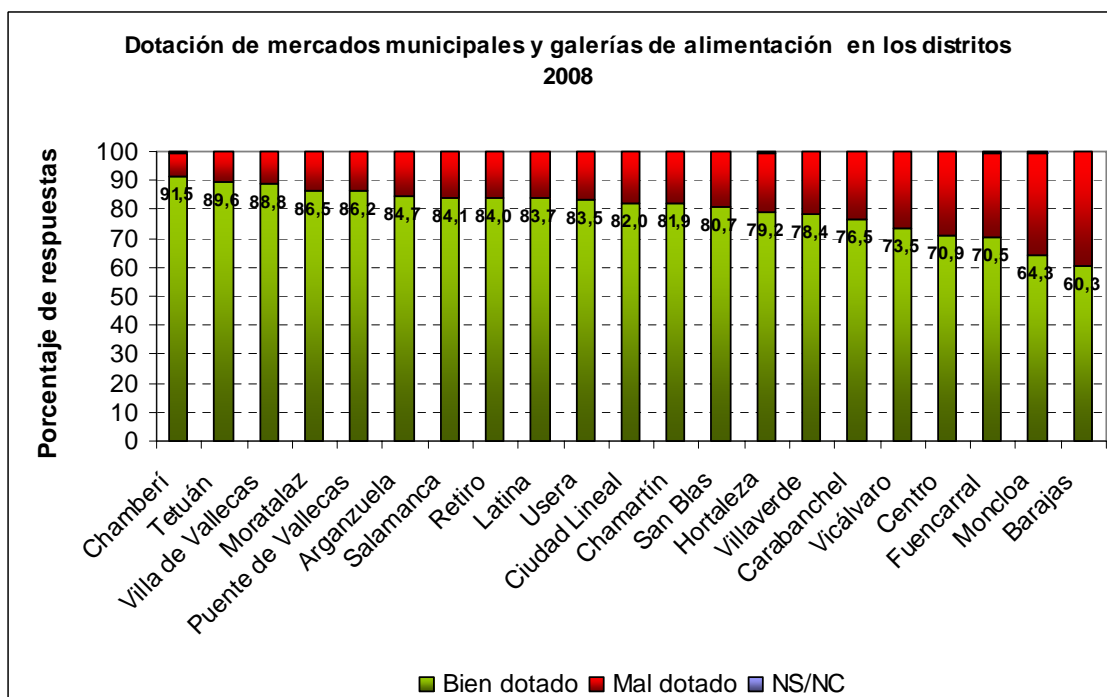
La evolución temporal de la satisfacción con las distintas actividades municipales relacionadas con el desarrollo económico, el comercio y el consumo aparecen en el siguiente gráfico.



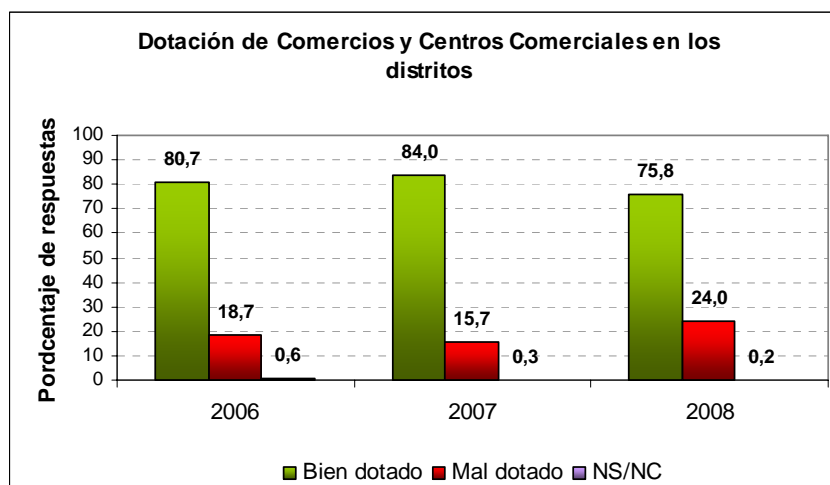
En cuanto a la valoración que hacen los ciudadanos de las dotaciones de galerías de alimentación y mercados municipales en los barrios donde residen, un 80,2% opinan que están bien dotados frente a un 19,6% que opinan que no están bien dotados.



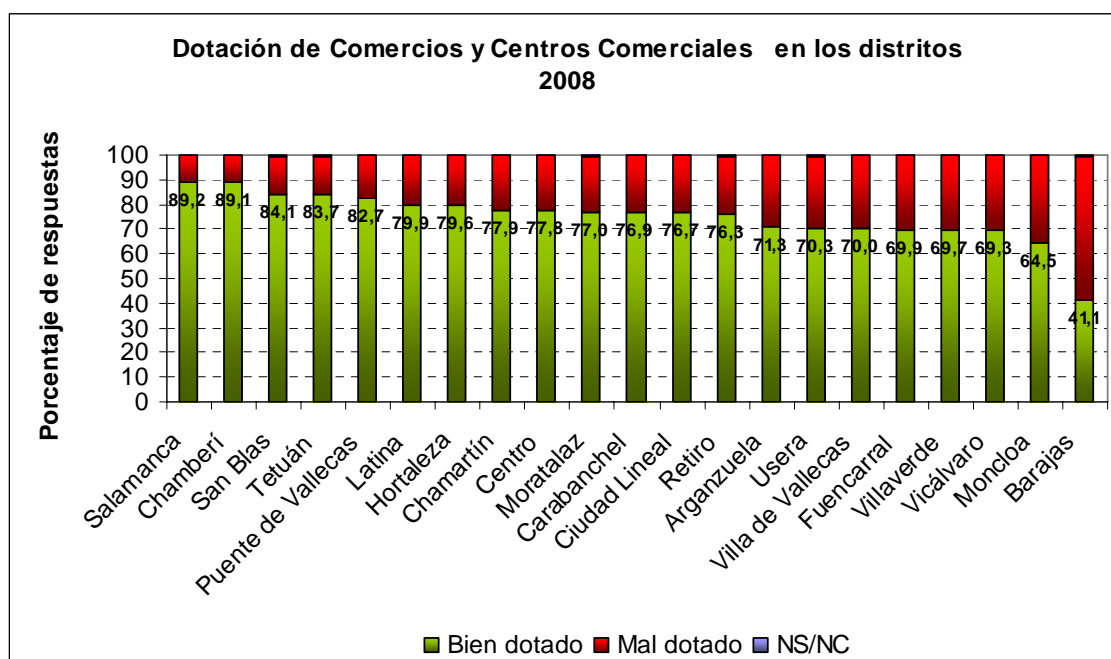
El porcentaje de los que consideran que su barrio están bien dotado de galerías y mercados, está significativamente por encima de la media en los siguientes Distritos: Chamberí (91,4%) y Tetuán (89,6%). Están significativamente por debajo de la media los Distritos: Centro (70,9%), Fuencarral (70,5%), Moncloa (64,3%) y Barajas (60,3%).



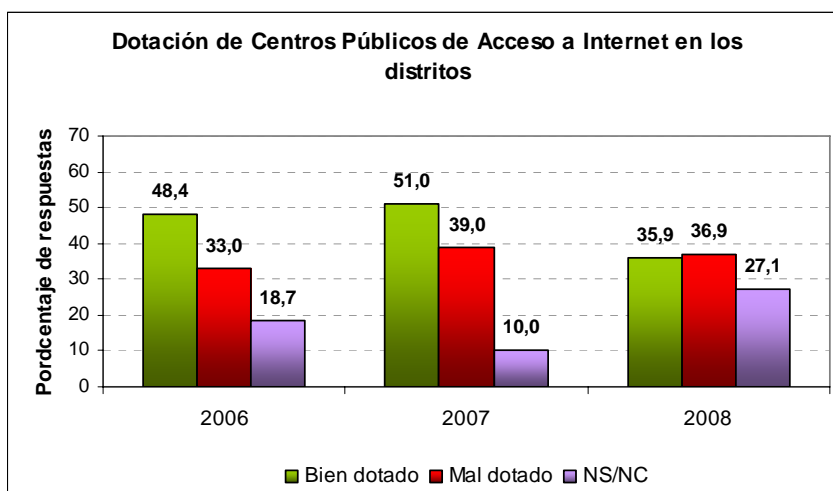
En cuanto a la dotación de comercios y centros comerciales un 75,8% opinan que están bien dotados frente a un 24% que opinan que no están bien dotados.



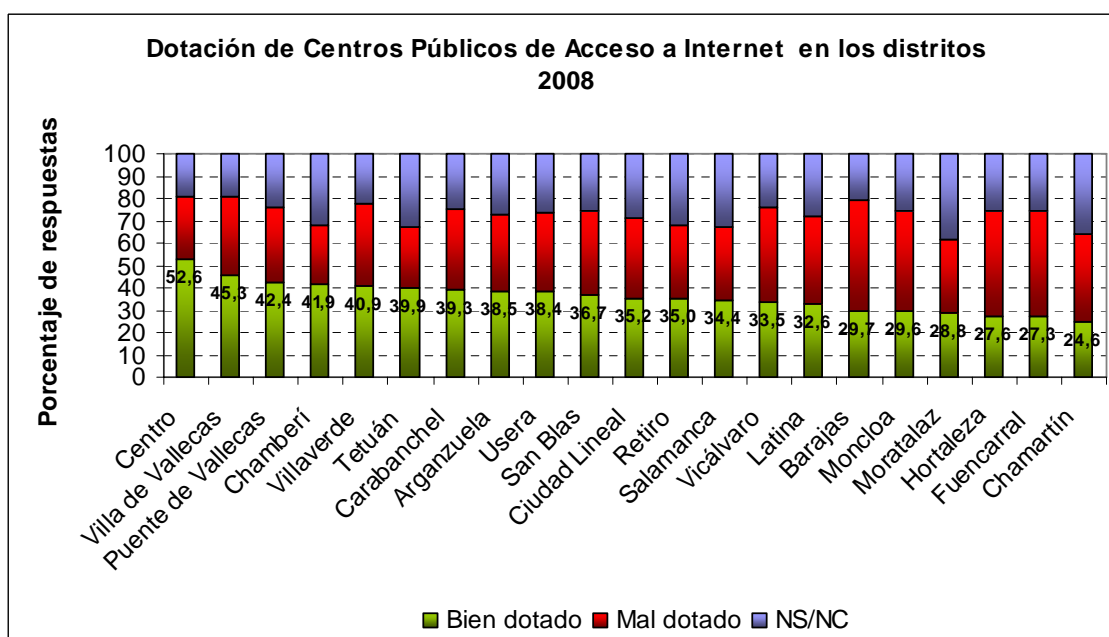
Los Distritos de Salamanca (89,1%) y Chamberí (89,1%) alcanzan porcentajes por encima de la media, en tanto que se sitúan por debajo de la media los Distritos de: Vicalvaro (69,3%), Moncloa (64,5%) y Barajas (41,1%).



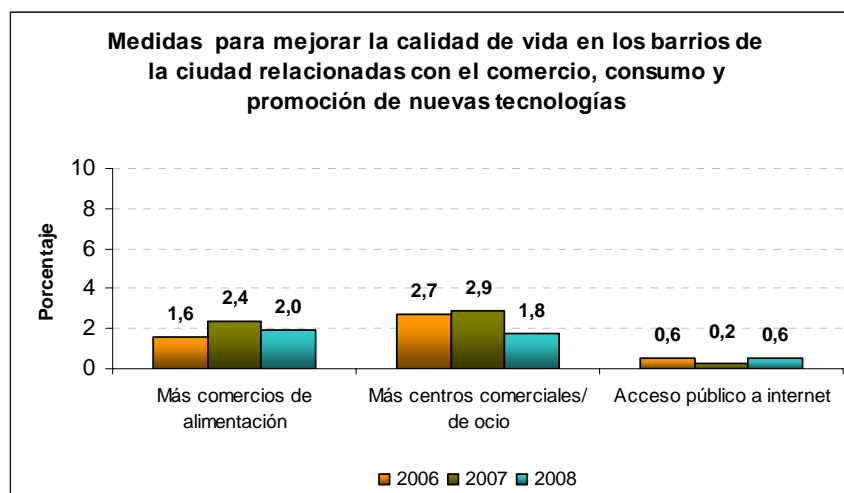
Respecto a los centros públicos de acceso a Internet, un 35,9% de los entrevistados opinan que su barrio está bien dotado de este tipo de recursos, frente a un 36,9% que opinan que la dotación no es suficiente.



El porcentaje de los que consideran que las dotaciones en centros de acceso público a Internet son suficientes en su zona, está significativamente por encima de la media en: Centro (52,6%), Villa De Vallecas (45,3%), Puente de Vallecas (42,4%) y Chamberí (41,9%). Por otra parte, los porcentajes correspondientes se sitúan significativamente por debajo de la media en los siguientes Distritos: Moncloa (29,6%), Moratalaz (28,8%), Hortaleza (27,6%), Fuencarral (27,3%) y Chamartín (24,6%).



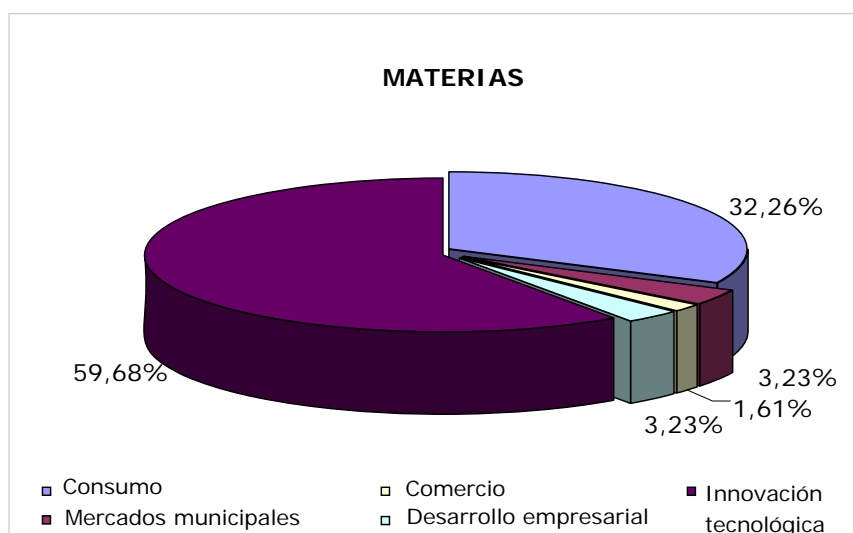
Entre las medidas que proponen los entrevistados para mejorar la calidad de vida en sus barrios, un 2% han mencionado “más comercios de alimentación”, un 1,8% más centros comerciales y de ocio, y un 0,6% más centros de acceso público a Internet.



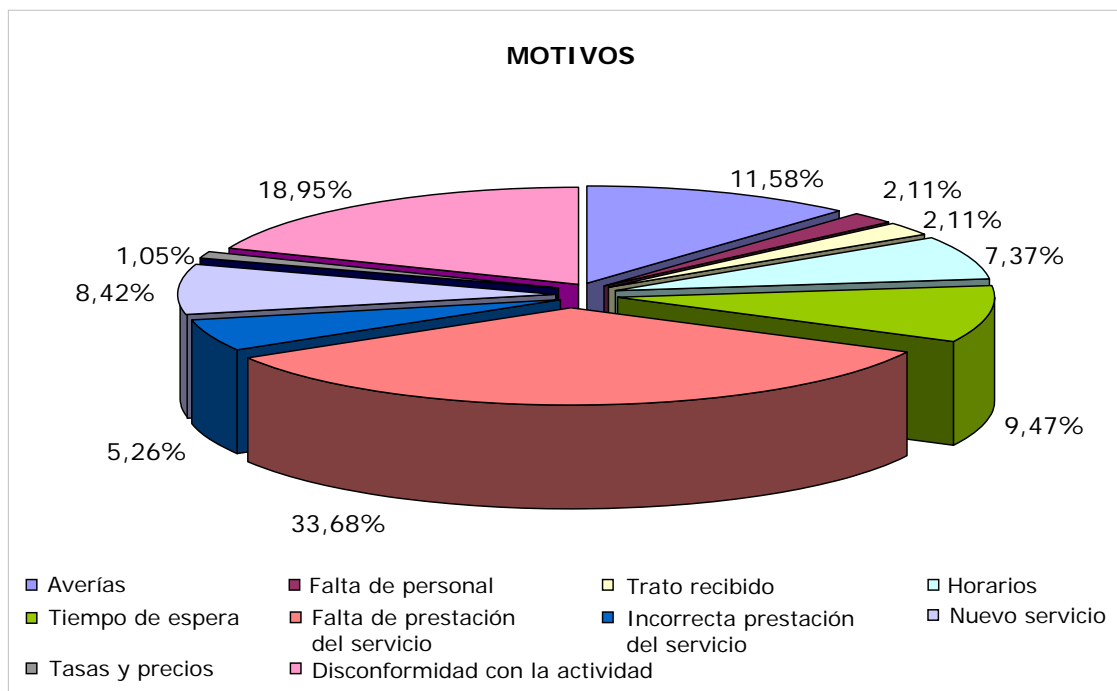
3.4.6. Sugerencias y Reclamaciones

Las sugerencias y reclamaciones referidas al Área de Acción “Desarrollo Económico y Tecnológico” dentro del “Sistema de Sugerencias y Reclamaciones” del Observatorio de la Ciudad suponen el **0,53%** del total de las tramitadas en 2008.

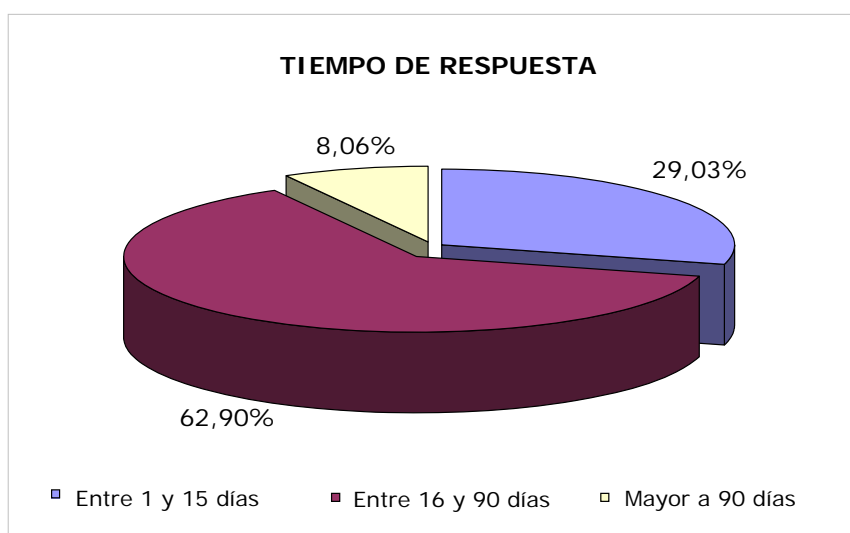
De las tramitadas por SYR, la **materia** con un mayor porcentaje es “Innovación Tecnológica” con un 59,68%, seguida de “Consumo” con un 32,26%.



En cuanto a los **motivos** de presentación de las sugerencias y reclamaciones tramitadas por SYR, la mayor parte están referidas a “Falta de prestación del servicio”, con un 33,68 % sobre el total y a “Disconformidad con la actividad” con un 18,95 %.



De las **contestaciones** dadas por las unidades gestoras correspondientes (Direcciones Generales y Distritos), el **29,03%** se contestan en 15 días o menos.



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 2008 se destinó al Área de Acción “Educación y Juventud” un total de 124.367.159,67- euros, el 2,18 % del total del presupuesto no financiero liquidado del Ayuntamiento de Madrid, los Organismos Autónomos y las Empresas Municipales (véase Anexo 2).

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	2005	2006	2007	2008
⊙ Plazas de Escuelas Infantiles sostenidas con fondos municipales (I)	Número de plazas	1.539	1.952	2.932	3.294
⊙ Beneficiarios de Becas de Comedor	Número de alumnos	38.254	42.613	48.688	51.458
⊙ Importe de obras de mejora de instalaciones de colegios públicos	Euros	8.518.706	7.172.091	7.738.656	12.558.194
⊙ Alumnos en seguimiento por absentismo escolar	Número de alumnos	3.762	4.161	4.408	4.518
⊙ Participantes en actividades extraescolares y complementarias	Número de participantes	349.022	360.550	374.279	398.872
⊙ Participantes en actividades de ocio alternativo	Número de participantes	67.287	56.296	52.201	44.030
⊙ Participantes en certámenes escolares	Número de participantes	8.256	8.001	9.207	9.640
⊙ Participantes en escuelas deportivas en centros escolares	Número de participantes	2.282	2.604	3.495	4.228
⊙ Alumnos de enseñanzas artísticas en centros municipales	Número de alumnos	4.528	4.466	4.785	5.563
⊙ Alumnos de las Escuelas Municipales de Música	Número de alumnos	3.879	3.883	4.154	4.847
⊙ Alumnos de la Escuela Municipal de Arte Dramático	Número de alumnos	268	276	349	377
⊙ Matrículas en la Escuela Municipal de Cerámica	Número de matrículas	381	307	282	339

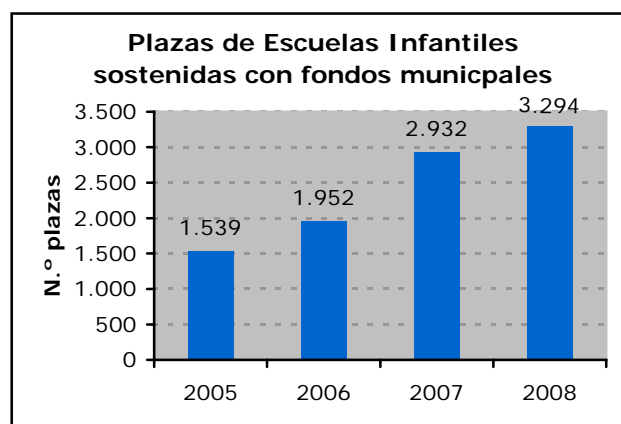
Denominación del Indicador	Unidad de medida	2005	2006	2007	2008
⊙ Importe de las subvenciones concedidas a asociaciones juveniles	Euros	127.948	130.250	130.000	132.000
⊙ Participantes en el certamen de jóvenes creadores	Número de participantes	974	1.099	889	789
⊙ Alumnos de las Aulas Municipales de Educación de Adultos	Número de alumnos	1.377	1.308	1.275	1.417
○ Tasa de empleo en población joven de 20-24 años	Porcentaje	51,48%	57,77%	56,14%	49,11%
○ Consultas atendidas en los Centros de Información Juvenil	Número de consultas	D.N.C	D.N.C	D.N.C	25.101
○ Porcentaje de alumnos del programa de Garantía Social que alcanza los objetivos fijados	Porcentaje	D.N.C	61%	64%	67%

⊙ Indicador de gestión municipal

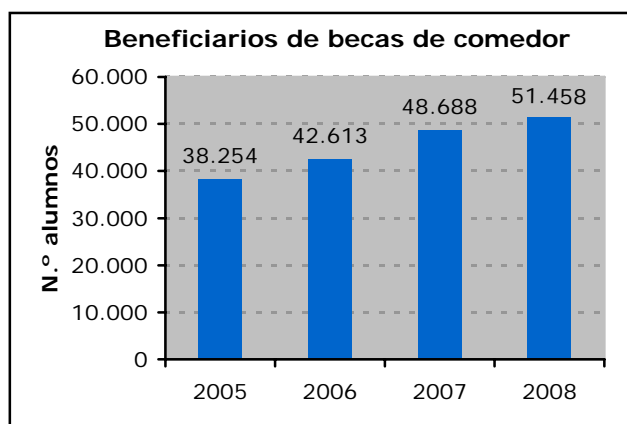
○ Indicador de Ciudad

(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.

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

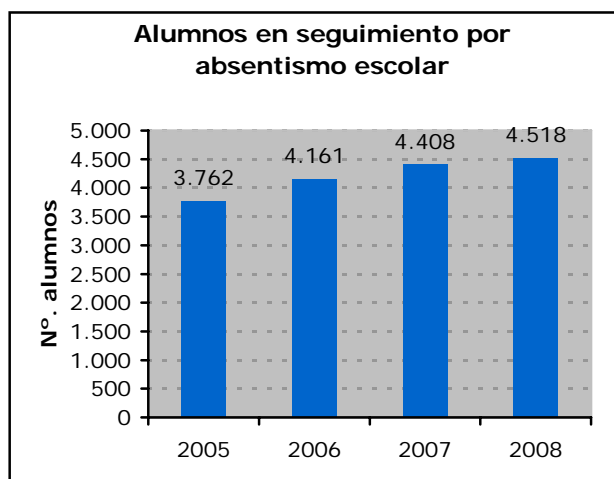
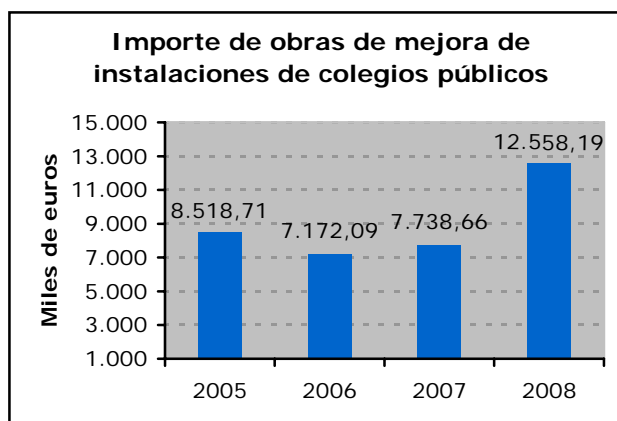


integrando todas las diferencias y particularidades. Hasta 2005 los datos se refieren a plazas en Escuelas de titularidad municipal. Desde 2006 se incluyen además las plazas derivadas de la convocatoria de subvenciones a la iniciativa privada.

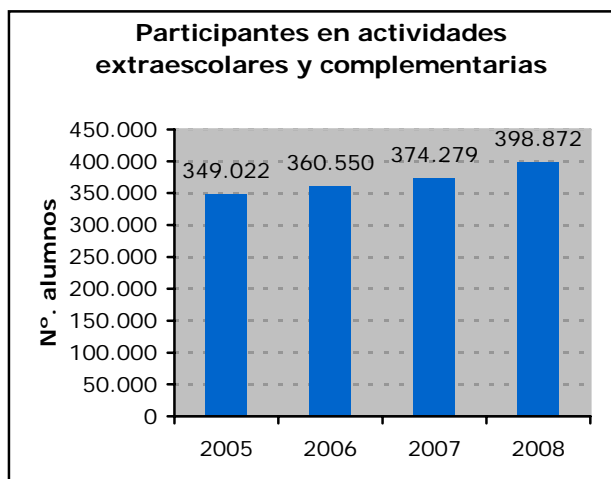


Cuantifica el número de alumnos de Educación Infantil, Primaria y ESO escolarizados en centros sostenidos con fondos públicos (o privados en el caso de centros de Educación Infantil no vinculados a otros niveles educativos) que son beneficiarios de becas de ayuda a comedor en sus distintas modalidades (educación primaria y secundaria, educación infantil, modalidad B, modalidad C, acogimiento familiar y víctimas del terrorismo). 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, con cargo al presupuesto municipal, dentro del Convenio de Colaboración suscrito con la Comunidad de Madrid, realizadas para garantizar la seguridad, la modernización, la mejora de los edificios y el correcto funcionamiento de sus instalaciones.



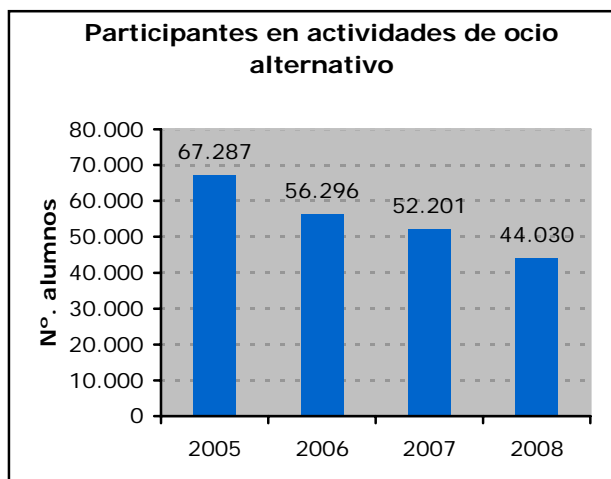
Indica el número de alumnos con los que se ha trabajado durante el curso académico desde el Programa de Prevención y Control del Absentismo Escolar, desarrollado mediante Convenio con la Comunidad de Madrid e implantado territorialmente a través de las Comisiones de Seguimiento de los Distritos.



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.

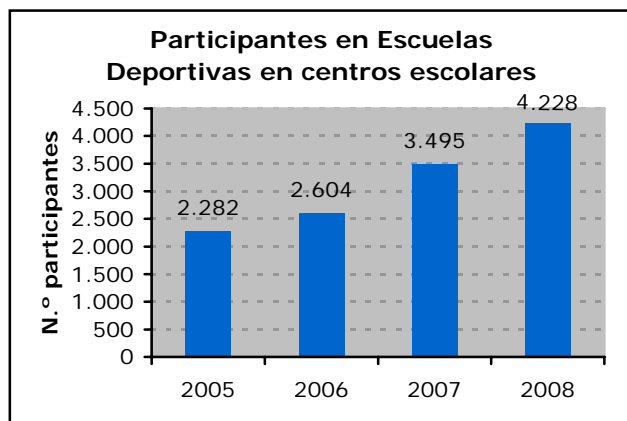
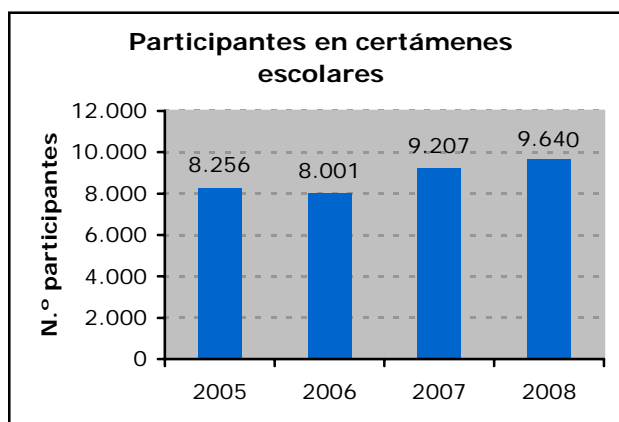
Se incluyen los participantes de las siguientes actividades:

- 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



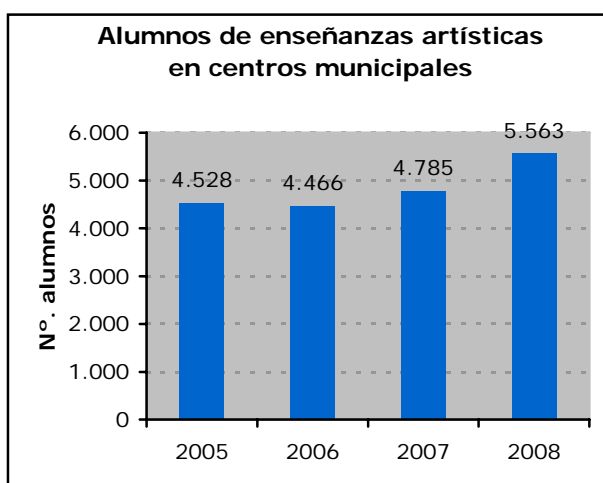
Cuantifica el número de participantes en las actividades de "La tarde más joven" y "La noche más joven", destinadas a fomentar la integración social, la participación y la creatividad de los jóvenes y adolescentes.

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

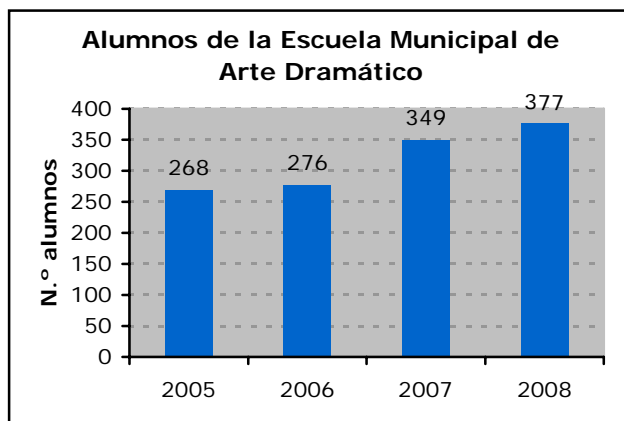
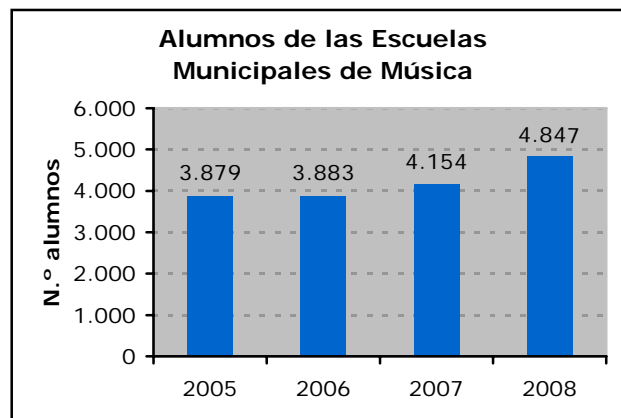


Presenta el número de participantes en las Escuelas Municipales de Promoción Deportiva en centros escolares del Municipio de Madrid, con el fin de favorecer la extensión de la práctica deportiva entre la población escolar.

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

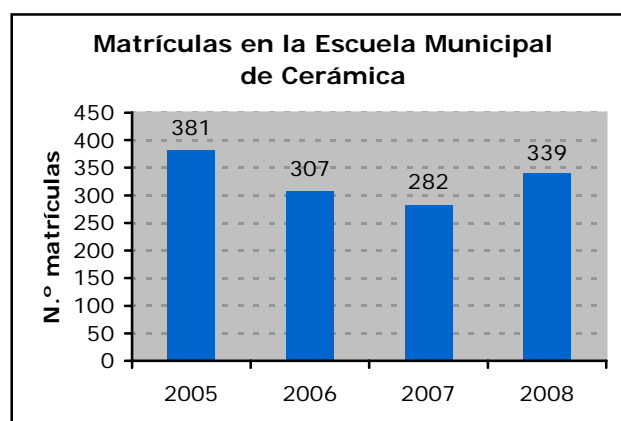


Indica el número de alumnos matriculados en las Escuelas de Música Municipales, que ofrecen una educación musical para todos los ciudadanos, con el fin de promover la cultura y la sensibilidad musical.

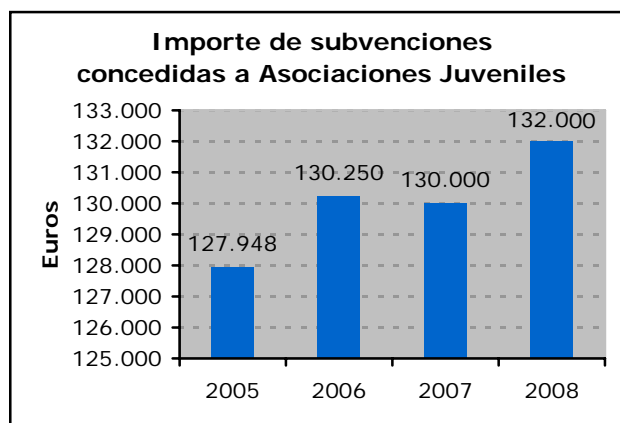


Indica el número de alumnos matriculados en la Escuela de Arte Dramático, que imparte ciclos encaminados a la formación de actores, de iniciación al arte dramático, talleres infantiles y cursos para adultos.

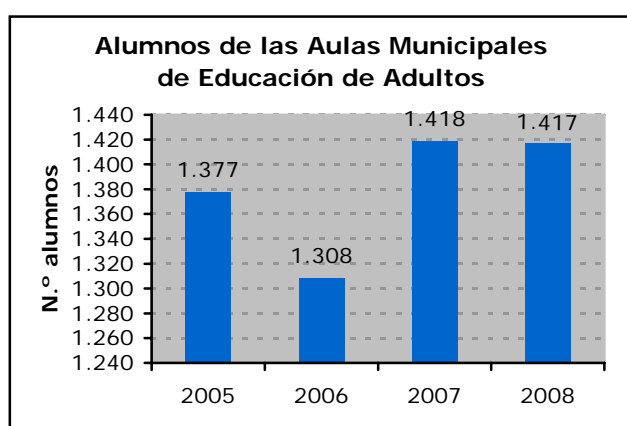
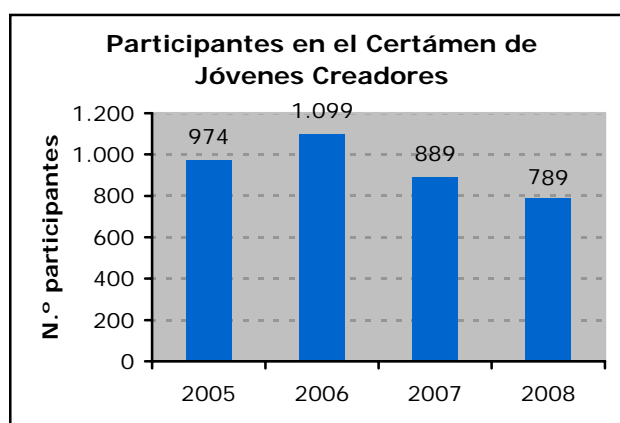
Indica el número de matrículas en la Escuela de Cerámica. Se trata de un centro de enseñanza, investigación y aprendizaje para profesionales de la comunicación plástica en materia de cerámica.



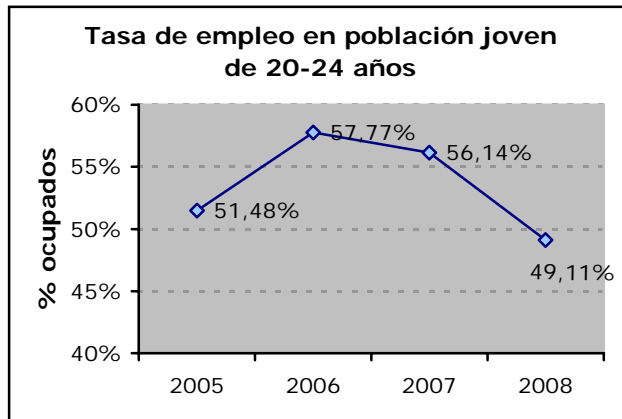
Acumula el importe total de las subvenciones concedidas a Asociaciones Juveniles que han desarrollado proyectos de acción social en el Municipio de Madrid, con el fin de potenciar el asociacionismo juvenil como cauce de participación.



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.

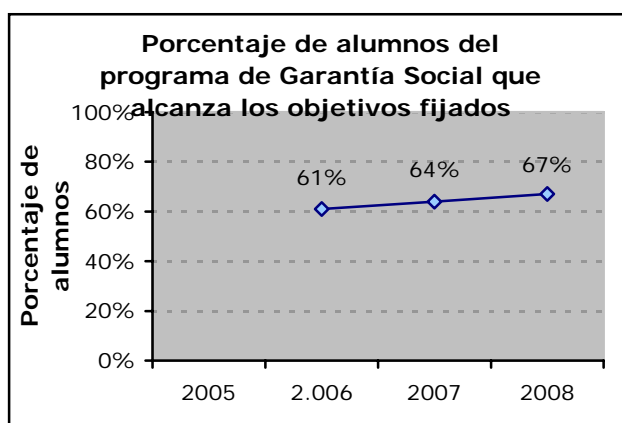
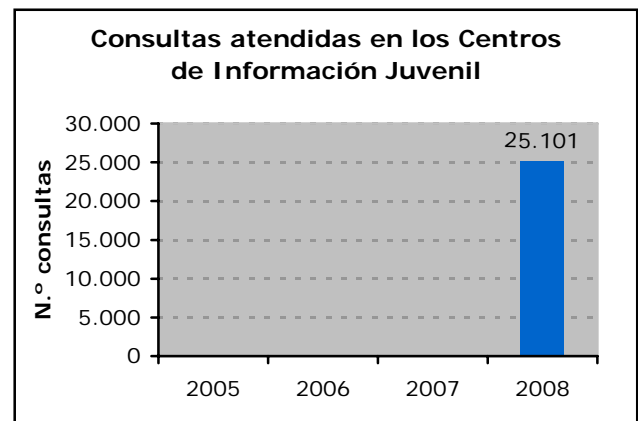


Recoge el total de participantes en el Programa de Educación de Personas Adultas del Ayuntamiento de Madrid, dirigido a los ciudadanos mayores de 18 años, con el fin de poner a su alcance una formación básica que les permita desenvolverse mejor en la sociedad.



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

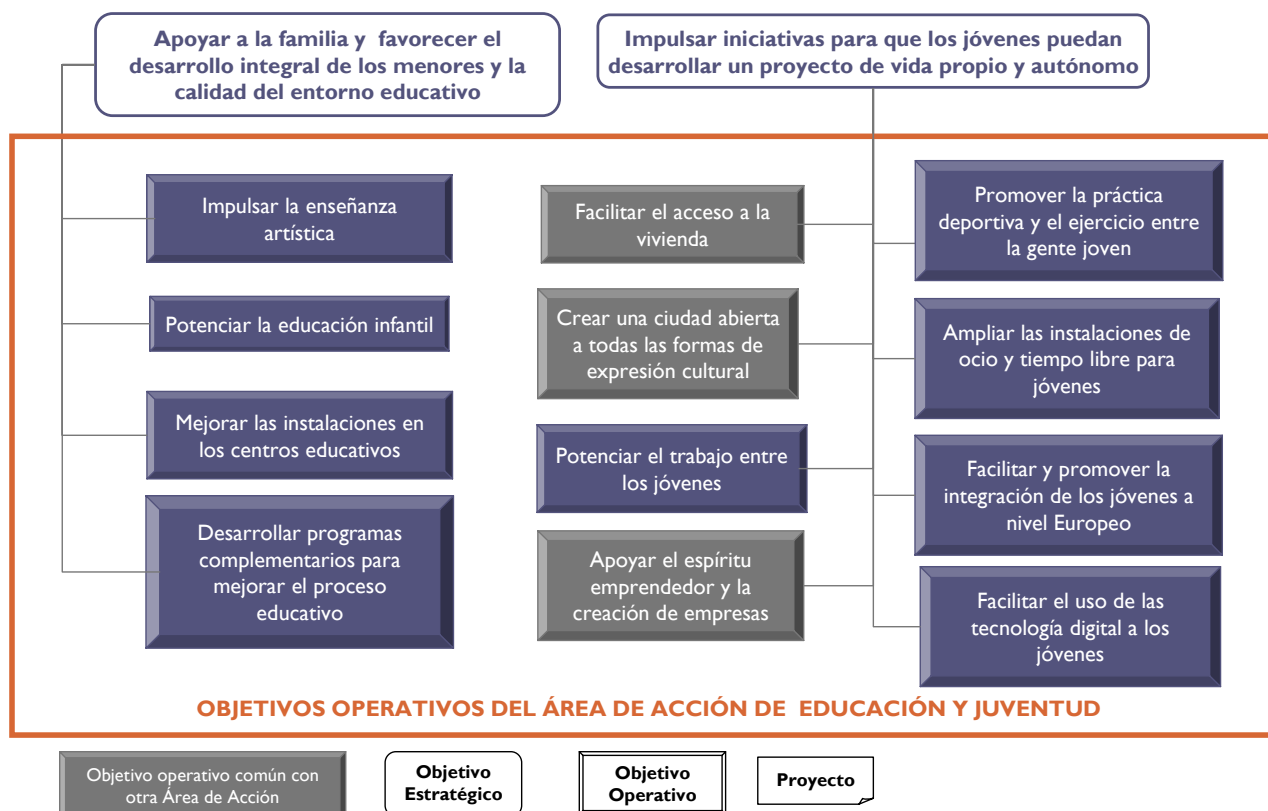
Volumen de consultas atendidas en el Centro de Información y Documentación Juvenil y en las 24 Oficinas de Información Juvenil de los Distritos, ubicados en las dependencias municipales.



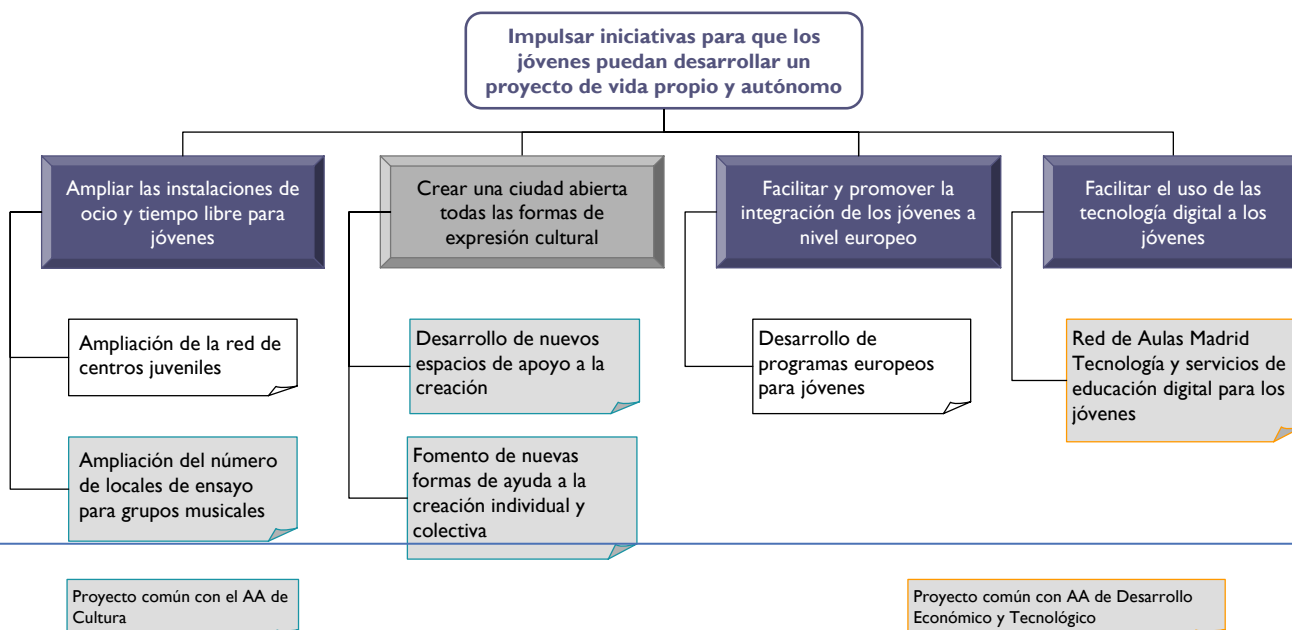
Porcentaje de alumnos matriculados en el programa de Garantía Social, modalidad "Formación y Empleo" que han alcanzado los objetivos fijados. Se dirige a jóvenes de 16 a 21 años que no hayan alcanzado los objetivos de la Educación Secundaria Obligatoria ni de la Formación Profesional, con el fin de proporcionarles una educación básica y profesional.

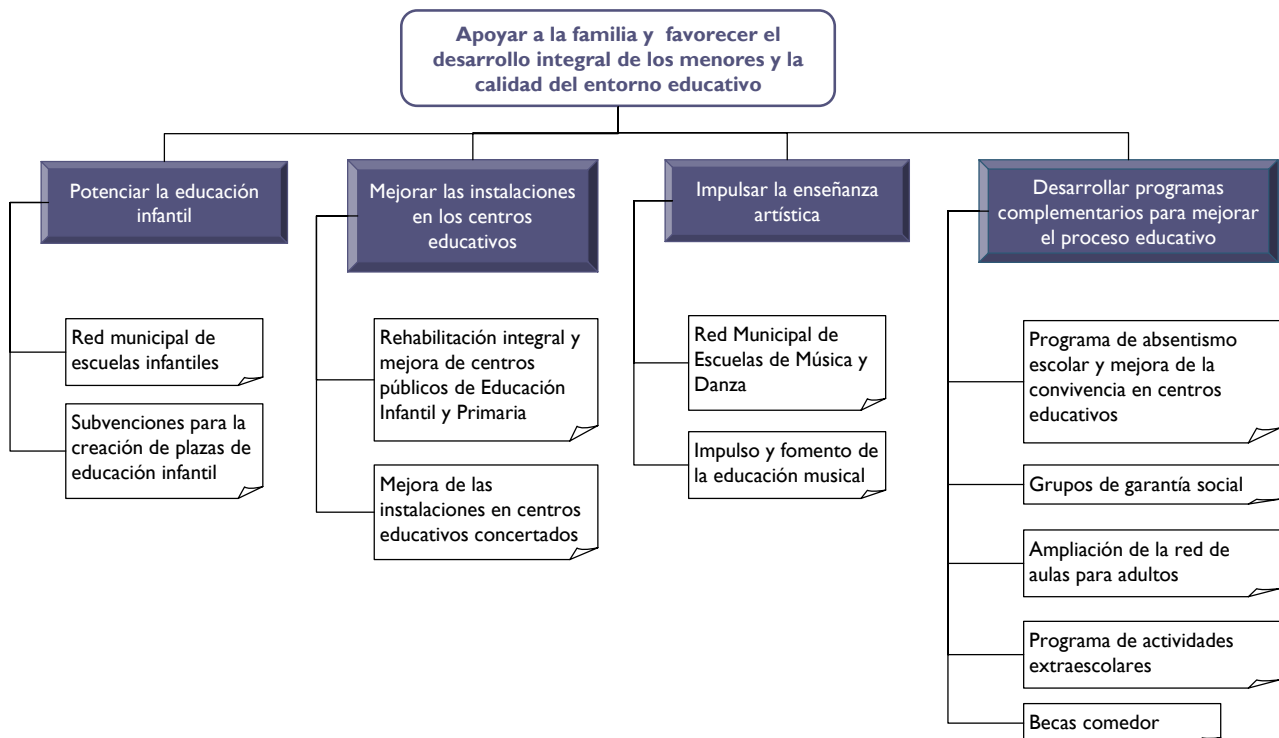
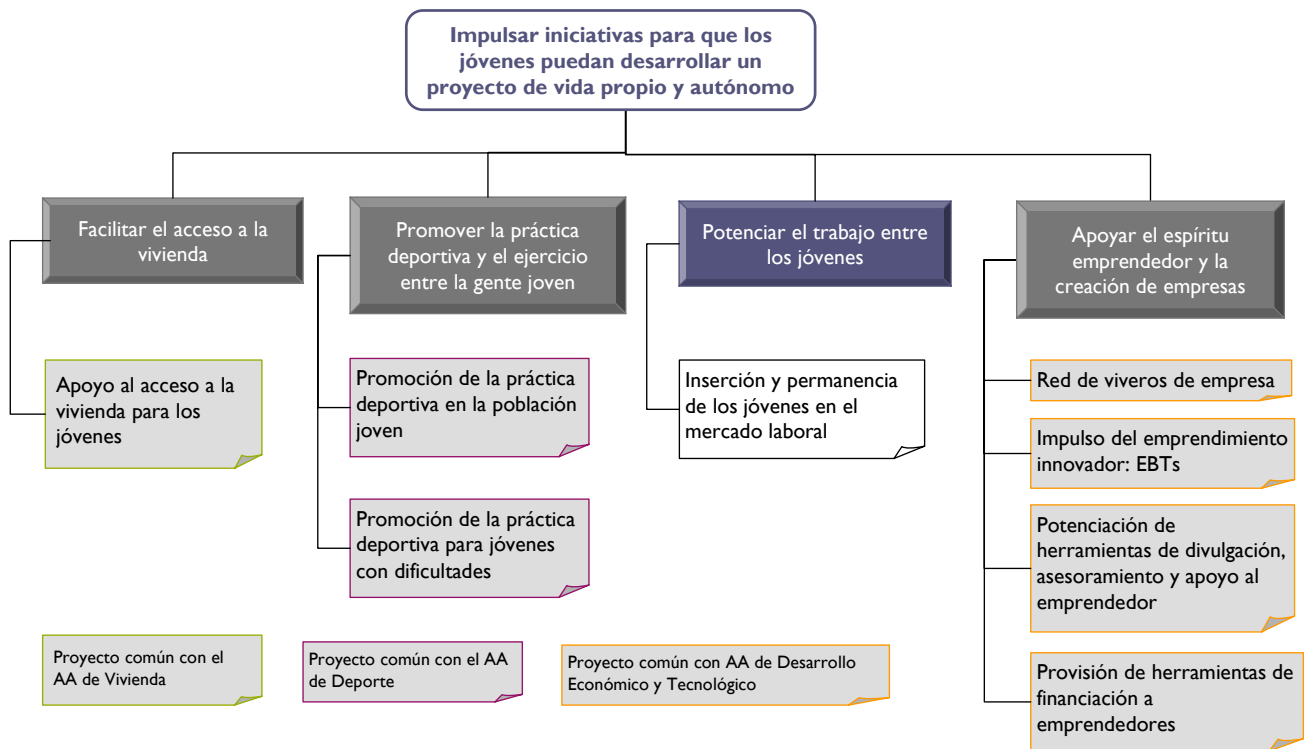
3.5.3. Desarrollo del Programa Operativo de Gobierno

La estrategia del Ayuntamiento de Madrid se implanta a través del Programa Operativo de Gobierno, desplegando los objetivos estratégicos en objetivos operativos. Los objetivos operativos que se trabajan desde el Área de Acción de Educación y Juventud, son los siguientes:



Estos objetivos operativos se desarrollan a través de los siguientes proyectos que integran un total de 157 acciones:





3.5.4. Compromisos de Calidad

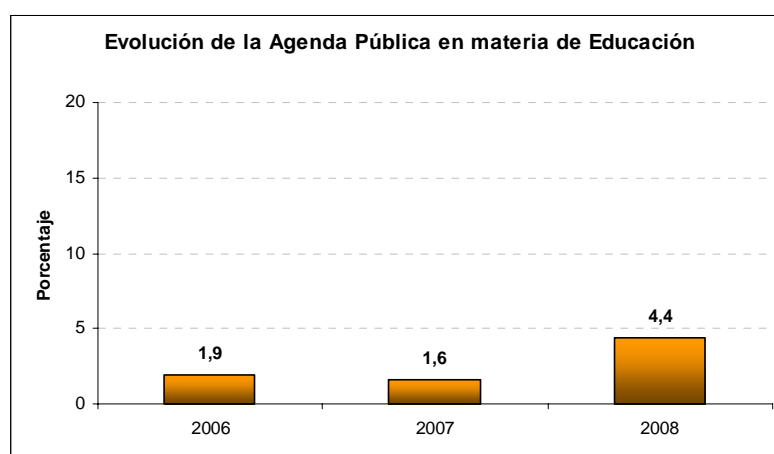
A finales de 2008, después de celebrarse la primera reunión de la Comisión Interáreas del **I Plan Joven de la Ciudad de Madrid 2006 – 2009**, se inician los contactos entre las Direcciones Generales de Educación y Juventud y de Calidad y Atención al Ciudadano para poner en marcha el proceso de elaboración de cartas de servicios en este ámbito.

A principios de 2009 se decide e inicia la elaboración de la **Carta de Servicios de Información Juvenil**.

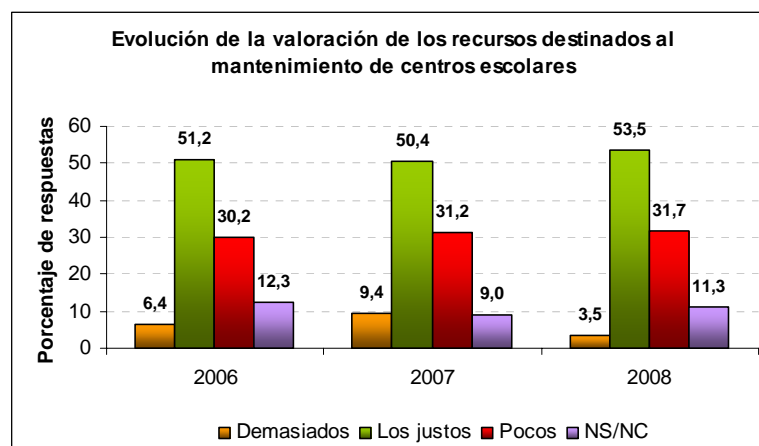
3.5.5. Opinión de la Ciudadanía

La encuesta sobre Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos 2008 ha permitido conocer la opinión de los ciudadanos madrileños sobre los distintos tipos de enseñanza así como respecto a los servicios para la juventud. Al disponer de datos referentes a los años 2006 y 2007, estamos en disposición de hacer comparaciones y ver la tendencia que se va marcando.

La encuesta revela que la gran mayoría de los ciudadanos no destacan los problemas relacionados con la educación cuando se le pregunta por los principales problemas de la Ciudad, pues sólo el 4,4% lo señala como un problema importante. No obstante este porcentaje se ha incrementado ligeramente respecto a los años 2006 y 2007 en los que se situaba en el 1,9% y 1,6% respectivamente. Por otro lado, los temas relacionados específicamente con la juventud no son detectados como problemas importantes de la Ciudad.



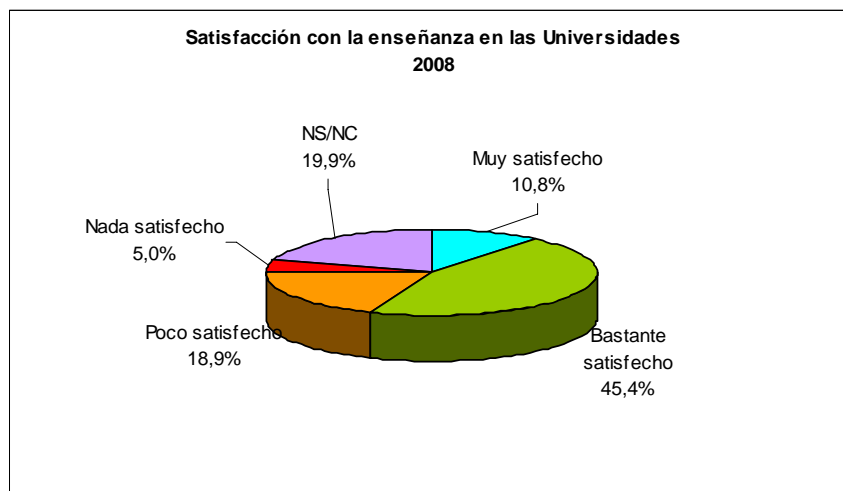
En cuanto a la valoración que hacen los ciudadanos de los recursos que destina el Ayuntamiento al mantenimiento de los centros escolares, se mantiene prácticamente estable. En la encuesta de 2008, el porcentaje de los que opinan que se dedican los recursos justos alcanza el valor del 53,5%, un poco más alto que los años precedentes.



Antes de empezar a analizar la satisfacción de los ciudadanos con los distintos tipos de enseñanza y servicios para la juventud, es preciso señalar que la encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos es un estudio de opinión dirigido a la población en general, y no un estudio de opinión de los usuarios de los servicios. Al objeto de recalcar el carácter de opinión general de la encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos, merece la pena destacar que sólo el 39,5% de los entrevistados manifiesta que él mismo o alguno de los residentes en su hogar ha cursado alguna enseñanza reglada o ha acudido a guarderías en los últimos 12 meses.

Así mismo, hay que tener en cuenta que la pregunta que se formula a los entrevistados va referida a su nivel de satisfacción con los servicios públicos, sin entrar a diferenciar, la titularidad de los mismos, toda vez que al ciudadano, en muchas ocasiones, le resulta difícil distinguir si es la administración autonómica, local o estatal la que le está prestando un servicio en concreto.

Entrando a valorar el grado de satisfacción de los ciudadanos con los distintos recursos y tipos de enseñanza, encontramos que la enseñanza mejor valorada es la universitaria, con un saldo positivo de 32,3 puntos, al encontrar un 56,2% de muy o bastante satisfechos, frente a un 23,9% de poco o nada satisfechos.



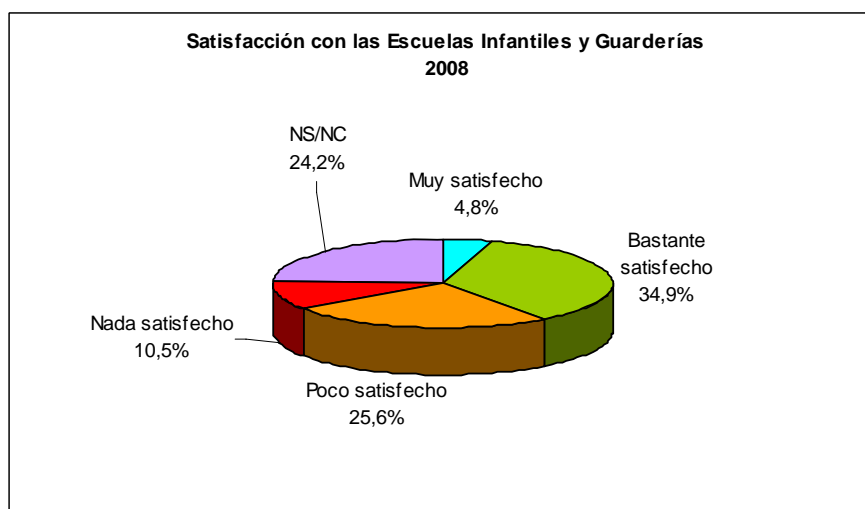
En cuanto a la satisfacción con la enseñanza en los Colegios Públicos, aunque los niveles de satisfacción son inferiores a los obtenidos en la enseñanza universitaria, el saldo sigue siendo positivo – 3,8 puntos-, encontrándose muy o bastante satisfechos el 43,9% frente a un 40,1% de poco o nada satisfechos.



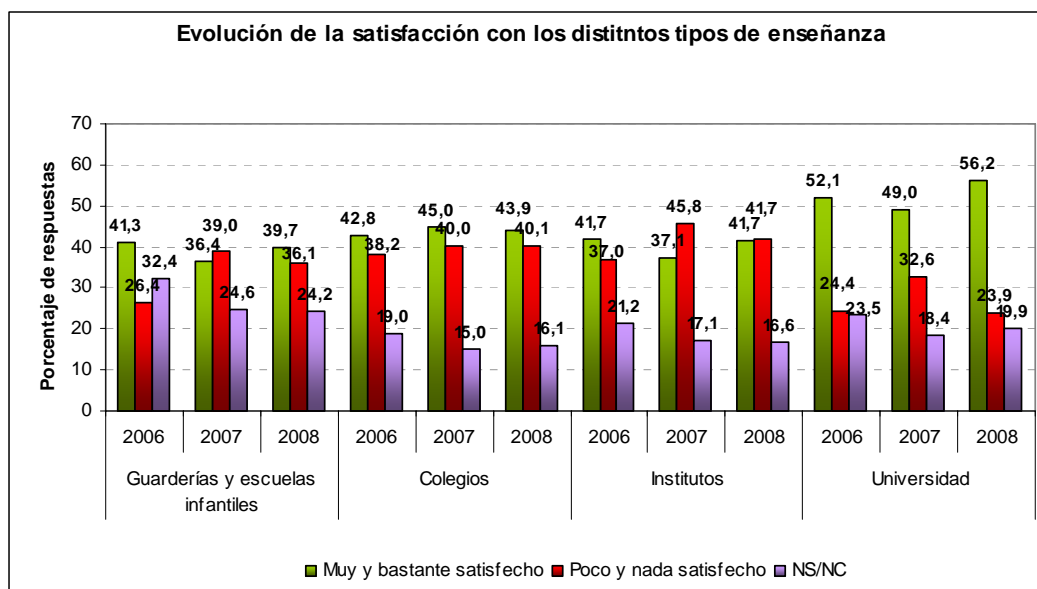
En los datos de satisfacción con la enseñanza en los Institutos hay una situación de empate entre los que se manifiestan muy o bastante satisfechos y los que se encuentran poco o nada satisfechos, ambas categorías con el 41,7%.



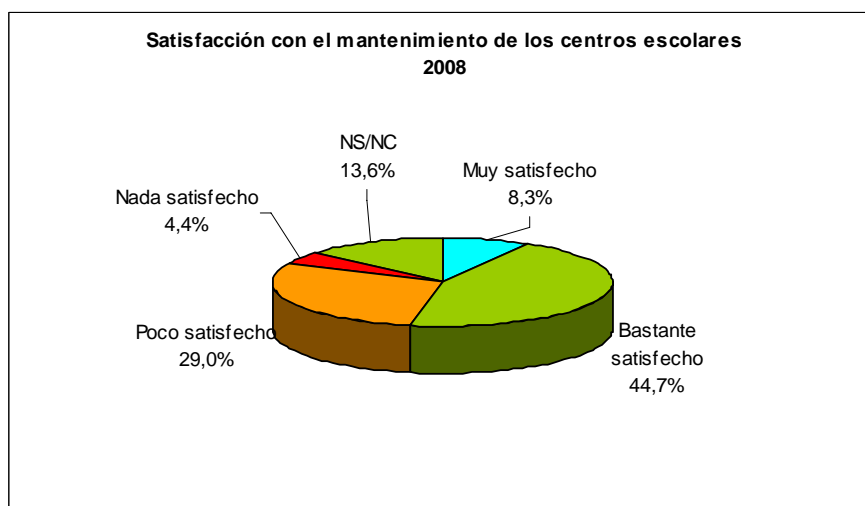
Finalmente la satisfacción con las Escuelas Infantiles o Guarderías, arroja un saldo positivo de 3,6 puntos, al encontrar un 39,7% de muy o bastante satisfechos frente a un 36,1% de poco o nada satisfechos.



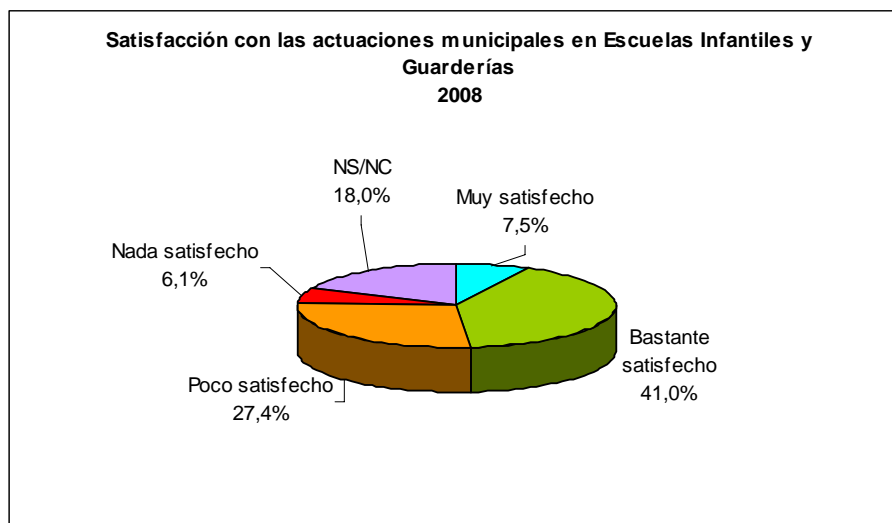
La evolución temporal de la satisfacción con los distintos tipos de enseñanza puede apreciarse en el gráfico que se presenta a continuación.



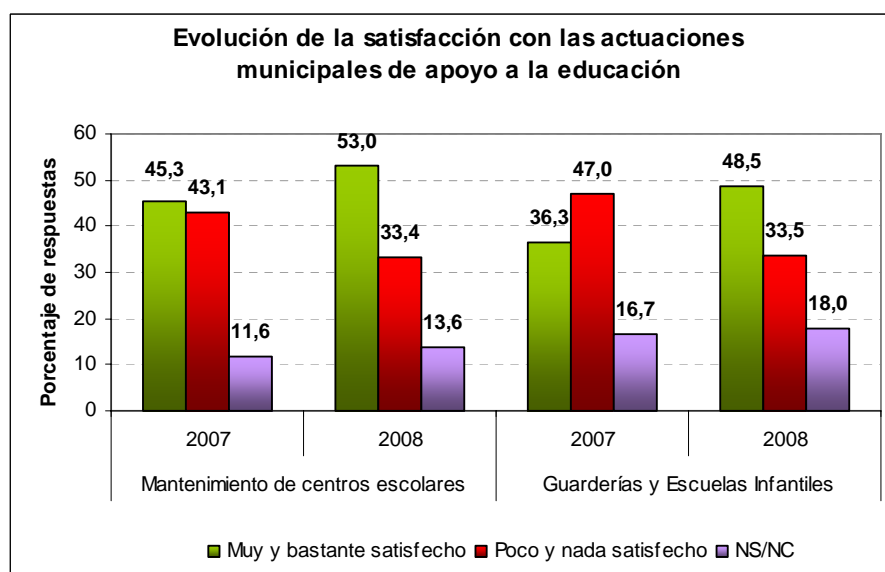
Al ser preguntados los entrevistados específicamente por las actuaciones municipales relacionadas con el mantenimiento de los centros educativos, se encuentra un saldo positivo de 19,6 puntos, manifestándose un 53% como muy o bastante satisfechos frente a un 33,4% de poco o nada satisfechos.



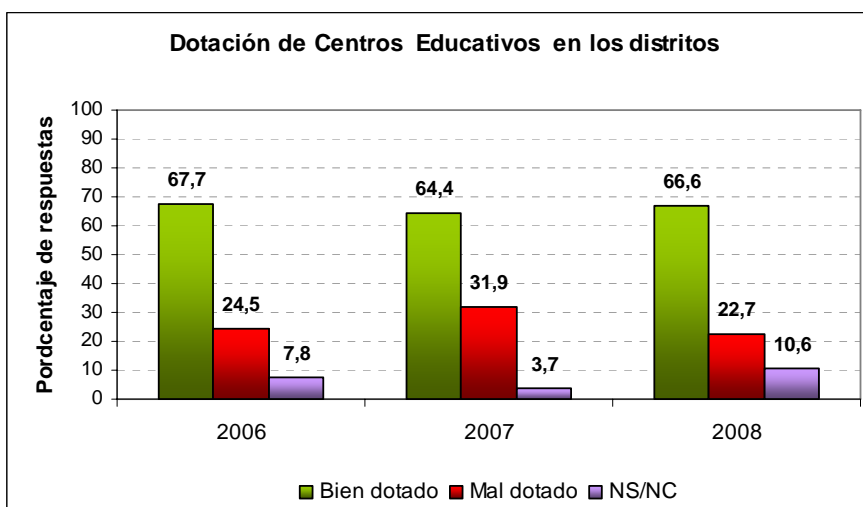
Respecto a la satisfacción con las actuaciones municipales en materia de Escuelas Infantiles y Guarderías, el saldo es positivo – 15 puntos – al encontrar un 48,5% de muy o bastante satisfechos frente a un 33,5% de poco o nada satisfechos.



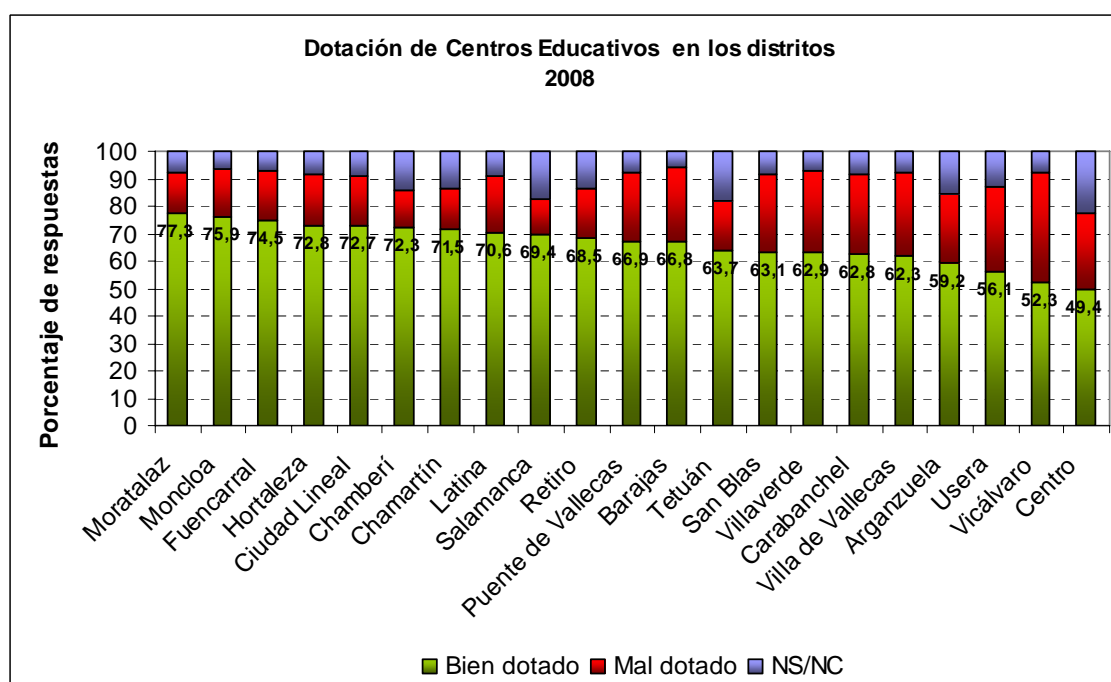
La evolución temporal de la satisfacción con las actuaciones municipales en apoyo a la educación, muestra una tendencia positiva, con un mejor posicionamiento en 2008 que en 2007.



Al ser preguntados los entrevistados por las dotaciones de centros educativos en su zona de residencia, un 66,6% opinan que están bien dotados frente a un 22,7% que opinan lo contrario.



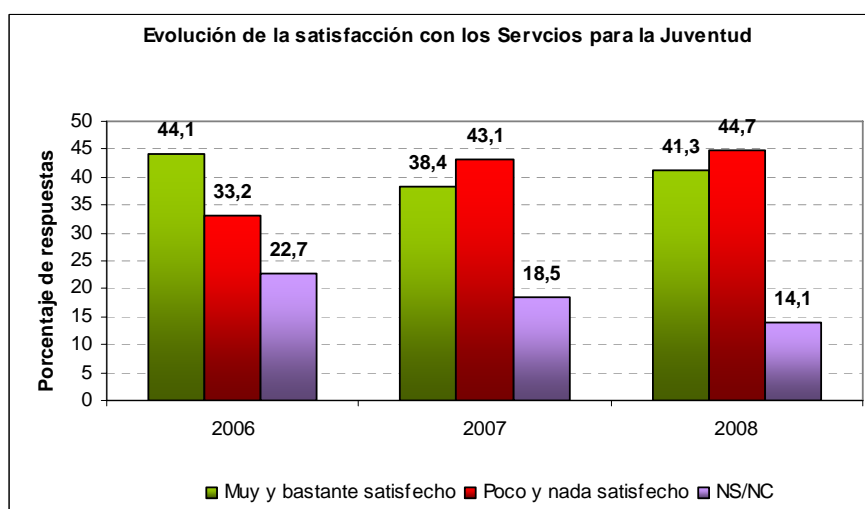
El porcentaje de los que consideran que su barrio está bien dotado en centros educativos está significativamente por encima de la media corresponden a los siguientes Distritos: Moratalaz (77,3%), Moncloa (75,9%) y Fuencarral (74,5%). Los porcentajes que están significativamente por debajo de la media en Arganzuela (59,2%), Usera (56,1%), Vicálvaro (52,3%) y Centro (49,4%).



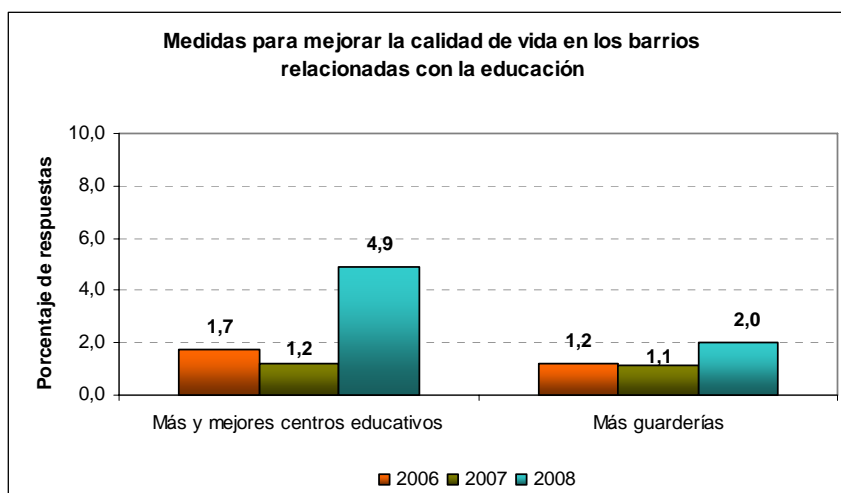
Por último, la satisfacción ciudadana con los servicios para la juventud, arroja un saldo negativo de -3,3 puntos al encontrar un porcentaje superior de poco o nada satisfechos – 44,6% - frente a los muy o bastante satisfechos – 41,3%.



Este indicador ha venido empeorando desde 2006, tal y como puede apreciarse en el siguiente gráfico.



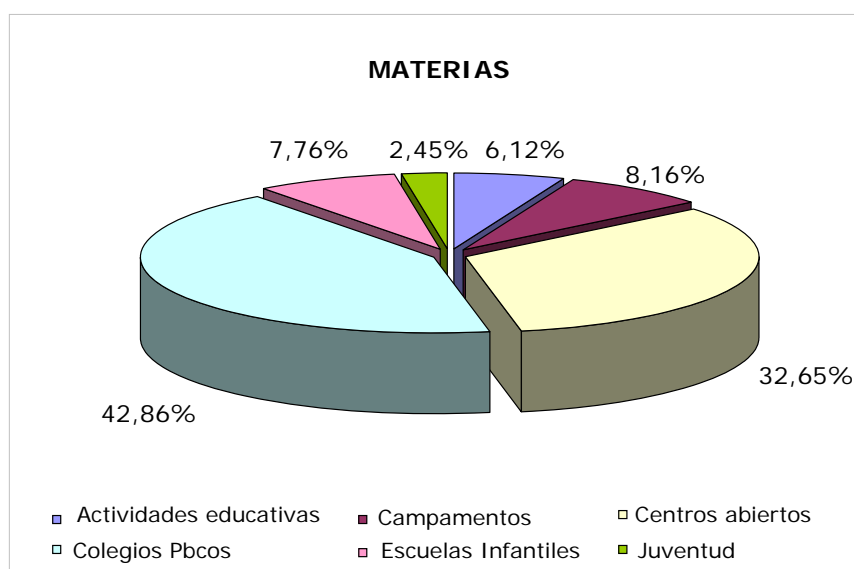
Al ser preguntados por las medidas que pediría al Ayuntamiento para mejorar la calidad de vida de sus barrios, el 4,9% de los entrevistados han mencionado más y mejores centros educativos, y un 2% más guarderías.



3.5.6. Sugerencias y Reclamaciones

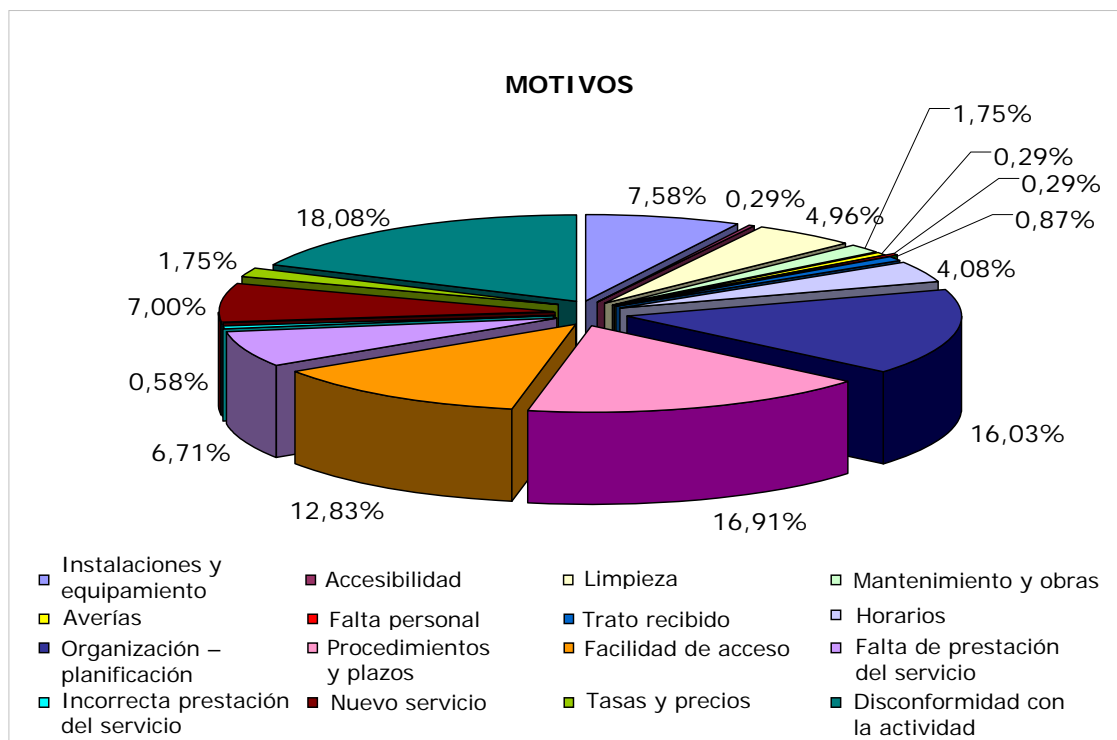
En relación con la participación de los ciudadanos en la mejora de la gestión municipal en el Área de Acción “Educación y Juventud” a través del “Sistema de Sugerencias y Reclamaciones”, las formuladas suponen el **0,95%** del total de las tramitadas en 2008.

De las tramitadas en SYR, y por lo que se refiere a las **materias** sobre las que versan, destacan “Colegios Públicos” con un **42,86%** y “Centros Abiertos” con un **32,65%**.

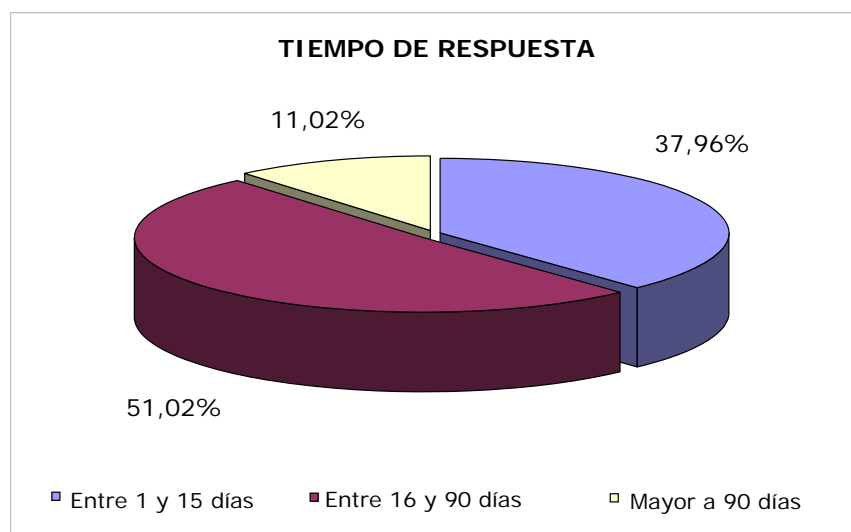


Analizando los **motivos** de presentación por los ciudadanos de las sugerencias y reclamaciones, el que ocasiona un mayor número es el referido a “Disconformidad con la

actividad” con un 18,08%. Le siguen “Procedimientos y Plazos” con un 16,91%, “Organización y planificación” con un 16,03 % y “Facilidad de acceso” con un 12,83 %. Todos los motivos referidos a elementos tangibles (instalaciones, equipamientos, averías,...) suman el 19,87%.



De las **contestaciones** dadas por las unidades gestoras correspondientes (Direcciones Generales y Distritos), el 37,96% se contestan en 15 días o menos.



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 2008 se destinó al Área de Acción “Empleo” un total de 43.553.427,63.-euros, el 0,76 % del total del presupuesto no financiero liquidado del Ayuntamiento de Madrid, los Organismos Autónomos y las Empresas Municipales (véase Anexo 2).

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:

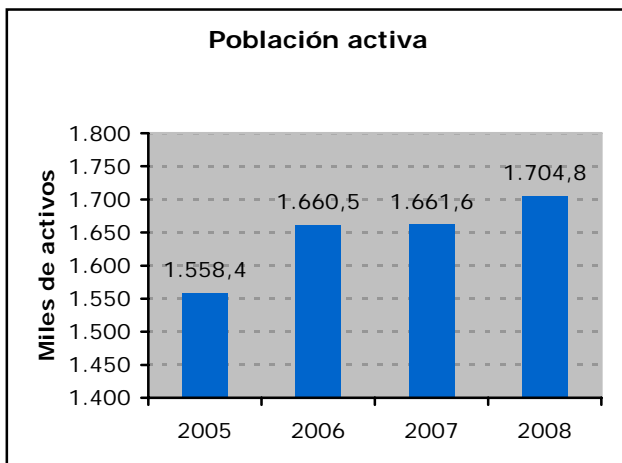
Denominación del Indicador	Unidad de medida	2005	2006	2007	2008
○ Población activa	Miles de activos	1.558,40	1.660,50	1.661,60	1.704,80
○ Población activa femenina	Miles de mujeres activas	717,2	777,7	777,3	788,5
○ Población activa masculina	Miles de hombres activos	841,3	882,8	884,4	916,3
○ Tasa de empleo	Porcentaje de empleados	55,25%	57,92%	57,60%	56,38%
○ Tasa de empleo femenino	Porcentaje de empleadas	47,65%	50,22%	50,41%	49,27%
○ Tasa de empleo masculino	Porcentaje de empleados	63,83%	66,68%	65,71%	64,31%
○ Tasa de desempleo	Porcentaje de desempleados	5,25%	6,21%	6,17%	9,76%
○ Diferencial de la tasa de desempleo nacional y Ciudad de Madrid	Puntos porcentuales	-3,45	-2,09	-2,43	-4,15
○ Tasa de desempleo femenino	Porcentaje de desempleadas	5,85%	7,58%	6,93%	10,13%
○ Tasa de desempleo masculino	Porcentaje de desempleados	4,75%	5,01%	5,50%	9,43%
○ Índice de feminización del desempleo	Mujeres paradas por cada 100 hombres parados	136,48	128,97	118,5	91,43
○ Paro registrado	Número total de parados	106.396	103.015	110.048	161.021
○ Paro femenino registrado	Número de mujeres paradas	61.405	58.024	59.682	76.907
○ Paro masculino registrado	Número de hombres parados	44.991	44.991	50.366	84.114
⊙ Atenciones realizadas por la AE	Número de atenciones	36.265	42.067	41.051	40.928

Denominación del Indicador	Unidad de medida	2005	2006	2007	2008
⊙ Atenciones a mujeres realizadas por la AE	Número de atenciones	23.819	27.631	27.345	24.297
⊙ Atenciones a hombres realizadas por la AE	Número de atenciones	12.446	14.436	13.706	16.631
⊙ Total de usuarios de los Programas de Orientación Laboral de la AE	Número total de usuarios	16.132	18.200	19.610	17.649
⊙ Usuarias beneficiarias de los Programas de Orientación Laboral de la AE	Número de mujeres usuarias	11.841	13.680	13.055	10.046
⊙ Usuarios beneficiarios de los Programas de Orientación Laboral de la AE	Número de hombres usuarios	4.291	4.520	6.555	7.603
⊙ Cursos impartidos en programas de formación ocupacional de la AE	Número de cursos	206	238	173	121
⊙ Total de participantes en los programas de formación ocupacional finalizados	Número total de participantes	3.236	3.246	2.772	1.815
⊙ Alumnas participantes en los programas de formación ocupacional finalizados	Número de mujeres alumnas	2.516	1.906	2.228	865
⊙ Alumnos participantes en los programas de formación ocupacional finalizados	Número de hombres alumnos	720	1.340	544	950
⊙ Talleres de formación para la inserción laboral de la AE	Número de recursos formativos	18	20	10	24
⊙ Total de beneficiarios desempleados de los talleres para la inserción laboral de la AE	Número total de beneficiarios	337	438	164	488
⊙ Mujeres beneficiarias desempleadas de los talleres para la inserción laboral de la AE	Número de mujeres beneficiarias	213	280	105	266
⊙ Hombres beneficiarios desempleados de los talleres para la inserción laboral de la AE	Número de hombres beneficiarios	124	158	59	222
⊙ Proyectos de obras y servicios de la AE	Número de proyectos	38	21	22	22
⊙ Total de beneficiarios desempleados en los programas de empleo de Obras y Servicios de la AE	Número total de beneficiarios	2.289	1.474	1.887	1.800

Denominación del Indicador	Unidad de medida	2005	2006	2007	2008
⊙ Mujeres beneficiarias desempleadas de los programas de empleo de Obras y Servicios de la AE	Número de mujeres beneficiarias	1.613	1.061	1.360	1.176
⊙ Hombres beneficiarios desempleados de los programas de empleo de Obras y Servicios de la AE	Número de hombres beneficiarios	676	413	527	624
⊙ Total de desempleados enviados a ofertas en programas de intermediación laboral	Número total de usuarios	D.N.D.	D.N.D.	16.666	17.394
⊙ Mujeres desempleadas enviadas a ofertas en programas de intermediación laboral	Número de mujeres usuarias	D.N.D.	D.N.D.	10.833	10.229
⊙ Hombres desempleados enviados a ofertas en programas de intermediación laboral	Número de hombres usuarios	D.N.D.	D.N.D.	5.833	7.165
⊙ Grado de satisfacción de los usuarios del Servicio de Orientación de la AE	Porcentaje usuarios satisfechos	D.N.D.	D.N.D.	89,50%	91,23%
⊙ Grado de satisfacción de los usuarios de Escuelas Taller y Talleres de la AE	Porcentaje usuarios satisfechos	D.N.D.	D.N.D.	85,33%	80,50%
⊙ Grado de satisfacción de los usuarios del Servicio de Formación de la AE	Porcentaje usuarios satisfechos	D.N.D.	D.N.D.	82,88%	83,66%
⊙ Contactos con empresas realizados por la AE (I)	Número de contratos con empresas	(I)	(I)	(I)	8.034
⊙ Indicador de gestión municipal ○ Indicador de Ciudad D.N.D. : Dato no disponible.	(I) Indicador incorporado al Sistema de Información del Observatorio de la Ciudad en 2008				

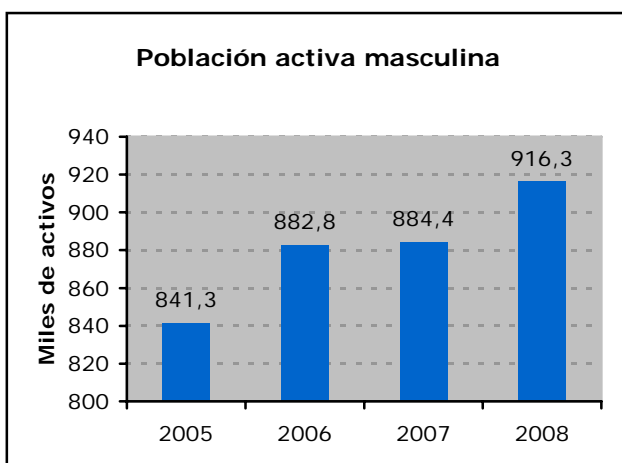
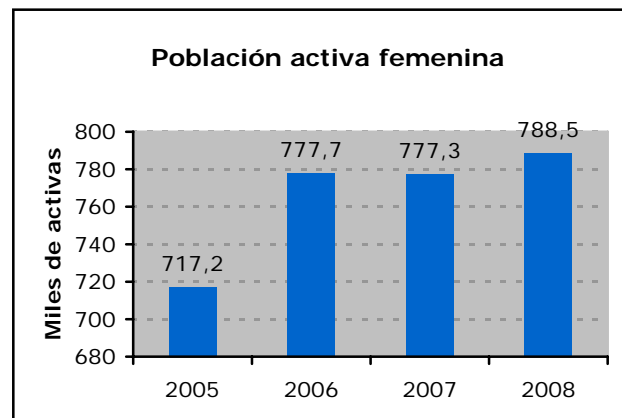
En primer lugar, se presentan los indicadores referidos a la actividad, ocupación y paro de la población obtenidos de la Encuesta de Población Activa. Es necesario advertir que en el primer trimestre de 2005 se introdujeron diversos cambios en la metodología de elaboración de la Encuesta, por lo que 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.

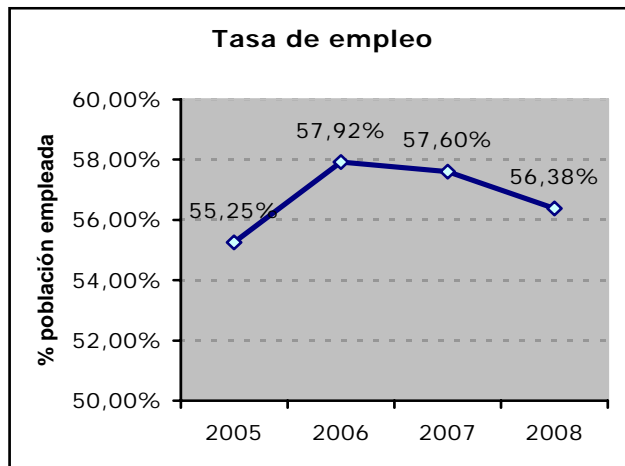


Expresa el número de personas de 16 a 64 años que suministran mano de obra para la producción de bienes y servicios económicos o que están disponibles y hacen gestiones para incorporarse a dicha producción, en el IV trimestre de cada año.

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.

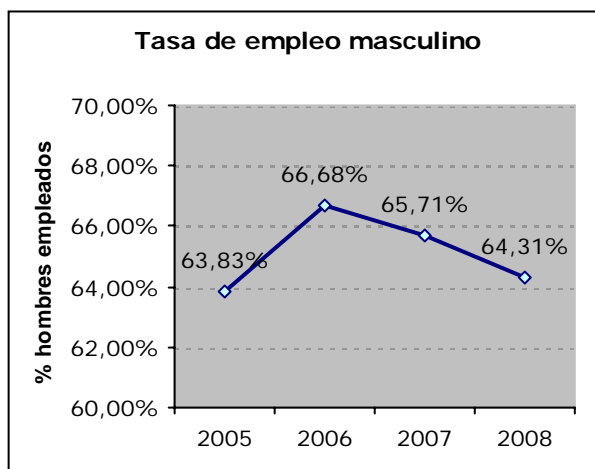
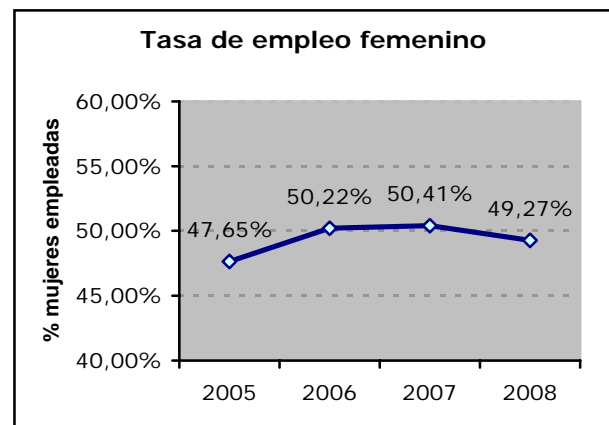


Expresa el número de varones de 16 a 64 años que suministran mano de obra para la producción de bienes y servicios económicos o que están disponibles y hacen gestiones para incorporarse a dicha producción, en el IV trimestre de cada año.



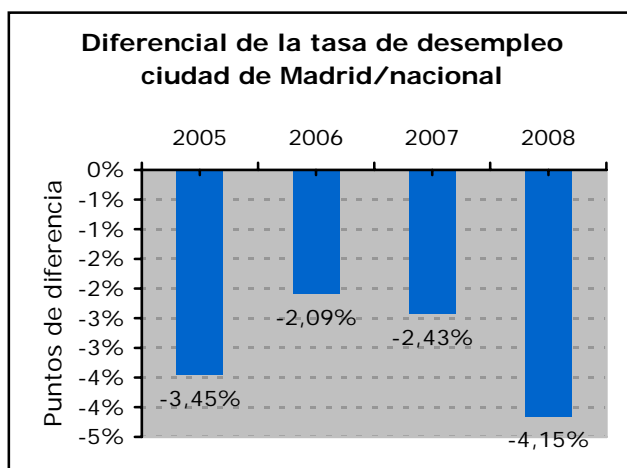
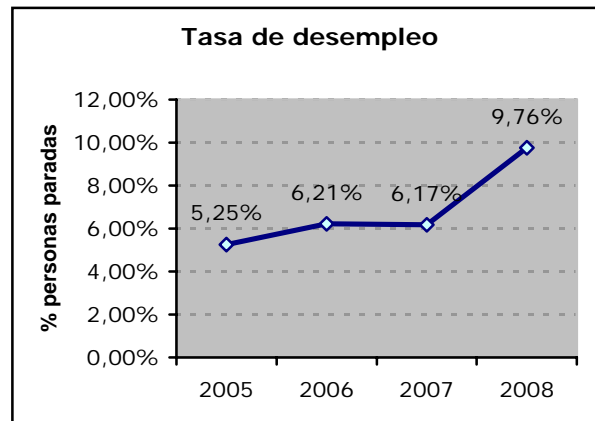
Expresa la proporción de la población en edad laboral (16 a 64 años) que está empleada, sobre el total de población de este intervalo de edad en el municipio, en el último trimestre de cada año.

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.

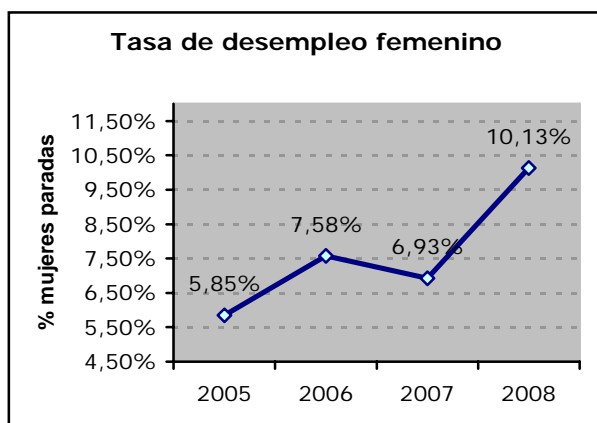


Expresa la proporción de la población masculina en edad laboral (16 a 64 años) que está empleada, poniéndola en relación con el total de población masculina de este intervalo de edad en el municipio, en el último trimestre de cada año.

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

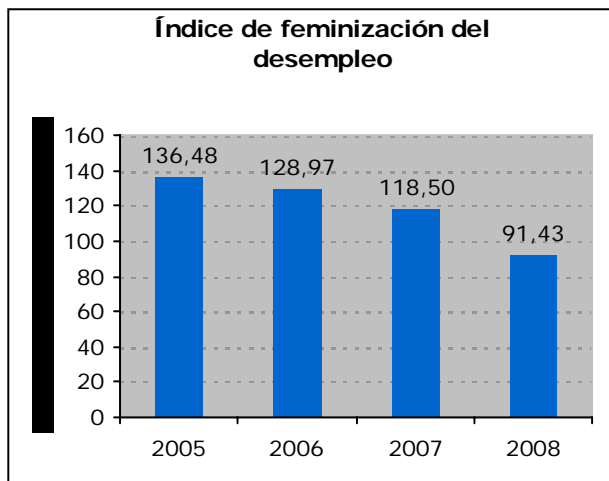
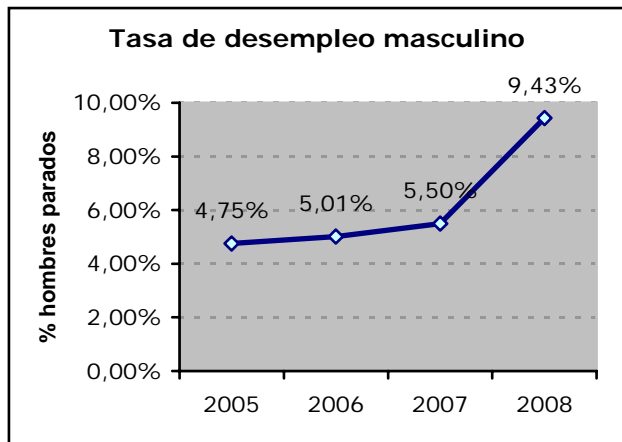


Puntos porcentuales de diferencia entre la tasa de desempleo nacional y la de la Ciudad de Madrid, obtenidas a partir de la Encuesta de Población Activa.



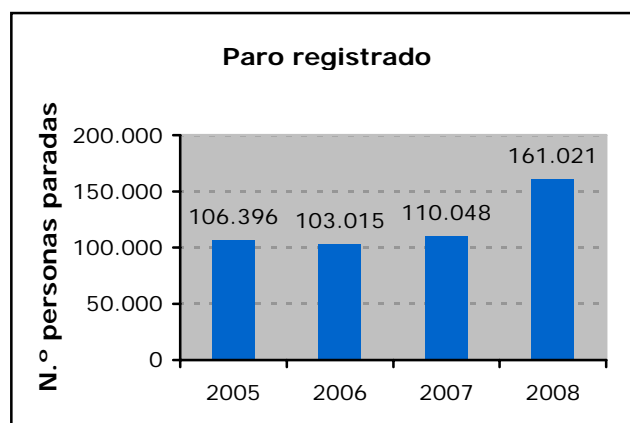
Recoge el porcentaje de mujeres que se hallan en paro sobre el total de población activa femenina del municipio, en el último trimestre de cada año.

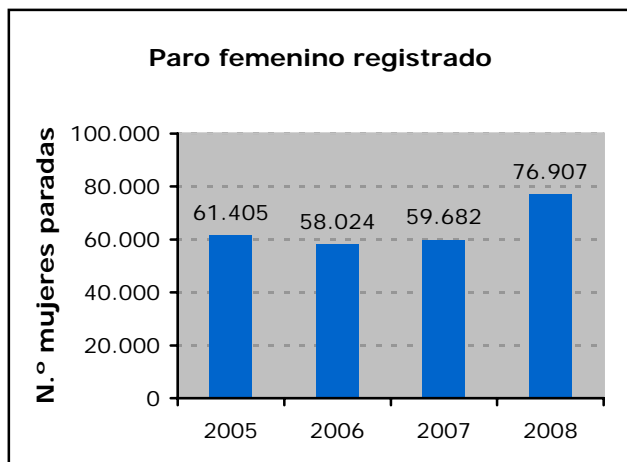
Recoge el porcentaje de varones sin empleo sobre el total de población activa masculina del municipio, en el último trimestre de cada año.



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.

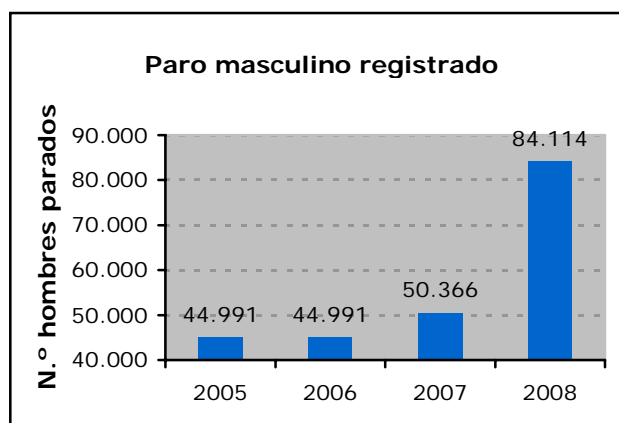
Expresa el número de personas desempleadas registradas en las oficinas de empleo del INEM, en el mes de diciembre de cada año.



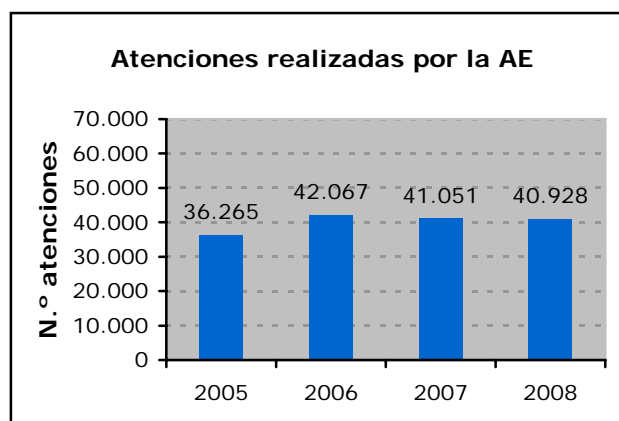


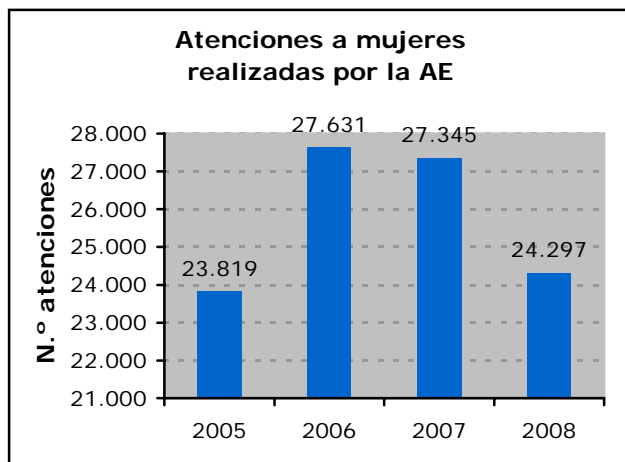
Expresa el número de mujeres desempleadas registradas en las oficinas de empleo del INEM, en el mes de diciembre de cada año.

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



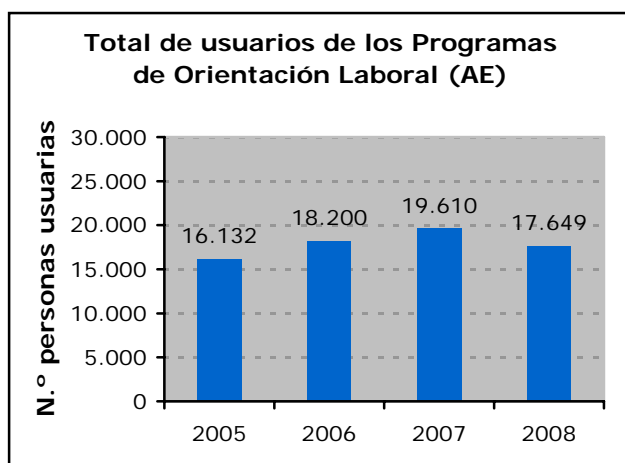
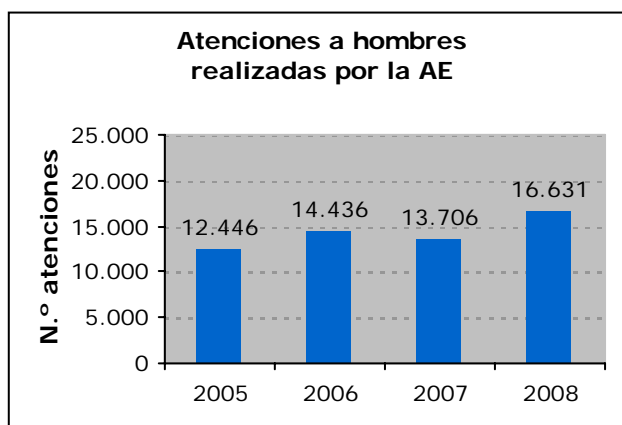
Recoge el total de atenciones que se han realizado desde los distintos Servicios de la AE durante el periodo.





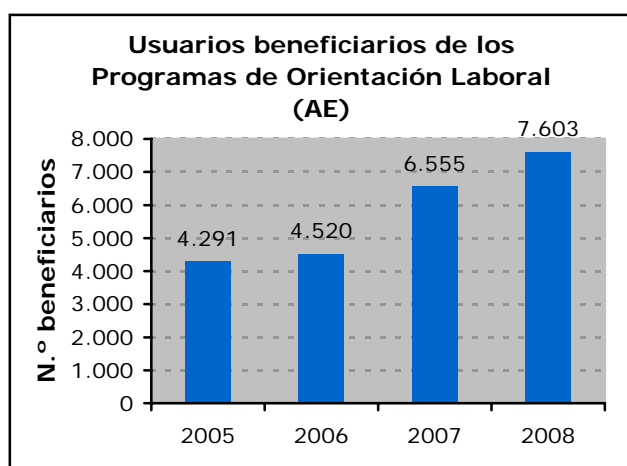
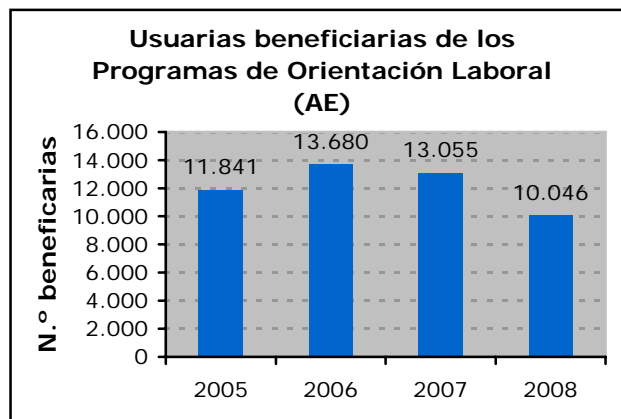
Recoge el total de atenciones a mujeres que se han realizado desde los distintos Servicios de la AE durante el periodo.

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

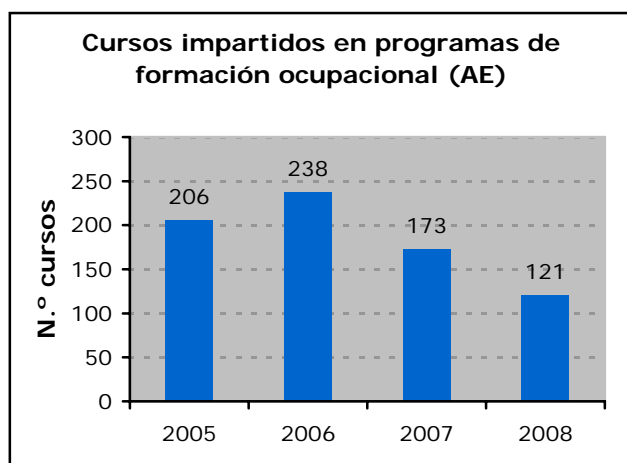


Expresa el alcance de la actividad orientadora de la AE mediante el número de personas que han sido entrevistadas por los servicios de orientación.

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

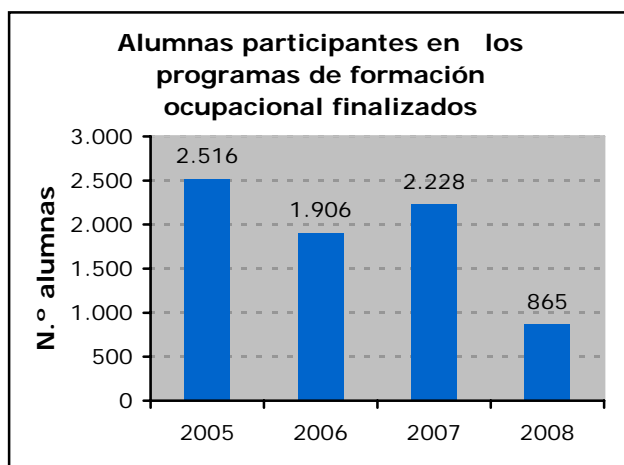


Expresa el alcance de la actividad orientadora de la AE sobre el colectivo masculino, contabilizando el número de varones que han sido entrevistados por los servicios de orientación.



Expresa la actividad formativa ocupacional desarrollada por la AE.

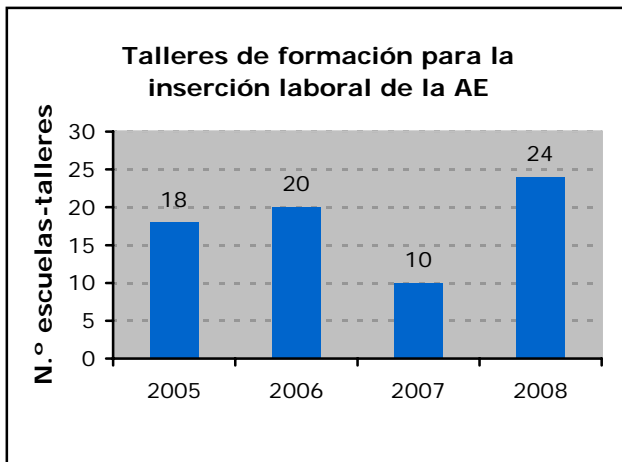
Recoge el total de población desempleada alcanzada por los programas de formación ocupacional, contabilizando el número de alumnos que participan en los diferentes programas formativos



Recoge el total de población desempleada femenina alcanzada por los programas de formación ocupacional, contabilizando el número de alumnas que participan en los diferentes programas formativos.

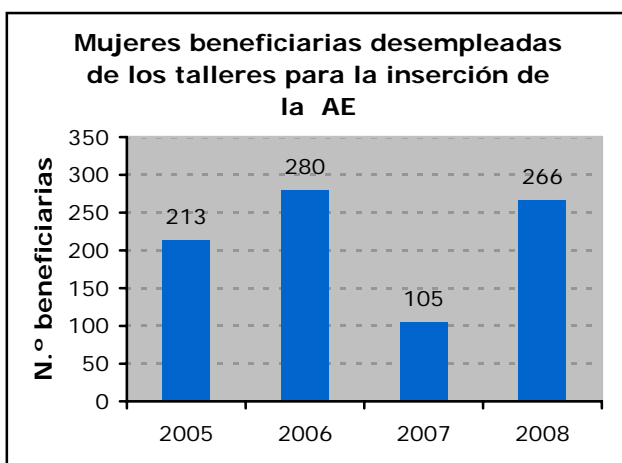
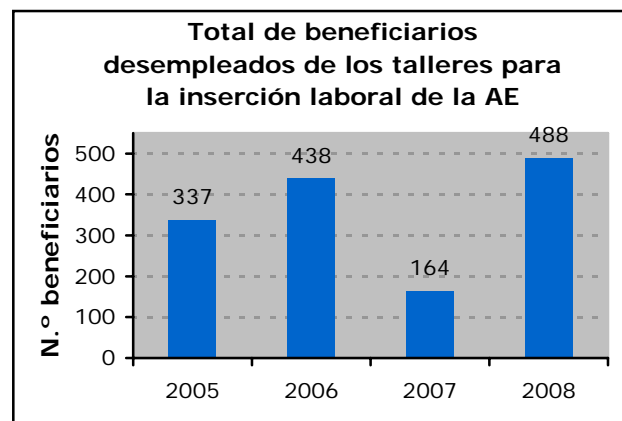
Recoge el total de población desempleada alcanzada por los programas de formación ocupacional, contabilizando el número de alumnos varones que participan en los diferentes programas formativos.





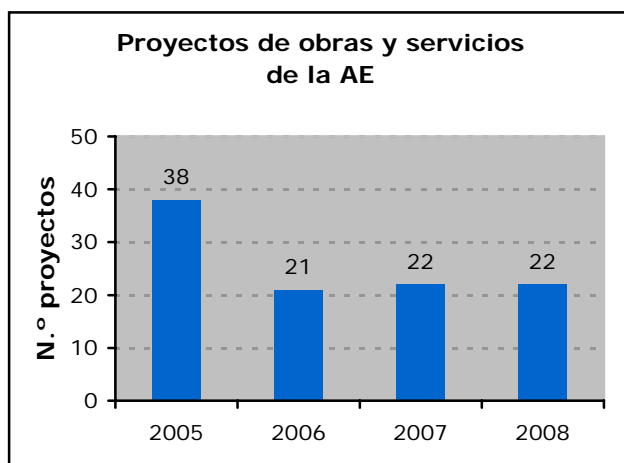
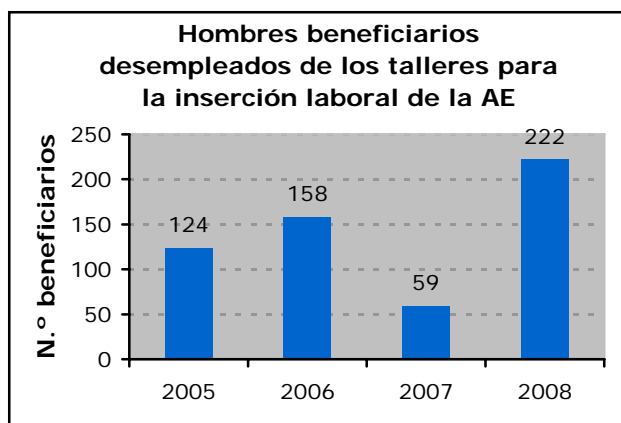
Expresa la disponibilidad de recursos mixtos de formación y empleo puestos a disposición de los desempleados por la AE.

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



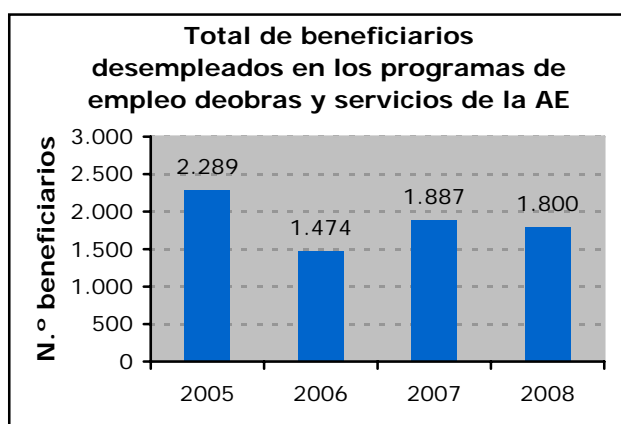
Expresa la población desempleada femenina que se ha beneficiado de las Escuelas Taller y de los talleres gestionados por la AE iniciados durante el periodo considerado.

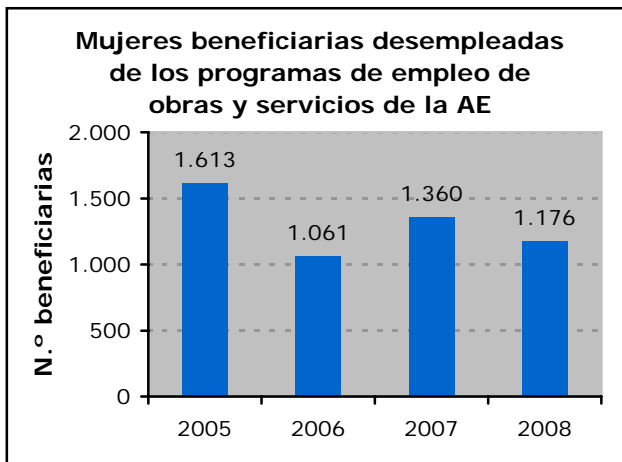
Expresa la población desempleada masculina que se ha beneficiado de las Escuelas Taller y de los talleres gestionados por la AE iniciados durante el periodo considerado.



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

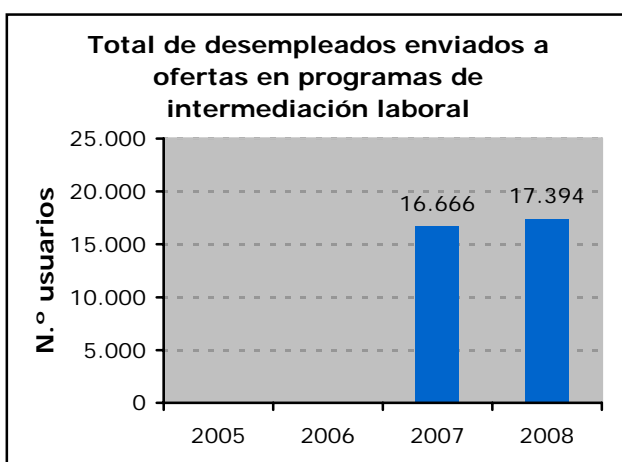
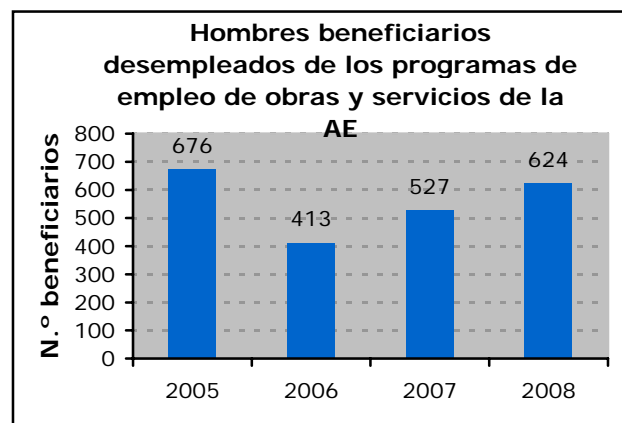
Expresa el número de personas de ambos sexos empleadas en proyectos de obras y servicios gestionados por la AE.





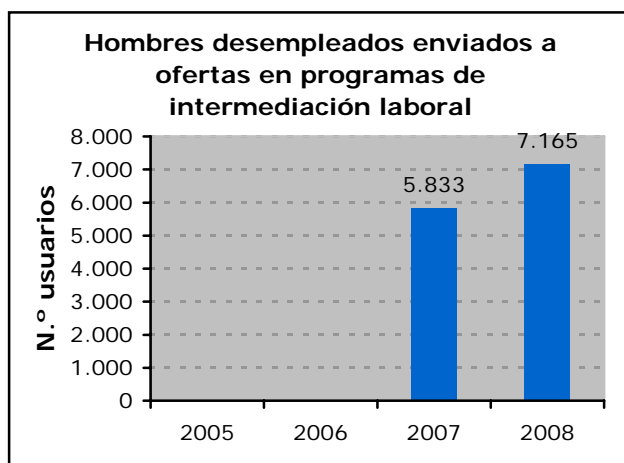
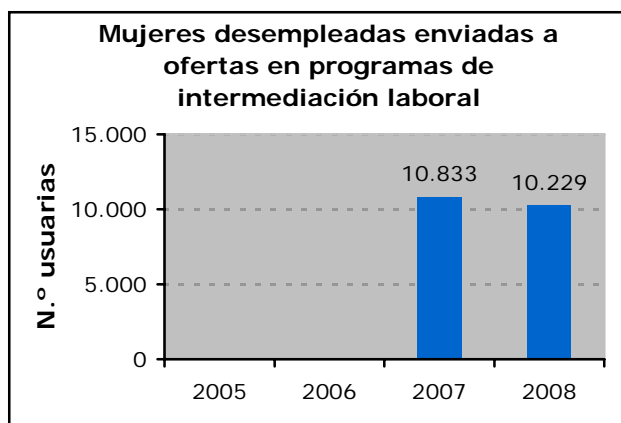
Expresa el número de mujeres empleadas en proyectos de obras y servicios gestionados por la AE.

Expresa el número de varones empleados en proyectos de obras y servicios gestionados por la AE.



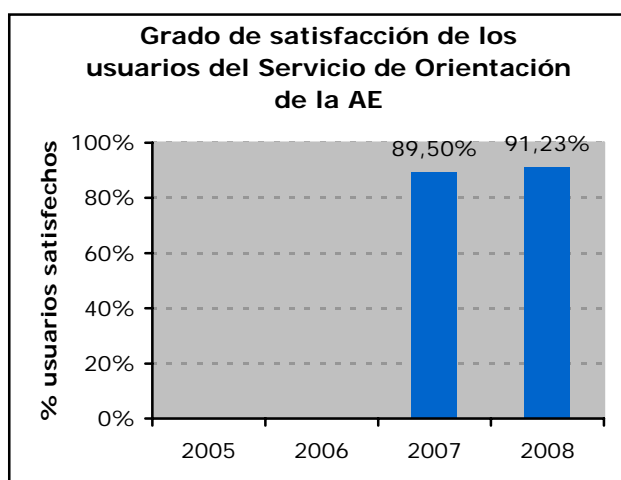
Expresa la eficacia operativa de la AE mediante el número de usuarios de ambos sexos enviados a ofertas en programas de prospección e intermediación laboral.

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

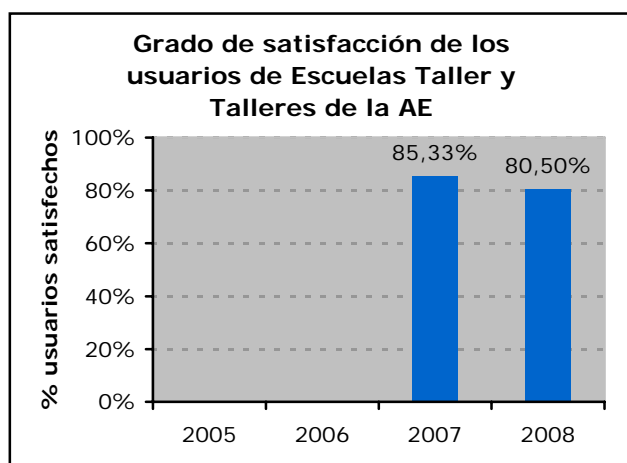
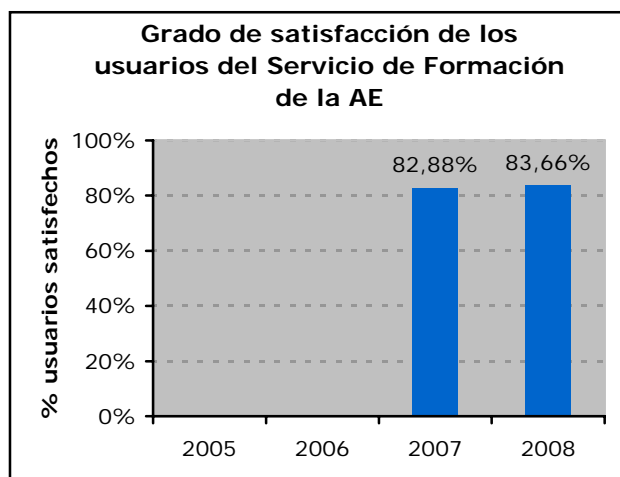


Expresa la eficacia operativa de la AE mediante el número de usuarios varones enviados a ofertas en programas de prospección e intermediación laboral.

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



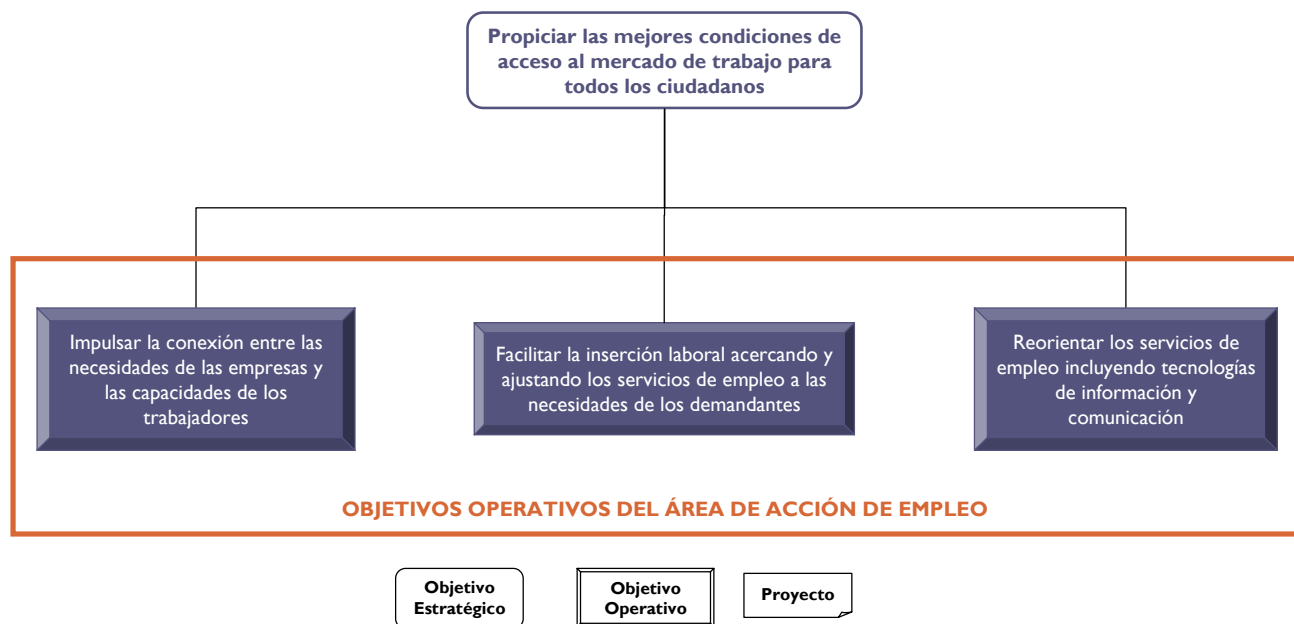
Recoge el grado de satisfacción que los usuarios del Servicio de Orientación de la AE sienten respecto a aspectos como instalaciones, atención recibida, cualificación de técnicos y monitores, equipamiento y material didáctico utilizados, etc.

Recoge el número de empresas con las que se contacta por primera vez durante el año de referencia, a fin de informarlas sobre los servicios de la Agencia, más los contactos posteriores realizados para la fidelización de dichas empresas.

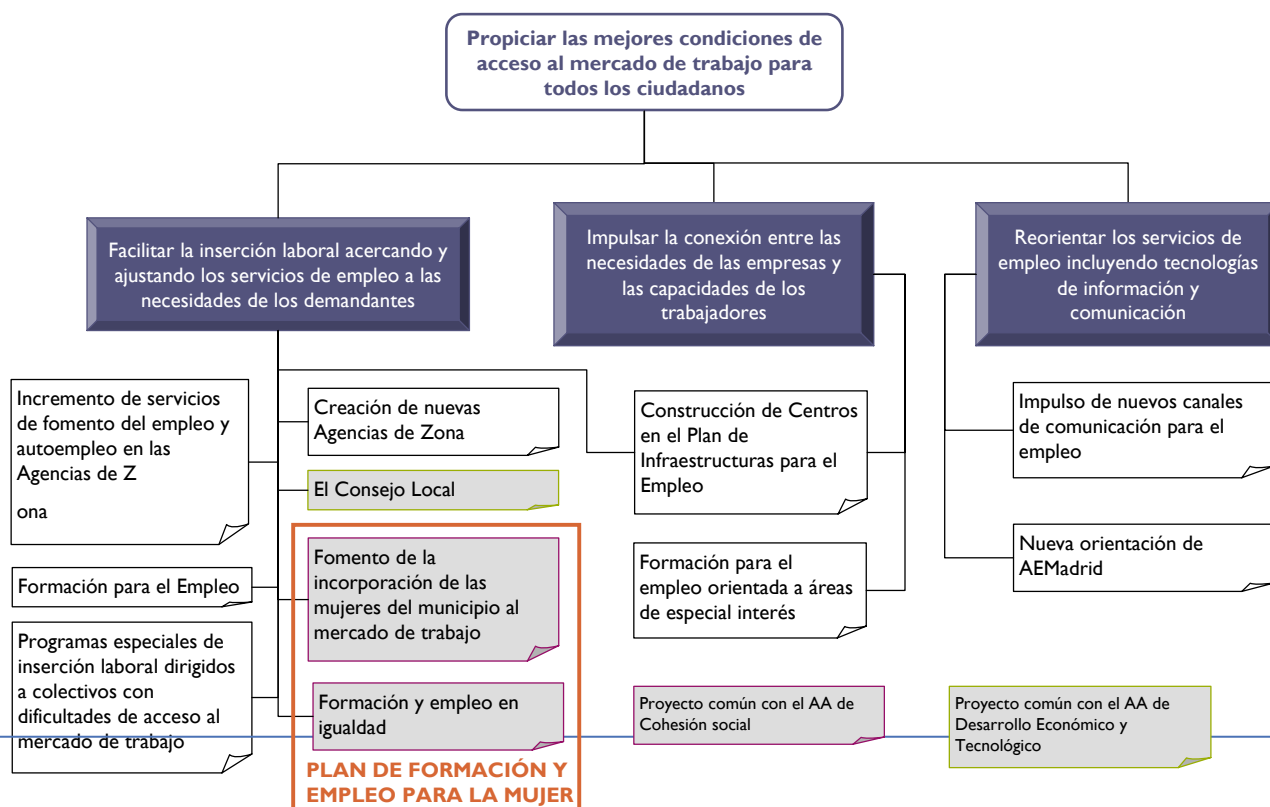


3.6.3. Desarrollo del Programa Operativo de Gobierno

La estrategia del Ayuntamiento de Madrid se implanta a través del Programa Operativo de Gobierno, desplegando los objetivos estratégicos en objetivos operativos. Los objetivos operativos que se trabajan desde el Área de Acción de Empleo, son los siguientes:



Estos objetivos operativos se desarrollan a través de los siguientes proyectos que integran un total de 54 acciones:



3.6.4. Compromisos de Calidad

Carta de Servicios de la Agencia para el Empleo

La AE 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 AE** 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 difería 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 AE es revisada y adaptada en su totalidad a dicha Metodología, aprobándose el 22 de enero de 2009.

Conseguir que todos los madrileños tengan un puesto de trabajo es el objetivo de la Agencia para el Empleo que utiliza todos los recursos a su alcance para garantizar un empleo estable y de calidad y presta, para ello, **servicios** de información, orientación laboral personalizada, tutorización para la inserción laboral, formación, fomento del empleo e intermediación laboral.

En la prestación de estos servicios la AE se compromete:

1. En el servicio de orientación laboral, dar **cita previa** inmediata en el momento de su solicitud por vía telefónica o presencial, teniendo lugar la entrevista personal en un plazo medio de 15 días, no siendo superior en ningún caso a 30 días.

Indicador asociado:

I.I. Tiempo medio transcurrido entre la solicitud de la cita y la entrevista personal.

2. Proporcionar, en el servicio de orientación laboral, una **atención** personalizada e individualizada, adaptada a las necesidades de los usuarios y las usuarias, a través de un **personal** especializado, obteniendo un grado medio de valoración global superior a 8, en una escala de 1 a 10, en las encuestas realizadas.

Indicadores asociados:

2.1. Grado de valoración global alcanzado por los usuarios y las usuarias. (Estándar ≥ 8)

2.2. Porcentaje de personas que tienen una titulación universitaria y con, al menos, un año de experiencia en orientación laboral. (Estándar: 100%)

3. Los monitores que impartan las acciones formativas tendrán una titulación académica y/o experiencia **profesional** equivalente, acorde a las materias impartidas, obteniendo en las encuestas de satisfacción un grado de valoración del curso, superior al 80%.

Indicadores asociados:

3.1. Porcentaje de formadores que poseen una titulación especializada y/o que poseen una capacitación profesional equivalente. (Estándar: 100%)

3.2. Grado de valoración de los cursos y talleres en la encuesta de satisfacción. (Estándar $\geq 80\%$)

4. Reservar, al menos, el 80% de los contratos laborales ofertados en los programas de obras y servicios para las **personas sin empleo** con mayores dificultades de inserción (jóvenes menores de 25 años, parados de larga duración, mujeres, personas con discapacidad inmigrantes, mayores de 45 años y colectivos en riesgo de exclusión social).

Indicadores asociados:

4.1. Personas contratadas directamente por la AE de Madrid.

4.2. Porcentaje de participantes incluidos en colectivos con mayores dificultades de inserción. (Estándar $\geq 80\%$)

5. Reservar, al menos, el 80% de las plazas ofertadas en los talleres de empleo y escuelas taller para las **personas sin empleo** con mayores dificultades de inserción (jóvenes menores de 25 años, parados de larga duración, mujeres, personas con discapacidad inmigrantes, mayores de 45 años y colectivos en riesgo de exclusión social)

Indicadores asociados:

5.1. Plazas reservadas a personas desempleadas con mayores dificultades de inserción.

5.2. Porcentaje de participantes incluidos en colectivos con mayores dificultades de inserción. (Estándar: 80%)

6. Realizar, a todos los usuarios y las usuarias formados/-as, un **seguimiento** de la inserción laboral, a los 3 y 6 meses de la finalización de la acción formativa.

Indicadores asociados:

6.1. Porcentaje de usuarios/-as que han sido formados/-as a los que se les ha realizado el seguimiento a los 3 meses, para comprobar su inserción laboral.

(Estándar: 100%)

6.2. Porcentaje de usuarios/-as que han sido formados/-as a los que se les ha realizado el seguimiento a los 6 meses para comprobar su inserción laboral.

(Estándar: 100%)

7. Realizar a todos los usuarios y las usuarias tutorizados/-as que se han insertado en el mercado laboral, un **seguimiento** al mes y medio y a los 6 meses de haber sido insertados para reforzar su continuidad en el empleo.

Indicadores asociados:

7.1. Porcentaje de usuarios/-as tutorizados/-as que se han insertado en el mercado laboral a los que se les ha realizado el seguimiento al mes y medio.

(Estándar: 100%)

7.2. Porcentaje de usuarios/-as tutorizados/-as que se han insertado en el mercado laboral a los que se les ha realizado el seguimiento a los 6 meses.

(Estándar: 100%)

8. Fomentar y motivar a personas sin empleo hacia el **autoempleo**, orientando y colaborando en la elaboración y evaluación del Plan de viabilidad de su proyecto de trabajo por cuenta propia, realizando un mínimo de 60 sesiones grupales de motivación y 3.000 asesoramientos individuales para el autoempleo.

Indicadores asociados:

8.1. Planes de viabilidad realizados.

8.2. Asesoramientos individuales para el autoempleo realizados. (Estándar: 3.000)

8.3. Sesiones grupales de motivación hacia el autoempleo. (Estándar: 60)

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

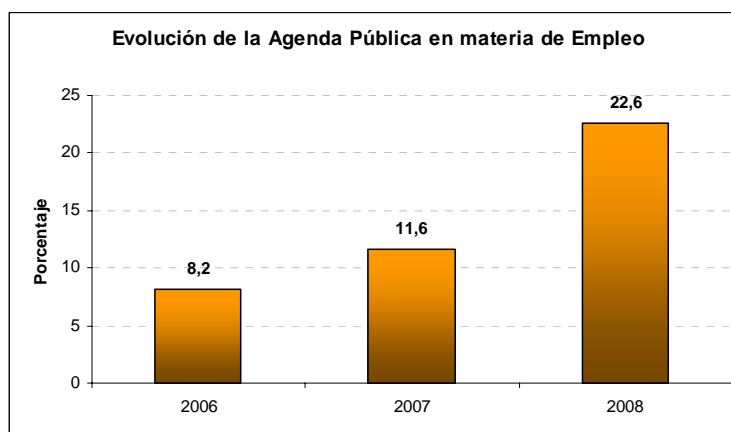
Indicadores asociados:

- 9.1. Sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación a los servicios prestados por la AE de Madrid.
- 9.2. Porcentaje de sugerencias y reclamaciones contestadas en 15 días o menos.
- 9.3. Porcentaje de sugerencias y reclamaciones contestadas en más de 15 días y menos de 3 meses.

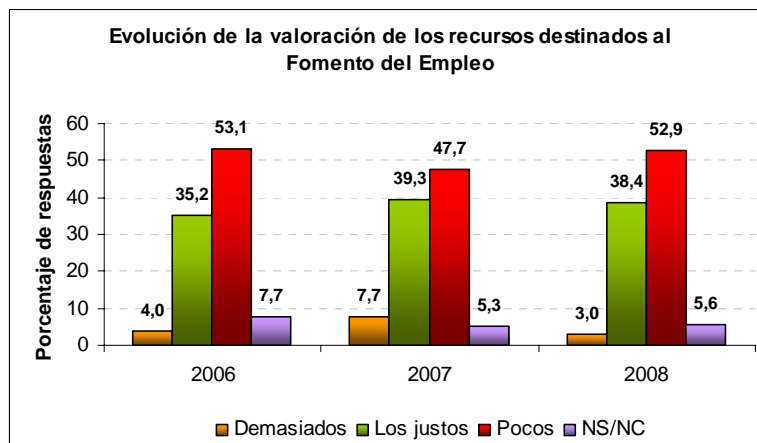
3.6.5. Opinión de la Ciudadanía

La encuesta sobre Calidad de Vida y Satisfacción de los Servicios Públicos 2008 ha permitido conocer la opinión de los ciudadanos madrileños sobre las actuaciones municipales en materia de empleo. Así mismo, y al disponer de datos de los años anteriores, estamos en disposición de hacer comparaciones y ver la tendencia que se va marcando.

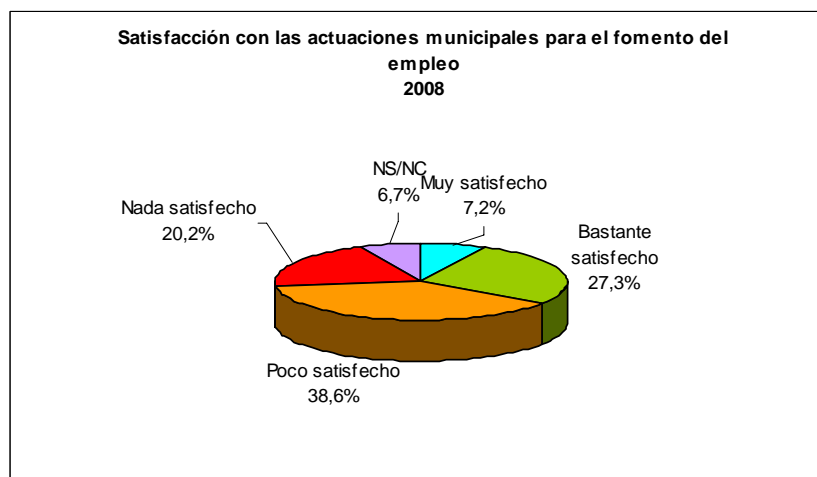
La encuesta ha revelado que el trabajo es uno de los principales problemas de la Ciudad, habiendo sido mencionado por el 22,6% de los entrevistados. En el ranking de principales problemas de la Ciudad, el trabajo aparece en tercer lugar – después de la seguridad y el tráfico-, habiendo escalado desde la sexta posición en la que se encontraba en 2007, cuando ascendió desde la octava que alcanzó en 2006.



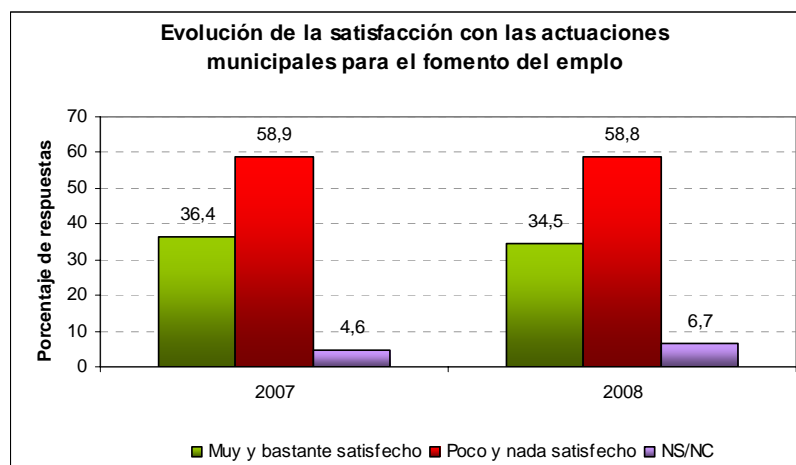
En cuanto a los recursos que el Ayuntamiento dedica al fomento del empleo, un 38,4% de los encuestados opina que los recursos que destina el Ayuntamiento son los justos, frente a un 52,9% que opina que se dedican pocos recursos.



Entrando a analizar la satisfacción ciudadana con las actuaciones municipales para el fomento del empleo, observamos un saldo negativo al haber encontrado una mayor porcentaje de ciudadanos que se han manifestado como poco o nada satisfechos – el 58,8% - frente a un 34,5% de muy o bastante satisfechos.



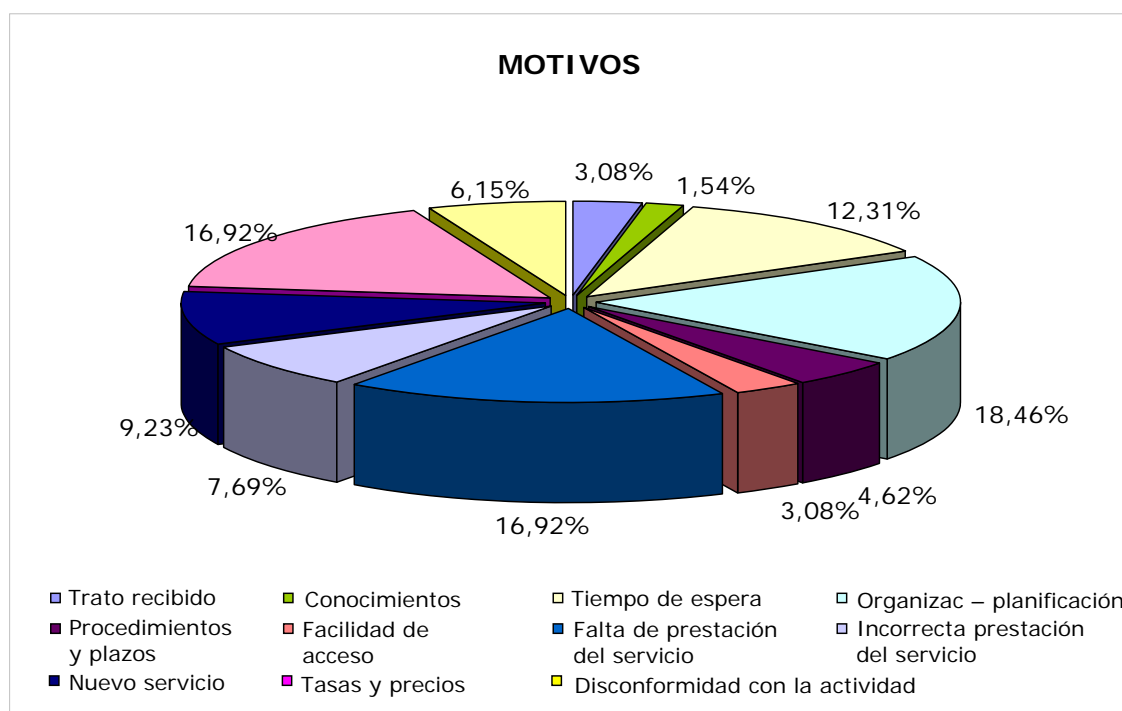
En la evolución temporal de la satisfacción con las actuaciones municipales para el fomento del empleo, podemos observar una cierta estabilización de los valores, con ligeros cambios derivados del aumento de ciudadanos cuya respuesta ha sido no sabe o no contesta.



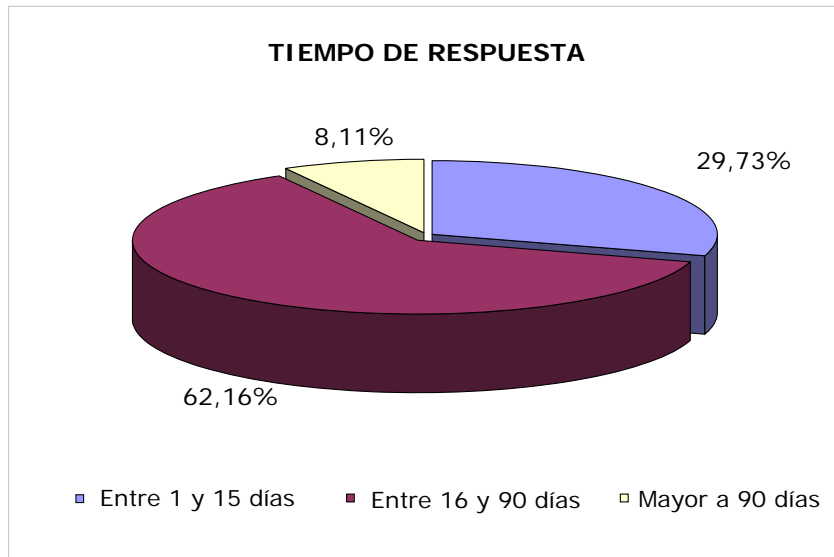
3.6.6. Sugerencias y Reclamaciones

En relación con el Área de Acción “Empleo”, las sugerencias y reclamaciones tramitadas suponen el **0,09%** del total de las recibidas en 2008.

De las tramitadas por SYR y por lo que se refiere a sus **motivos**, como ocurre en otras ocasiones, se produce una importante dispersión; los mayores porcentajes corresponden a “Organización y planificación” con un 18,46% y “Falta de prestación del servicio” y “Tasas y precios” ambos con un 16,92%.



Por lo que se refiere a las **contestaciones** dadas por las unidades gestoras correspondientes (AE y Distritos), el 29,73% de las sugerencias y reclamaciones se contestan en 15 días o menos.



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 2008 se destinó al Área de Acción “Espacios Públicos” un total de 208.796.252,53-euros, el 3,66 % del total del presupuesto no financiero liquidado del Ayuntamiento de Madrid, los Organismos Autónomos y las Empresas Municipales (véase Anexo 2).

Estructura Orgánica

- 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

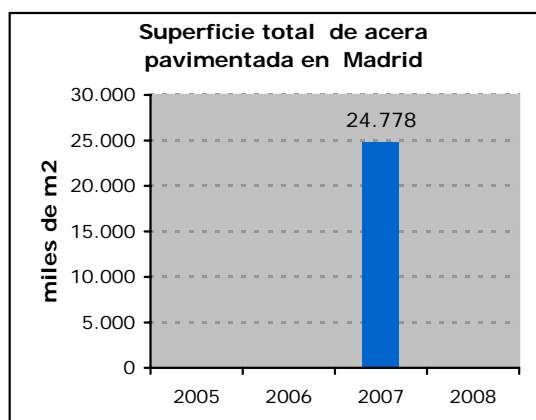
El Observatorio de la Ciudad facilita la medición y seguimiento de las actuaciones realizadas en el Área de Acción “Espacios Públicos” a través de los siguientes indicadores:

Denominación del Indicador	Unidad de medida	2005	2006	2007	2008
⊙ Superficie total de acera pavimentada en la Ciudad de Madrid	m ²	(1)	(1)	20.009.416	20.077.235
⊙ Superficie total de pavimento de calzada	m ²	(1)	(1)	28.339.396	28.587.557
⊙ Superficie ganada para el peatón	m ²	(1)	(1)	4.816	13.896
⊙ Longitud total del carril bici en la Ciudad	Total de kilómetros	D.N.C	D.N.C	141,05	156
⊙ Nuevo carril bici construido en vía pública	Total de kilómetros	D.N.C.	24,57	48,01	10
⊙ Renovación de cascos históricos	m ²	(2)	(2)	(2)	11.234
⊙ Superficie de espacio urbano renovado	m ²	(1)	(1)	255.221	439.783
⊙ Renovación de pavimento de calzada	m ²	1.237.747	1.377.032	215.496	327.017
⊙ Renovación de pavimento de acera	m ²	(1)	(1)	39.725	112.766
⊙ Superficie nueva de pavimento antirruído	m ²	296.484	286.543	61.339	140.257
⊙ Superficie total de pavimento antirruído	m ²	(2)	(2)	1.072.720	1.212.977
⊙ Longitud total de galerías de servicio	Metros lineales	(1)	(1)	130.000	144.338
⊙ Peticiones tramitadas para la instalación y conservación de servicios esenciales en las galerías municipales	Total de peticiones	(1)	600	619	635
⊙ Alcorques con pavimento drenante	Número de alcorques	(1)	(1)	86	522
⊙ Vados de pasos de peatones acondicionados a la nueva normativa	Número de vados	(1)	(1)	549	514
⊙ Nuevo elemento de mobiliario urbano instalado	Número de elementos	(1)	(1)	344	10.206
⊙ Incidencias atendidas de conservación de la vía pública	Número de incidencias	(1)	(1)	19.163	20.870

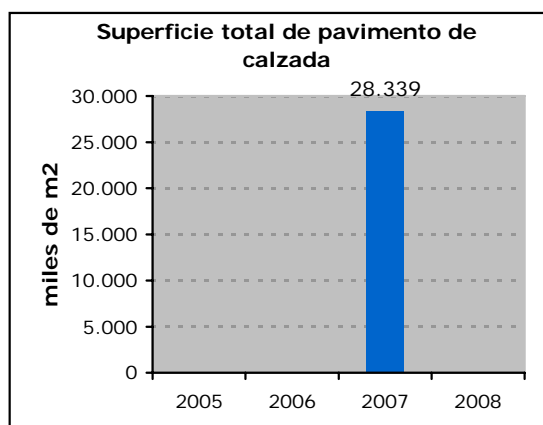
Denominación del Indicador	Unidad de medida	2005	2006	2007	2008
⊙ Incidencias urgentes atendidas de conservación de la vía pública	Número de incidencias	(1)	(1)	3.059	2.258
⊙ Elementos de mobiliario urbano reparados	Total de elementos	(2)	(2)	(2)	13.400
⊙ Renovación o adecuación de puntos de luz	Número de puntos de luz	(1)	(1)	10.974	12.113
⊙ Nuevos puntos de luz instalados en vía pública	Número de puntos de luz	(1)	(1)	10.531	2.566
⊙ Luminosa contaminante sustituida	Número de elementos	(1)	(1)	6.461	909
⊙ Intensidad energética en alumbrado público	Kw/habitante	(1)	(1)	57	56

- ⊙ Indicador de gestión municipal
- Indicador de Ciudad

- (1) Indicador incorporado al Sistema de Información del Observatorio de la Ciudad en 2007
- (2) Indicador incorporado al Sistema de Información del Observatorio de la Ciudad en 2008

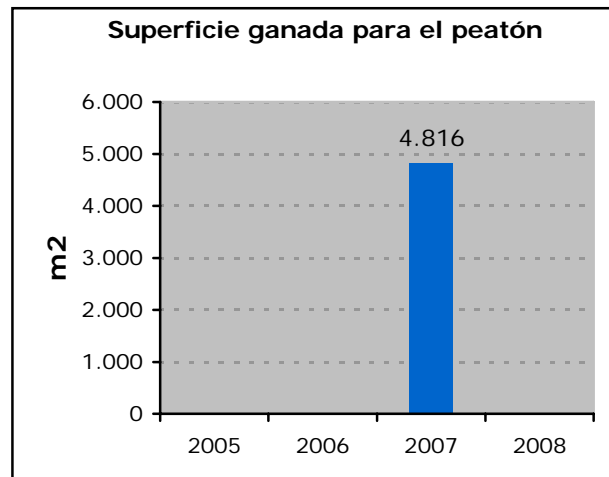


Expresa la superficie total de pavimento en acera existente en la Ciudad.

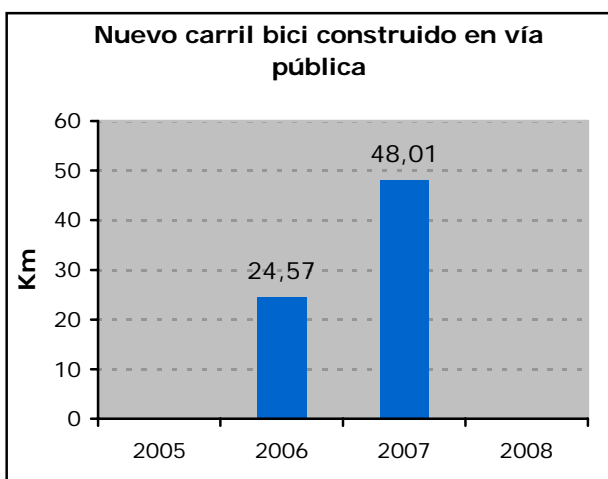
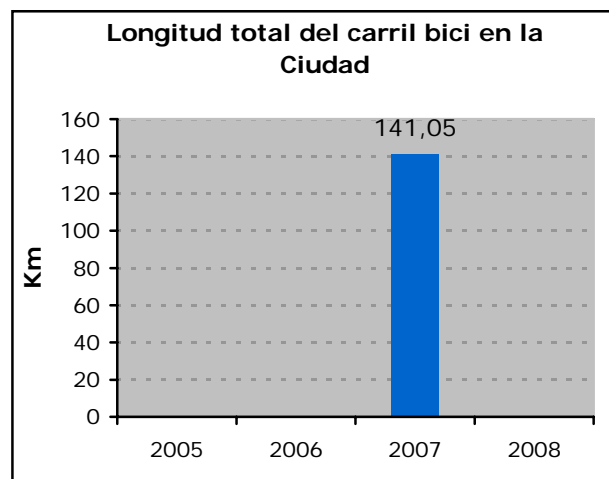


Expresa la superficie total de calzada pavimentada en la Ciudad.

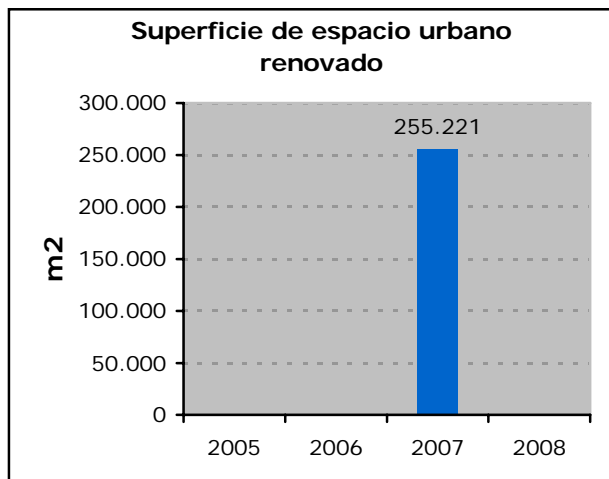
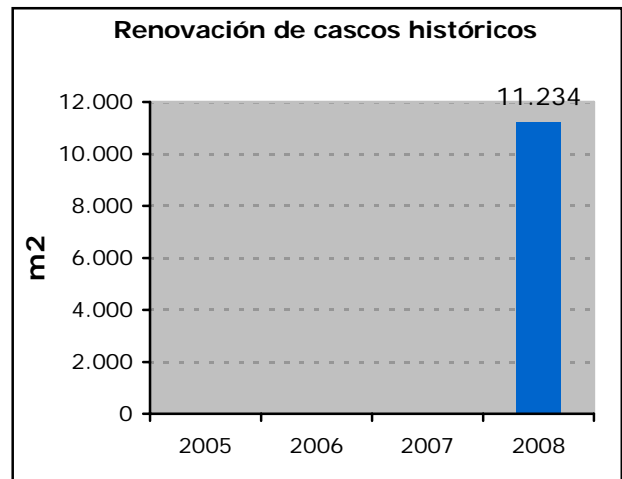
Expresa la superficie de calzada convertida en acera para uso del peatón, realizada mediante ampliación de la acera existente.



Recoge la longitud del carril bici existente en la Ciudad, como elemento básico del Plan de Movilidad Ciclista.

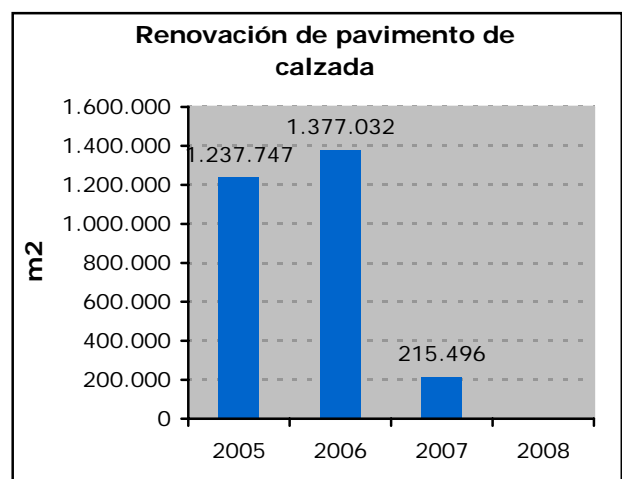


Longitud de carril bici construido en el año para dotar a la Ciudad de la infraestructura necesaria que potencie la movilidad ciclista.

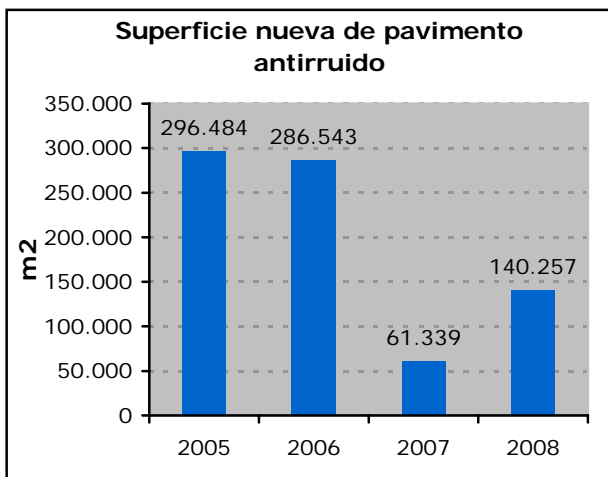
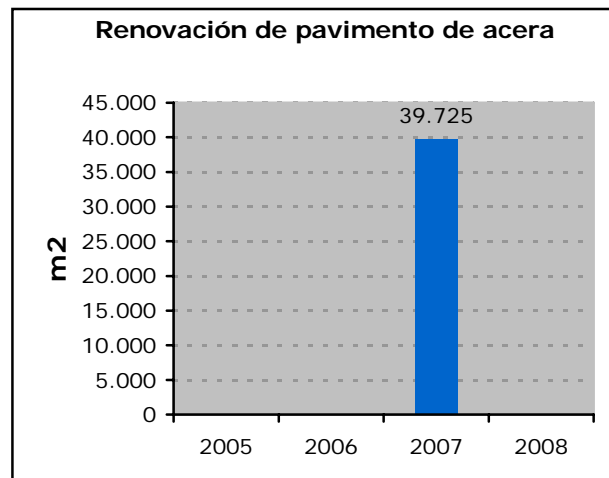


Recoge la superficie total de calzada y de acera que ha sido renovada.

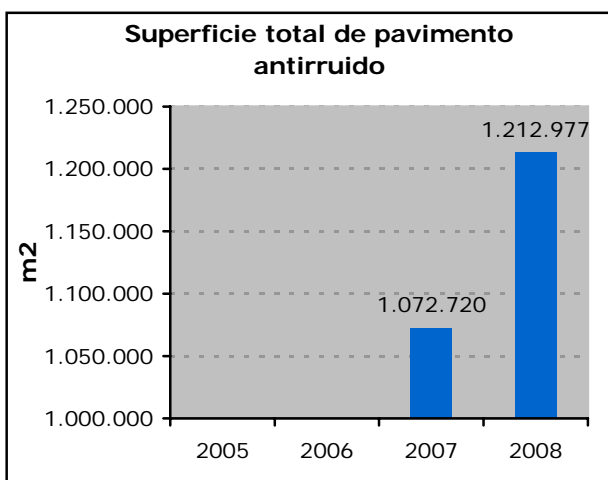
Recoge la superficie de la vía pública destinada a la circulación de vehículos que ha sido objeto de renovación.



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

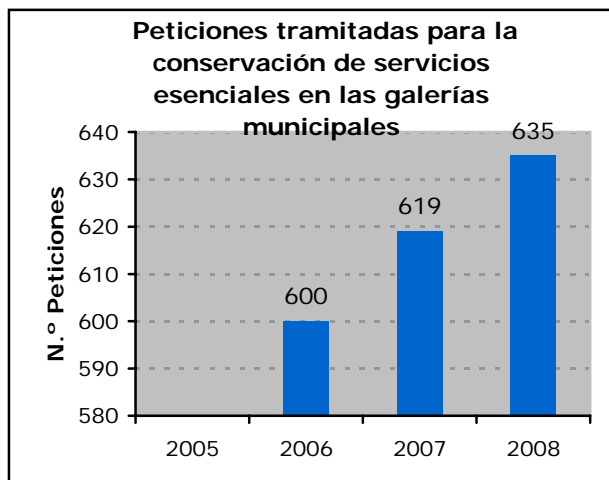
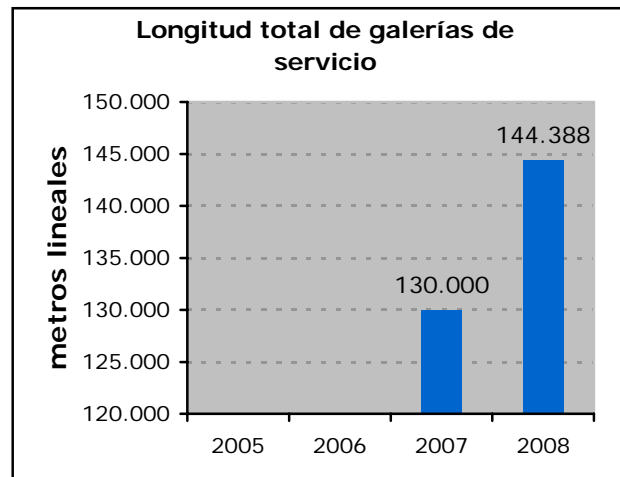


Superficie nueva de pavimento colocado en calzada (zona de circulación de los vehículos) que, por sus características, emite menos ruido que las mezclas tradicionales al paso de los vehículos y que se construye en calzadas que antes no contaban con este tipo de pavimentos

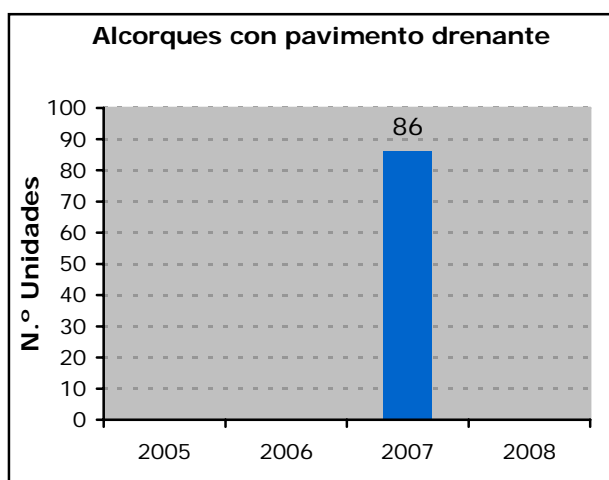


Superficie total de pavimento colocado en calzada (zona de circulación de los vehículos) que, por sus características, emite menos ruido que las mezclas tradicionales al paso de los vehículos.

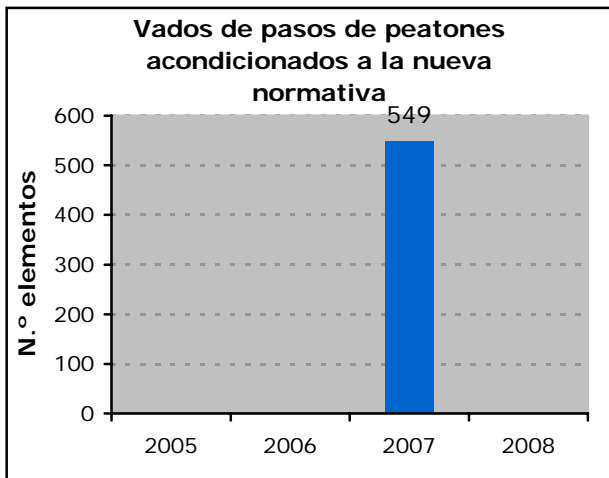
Longitud total de galerías de servicio municipales existentes. Se entiende por galería de servicios las infraestructuras subterráneas lineales visitables proyectadas para alojar los servicios urbanos.



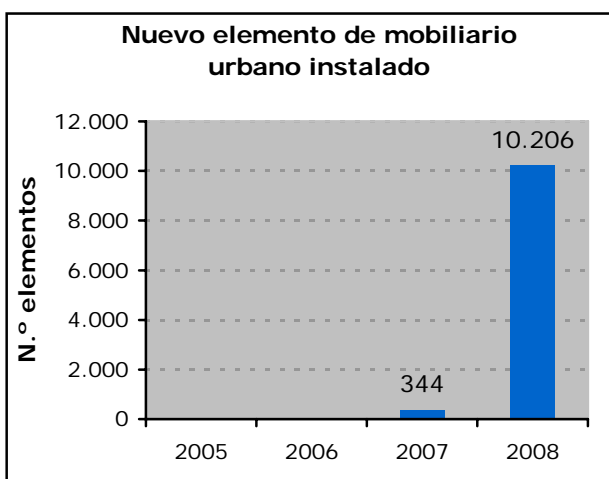
Cuantifica la actividad para el mantenimiento de las Galerías de Servicios de la Ciudad



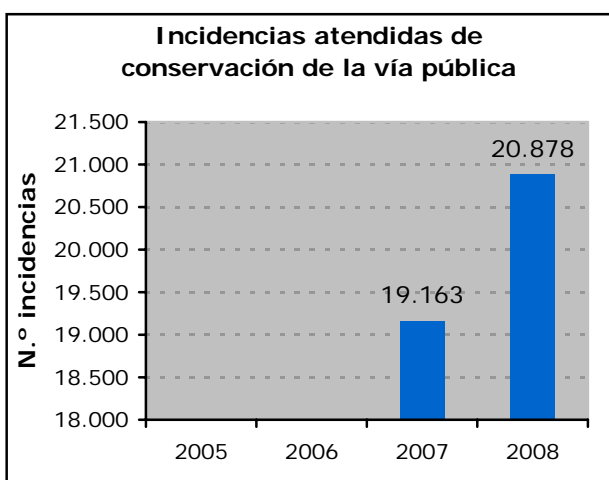
Sustitución de alcorques existentes por alcorques rellenos con pavimento drenante. Este pavimento permite la entrada de agua al interior del alcorque gracias a su permeabilidad, soportando por otro lado el tránsito de personas sobre el mismo.



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

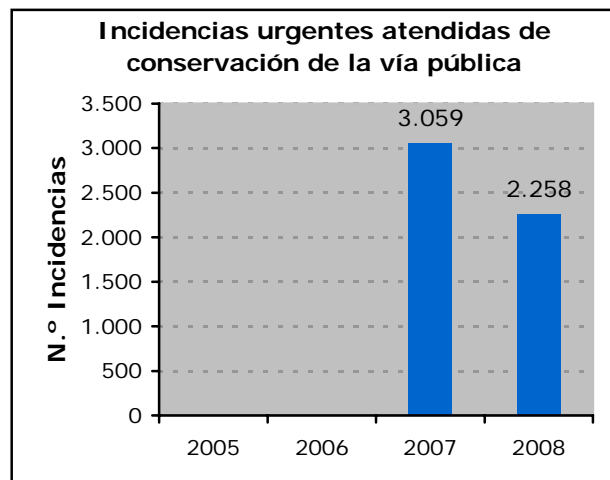


Indica el número de nuevos elementos de mobiliario urbano (banco, bolardos, vallas, placas de calles, etc.) que han sido instalados.

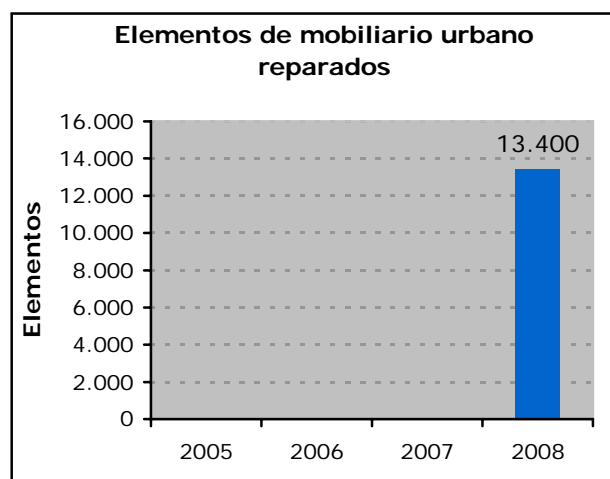


Recoge el número de incidencias recibidas en el Departamento de Conservación y Renovación de Vías Públicas y que han sido atendidas por los técnicos municipales.

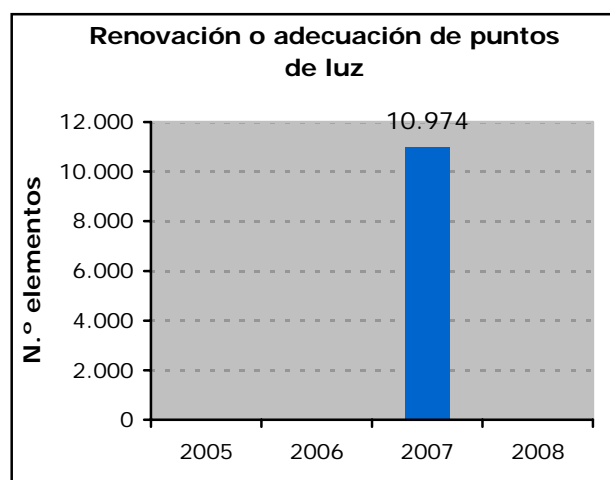
Expresa el número de incidencias calificadas como urgentes recibidas en el Departamento de Conservación y Renovación de Vías Públicas y que han sido atendidas por los técnicos municipales.

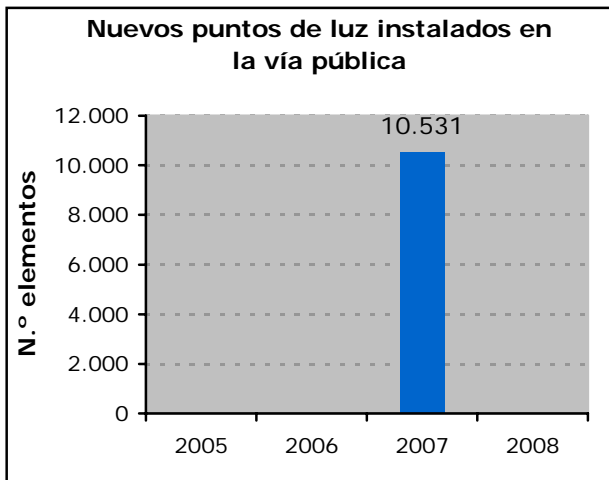


Total de elementos del mobiliario urbano de la Ciudad que han sido reparados.



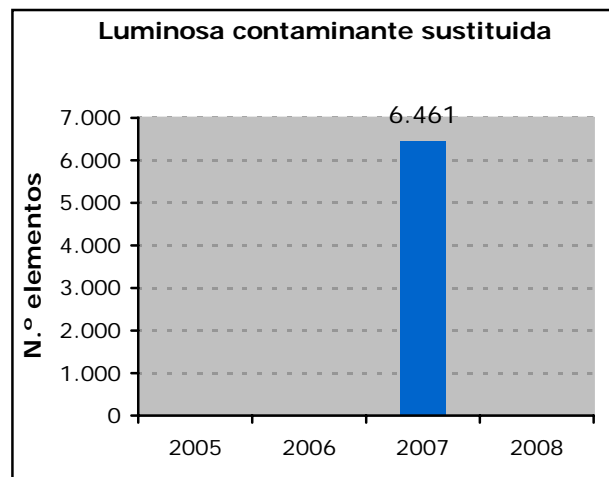
Número de puntos de luz renovados o cuya instalación (canalización, red eléctrica, soporte etc.) sea objeto de adecuación, con objeto de mejorar la prestación del servicio o la adaptación a la normativa vigente (excepto contaminación lumínica).



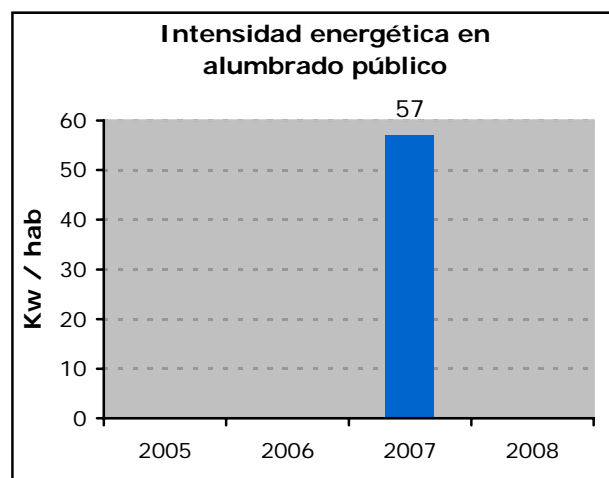


Recoge el total de nuevos puntos de luz instalados. Se considera como punto de luz una luminaria.

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

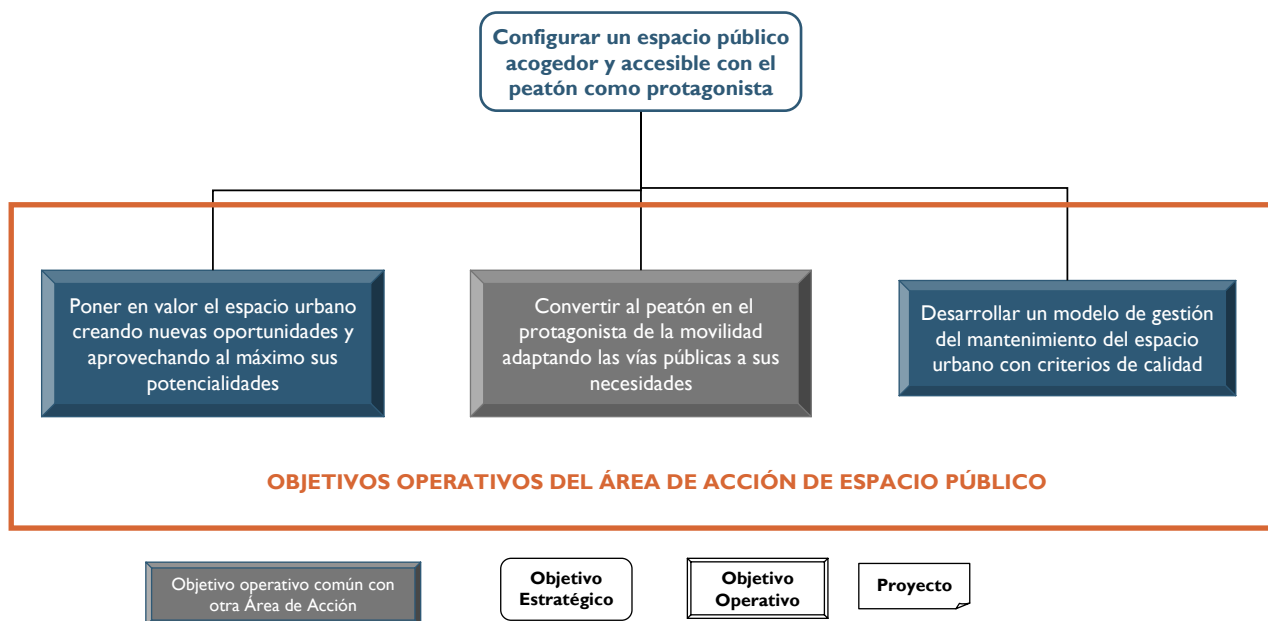


Refleja el consumo anual de energía de este servicio por número de ciudadanos atendidos.

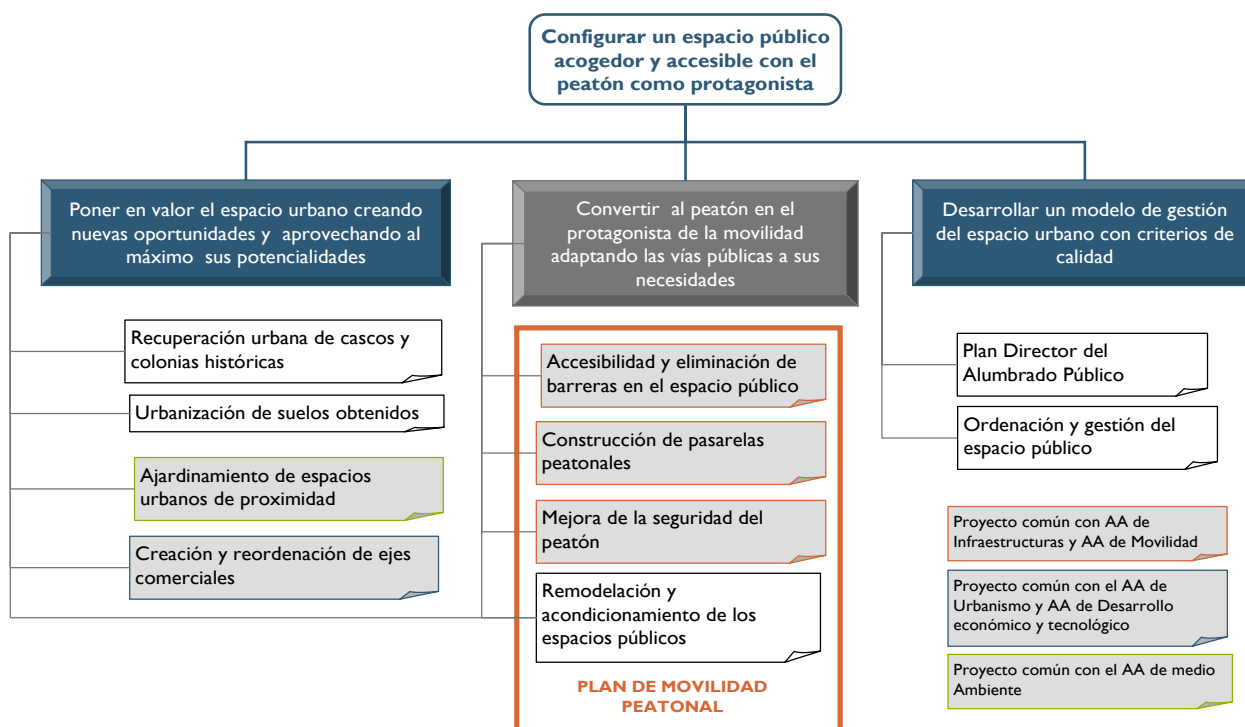


3.7.3. Desarrollo del Programa Operativo de Gobierno

La estrategia del Ayuntamiento de Madrid se implanta a través del Programa Operativo de Gobierno, desplegando los objetivos estratégicos en objetivos operativos. Los objetivos operativos que se trabajan desde el Área de Acción de Espacios Públicos, son los siguientes:



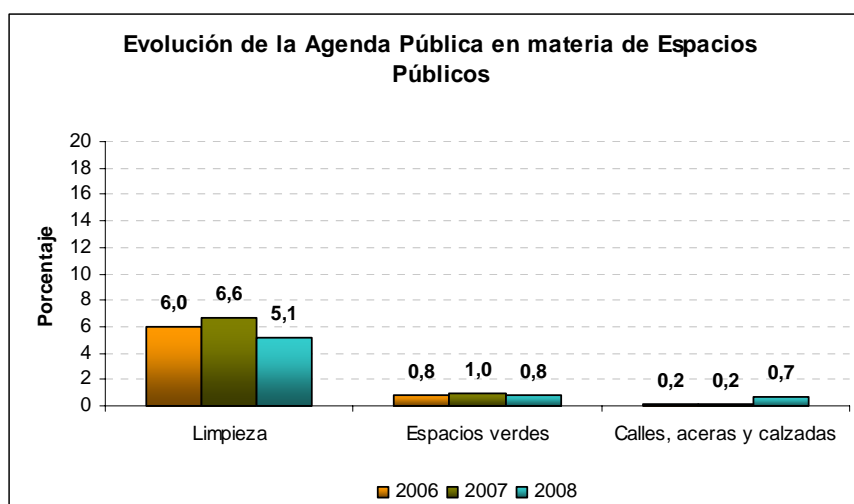
Estos objetivos operativos se desarrollan a través de los siguientes proyectos que integran un total de 160 acciones:



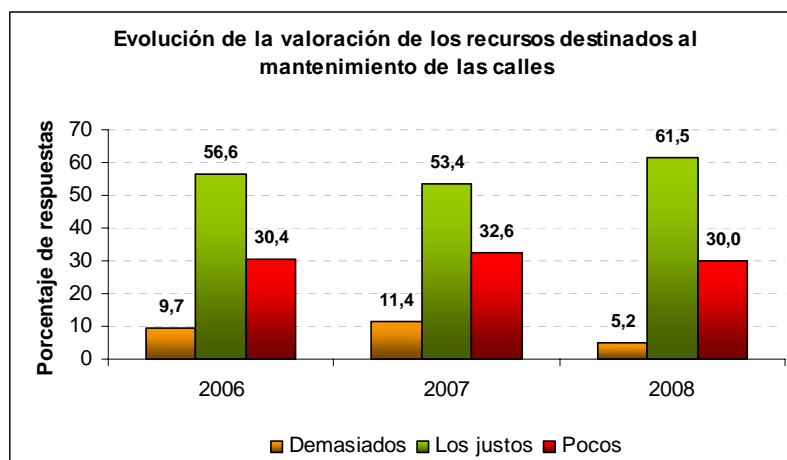
3.7.4. Opinión de la Ciudadanía

La encuesta sobre Calidad de Vida y Satisfacción de los Servicios Públicos 2008 ha permitido conocer la opinión de los ciudadanos madrileños sobre los distintos aspectos relacionados con los Espacios Públicos de la Ciudad. Asimismo, al disponer de datos de los años anteriores, estamos en disposición de hacer comparaciones y ver la tendencia que se va marcando.

La encuesta ha revelado que sólo un 5,1% de los encuestados considera la limpieza como uno de los tres principales problemas de la Ciudad de Madrid, con una ligera disminución respecto a los años anteriores. También, en relación con los Espacios Públicos, han sido mencionados como principales problemas de la Ciudad los espacios verdes por el 0,8% y el estado de las calles, aceras y calzadas por el 0,7%.



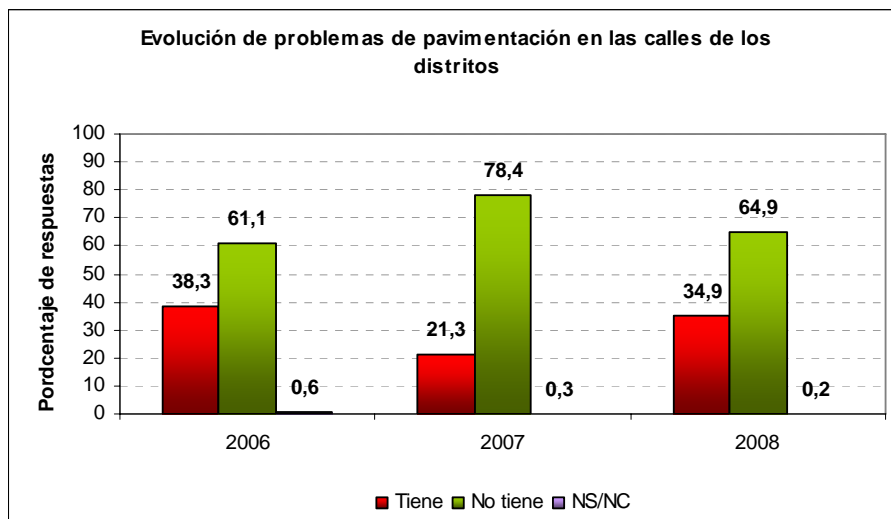
En cuanto a los recursos que el Ayuntamiento dedica al cuidado y mantenimiento de las calles, un 61,5% de los encuestados opina que los recursos que se destinan son los justos frente a un 30% que opina que se le dedican pocos recursos.



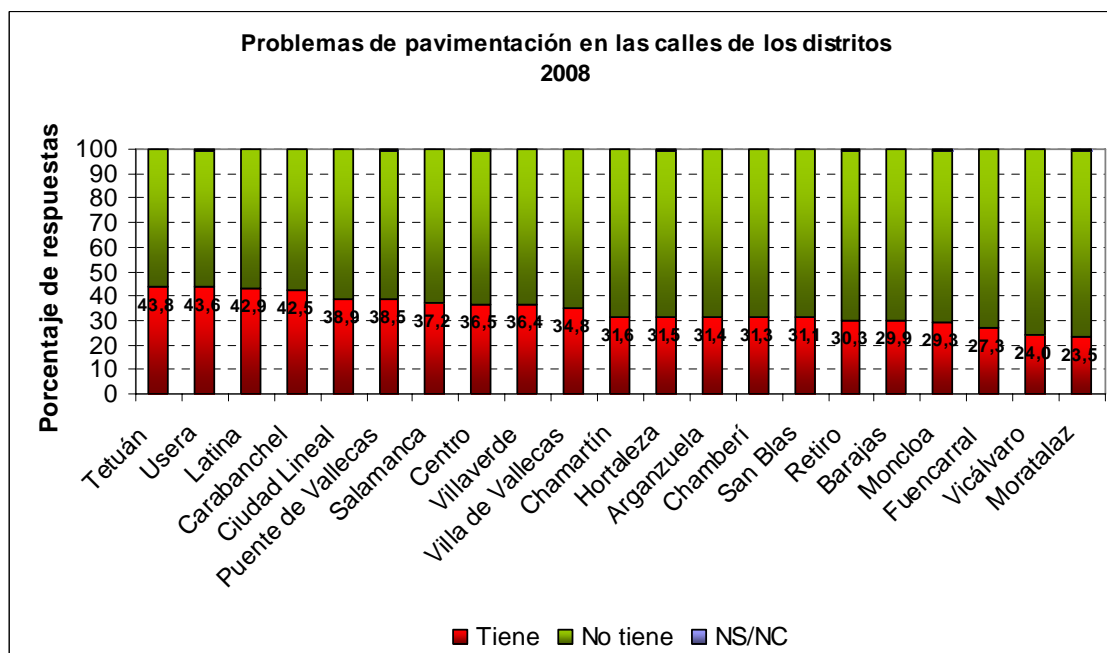
Entrando a analizar la satisfacción ciudadana con las actuaciones municipales realizadas en los Espacios Públicos, el 71,5% de los ciudadanos entrevistados se manifestaron muy o bastante satisfechos con la peatonalización de las calles del centro de la Ciudad.



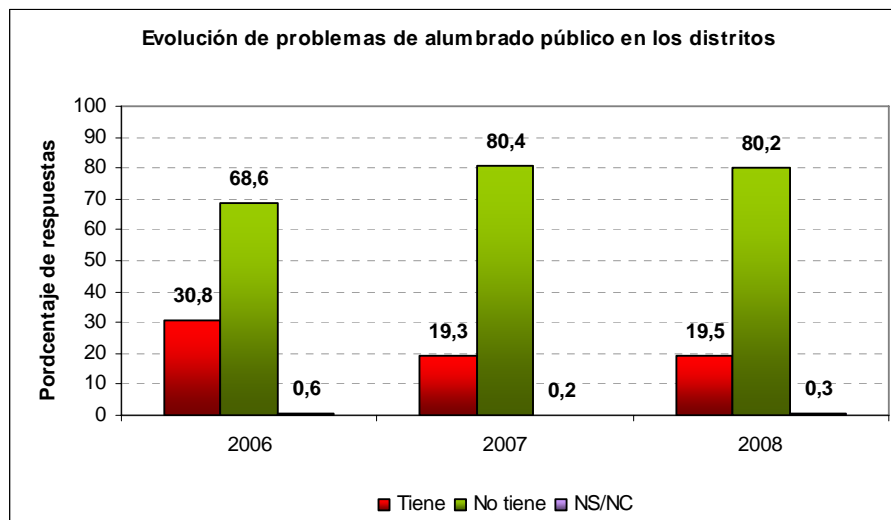
Un 34,9% manifiesta tener problemas con la pavimentación de las calles de su zona de residencia, frente a un 64,9% que no aprecia este problema.



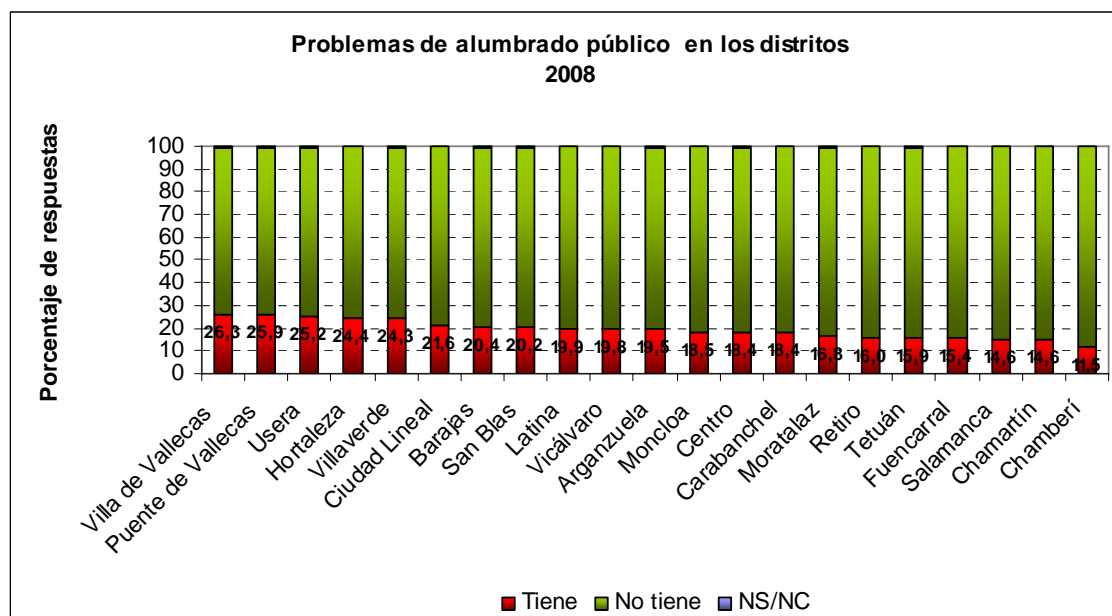
Por Distritos, destacan sobre la media Tetuán (43,8%), Usera (43,6%), Latina (42,9%) y Carabanchel (42,5%). Una incidencia significativamente menor de este problema se manifiesta, según la opinión de los entrevistados, en Fuencarral, Moncloa, Moratalaz, Barajas y Vicálvaro, donde entre el 23 y el 30% de los entrevistados en estos Distritos dicen tener problemas con la pavimentación de las calles.



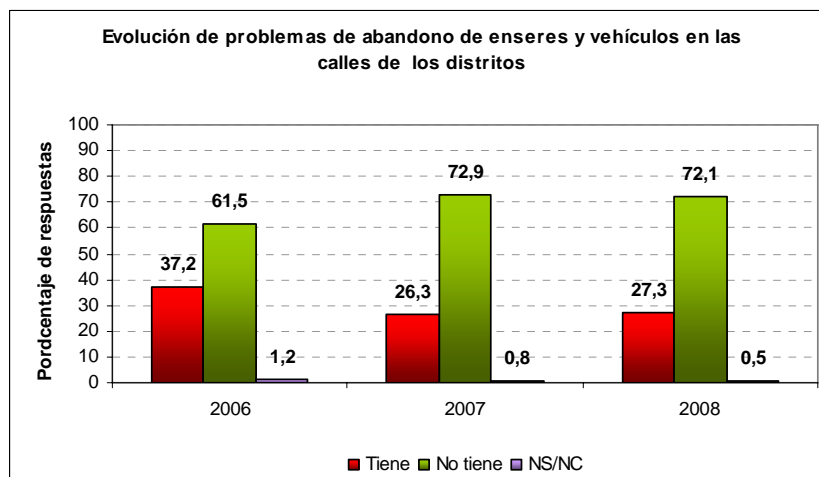
Un 19,5% manifiesta tener problemas con el alumbrado público en las calles de su zona de residencia, frente a un 80,2% que no aprecia este problema.



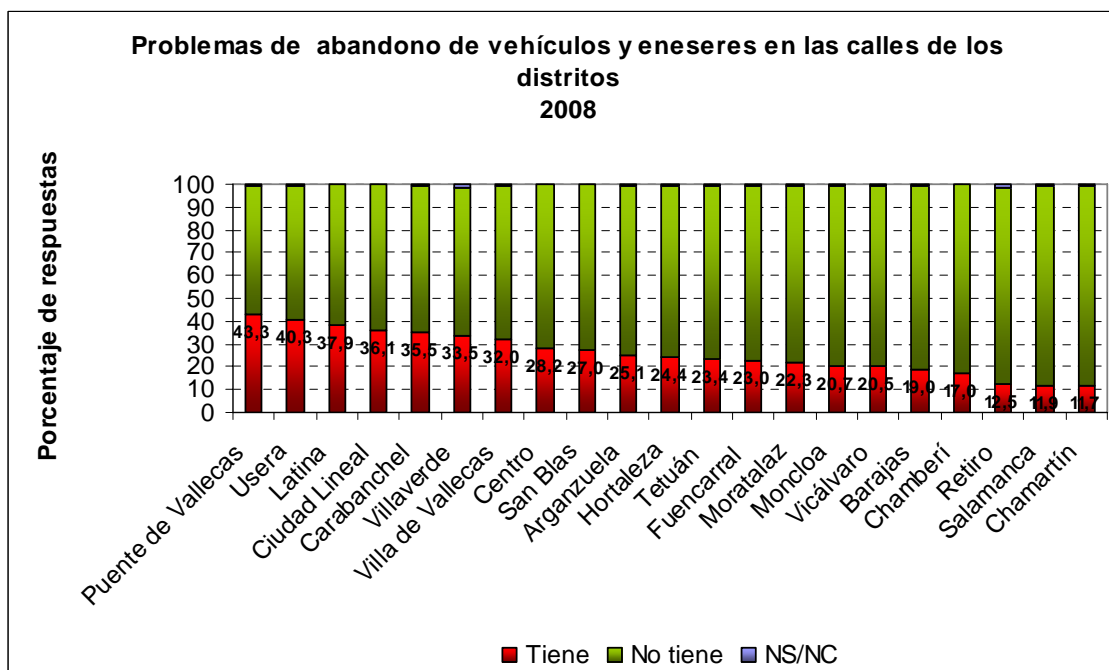
Por Distritos, se supera esta media en Villa de Vallecas (26,3%), Puente de Vallecas (25,9%), Usera (25,2%) y Hortaleza (24,4%) Están significativamente por debajo de la media los Distritos de Fuencarral, Salamanca, Chamartín y Chamberí.



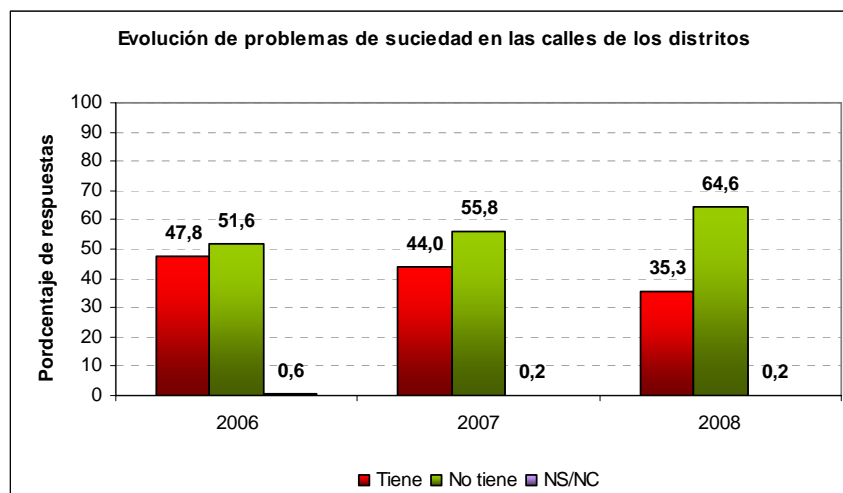
Así mismo un 27,3% de los entrevistados manifiesta tener problemas de abandono de vehículos y enseres en las calles de su zona de residencia, frente a un 72,1% que no acusan este problema.



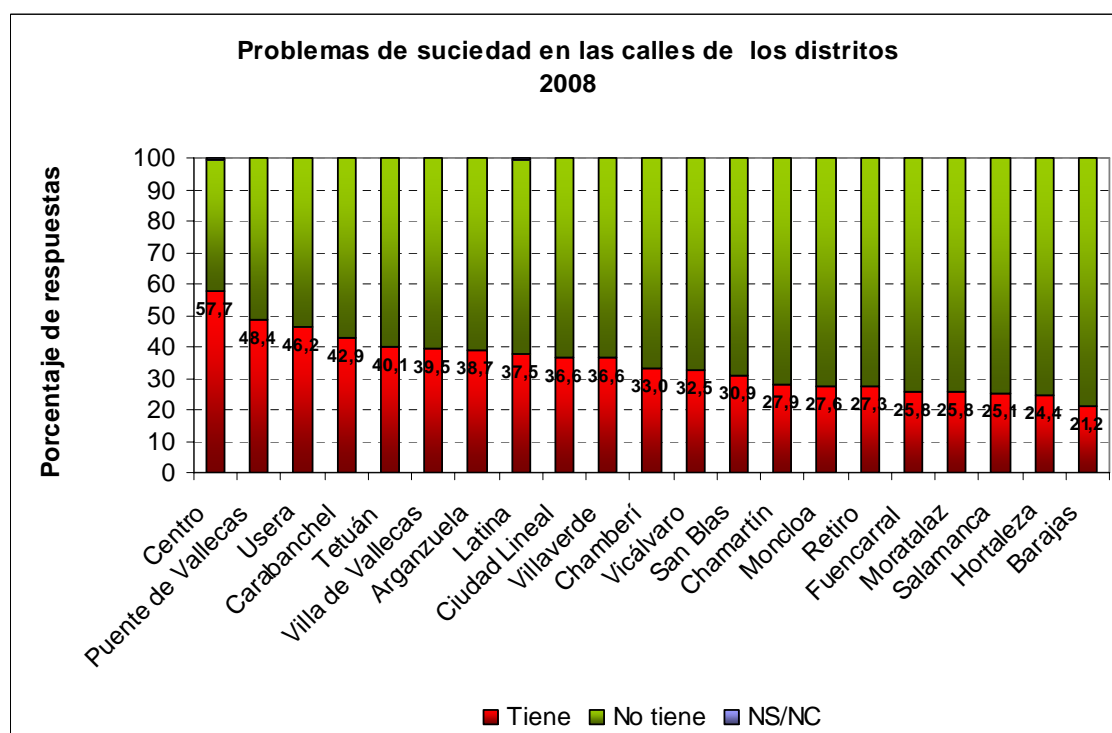
Los Distritos que están por encima de la media son: Puente de Vallecas, Usera, Latina, Ciudad Lineal, Carabanchel y Villaverde. Se sitúan por debajo de la media: Fuencarral, Moratalaz, Moncloa, Vicálvaro, Barajas, Chamberí, Retiro, Salamanca y Chamartín.



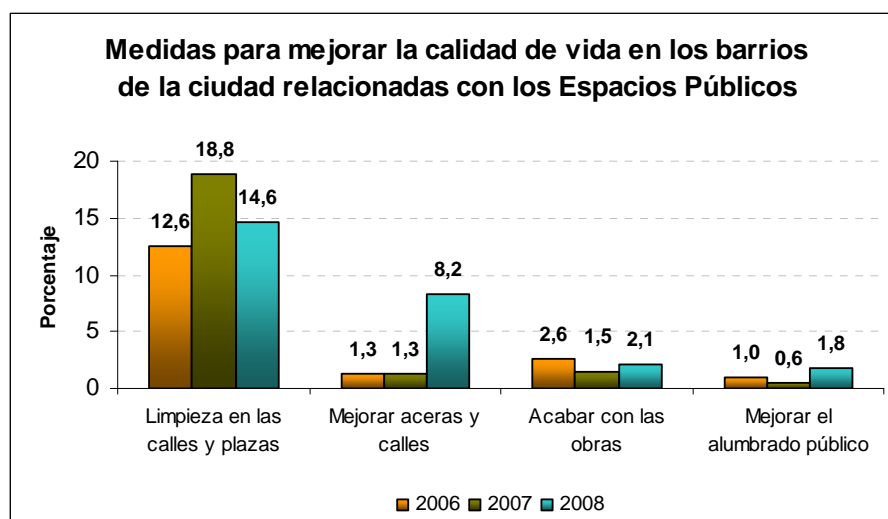
La suciedad en las calles de su zona de residencia es apreciada por el 35,5% de los entrevistados, frente a un 64,6% que dicen no tener este problema.



Por Distritos, los de Centro (57,7%), Puente de Vallecas (48,4%), Usera (46,2%) y Carabanchel (42,9%) están significativamente por encima de la media. Sin embargo, los Distritos de Chamartín, Moncloa, Retiro, Fuencarral, Moratalaz, Hortaleza y Salamanca, están significativamente por debajo de la media (entre el 24% y el 28%) además de Barajas, donde sólo el 21% dice tener problemas con la suciedad en las calles.



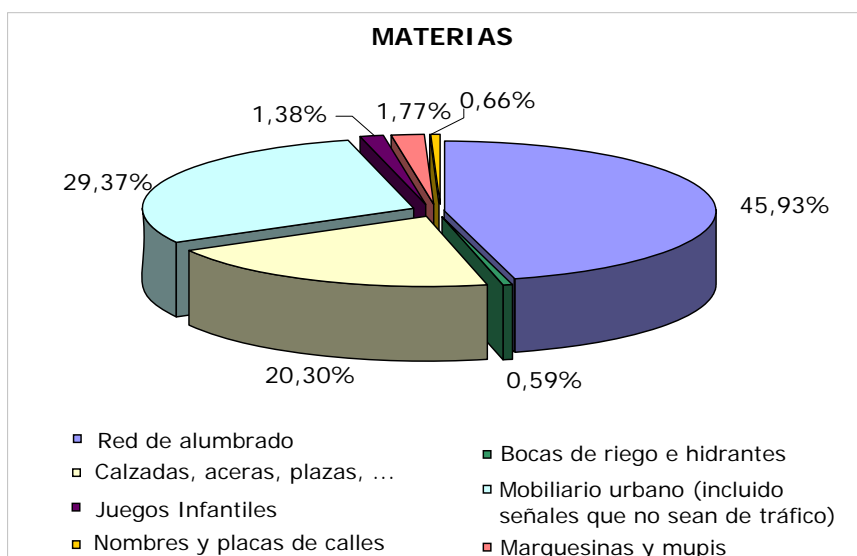
Entre las medidas que proponen los entrevistados para mejorar la calidad de vida en sus barrios, un 14,6% han mencionado la de “más limpieza en calles y plazas”, un 8,2% la de “mejorar las aceras y calles”, con un valor que se ha incrementado notablemente en el último año, un 2,1% “acabar con las obras” y un 1,8% “mejorar el alumbrado público”.



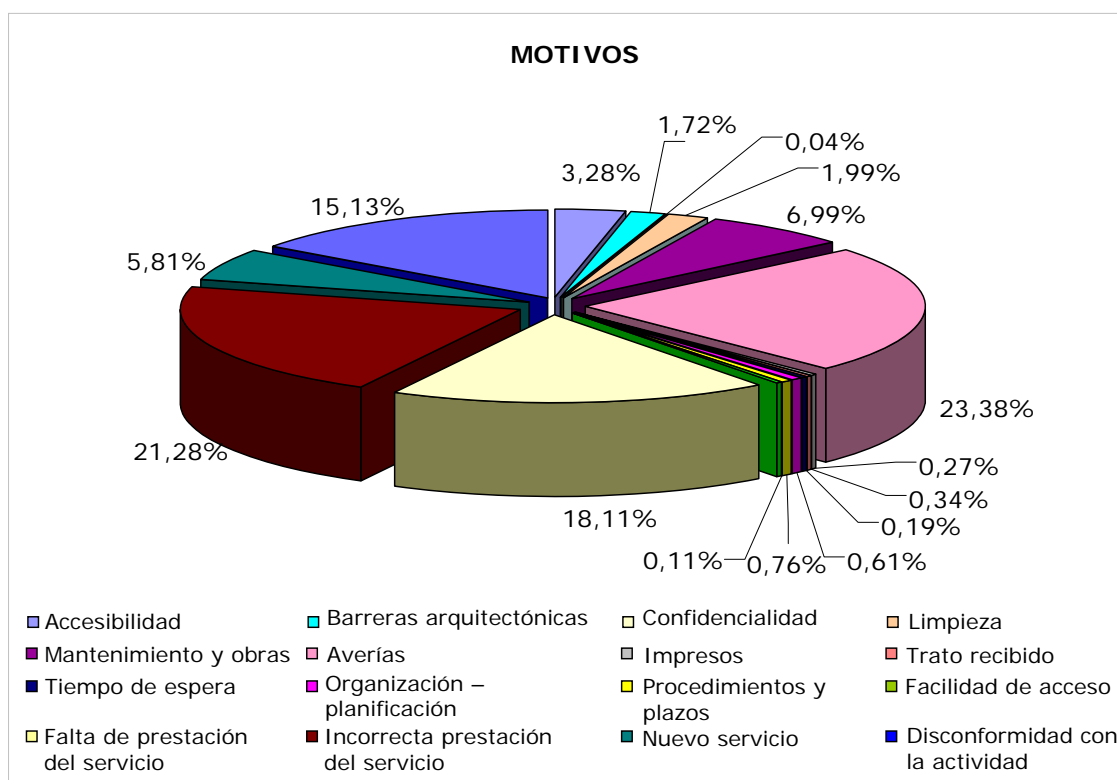
3.7.5. Sugerencias y Reclamaciones

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 **10,48%** del total de las tramitadas en 2008.

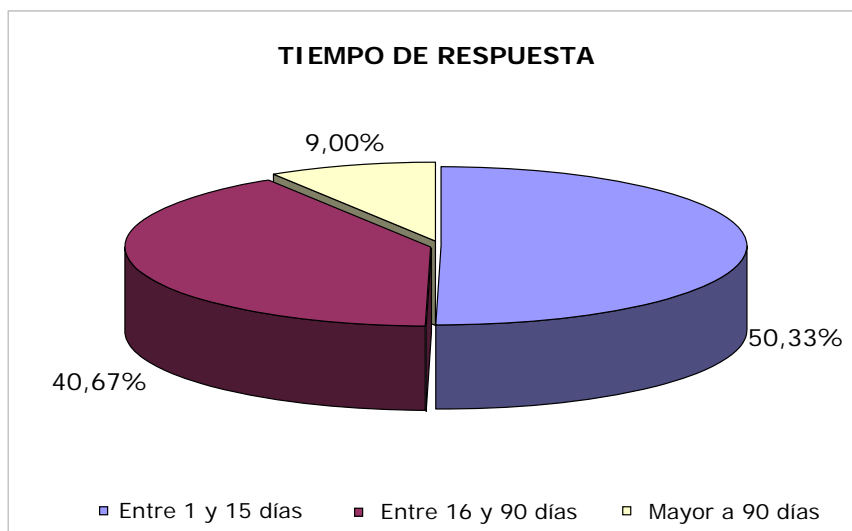
En relación a las **materias** sobre las que versan las sugerencias y reclamaciones presentadas relacionadas con el Área de Acción Espacios Públicos, la más aludida es la relativa a “Calzadas, aceras, plazas,…” con un 45,93%; le siguen “Mobiliario Urbano” y “Alumbrado” con un 20,30%, .



En cuanto a los **motivos** de presentación de las sugerencias y reclamaciones tramitadas por SYR, los motivos más aludidos son los relativos a los elementos tangibles (averías 23,38%); todos ellos suman el 37,40%. Les siguen: “Incorrecta prestación del servicio” con un 21,28%, “Falta de prestación del servicio” con un 18,11% y “Disconformidad con la actividad” 15,13% .



Por lo que se refiere a las **contestaciones** dadas por las unidades gestoras correspondientes (Direcciones Generales y Distritos), el 50,33% de las sugerencias y reclamaciones se contestan en 15 días o menos.



En relación con este Área de Acción destacar que 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 incidencias detectadas mediante diferentes canales (Teléfono 010, internet,...) pasando directamente el aviso a la empresa encargada del mantenimiento de la actividad o recurso.

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 2008 se destinó al Área de Acción “Infraestructuras” un total de 132.735.375,97.- euros, el 2,32 % del total del presupuesto no financiero liquidado del Ayuntamiento de Madrid, los Organismos Autónomos y las Empresas Municipales (véase Anexo 2).

Estructura Orgánica

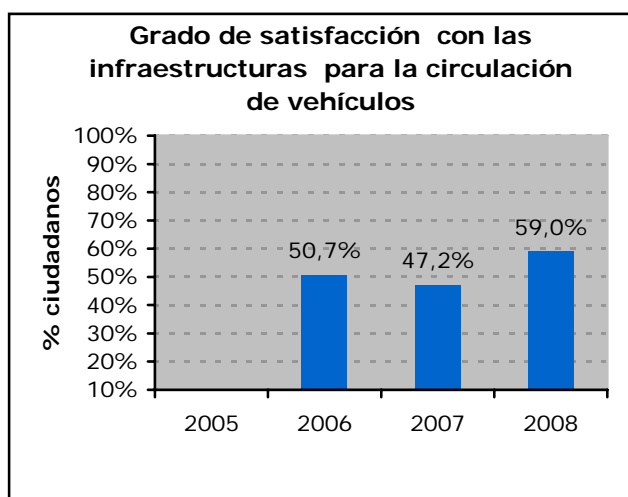
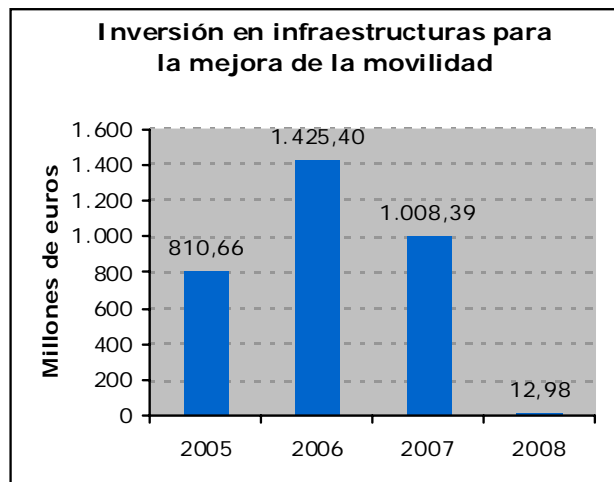
- Área de Gobierno de Urbanismo y Vivienda
 - Coordinación General de Proyectos Singulares
 - Dirección General de Gestión de Proyectos
 - Dirección General de Proyectos Singulares
 - Área de Gobierno de Obras y Espacios Públicos
 - Coordinación General de Obras y Espacios Públicos
 - Dirección General de Planificación
 - Dirección General de Infraestructuras
 - Dirección General de Evaluación Urbana
 - Dirección General de Coordinación de Programas
 - 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:

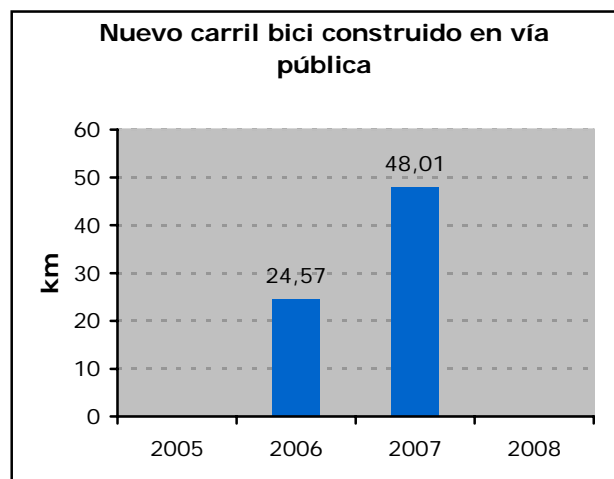
Denominación del Indicador	Unidad de medida	2005	2006	2007	2008
⊙ Inversión en infraestructuras para la mejora de la movilidad	Euros	810.664.032	1.425.403.719	1.008.392.478	12.975.603
⊙ Grado de satisfacción con las infraestructuras para la circulación de vehículos	Porcentaje de ciudadanos satisfechos	(I)	50,7%	47,2%	59%
⊙ Nuevo carril bici construido en vía pública	Km	0	24,57	48,01	D.N.C
⊙ Longitud total de carril bici en la Ciudad	Km	DND	DND	141,05	D.N.C
⊙ Plazas de aparcamiento para residentes construidas	Número de plazas	DND	DND	360	2.162
⊙ Plazas de aparcamientos para residentes	Número de plazas	86.969	86.968	86.979	88.952

Representa el presupuesto ejecutado para obras de aparcamientos, intercambiadores, grandes viales, túneles..., con el fin de dotar a la Ciudad de las infraestructuras necesarias que garanticen la movilidad. Incluye la inversión en Calle 30.

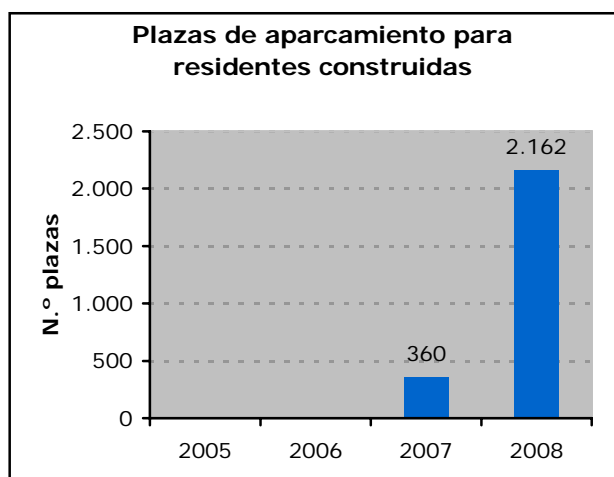
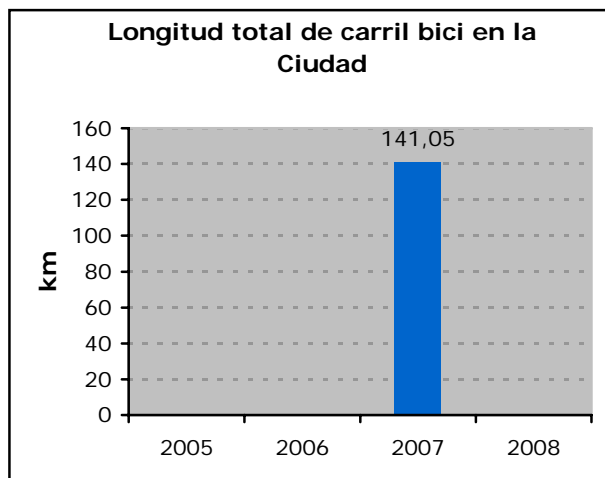


Expresa el porcentaje de ciudadanos que se manifiestan como satisfechos o muy satisfechas con la infraestructuras de la Ciudad para la circulación de vehículos, obtenido mediante la Encuesta de Calidad de Vida en la Ciudad de Madrid y Satisfacción con los Servicios Públicos que se viene realizando desde 2006

Longitud de carril bici construido en el año para dotar a la Ciudad de la infraestructura necesaria que potencie la movilidad ciclista.

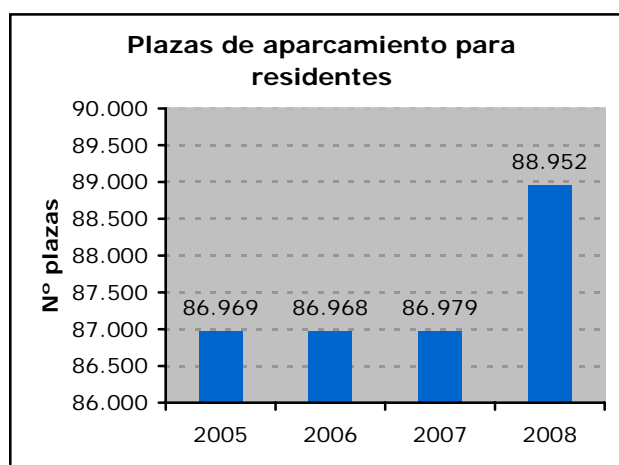


Recoge la longitud del carril bici existente en la Ciudad como elementos básico del Plan de Movilidad Ciclista.



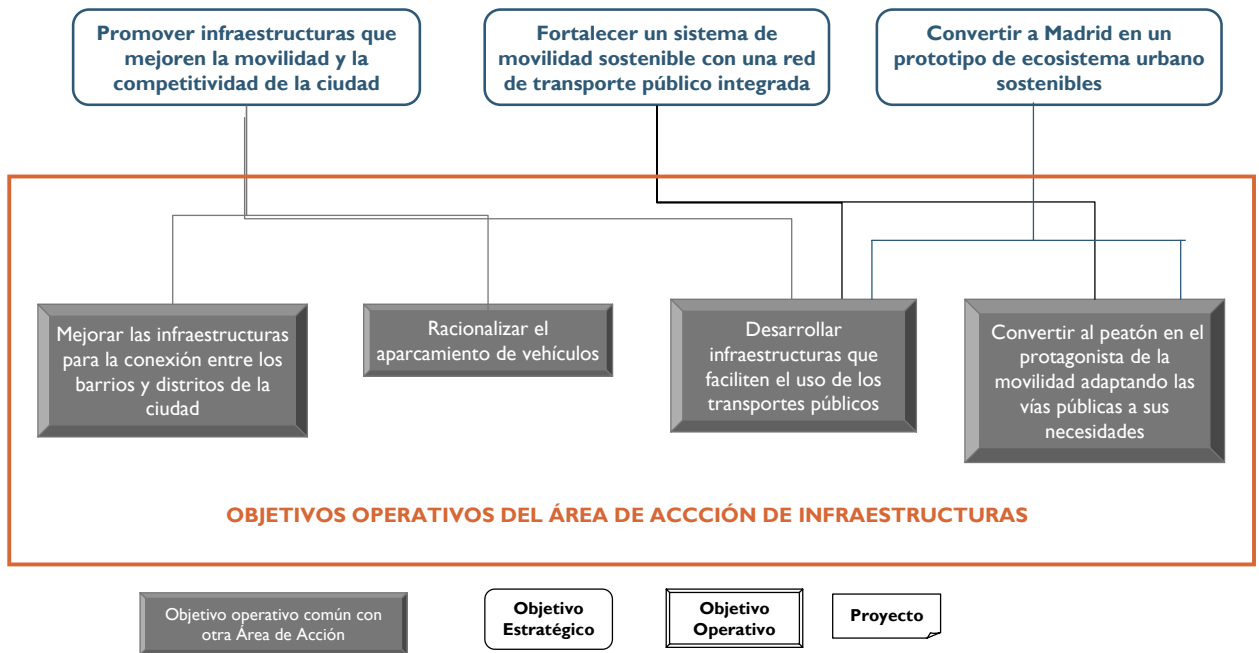
Expresa el número de plazas de aparcamiento de uso exclusivo para residentes puestas en funcionamiento en el año.

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

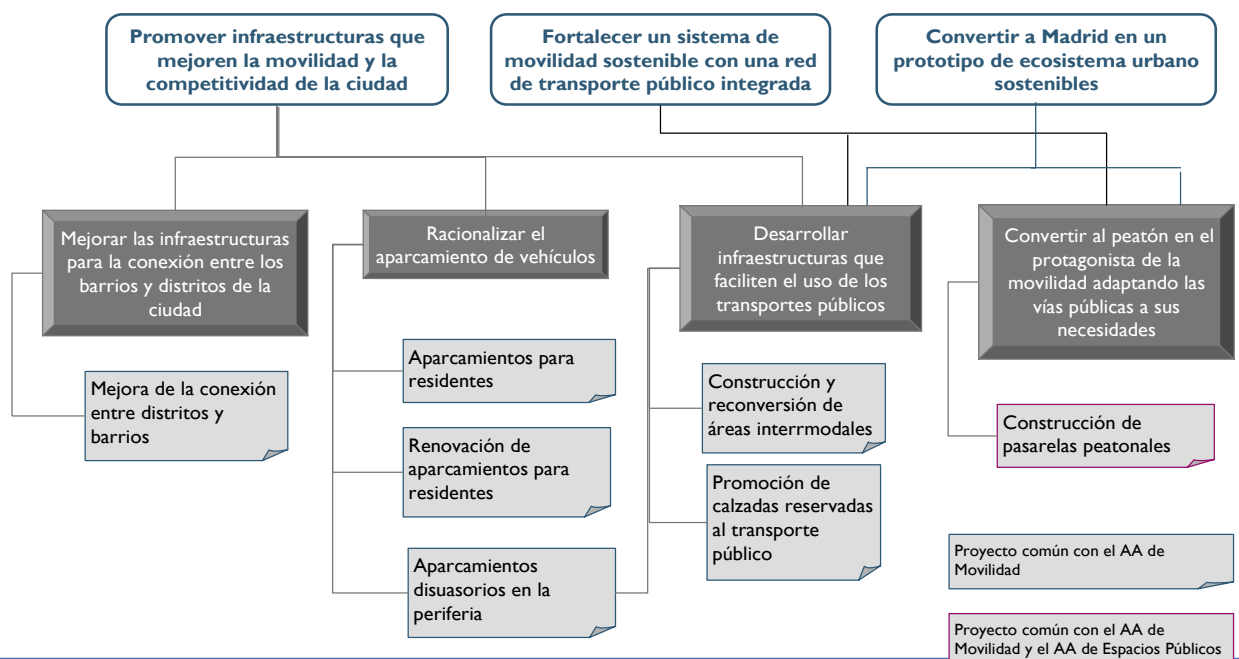


3.8.3. Desarrollo del Programa Operativo de Gobierno

La estrategia del Ayuntamiento de Madrid se implanta a través del Programa Operativo de Gobierno, desplegando los objetivos estratégicos en objetivos operativos. Los objetivos operativos que se trabajan desde el Área de Acción de Infraestructuras, son los siguientes:



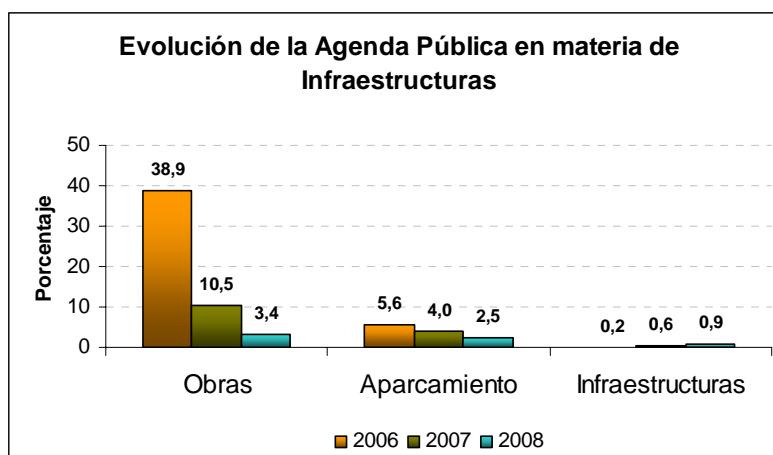
Estos objetivos operativos se desarrollan a través de los siguientes proyectos que integran un total de 142 acciones:



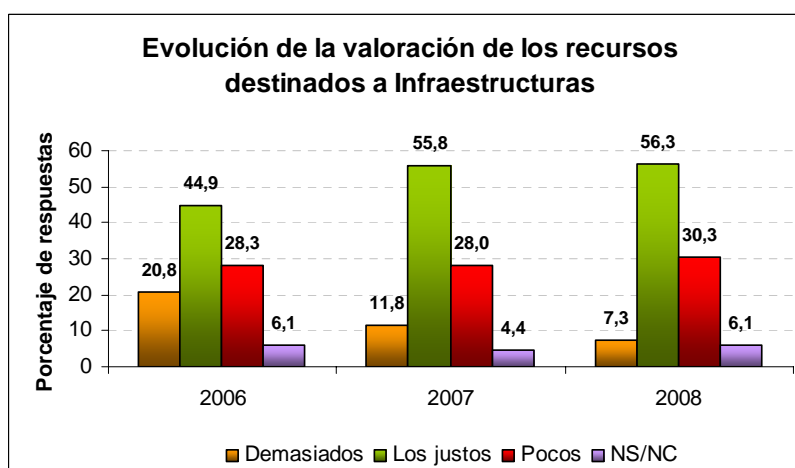
3.8.4. Opinión de la Ciudadanía

La encuesta sobre Calidad de Vida y Satisfacción de los Servicios Públicos 2008 ha permitido conocer la opinión de los ciudadanos madrileños sobre el desarrollo de las Infraestructuras de la Ciudad. Asimismo, al disponer de datos de los años anteriores, estamos en disposición de hacer comparaciones y ver la tendencia que se va marcando.

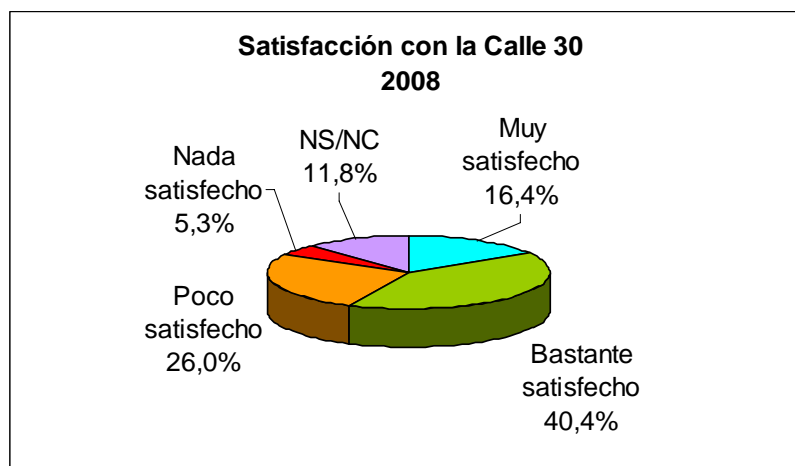
La encuesta ha revelado que sólo un 5,1% de los encuestados considera la limpieza como uno de los tres principales problemas de la Ciudad de Madrid, con una ligera disminución respecto a los años anteriores. También, en relación con los Espacios Públicos, han sido mencionados como principales problemas de la Ciudad los espacios verdes por el 0,8% y el estado de las calles, aceras y calzadas por el 0,7%.



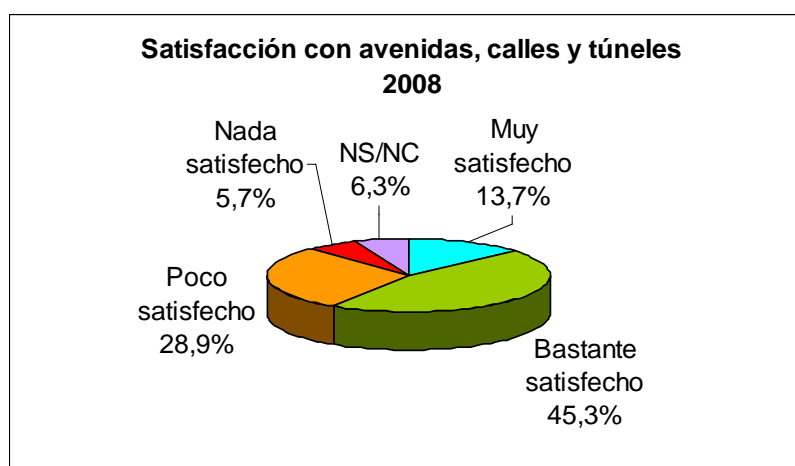
En cuanto a los recursos que el Ayuntamiento dedica a la infraestructuras de la Ciudad, un 56,3% de los encuestados opina que los recursos que se destinan son los justos frente a un 30,3% que opina que se le dedican pocos recursos.



Entrando a analizar la satisfacción ciudadana con las actuaciones municipales realizadas en las infraestructuras, el 56,8% de los ciudadanos entrevistados se manifestaron muy o bastante satisfechos con Calle 30, frente a un 31,3 de poco o nada satisfechos, lo que arroja un saldo positivo de 25,5 puntos.



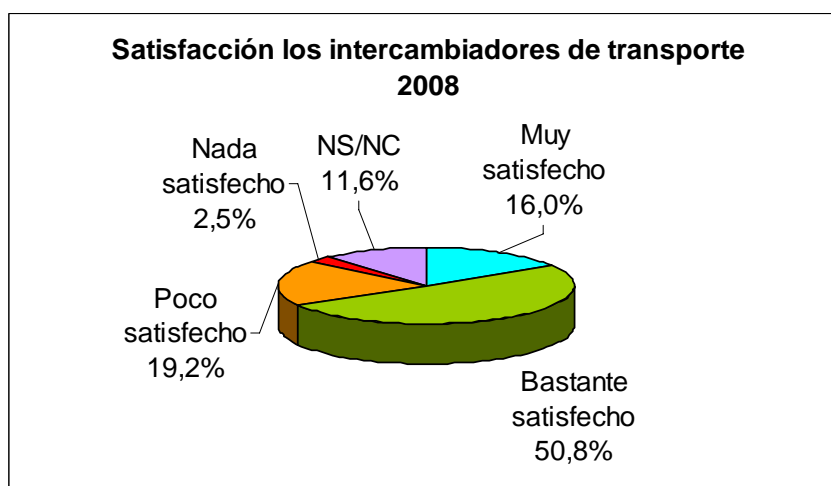
La satisfacción con las avenidas, calles y túneles también arrojan una saldo positivo de 24,3 puntos, al encontrar un 59% de muy o bastante satisfechos, frente a un 34,7% de poco o nada satisfechos.



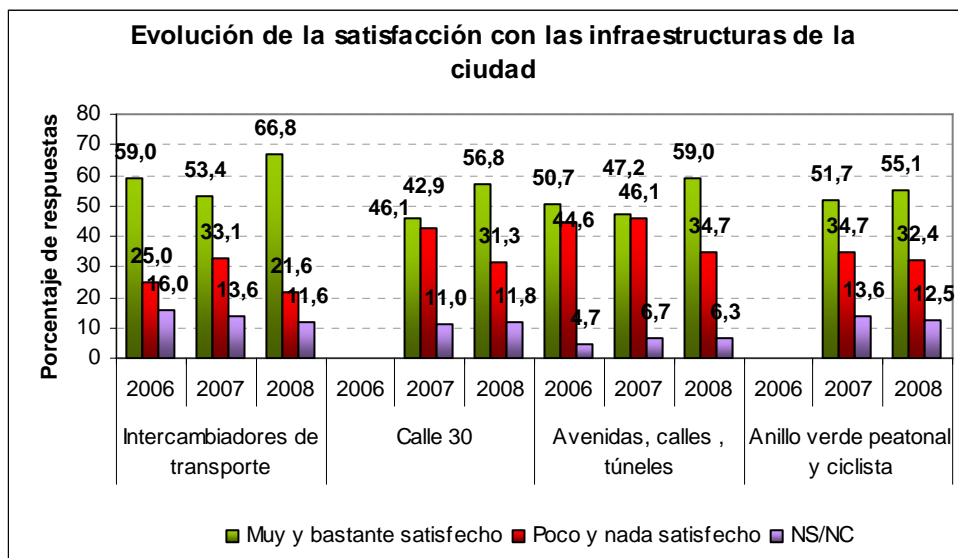
En cuanto a la satisfacción con el anillo ciclista, encontramos también un saldo positivo de 22,7 puntos, al haberse manifestado el 55,1% de los entrevistados como muy o bastante satisfechos, frente al 32,4 de poco o nada satisfechos.



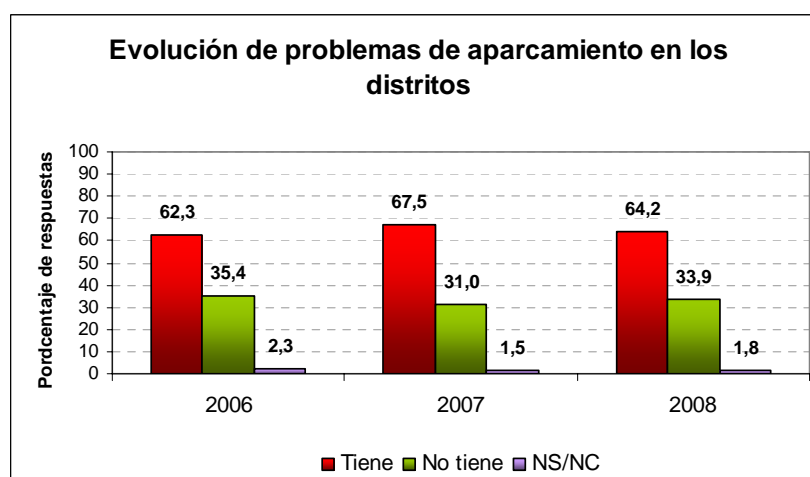
Otras infraestructuras de la Ciudad con las que los entrevistados se manifiestan altamente satisfechos son los intercambiadores, que arrojan un saldo positivo de 45,1 puntos, al encontrar un 66,8% de muy o bastante satisfechos frente a un 21,6% de poco o nada satisfechos.



La evolución temporal de la satisfacción con las infraestructuras de la Ciudad ha aumentado respecto a 2007 como se puede apreciar en el siguiente gráfico:

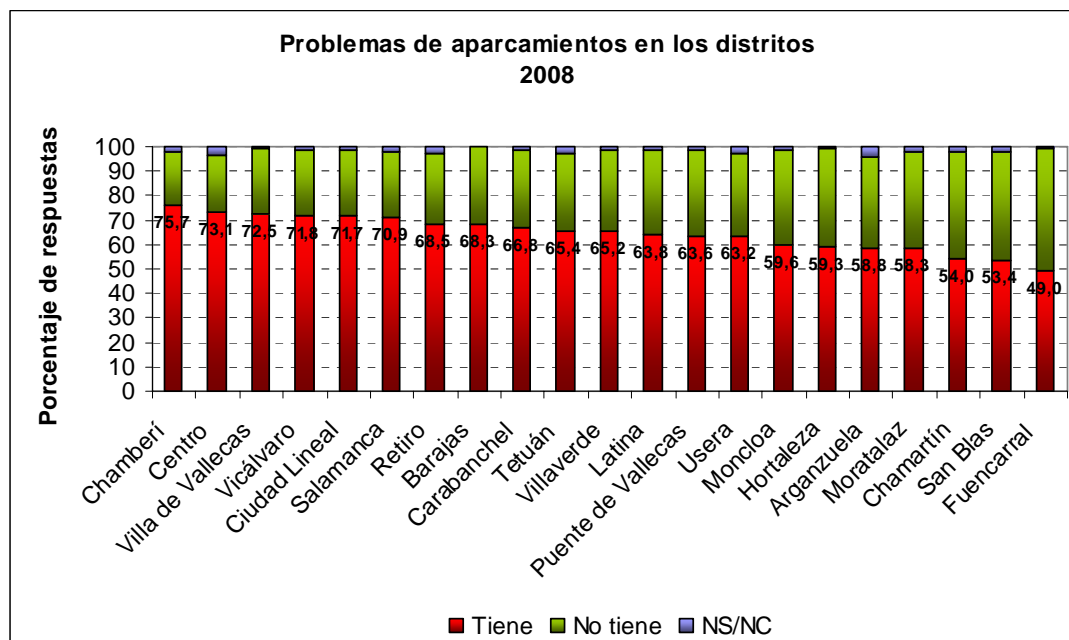


Al ser preguntados los entrevistados por los problemas relacionados con la infraestructuras que aprecian en su zona de residencia, el 64,2% de los entrevistados manifiesta tener problemas con el aparcamiento en su barrio, encontrándose una disminución respecto a los años anteriores, donde este problema ha llegado a ser identificado por el 67,5% en el 2007.

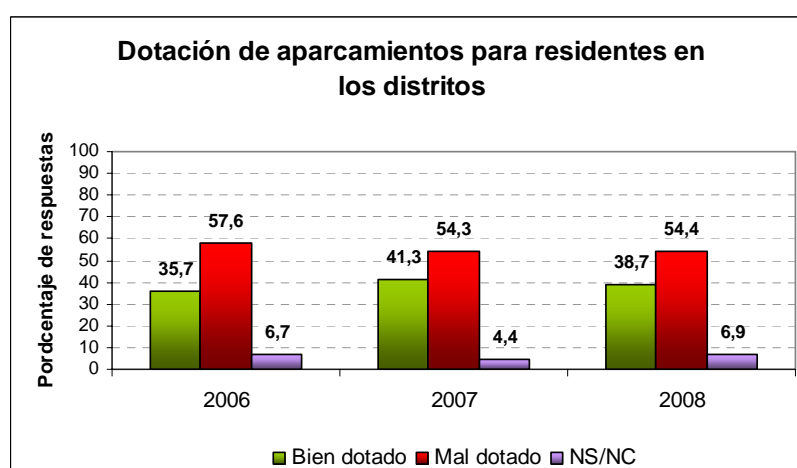


El porcentaje de los entrevistados que dice que en la zona donde reside hay problemas con el aparcamiento supera el 70% en los Distritos de Chamberí (75,7%), Centro (73,1%), Villa de Vallecas (72,5%), Vicálvaro (71,7%), Ciudad Lineal (71,8%) y Salamanca

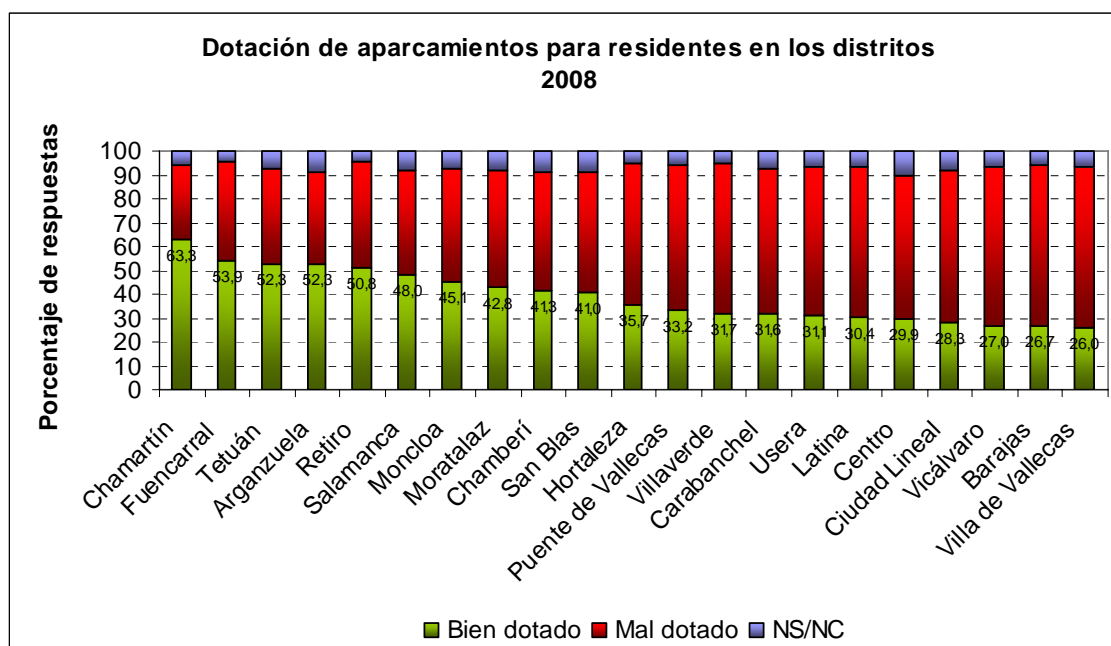
(70,9%). Por otra parte, hay tres Distritos en los que el porcentaje correspondiente se sitúa por debajo de la media: Chamartín (54%), San Blas (53,4%) y Fuencarral (49%).



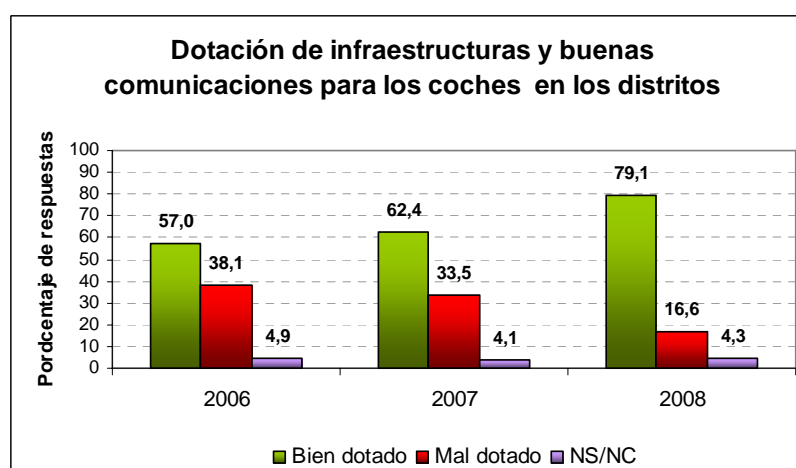
En relación a la dotación de aparcamientos para residentes en los Distritos, un 38,7% de los entrevistados considera que su zona de residencia está bien dotada de este tipo de infraestructuras, en tanto que el 54,4% opinan que están mal dotados. Respecto a los años anteriores, si bien los datos son muy parecidos, se observa una ligera tendencia a la mejora.



Se encuentran significativamente por encima de la media los Distritos siguientes: Chamartín (63,3%), Fuencarral (53,9%), Tetuán (52,3%), Arganzuela (52,3%), Retiro (50,8%) y Salamanca (48%). Por debajo de la media se sitúan: Centro (29,9%), Ciudad Lineal (28,3%), Vicálvaro (27%), Barajas (26,7%) y Villa de Vallecas (26 %).

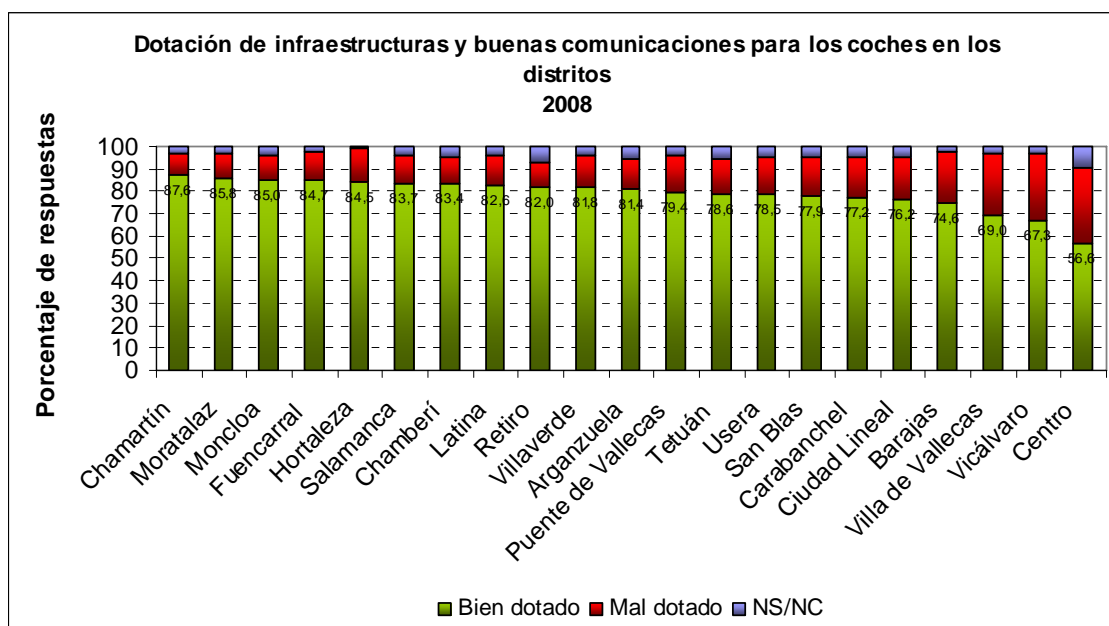


Finalmente, en cuanto a las dotaciones de infraestructuras y buenas comunicaciones para los coches, un 79,1% considera que en su zona de residencia están bien dotados mientras que el 16,6% opinan que están mal dotados.



Los Distritos mejor dotados, en opinión de los ciudadanos, son Chamartín (87,6%), Moratalaz (85,8%) y Moncloa (85%) y los peores dotados son Villa de Vallecas (69%),

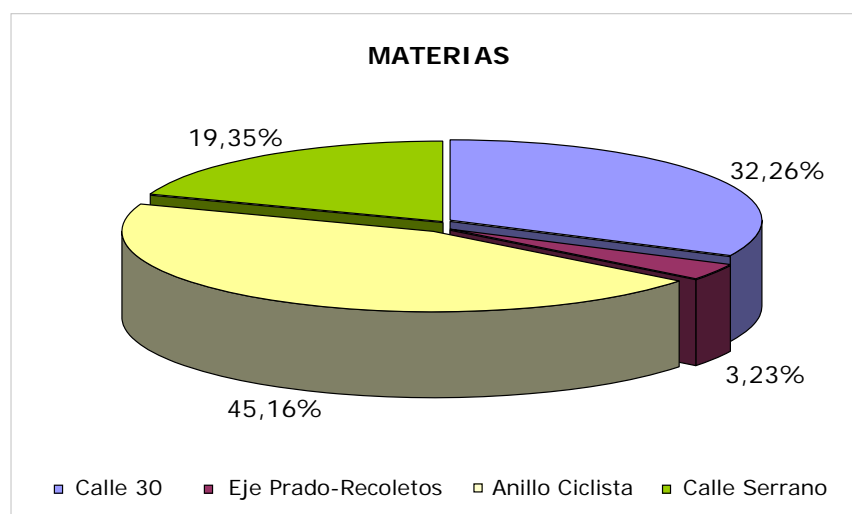
Vicálvaro (67,3%) y Centro (56,6%).



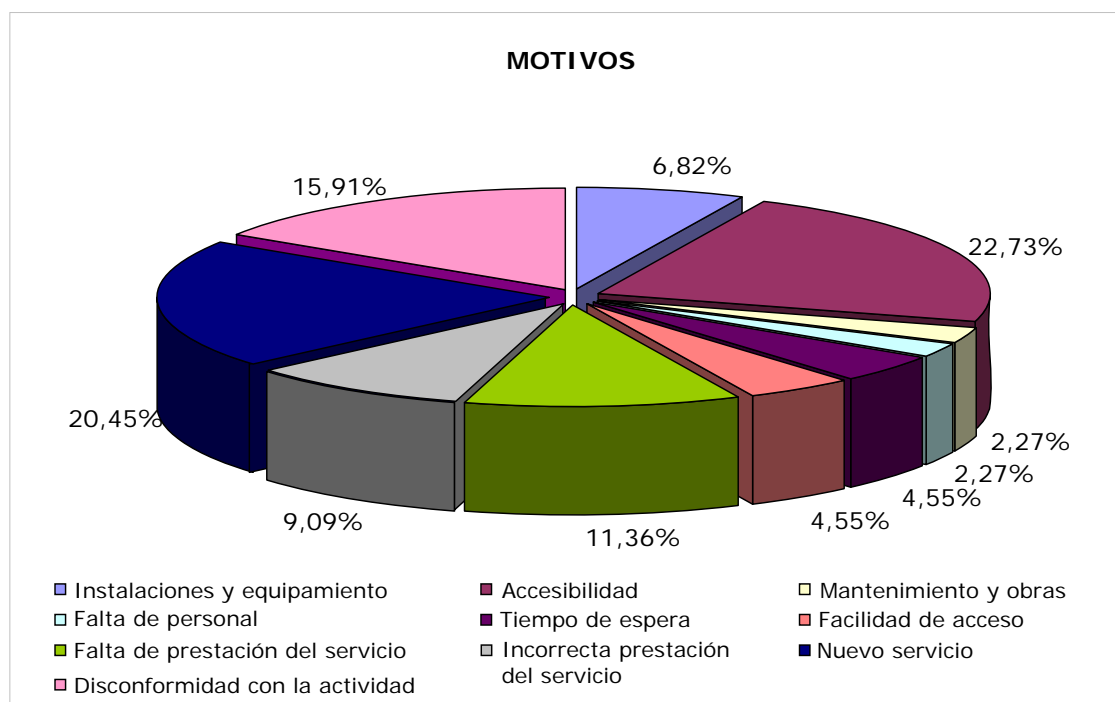
3.8.5. Sugerencias y Reclamaciones

En relación con este Área de Acción, “Infraestructuras”, el total de sugerencias y reclamaciones supone un **0,52%** del total de tramitadas en 2008.

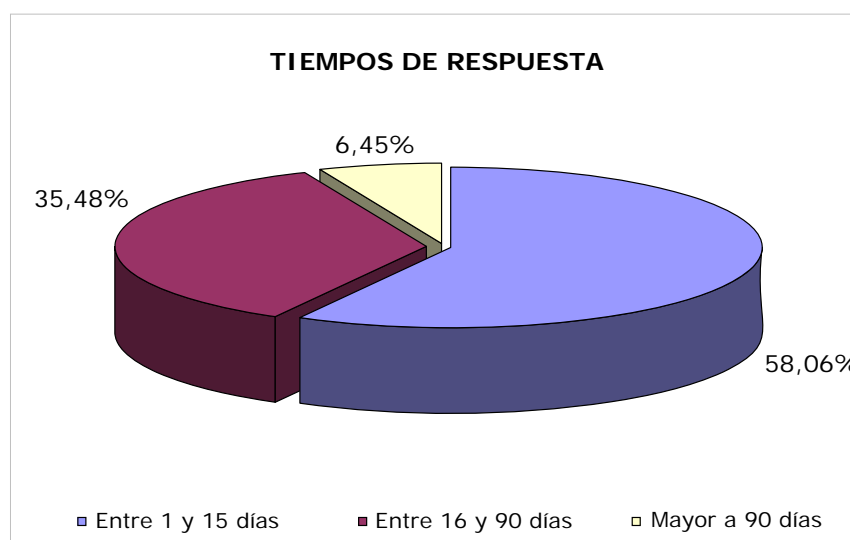
Como puede verse en el gráfico siguiente, de las tramitadas por SYR el 45,16% se referían al Anillo Ciclista; el 32,26% a Madrid Calle 30; el 19,35% a las obras de la calle Serrano; y el 3,23% restante al Eje Prado Recoletos.



En cuanto a los **motivos** a los que aluden las sugerencias y reclamaciones presentadas y tramitadas por SYR, el 22,73% responden a “Accesibilidad”; el 20,45% a “Nuevo servicio” (más carril bici; nuevas pasarelas peatonales, alternativas al anillo ciclista, ...); y el 15,91 % a “Disconformidad con la actividad”.



De las **contestaciones** dadas por las unidades gestoras correspondientes (Direcciones Generales y Distritos), el 58,06% se contestan en 15 días o menos.



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.
- Elaborar planes y medidas dirigidas a una mayor proyección económica internacional de Madrid.
- Mayor internacionalización de la economía madrileña, a través de la atracción de inversiones extranjeras y el fomento de las Pymes en los mercados exteriores.

- Fidelización de los inversores extranjeros ya presentes en la Ciudad.
- Constitución y pertenencia a redes internacionales.
- Fomentar la participación del Ayuntamiento en proyectos europeos.
- Planes de acción para la promoción turística y económica de la Ciudad de Madrid, en países de intervención estratégica.
- Actuaciones de promoción y proyección turística, económica y de la imagen de la Ciudad de Madrid.
- Participación en grandes eventos globales.

Recursos Económicos

En el año 2008 se destinó al Área de Acción “Internacionalización” un total de 8.123.366,80-euros, el 0,14 % del total del presupuesto no financiero liquidado del Ayuntamiento de Madrid, los Organismos Autónomos y las Empresas Municipales (véase Anexo 2).

Estructura Orgánica

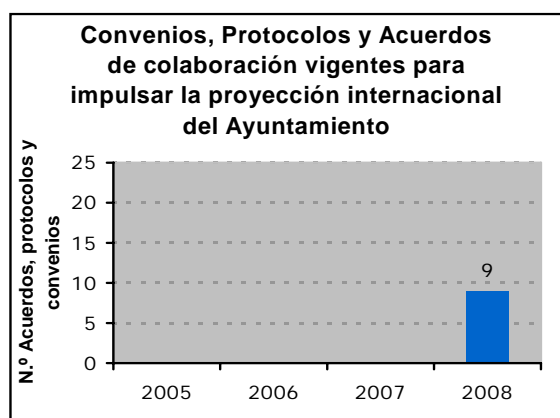
- Área de Gobierno de Vicealcaldía
 - Área de Coordinación, Estudios y Relaciones Externas
 - Dirección General de Relaciones Públicas y Protocolo
 - Oficina de Estrategia de Acción Internacional “Madrid Global”
 - Dirección General de Relaciones Internacionales
 - Dirección General de Estrategia y Desarrollo Internacional
 - Dirección General de Proyección Internacional y Partenariado.
 - Área de Gobierno de Economía y Empleo
 - Coordinación General de Economía
 - Coordinación General de Empleo y Desarrollo Empresarial
 - Agencia de Desarrollo Económico “Madrid Emprende”

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:

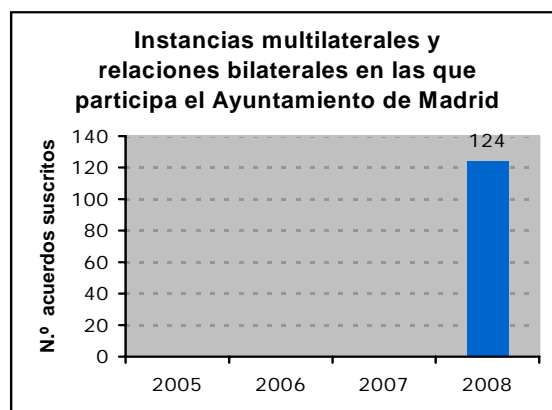
Denominación del Indicador	Unidad de medida	2005	2006	2007	2008
Convenios. Protocolos y Acuerdos de colaboración vigentes para impulsar la proyección internacional del Ayuntamiento de Madrid	Número de convenios, protocolos y acuerdos de colaboración	(2)	(2)	(2)	9
Instancias multilaterales y relaciones bilaterales en las que participa el Ayuntamiento de Madrid	Número de acuerdos suscritos	(1)	(1)	(1)	124
Análisis realizados de la situación de Madrid en el contexto de las ciudades globales	Número de ranking, índices y clasificaciones analizados	(1)	(1)	18	89
Contratos con empresas privadas para patrocinar eventos estratégicos	Número de contratos de patrocinio	(1)	(1)	(1)	61
Planes de actuación en el marco de la participación de Madrid en la Exposición Universal de Shanghai 2010	Número de eventos y actividades realizadas	(1)	(1)	(1)	2
Programas desarrollados derivados de la Estrategia de Posicionamiento Internacional de Madrid	Número de proyectos, actividades y programas ejecutados	(1)	(1)	8	10
Redes Internacionales vinculadas a la revitalización urbana a las que pertenece el Ayuntamiento	Número de redes	(2)	(2)	(2)	3
○ Instituciones culturales públicas y fundaciones de gran impacto	Número de instituciones	24	24	27	28
○ Actos y programas culturales de proyección internacional celebrados en la Ciudad	Número de citas o programas	11	12	14	14
⊗ Eventos deportivos de carácter internacional	Número de eventos	50	41	48	38
○ Confianza empresarial de la Ciudad de Madrid	Puntos porcentuales (entre -100 y +100)	22,95	33,4	27,0	-2,87
○ Viajeros extranjeros que visitan la Ciudad	Número de viajeros extranjeros	2.610.882	3.036.200	3.404.384	3.431.132

Denominación del Indicador	Unidad de medida	2005	2006	2007	2008
○ Pernoctaciones en la Ciudad	Número de pernoctaciones	12.303.006	13.226.730	14.191.004	13.926.190
○ Oferta hotelera estimada	Número de plazas	62.631	65.749	67.755	70.083
○ Indicador de Ciudad. ● Indicador de gestión municipal. DND: Dato no disponible		(1) La Oficina de Estrategia y Acción Internacional Madrid Global se creó en junio de 2007, por lo que la serie no se inicia hasta 2007-2008. (2) Indicador incorporado al sistema de gestión estratégica en 2008.			



Recoge el número de convenios, protocolos y acuerdos de colaboración vigentes con empresas e instituciones públicas y privadas para el desarrollo y la proyección internacional de Madrid. Con ellos se pretende crear marcos de colaboración con instituciones para realizar proyectos y actividades conjuntas y así unificar esfuerzos y conseguir mayores beneficios. De esta manera, se propicia una presencia creciente de la Ciudad en el contexto global.

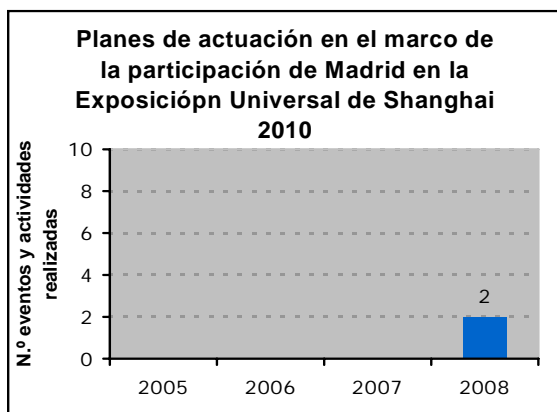
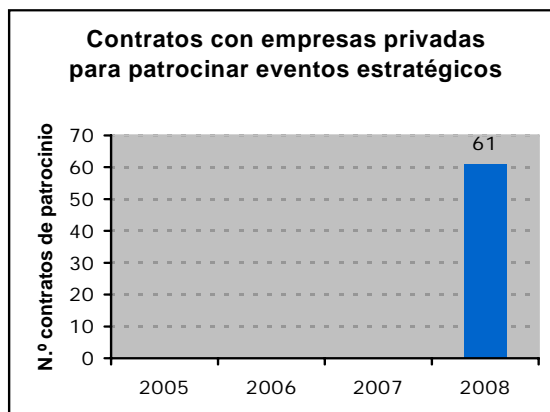
Recoge los acuerdos de colaboración u otros instrumentos jurídicos que, en el marco de relaciones internacionales, el Ayuntamiento suscribe con ayuntamientos de otras ciudades, organizaciones internacionales y redes de ciudades





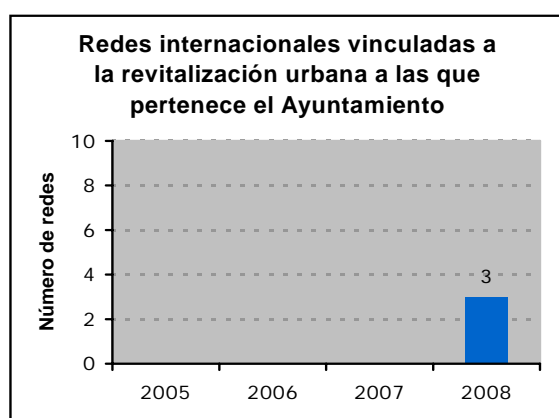
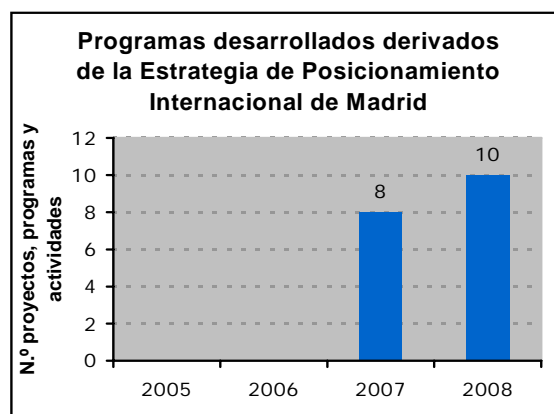
Recoge el número de ranking, índices y clasificaciones evaluados para el seguimiento de la posición de Madrid en los ranking más relevantes. Con este indicador se pretende hacer un seguimiento de la posición de Madrid en los ranking internacionales y conseguir tener cada vez un mayor número de índices o clasificaciones analizadas, así como un seguimiento de la posición de Madrid en cada uno de ellos. Así mismo, se aspira a poder tener una "foto fija" de la posición internacional de Madrid en el contexto internacional.

Presenta el número de contratos de patrocinio con diferentes empresas para conseguir una financiación público-privada de la candidatura olímpica y otros eventos estratégicos como la presencia madrileña en la Expo de Shanghai 2010 o la Cátedra de Gestión Urbana del IE Business School. Recoge también el número de eventos dirigidos a los patrocinadores en el marco del programa de retornos.

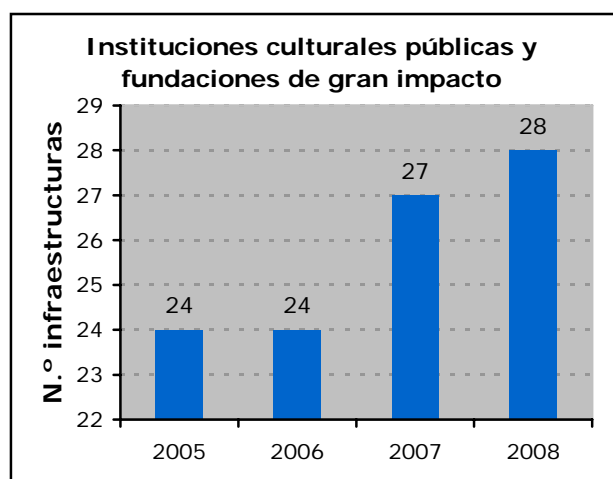


Este indicador pretende evaluar el impacto de la participación madrileña en la Exposición Universal de Shanghai. Recoge las actividades y los eventos que se celebren antes, durante y hasta 6 meses después de la Expo. Tendrán lugar eventos, conferencias, mesas redondas y reuniones cuyo fin último será mejorar la posición de Madrid en el contexto internacional y conseguir elevar el nivel de intercambio comercial entre nuestra Ciudad y China.

Agrega el número de programas puestos 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 impacto de los actos que se celebren en Madrid o en otras ciudades que hallan sido diseñados según la Estrategia de Posicionamiento Internacional.

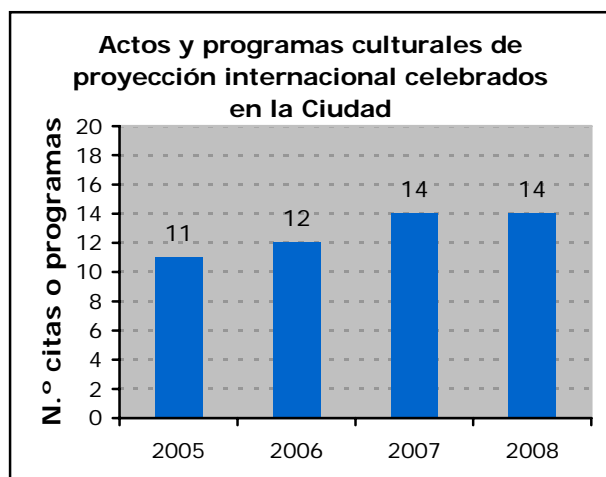


Recoge el número de redes de ciudades a las que la Dirección General de la Oficina del Centro pertenece.

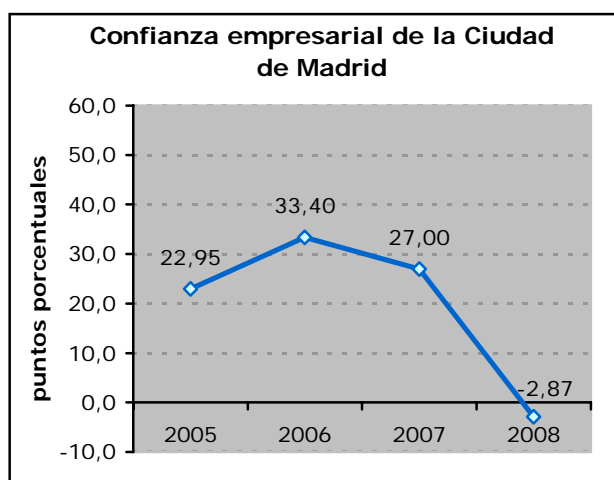
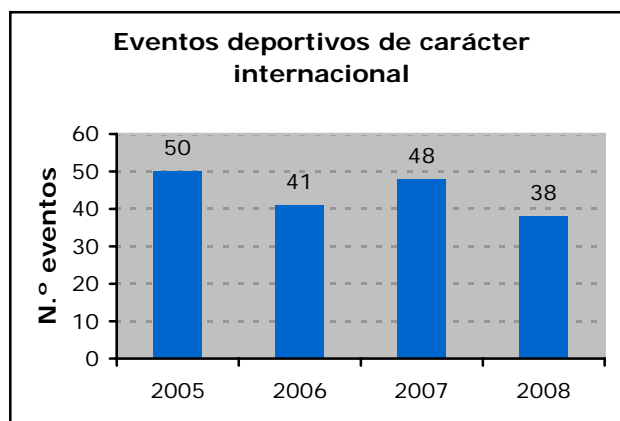


Expresa el potencial de la Ciudad para captar la atención internacional por su importante oferta cultural. Contabiliza las instituciones (museos, teatros, bibliotecas, centros culturales...) de gestión pública, o de fundaciones y entidades sin ánimo de lucro, cuyas ofertas culturales concitan un gran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

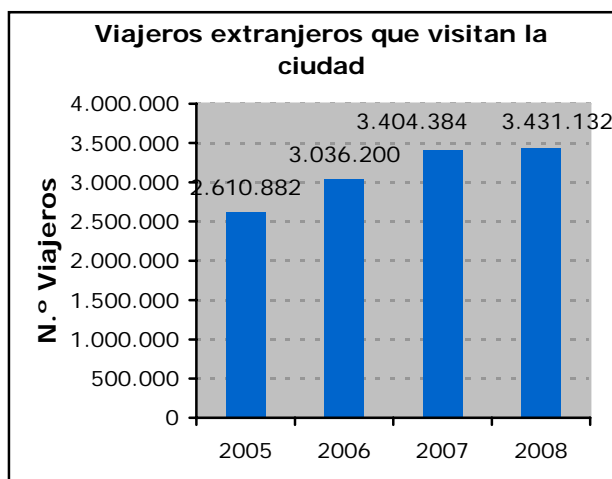
Refleja el potencial de la oferta cultural de la Ciudad de Madrid para atraer la atención internacional midiendo la cantidad de citas culturales en las que participan artistas e intérpretes de dimensión internacional y que han tenido un importante impacto con asistencia de más de 50.000 personas.



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.

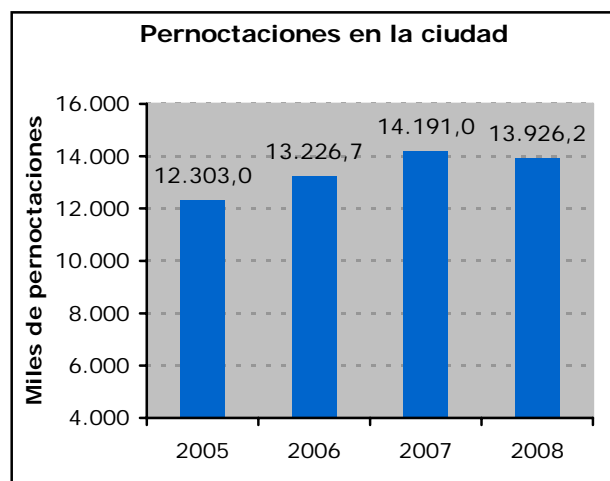


El indicador de Confianza Empresarial refleja la opinión de los empresarios de Madrid con respecto a la situación económica presente y sus expectativas sobre la evolución futura de la economía. Calcula el saldo de respuestas entre los que esperan aumento de beneficios en términos interanuales y los que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

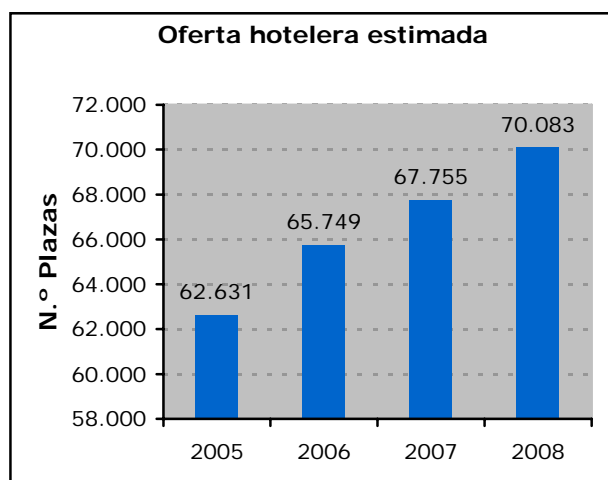


Mide el número de viajeros que realizan una o más pernoctaciones seguidas en algún establecimiento hotelero de la Ciudad de Madrid.

Recoge el número total de noches que los viajeros realizan en los establecimientos hoteleros de la Ciudad de Madrid. Se entiende por pernoctación cada noche que un viajero se aloja en el establecimiento.



Mide el número de plazas estimadas de los establecimientos hoteleros abiertos a través de la Encuesta de Ocupación Hotelera elaborada por el INE. Se consideran establecimientos hoteleros aquellos que prestan servicios de alojamiento colectivo mediante precio con o sin otros servicios complementarios (hotel, hotel-apartamento o apartahotel, motel, hostel, pensión...).

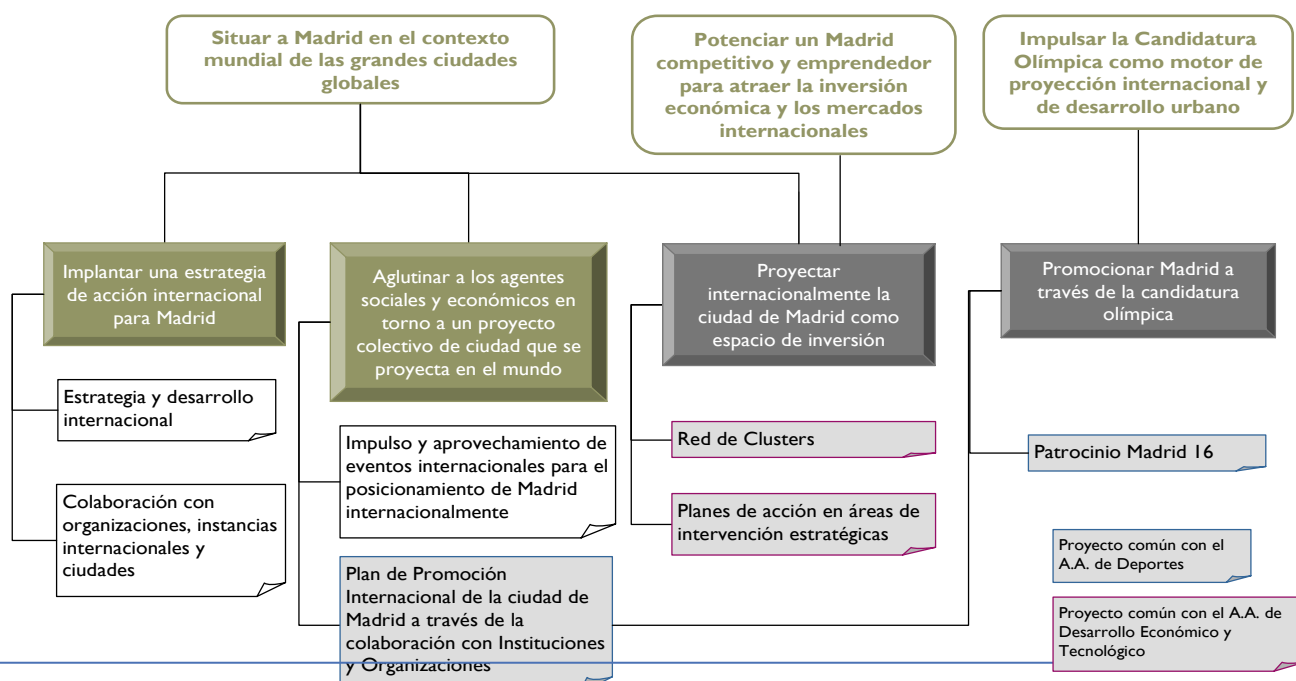


3.9.3. Desarrollo del Programa Operativo de Gobierno

La estrategia del Ayuntamiento de Madrid se implanta a través del Programa Operativo de Gobierno, desplegando los objetivos estratégicos en objetivos operativos. Los objetivos operativos que se trabajan desde el Área de Acción de Internacionalización, son los siguientes:



Estos objetivos operativos se desarrollan a través de los siguientes proyectos que integran un total de 54 acciones:



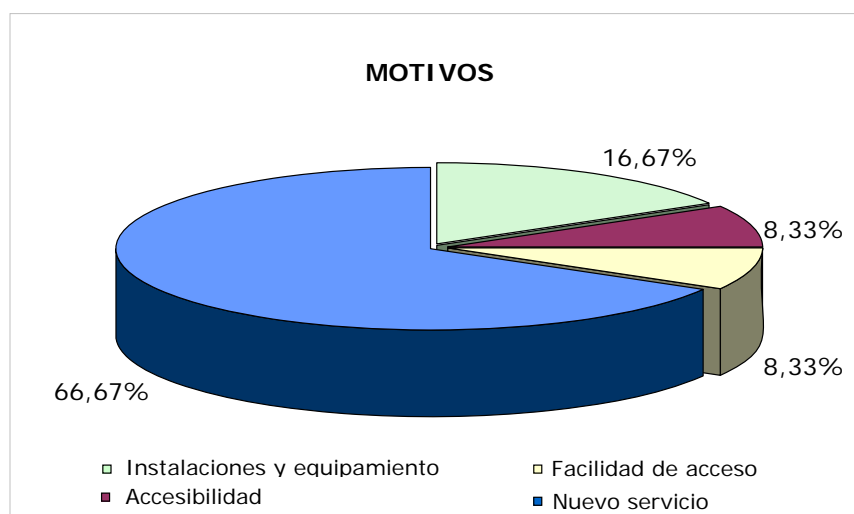
3.9.4. Opinión de la Ciudadanía

Como en años anteriores, la Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios de 2008 no incluye ninguna pregunta relacionada con este Área de Acción.

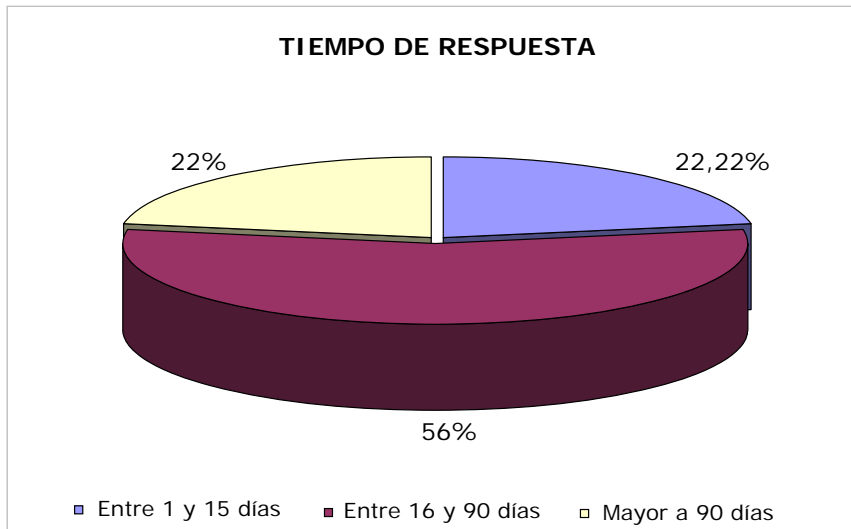
3.9.5. Sugerencias y Reclamaciones

En relación con el Área de Acción “Internacionalización”, las sugerencias y reclamaciones tramitadas suponen el **0,02%** del total de las recibidas en 2008.

Analizando los **motivos** de presentación el que ocasiona un mayor número es el referido a la solicitud de un “Nuevo servicio” con más de la mitad de ellos (**66,67%**). Le siguen “Instalaciones y equipamientos” con un 16,67%; “Accesibilidad” con un 8,33 % y “Facilidad de acceso” también con un 8,33%. Así, los motivos referidos a elementos tangibles suman el 33,33%.



Por lo que se refiere a las **contestaciones** dadas por la unidad gestora correspondientes (Oficina de Estrategia y Acción Internacional “Madrid Global”), el 22,22% de las sugerencias y reclamaciones se contestan en 15 días o menos.



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 2008 se destinó al Área de Acción “Medio Ambiente” un total de 1.071.323.878,33 euros, el 18,76 % del total del presupuesto no financiero liquidado del Ayuntamiento de Madrid, los Organismos Autónomos y las Empresas Municipales (véase Anexo 2).

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
 - Dirección General de Patrimonio Verde
- 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:

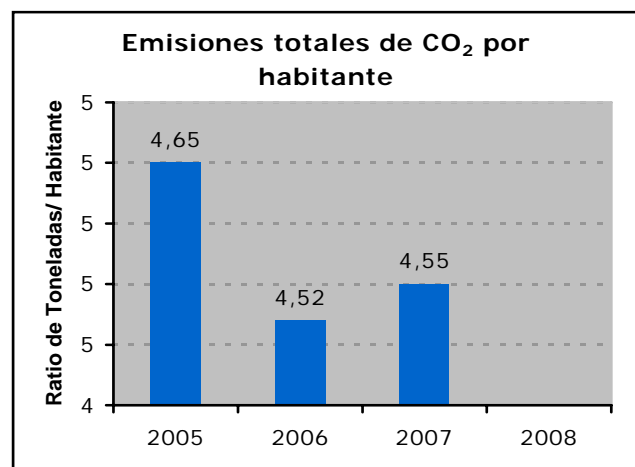
Denominación del Indicador	Unidad de medida	2005	2006	2007	2008
○ Emisiones totales de CO ₂ por habitante	Toneladas de CO ₂ equivalente por habitante	4,65	4,52	4,55	(I)
○ Emisiones totales de gases de efecto invernadero	Kilotoneladas de CO ₂ equivalente	14.684	14.133	14.254	(I)
○ Concentración media anual de partículas PM10	Microgramos por metros cúbico	34	37	33	27
○ Días con concentración de partículas PM10 superior a 50 µg/m ³	Número de días	38	32	28	20

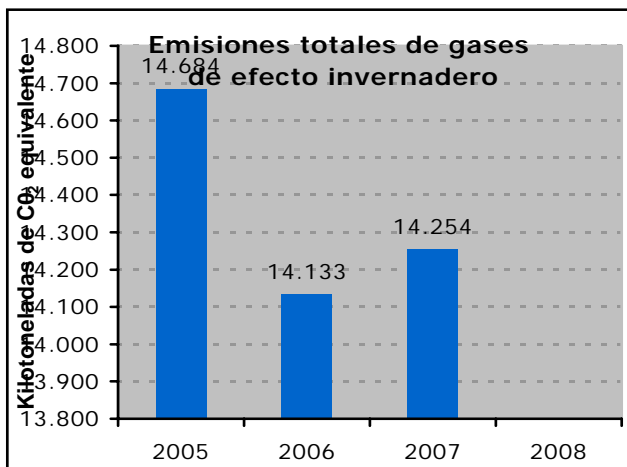
Denominación del Indicador	Unidad de medida	2005	2006	2007	2008
⊙ Ahorro de agua potable por consumo de agua regenerada por las instalaciones municipales	Hectómetros cúbicos	2,81	3,31	4,48	DND
⊙ Consumo de agua potable	Metros Cúbicos	180.333.597	155.378.855	159.509.157	158.742.530
○ Consumo de agua potable por habitante	Metros cúbicos por habitante	56,93	48,48	50,05	49,02
⊙ Recogida domiciliar de residuos	Kilogramos	1.285.639	1.280.813	1.294.156	1.266.657
⊙ Recogida domiciliar de residuos por habitante	Kilogramos por habitante	407	409	413	394
⊙ Recogida selectiva de residuos domiciliarios, excepto restos	Toneladas	181.575	195.908	192.452	196.838
⊙ Recogida domiciliar de residuos en bolsas de restos	Toneladas	1.202.939	1.215.083	1.202.555	1.189.659
⊙ Proporción de residuos urbanos domiciliarios recuperados	Porcentaje	41,99%	44,67%	47,44%	49,38%
⊙ Proporción de material correctamente depositado en las bolsas de envases	Porcentaje	DND	DND	57,05%	61,95%
⊙ Proporción de material correctamente depositado en las bolsas de restos	Porcentaje	DND	DND	55,07%	55,07%
⊙ Producción bruta de energía en instalaciones municipales	Megawatios-hora	351.509	695.262	656.692	687.920
⊙ Ahorro de emisiones de CO ₂ equivalente por la gestión de residuos en el Parque Tecnológico de Valdemingómez	Toneladas de CO ₂ equivalente	847.739	799.051	796.297	768.932 ⁽³⁾

Denominación del Indicador	Unidad de medida	2005	2006	2007	2008
⊙ Energía ahorrada con el reciclaje de materiales en el Parque Tecnológico de Valdemingómez	MWh	482.792	644.243	642.563	725.193
⊙ Recursos naturales ahorrados con el reciclaje de materiales en el Parque Tecnológico de Valdemingómez	Toneladas	220.371	194.486	190.901	204.843
⊙ Visitantes al Parque Tecnológico de Valdemingómez	Número de visitantes	4.219	3.356	4.813	9.571
⊙ Grado de ejecución de la estrategia local de residuos urbanos	Porcentaje de residuos urbanos recuperados	(3)	(3)	5%	30%
⊙ Gasto total en limpieza viaria	Euros	186.797.253	202.639.422	217.173.660	239.911.375
⊙ Gasto en limpieza viaria por habitante	Euros por habitante	59,20	64,77	69,33	74,70
⊙ Gasto en limpieza viaria por superficie	Euros por hectárea	3.095,47	3.386,88	3.647,39	3.970
⊙ Índice de limpieza viaria	Escala 1-10	DND	8,40	8,69	8,90
⊙ Arbolado de alineación	Número de árboles	280.998	281.531	271.225	279.177
⊙ Densidad de arbolado de alineación	Árboles por Ha de superficie	4,63	4,66	4,49	4,62
⊙ Superficie de zonas verdes por habitante	m2 por habitante	16,86	17,20	18,09	17,75
⊙ Superficie de zonas verdes de conservación municipal	Hectáreas	5.319,41	5.380,86	5.666,70	5.704,82
⊙ Inspecciones realizadas en la lucha contra el ruido	Número de inspecciones	13.680 (2)	1.904	2.053	3.149
⊙ Expedientes sancionadores iniciados en la lucha contra el ruido	Número de expedientes	857	988	871	779

Denominación del Indicador	Unidad de medida	2005	2006	2007	2008
⊙ Expedientes sancionadores terminados en la lucha contra el ruido	Número de expedientes	DND	726	835	623
Proporción de habitantes expuestos a ruido diurno >65 dB	Porcentaje	DND	5,68%	3,31%	3,31%
Proporción de habitantes expuestos a ruido nocturno >55 dB	Porcentaje	DND	20,76%	19%	19
⊙ Participantes en Acciones de Educación Ambiental	Número de participantes	91.056	145.862	136.606	141.399
⊙ Acciones de Educación Ambiental	Número de acciones	679	867	1.815	1.806
⊙ Indicador de gestión municipal. ○ Indicador de Ciudad DND: Dato no disponible.		(1) Esta información forma parte del Inventario de Emisiones a la Atmósfera, que elabora cada tres años el Servicio de Calidad del Aire de la D. G. de Calidad, Control y Evaluación Ambiental. El correspondiente a 2008 aún no está finalizado. (2) Desde 2006 no incluye las inspecciones realizadas por la Policía Municipal (3) El factor de emisión de CO ₂ según mix eléctrico elaborado por el Observatorio de la electricidad para el año 2008 es inferior al del año 2007, por ello hay disminución, a pesar de haber conseguido mejores resultados en recuperación y valorización.			

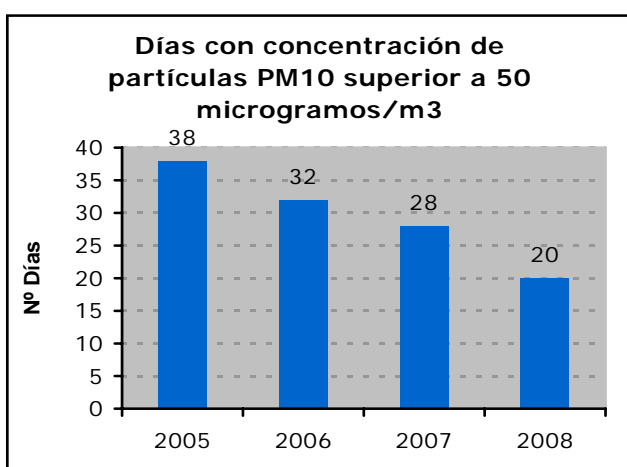
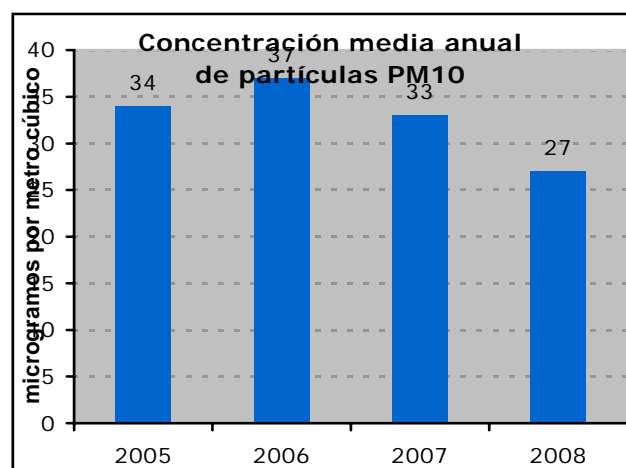
Pone en relación el total de emisiones de CO₂ equivalente en la Ciudad con el número de habitantes, de manera que se obtenga una visión comparativa de la dimensión de estas emisiones.





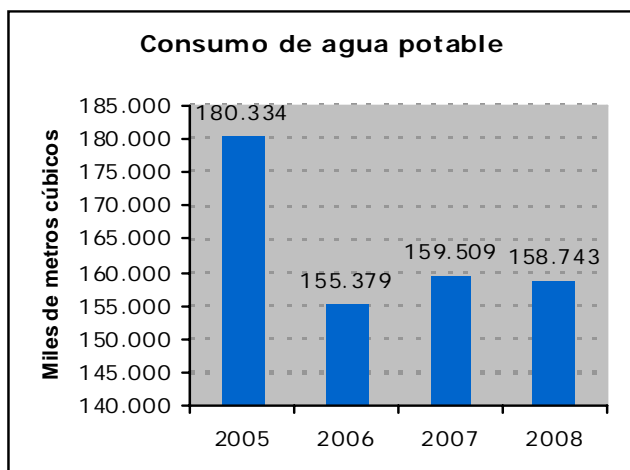
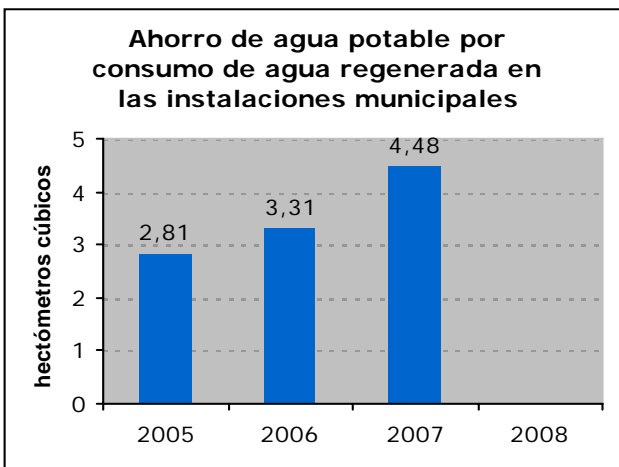
La evolución de las emisiones de gases de efecto invernadero de Madrid constituye un indicador central para valorar la consecución de uno de los objetivos fundamentales del Plan de Uso Sostenible de la Energía y Prevención del Cambio Climático: propiciar un crecimiento de la Ciudad sostenible, limpio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

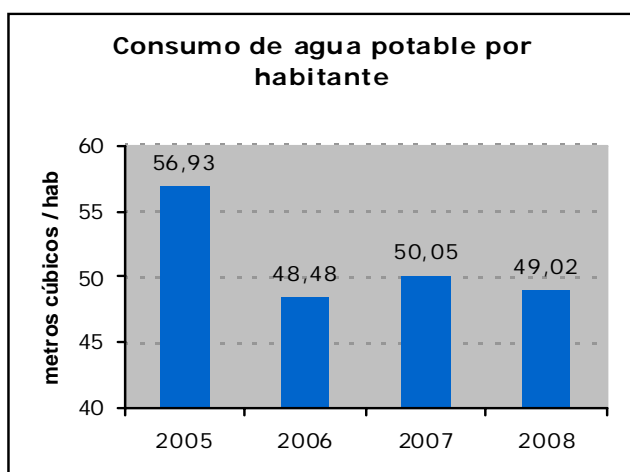


Contabiliza el número de días en las que la media de concentración de partículas PM 10 en el municipio ha superado 50 $\mu\text{g}/\text{m}^3$, cantidad máxima estimada como aceptable.

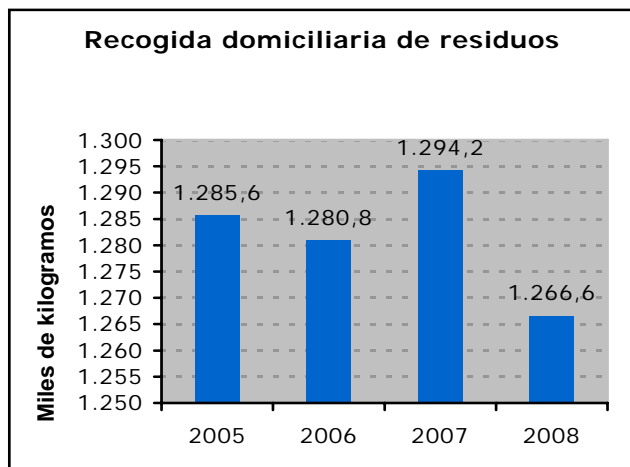
Recoge el volumen de agua potable que deja de gastarse en aquellos usos que no la precisan, mediante el consumo de agua regenerada: riegos, limpieza, etc.



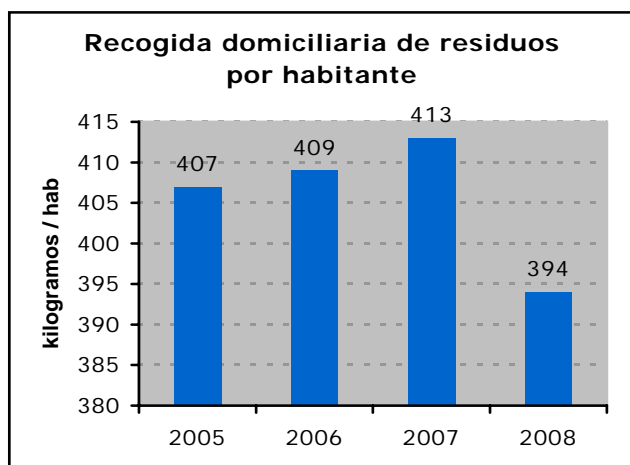
Consumo doméstico de agua potable que se realiza en la Ciudad.



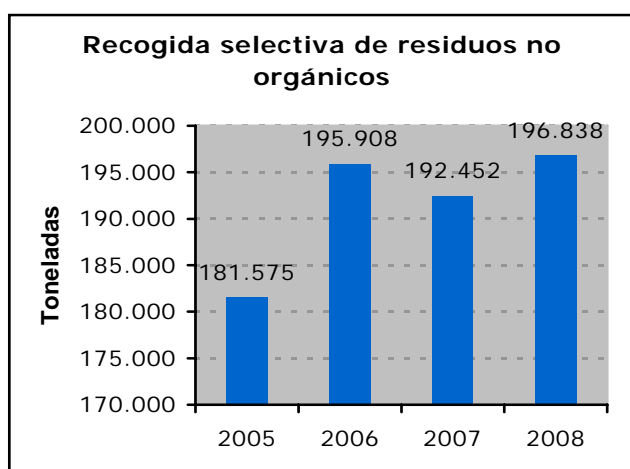
Consumo en agua potable que se realiza en la Ciudad poniéndolo en relación con su número de habitantes, con el fin de obtener un dato relativo de consumo.



Contabiliza el total de residuos recogidos domiciliarmente en la Ciudad de Madrid.

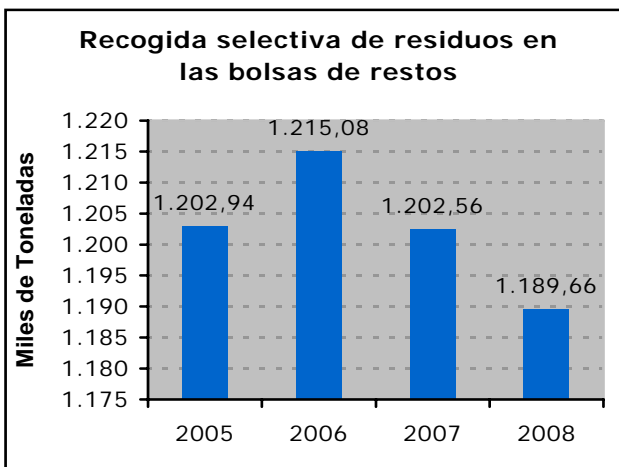


Contabiliza el total de residuos recogidos domiciliarmente poniéndolos en relación con el número de habitantes del municipio.

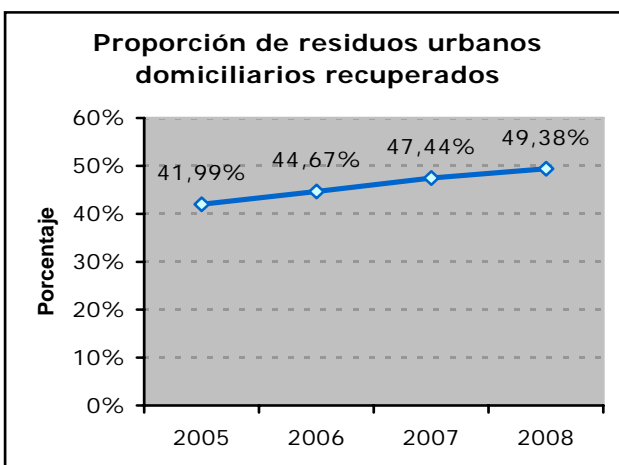


Representa el total de residuos no orgánicos reciclables recogidos por el Ayuntamiento.

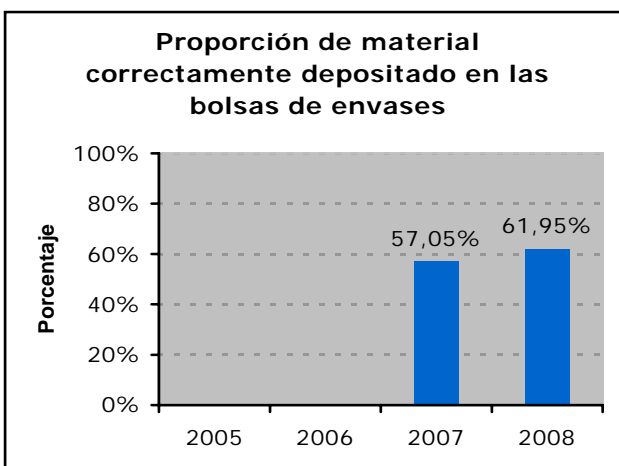
Representa el total de residuos recogidos por el Ayuntamiento en las bolsas de restos.

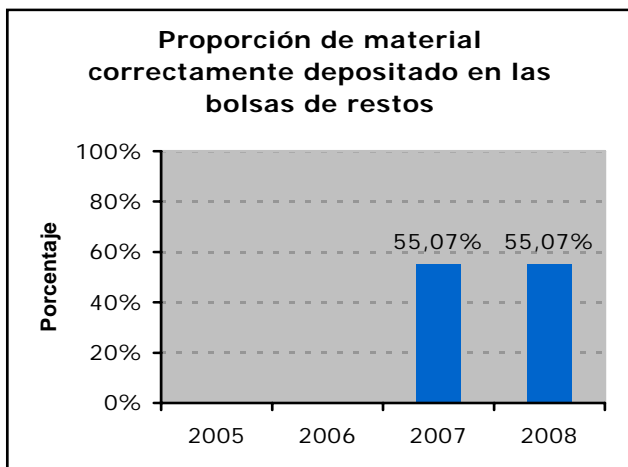


Representa el porcentaje de material recuperado y/o valorizado de los residuos urbanos domiciliarios recogidos selectivamente.

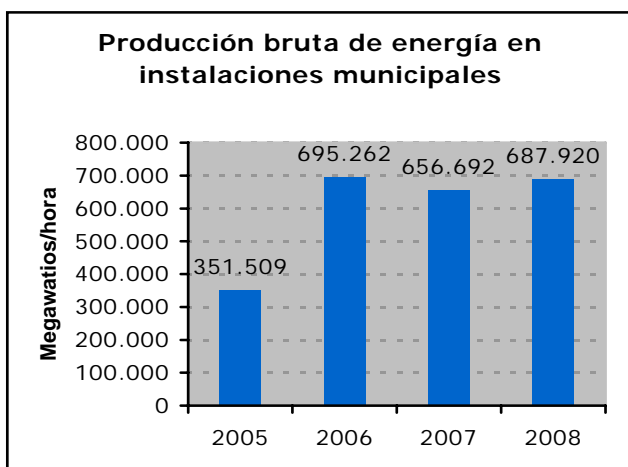


Recoge la proporción de residuos que los ciudadanos han seleccionado y depositado correctamente en los contenedores de envases.



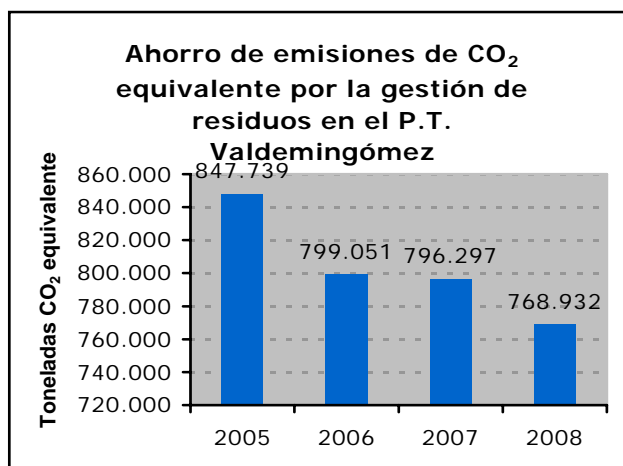


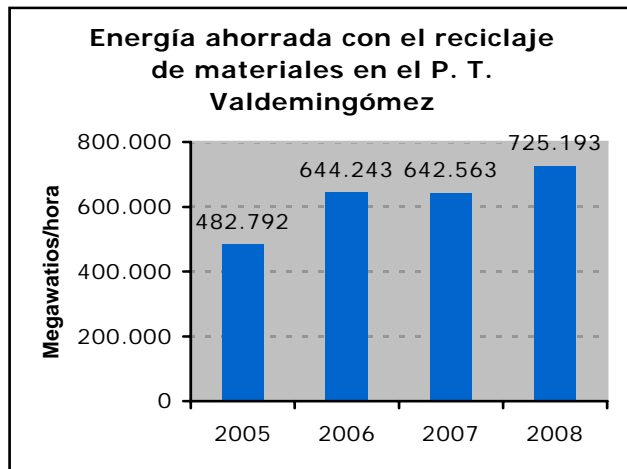
Recoge la proporción de residuos que los ciudadanos han seleccionado y depositado correctamente en las bolsas de restos.



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

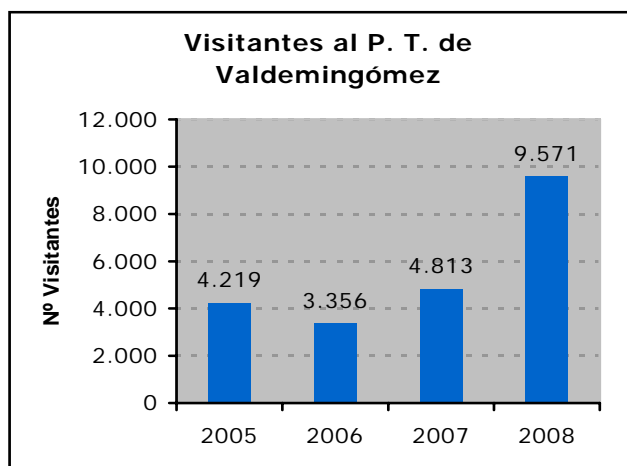
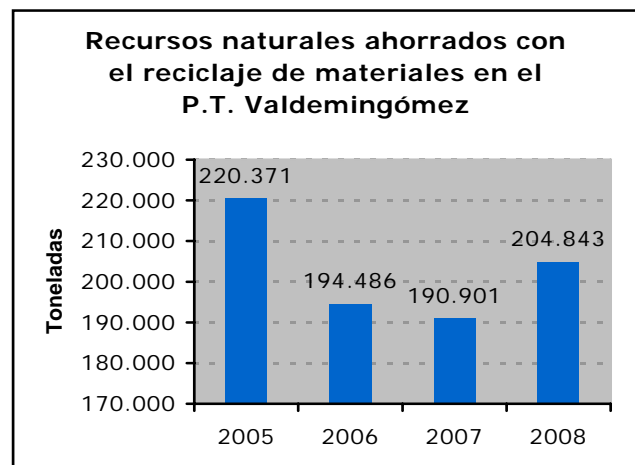
Toneladas de CO₂ equivalente no emitidas gracias al tratamiento de los residuos urbanos en el Parque Tecnológico de Valdemingómez.





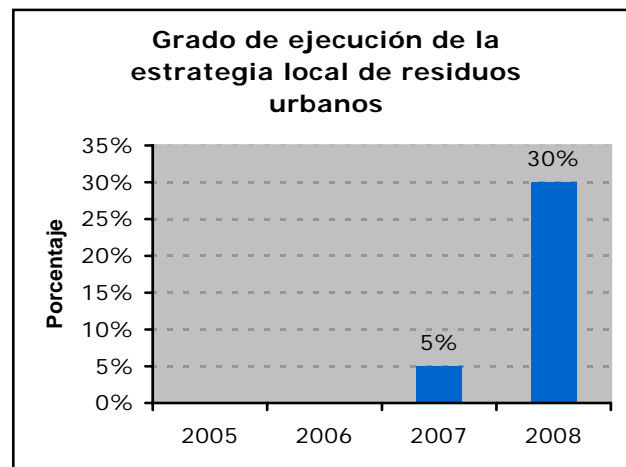
Megavatios hora al año que se ahorran al recuperar en las plantas de clasificación y selección de envases el papel cartón, los plásticos, los metales y el brick.

Toneladas de materias primas que no van a utilizarse para fabricar nuevos elementos de papel, plástico y metales por volver a introducir en el ciclo productivo dichos materiales recuperados en Valdemingómez.

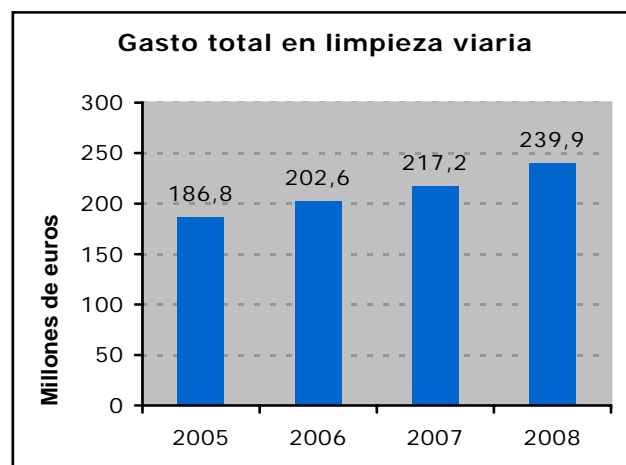


Numero de personas que anualmente visitan las instalaciones del Parque tecnológico de Valdemingómez, su centro de visitantes y su aula infantil. La finalidad de estas visitas es sensibilizar a los ciudadanos acerca de la magnitud de la tarea que representa el tratamiento y la valorización de los residuos urbanos de una gran ciudad como Madrid.

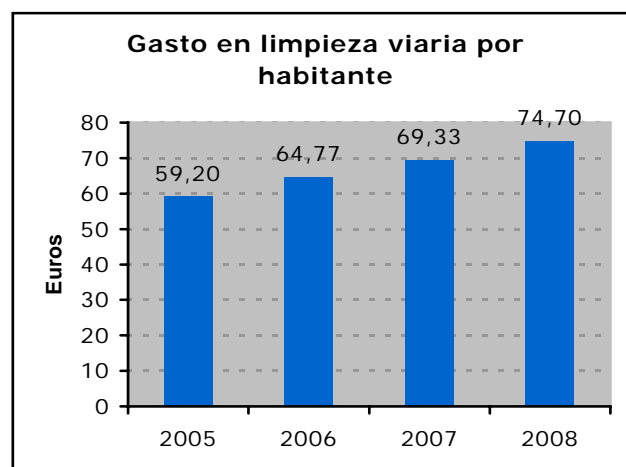
Representa el porcentaje de ejecución de la Estrategia Local de Residuos Urbanos, que se ha iniciado en 2007.

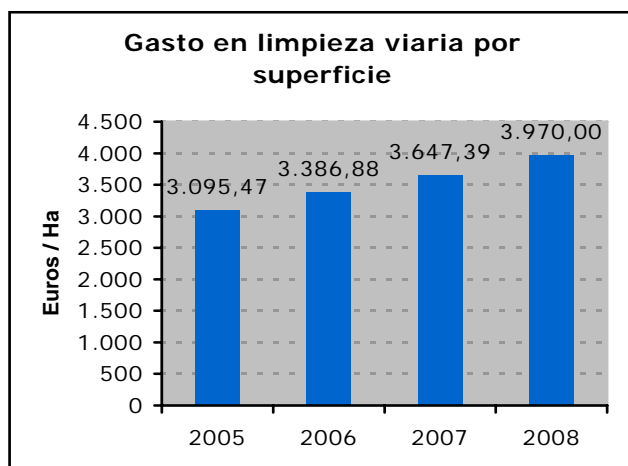


Mide el total de gasto empleado por el Ayuntamiento para limpieza de vías públicas.



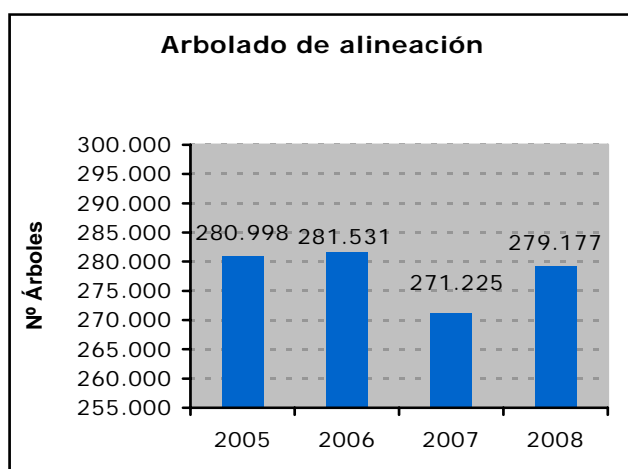
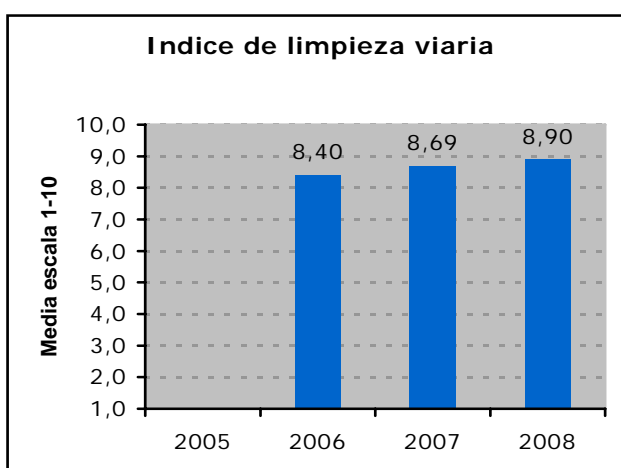
Mide el gasto empleado por el Ayuntamiento para limpieza de vías públicas por habitante.





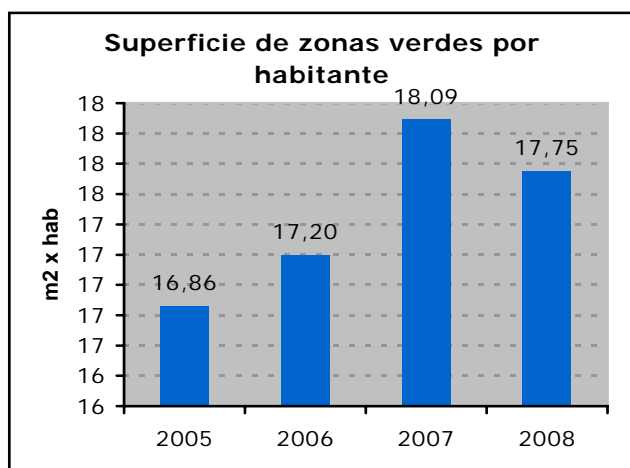
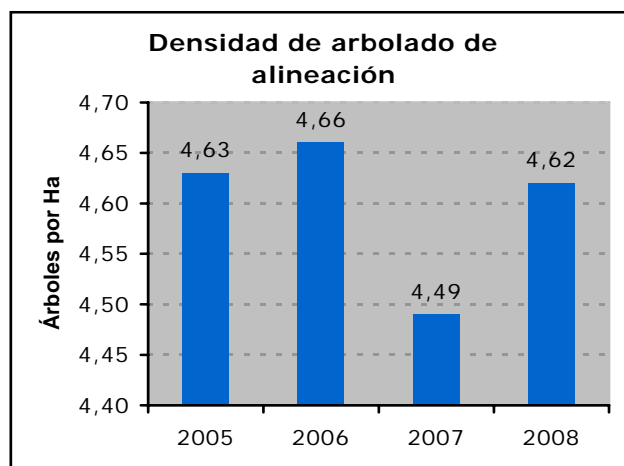
Mide el total de gasto empleado por el Ayuntamiento para limpieza de vías públicas por superficie limpiada en hectáreas.

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.



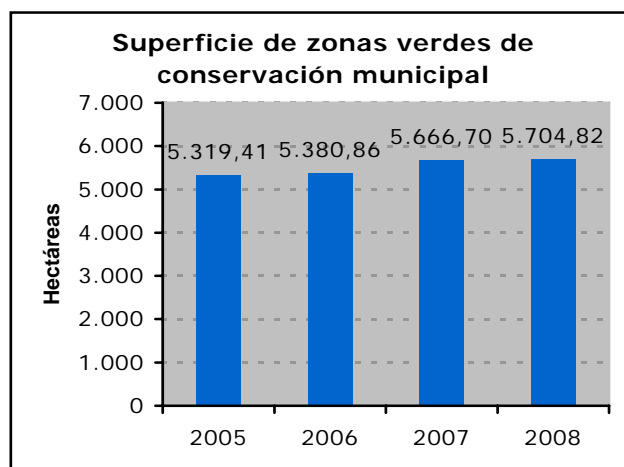
Representa el número de árboles de alineación de titularidad municipal presente en las calles de Madrid, entendiendo como tales los árboles que se sitúan sobre los alcorques de las aceras. No incluye los árboles presentes en parques y jardines que no se disponen sobre alcorque ni otros de distintas titularidades (Ciudad Universitaria, por ejemplo).

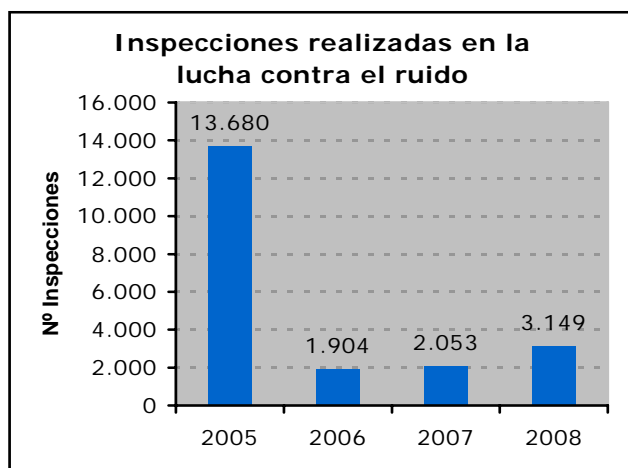
Relaciona el número de árboles de alineación de titularidad municipal presente en la Ciudad con su superficie.



Relaciona la superficie total de parques, jardines, zonas ajardinadas, etc. conservada y mantenida por el Ayuntamiento con el número de habitantes de Madrid.

Expresa la superficie de parques, jardines, zonas ajardinadas, etc. en el municipio, conservada y mantenida por el Ayuntamiento. No incluye zonas de titularidad de otras administraciones ni de titularidad privada.

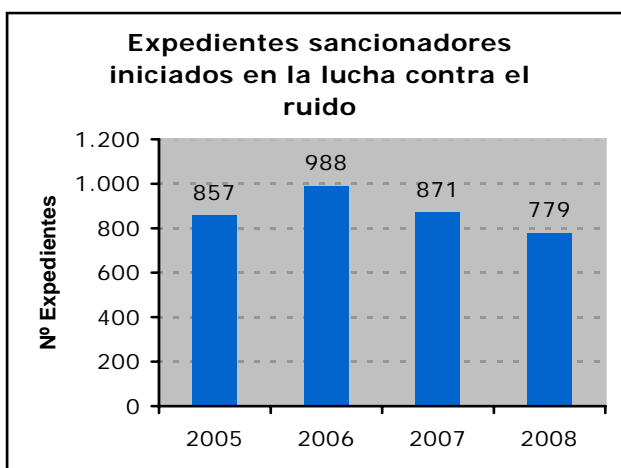




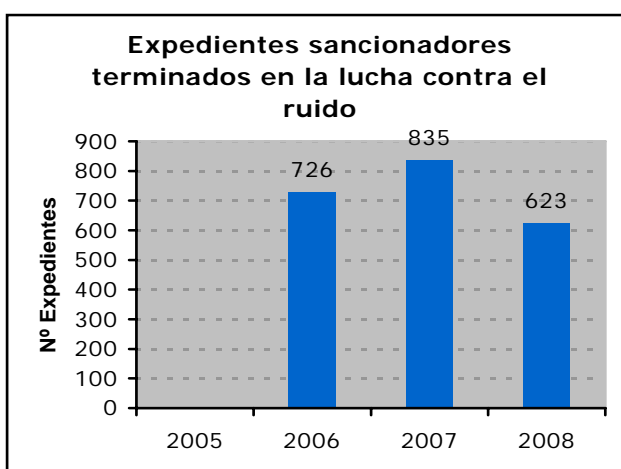
Representa la acción inspectora del Ayuntamiento de Madrid para controlar el nivel de ruido en la Ciudad y reducir la contaminación acústica.

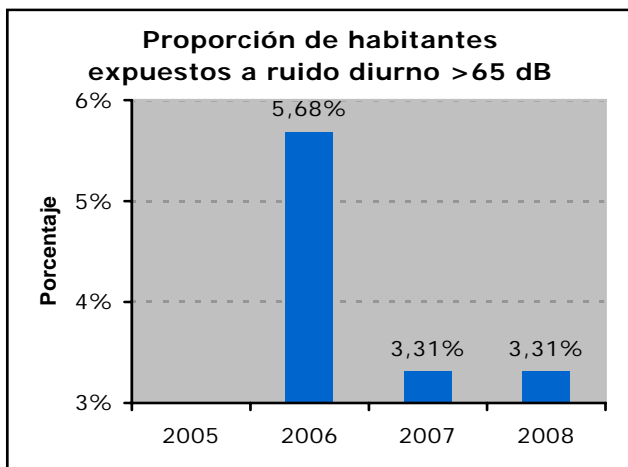
Los datos de 2005 recogen las inspecciones realizadas por Medio Ambiente y Policía Municipal. Los datos de 2005 y 2006 sólo incluyen las inspecciones realizadas por Medio Ambiente.

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



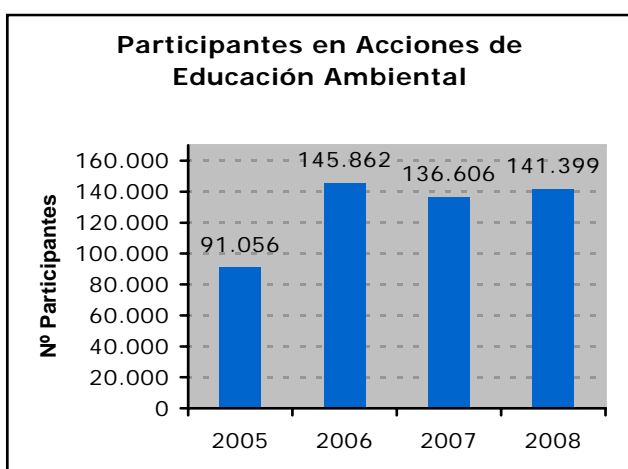
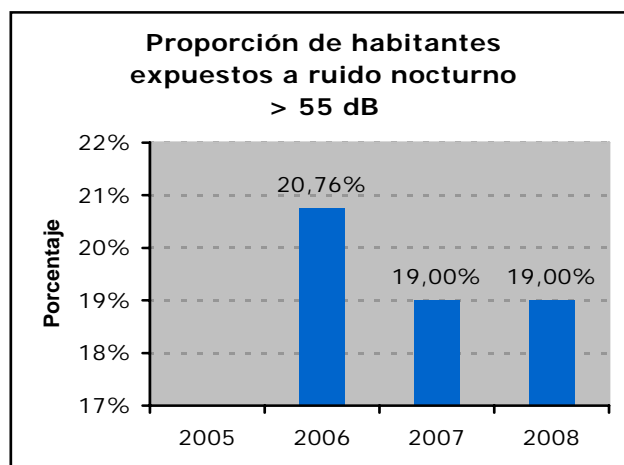
Recoge el número de expedientes sancionadores terminados por el Ayuntamiento de Madrid en materia de ruidos a interiores, ruidos con incidencia en vía pública y expedientes por no adoptar medidas correctoras.





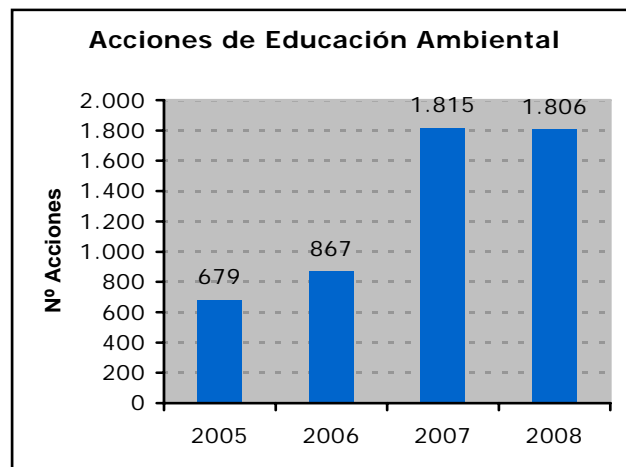
Calcula el número de personas del municipio, cuyas viviendas están sometidas a niveles de ruido continuo equivalente superiores a 65 decibelios, durante el periodo diurno.

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.



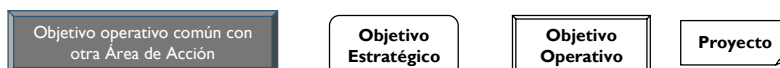
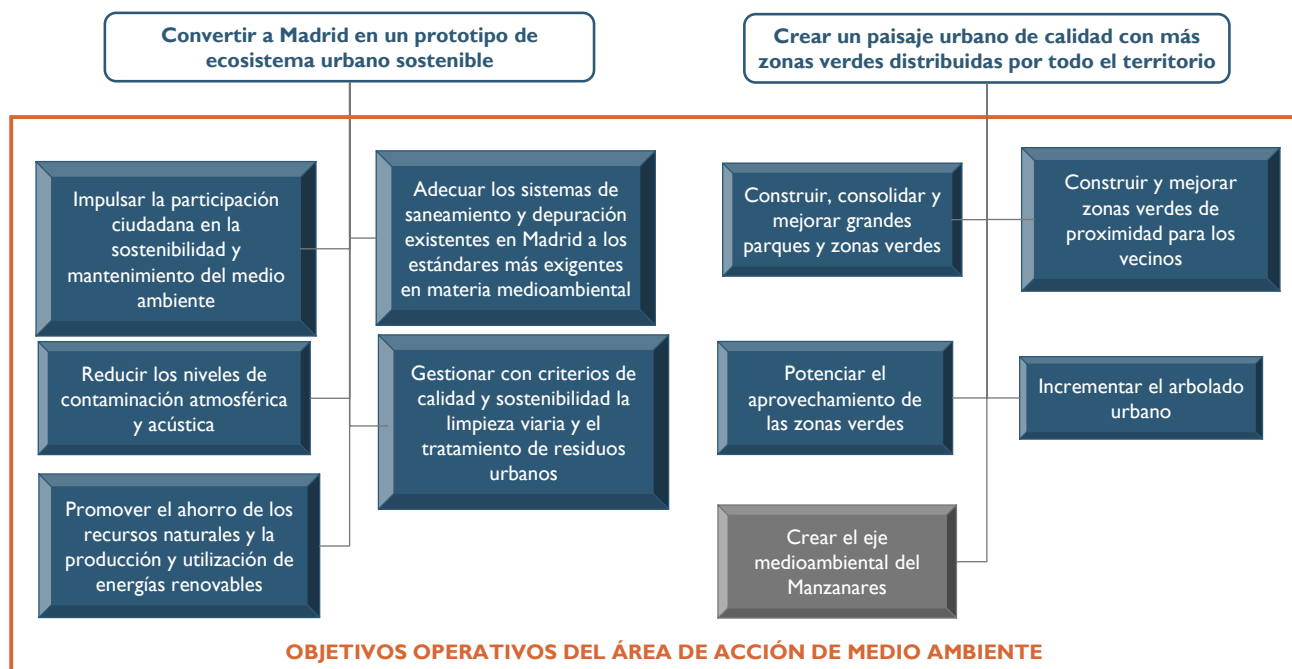
Recoge el número total de participantes en acciones de educación ambiental llevadas a cabo por el Ayuntamiento al objeto de sensibilizar a la comunidad en aspectos relacionados con la sostenibilidad y la protección medioambiental.

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.

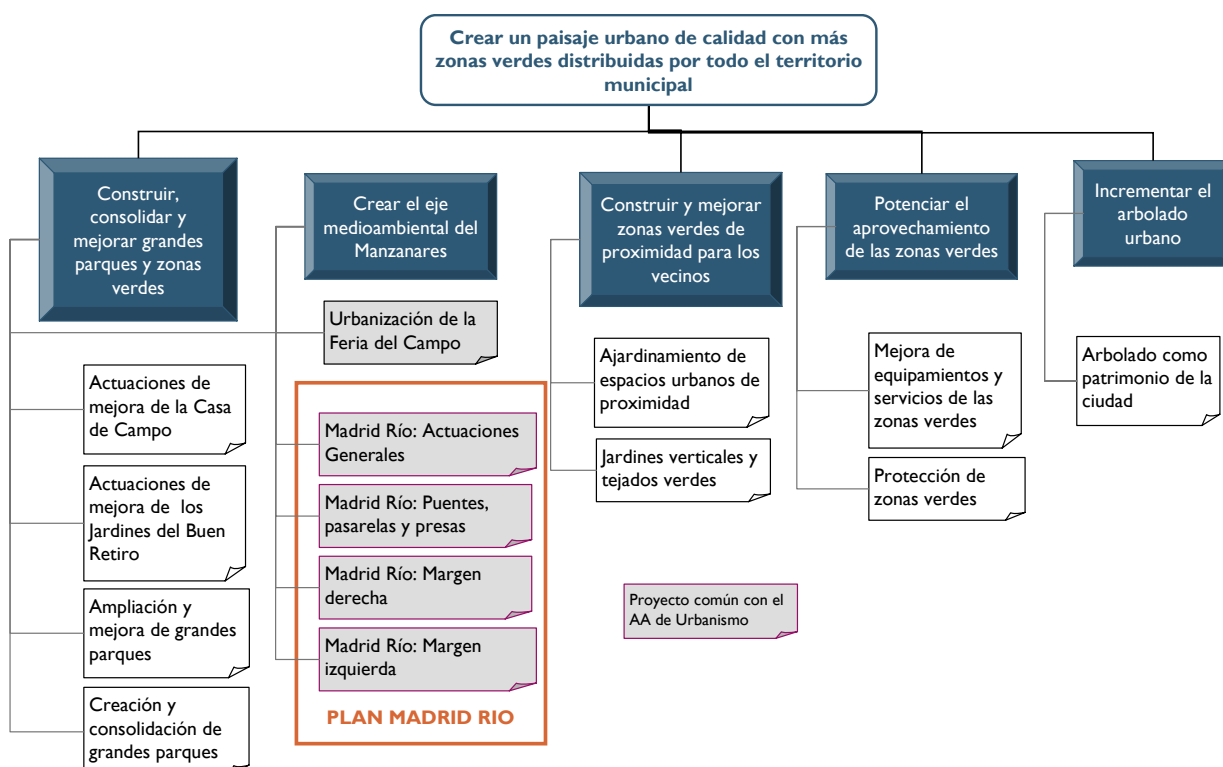
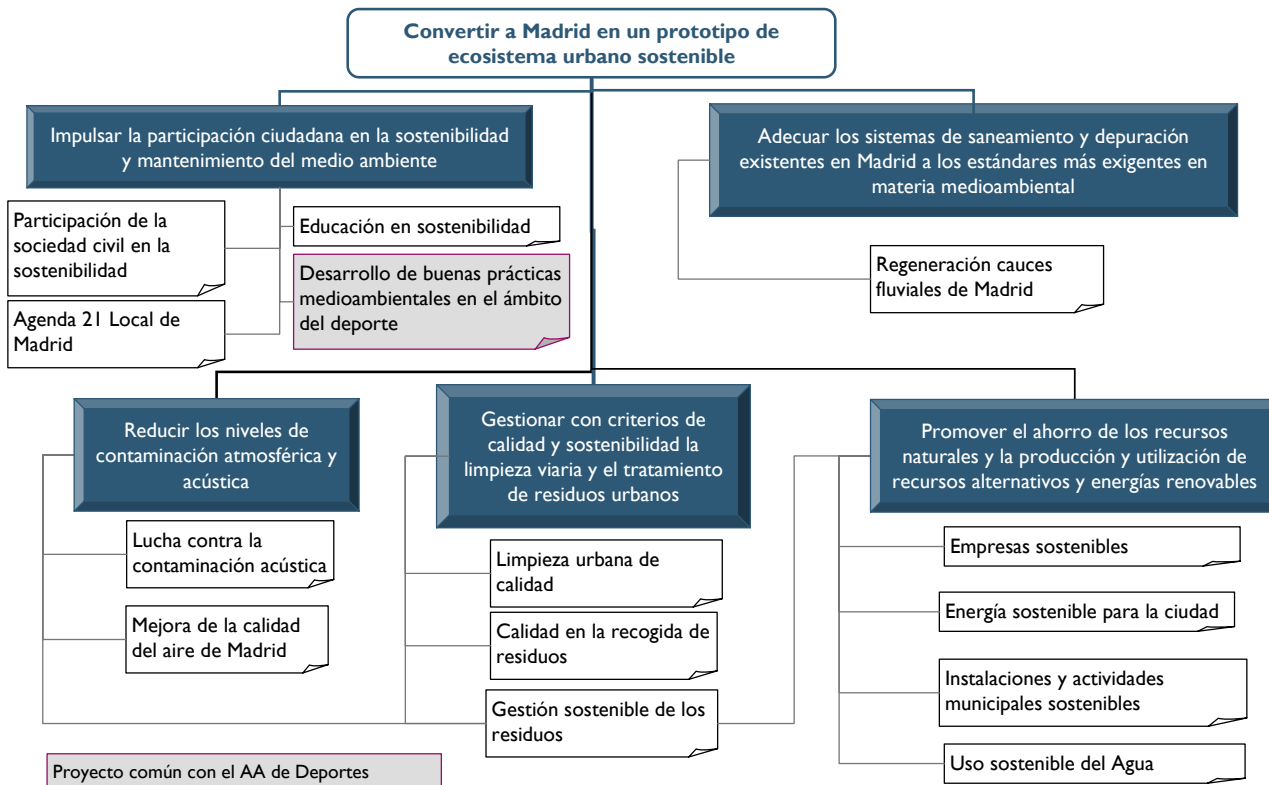


3.10.3. Desarrollo del Programa Operativo de Gobierno

La estrategia del Ayuntamiento de Madrid se implanta a través del Programa Operativo de Gobierno, desplegando los objetivos estratégicos en objetivos operativos. Los objetivos operativos que se trabajan desde el Área de Acción de Medio Ambiente, son los siguientes:



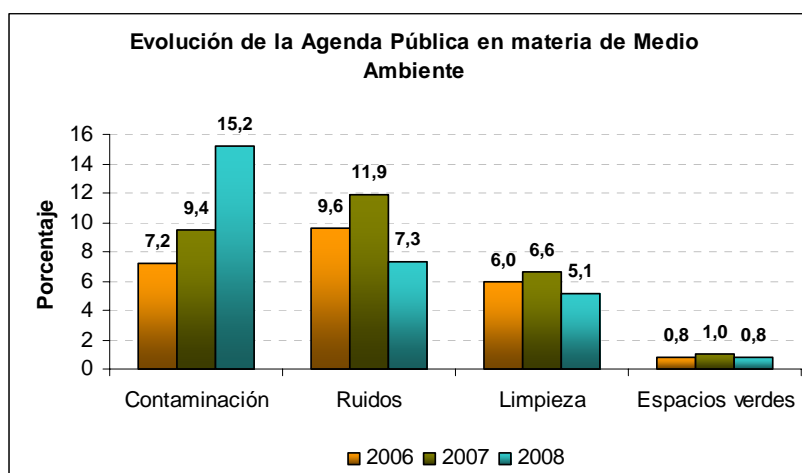
Estos objetivos operativos se desarrollan a través de los siguientes proyectos que integran un total de 237 acciones:



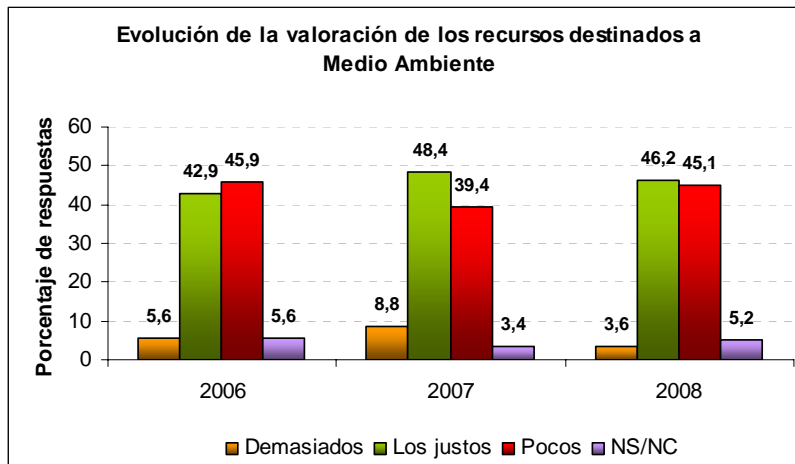
3.10.4. Opinión de la Ciudadanía

La encuesta sobre Calidad de Vida y Satisfacción de los Servicios Públicos 2008 ha permitido conocer la opinión de los ciudadanos madrileños sobre las actuaciones del Ayuntamiento en relación con el Medio Ambiente. Asimismo, al disponer de datos referentes a los años 2006 y 2007, estamos en disposición de hacer comparaciones y ver la tendencia que se va marcando.

Esta encuesta revela que los problemas medioambientales van ganando posiciones en la agenda política, al ser mencionados por los ciudadanos entre los principales problemas de la Ciudad. Así, el 15,2% ha mencionado la contaminación, que ocupa el sexto lugar en el ranking de problemas de la Ciudad y que ha ascendido un puesto en relación a las encuestas de 2007 y 2006, cuando se situaba en el octavo y noveno lugar respectivamente. Un 7,3% de los entrevistados sitúa los ruidos como una de los tres principales problemas de la Ciudad, en tanto que la limpieza ha sido mencionada por el 5,1% y los espacios verdes por el 0,8%.



Al analizar la valoración ciudadana de los recursos que destina la administración municipal a las políticas de Medio Ambiente, encontramos que un 46,2% opina que se destinan los recursos justos, frente a un 45,1% que opina que se dedican pocos recursos.



Entrando ya a valorar el grado de satisfacción de los ciudadanos con los servicios que presta el Ayuntamiento en materia de Medio Ambiente, encontramos un saldo positivo de 25,8 puntos en la satisfacción con la limpieza viaria al encontrar mayor porcentaje de ciudadanos que manifiestan estar muy o bastante satisfechos (el 62,3%) frente al 36,5% de poco o nada satisfechos.



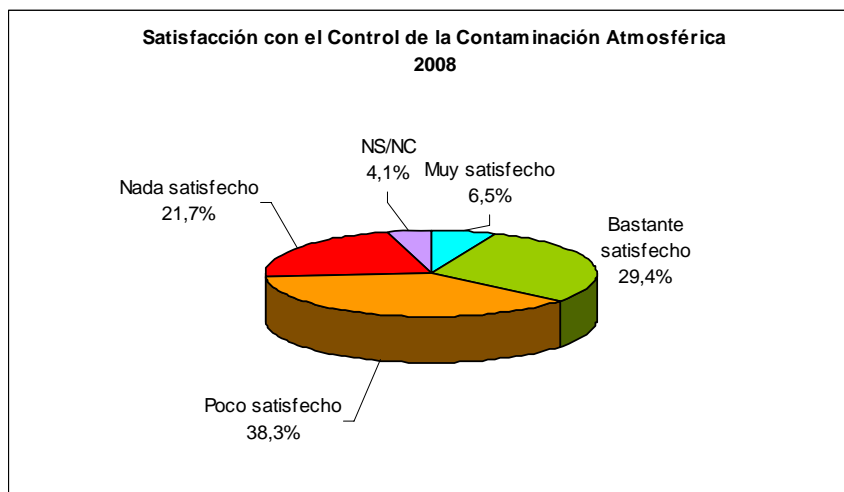
En cuanto a la satisfacción con la recogida de basuras, un 29,6% se han manifestado poco o nada satisfechos, frente a un 69,1% de muy o bastante satisfechos, lo que arroja un saldo positivo de 39,5 puntos.



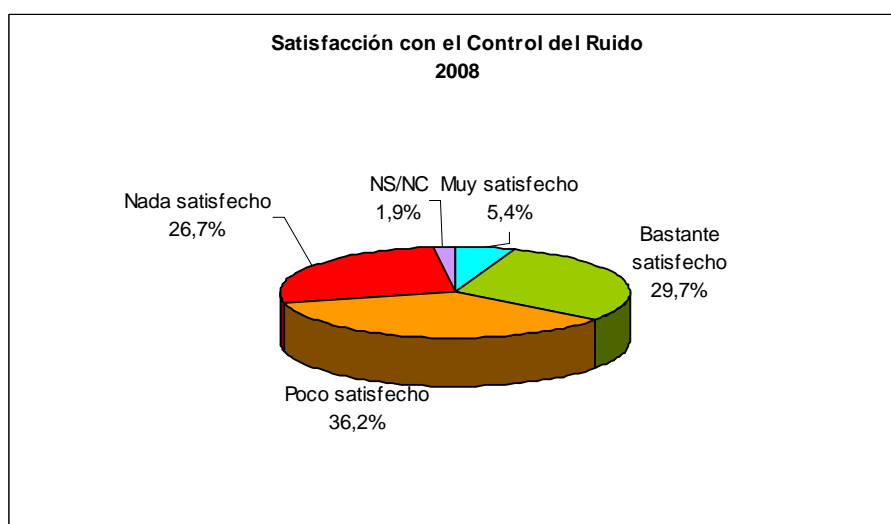
El reciclaje de residuos ha sido valorado como muy o bastante satisfactorios por el 60,6% de los entrevistados, frente al 35,4% de poco o nada satisfechos, lo que arroja un saldo positivo de 25,2 puntos.



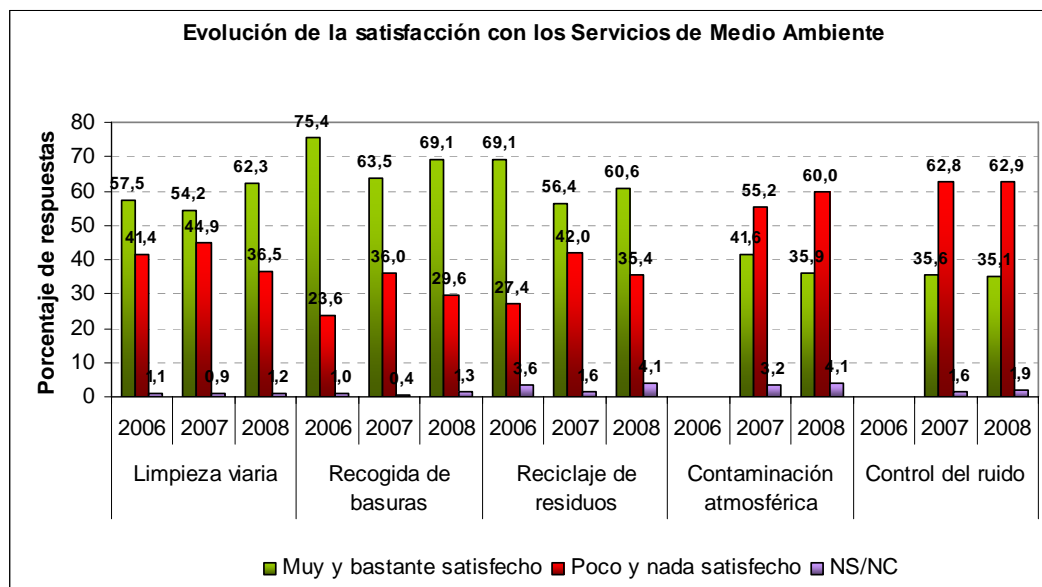
El control de la contaminación atmosférica ha sido valorado como muy o bastante satisfactorio por el 35,9% de los entrevistados, frente al 60% de poco o nada satisfechos, arrojando un saldo de – 24,1.



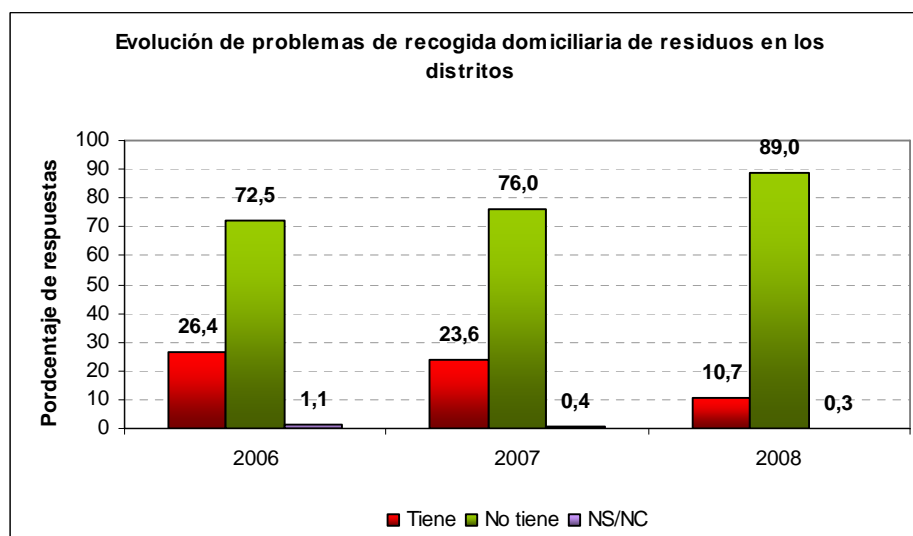
En cuanto a el control de la contaminación atmosférica ha sido valorado como muy o bastante satisfactorio por el 35,1% de los entrevistados, frente al 62,9% de poco o nada satisfechos, arrojando un saldo de – 27,8.



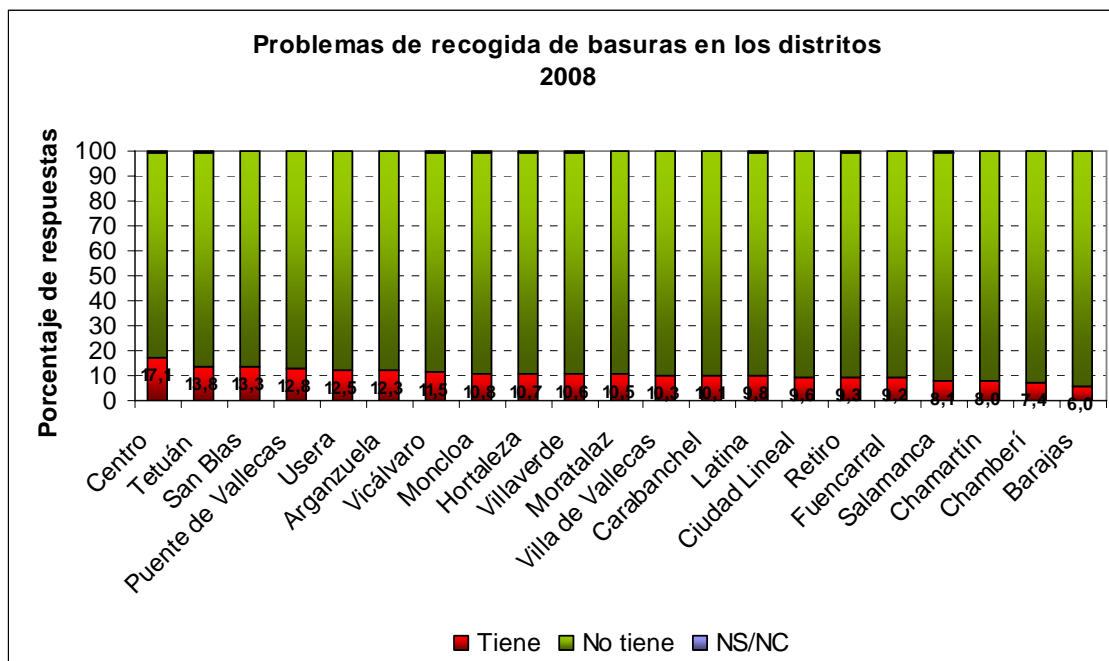
La evolución temporal de la satisfacción con los servicios de Medio Ambiente puede apreciarse en el gráfico que se presenta a continuación.



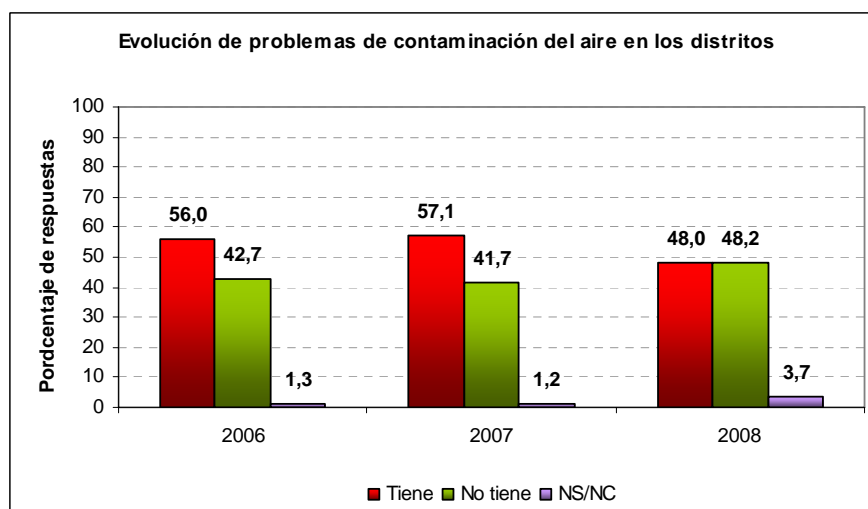
Al ser preguntados los entrevistados por los problemas medio ambientales de la zona en que residen, un 10,7% dicen tener problemas con la recogida domiciliar de residuos, habiéndose producido una disminución respecto a los datos de los años anteriores.



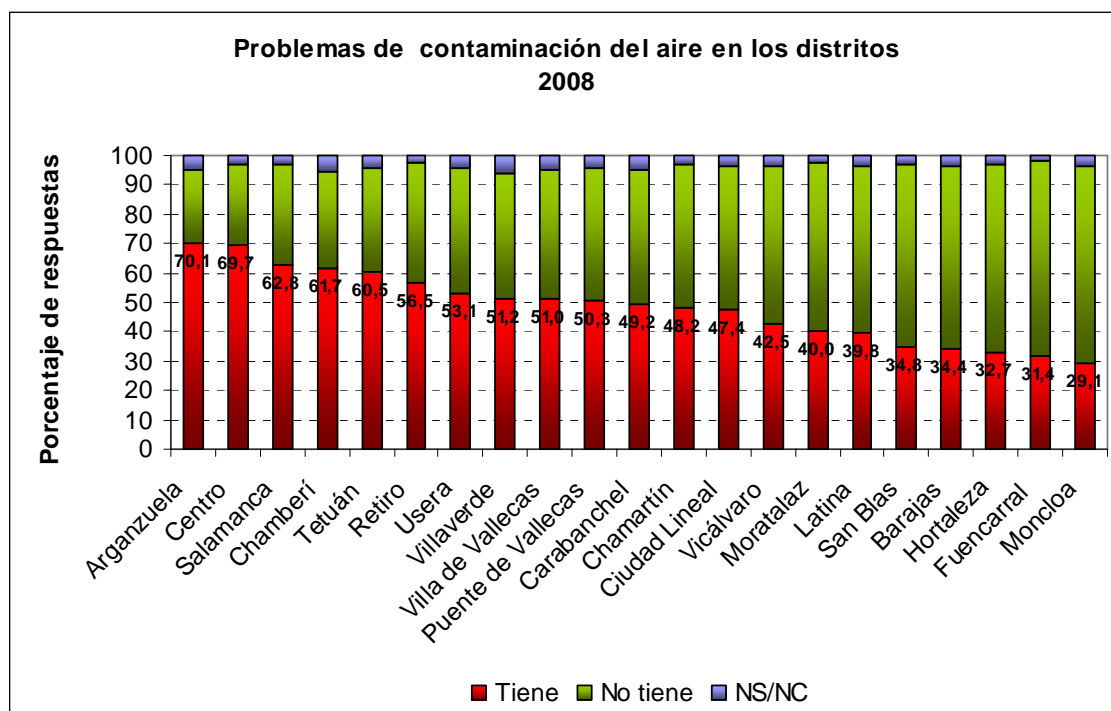
El porcentaje de los que afirman que en la zona donde reside hay problemas de este tipo, es significativamente superior a la media en los Distritos de Centro (17,1%) y Tetuán (13,8%). Sin embargo, Barajas (5,9%) se sitúa significativamente por debajo de la media.



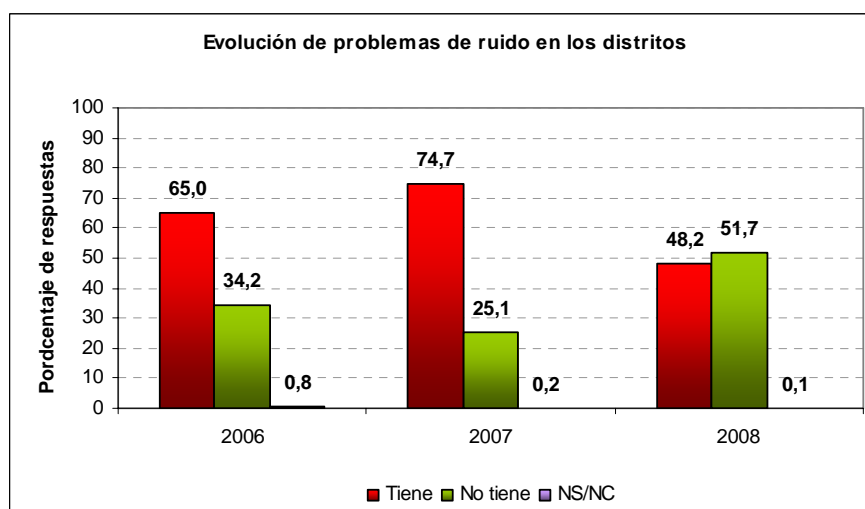
Un 48% de los entrevistados manifiesta tener problemas de contaminación del aire en su zona de residencia frente a un 48,2% que no aprecia este problema.



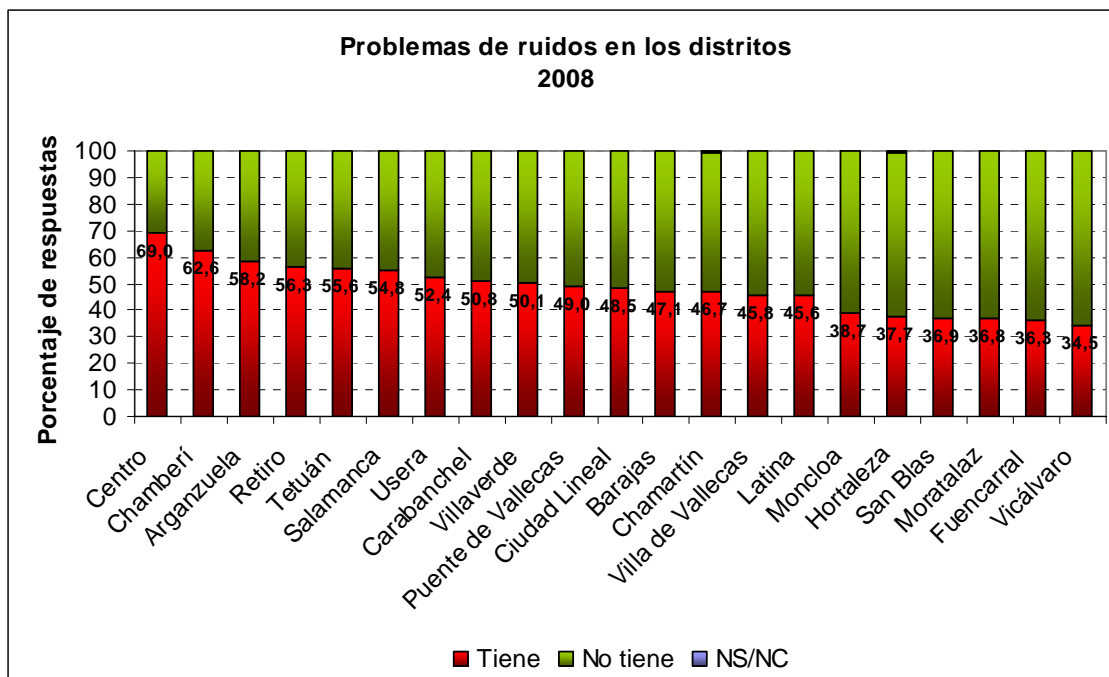
Por Distritos, se encuentran significativamente por encima de la media Arganzuela (70,1%), Centro (69,7%), Salamanca (62,8%), Chamberí (61,7%), Tetuán (60,5%) y Retiro (56,5%). Fuencarral, Moncloa, Moratalaz, Hortaleza, San Blas, Barajas y Latina se sitúan por debajo de la media, con porcentajes entre el 29% de Moncloa y el 40% de Moratalaz.



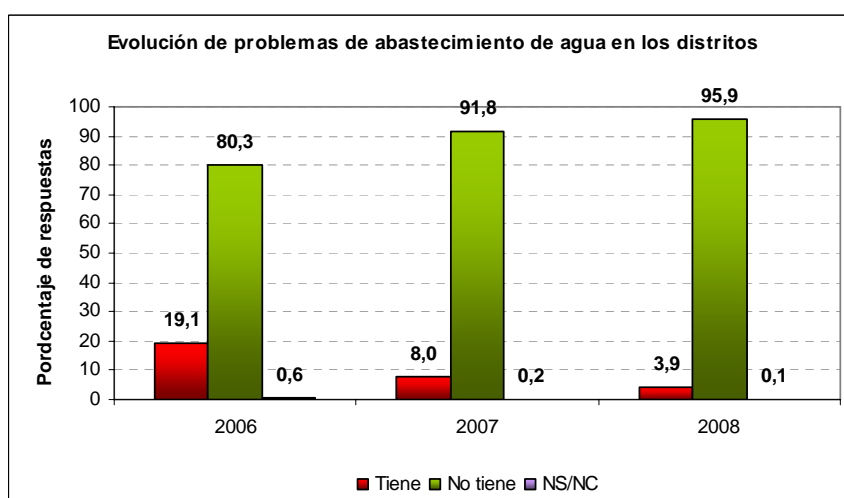
Los problemas de ruido son apreciados por el 48,2% de los entrevistados, mientras que no suponen un problema para el 51,7%.



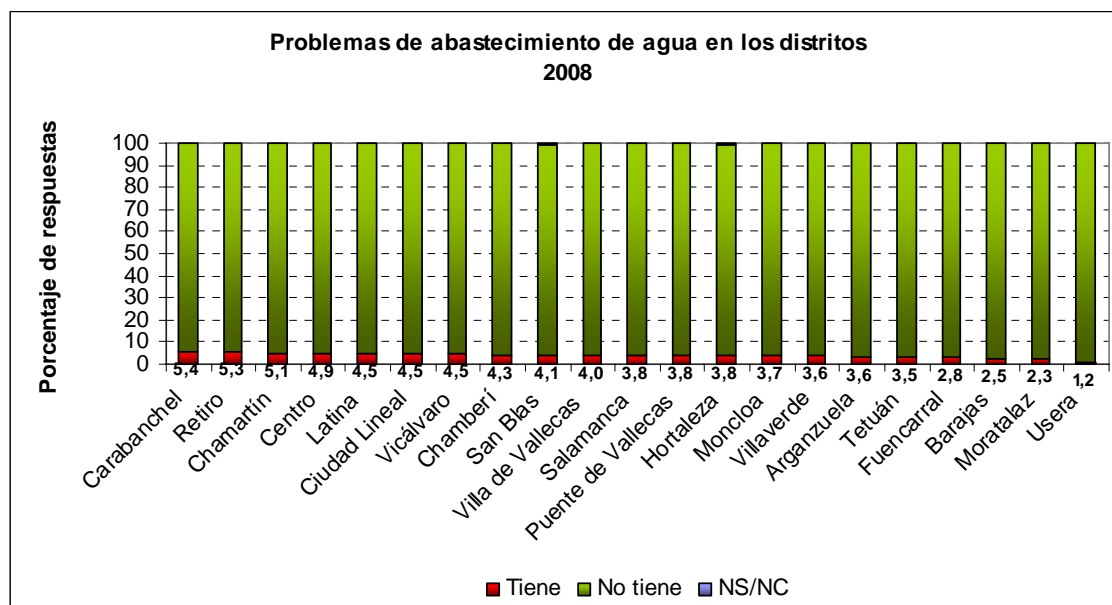
Por Distritos, el problema de los ruidos tiene relativamente menos incidencia en Moncloa, Hortaleza, San Blas, Moratalaz, Fuencarral y Vicálvaro, con porcentajes de entre el 34% y 39%. Pero se superan claramente los porcentajes del 48,2% en Centro (69%), Chamberí (62,6%), Arganzuela (58,2%), Retiro (56,3%) y Tetuán (55,6%).



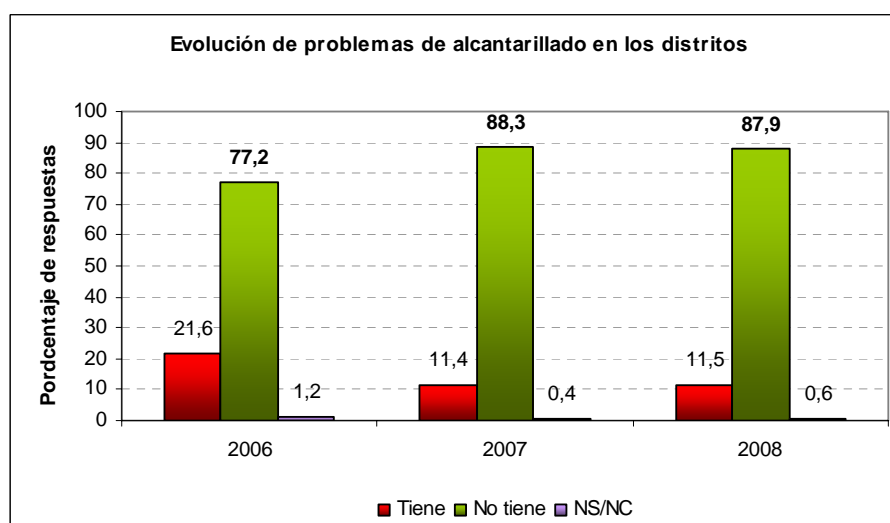
Los problemas de abastecimiento de agua en su zona de residencia, sólo son manifestados por el 3,9% de los entrevistados, frente a un 95,9% que no acusan este problema.



Por Distritos, no aparece en relación con esta cuestión ningún dato especialmente relevante, excepto el caso de Usera que, con un porcentaje del 1,1%, se sitúa significativamente por debajo de la media.

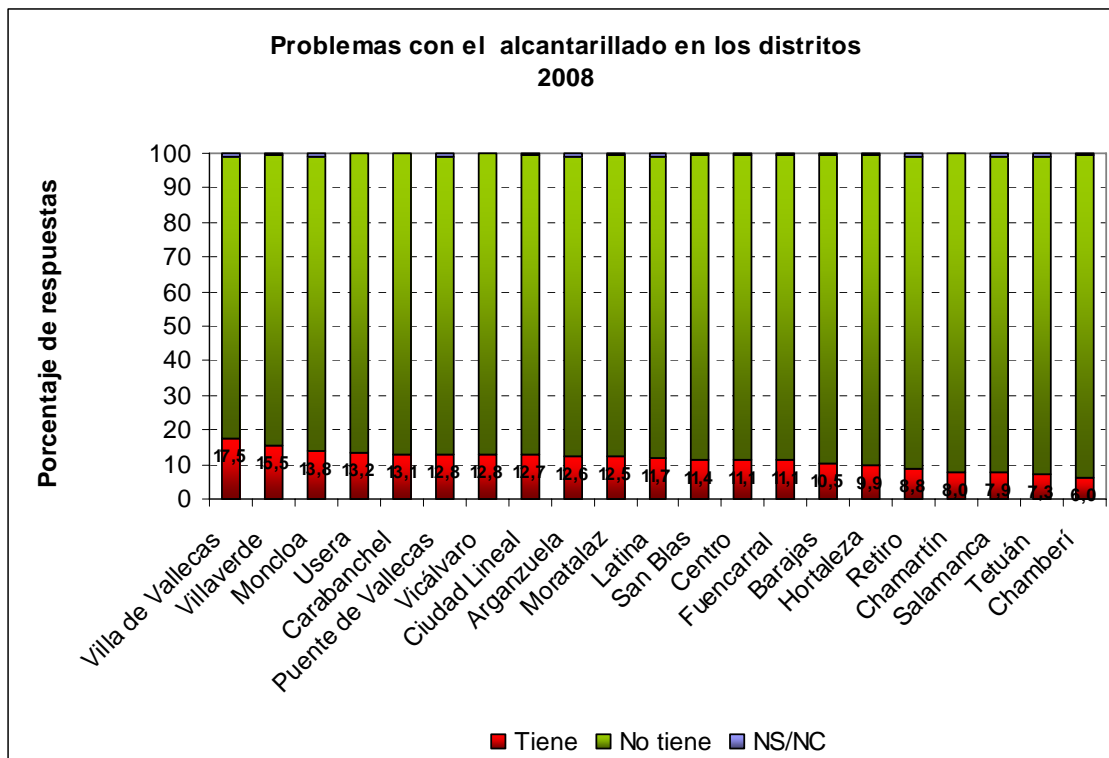


Al ser preguntados por los problemas que encuentran en el entorno de su zona de residencia, un 11,5% manifiesta tener problemas con el alcantarillado frente a un 87,9% que dice no tener problemas de este tipo.

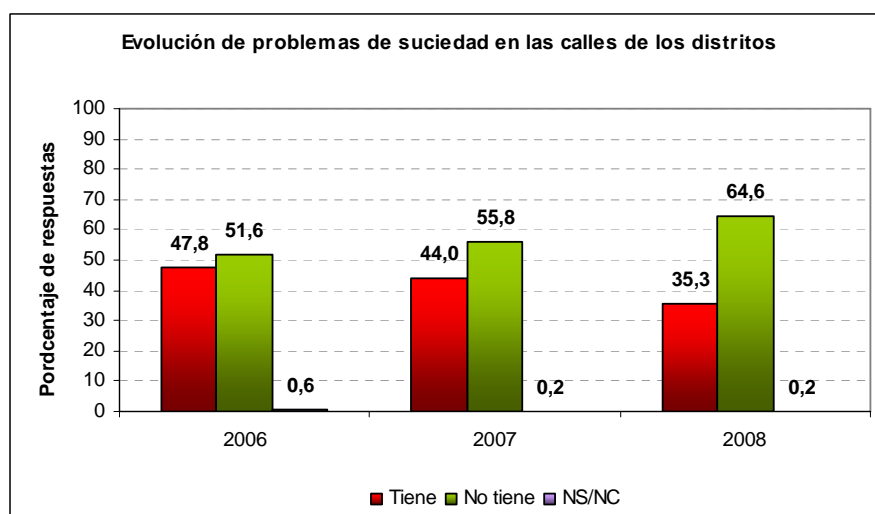


Por Distritos, el porcentaje de los encuestados que dicen tener este problema que está significativamente por debajo de la media son: Chamberí, Tetuán, Chamartín y

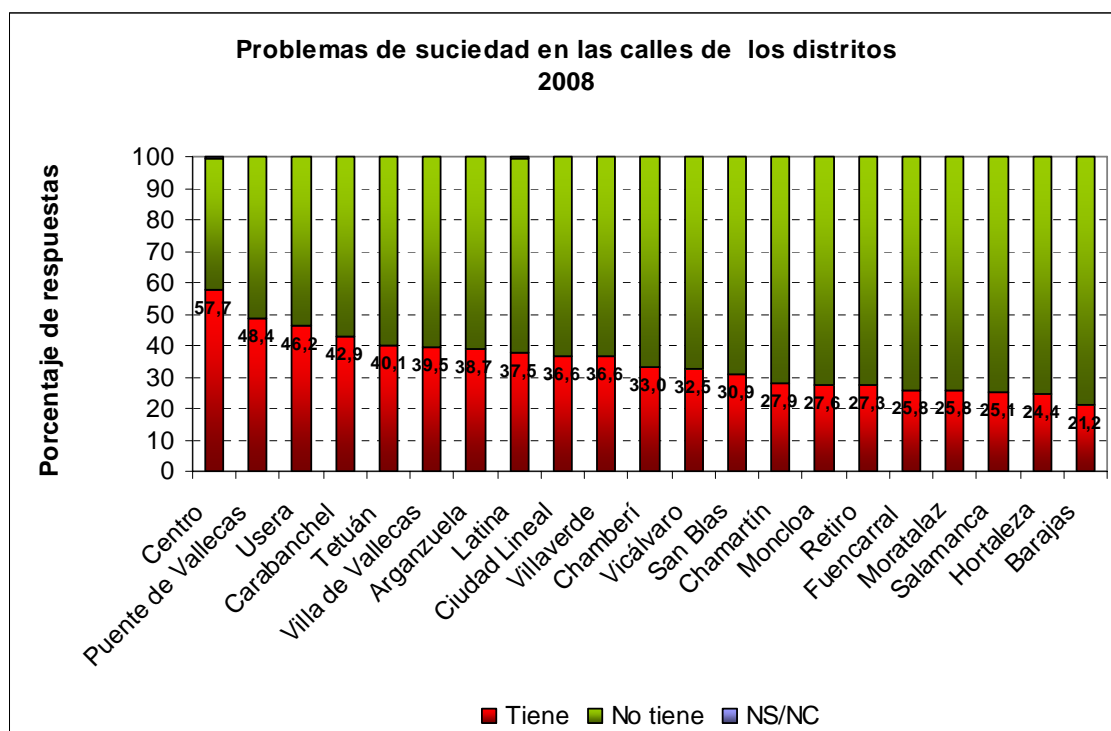
Salamanca. Sin embargo, Villaverde y Villa de Vallecas están entre los que tienen problemas con la red de alcantarillado, significativamente por encima.



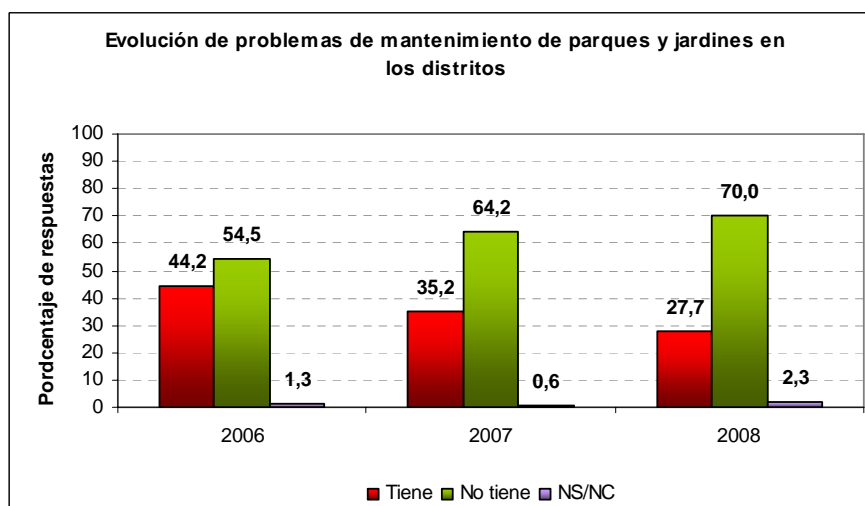
La suciedad en las calles de su zona de residencia es apreciada por el 35,3% de los entrevistados, frente a un 64,6% que dicen no tener este problema.



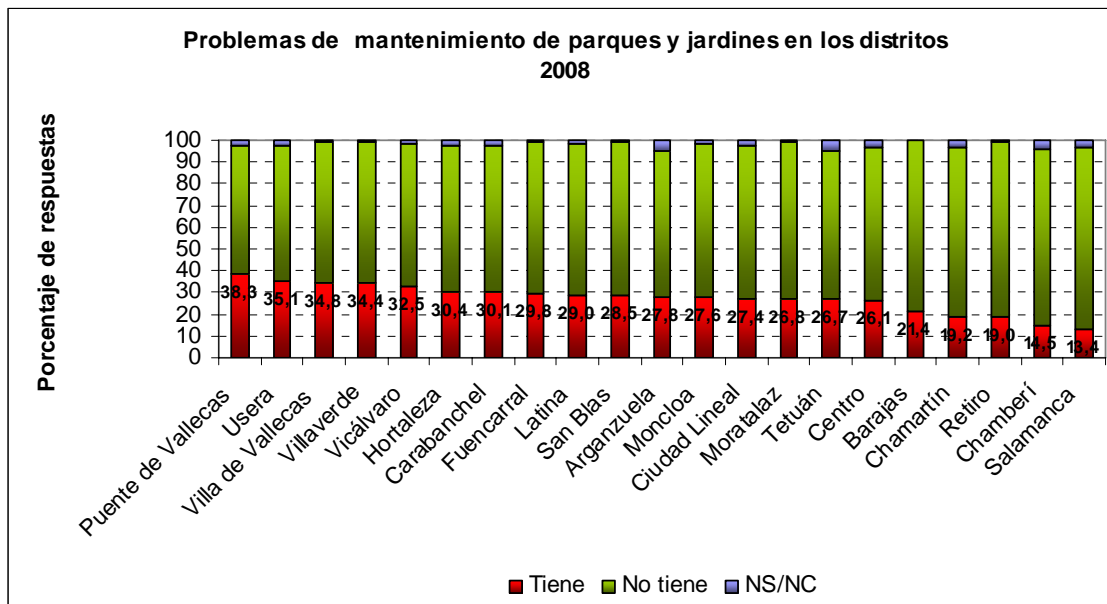
Por Distritos, los de Centro (57,7%), Puente de Vallecas (48,4%), Usera (46,2%) y Carabanchel (42,9%) están significativamente por encima de la media. Sin embargo, los Distritos de Chamartín, Moncloa, Retiro, Fuencarral, Moratalaz, Hortaleza y Salamanca están significativamente por debajo de la media (entre el 24% y el 28%), además de Barajas, donde sólo el 21,2% dice tener problemas con la suciedad en las calles.



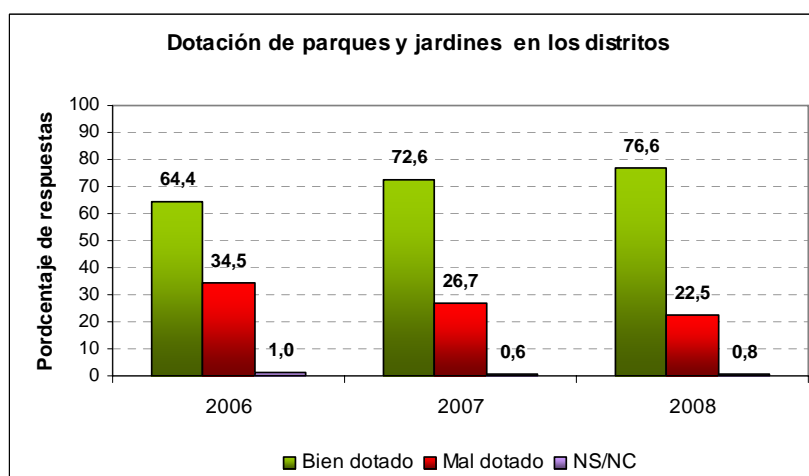
El mantenimiento de parques y jardines es valorado como un problema en su zona de residencia por el 27,7% de los entrevistados, frente a un 70% que no acusan este problema.



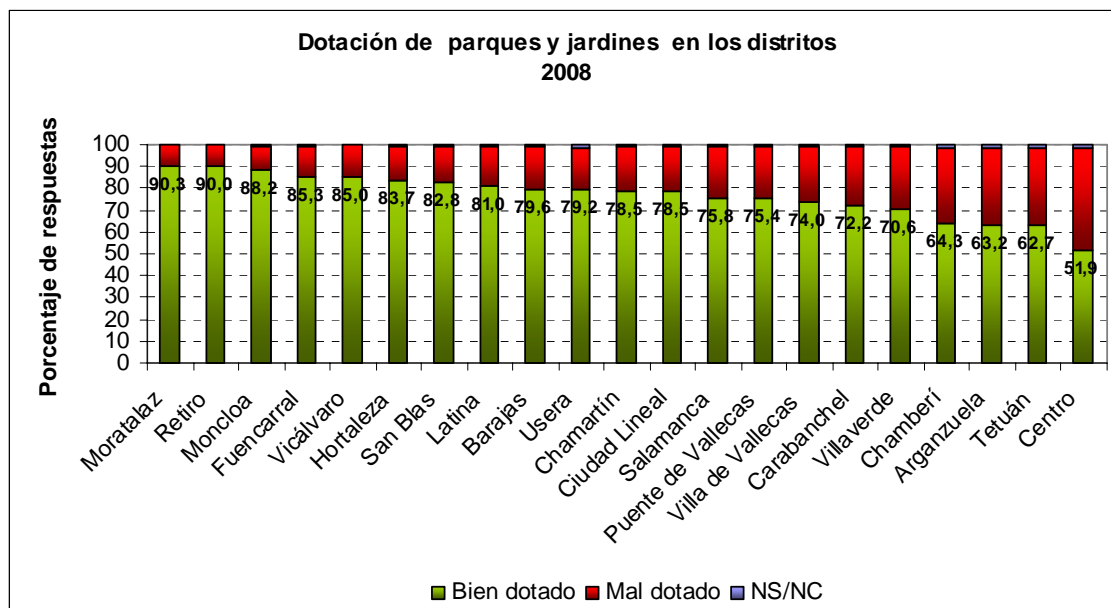
Por Distritos, la conservación de parques y jardines representa un problema para un número significativamente menor en Chamartín, Retiro, Chamberí y Salamanca (entre el 13% y el 19%). Sin embargo, Puente de Vallecas, Usera, Villa de Vallecas y Villaverde, con porcentajes entre el 34% y el 38%, están significativamente por encima de la media.



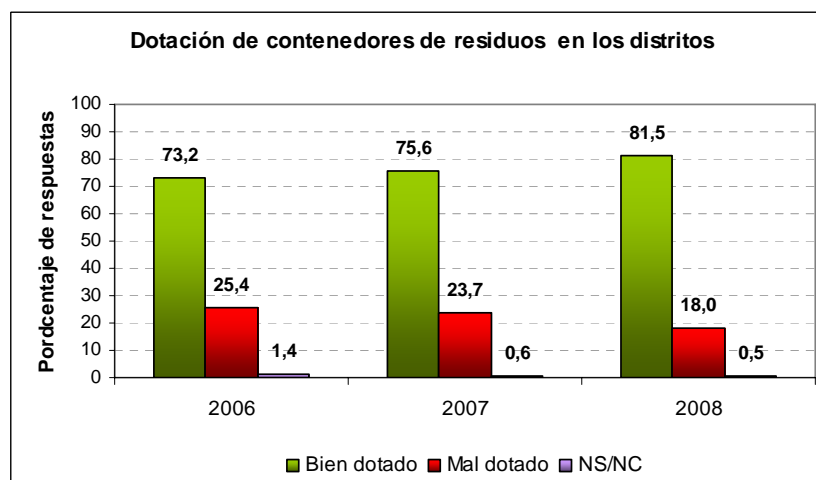
Por último, pasando a valorar la dotación de recursos medioambientales, podemos observar que un 76,6% considera que su barrio está bien dotado de zonas verdes, frente a un 22,5% que considera que no está bien dotado.



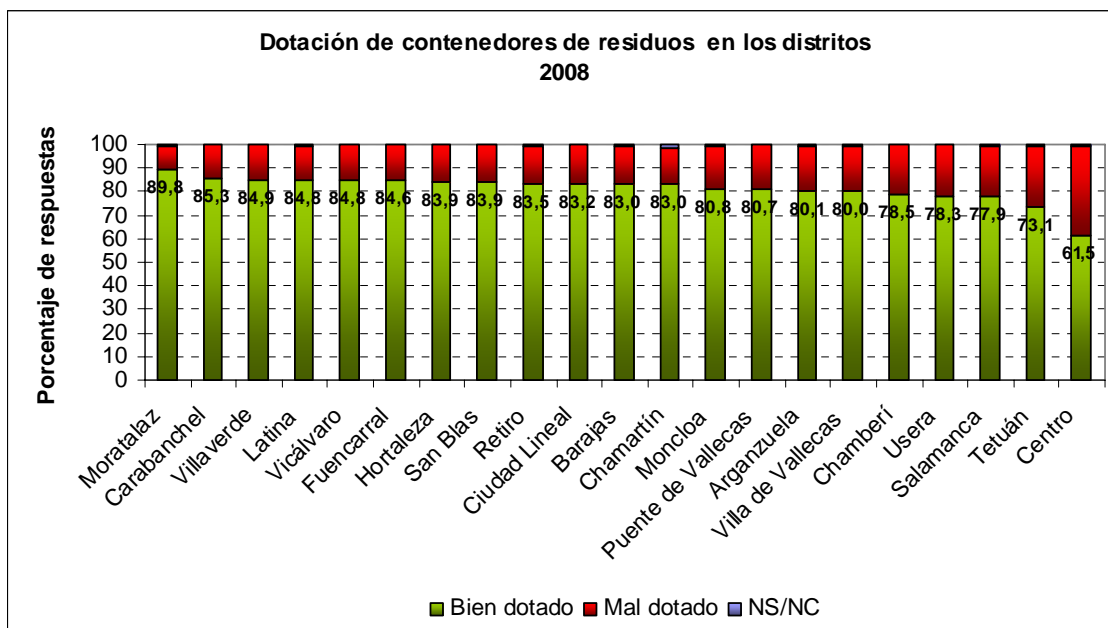
El porcentaje de los que consideran que en la zona donde residen hay una buena dotación de parques y jardines, se sitúan significativamente por encima de la media en los siguientes Distritos: Moratalaz (90,3%) Retiro (90%), Moncloa (88,2%), Fuencarral (85,3%) y Vicálvaro (85%). Por otra parte, los porcentajes correspondientes son significativamente menores a la media en: Chamberí (64,3%), Arganzuela (63,2%), Tetuán (62,7%) y Centro (51,9%).



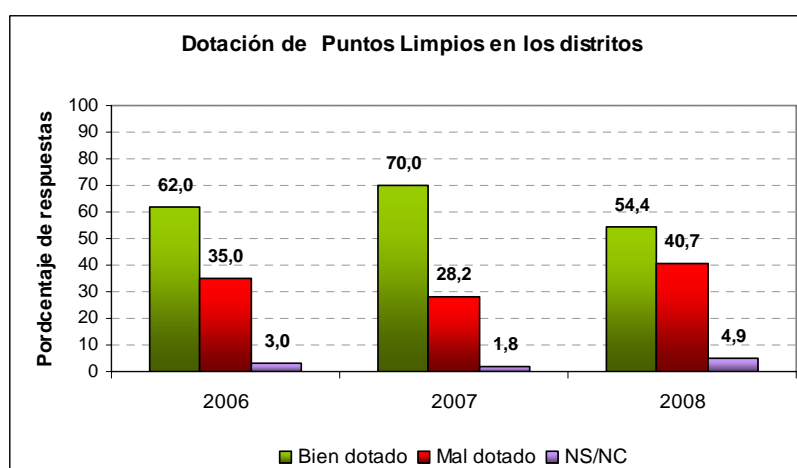
La dotación de contenedores de residuos en su zona de residencia es valorada como suficiente por el 81,5% de los entrevistados, frente al 18% que consideran que no están bien dotados de estos recursos.



Sólo en los Distritos de Centro y Tetuán, el porcentaje de los que consideran que hay una buena dotación es significativamente inferior a la media, con un 61,5% y un 73,1% respectivamente. En los demás Distritos, la diferencia respecto a la media no es significativa, salvo en Moratalaz (89,8%) que sí presenta un porcentaje superior a la media.

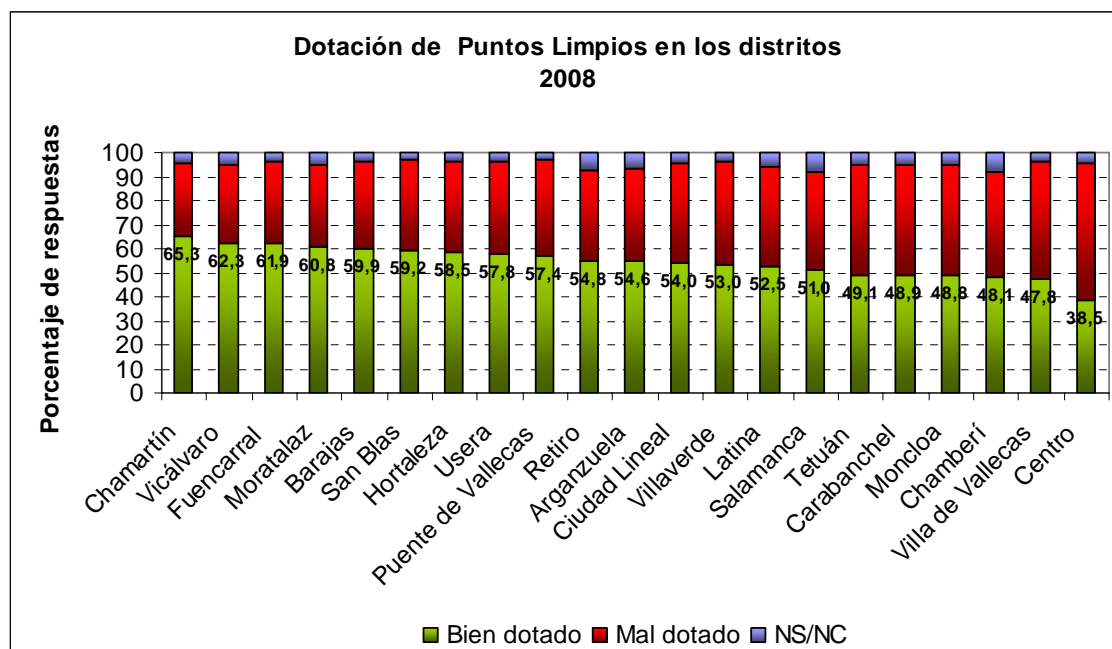


Respecto a la dotación de Puntos Limpios próximos a su zona de residencia, un 54,4% opinan que están bien dotados, frente a un 40,7% que opinan que no están bien dotados.

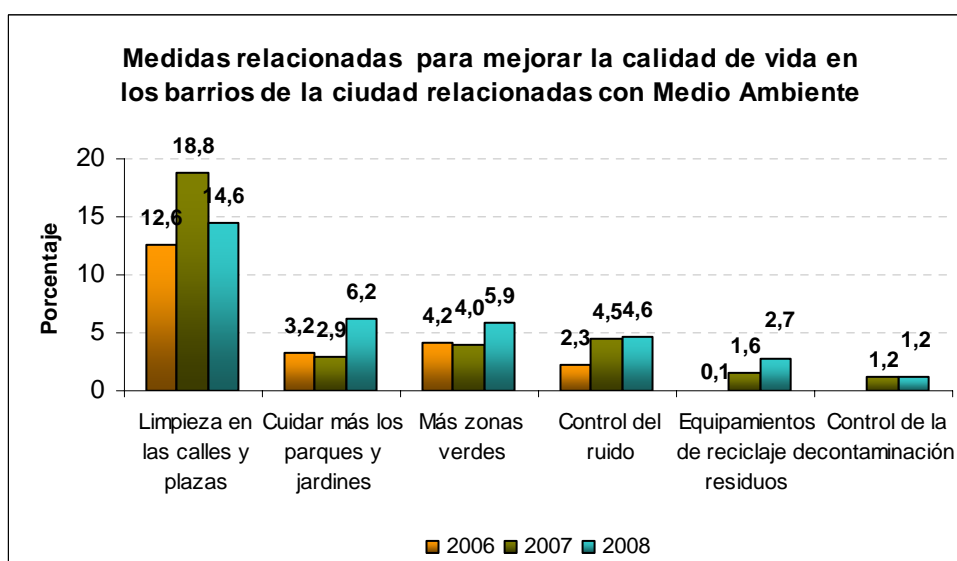


Los Distritos de Centro y Villa de Vallecas son los únicos en los que el porcentaje de los que consideran que las dotaciones de este tipo son buenas es significativamente menor, con un 38,5% y un 47,8% respectivamente. Por encima de la media están los

Distritos de Chamartín y Vicalvaro, donde el 65,3% y el 62,3% respectivamente consideran que la zona donde residen está bien dotada en puntos limpios de recogida y reciclaje de residuos.



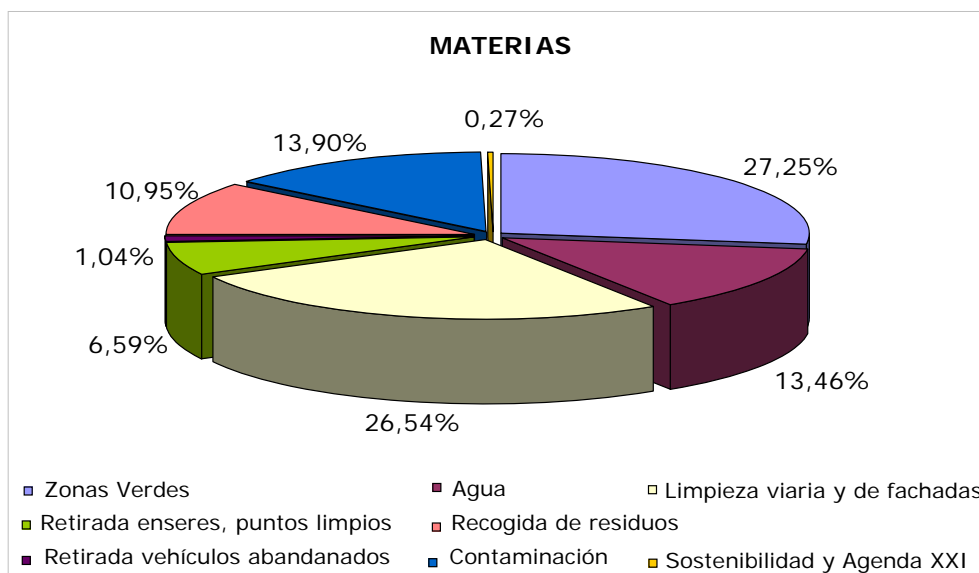
Al ser preguntados por las medidas que pediría al Ayuntamiento para mejorar la calidad de vida de sus barrios, el 14,6% de los entrevistados han mencionado “más limpieza en calles y plazas”, el 6,2% “cuidar más los parques y jardines”, el 5,9% “más zonas verdes”, el 4,6% “más control del ruido”, el 2,7% “equipamientos de reciclaje de residuos”, el 2,1% “mejorar la recogida de basuras” y el 1,2% “el control de la contaminación”.



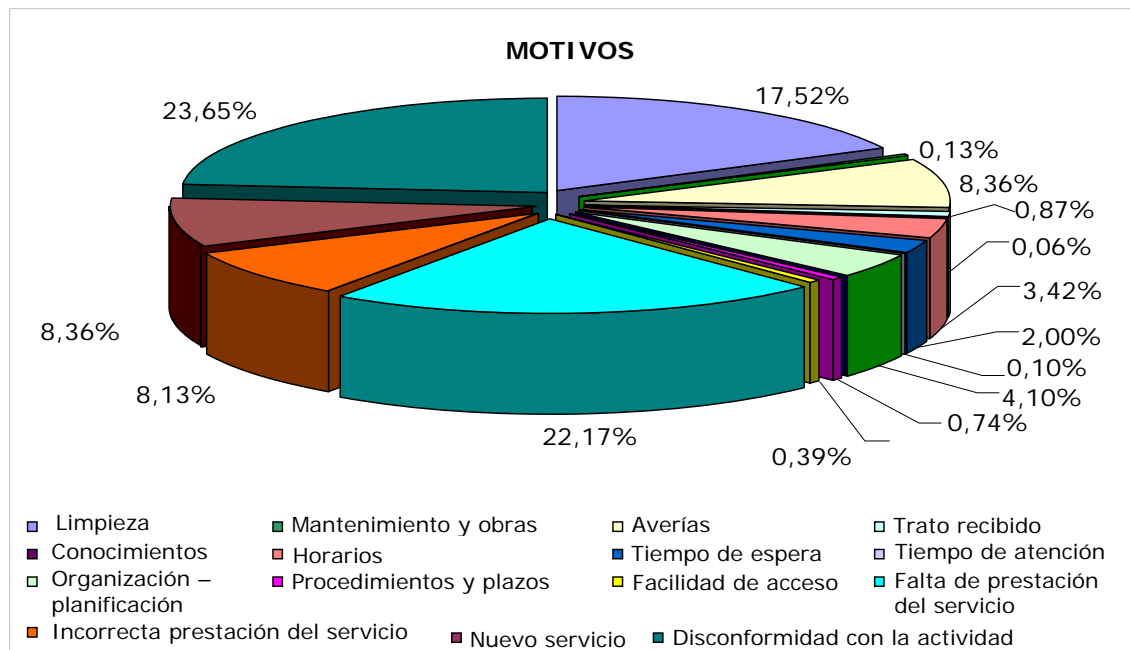
3.10.5. Sugerencias y Reclamaciones

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 **14,22%** del total de las tramitadas en 2008.

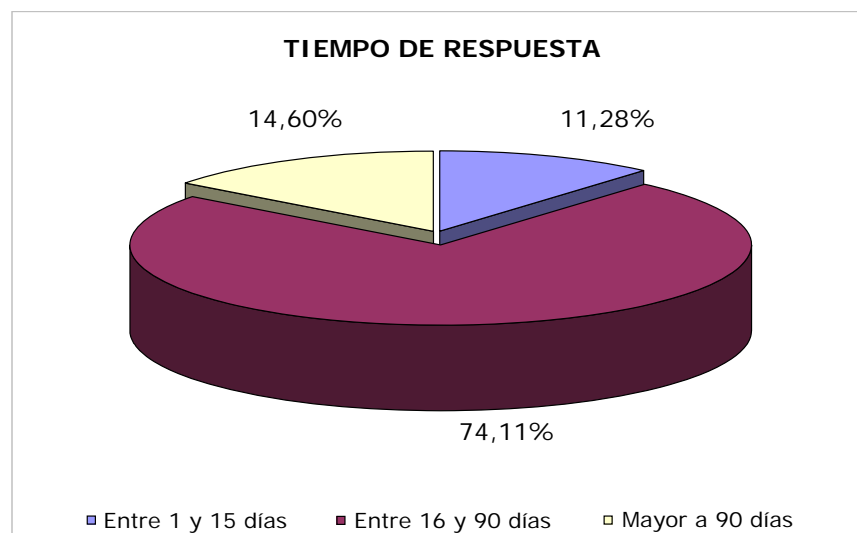
En relación con las **materias** sobre las que versan las Sugerencias y Reclamaciones tramitadas por SYR relacionadas con el Medio Ambiente, la más aludida en este sentido es la relativa a “Zonas verdes”, con un **27,25%** sobre el total. En segundo lugar aparece “Limpieza viaria y fachadas” con un **26,64%**, seguida de “Agua” y “Contaminación (atmosférica, acústica, lumínica)” con un **13%**.



En cuanto a los **motivos** de presentación de las sugerencias y reclamaciones relativas a **Medio Ambiente**, el motivo más aludido es “Disconformidad con la actividad” (servicios en zonas verdes, parques y jardines; limpieza y recogida de residuos; control y mejora de la calidad del aire; ...) con un **23,65%**. Le siguen “Falta de prestación del servicio” (22,17%) y “Limpieza” de las zonas verdes, parques y jardines,... (17,52%).



Por lo que se refiere a las **contestaciones** dadas por las unidades gestoras correspondientes (Direcciones Generales y Distritos), sólo el 11,28% se contestan en 15 días o menos y un importante porcentaje (el 74,11%) se contestan entre 16 y 90 días.



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 2008 se destinó al Área de Acción “Movilidad y Transportes” un total de 962.674.229,31- euros, el 16,85 % del total del presupuesto no financiero liquidado del Ayuntamiento de Madrid, los Organismos Autónomos y las Empresas Municipales (véase Anexo 2).

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.

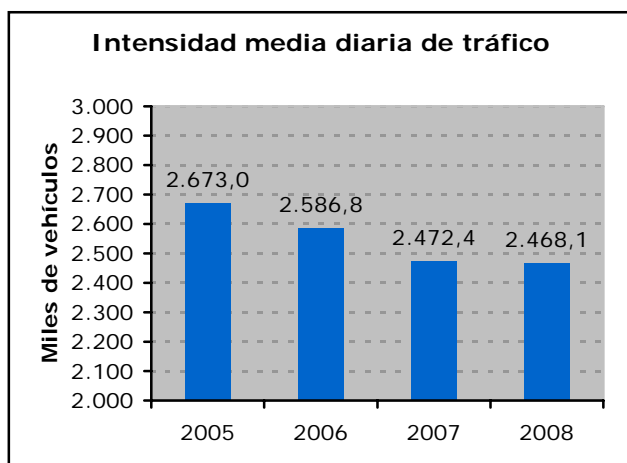
3.1.1.2. Principales indicadores

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:

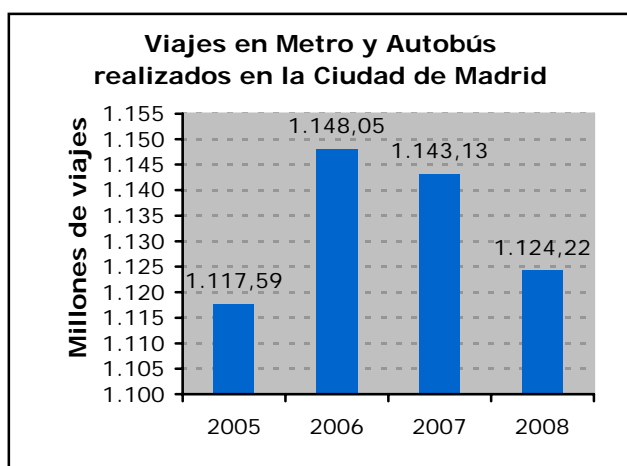
Denominación del Indicador	Unidad de medida	2005	2006	2007	2008
○ Intensidad media diaria de tráfico	Número de vehículos	2.672.958	2.586.767	2.472.379	2.468.065
○ Viajes realizados en Metro y EMT en la Ciudad de Madrid	Miles de viajes	1.117.592	1.148.049	1.143.125	1.124.215
○ Inversión realizada en infraestructuras para mejora de la movilidad	Euros	961.214.231	1.428.272	1.028.169.079	12.975.603
○ Proximidad a las paradas de la red de Metro y autobús	Porcentaje de residentes a menos de 300 metros	88,30%	88,20%	DND	DND
○ Parque de vehículos de Metro	N.º Coches	1.574	1.823	2.157	2.275
○ Longitud de la red de Metro	Kilómetros	226,73	233,00	283,34	284,11
○ Estaciones de Metro	Número	237	243	292	294

Denominación del Indicador	Unidad de medida	2005	2006	2007	2008
○ Accesibilidad en las estaciones de Metro	Porcentaje de estaciones accesibles	40%	52%	60%	60%
○ Escaleras mecánicas en Metro	Número	1.212	1.305	1.574	1.614
○ Ascensores en Metro	Número	261	317	436	468
○ Trenes en hora punta	N.º trenes	277	287	334	334
⊙ Longitud de la red de la EMT	Kilómetros	3.208,71	3.618,45	3.630,75	3.690,49
⊙ Edad media de la flota de EMT	Años	5,23	5,53	5,70	5,75
⊙ Longitud de carril bus con separador	Kilómetros	36	38	39	39
⊙ Accesibilidad de los autobuses de EMT	Porcentaje de autobuses accesibles	82,10%	87,34%	90,01%	93,50%
⊙ Ocupación de los autobuses de la EMT en hora punta	Porcentaje de líneas con ocupación superior al 65%	89,63%	85,80%	88,62%	DND
⊙ Coste de operación por viajero transportado en autobuses de EMT	Euros por viajero	0,73	0,77	0,87	1,02
⊙ Coste de operación por km recorrido en autobuses de EMT	Euros por kilómetro	3,31	3,65	3,86	4,23
○ Coparticipación del usuario en el coste del transporte público	Porcentaje abonado por el usuario	41,7%	42,8%	42,3%	DND
⊙ Viajeros por kilómetro de la EMT	Viajeros por km	4,86	4,91	4,69	4,45
○ Kilómetros recorridos por los viajeros de la EMT	N.º de kilómetros	1.532.467.372	1.595.468.377	1.510.083.457	1.406.026.653

Denominación del Indicador	Unidad de medida	2005	2006	2007	2008
⊙ Plazas de aparcamiento reguladas por el SER	Número de plazas	87.484	165.671	166.304	166.205
⊙ Disponibilidad de estacionamiento en zona regulada	Porcentaje de plazas libres	4%	5%	5,5%	6,8%
⊙ Plazas de aparcamiento para motos	Número de plazas	144	2.532	3.732	3.806
⊙ Aparcamientos para residentes	Número de aparcamientos	266	266	269	275
⊙ Plazas de aparcamientos para residentes	Número de plazas	86.968	86.968	86.979	88.952
○ Plazas en aparcamientos subterráneos	N.º Plazas	104.285	104.285	103.698	105.447
⊙ Equipos de seguridad subvencionados implantados en Taxis	Número de equipos	693	0	558	0
⊙ Centros con camino escolar implantado	Número de centros	DND	DND	2	24
○ Víctimas mortales en accidentes de tráfico	Número de víctimas	66	50	57	41
○ Longitud total del carril bici en la Ciudad	Kilómetros	DND	DND	141,05	DND
○ Nuevo carril bici construido en vía pública	Kilómetros	DND	24,57	48,01	DND
○ Superficie de tráfico restringido en el interior del Distrito Centro	Porcentaje sobre superficie total	11,78	31,60	31,67	31,74
⊙ Indicador de gestión municipal ○ Indicador de Ciudad DND = Dato no disponible					

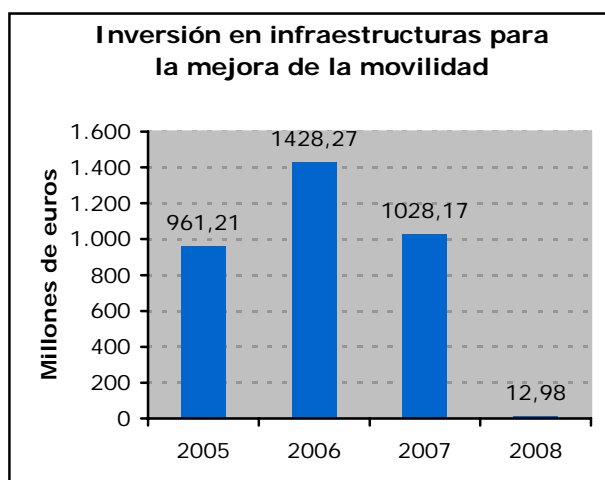


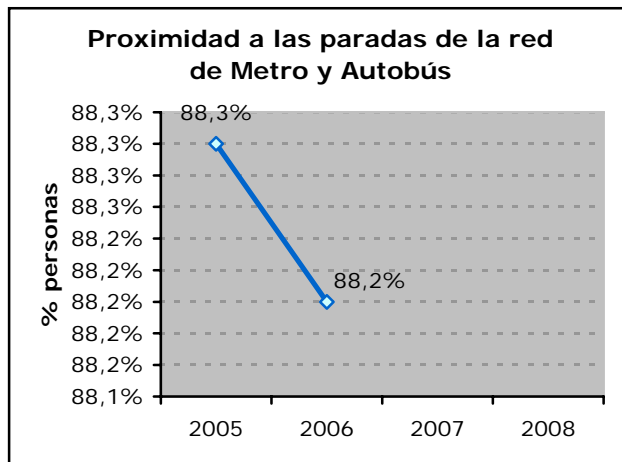
Promedio diario de aforos de vehículos con respecto a los últimos doce meses. Se calcula a partir de datos obtenidos por 60 estaciones permanentes instaladas.



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

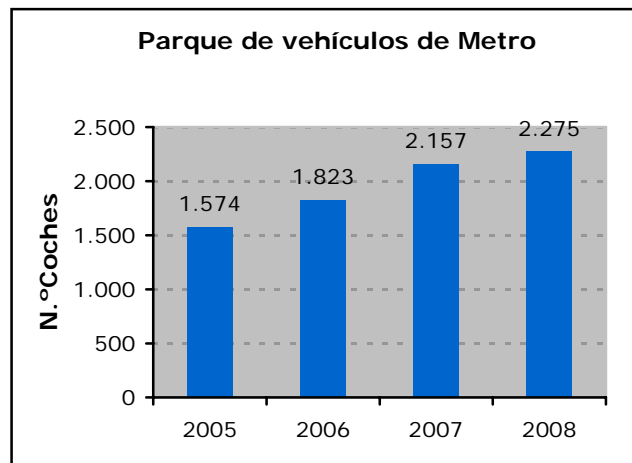
Representa el presupuesto ejecutado para obras de aparcamientos, intercambiadores, grandes viales, túneles..., con el fin de dotar a la Ciudad de las infraestructuras necesarias que garanticen la movilidad. Incluye la inversión en Calle 30.



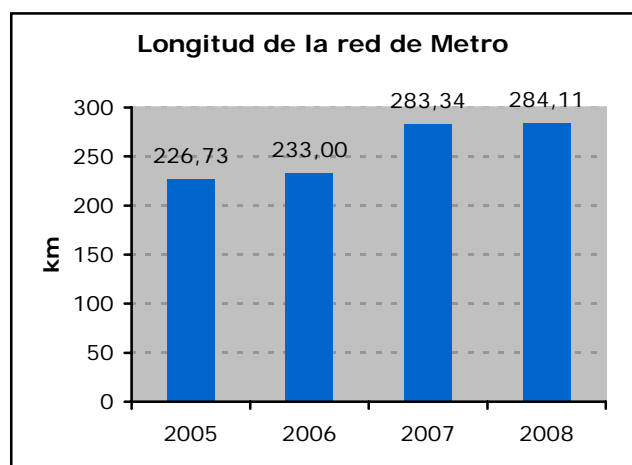


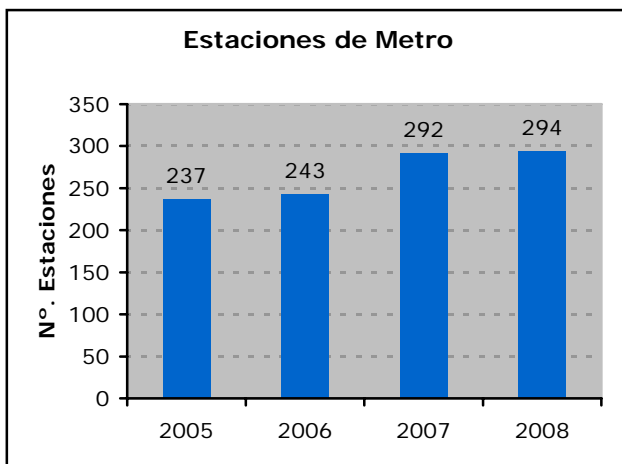
Mide la facilidad de acceso del ciudadano del municipio a la red de Metro y autobús en tiempo razonable. Mide el porcentaje de personas que viven a menos de 300 metros de una estación de metro o de una parada de autobús.

Número de vehículos que componen el parque de Metro.

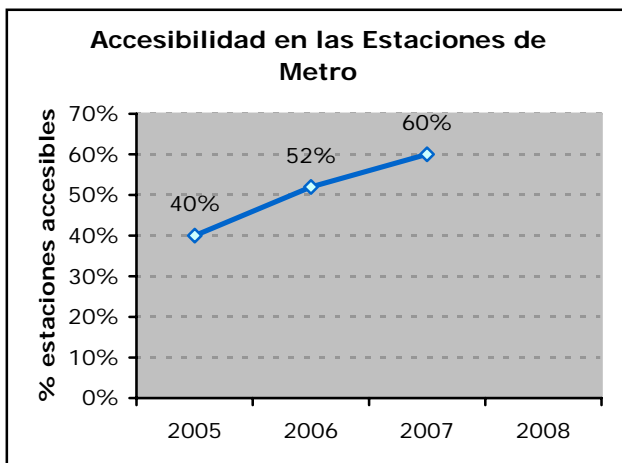


Expresa la longitud de las líneas de Metro en la Ciudad.

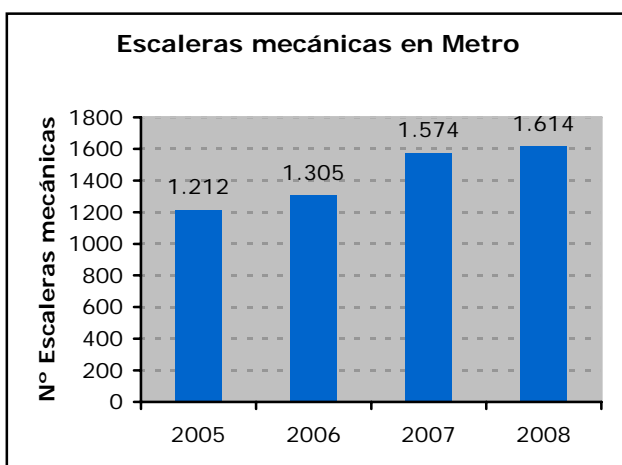




Número de estaciones de Metro existentes en la Ciudad.

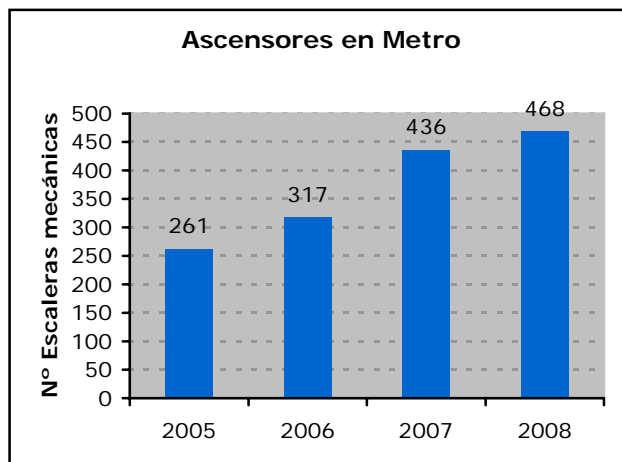


Este indicador mide la accesibilidad del transporte público para las personas con dificultades de movilidad en la red de Metro a través de la proporción de estaciones que son accesibles.

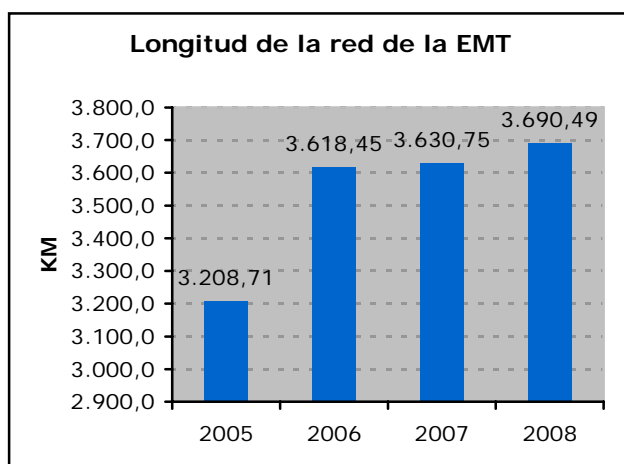
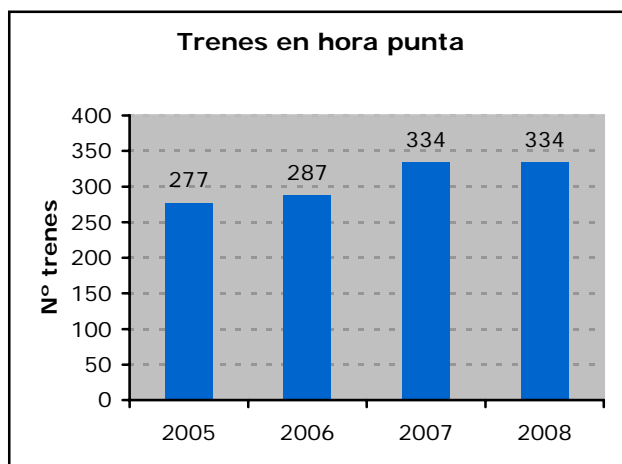


Expresa el número total de escaleras mecánicas puestas a disposición de los ciudadanos en las estaciones de Metro en Madrid.

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

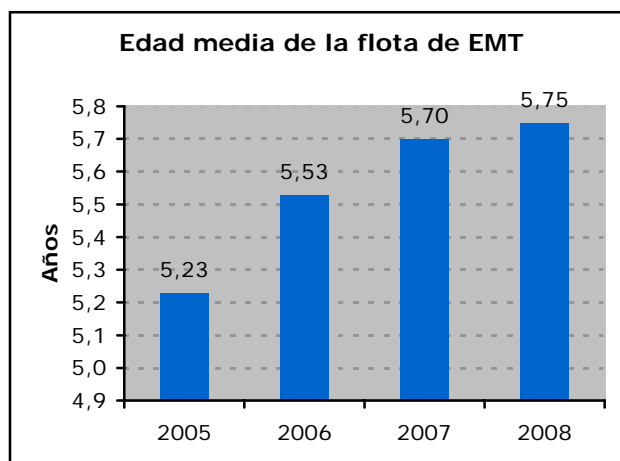


Recoge el número total de trenes disponibles en hora punta.

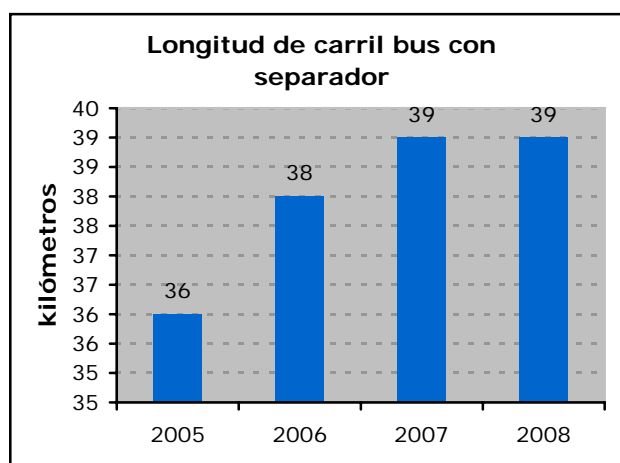


Expresa la cantidad total de kilómetros de cobertura de la red de autobuses.

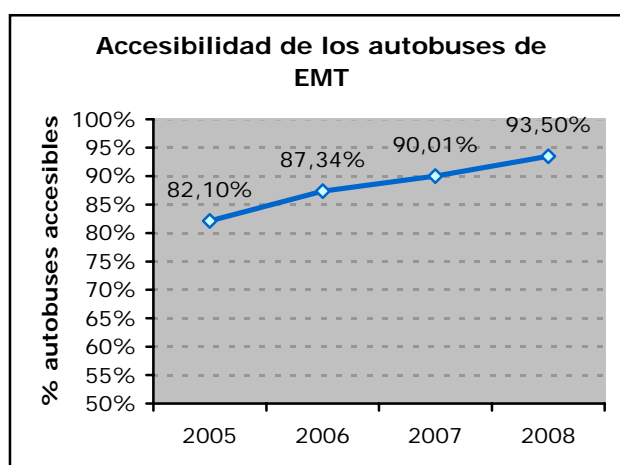
Antigüedad media de la flota de autobuses de la Empresa Municipal de Transporte a final de año.



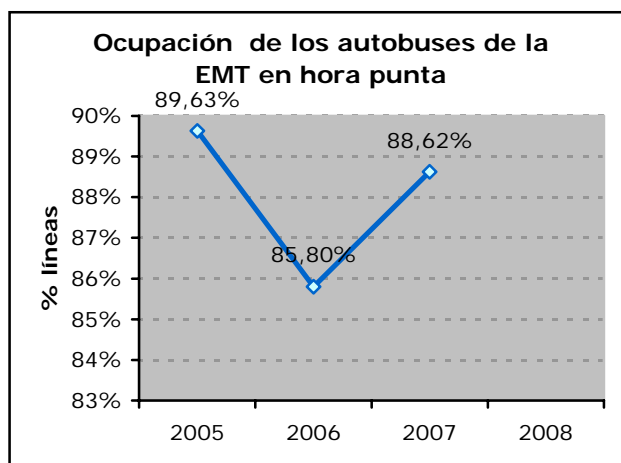
Mide los kilómetros de carril-bus para la circulación de autobuses delimitados por separador físico.



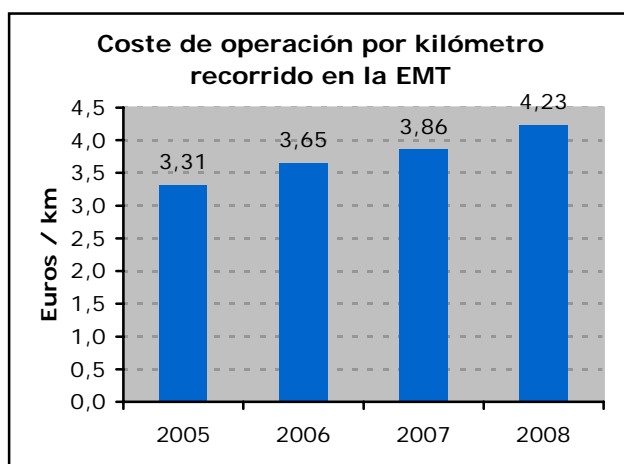
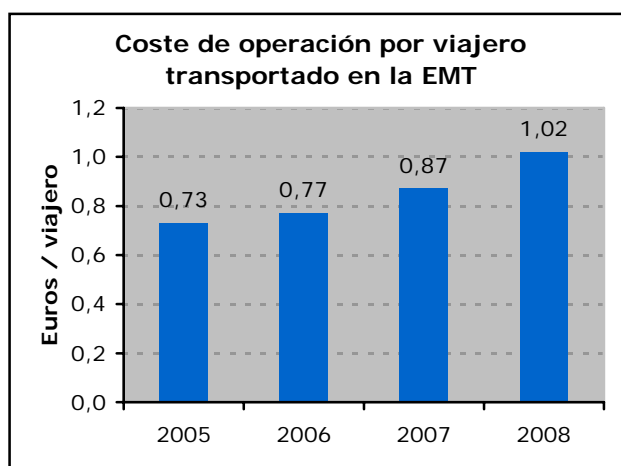
Este indicador mide la accesibilidad del transporte público para las personas con dificultades de movilidad en la red de autobuses de la Empresa Municipal de Transportes.



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

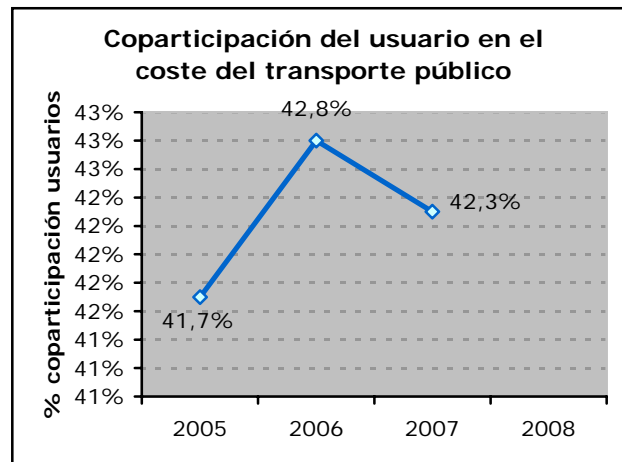


Expresa el coste por viaje en los autobuses de la Empresa Municipal de Transportes

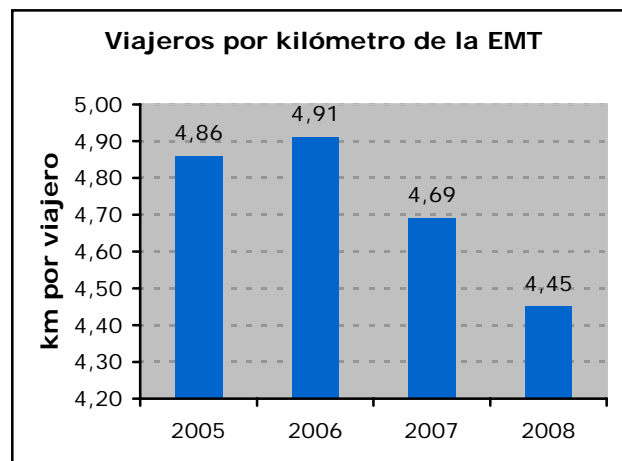


Expresa el coste por kilómetro recorrido en los autobuses de la Empresa Municipal de Transportes

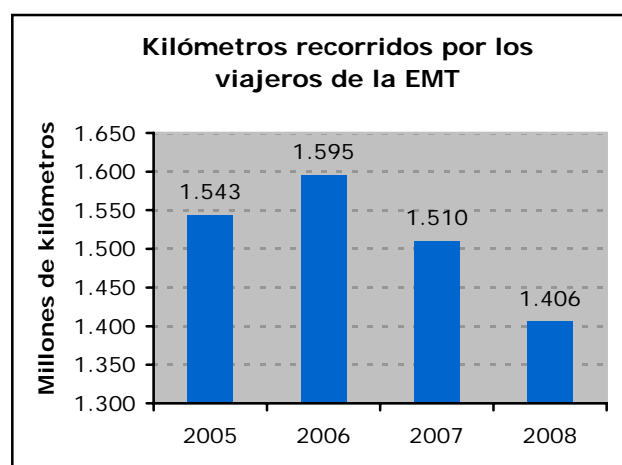
Con este indicador se expresa la proporción del coste total del uso de transporte público que es repercutida directamente al usuario (tarifa equilibrada).



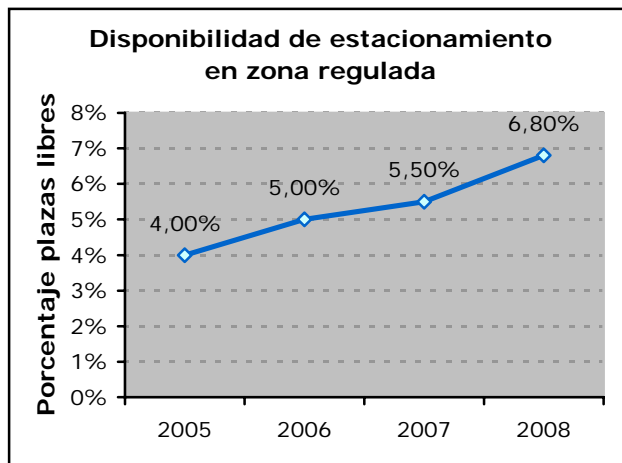
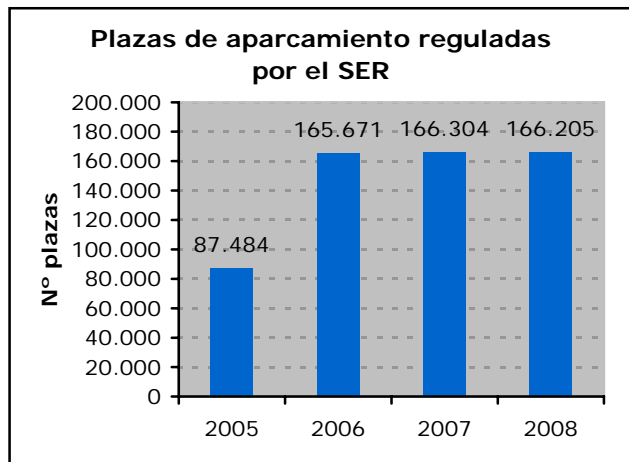
Expresa la rentabilidad de los vehículos y líneas de la Empresa Municipal de Transportes poniendo en relación el número de viajeros con el total de kilómetros realizados en línea por los vehículos de la EMT.



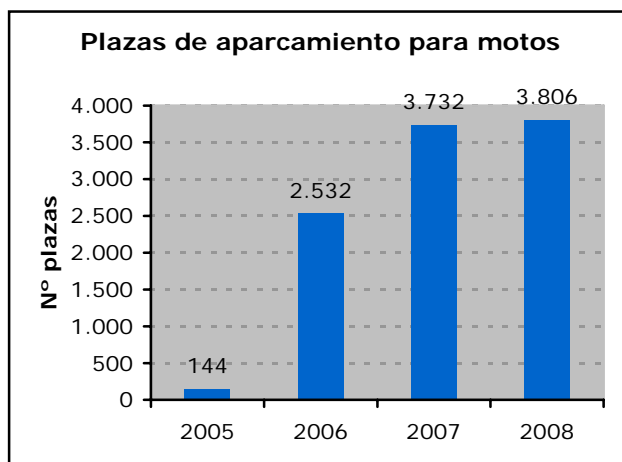
Expresa los kilómetros recorridos por los viajeros en las líneas de la EMT, en función de la longitud media del viaje.



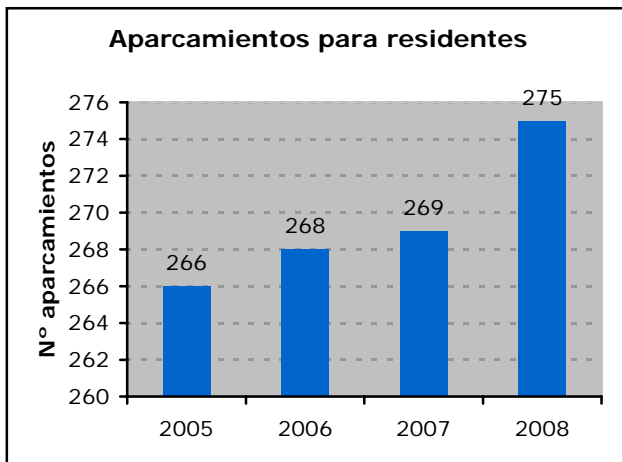
Recoge el número de plazas para el estacionamiento de vehículos en las zonas donde está limitada la duración del estacionamiento regulado.



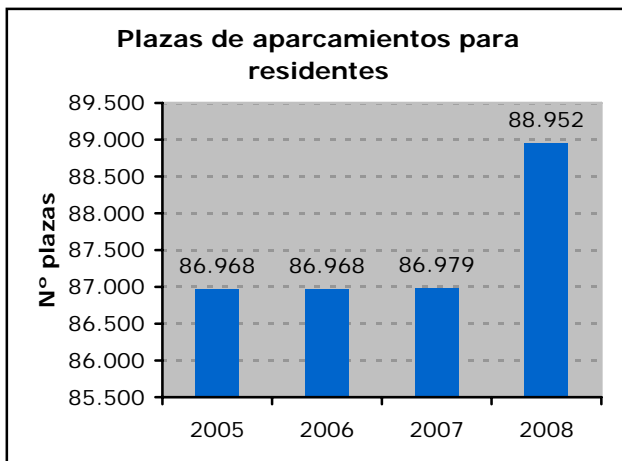
Proporción de plazas de aparcamiento en superficie disponibles en zona verde o azul, respecto al total de plazas reguladas en la almendra central.



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

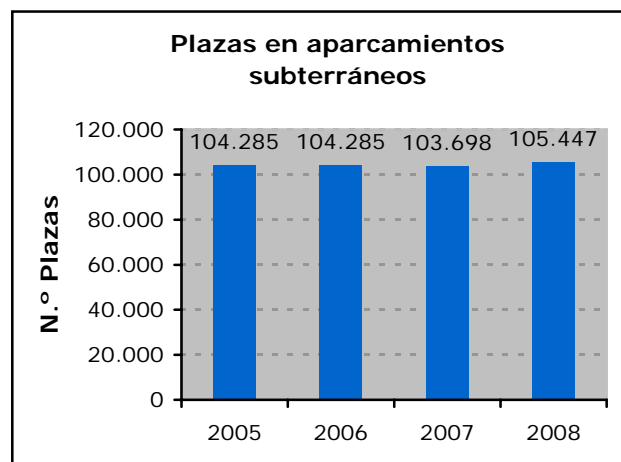


Recoge el total de aparcamientos de residentes, de rotación y mixtos.

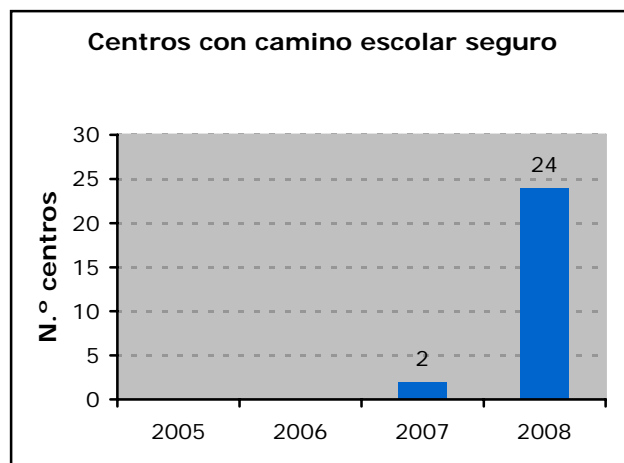
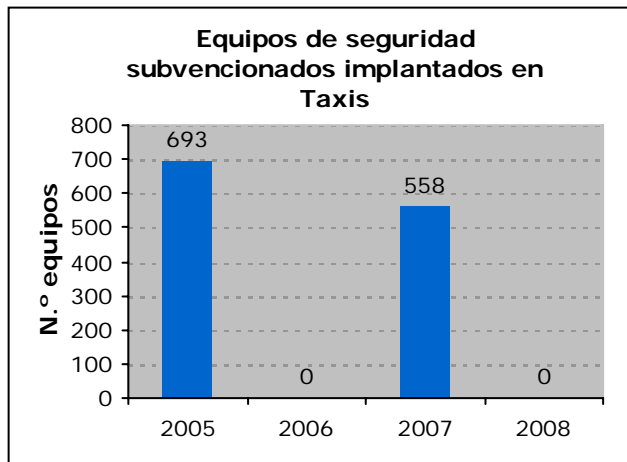


Total de plazas de aparcamiento disponibles para personas que residan y estén empadronadas en el área de influencia establecida para cada aparcamiento.

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

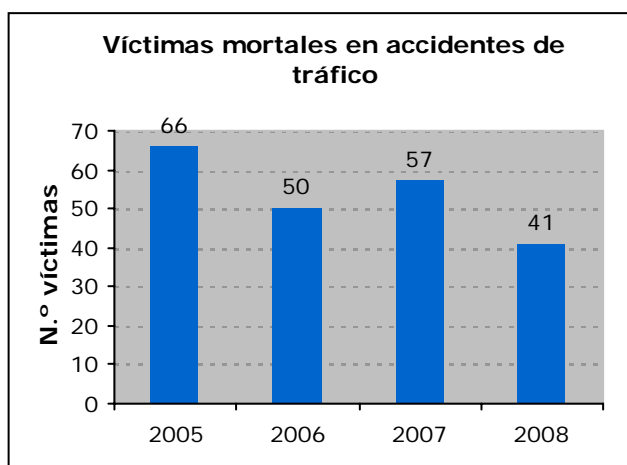


Equipos de seguridad con conexión al Centro de Emergencias "Madrid 112" subvencionados e implantados en los vehículos autotaxis. Son sistemas basados en la tecnología GPS y GSM, que permite solicitar atención de emergencia al 112 ante situaciones de riesgo personal y/o siniestros que pudieran sufrir o estar presenciando desde su vehículo los taxistas.

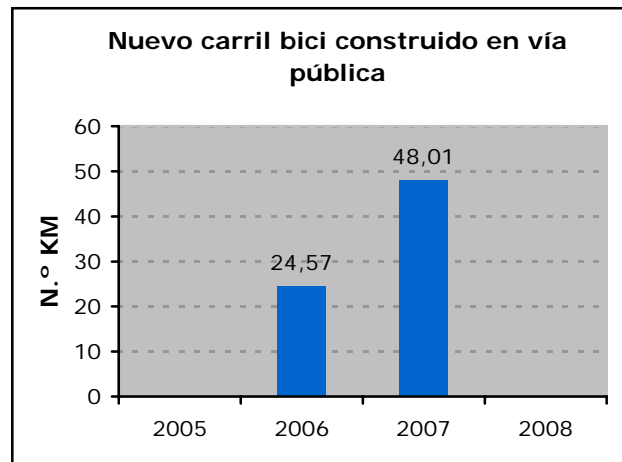


Recoge el número de centros escolares en los que se ha implantado el camino escolar seguro.

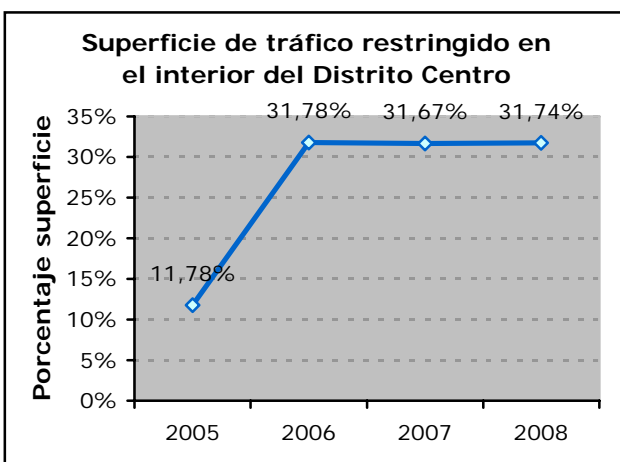
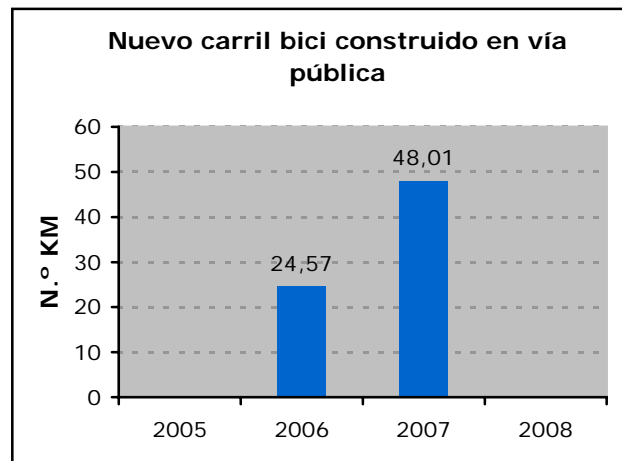
Expresa el número de víctimas mortales en accidentes de tráfico en la Ciudad, entendiéndose como tal a toda persona que como consecuencia del accidente fallezca en el acto o dentro de las 24 horas siguientes.



Recoge la longitud del carril bici existente en la Ciudad, como elemento básico del Plan de Movilidad Ciclista.



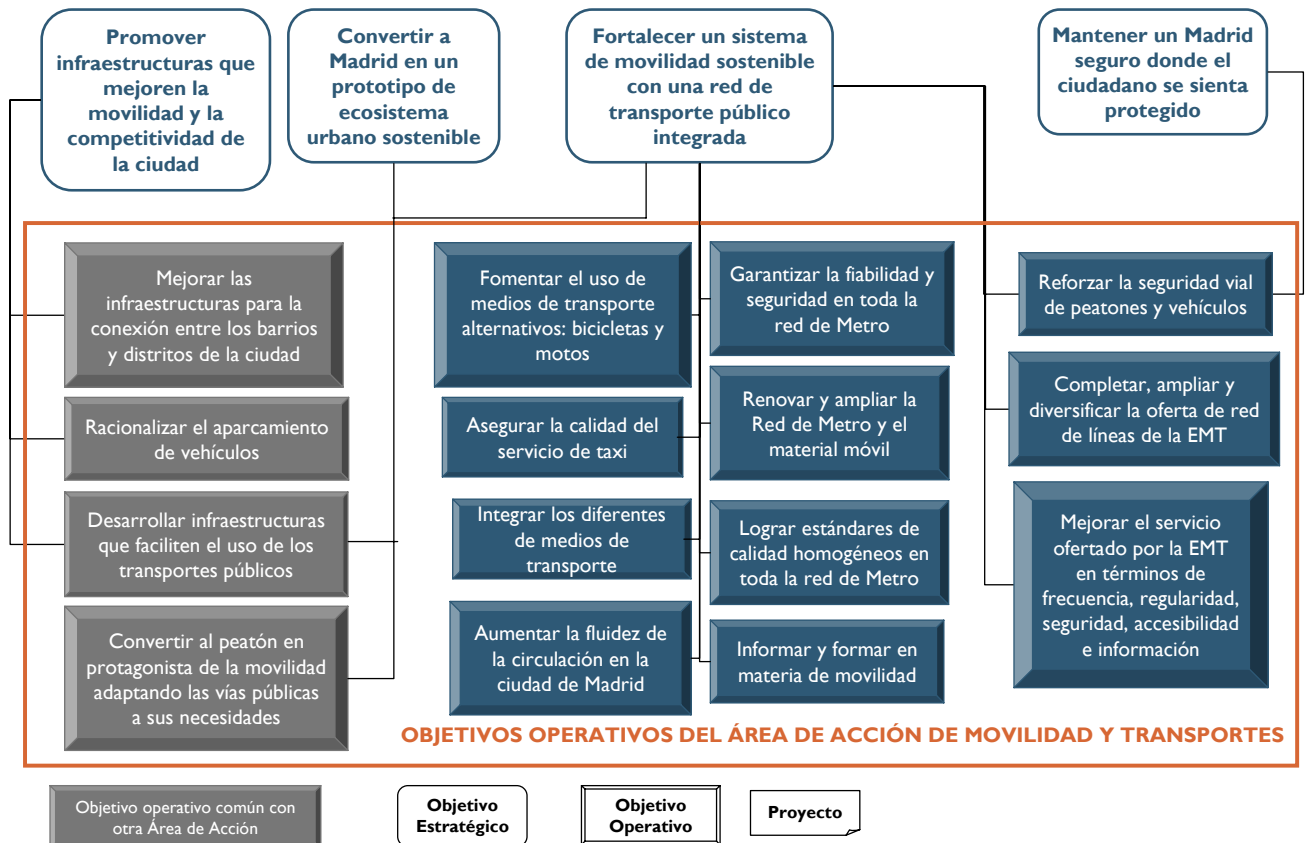
Longitud de carril bici construido en el año para dotar a la Ciudad de la infraestructura necesaria que potencie la movilidad ciclista.



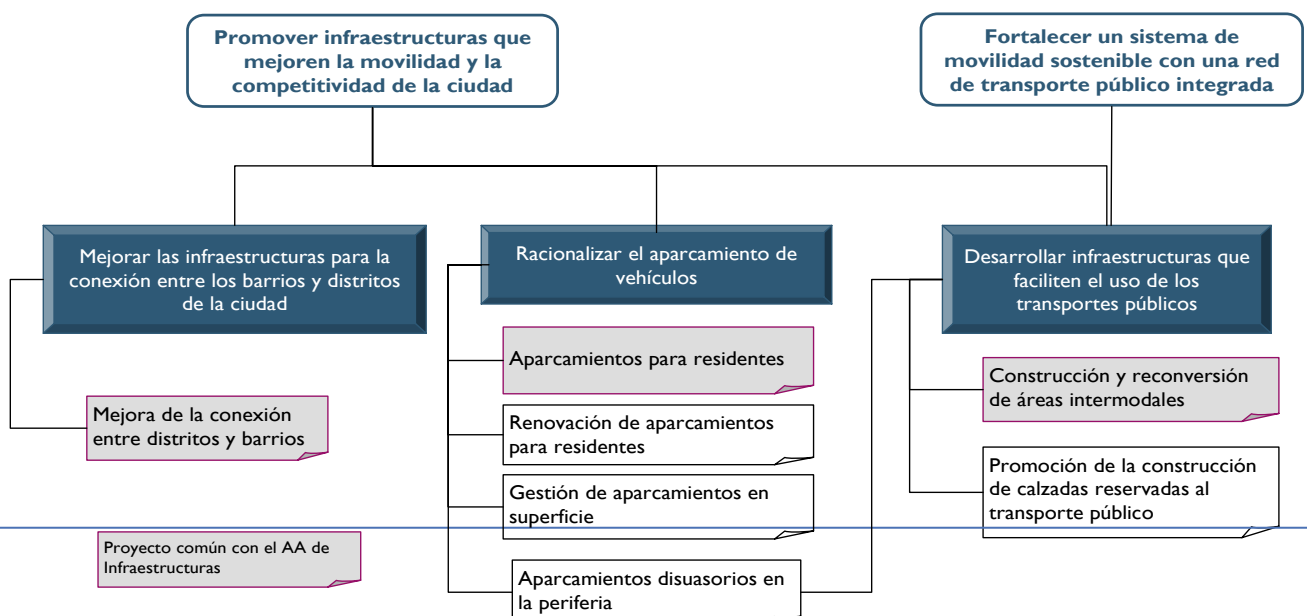
Representa la proporción de superficie de tráfico restringido (Zonas Peatonales y Áreas de Prioridad Residencial) que el ciudadano tiene a su disposición.

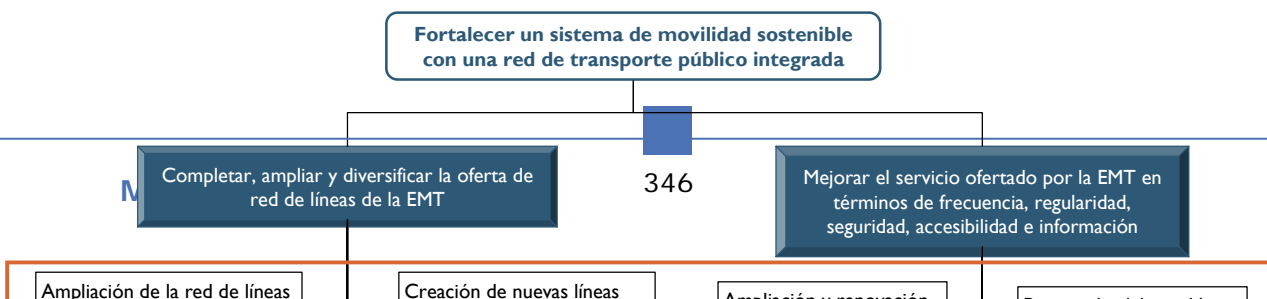
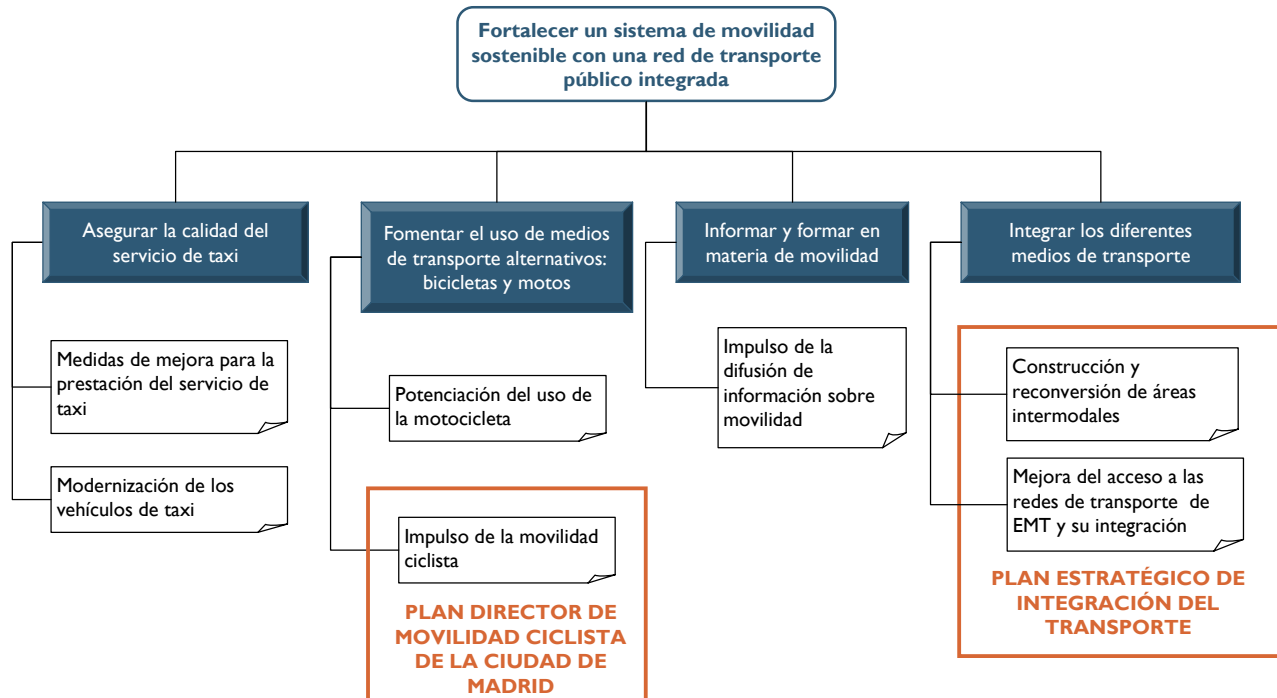
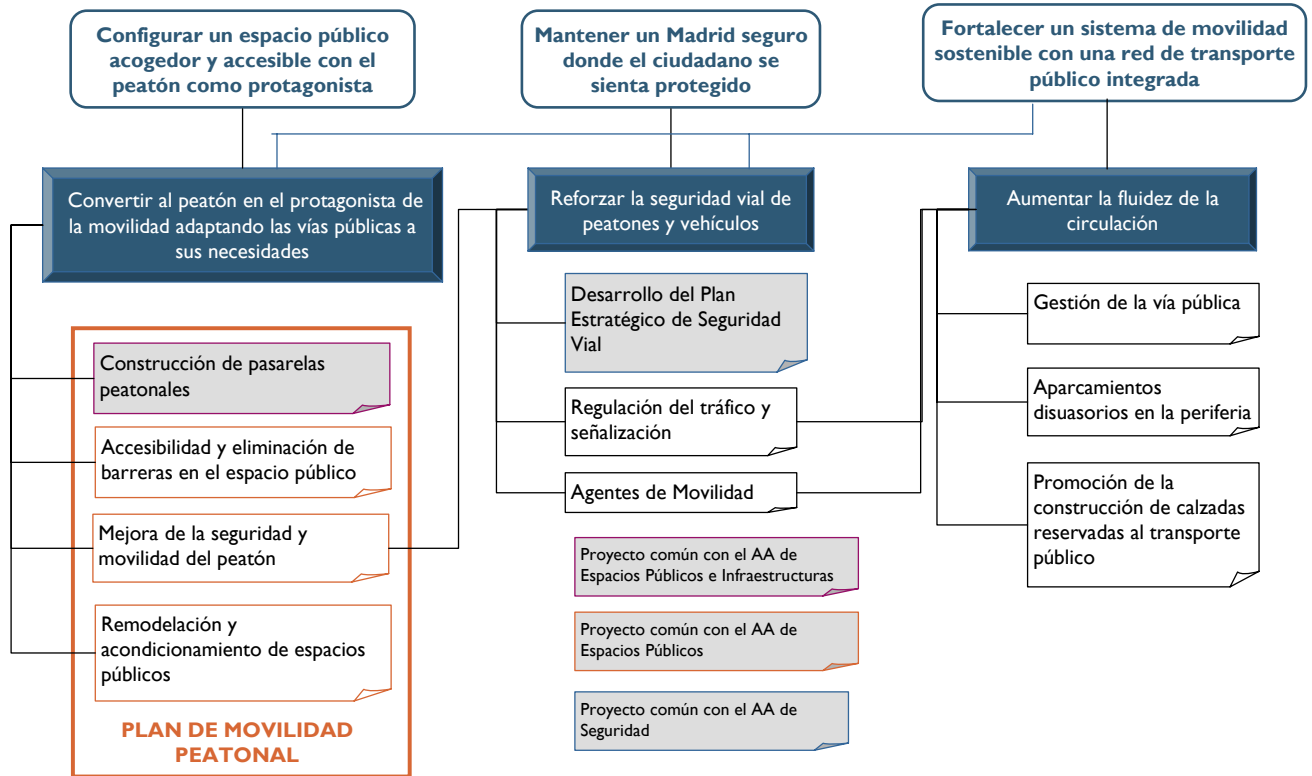
3.1.1.3. Desarrollo del Programa Operativo de Gobierno

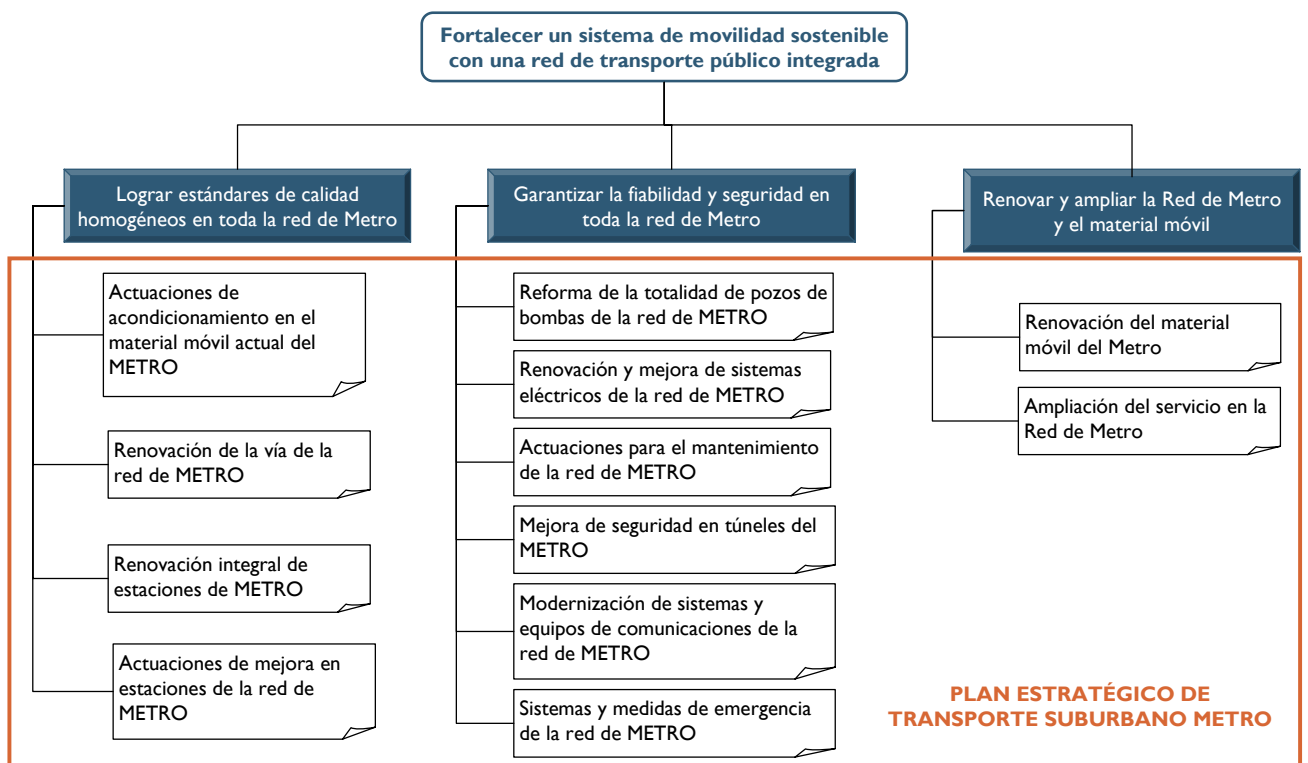
La estrategia del Ayuntamiento de Madrid se implanta a través del Programa Operativo de Gobierno, desplegando los objetivos estratégicos en objetivos operativos. Los objetivos operativos que se trabajan desde el Área de Acción de Movilidad y Transportes, son los siguientes:



Estos objetivos operativos se desarrollan a través de los siguientes proyectos que integran un total de 417 acciones:







3.11.4. 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. Su primera evaluación la realizaron el 16 de marzo de 2009.

Carta de Servicios del Cuerpo de Agentes de Movilidad

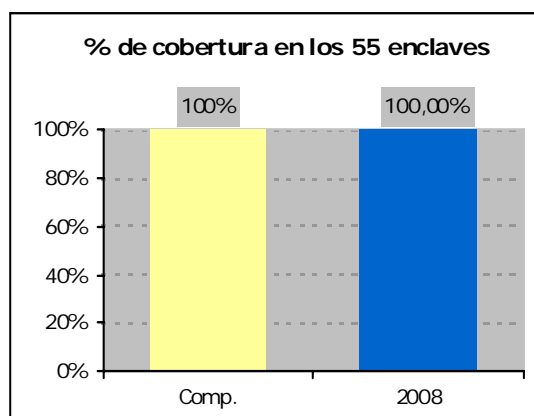
Fecha de aprobación: 29 de noviembre de 2007

Evaluación 2008: 16 de marzo de 2009

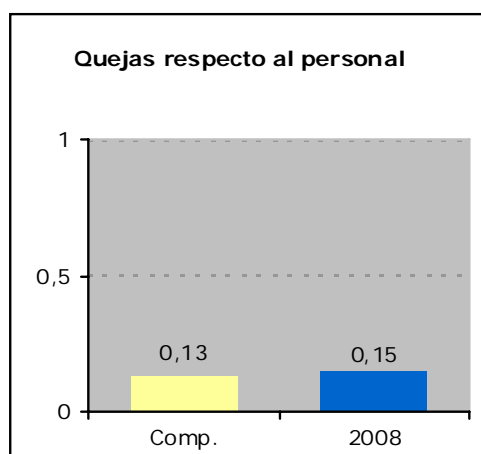
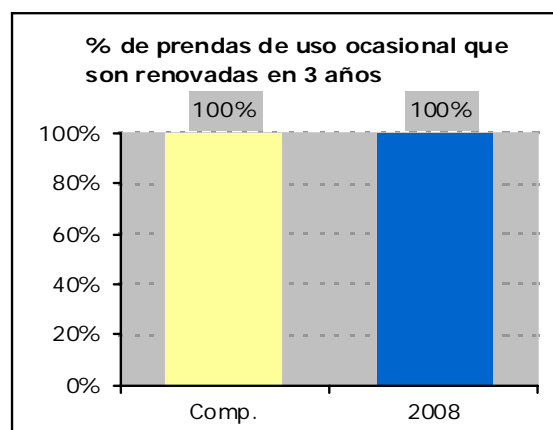
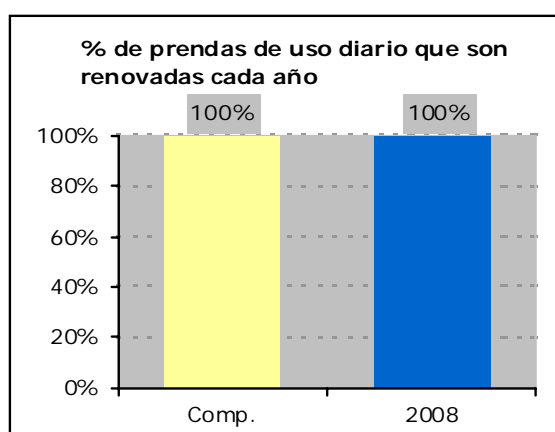
El Cuerpo de Agentes de Movilidad, como Agentes de Autoridad, como responsables de la gestión del tráfico de la Ciudad, vigilará, detectará y, en su caso, denunciará, las infracciones que se produzcan por el incumplimiento ciudadano de sus obligaciones en estas materias con el fin de garantizar la seguridad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

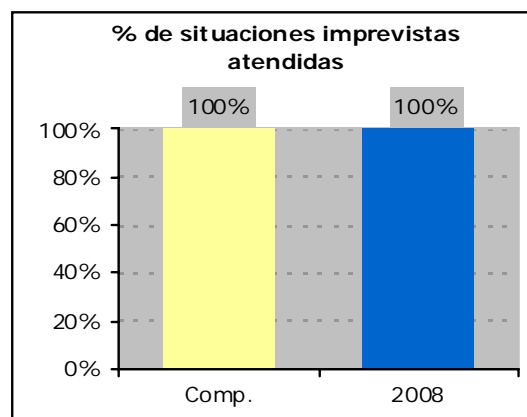
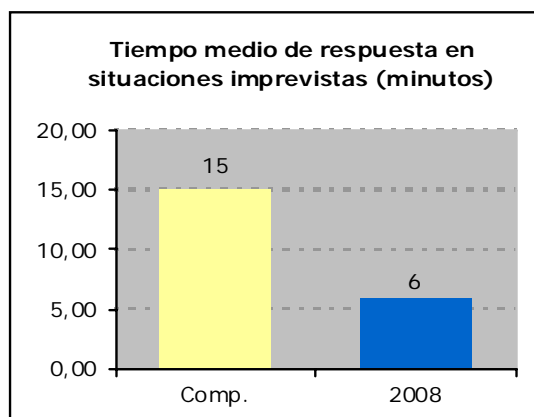
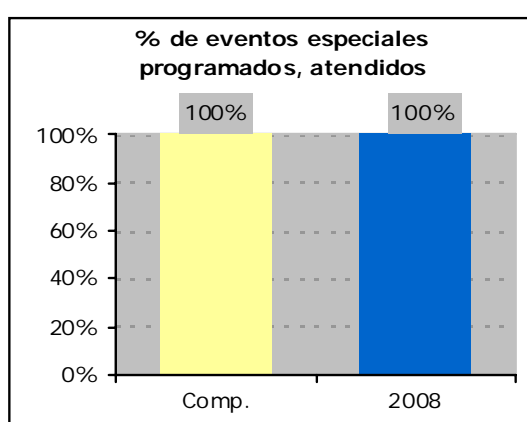
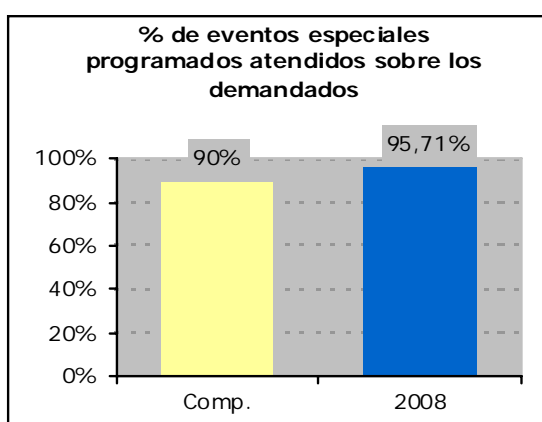


2. Actuar según los **principios** de proximidad, proactividad, accesibilidad y máxima corrección y respeto al ciudadano. Asimismo, los Agentes de Movilidad serán fácilmente **identificables** para los ciudadanos a través de la indumentaria y medios materiales, los cuales responderán a la imagen corporativa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

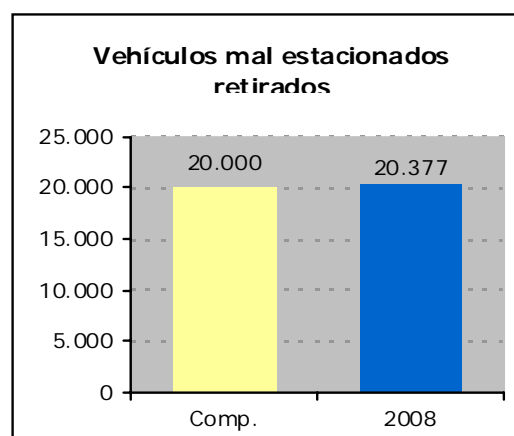


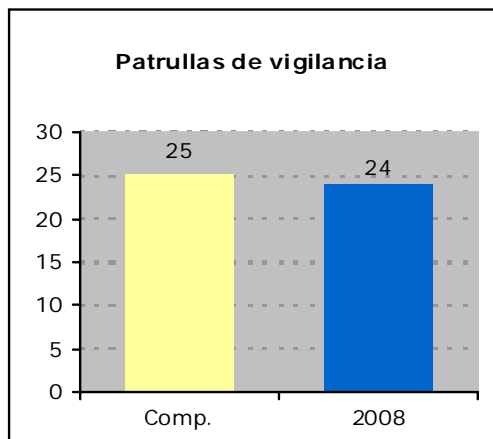
Del indicador Porcentaje de vehículos que son renovados en un tiempo máximo de 5 años, todavía no se dispone de dato pues la flota actual de vehículos fue adquirida en 2005, con lo que todavía no tiene 5 años.

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.

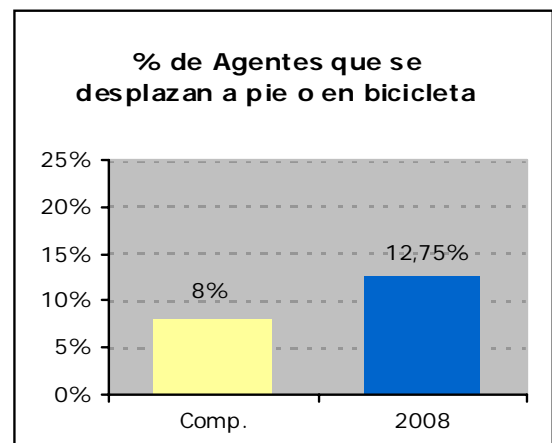
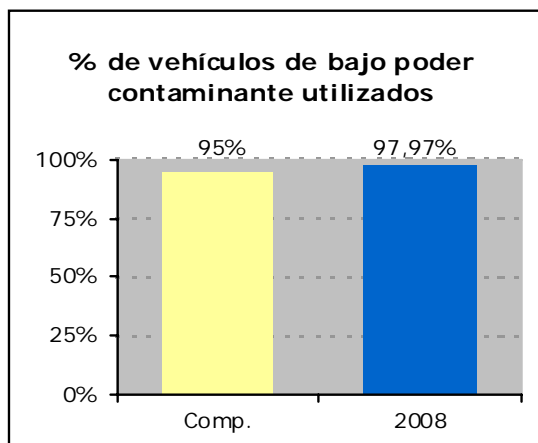
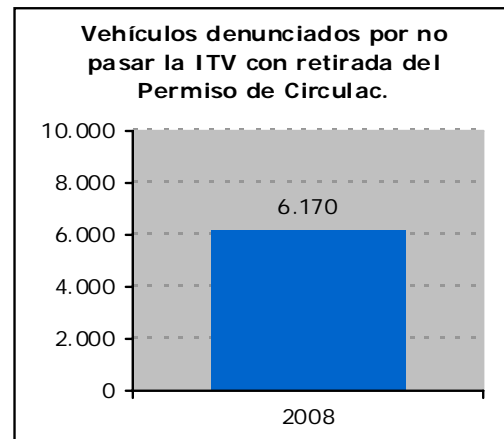
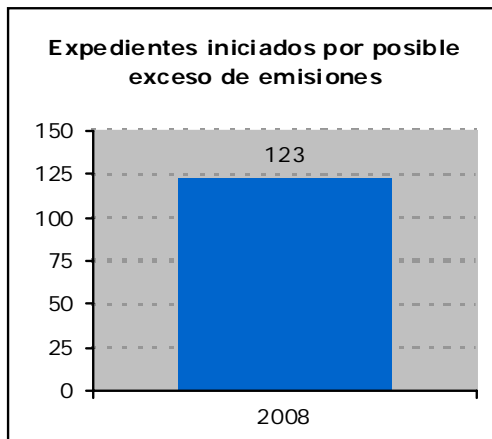


4. Garantizar la movilidad del tráfico, mediante la retirada de aquellos **vehículos** que se encuentren mal estacionados y que obstaculicen gravemente la circulación o supongan un peligro para la misma.

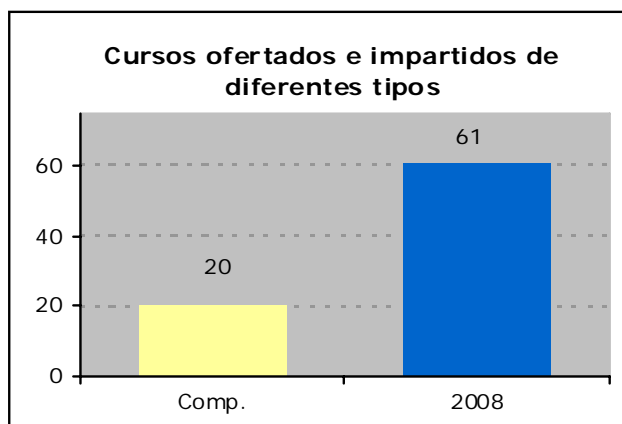
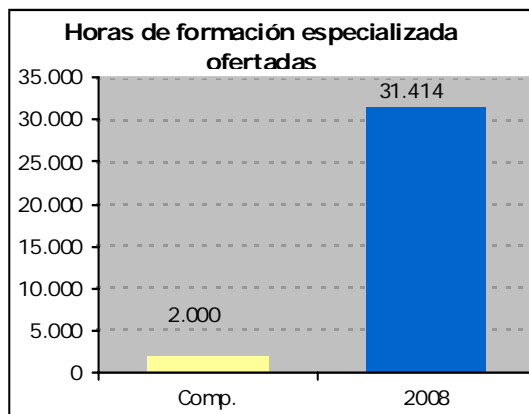
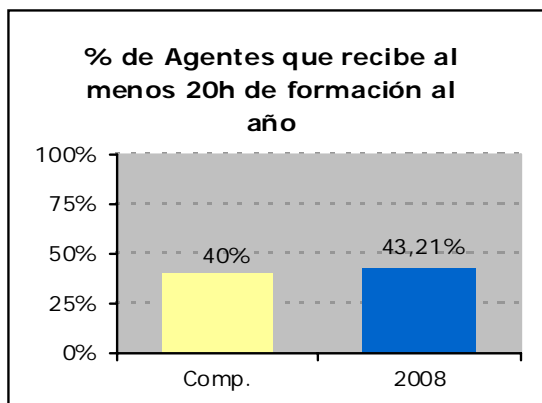




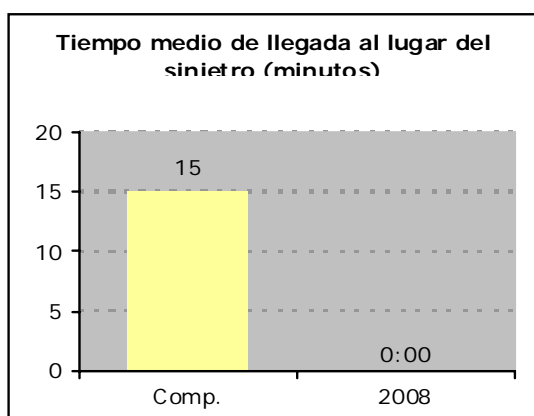
5. Contribuir a reducir la **contaminación** producida por el tráfico rodado, mediante la identificación y el control de aquellos vehículos con indicios de exceso de humos y ruidos, así como utilizar vehículos de bajo poder contaminante (bicicletas, motos de baja cilindrada, vehículos de alta ocupación).



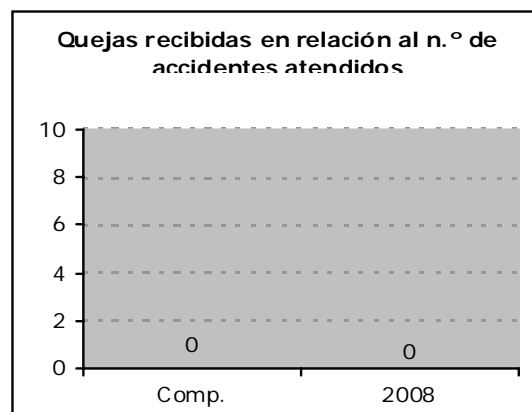
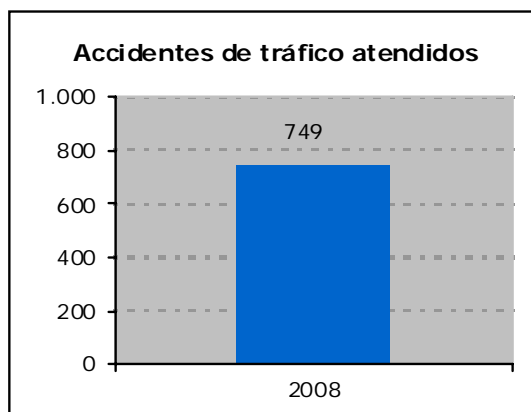
6. Recibir una **formación** continua, especializada y de perfeccionamiento, que les permita actualizar sus conocimientos para el adecuado desempeño de sus funciones.



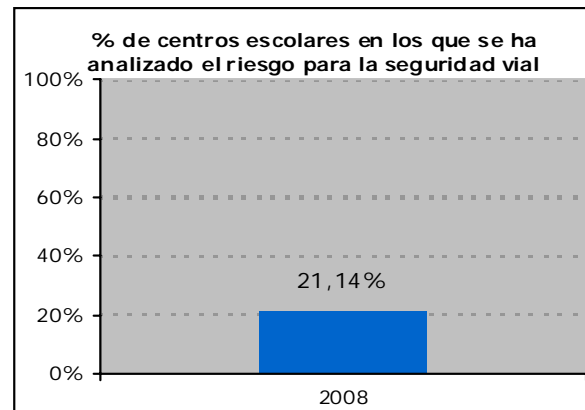
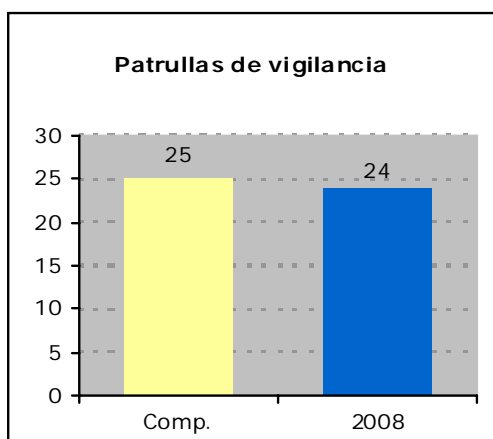
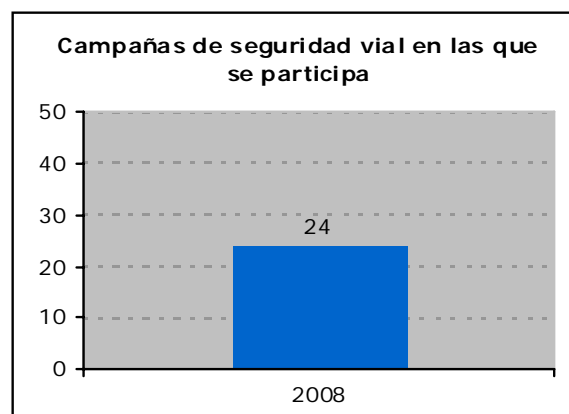
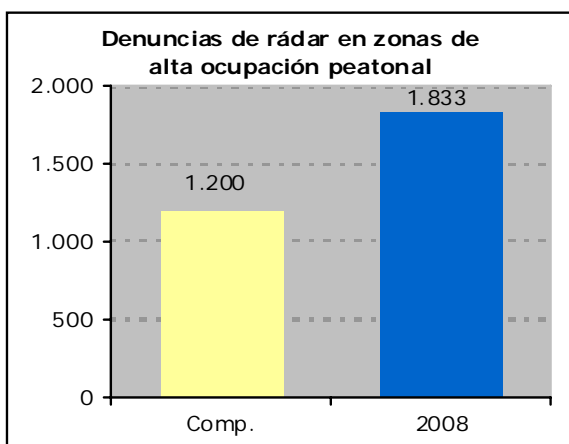
7. Atender de forma **inmediata** a los accidentes de tráfico, dado que representan una prioridad para el Cuerpo, garantizando la seguridad en la zona, facilitando la llegada del resto de servicios de emergencia y restableciendo la normalidad del tráfico.

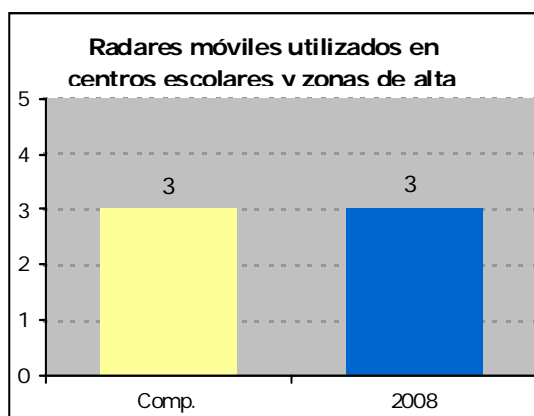


Los siniestros que atienden normalmente son los que se producen en los cruces en los que están presentes o por que se encuentran con ellos cuando están en movimiento. También atienden los siniestros para los que los ciudadanos los requieren por proximidad. El compromiso de 15 minutos se establece para el caso de que se requiriera su presencia a través del 092, pero al día de hoy estos requerimientos los atiende Policía Municipal.

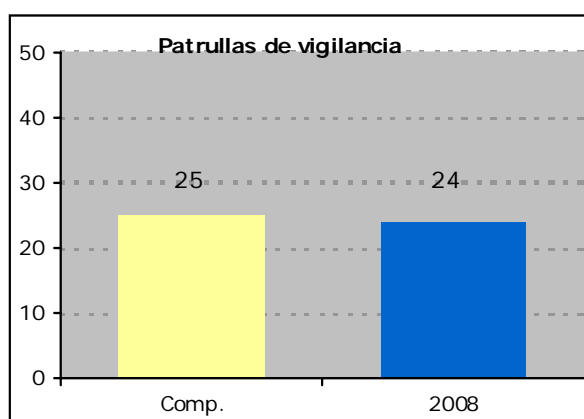
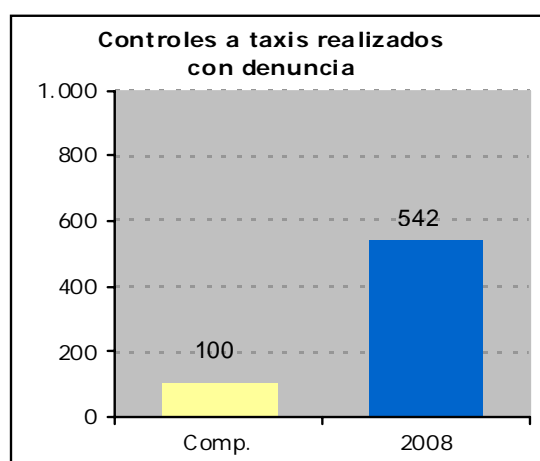
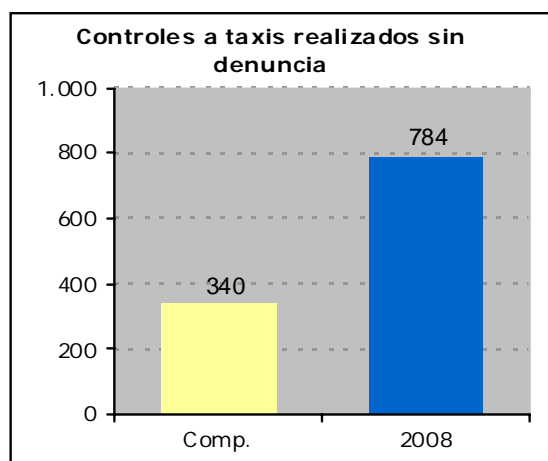


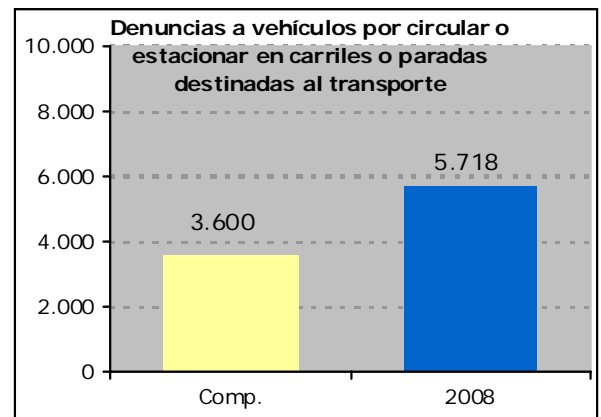
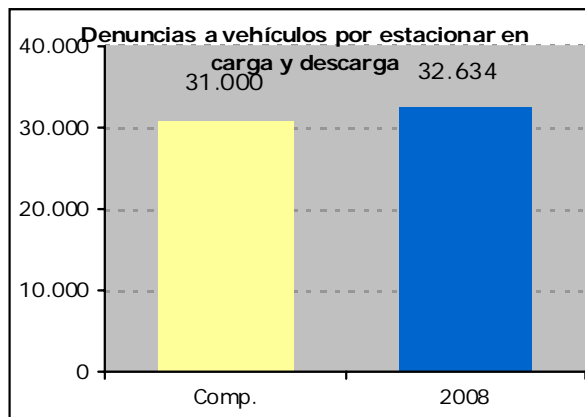
8. Fomentar la seguridad vial de la Ciudad de Madrid mediante la presencia activa y la vigilancia en la vía pública, identificando situaciones de riesgo para la seguridad (entornos de colegios, zonas de alta ocupación peatonal, etc.), actuando sobre ellas en el **menor tiempo** posible y participando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



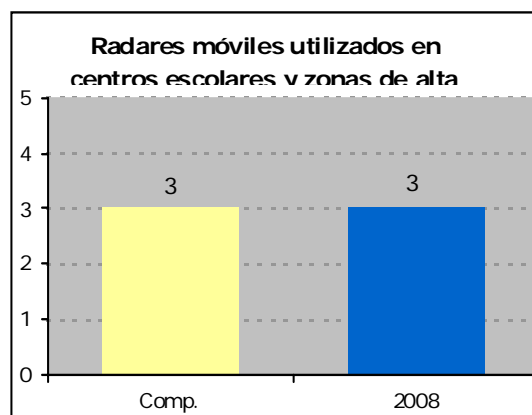
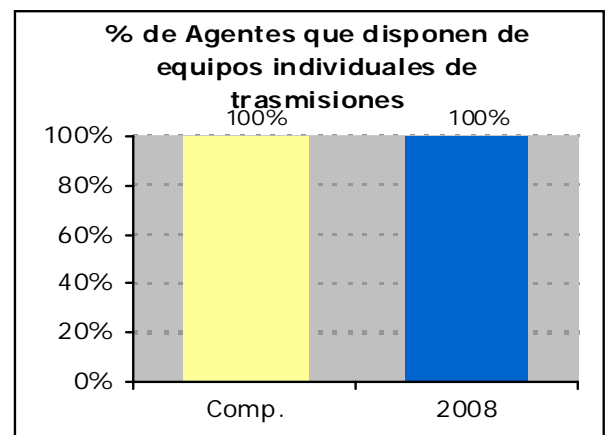
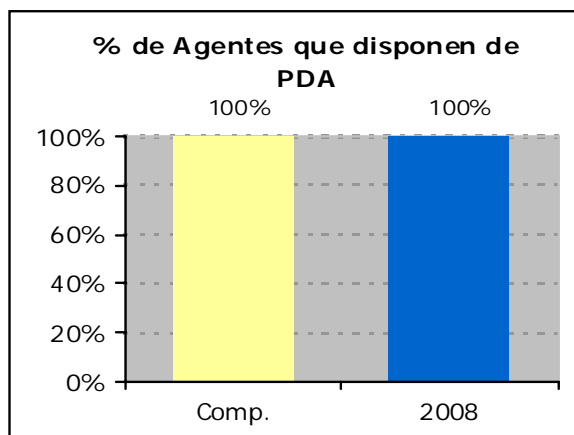


9. Velar por la calidad y **seguridad** del transporte de pasajeros y mercancías, mediante la adecuada vigilancia y control de los vehículos. Igualmente asegurará la movilidad del transporte y la accesibilidad al mismo, mediante la vigilancia de los carriles y paradas destinados al transporte y de los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

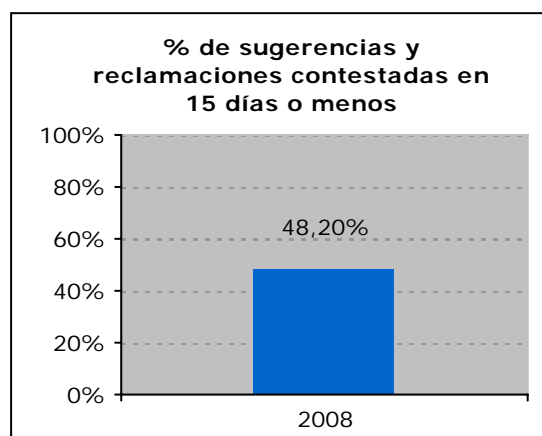
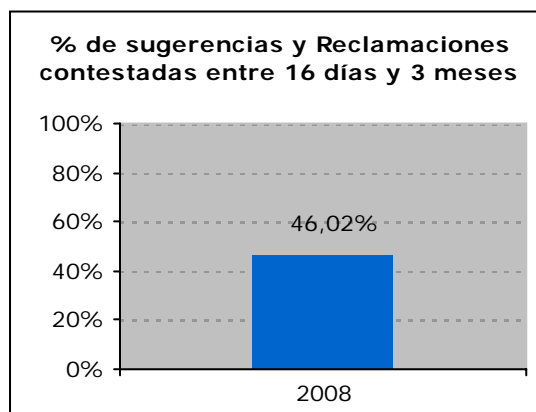
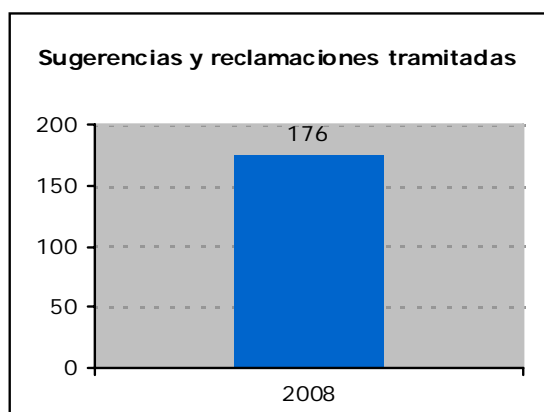




10. Utilizar las nuevas **tecnologías** en el desarrollo de su trabajo, consiguiendo una mayor agilidad en la intervención y tramitación, una mayor seguridad jurídica y una mejora de la calidad del servicio.



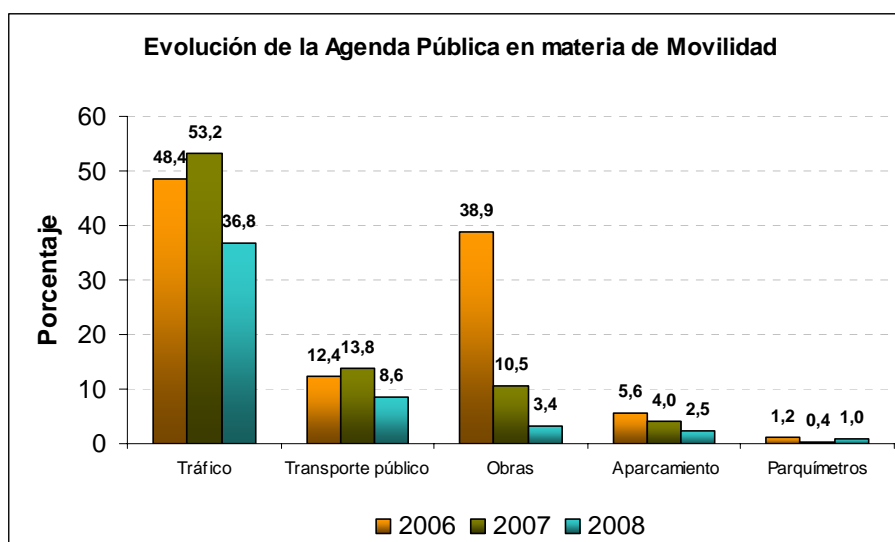
II. Recibir y tramitar las **sugerencias y reclamaciones** presentadas por la ciudadanía en relación a los servicios que se prestan, contestarlas de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, poner en marcha acciones de mejora del servicio. Más de la mitad de las sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación a los servicios prestados por el Cuerpo de Agentes de Movilidad se contestarán en 15 días o menos; el resto, se contestarán en menos de 2 meses.



3.1.1.5. Opinión de la Ciudadanía

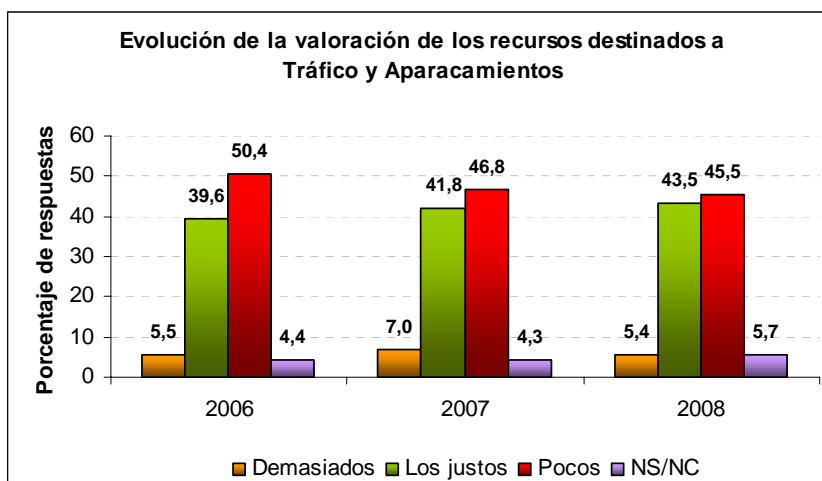
La Encuesta sobre Calidad de Vida y Satisfacción de los Servicios Públicos 2008 ha permitido conocer la opinión de los ciudadanos madrileños sobre los distintos aspectos relacionados con la Movilidad y los Transportes Públicos. Asimismo, al disponer de datos referentes a los años anteriores, estamos en disposición de hacer comparaciones y ver la tendencia que se va marcando.

Esta encuesta ha puesto de manifiesto que el tráfico sigue siendo, en opinión de los ciudadanos, uno de los principales problemas de la Ciudad de Madrid. Así ha sido para el 36,8% de los entrevistados en 2008. No obstante, el porcentaje de ciudadanos que consideran el tráfico como problema ha disminuido respecto a 2007 cuando éste era valorado como problema por el 53,2% de los entrevistados.

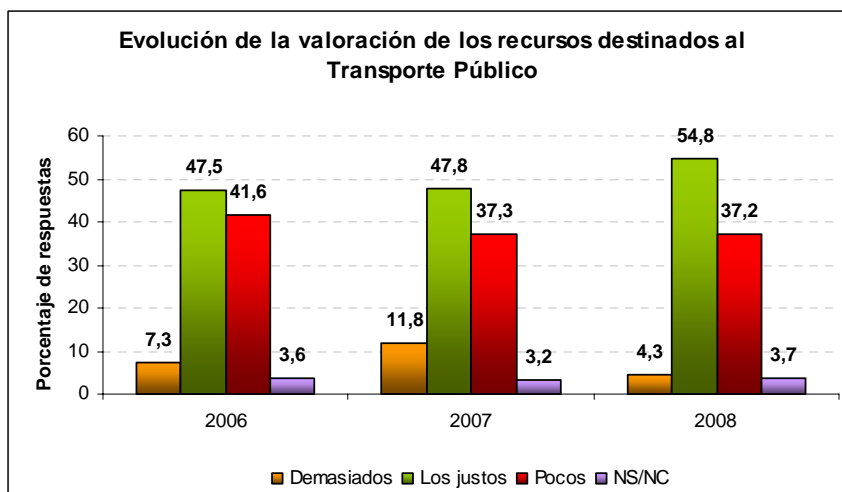


El transporte público también ha mejorado con respecto al año 2007 pasando de ser considerado un problema por el 13,8% en 2007 a un 8,6% en 2008. La misma tendencia descendente se observa en los aparcamientos, habiendo pasado del 5,6% en 2006 al 2,3% en 2008. Los parquímetros son mencionados como un problema importante de la Ciudad por el 1% de los entrevistados en 2008, habiéndose incrementado ligeramente este porcentaje en relación a 2007, que estaba en el 0,4%, pero habiendo disminuido respecto a 2006 que alcanzó el valor del 1,2%.

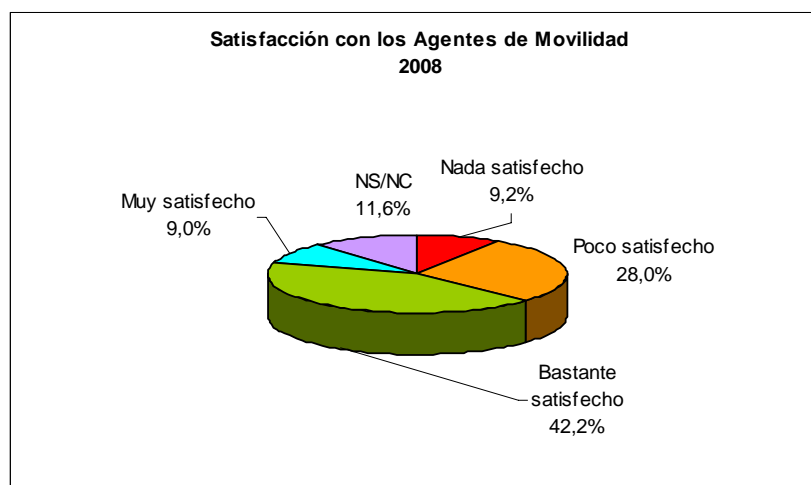
Pasando a analizar la valoración que hacen los ciudadanos de los recursos destinados a tráfico y aparcamiento, la opinión de los entrevistados ha experimentado una moderada mejoría, aumentando el porcentaje de los entrevistados que considera que se dedican los recursos justos y disminuyendo los que consideran que se le dedican pocos recursos. Así, el 43,5% opina que se destinan los recursos justos, frente al 41,8% del año 2007. El 45,5% opina que se destinan pocos recursos frente, al de 46,8% del año 2007. No obstante, el saldo en 2008 sigue siendo negativo, toda vez que son más los que opinan que se les dedican pocos recursos que los que opinan que se les dedican los justos.



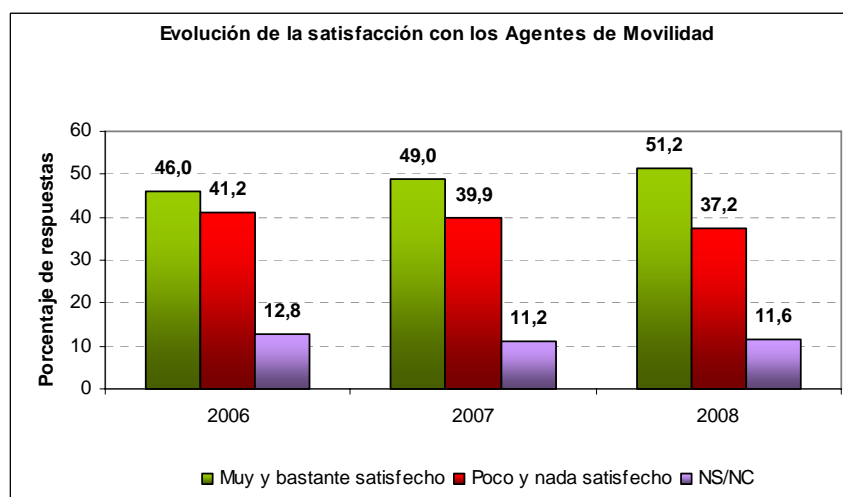
En el capítulo del transporte público también se aprecian mejoras respecto a 2007 en la valoración que hacen los ciudadanos de los recursos destinados a esta materia. En 2008 un 54,8% consideran que se destinan los recursos justos al transporte público, frente a cantidades entorno a los 47,5% de los años anteriores, mientras que los que consideran que se dedican pocos recursos han pasado de un 41,6% en 2006 a un 37,2% en 2008.



Entrando a valorar la satisfacción con los diversos servicios relacionados con la movilidad, encontramos que los ciudadanos valoran positivamente los Agentes de Movilidad. Un 51,2% de los ciudadanos entrevistados se manifiestan muy o bastante satisfechos con los Agentes de Movilidad, frente a un 37,2% como poco o nada satisfechos, lo que arroja un saldo positivo de 14 puntos.



Respecto a los niveles de satisfacción obtenidos en años anteriores, se ha observado una ligera mejoría en la valoración de los Agentes de Movilidad, toda vez que los muy y bastantes satisfechos alcanzaban en 2007 el 49%. La mejoría es aún más notable si se comparan los datos de 2008 con los de 2006, cuando el porcentaje de muy y bastante satisfechos llegaba al 46%.



Por su parte, el **Área de Gobierno de Seguridad y Movilidad del Ayuntamiento de Madrid** ha realizado en 2008 un estudio de investigación para conocer la valoración y satisfacción de los residentes de Madrid sobre el servicio proporcionado por el cuerpo de Agentes de Movilidad de Madrid, cuyos resultados se resumen a continuación:

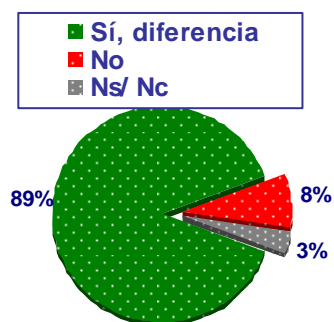
▪ Demanda del servicio



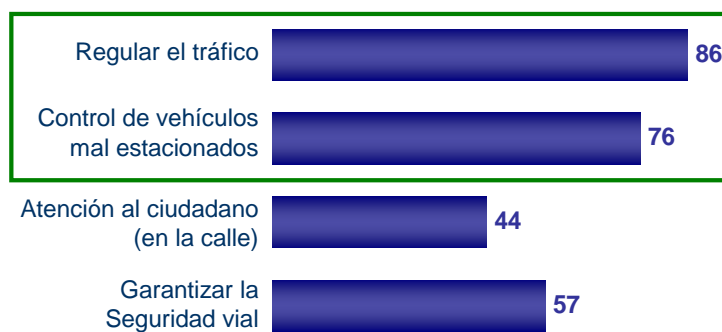
▪ Identificación



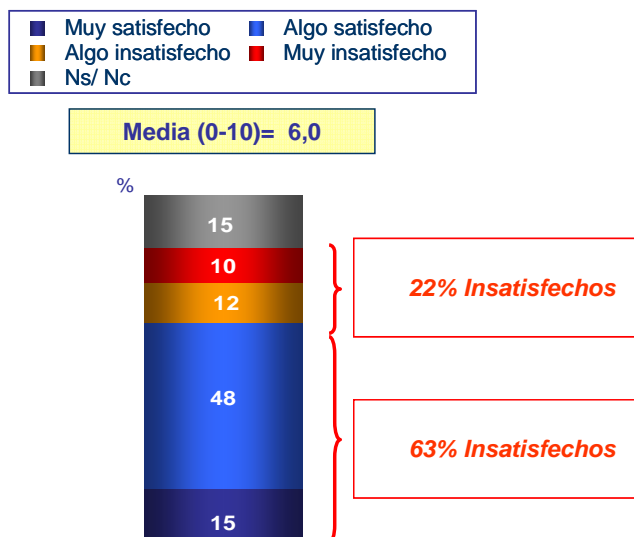
▪ Diferenciación:



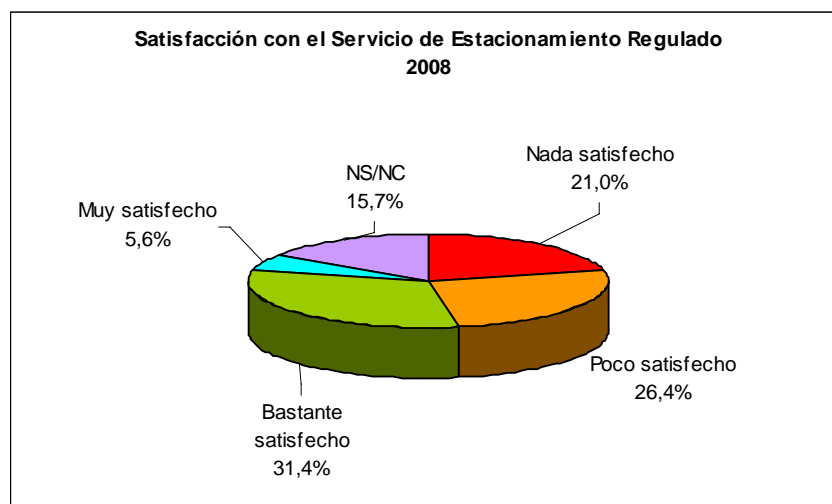
▪ Conocimiento de sus funciones:



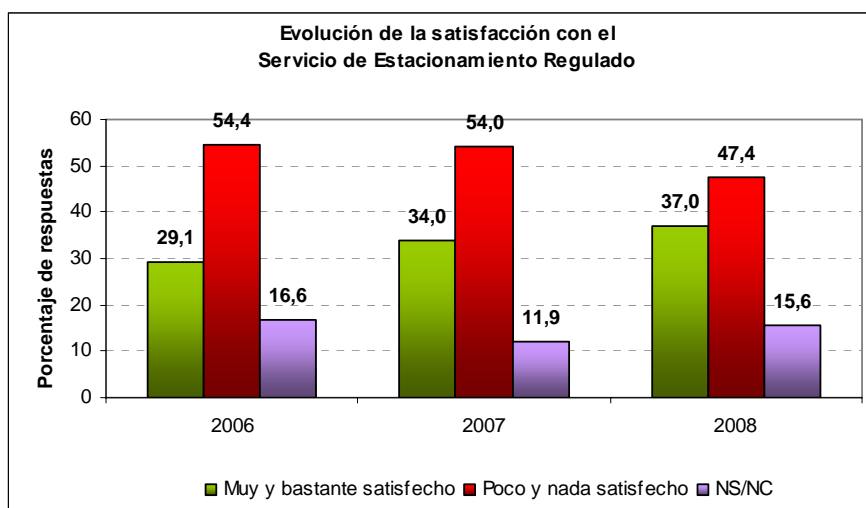
▪ **Satisfacción general con el servicio:**



Siguiendo con los resultados de la Encuesta de calidad de Vida en la Ciudad y Satisfacción con los Servicios Públicos, en relación al Servicio de Estacionamiento Regulado, observamos un saldo negativo de 10,4 puntos al encontrar un 47,4 de poco o nada satisfechos frente a un 37% de muy o bastante satisfechos.



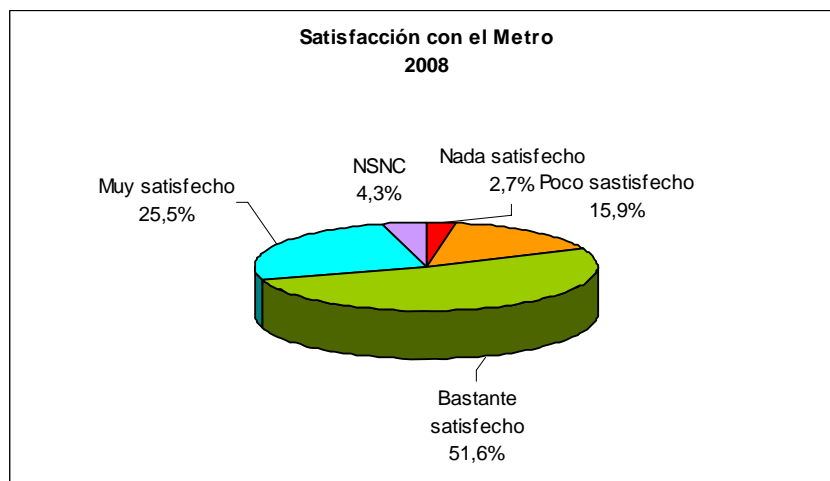
A pesar de este saldo negativo, si observamos la evolución temporal, se aprecia una tendencia positiva aumentando el porcentaje de muy y bastante satisfechos desde el 29,1% del año 2006, al 34,1% de 2007 y llegando en 2008 al 37,0%, lo que supone una subida de casi 8 puntos.



Otro aspecto que tiene que ver con la movilidad es la peatonalización de calles. A este respecto, el 71,5% de los ciudadanos entrevistados se manifestaron muy o bastante satisfechos con la actuación municipal realizada en las calles del centro de la Ciudad.



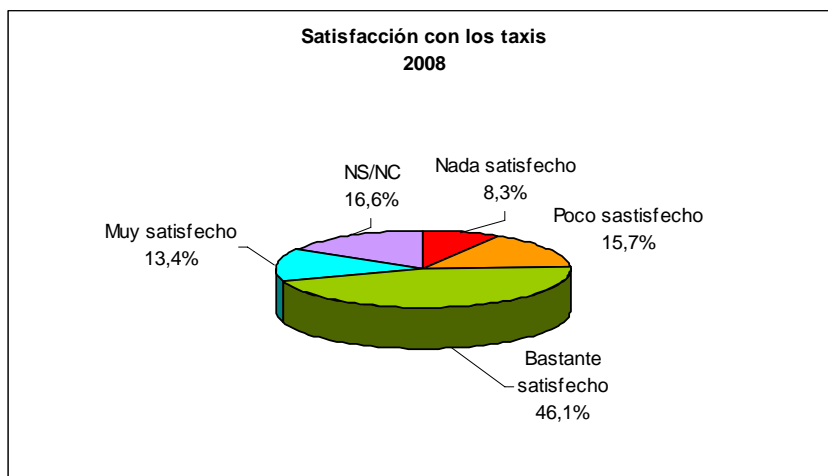
Respecto a la satisfacción con los distintos medios de transporte público, la encuesta muestra una elevada satisfacción. El transporte público mejor valorado es el Metro, donde el 77,1% de los entrevistados se manifiestan muy o bastante satisfechos, frente al 18,6% de poco o nada satisfechos, lo que arroja un saldo positivo de 58,5 puntos.



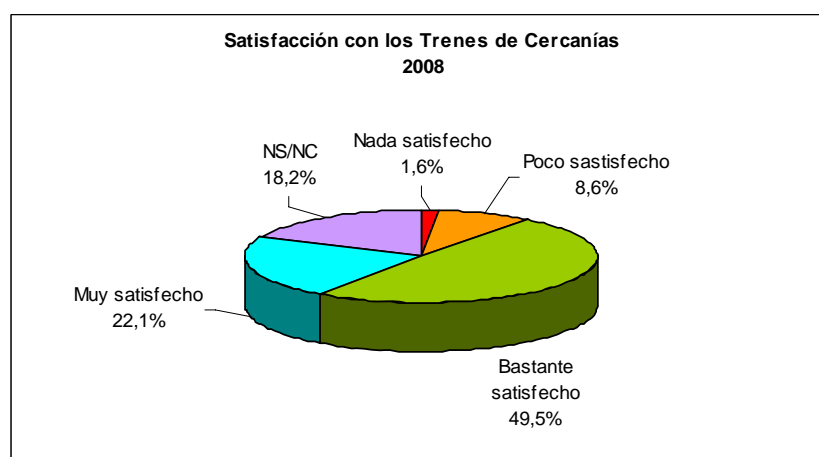
Los autobuses de la EMT también tienen una valoración muy elevada, con un saldo positivo de 34,4 puntos, al encontrarse un 64,1% muy o bastante satisfechos, frente a un 29,7% poco o nada satisfechos.



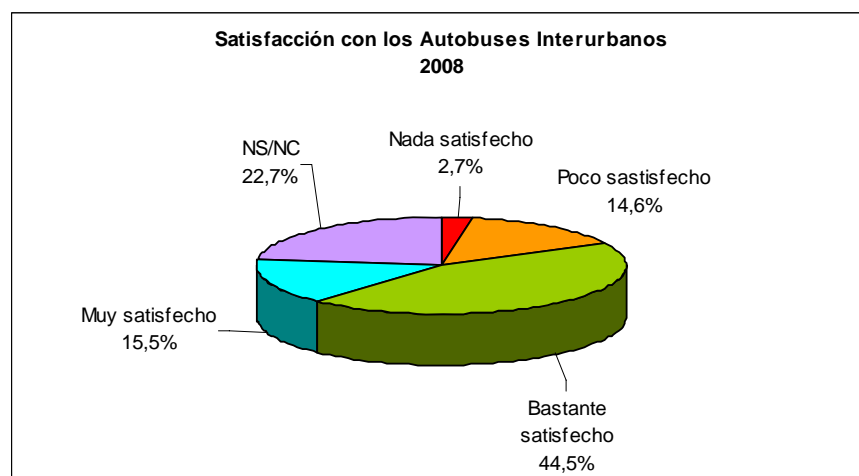
Entre los medios de transportes urbanos, el menos valorado es el del taxi, que llega a un 59,5% de muy y bastante satisfechos frente a un 24% de poco o nada satisfechos. Aún así el saldo es positivo en 35,5 puntos.



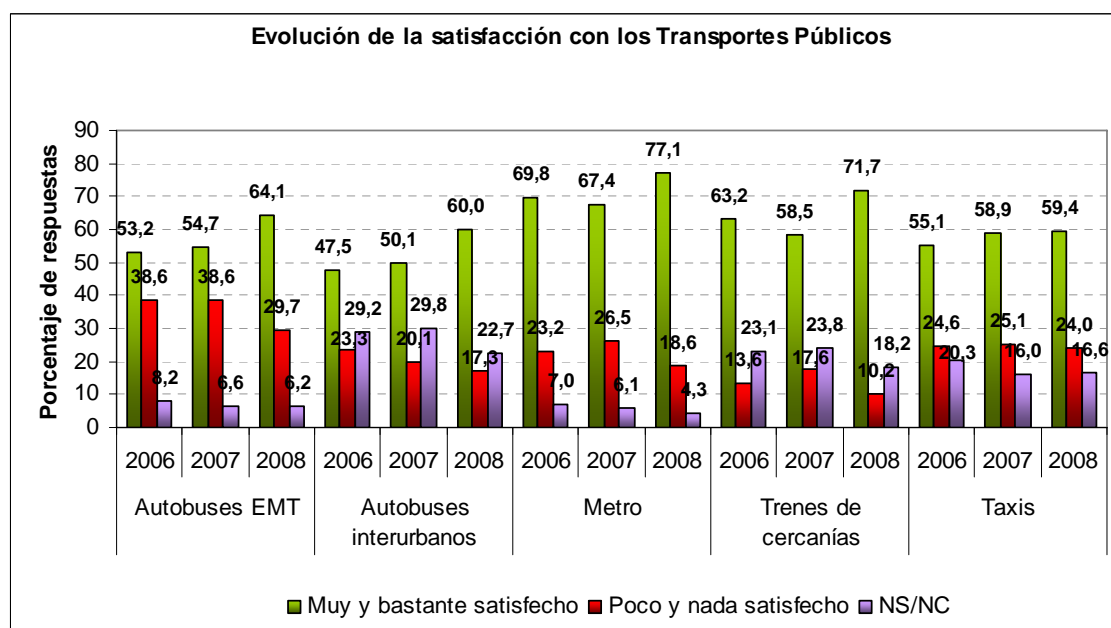
Entre los medios de transporte interurbanos, los Trenes de Cercanías son mejor valorados que los Autobuses Interurbanos. El 71,6% de los entrevistados se manifiestan como muy o bastante satisfechos con los Trenes de Cercanías, frente al 10,2% de poco o nada satisfechos, obteniéndose un saldo positivo de 61,4 puntos.



Con los autobuses interurbanos, el 60% se declara muy o bastante satisfecho, frente a un 17,3% de poco o nada satisfechos, arrojando un saldo positivo de 42,7 puntos.



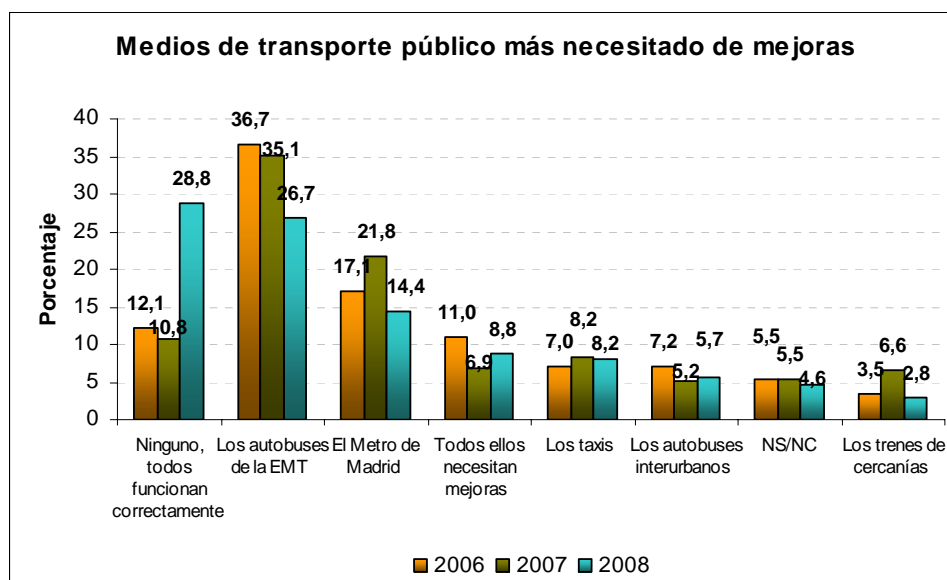
Comparado con los años anteriores, en 2008 se ha incrementado la satisfacción con los medios de transporte público.



- El Metro ha ido incrementando su nivel de satisfacción, del entorno del 70% en 2006 hasta el 77% en 2008.
- La satisfacción con los autobuses de la EMT se ha incrementado de porcentajes cercanos al 55% en 2006 y 2007, hasta el 64% en 2008.
- Los trenes de Cercanías han pasado de una satisfacción del entorno del 63% a cerca del 72%.
- Los autobuses interurbanos, que no llegaban al 50% de los encuestados muy o bastante satisfechos en 2006 y 2007, han llegado al 60% en 2008.

- Los taxis son los únicos que en el año 2008 se han mantenido en un nivel cercano al de 2007, que fue cuando incrementaron su nivel de satisfacción desde cerca del 55% hasta casi el 60%.

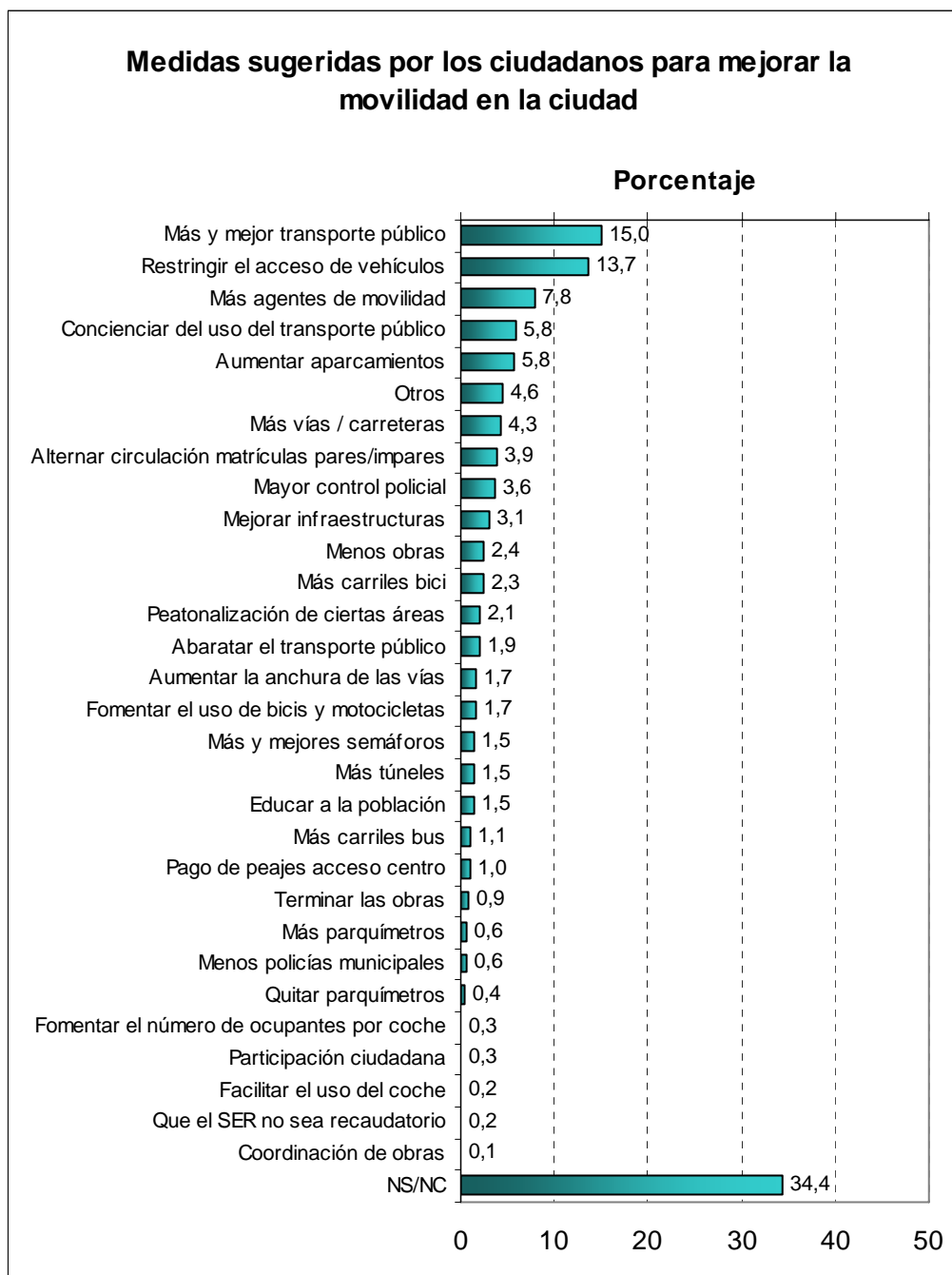
En cuanto a las posibles mejoras en los distintos medios de transporte público, hay que señalar que el 28,8% considera que ninguno necesita mejoras, mientras que sólo el 8,8% cree que todos los medios necesitan mejoras. El medio que más encuestados consideran necesitado de mejora son los autobuses urbanos de la EMT, hasta el 26,7%, seguido del Metro, nombrado por el 14,4%. Las demandas concretas de mejoras en los distintos tipos de transporte se decantan fundamentalmente por la mejora en los vehículos, que son el elemento más visible para los usuarios, y en segunda instancia, por los elementos que reducen los tiempos de espera y mejoran la movilidad, como incremento de velocidad, número de vehículos, etc.



En cuanto a las medidas propuestas por los entrevistados para la mejora del tráfico, hay dos medidas que destacan sobre las demás:

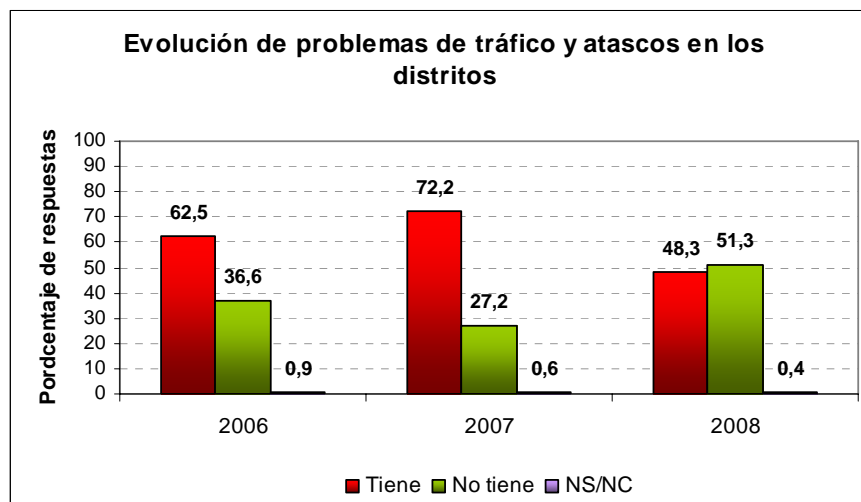
- El 15,0% de los encuestados mencionan “más y mejor transporte público” como la mejor solución para la circulación.
- El 13,7% de los encuestados señala como solución restringir el acceso de vehículos, una respuesta que también fue indicada de diversas maneras para mejorar el transporte público, pero por pocos encuestados.

Las siguientes medidas que los encuestados sugieren tienen porcentajes menores: más agentes de movilidad (7,8%), aumentar el número de aparcamientos (5,8%), concienciar del uso de transporte público (5,8%), más vías y carreteras (4,3%)

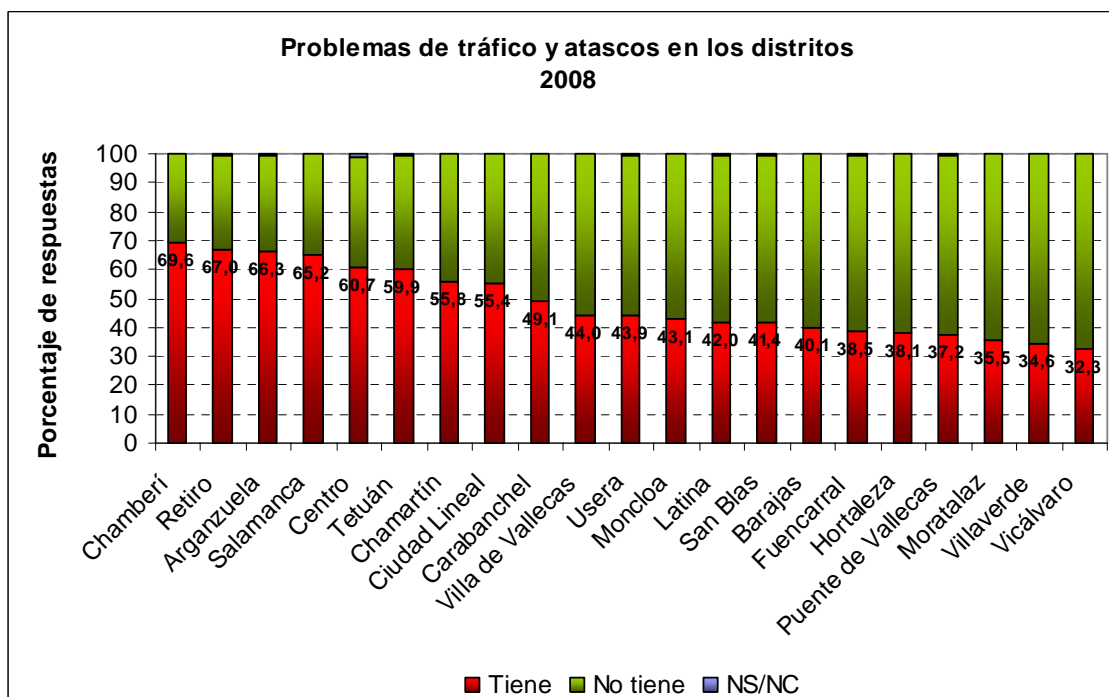


Al ser preguntados los entrevistados por los problemas en su barrio relacionados con la movilidad y el transporte público encontramos:

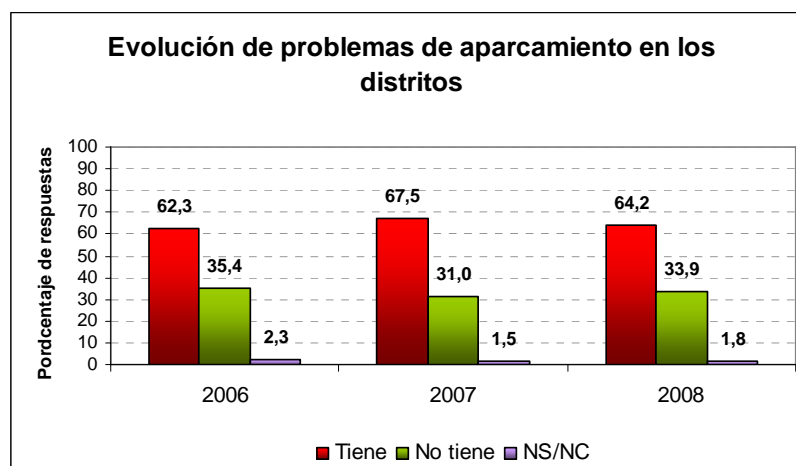
- El 48,3% de los entrevistados aprecia problemas de atasco en la encuesta de 2008, encontrándose una disminución respecto a los años anteriores, donde este problema llegó a ser identificado por el 72,2% en el 2007.



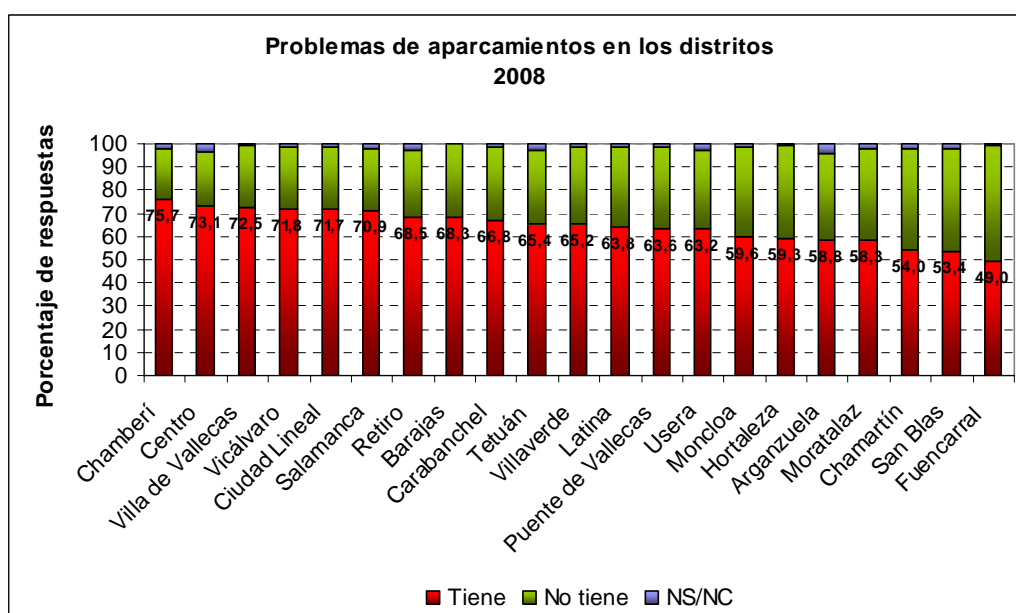
Por Distritos, el problema tiene especial incidencia en Chamberí (69,6%), Retiro (67%), Arganzuela (66,3%), Salamanca (65,2%) y Centro (60,7%), aunque en otros Distritos como Ciudad Lineal, Chamartín, Tetuán y Carabanchel también se supera la media, con porcentajes de entre el 55% y el 59%. Por el contrario, el tráfico y los atascos representan un problema para un número significativamente menor de entrevistados en los Distritos de Barajas, Fuencarral, Hortaleza, Puente de Vallecas, Moratalaz, Villaverde y Vicálvaro, donde los porcentajes correspondientes oscilan entre el 40% y el 32%.



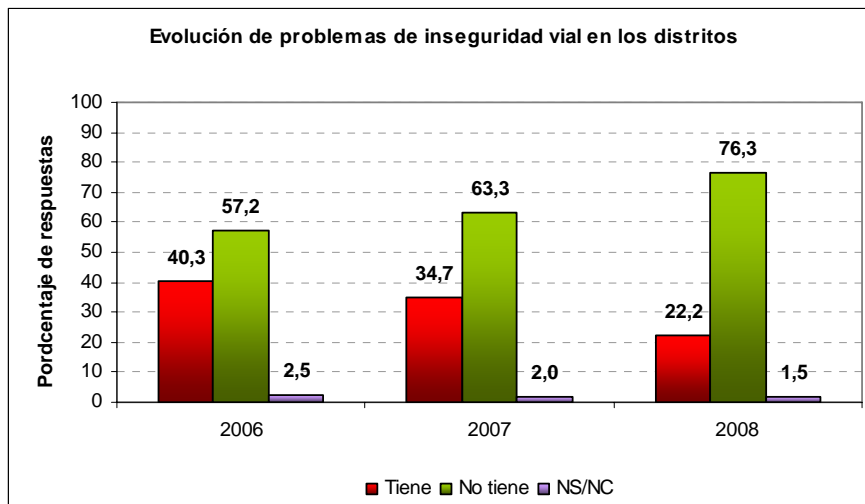
- El 64,2% de los entrevistados manifiesta tener problemas con el aparcamiento en su barrio, encontrándose una disminución respecto a los años anteriores, donde este problema ha llegado a ser identificado por el 67,5% en el 2007.



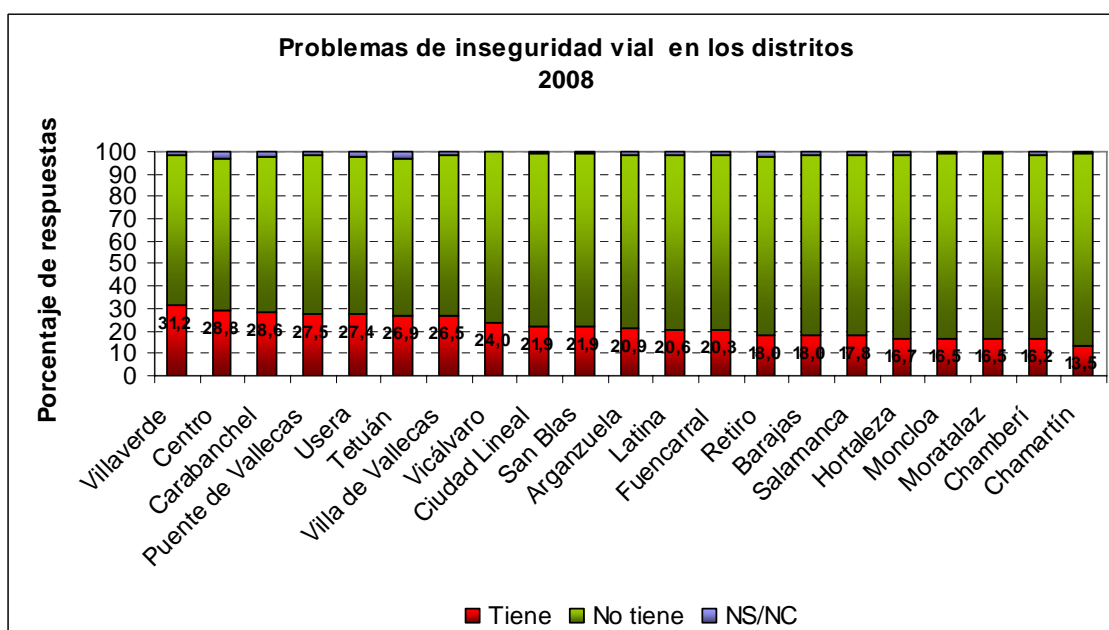
El porcentaje de los entrevistados que dice que en la zona donde reside hay problemas con el aparcamiento supera el 70% en los Distritos de Chamberí (75,7%), Centro (73,1%), Villa de Vallecas (72,5%), Vicálvaro (71,7%), Ciudad Lineal (71,8%) y Salamanca (70,9%). Por otra parte, hay tres Distritos en los que el porcentaje correspondiente se sitúa por debajo de la media: Chamartín (54%), San Blas (53,4%) y Fuencarral (49%).



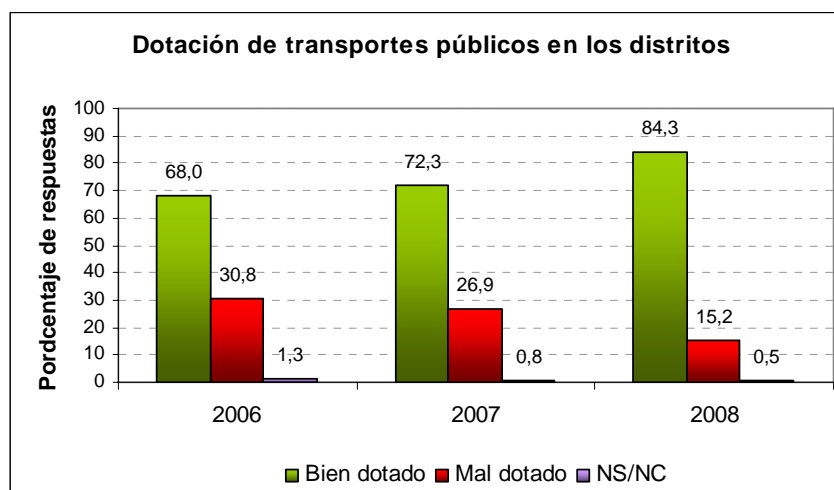
- La inseguridad vial para peatones y coches ha sido mencionada como un problema en los barrios del 22,2% de los entrevistados, lo que ha experimentado una notable disminución respecto a los dos años anteriores ya que en 2006 este problema fue mencionado por el 40,3% y en 2007 por el 34,7%.



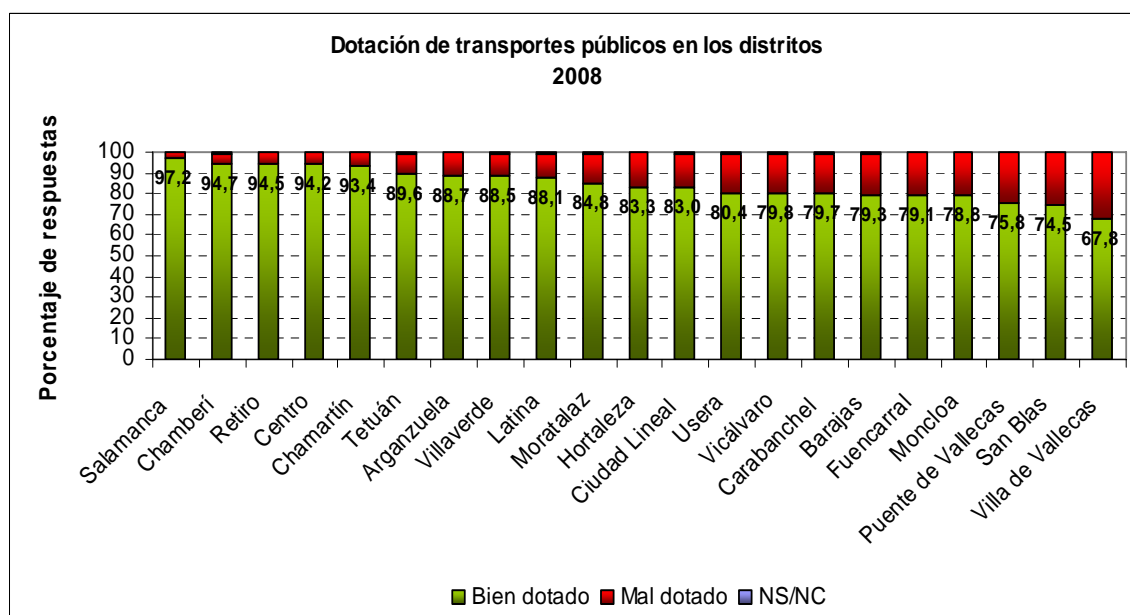
El porcentaje de los que afirman que en su zona hay problemas de inseguridad vial es significativamente mayor en Villaverde (31,2%), Centro (28,8%), Carabanchel (28,6%), Puente de Vallecas (27,5%), Usera (27,4%) y Tetuán (26,9%). Se sitúan significativamente por debajo de la media los siguientes Distritos: Salamanca (17,8%), Hortaleza (16,7%), Moncloa (16,5%), Moratalaz (16,5%), Chamberí (16,2%) y Chamartín (13,5%).



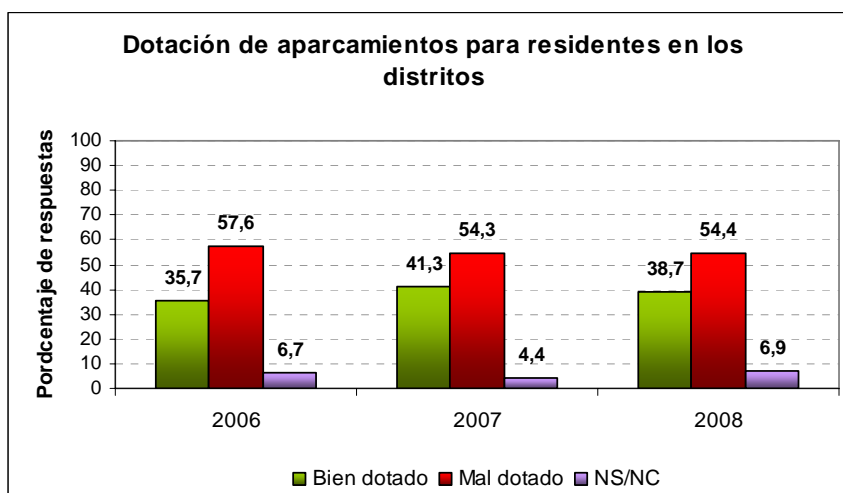
Respecto a las dotaciones de los Distritos relacionadas con la movilidad, en la encuesta de 2008 un 84,3% de los entrevistados consideraba que su barrio estaba bien dotado de transportes público, observándose un incremento de este valor respecto a los obtenidos en las encuestas de 2006 y 2007.



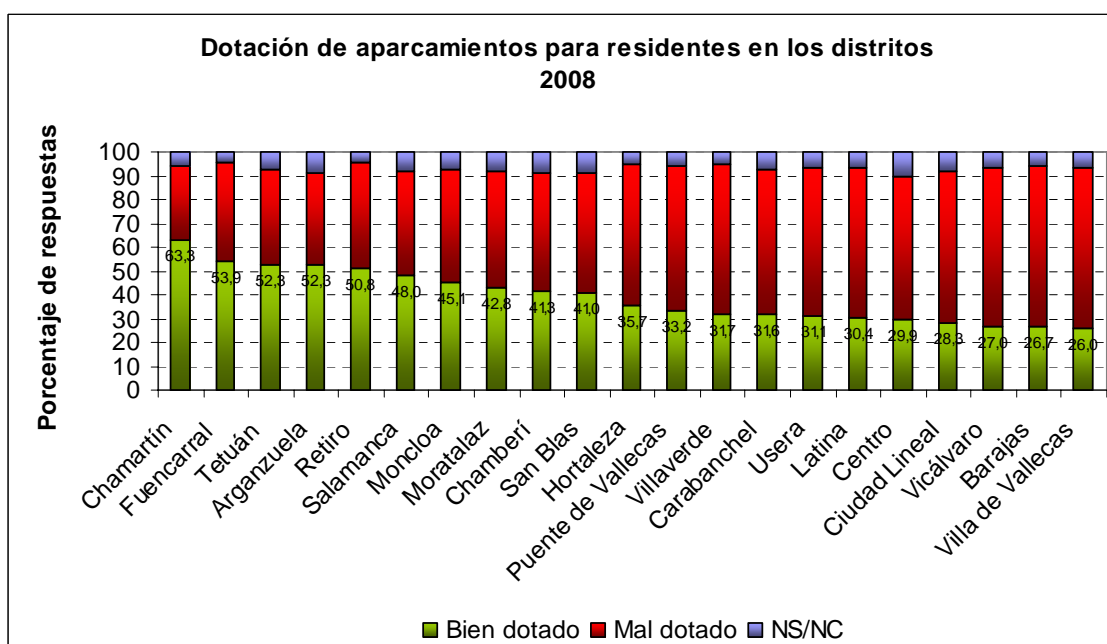
Los Distritos que se sitúan significativamente por encima de la media en la valoración que hacen los ciudadanos de la dotación en transportes públicos son los siguientes: Salamanca (97,2%), Chamberí (94,7%), Retiro (94,5%), Centro (94,2%) y Chamartín (93,3%). Por debajo de la media se sitúan: Puente De Vallecas (75,8%), San Blas (74,5%) y Villa de Vallecas (67,8%).



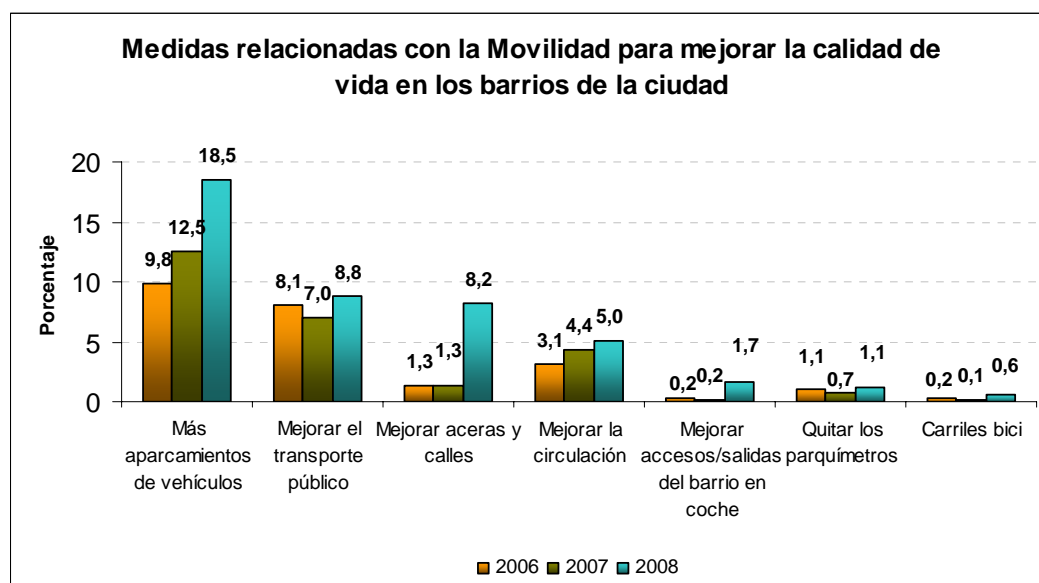
En relación a la dotación de aparcamientos para residentes en los Distritos, un 38,7% de los entrevistados considera que su zona de residencia está bien dotada de este tipo de infraestructuras, en tanto que el 54,4% opinan que están mal dotados. Respecto a los años anteriores, si bien los datos son muy parecidos, se observa una ligera tendencia a la mejora.



Se encuentran significativamente por encima de la media los Distritos siguientes: Chamartín (63,3%), Fuencarral (53,9%), Tetuán (52,3%), Arganzuela (52,3%), Retiro (50,8%) y Salamanca (48%). Por debajo de la media se sitúan: Centro (29,9%), Ciudad Lineal (28,3%), Vicálvaro (27%), Barajas (26,7%) y Villa de Vallecas (26 %).



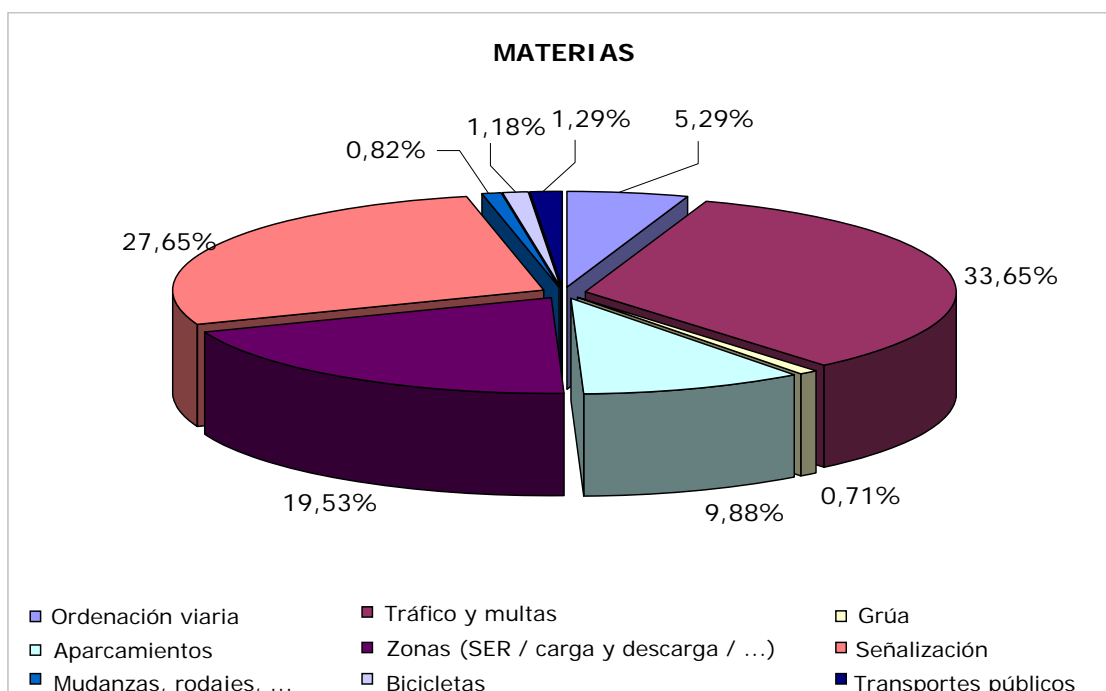
Por último, entre las medidas relacionadas con la movilidad que proponen los ciudadanos para mejorar la calidad de vida de sus barrios se señalan con mayor frecuencia la disponibilidad de aparcamientos (18,5%), la mejora del transporte público (8,8%), y la mejora de aceras y calles (8,2%).



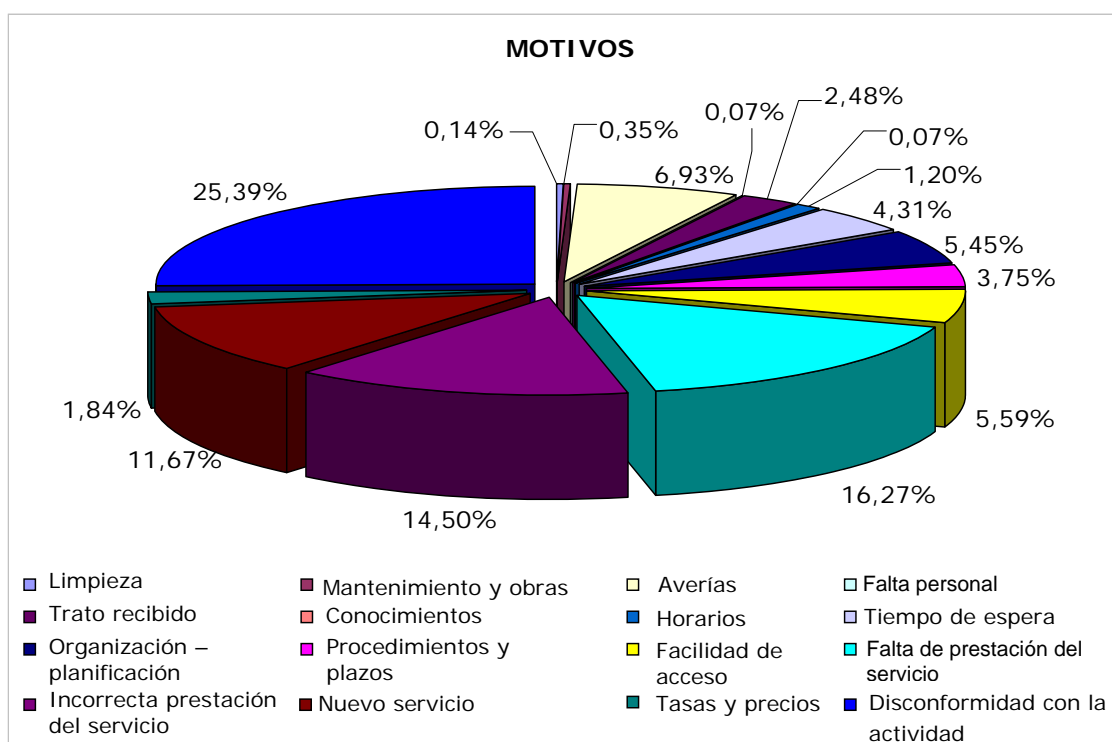
3.11.6. Sugerencias y Reclamaciones

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 2008 suponen el **36,45%** del total. Si lo dividimos en la dos subáreas, correspondería a Movilidad el 30% y a Transportes (EMT) el 70%.

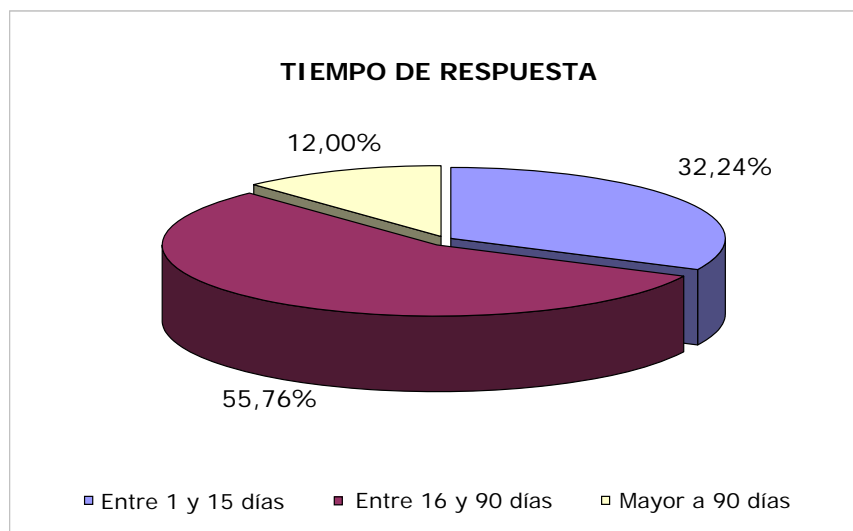
De las tramitadas por SYR y por lo que se refiere a las **materias**, “Tráfico y Multas” representan el 33,65%, “Señalización” el 27,65% y “Zonas (SER, carga y descarga, ...)” el 19,53%.



En cuanto a los **motivos** de las sugerencias y reclamaciones tramitadas por SYR destaca como motivo más aludido “Disconformidad con la actividad”, con un 25,39% sobre el total, seguido de “Falta de prestación del servicio” con un 16,27%, e ”Incorrecta prestación del servicio” con un 14,50% .



Por lo que se refiere a las **contestaciones** dadas por las unidades gestoras correspondientes (Direcciones Generales y, en menor medida, Distritos), el 32,24% se contestan en 15 días o menos.



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 2008 se destinó al Área de Acción “Relación con la Ciudadanía” un total de 24.223.835,07 euros, el 0,42 % del total del **presupuesto** no financiero liquidado del Ayuntamiento de Madrid, los Organismos Autónomos y las Empresas Municipales (véase Anexo 2).

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

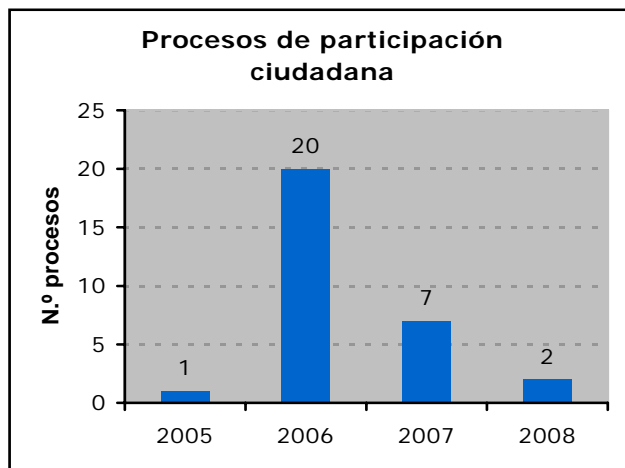
3.12.2. Principales Indicadores

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:

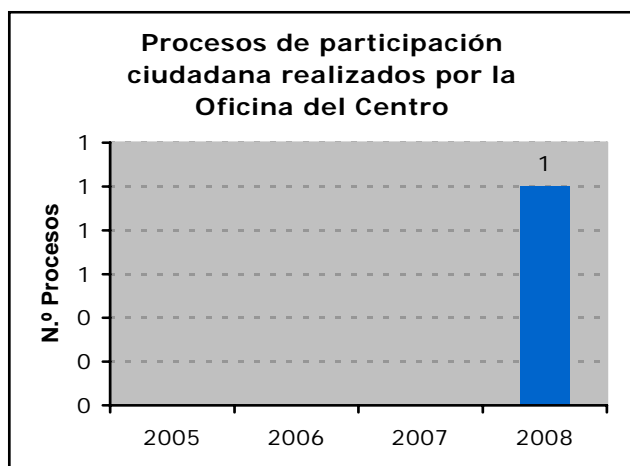
Denominación del Indicador	Unidad de medida	2005	2006	2007	2008
⊙ Procesos de participación ciudadana	Número de procesos	1	20	7	2
⊙ Procesos de participación ciudadana realizados por la Oficina del Centro	Número de procesos	(1)	(1)	(1)	1
⊙ Participación en las consultas ciudadanas	Número de participantes	3.500	17.284	6.722	6.529

Denominación del Indicador	Unidad de medida	2005	2006	2007	2008
☉ Órganos estables de participación ciudadana	Número de órganos	22	35	67	70
☉ Asociaciones registradas	Número de asociaciones	1.097	1.260	1.387	1.506
☉ Porcentaje de asociaciones declaradas de utilidad pública	Porcentaje	75,20%	75,39%	74,55%	75,43%
☉ Porcentaje de asociaciones subvencionadas para el fomento de la participación ciudadana	Porcentaje	16,96%	18,10%	20,41%	33,07%
☉ Actuaciones de competencia municipal concertadas en los Planes Especiales de Inversión	Número de actuaciones	41	DND	48	80
☉ Actuaciones ejecutadas en los Planes Especiales de Inversión y Actuación Territorial	Número de actuaciones	3	14	30	22
☉ Atenciones presenciales y telefónicas realizadas por el servicio de Línea Madrid	Número de personas atendidas	3.339.882	4.426.488	4.936.088	5.348.849
☉ Atenciones realizadas en las OACs de Línea Madrid	Número de personas atendidas	1.267.356	1.969.612	2.562.720	2.712.500
☉ Llamadas recibidas en el servicio telefónico 010 Línea Madrid	Número de llamadas	2.327.615	2.840.812	2.695.589	2.940.631
☉ Llamadas atendidas en el Teléfono 010 Línea Madrid	Número de llamadas	2.072.526	2.456.876	2.347.858	2.636.349
☉ Atención realizada en lenguas extranjeras en Línea Madrid	Número de personas atendidas	DND	9.824	25.632	27.184
☉ Gestiones realizadas en menos de 5 minutos en las OACs Línea Madrid	Porcentaje de gestiones con duración < 5 minutos	73,95%	72,26%	81,22%	77,10%
☉ Porcentaje de personas que han sido atendidas antes de 10 minutos en las OACs de Línea Madrid	Porcentaje de personas con esperas < 10 minutos	42,06%	65,32%	76,89%	80,69%
☉ Tiempo medio de respuesta a las Sugerencias y Reclamaciones presentadas por los ciudadanos	Media de días	49	30	31	39,17
☉ Capacidad de respuesta del servicio telefónico 010 Línea Madrid	Porcentaje de llamadas no rechazadas	89,05%	86,48%	87,10%	89,65%

Denominación del Indicador	Unidad de medida	2005	2006	2007	2008
⊙ Impacto de las OACs Línea Madrid	Porcentaje de ciudadanos	(2)	28,6%	24,5%	17,5%
⊙ Impacto del Teléfono 010 Línea Madrid	Porcentaje de ciudadanos	(2)	22,9%	25,6%	27,9%
⊙ Impacto del portal web "munimadrid.es"	Porcentaje de ciudadanos	(2)	16,5%	25,5%	23,1%
⊙ Grado de satisfacción ciudadana con el Teléfono 010 Línea Madrid	Porcentaje de ciudadanos	94%	94%	95%	97%
⊙ Valoración ciudadana de las OACs Línea Madrid	Escala 1-10	7,66	7,65	7,94	8,81
⊙ Gestiones tributarias realizadas a través de la web	Número de trámites	DND	213.667	417.322	676.871
○ Indicador de Ciudad. ⊙ Indicador de gestión municipal. DND : Dato no disponible.		(1) Indicador incorporado al Sistema de Gestión Estratégica en 2008. (2) La Encuesta General de Calidad de vida en la Ciudad y Satisfacción con los Servicios Públicos se comenzó a realizar en el año 2006.			

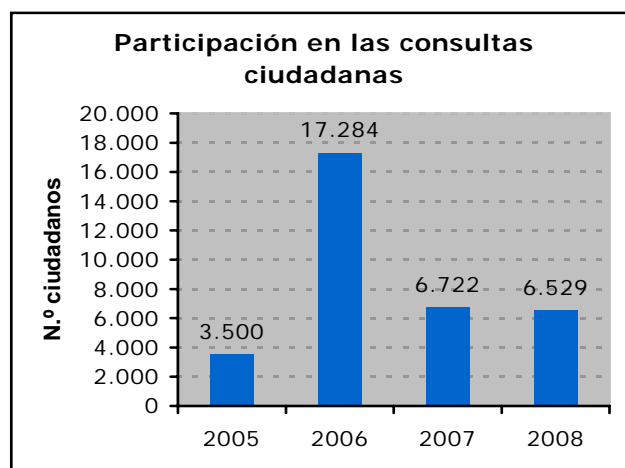


Mide el número de veces que el Ayuntamiento recurre de forma directa a las consultas ciudadanas para facilitar la participación de los residentes de la Ciudad.

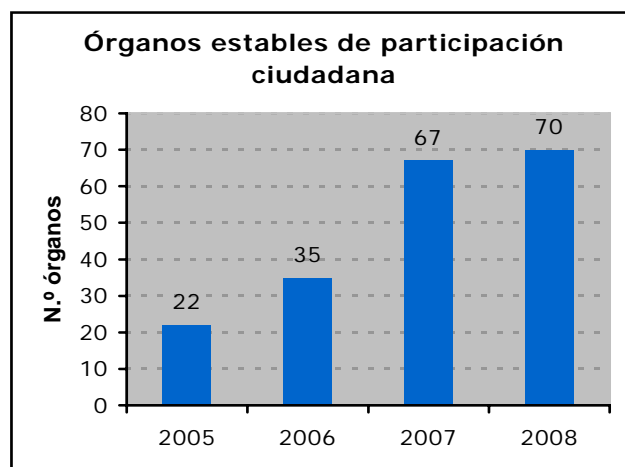


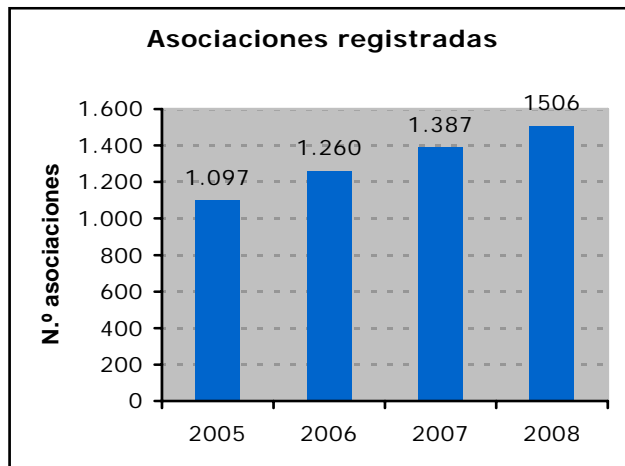
Número de procesos de participación ciudadana en marcha.

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



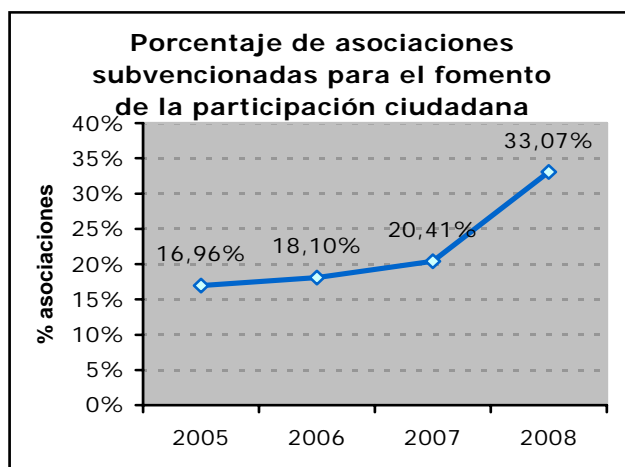
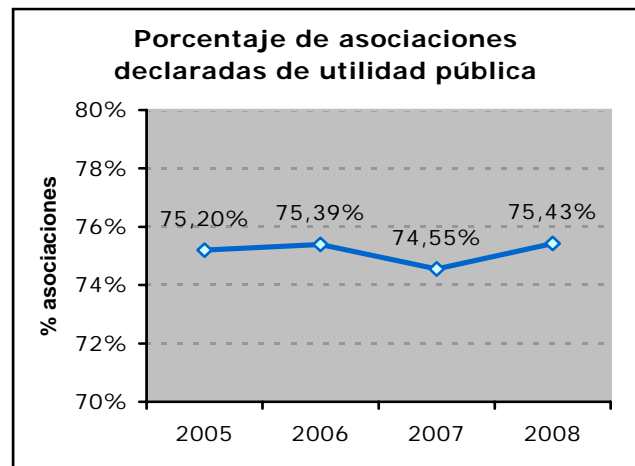
Cuantifica el número de órganos que la administración municipal ha ido creando para hacer efectiva la participación ciudadana. Expresa el número de órganos de participación que han estado activos durante el año.





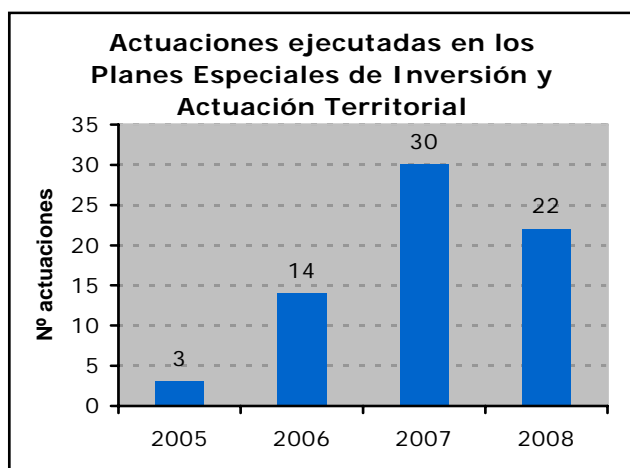
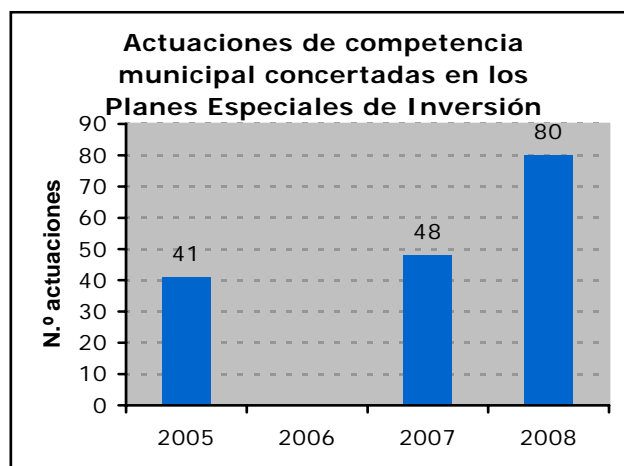
Mide el número de asociaciones que han sido creadas en la Ciudad de Madrid y efectivamente se han registrado en el Ayuntamiento.

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.



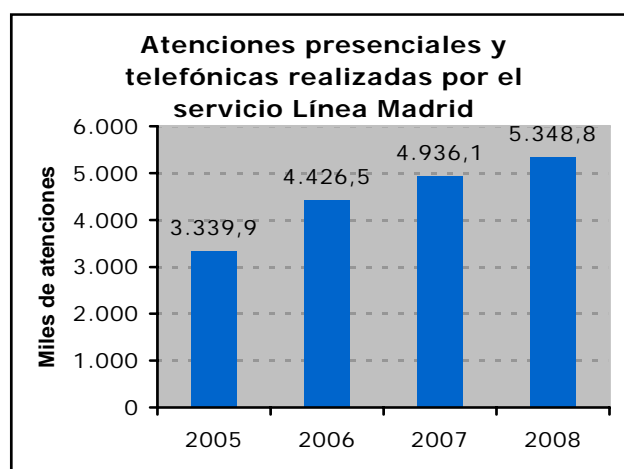
Dentro del universo de asociaciones registradas que han sido declaradas de utilidad pública, se mide cuántas de éstas han recibido subvenciones por parte del Ayuntamiento.

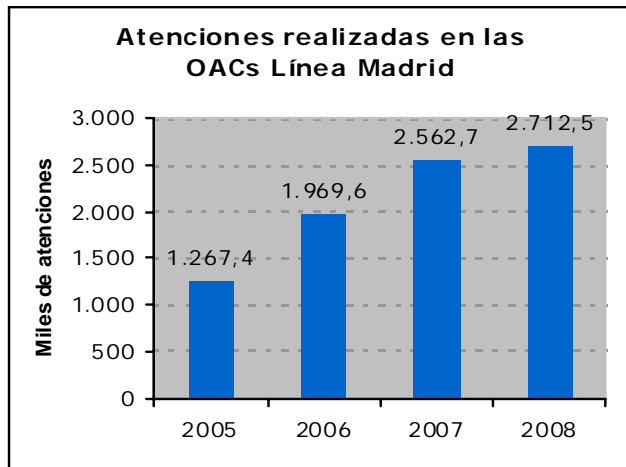
Expresa el número de actuaciones que han sido concertadas en los Planes Especiales de Inversión de los Distritos que son de competencia municipal.



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

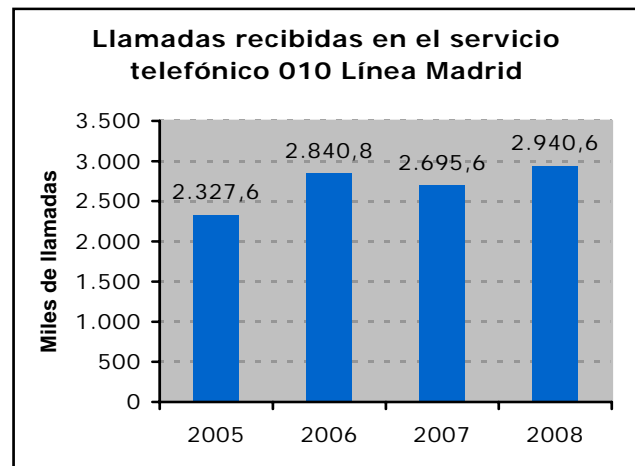
Mide el número de personas que han sido atendidas por el servicio Línea Madrid, de manera presencial, personándose en las OACs y telefónicamente, a través del teléfono 010.



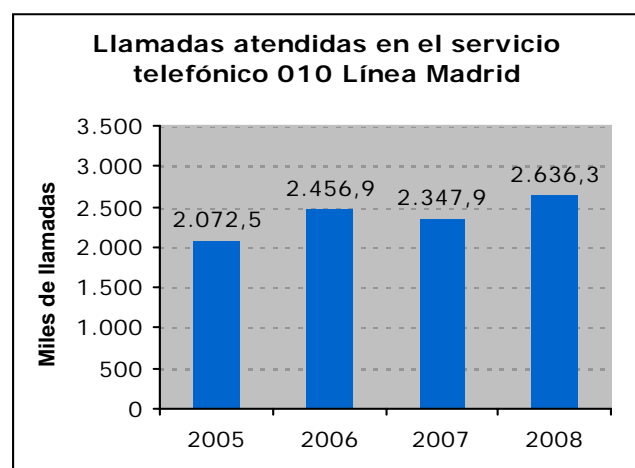


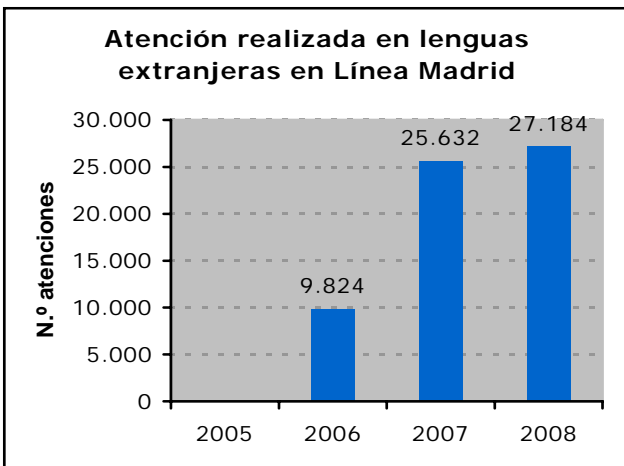
Mide el número de personas que han sido atendidas en las OACs Línea Madrid.

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

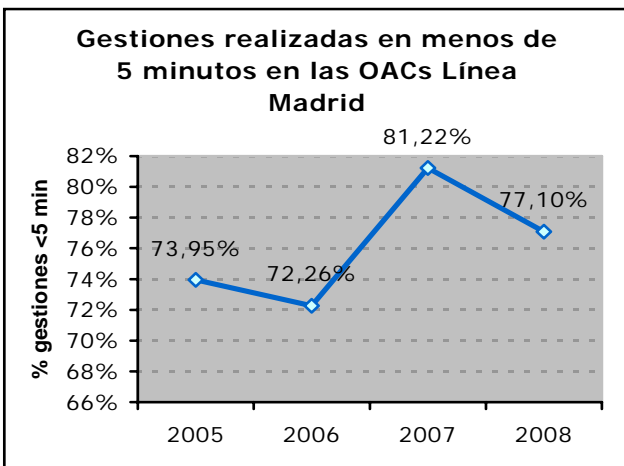


Mide el uso que hacen los ciudadanos del servicio de atención telefónica 010 Línea Madrid.



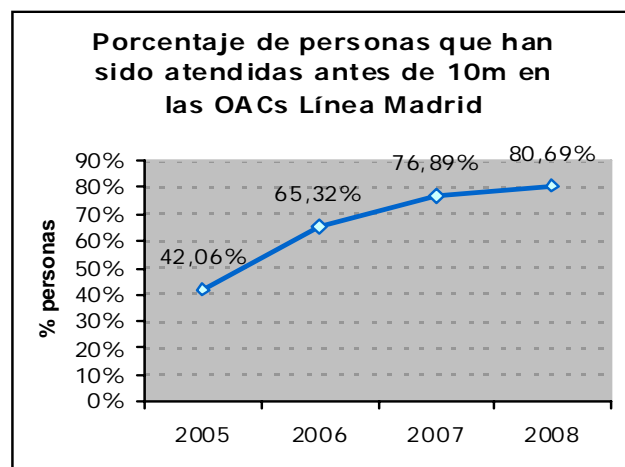


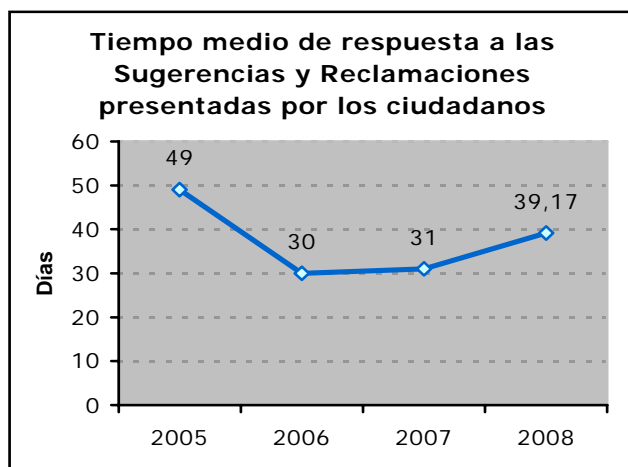
Mide la accesibilidad al servicio de Línea Madrid para personas extranjeras ofreciendo, en las OACs y en el 010, atención en diferentes idiomas.



Mide el porcentaje de gestiones que se han realizado en menos de 5 minutos en las OACs Línea Madrid.

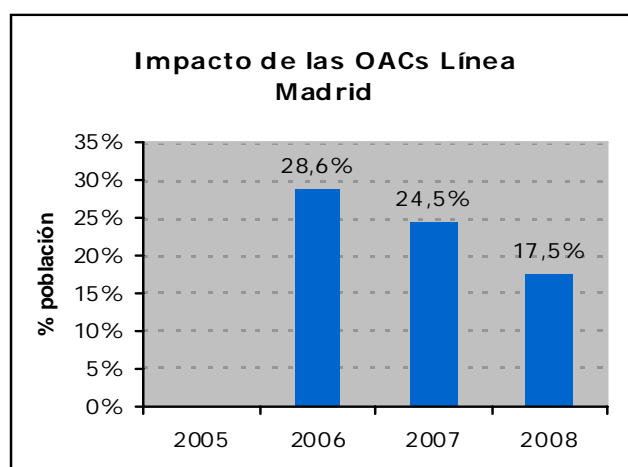
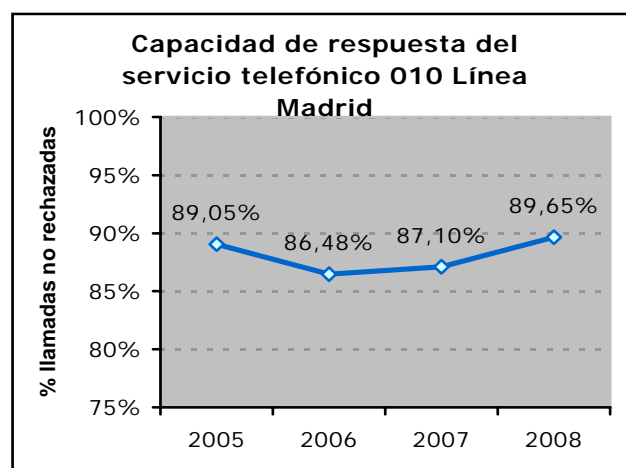
Mide el porcentaje de personas que han esperado menos de 10 minutos hasta ser atendidas en las OACs Línea Madrid.





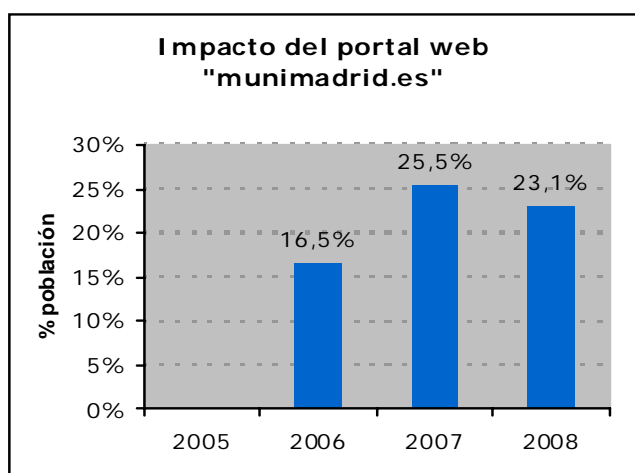
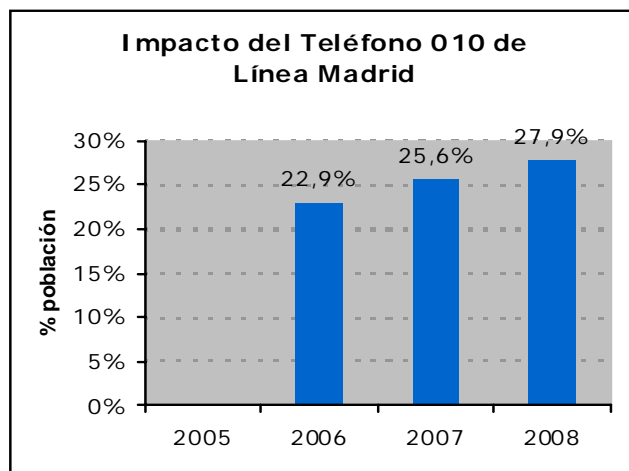
Indica la receptividad del Ayuntamiento de Madrid a las sugerencias y reclamaciones presentadas por los ciudadanos, considerándolas como una fuente de información privilegiada para la mejora de los servicios. Los ciudadanos pueden presentar sus sugerencias y reclamaciones a través de los servicios de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



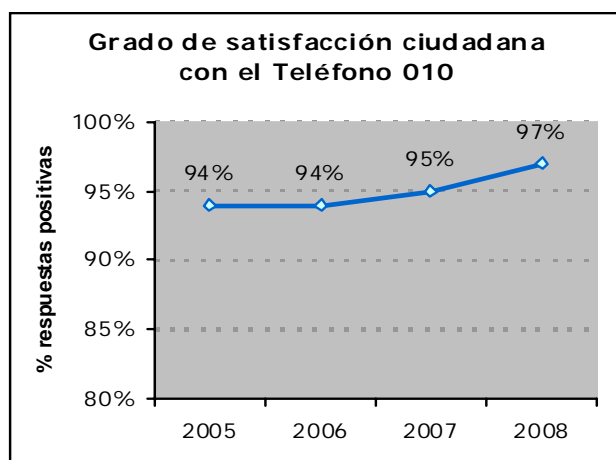
Indica el porcentaje de población que obtiene información de las actuaciones del Ayuntamiento de Madrid a través de las OACs Línea Madrid.

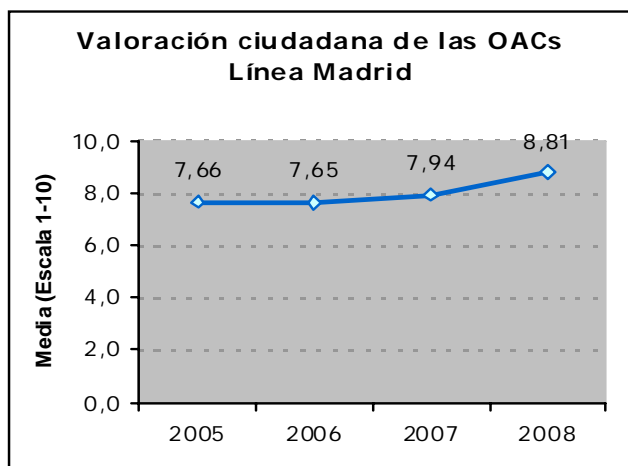
Expresa la proporción de población que obtiene información de las actuaciones del Ayuntamiento de Madrid a través del servicio telefónico de Línea Madrid. El impacto se evalúa a través de una encuesta general de calidad de vida en la Ciudad y satisfacción con los servicios públicos que se realiza anualmente desde 2006.



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. El impacto se evalúa a través de una encuesta general de calidad de vida en la Ciudad y satisfacción con los servicios públicos que se realiza anualmente desde 2006.

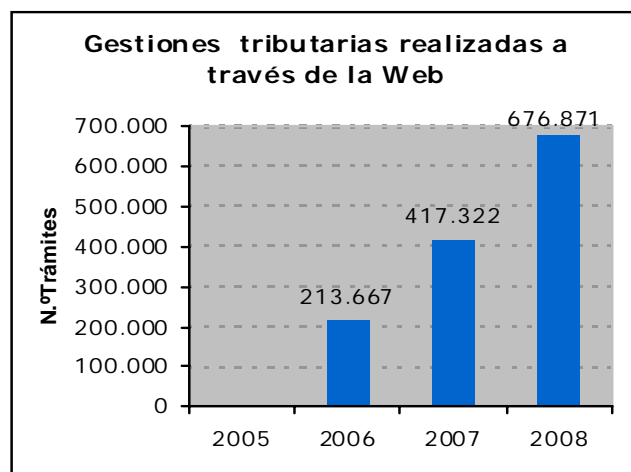
Mide la percepción que tienen los usuarios de la calidad de la atención recibida en el Teléfono 010 Línea Madrid a través de una encuesta de satisfacción. Recoge el porcentaje de respuestas con valoración del servicio positiva respecto del total de respuestas.





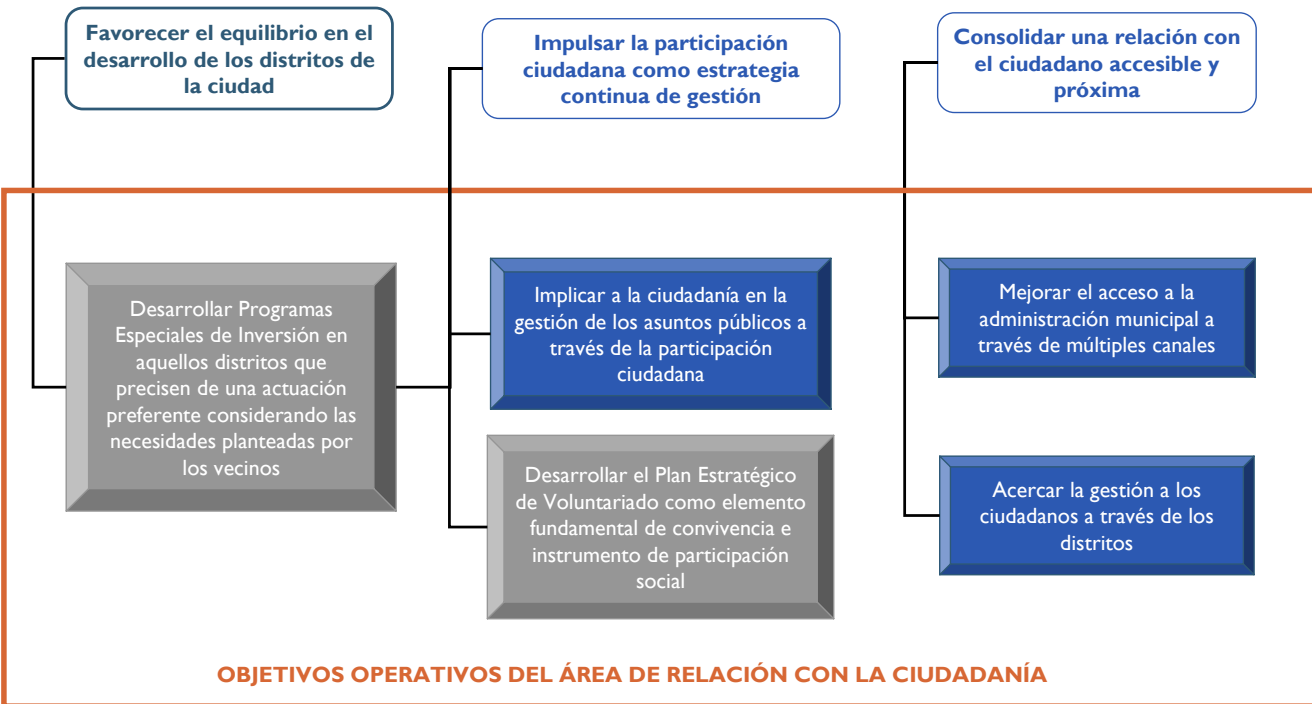
Mide la percepción que tienen los usuarios de la calidad de la atención prestada en las OACs de Línea Madrid en horario de mañana y tarde, considerando los atributos de calidad del SERVQUAL.

Incremento anual de las gestiones tributarias que se realizan anualmente través de la web.

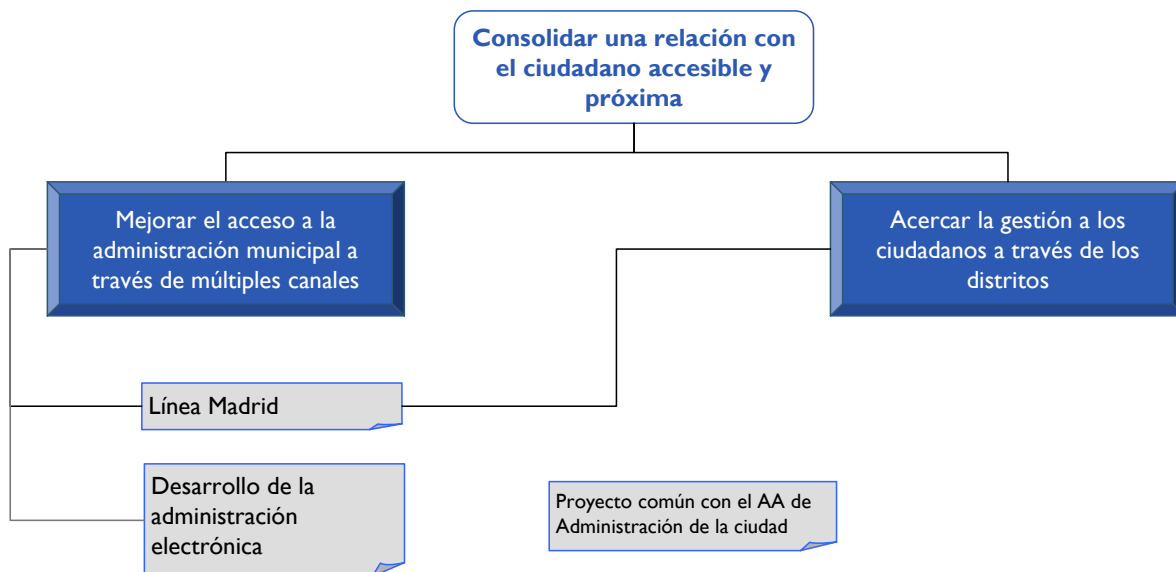


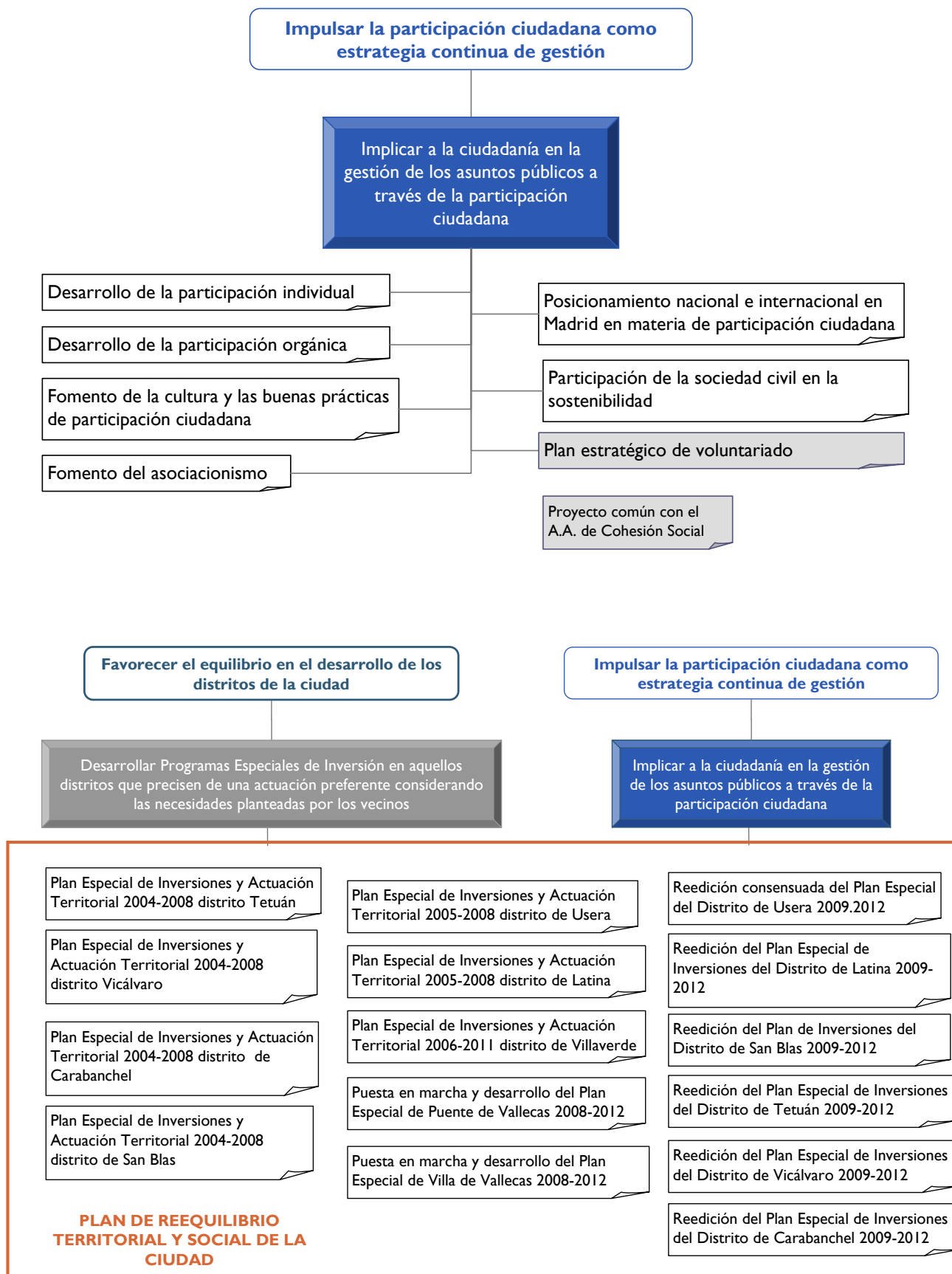
3.12.3. Desarrollo del Programa Operativo de Gobierno

La estrategia del Ayuntamiento de Madrid se implanta a través del Programa Operativo de Gobierno, desplegando los objetivos estratégicos en objetivos operativos. Los objetivos operativos que se trabajan desde el Área de Acción de Relación con la ciudadanía, son los siguientes:



Estos objetivos operativos se desarrollan a través de los siguientes proyectos que integran un total de 217 acciones:





Favorecer el equilibrio en el desarrollo de los distritos de la ciudad

Impulsar la participación ciudadana como estrategia continua de gestión

Desarrollar Programas Especiales de Inversión en aquellos distritos que precisen de una actuación preferente considerando las necesidades planteadas por los vecinos

Implicar a la ciudadanía en la gestión de los asuntos públicos a través de la participación ciudadana

Puesta en marcha y desarrollo del Plan del Barrio Alto de San Isidro (Carabanchel)

Puesta en marcha y desarrollo del Plan del Barrio Caño Roto (Latina)

Puesta en marcha y desarrollo del Plan del Barrio Lavapiés (Centro)

Puesta en marcha y desarrollo del Plan del Barrio de San Fermín (Zona Antigua) (Usera)

Puesta en marcha y desarrollo del Plan del Barrio Pozo-Entrevías (Puente de Vallecas)

Puesta en marcha y desarrollo del Plan del Barrio Orcasur (Usera)

Puesta en marcha y desarrollo del Plan del Barrio Triángulo del Agua (Puente de Vallecas)

Puesta en marcha y desarrollo del Plan del Barrio San Cristóbal de los Ángeles (Villaverde)

Puesta en marcha y desarrollo del Plan del Barrio Pan Bendito (Carabanchel)

Puesta en marcha y desarrollo del Plan del Barrio Colonia Urpisa (Villa de Vallecas)

Puesta en marcha y desarrollo del Plan del Barrio Plaza Soledad Torres / Acosta / Luna (Centro)

Puesta en marcha y desarrollo del Plan del Barrio Uva (Hortaleza)

Puesta en marcha y desarrollo del Plan del Barrio Poblados A y B (Fuencarral-El Pardo)

Puesta en marcha y desarrollo del Plan del Barrio de Fontarrón (Puente de Vallecas)

Puesta en marcha y desarrollo del Plan del Barrio La Elipa (Zona Marqués de Corbera) (Ciudad Lineal)

PLANES DE BARIO

Puesta en marcha y desarrollo del Plan del Barrio de Villaverde Alto

Puesta en marcha y desarrollo del Plan del Barrio Meseta de Orcasitas (Usera)

Puesta en marcha y desarrollo del Plan del Barrio de Villaverde Bajo (estación y vías)

3.12.3. Compromisos de Calidad

La especial incidencia que el Área de Acción “Relación con la ciudadanía” y sus dos subáreas la participación ciudadana y la atención al ciudadano tienen en la ciudadanía, hacen que 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 OACs – Línea Madrid** aprobada el 24 de mayo de 2007.

Carta de Servicios del Teléfono 010 Línea Madrid

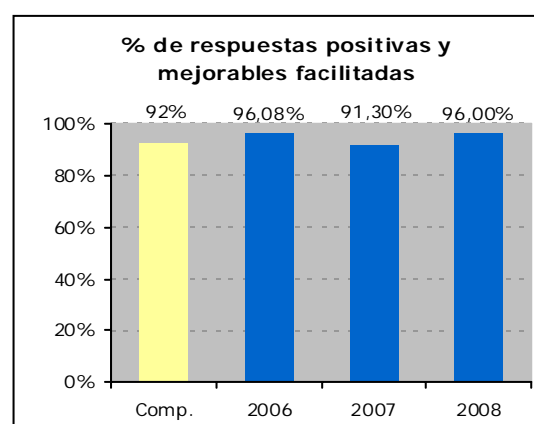
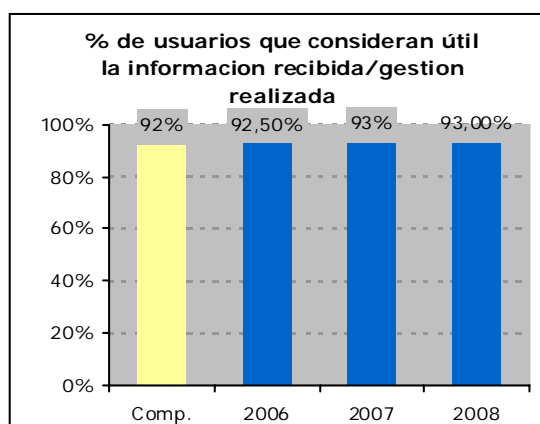
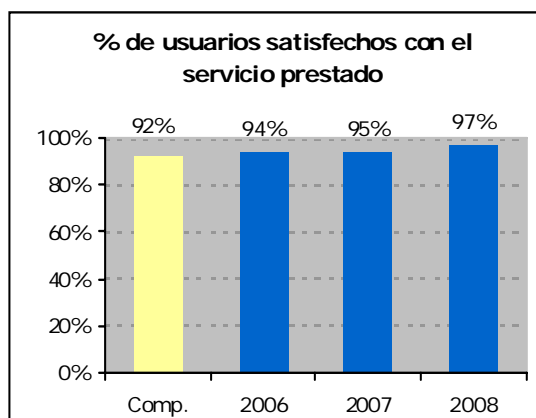
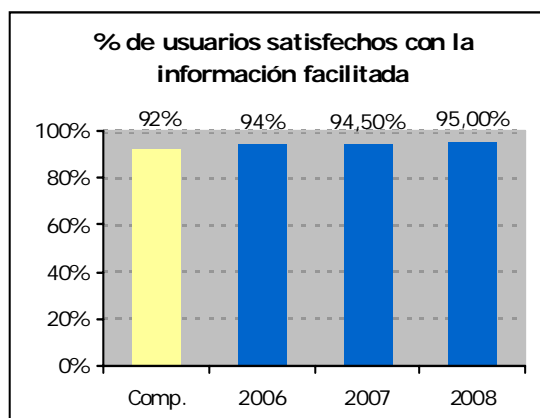
Fecha de aprobación: 18 de mayo de 2006

Evaluación 2008: 30 de abril de 2009

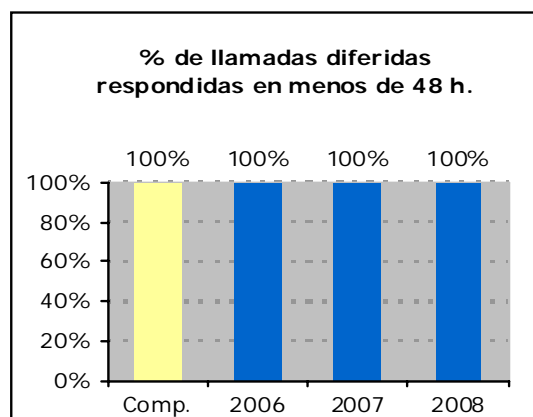
El Ayuntamiento se ha fijado los siguientes compromisos de calidad en relación a los **servicios prestados** por el Teléfono 010 Línea Madrid (suministrar información del

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;...).

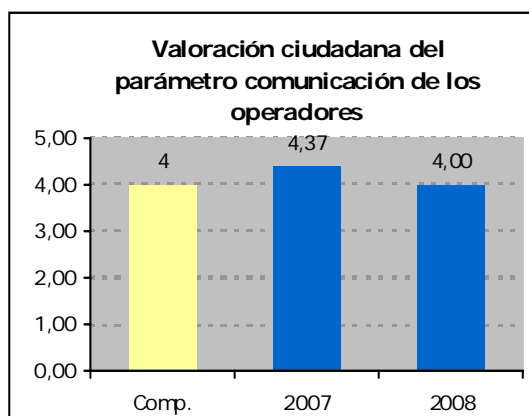
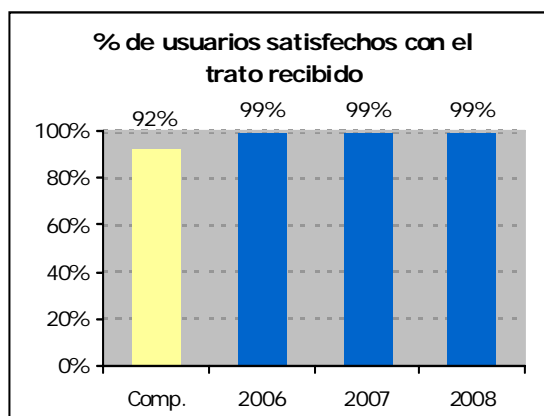
1. El personal de atención telefónica prestará un **servicio eficaz**, suministrando información correcta y actualizada y realizando las gestiones solicitadas por los usuarios, de manera que se alcance un nivel de satisfacción superior al 92%.



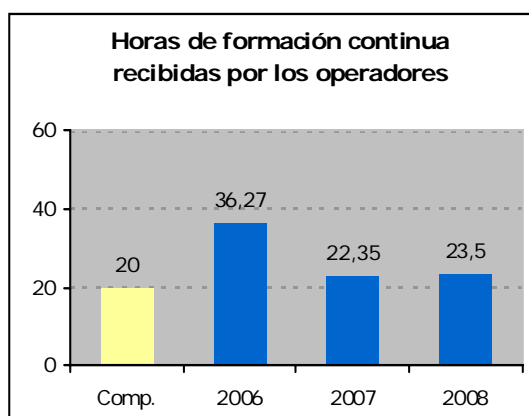
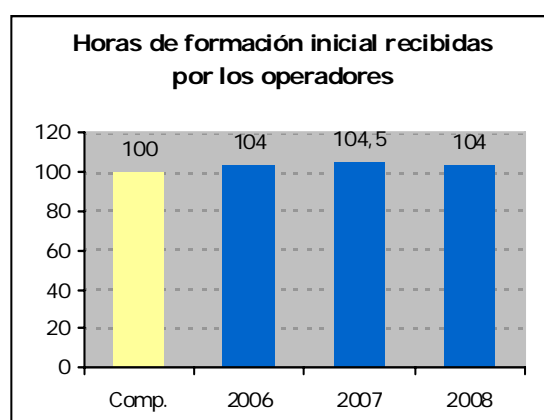
2. En aquellos casos en los que no se pueda proporcionar la información solicitada **inmediatamente**, ésta se facilitará en un plazo inferior a 48 horas, respondiendo al ciudadano telefónicamente.



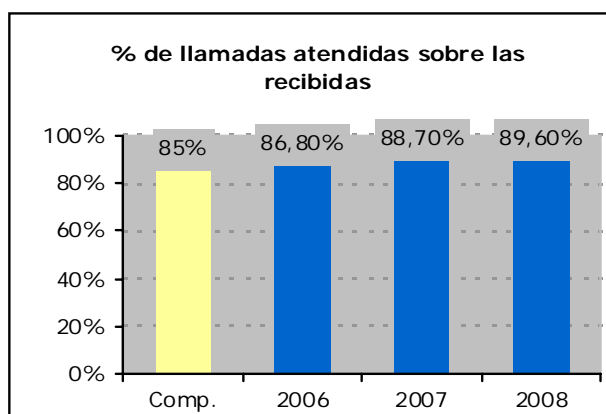
3. Se atenderá al usuario utilizando un **lenguaje** claro y comprensible y proporcionando un **trato** amable y cortés, logrando que el 92% de los usuarios estén satisfechos con el trato recibido.



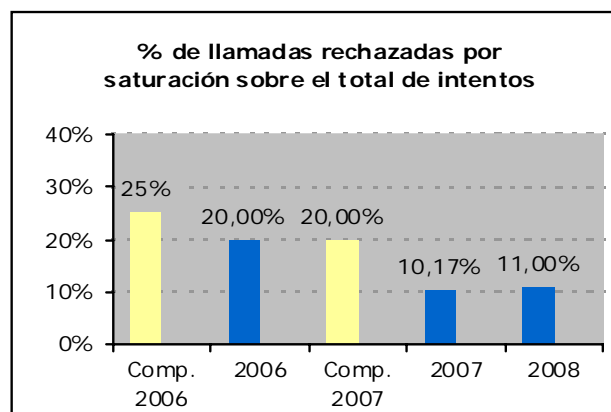
4. El Teléfono 010 Línea Madrid contará con un **personal** altamente **cualificado y profesional**, garantizándose una formación inicial de 100 horas y al menos 20 horas anuales de formación continua por operador/-a.



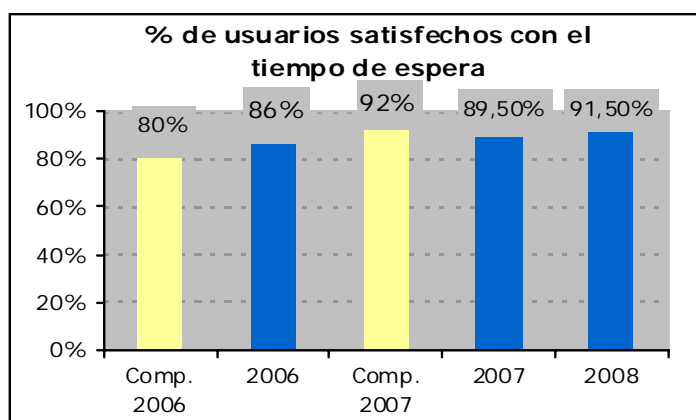
5. Al menos, el 85% de las llamadas realizadas se atenderán en el primer intento, sin necesidad de volver a marcar.



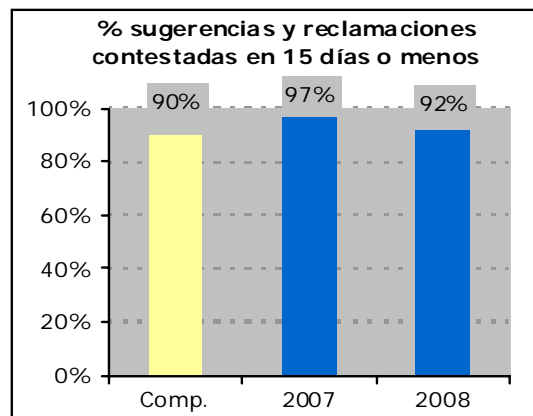
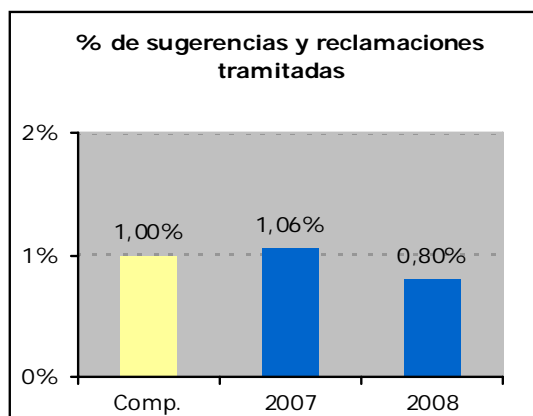
6. Aquellas llamadas que no se puedan **atender de forma inmediata** (por el grado de saturación de las líneas y la disponibilidad de los agentes), el sistema dará señal de comunicando de manera que la llamada no suponga coste alguno para el usuario.



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.



8. Se reciben y tramitan las **sugerencias y reclamaciones** presentadas por la ciudadanía en relación con los servicios que presta, se contestan de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y, a partir de ellas, se ponen en marcha acciones de mejora de los servicios.



Carta de Servicios de Fomento del Asociacionismo

Fecha de aprobación: 20 de julio de 2006

Evaluación 2008: 21 de agosto de 2009

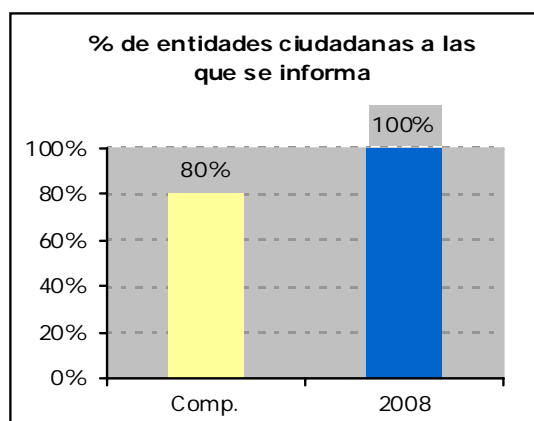
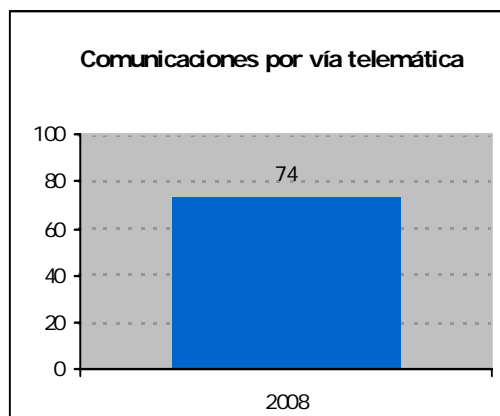
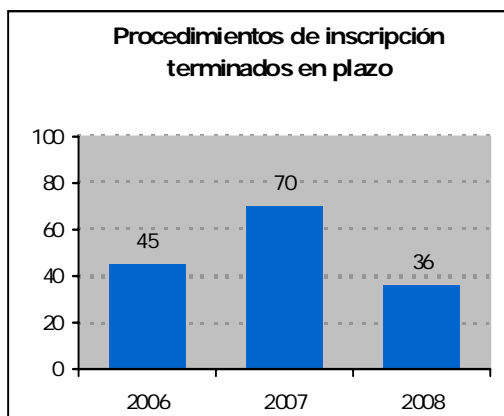
El modelo de participación ciudadana de la Ciudad de Madrid se plantea como uno de sus objetivos principales el fomento del asociacionismo por eso, la **Carta de los Servicios de Fomento del Asociacionismo** surge con el propósito de informar a la ciudadanía y al movimiento asociativo de Madrid del conjunto 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:

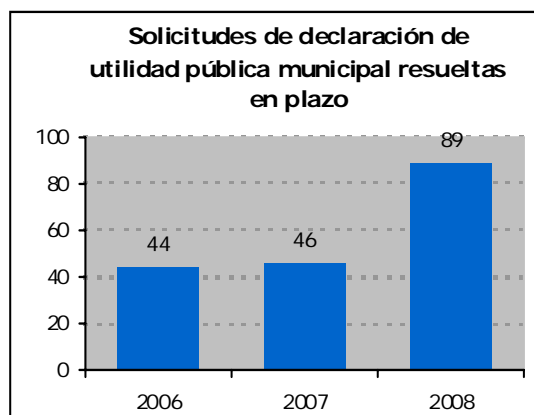
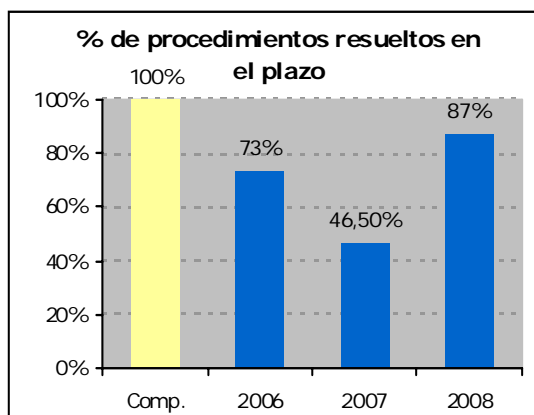
I.- Una vez realizada la solicitud de inscripción en el Registro de Entidades Ciudadanas, con la documentación correcta y completa, conforme a la normativa de aplicación, inscribir a la Entidad Ciudadana en un plazo máximo de **10 días** hábiles y comunicarlo de forma inmediata, por vía telemática, cuando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

En 2008 se añade el indicador relativo a las comunicaciones por Internet.



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

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

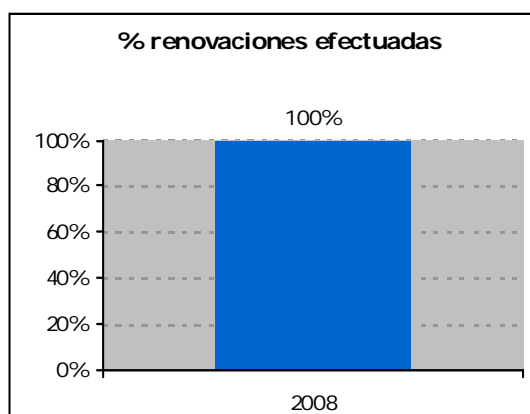
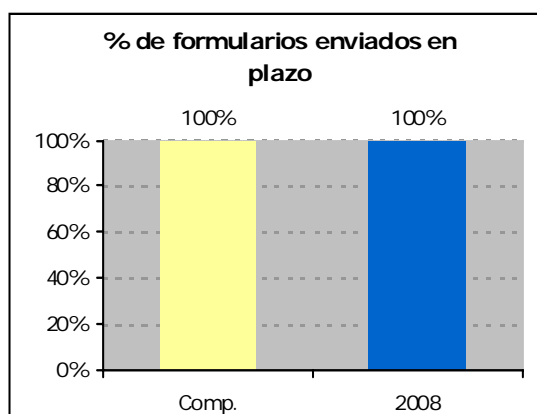


4.- Informar en el momento que cumplan los requisitos precisos para la declaración de utilidad pública municipal a todas y cada una de las Entidades inscritas en el Registro de Entidades Ciudadanas del Ayuntamiento de Madrid de la posibilidad que tienen de instar dicha declaración, con expresión de los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

Porcentaje de Entidades ciudadanas informadas

La nueva Base de datos creada que se pondrá en marcha en 2009, contempla 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.

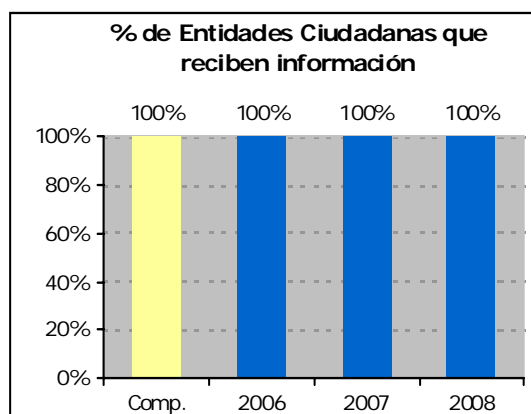
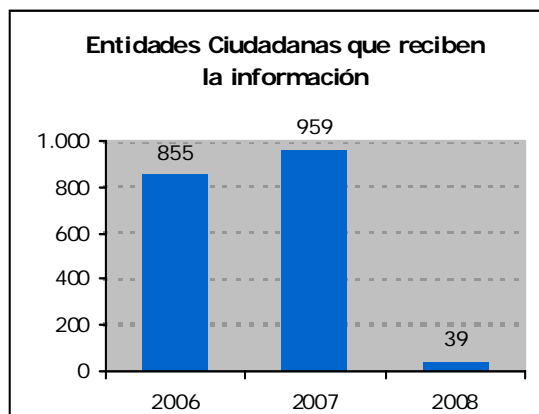


6. Efectuar la convocatoria pública anual de subvenciones en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid en el **primer trimestre del año** y comunicarla además individualmente a todas las Entidades Ciudadanas inscritas y declaradas de utilidad pública municipal, al día siguiente de su publicación en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

Este compromiso ve afectado su contenido por la aprobación de la Ordenanza de Subvenciones de Fomento del Asociacionismo y la Participación Ciudadana de 20 de diciembre de 2007, que distingue:

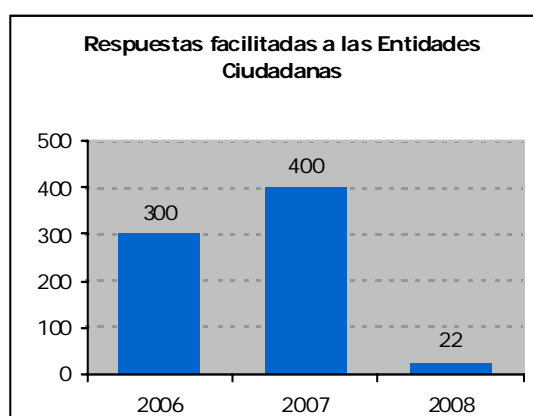
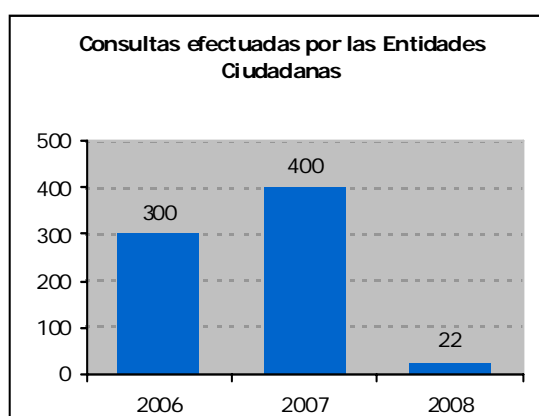
- Federaciones, Confederaciones y Uniones de Asociaciones de base que estén inscritas y declaradas de utilidad pública municipal en el Registro de Entidades Ciudadanas del Ayuntamiento de Madrid. Las subvenciones son competencia del Área de Gobierno competente en materia de Participación Ciudadana. (39)

- Asociaciones de base inscritas y declaradas de utilidad pública municipal en el Registro de Entidades Ciudadanas del Ayuntamiento de Madrid. Las subvenciones son competencia de los Distritos en el que tengan su domicilio social. (1.022)



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

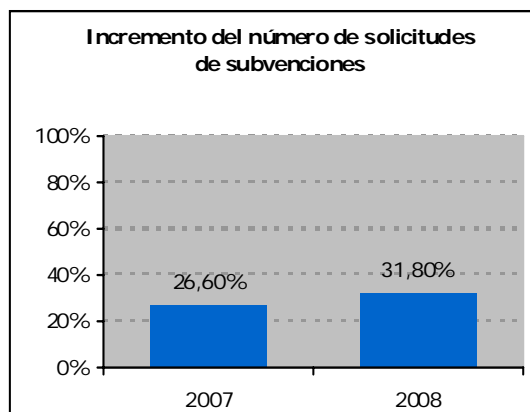
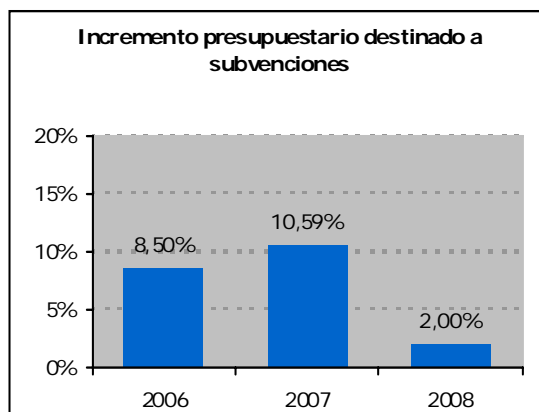
Este compromiso ve afectado su contenido por la aprobación de la Ordenanza de Subvenciones de Fomento del Asociacionismo y la Participación Ciudadana de 20 de diciembre de 2007, igual que los compromisos 6, 8 y 9 (sólo Federaciones, Confederaciones y Uniones de Asociaciones de base).



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

Tras la Evaluación realizada en 2009, también se modifica la redacción de este compromiso.

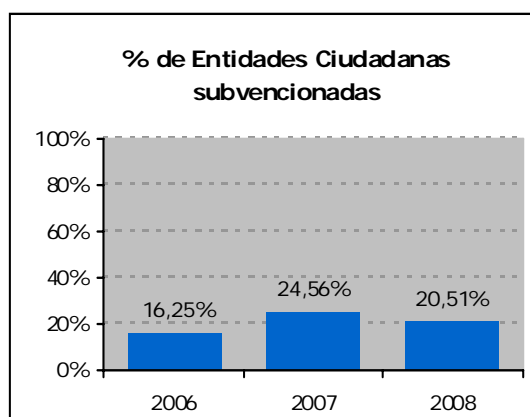
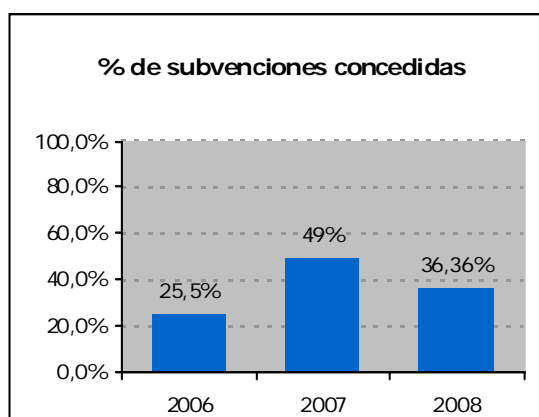
Este compromiso ve afectado su contenido por la aprobación de la Ordenanza de Subvenciones de Fomento del Asociacionismo y la Participación Ciudadana de 20 de diciembre de 2007, igual que los compromisos 6, 7 y 9 (sólo Federaciones, Confederaciones y Uniones de Asociaciones de base).

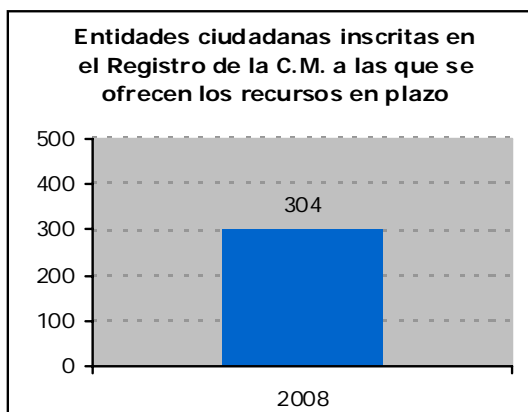


IPC 2006 = 2,7 % / IPC 2007 = 4,2 % / IPC 2008 = 2,1%

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

Este compromiso también ve afectado su contenido por la aprobación de la Ordenanza de Subvenciones de Fomento del Asociacionismo y la Participación Ciudadana de 20 de diciembre de 2007, igual que los compromisos 6, 7 y 8 (Federaciones, Confederaciones y Uniones de Asociaciones de base).

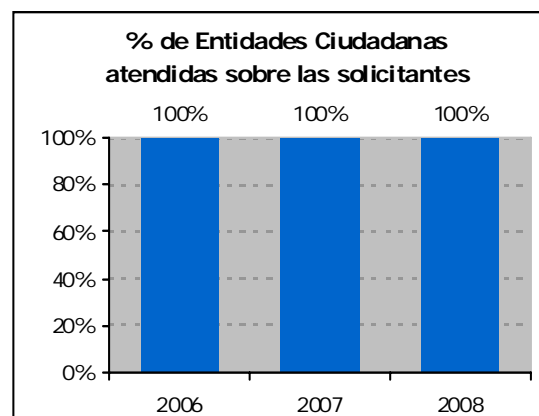
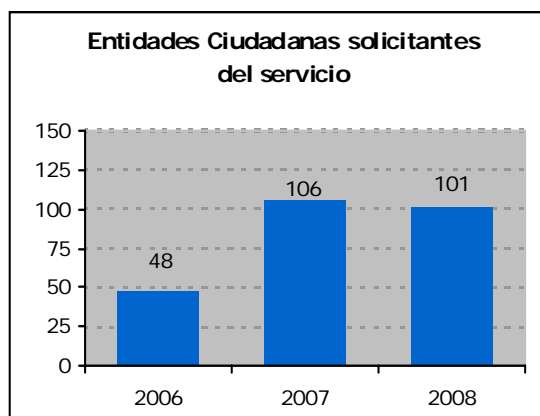
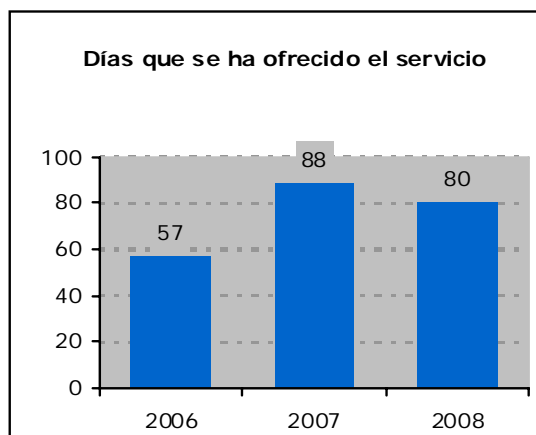


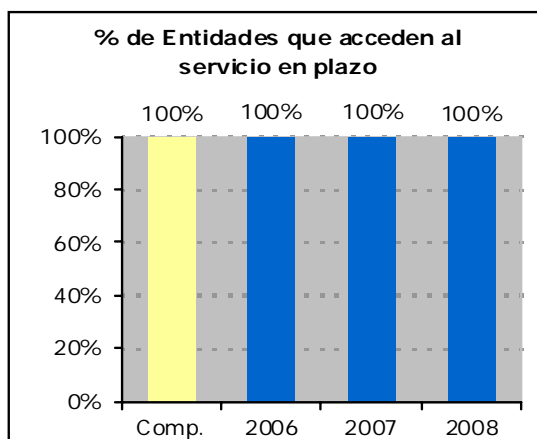


10. Poner, antes de **31 de enero** de cada año, a disposición de la totalidad de las Entidades inscritas en el Registro de la Comunidad de Madrid, para su uso, los recursos asociativos del Servicio, proporcionando la información necesaria acerca del mismo.

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.

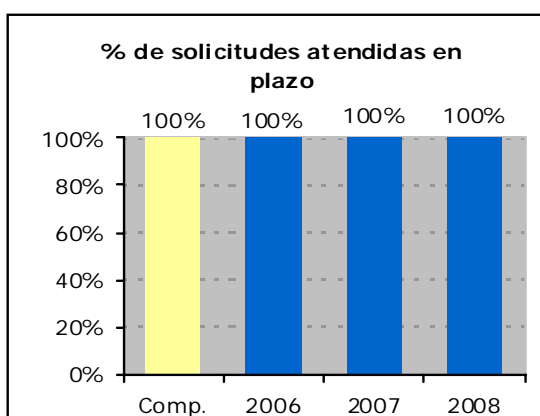
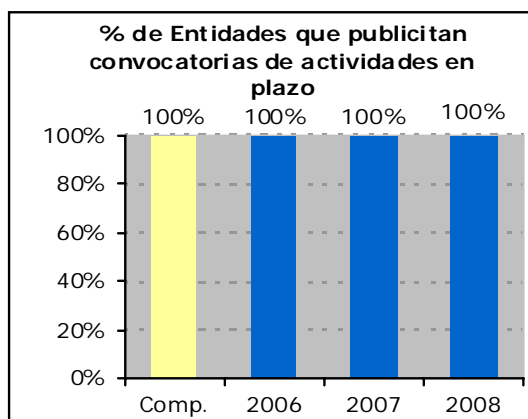
El cuestionario se enviará a todas las Entidades usuarias del Servicio.





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.

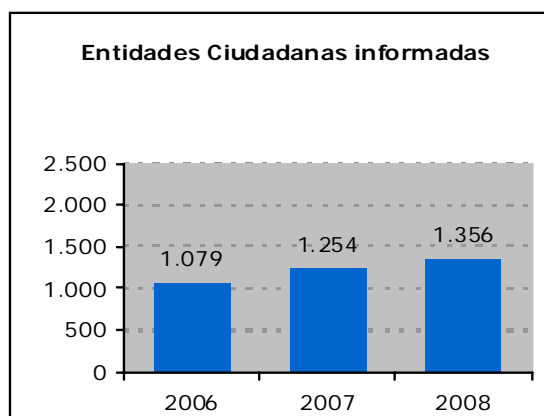
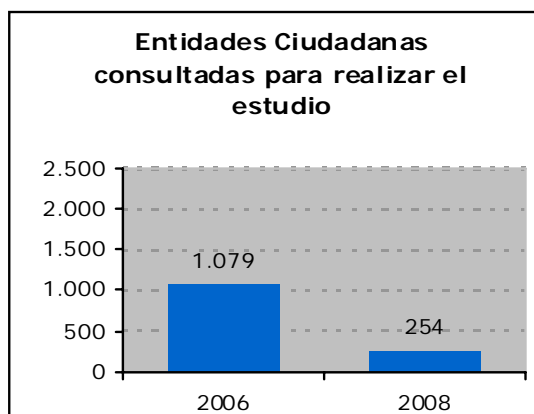
13. Dar publicidad, a través de la página web "Madrid Participa", de las convocatorias de actividades de las Entidades inscritas en el Registro de Entidades Ciudadanas que lo soliciten, en el plazo de **6 días** desde la solicitud, siempre que esta información se atenga a las normas establecidas por 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.

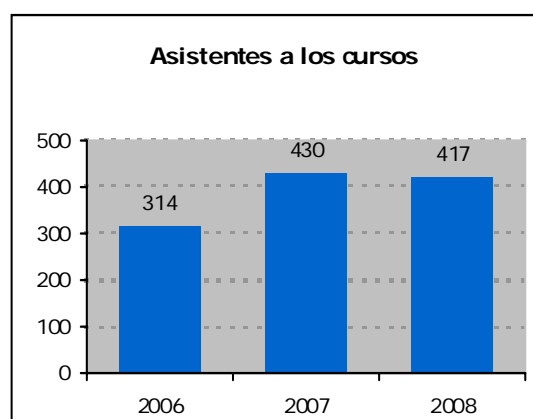
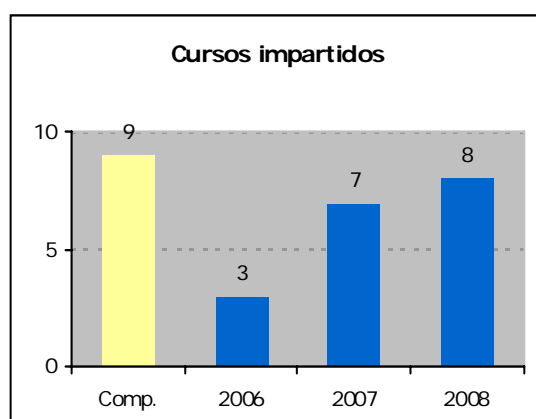
15. Realizar un estudio de necesidades formativas de las Entidades, a través de una **Encuesta**, consultando a todas las Asociaciones inscritas en el Registro de Entidades Ciudadanas sobre sus necesidades de formación.

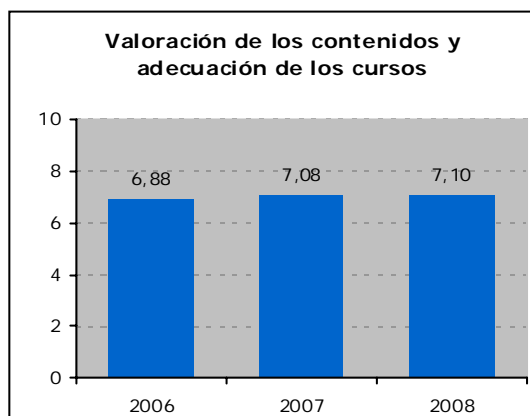
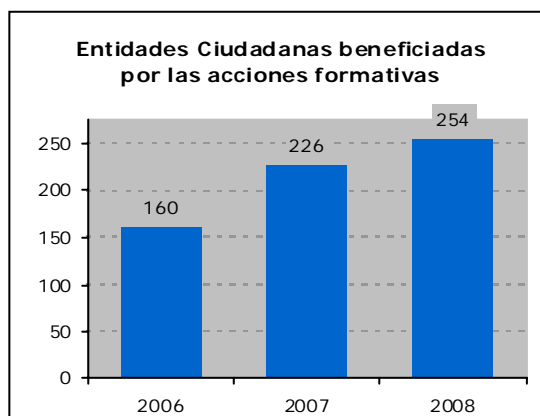
En 2006 la Encuesta se dirigió al universo total de Asociaciones. En 2008 se ha dirigido a una muestra representativa de Asociaciones.



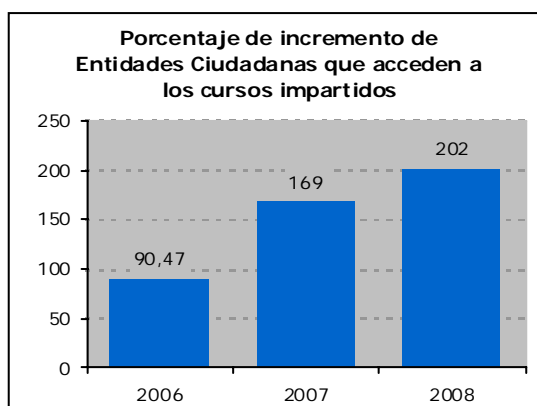
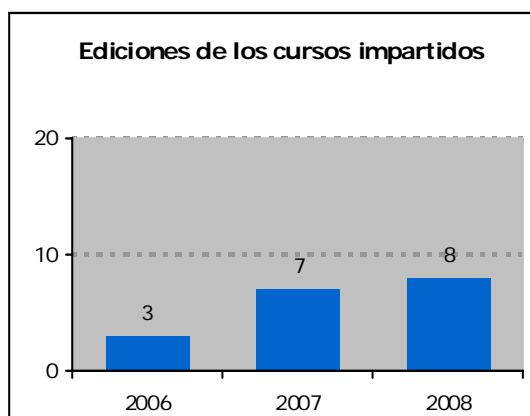
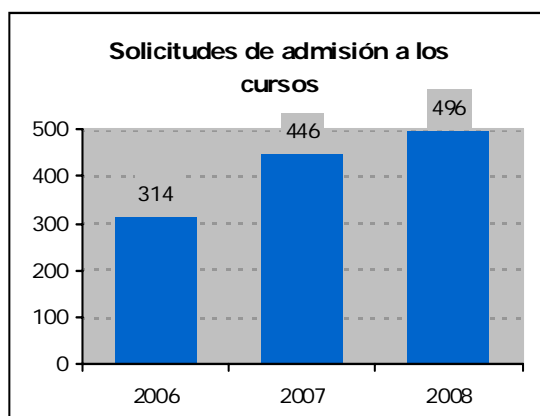
16. Informar con suficiente antelación a todas las Asociaciones inscritas en el Registro de Entidades Ciudadanas del Ayuntamiento sobre las acciones formativas que organiza a lo largo del año el Ayuntamiento de Madrid para las Entidades.

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



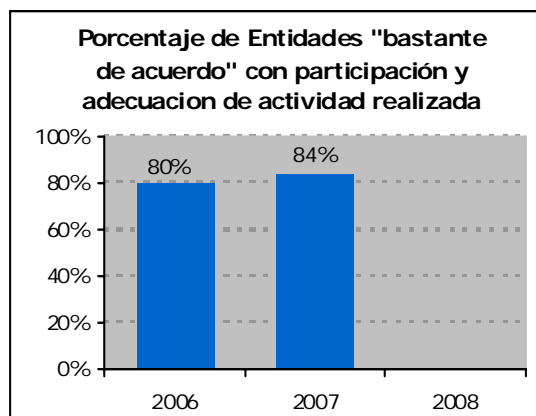
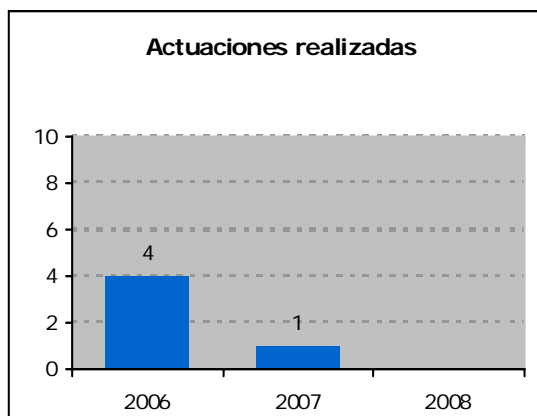


18. Lograr un **incremento** del 10 por ciento anual en la utilización del Servicio de Formación, por parte de las Entidades Ciudadanas.



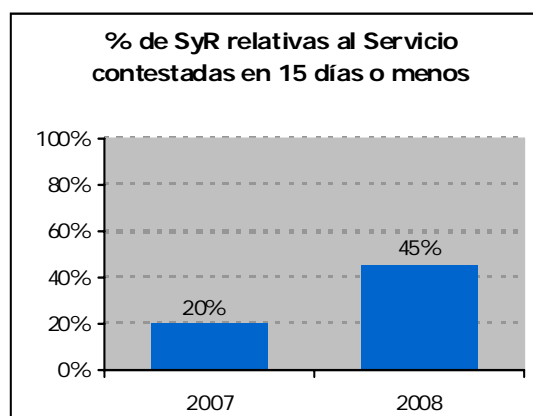
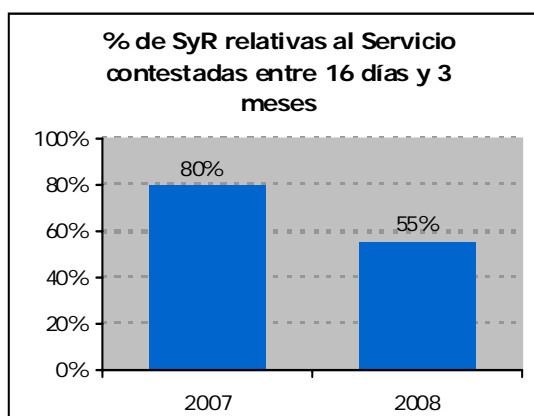
Valor de referencia de 2005: 84 Entidades.

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.



En 2008 no hubo demanda para organizar ferias de asociaciones u otras actuaciones, ni de las Entidades ni de los Distritos.

20. Recibir y tramitar las sugerencias y reclamaciones presentadas por la ciudadanía en relación con los servicios prestados, contestarlas de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y, a partir de ellas, poner en marcha acciones de mejora de los servicios.



Carta de Servicios de las Oficinas de Atención al Ciudadano Línea Madrid

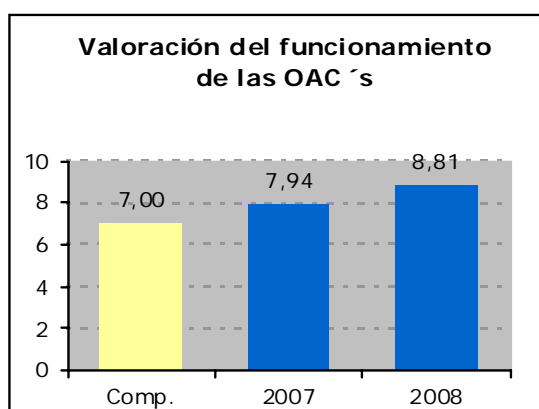
Fecha de aprobación: 24 de mayo de 2007

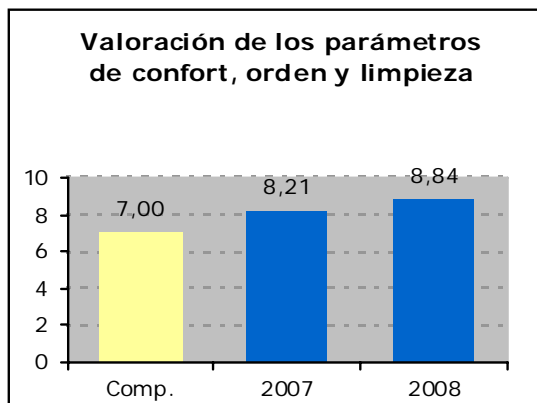
Evaluación 2008: 26 de abril de 2009

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:

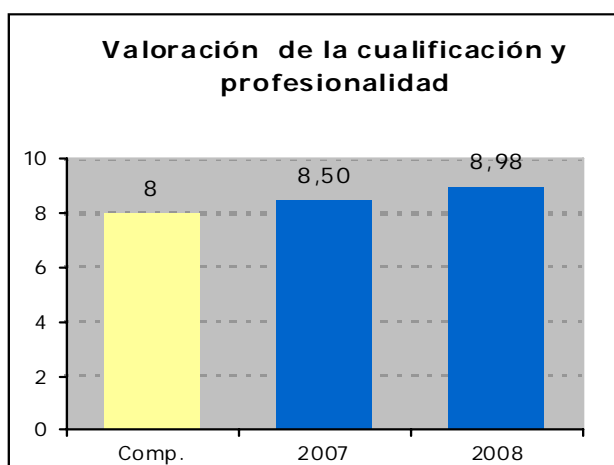
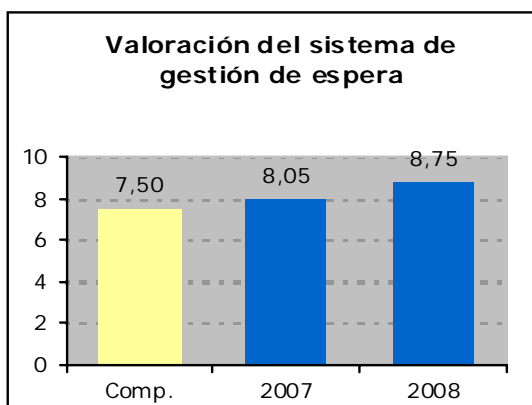
I. Las Oficinas de Atención al Ciudadano se comprometen a prestar un **servicio global de calidad**, logrando que mas del 80% de los usuarios estén satisfechos con el servicio recibido y valoren dicha satisfacción en una escala de 0 a 10, con una puntuación superior a 7 puntos.





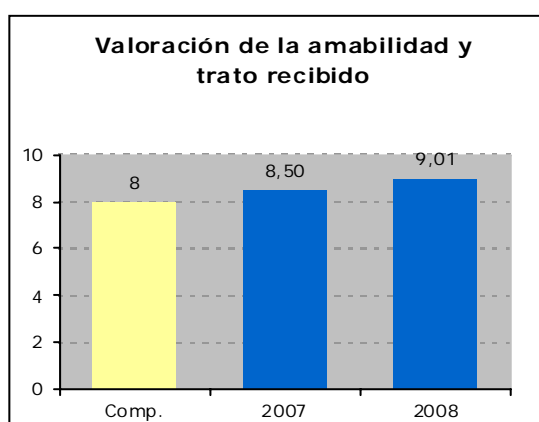
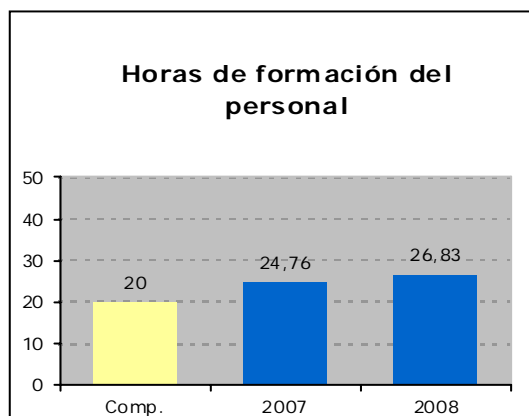
2. Las Oficinas de Atención al Ciudadano Línea Madrid contarán con unas **instalaciones** adecuadas al servicio que se presta, sin barreras arquitectónicas para su acceso en ninguna de ellas y con un alto grado de funcionalidad, confort, orden y limpieza. En la valoración dada por parte de los usuarios, 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.



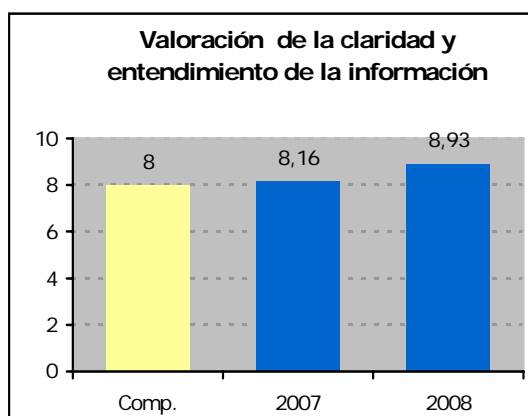
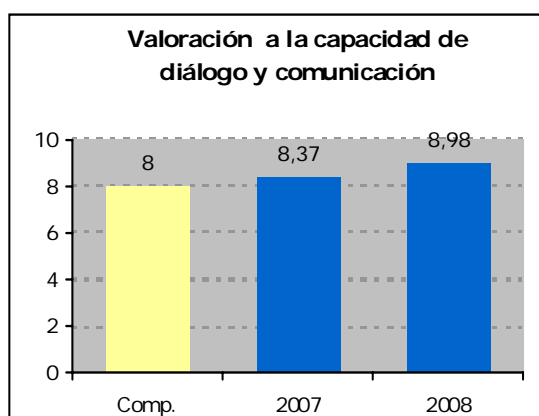
4. En todas las Oficinas de Línea Madrid se contará con un **personal** altamente cualificado y profesional. En la valoración dada por parte de los usuarios, el nivel de satisfacción media, medido en una escala de 0 a 10, deberá ser superior a 8 puntos.

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.

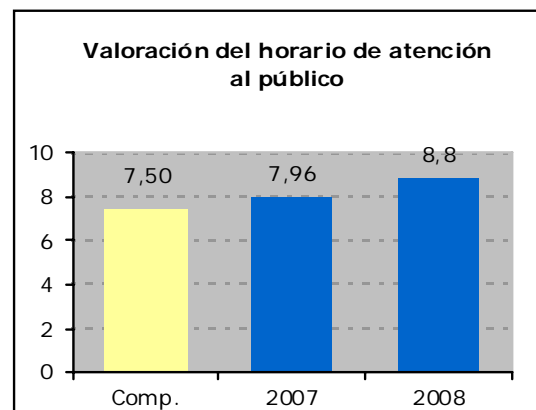


6. El personal de Línea Madrid prestará su servicio dispensando un **trato** amable y cortés. En la valoración dada por parte de los usuarios, el nivel de satisfacción media, medido en una escala de 0 a 10, deberá ser superior a 8 puntos.

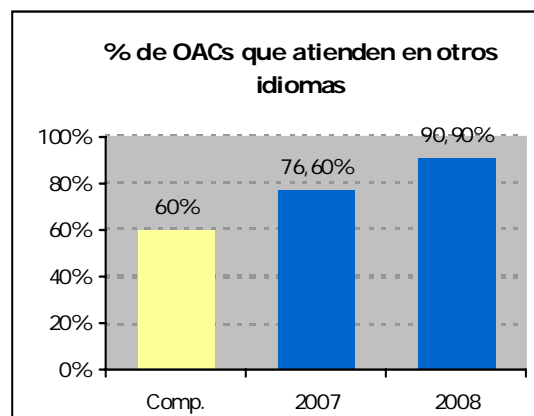
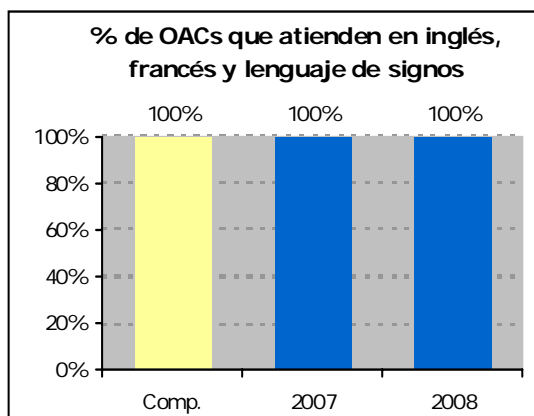
7. El personal de las Oficinas atenderá a los ciudadanos con un **lenguaje** claro, comprensible y con gran capacidad de diálogo y comunicación. En la valoración dada por parte de los usuarios, el nivel de satisfacción media, medido en una escala de 0 a 10, deberá ser superior a 8 puntos.



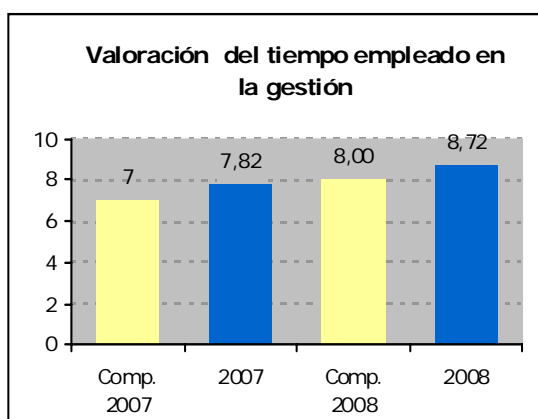
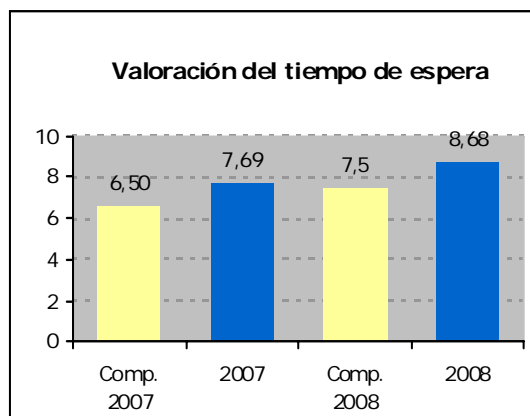
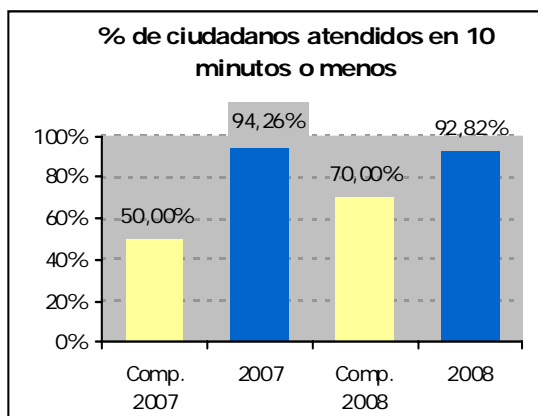
8. Las Oficinas de Atención al Ciudadano prestarán su servicio a los ciudadanos en un **horario** continuado de mañana y tarde (de 9 a 17 horas) de lunes a jueves (viernes y mes de agosto de 9 a 14 horas). En la valoración dada por parte de los usuarios, el nivel de satisfacción media, medido en una 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.

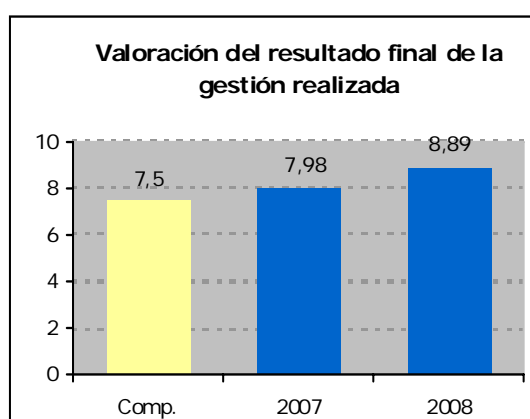
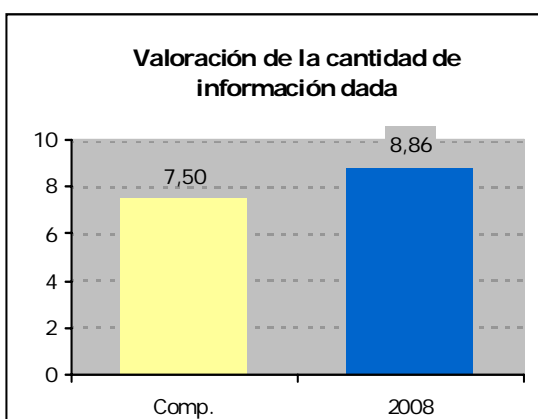


10. En las Oficinas de Atención al Ciudadano se atenderán a más del 70 % de los ciudadanos en un **tiempo máximo de espera** de 10 minutos. En la valoración dada por parte de los usuarios, el nivel de satisfacción media, medido en una escala de 0 a 10, deberá ser superior a 7,5 puntos.

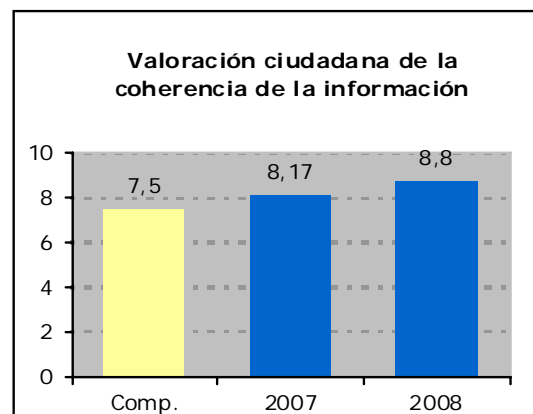


11. El personal de las Oficinas dedicará el **tiempo** necesario para resolver la gestión requerida y buscará la resolución adecuada y satisfactoria a la demanda. En la valoración dada por parte de los usuarios, el nivel de satisfacción media, medido en una escala de 0 a 10, deberá ser superior a 8 puntos.

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. En 2008 se introduce el 1er indicador para la valoración de este compromiso.



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.



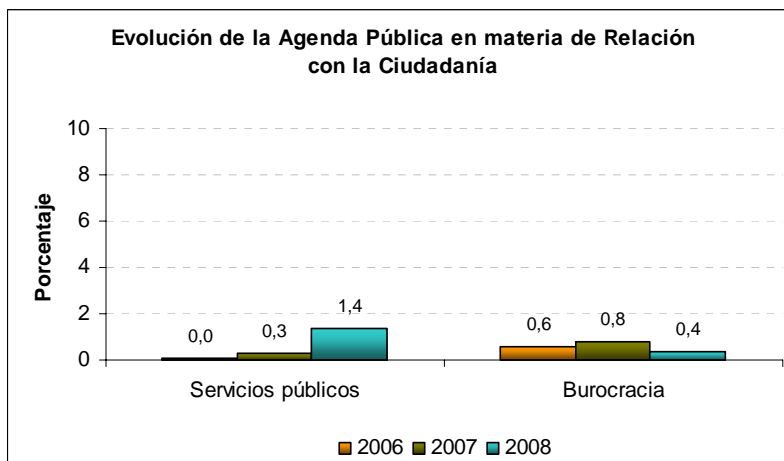
14. Las Oficinas de Atención al Ciudadano, Línea Madrid, reciben y tramitan las **sugerencias y reclamaciones** presentadas por la ciudadanía en relación con los servicios prestados, las contesta de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y, a partir de ellas, pone en marcha acciones de mejora de los servicios. Mas de la mitad de las sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación a los servicios prestados por las Oficinas de Atención al Ciudadano Línea Madrid se contestarán en 15 días o menos; el resto, en menos de 2 meses.

Este compromiso que se ha introducido al realizarse la Evaluación 2008 de la Carta de Servicios.

3.12.5 Opinión de la Ciudadanía

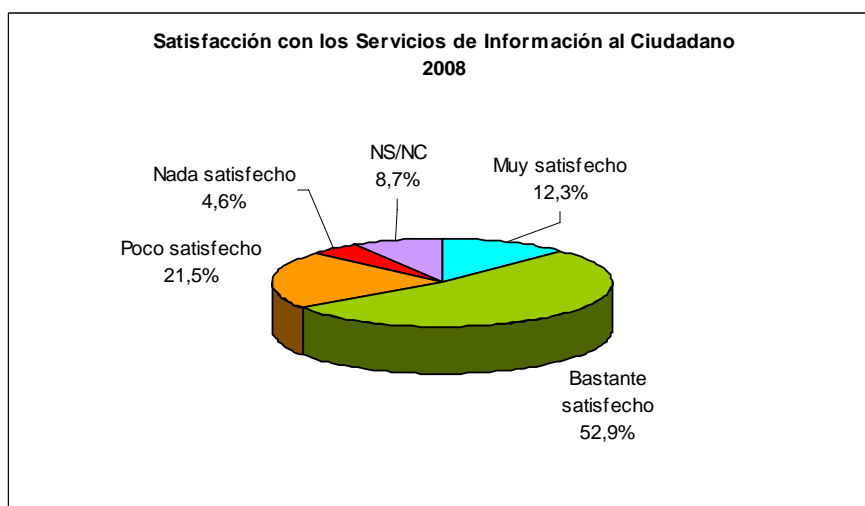
La encuesta sobre Calidad de Vida y Satisfacción de los Servicios Públicos 2008 ha permitido conocer la opinión de los ciudadanos madrileños en relación con las actuaciones del Ayuntamiento para acercar la administración a los ciudadanos. Así mismo, y al disponer de datos referentes a los dos años anteriores, estamos en disposición de hacer comparaciones y ver la tendencia que se va marcando.

La encuesta ha puesto de manifiesto que los ciudadanos no aprecian problemas importantes en su relación con la administración municipal, toda vez que sólo aparecen dos problemas – uno relacionado con los servicios públicos en general y otro con la burocracia- que tengan que ver con este tema y con una incidencia pequeña que les hace estar en una posición muy baja en el ranking de principales problemas de la Ciudad. Los servicios públicos han sido mencionados como problema por el 1,4% de los entrevistados y la burocracia por el 0,4%.

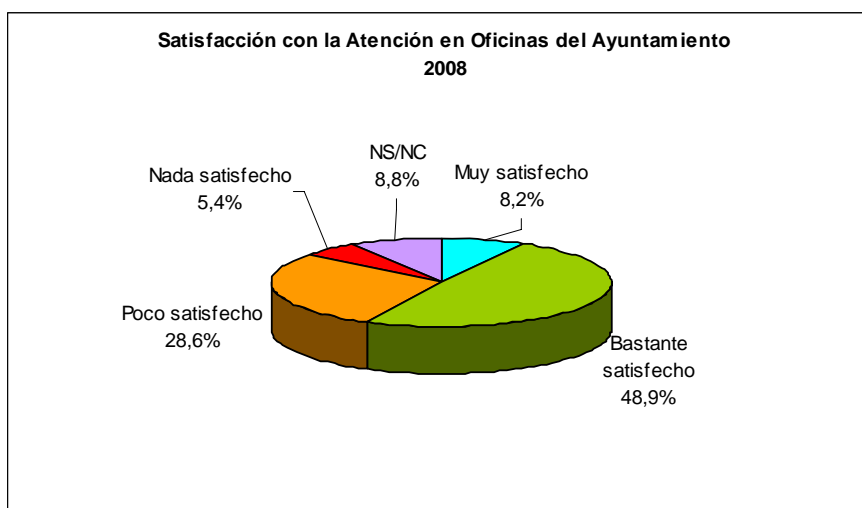


Antes de empezar a analizar la satisfacción ciudadana con los canales para la relación con el ciudadano, es preciso señalar que la encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos es un estudio de opinión dirigido a la población en general, y no un estudio de opinión de los usuarios de los servicios. En este sentido, cabe esperar unos resultados algo peores que si se tratase de una encuesta dirigida a los usuarios toda vez que está comprobado que la experiencia directa con los servicios influye positivamente en la valoración que se hace de ellos. Al objeto de recalcar el carácter de opinión general de la encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos, merece la pena destacar que 44,4% de los entrevistados manifiesta haberse dirigido a una oficina del Ayuntamiento en los últimos 12 meses, frente a un 55,2% que no han tenido contacto ningún canal de atención municipal.

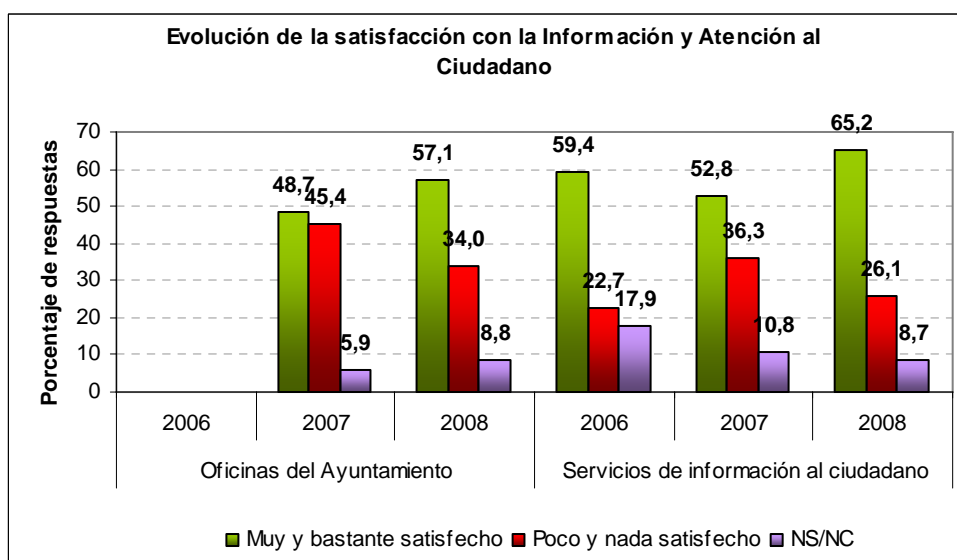
Comenzando por conocer el grado de satisfacción de los ciudadanos con los servicios de información municipales tales como las Oficinas de Atención al Ciudadano, el teléfono 010 y la página web, el 65,2% dice estar muy o bastante satisfecho, frente a un 26,1% de poco o nada satisfechos, lo que arroja un saldo positivo de 39,1 puntos.



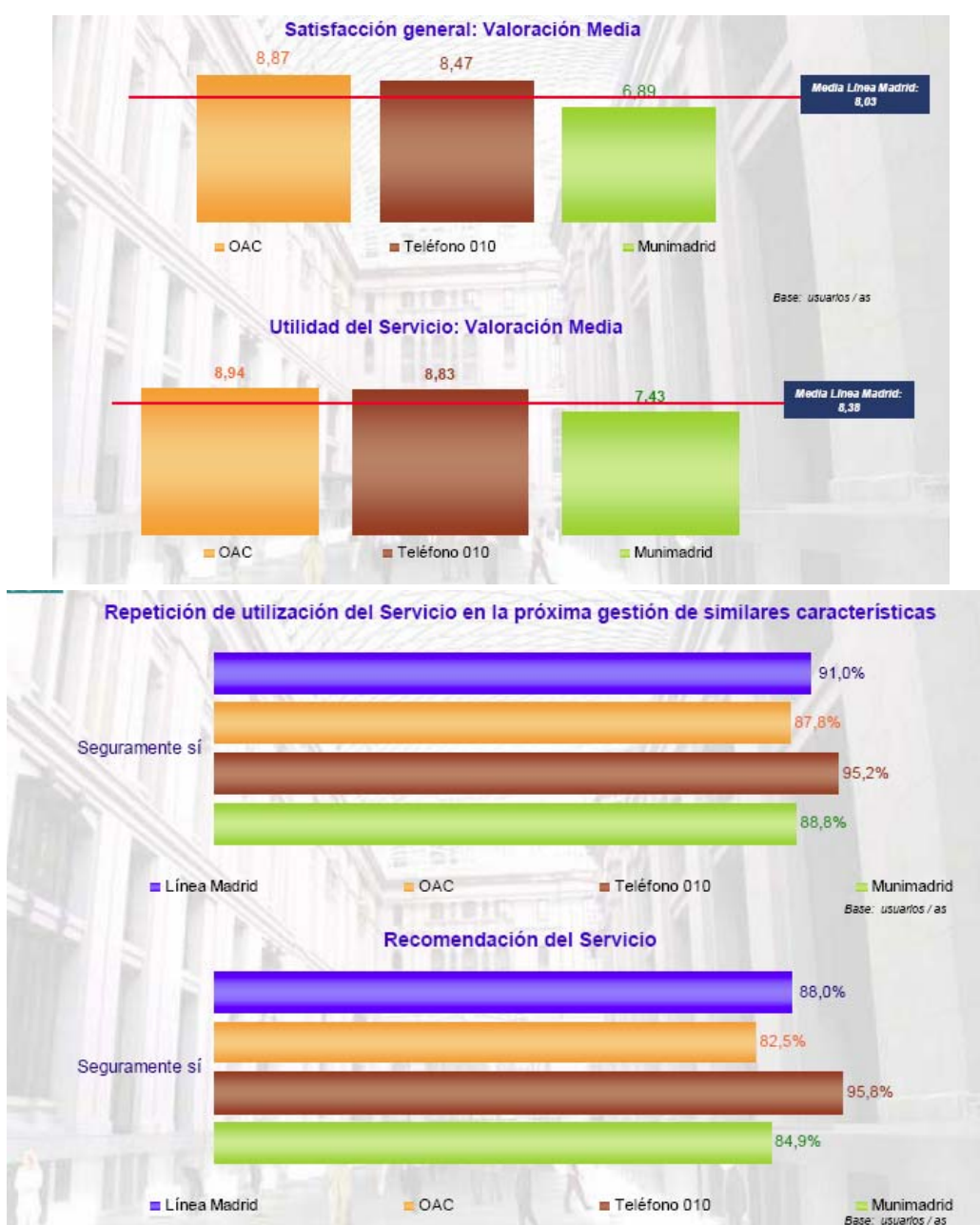
Así mismo, arroja un saldo positivo de 23,1 puntos la valoración de la atención recibida al dirigirse a oficinas del Ayuntamiento para realizar alguna gestión, habiéndose manifestado como muy o bastante satisfechos el 57,1% de los entrevistados, frente al 34% de poco o nada satisfechos.



La evolución temporal de la satisfacción con la atención e información al ciudadano aparece en el siguiente gráfico, donde puede observarse una subida respecto a los valores de 2007.



Además de la información obtenida por la Encuesta sobre la Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios de 2008, el Banco de Estudios de la Percepción Ciudadana dispone de encuestas específicas relacionadas con la Atención al Ciudadano, como son las realizadas por la Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano quien anualmente realiza un Estudio de Satisfacción de los Usuarios de Línea Madrid con 4.511 entrevistas, cuyos principales resultados de 2008 se resumen a continuación:



Por su parte, la Agencia Tributaria también ha realizado un estudio para conocer la **Satisfacción de los usuarios de las Oficinas de Atención Integral al**

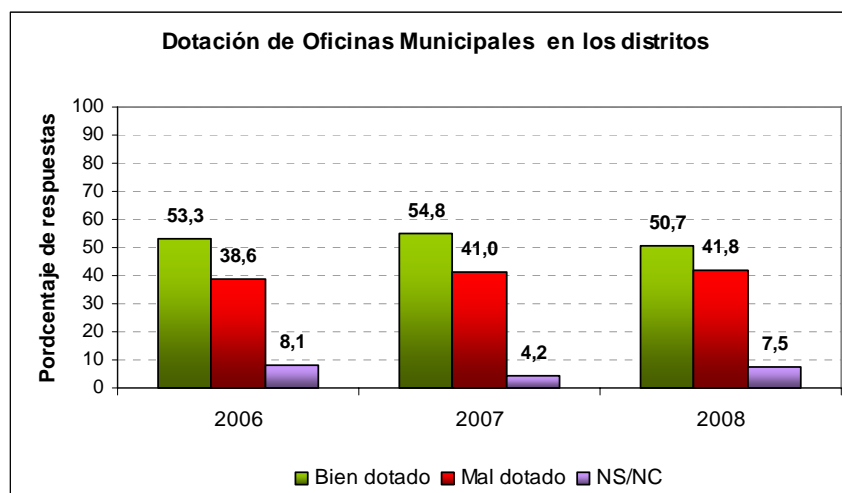
Contribuyente. En esta encuesta se realizaron 1.224 entrevistas en del 3 al 11 de marzo de 2008 en las OAIC de C/Alcalá y Sacramento y del 3 al 12 de marzo de 2008 en la OAIC de Sanchinarro. El análisis de estas encuestas ha revelado que la satisfacción global con las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente es de 8,51 puntos en una escala de 0 a 10. Los tres atributos mejor valorados son: el orden y la limpieza (8,90), la amabilidad y cortesía en el trato recibido (8,81) y la eficacia del personal (8,75).

ATRIBUTO	VALORACIÓN
ORDEN Y LIMPIEZA	8,90
AMABILIDAD Y CORTESÍA EN EL TRATO RECIBIDO	8,81
EFICACIA DEL PERSONAL QUE LE ATENDIÓ	8,75
PREPARACIÓN DEL PERSONAL PARA DESEMPEÑAR SU TRABAJO	8,74
EXPLICACIONES CLARAS Y SENCILLAS	8,71
UTILIDAD DE LA INFORMACIÓN RECIBIDA EN EL MOSTRADOR DE INFORMACIÓN	8,67
TIEMPO DE ESPERA EN SER ATENDIDO	8,65
TIEMPO EMPLEADO PARA RESOLVER TRÁMITES U OBTENER INFORMACIÓN	8,58
CONFORT DURANTE EL TIEMPO DE ESPERA	8,51
HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO	8,48
SEÑALIZACIÓN DE LOS PANELES INFORMATIVOS	8,47

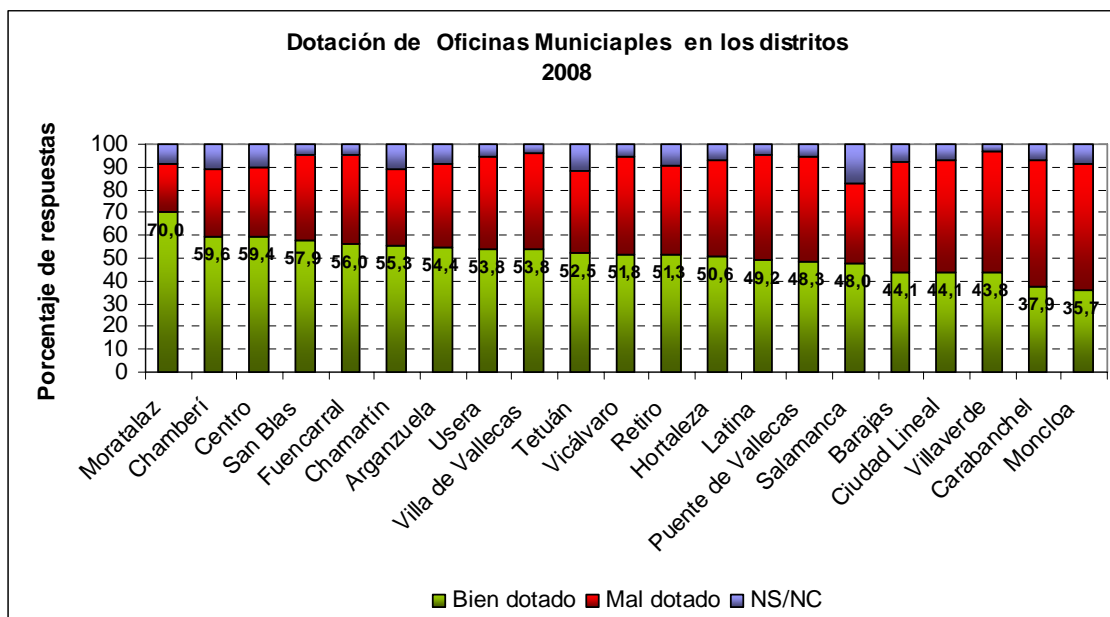
Valoración Global
8,51

El 92,6%, se encuentra satisfecho con el servicio recibido en las Oficina de Atención Integral al Contribuyente, puntuando todos los atributos con puntuaciones en 7 y 10 puntos.

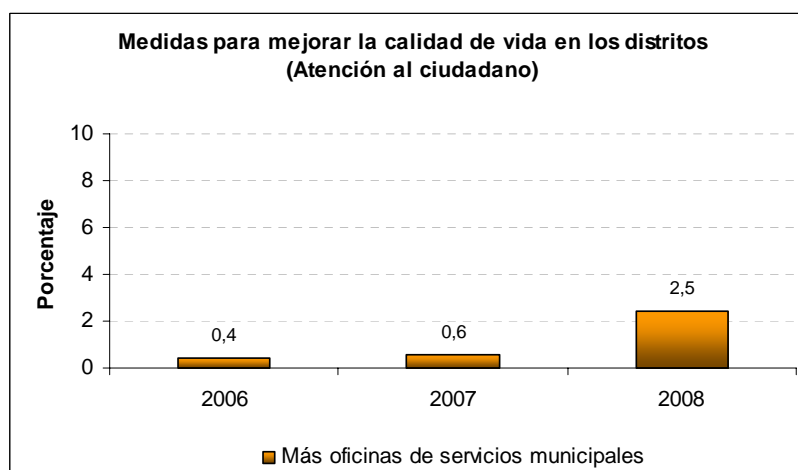
Entrando a analizar los resultados de la Encuesta de Calidad de Vida en los Distritos, un 50,7% de los entrevistados consideran que su barrio esta bien dotado de oficinas del Ayuntamiento para realizar trámites y obtener información, mientras que un 41,8% considera que está mal dotado.



El porcentaje de los que consideran que en la zona donde residen las dotaciones de Oficinas municipales son buenas, está significativamente por encima de la media en los Distritos de: Moratalaz (70%) Chamberí (59,6%), Centro (59,4%), San Blas (57,9%) y Fuencarral (56%). Se sitúan por debajo de la media los siguientes Distritos: Ciudad Lineal (44,1%), Villaverde (40,8%), Carabanchel (37,9%) y Moncloa (43,8%).



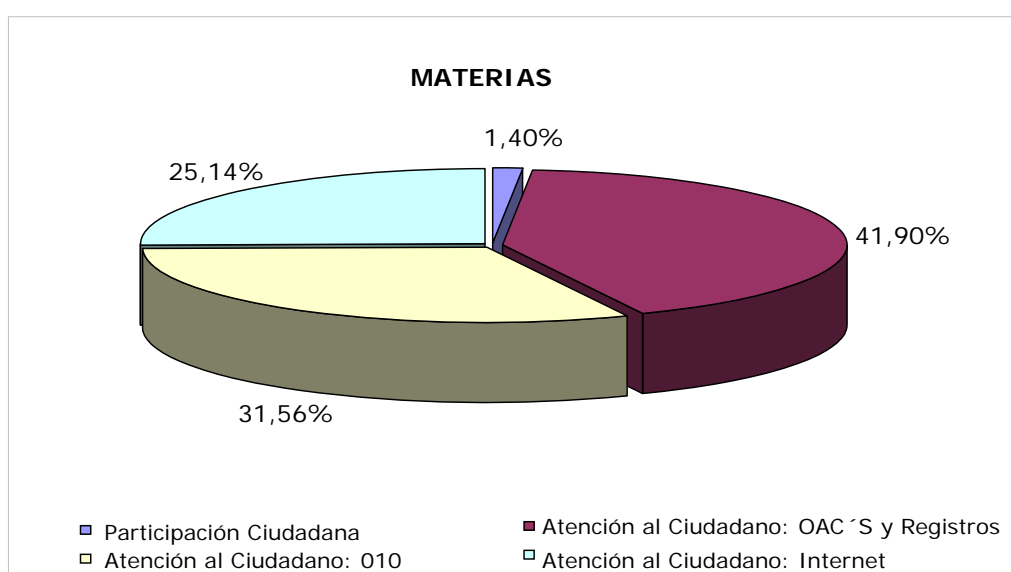
Al preguntarles por las medidas que propondrían para mejorar la calidad de vida en sus barrios, un 2,5% cita más oficinas municipales.



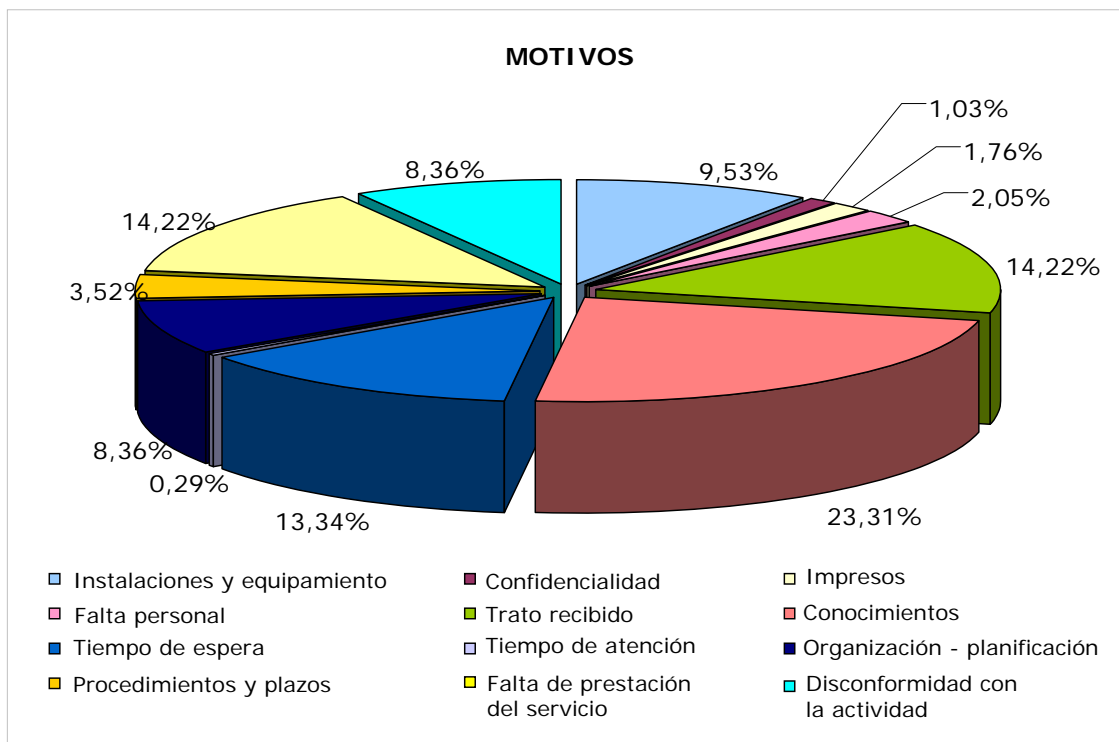
3.12.6. Sugerencias y Reclamaciones

El “Sistema de Sugerencias y Reclamaciones” del Observatorio de la Ciudad facilita información relativa a este Área de Acción “Relación con la ciudadanía” en los dos ámbitos diferenciados a los que se refiere: la participación ciudadana y la atención a la ciudadanía. Las sugerencias y reclamaciones tramitadas en 2007 relativas a este Área de Acción suponen el **3%** del total de las tramitadas, correspondiendo prácticamente en su totalidad (**98,6%**) a “Atención al Ciudadano”.

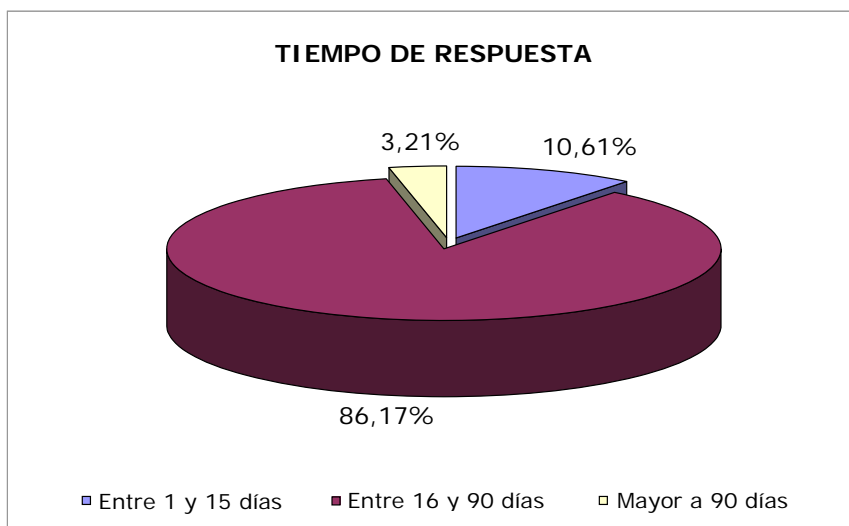
De los tres canales de atención, el que más sugerencias y reclamaciones acapara es el presencial, pues a las Oficinas de Atención al Ciudadano se refieren el **41,9%** de las recibidas en Atención al Ciudadano. Los otros dos canales concentran el porcentaje restante, el Teléfono 010 con el **31,56%** y munimadrid.es con el **25,14%**.



En cuanto a los **motivos** de presentación de sugerencias y reclamaciones destacan con el **23,31%** “Conocimientos”; con el **14,22%** “Falta de prestación del servicio” y “Trato recibido”; y con el **13,34%** “Tiempo de espera”. Todos los motivos relativos al personal (trato, conocimientos, falta de personal,...) suman el **39,58%**.



Por lo que se refiere a las **contestaciones** dadas por las unidades gestoras correspondientes (Dirección General de Atención al Ciudadano principalmente), el 10,61% se contestan en 15 días o menos y un importante porcentaje (el 86,17%) se contestan entre 16 y 90 días.



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 2008 se destinó al Área de Acción “Salud” un total 147.133.072,67.- euros, el 2,58 % del total del **presupuesto** no financiero liquidado del Ayuntamiento de Madrid, los Organismos Autónomos y las Empresas Municipales (véase Anexo 2).

Estructura Orgánica




- Área de Gobierno de Seguridad y Movilidad
 - Madrid Salud
 - Gerencia de los Distritos
-
- Servicios Funerarios de Madrid, S.A.

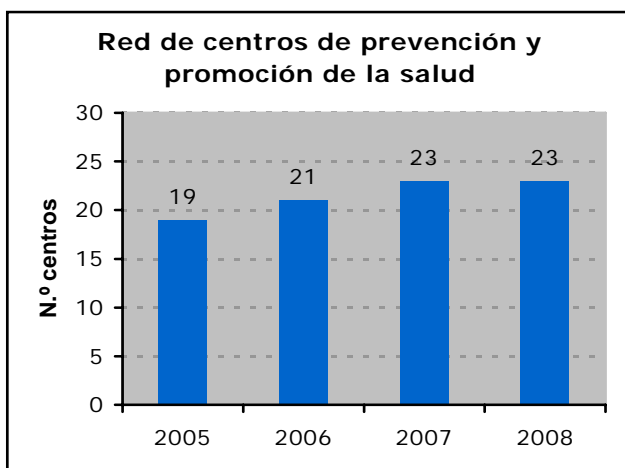
3.13.2. Principales indicadores

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:

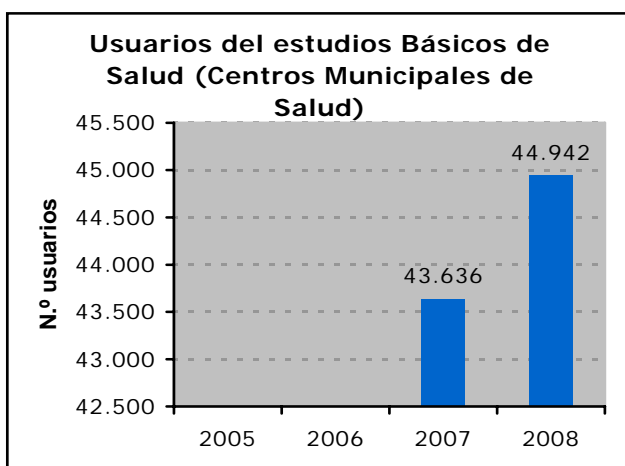
Denominación del Indicador	Unidad de medida				
		2005	2006	2007	2008
⊙ Red de centros de prevención y promoción de la salud	Número de centros	19	21	23	23
⊙ Usuarios del Estudio Básico de Salud (Centros Municipales de Salud)	Número de usuarios	(1)	(1)	43.636	44.942
⊙ Usuaris atendidas en las consultas de ginecología de los Centros de Madrid Salud	Número de usuarias	(1)	(1)	31.285	34.043
⊙ Pruebas de mamografía realizadas en el Centro de Diagnóstico por Imagen de Madrid Salud	Número de mamografías	(2)	17.189	18.663	18.753
⊙ Consultas realizadas por jóvenes y adolescentes en los centros de Madrid Salud	Número de consultas	34.683	37.837	38.870	46.921
⊙ Consultas realizadas dentro del programa el Niño en Riesgo Social en los Centros de Madrid Salud	Número de consultas	7.708	7.988	10.063	13.439
⊙ Niños atendidos en el Centro de Salud Bucodental de Madrid Salud	Número de pacientes	(3)	(3)	4.986	7.158
⊙ Viajeros atendidos en el Centro de Salud Internacional de Madrid Salud	Número de viajeros	(4)	(4)	(4)	12.751

Denominación del Indicador	Unidad de medida	2005	2006	2007	2008
○ Autopercepción del estado de salud de los ciudadanos de Madrid	Porcentaje de ciudadanos	(5)	(5)	(5)	83,50%
○ Calidad de vida relacionada con la salud	Puntuación media en Escala de 0 a 10	7,20	(6)	(6)	(6)
○ Esperanza de vida con Buena Salud	Años	63,4	(6)	(6)	(6)
○ Esperanza de vida con buena salud a la edad de 65 años	Número de años	(5)	(5)	(5)	10,30
⊙ Pacientes atendidos en la red de Centros del Instituto de Adicciones	Número de pacientes atendidos	9.335	9.251	9.316	9.683
⊙ Pacientes drogodependientes insertados en el mercado laboral	Número de pacientes insertados	630	641	567	523
⊙ Alumnos que reciben formación en prevención de drogas	Número de alumnos	6.513	21.320	55.508	56.638
⊙ Profesores que reciben formación en prevención de drogas	Número de profesores	1.067	1.066	2.746	7.925
⊙ Adolescentes y jóvenes participantes en actividades de ocio alternativo al consumo de sustancias	Número de jóvenes y adolescentes	198.049	179.768	187.971	180.771
⊙ Calidad del agua de consumo	Porcentaje de muestras que cumplen los criterios de calidad	92%	90%	92%	91%
⊙ Porcentaje de establecimientos con infracciones de las normas de seguridad alimentaria	Porcentaje de inspecciones negativas	23,10%	27%	10,20% (7)	15%
⊙ Calidad de alimentos	Porcentaje de muestras no conformes con la norma	13,60%	11%	9,2%	10%
⊙ Avisos para el control de animales plaga	Número de avisos	1.974	2.839	3.333	3.040

Denominación del Indicador	Unidad de medida	2005	2006	2007	2008
 Porcentaje de animales adoptados	Porcentaje de animales adoptados	(3)	(3)	76,58%	74%
 Indicador de gestión municipal  Indicador de Ciudad DND: Dato no disponible	(1) Indicador incorporado al sistema de gestión estratégica en 2007. (2) Indicador incorporado al sistema de gestión estratégica en 2006. (3) La serie se inicia en 2007 por cambio de registro. (4) La serie se inicia en 2008 por ser un centro de nueva creación. (5) Indicador incorporado al sistema de gestión estratégica en 2008. (6) Indicador dado de baja del sistema de gestión estratégica en 2008. (7) En 2007 cambia la serie porque se añaden los datos de las Juntas Municipales de Distrito.				

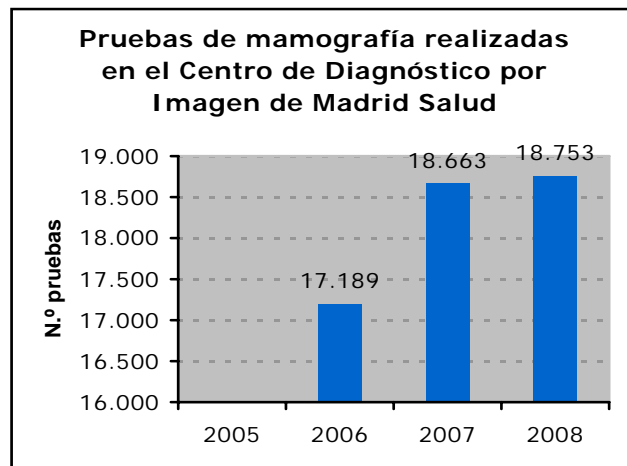
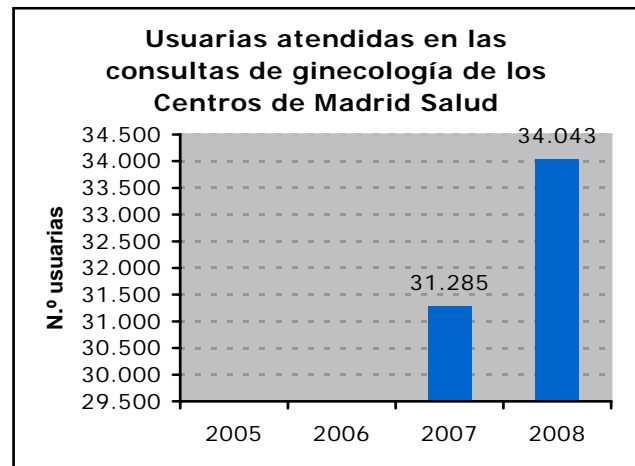


Contabiliza el número de centros de prevención y promoción de la salud, cuyas funciones incluyen actividades dirigidas a los tres grandes grupos de edad: infanto-juvenil, adulto y mayor, incluyendo atención específica a la mujer. Se realizan también actividades de carácter transversal y dirigidas a reducir desigualdades.



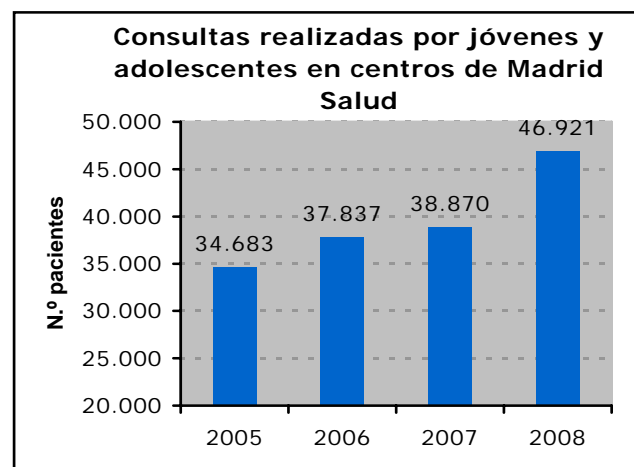
Cuantifica los usuarios de los centros de Madrid Salud en los que se ha cumplimentado el protocolo de Estudio Básico de Salud.

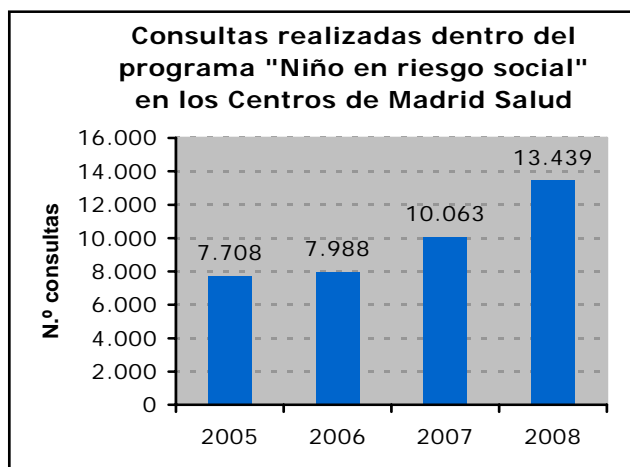
Mide el número de usuarias atendidas en las consultas de ginecología de los Centros de Madrid Salud.



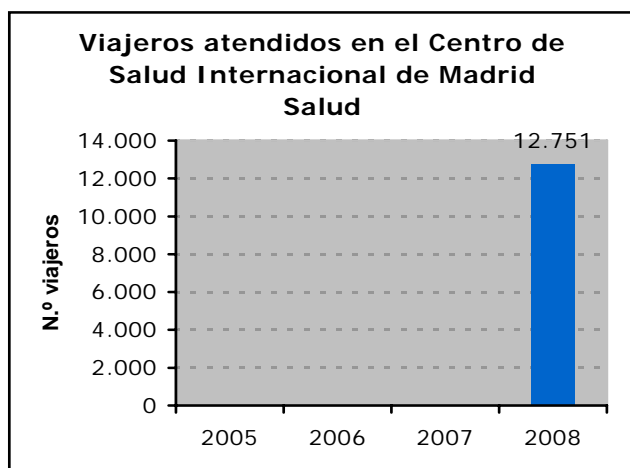
Mide el número de mamografías realizadas en el Centro de Diagnóstico por Imagen de Madrid Salud derivadas de las consultas de todos los Centros de Madrid Salud.

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)





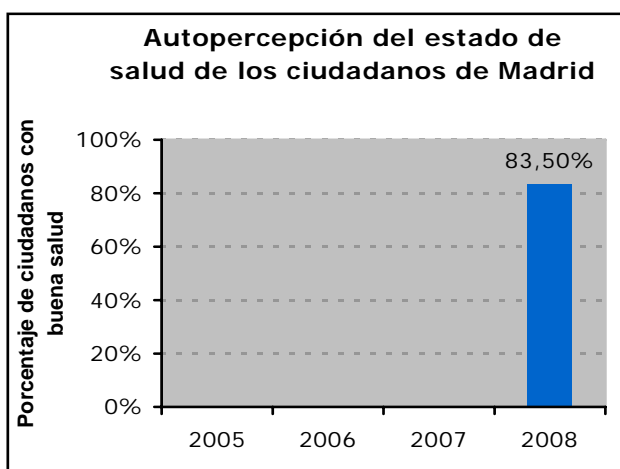
Mide el número de consultas de niños de entre 0 y 3 años que acuden al programa Niño en Riesgo Social en los Centros de Madrid Salud. Este programa está dirigido a todos los menores en situación social de riesgo, residentes en el Municipio de Madrid, para asegurarles una atención integral, en coordinación con el resto de las instituciones implicadas en su cuidado y seguimiento.

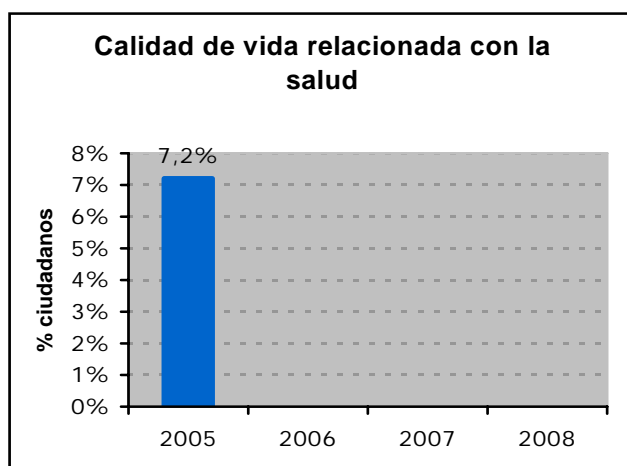


Mide el número de usuarios atendidos en el Centro de Salud Internacional de Madrid Salud.

Es un indicador obtenido de la Escala validada por el CDC Health-Related Quality of Life Measurements, que monitoriza la calidad de vida relacionada con la salud mediante la percepción de salud y calculando el índice de días saludables.

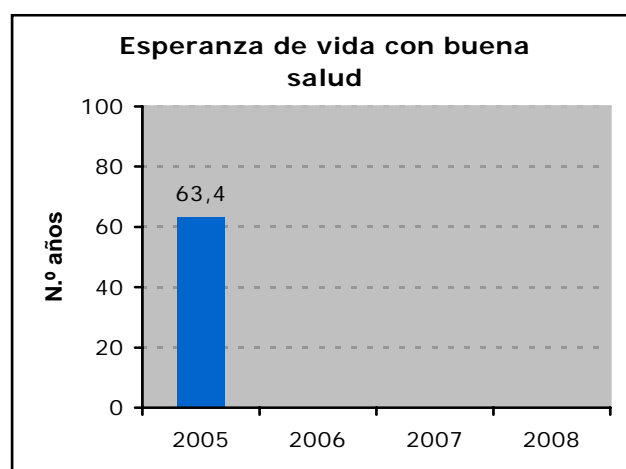
Recoge el porcentaje de ciudadanos que no han presentado ningún día mala salud en los últimos 30 días.



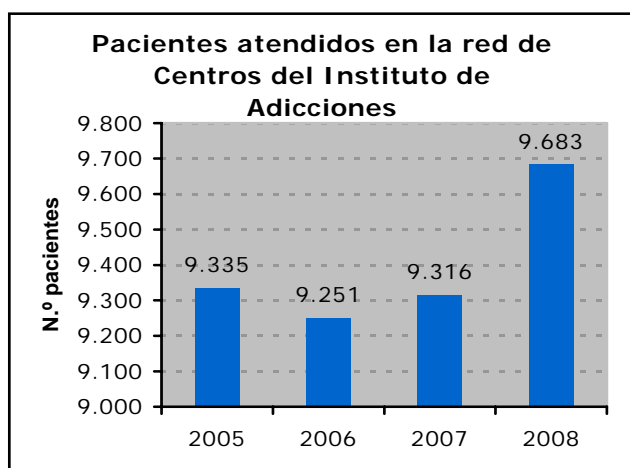
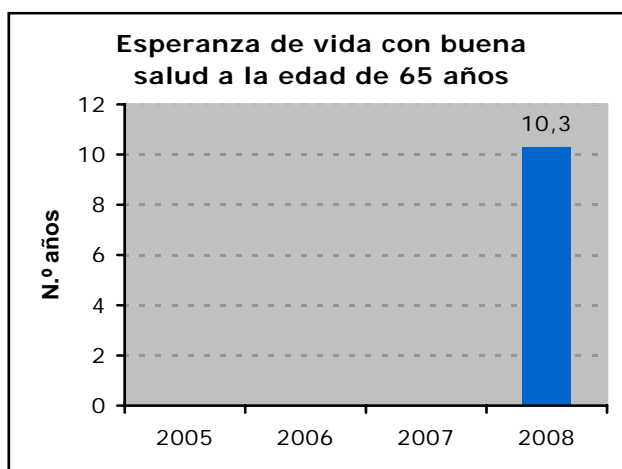


Índice extraído a través de un cuestionario basado en la percepción subjetiva del estado de salud de los adultos y que valora nueve aspectos de la calidad de vida relacionada con la salud en las dos semanas anteriores a la evaluación: estado general de salud, dolor, problemas emocionales, actividades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

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

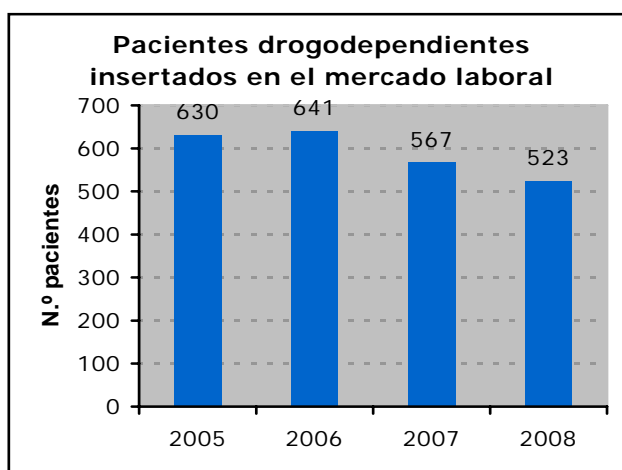


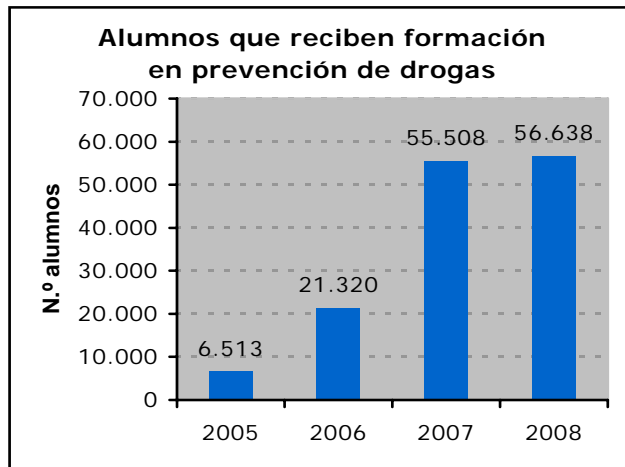
Indica el número de años de vida que una persona de 65 años viviría en buena salud si se mantuvieran las actuales tasas de mortalidad y de mala salud percibida. Se utiliza para distinguir entre los años de vida sin ninguna limitación de la actividad y los años de vida con al menos una limitación de la actividad. No se hace únicamente hincapié en la duración de la vida, como en el caso de la esperanza de vida, sino también en la calidad de vida.



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.

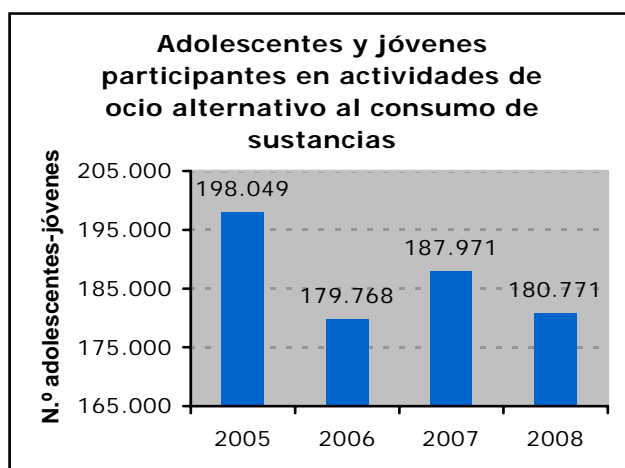
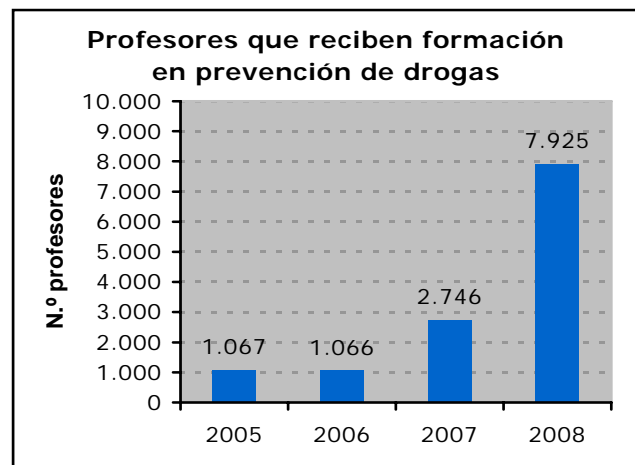
Mide el número total de pacientes sin empleo, que han encontrado trabajo gracias a las acciones de inserción laboral del Instituto de Adicciones.





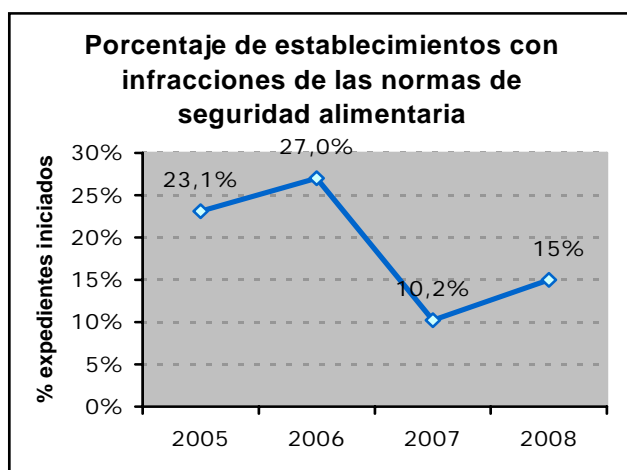
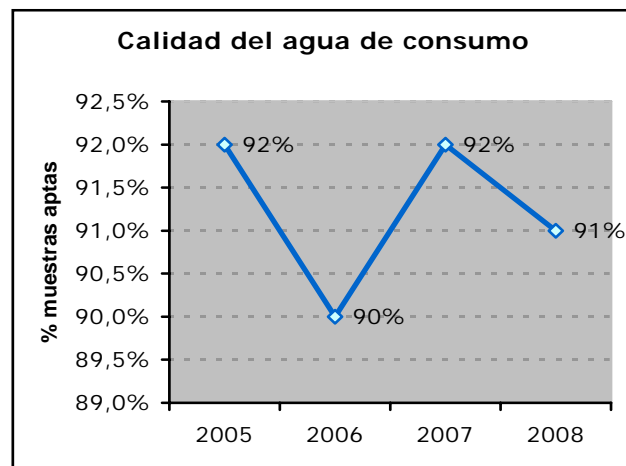
Mide el número de alumnos de Madrid que participan en el programa "Prevenir en Madrid" en sus distintas modalidades

Mide el número de profesores de Madrid que participan en el programa "Prevenir en Madrid" en sus distintas modalidades.



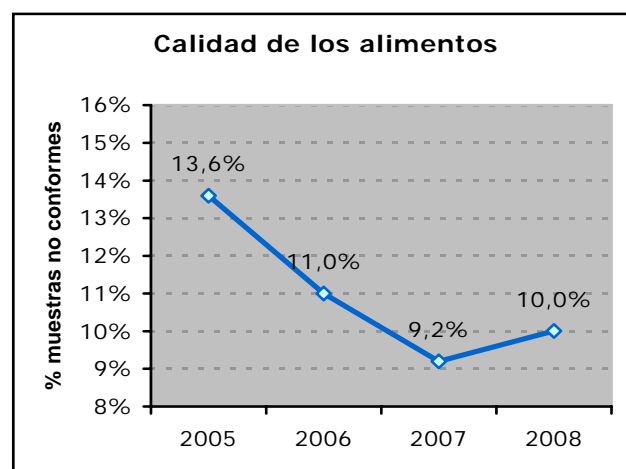
Mide el número de personas que participan en actividades de ocio promovidas por el Ayuntamiento de Madrid como medio de prevención del consumo de sustancias.

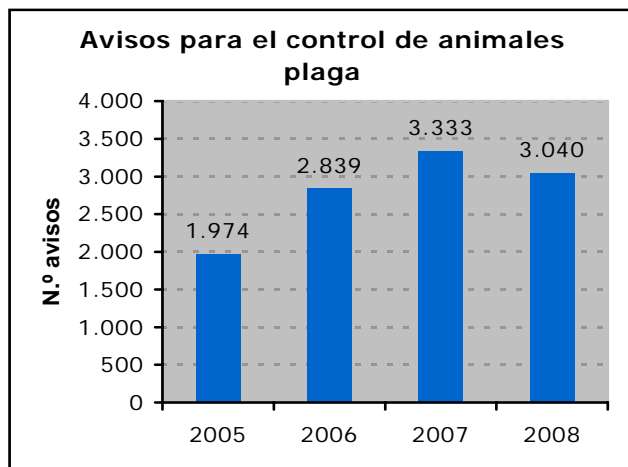
Proporción de muestras analizadas en el Departamento de Inspección Central de Madrid Salud aptas para el consumo. Las muestras se toman de fuentes públicas, estaciones oficiales de muestreo y Canal de Isabel II y a demanda de particulares.



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.

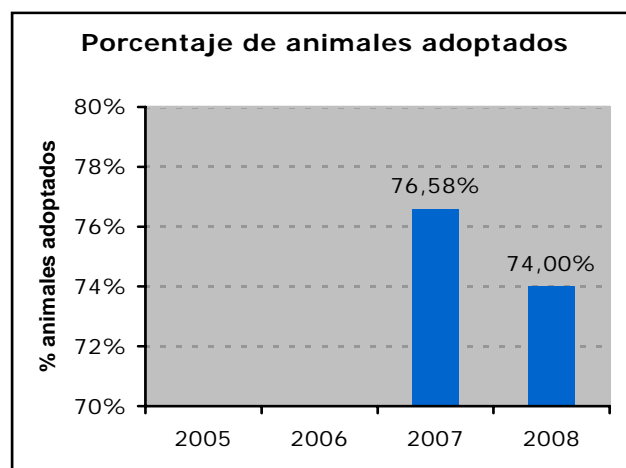
Este indicador contempla el grado de conformidad de los alimentos con la norma establecida, a partir del número de expedientes iniciados tras analizar muestras de alimentos para control oficial de productos alimenticios. Se analizan las características fisicoquímicas, parasitológicas y microbiológicas de los alimentos, así como la presencia de aditivos y otras sustancias indeseables. El inicio del expediente no implica necesariamente el hallazgo de factores de riesgo grave para la salud de los consumidores.





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.

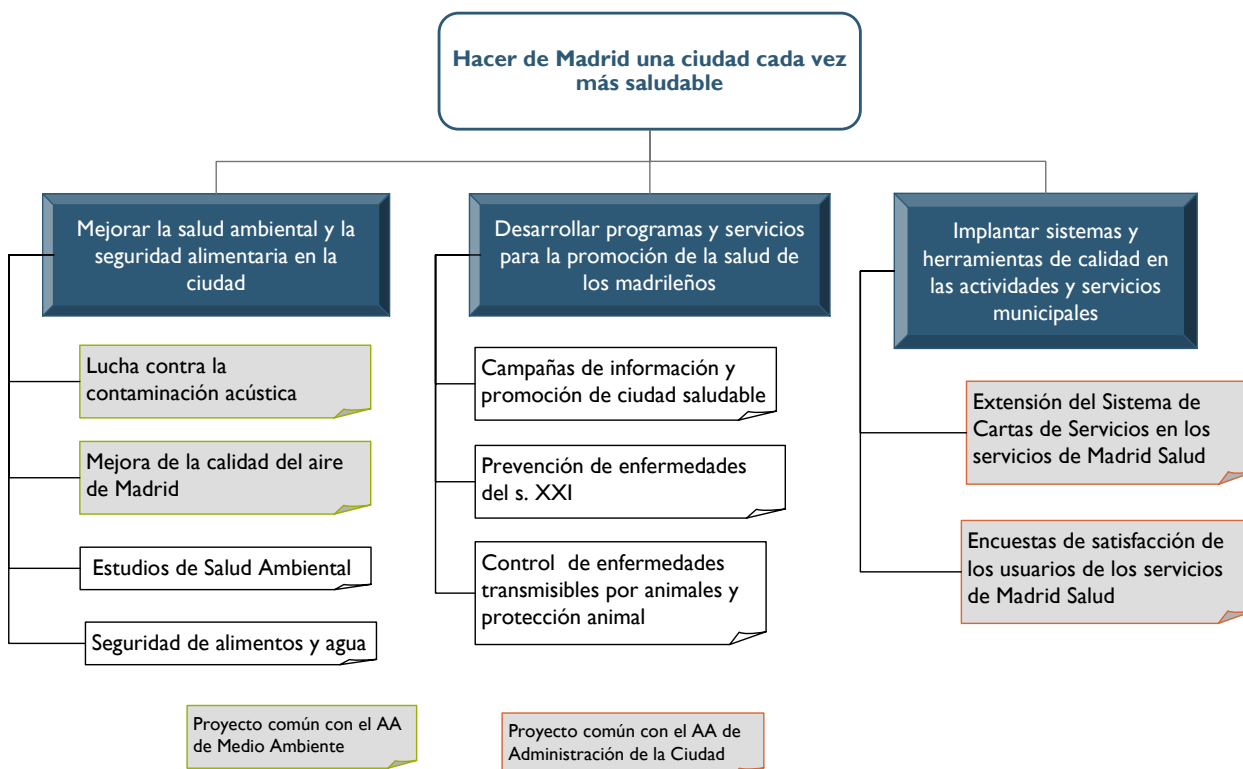


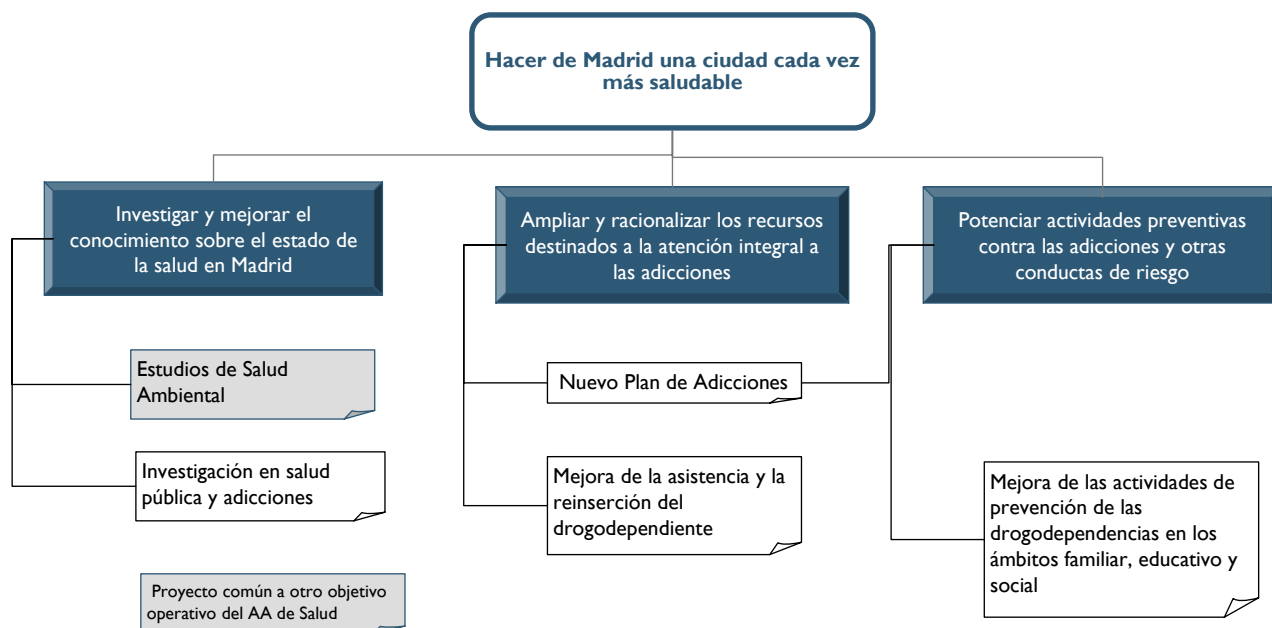
3.13.3. Desarrollo del Programa Operativo de Gobierno

La estrategia del Ayuntamiento de Madrid se implanta a través del Programa Operativo de Gobierno, desplegando los objetivos estratégicos en objetivos operativos. Los objetivos operativos que se trabajan desde el Área de Acción de Salud, son los siguientes:



Estos objetivos operativos se desarrollan a través de los siguientes proyectos que integran un total de 76 acciones:





3.13.4. Compromisos de Calidad

Madrid Salud, organismo autónomo responsable de la gestión de las políticas municipales en materias de Salud Pública y Drogodependencias y otros Trastornos Adictivos dentro del término municipal de Madrid, integra el proceso de elaboración e implantación de Cartas de Servicios en el marco de su **Plan de Calidad**. Este Plan promueve la innovación, la mejora continua y la calidad como valores clave de la organización y es referido tanto a la calidad intrínseca de la organización como a la calidad extrínseca vista desde la perspectiva de los usuarios individuales y de la población general de la Ciudad de Madrid.

Desde esta perspectiva, Madrid Salud tiene aprobadas en 2008 la **Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones de Madrid Salud** y la **Carta de Servicios del Instituto de Adicciones**.

En 2008 Madrid Salud adopta la decisión de elaborar 4 Cartas (Prevención y Promoción de la Salud, Servicios Veterinarios, Seguridad Alimentaria y Salud Ambiental) e inicia la de Servicios Veterinarios.

Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones de Madrid Salud

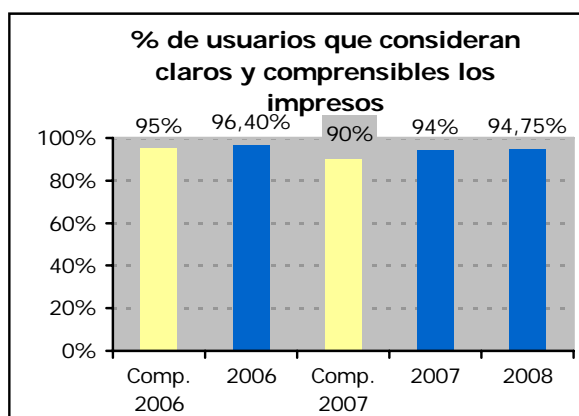
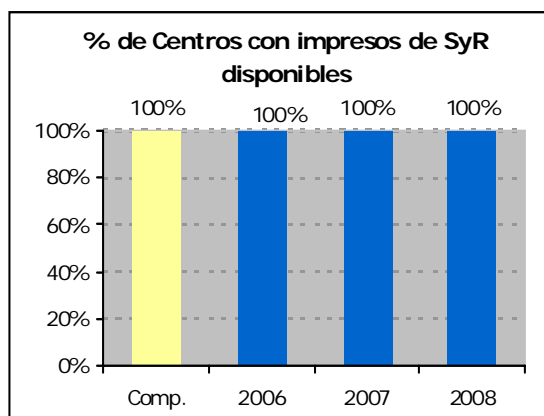
Fecha de aprobación: 1 de junio de 2006

Evaluación 2008: 8 de abril del 2009

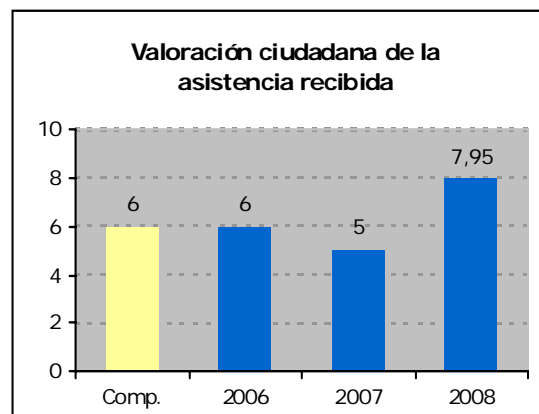
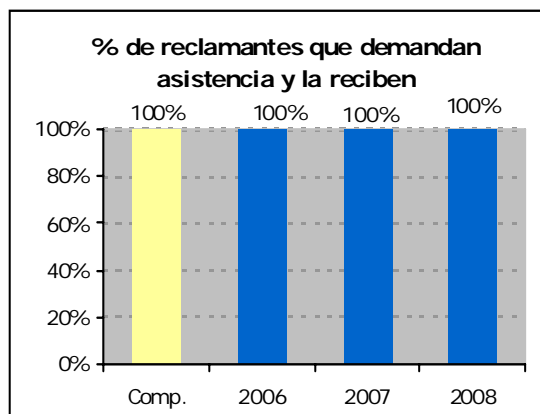
La Oficina de Atención al Ciudadano de Madrid Salud es la responsable de recibir y tramitar las sugerencias y reclamaciones presentadas por la ciudadanía por los servicios prestados por Madrid Salud, para lo cual presta los siguientes **servicios**: facilita su presentación; recibe las sugerencias y 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:

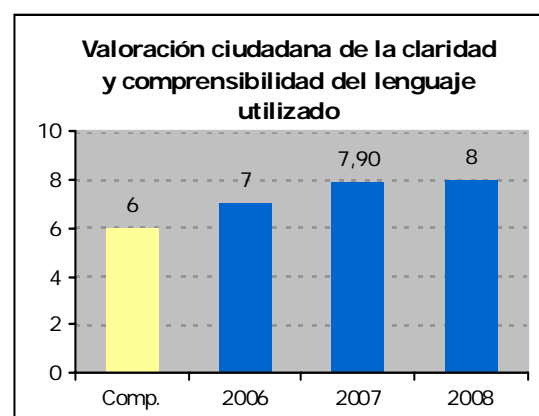
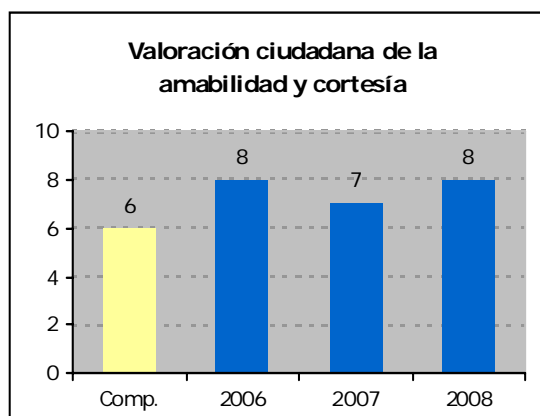
I. Los **impresos** para formular sugerencias y reclamaciones (syr) estarán disponibles para el ciudadano en la totalidad de los Centros de Madrid Salud y serán claros y comprensibles.

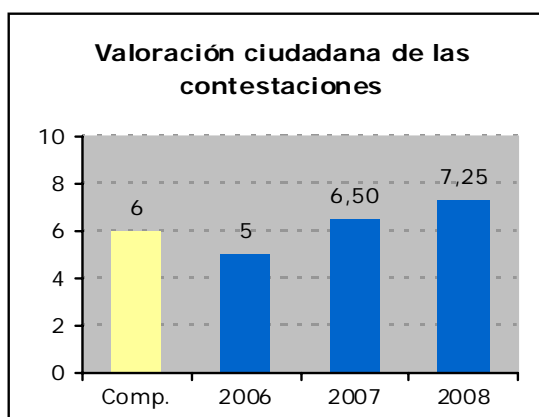
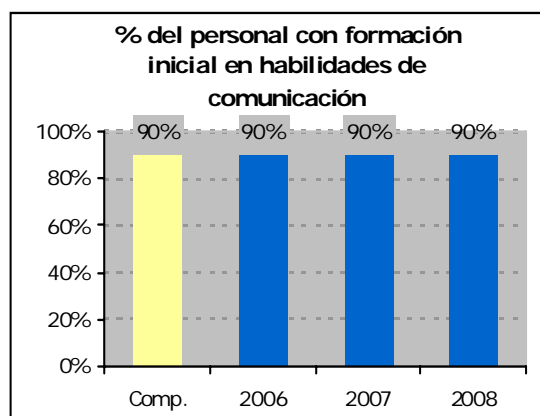


2. Los reclamantes que lo soliciten recibirán ayuda para la cumplimentación de los impresos de sugerencias y reclamaciones en todos los Centros Madrid Salud, obteniendo de la asistencia recibida una valoración media por parte de los usuarios de buena o muy buena.



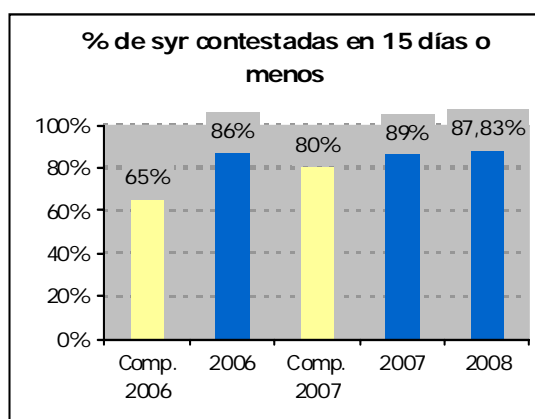
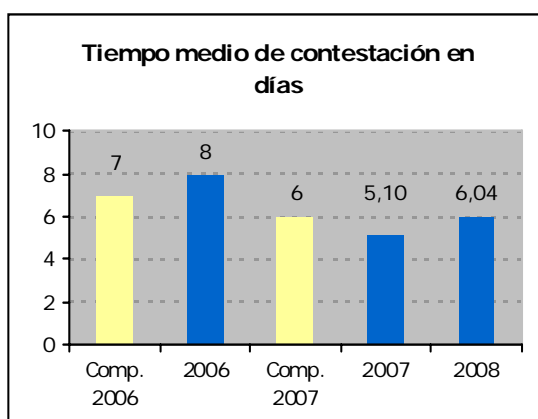
3. A través de un **personal** formado en habilidades de comunicación se atenderá al usuario de forma clara y precisa, proporcionando un trato amable y cortés y utilizando un lenguaje claro y comprensible de manera que se alcance un nivel de satisfacción bueno o muy bueno por parte de los usuarios.

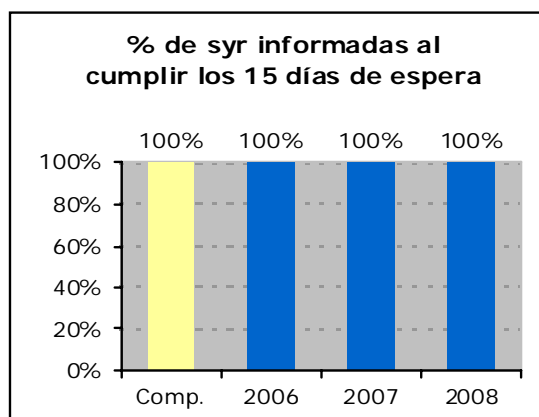
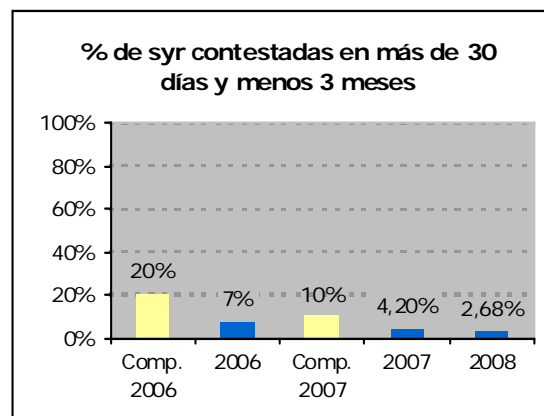
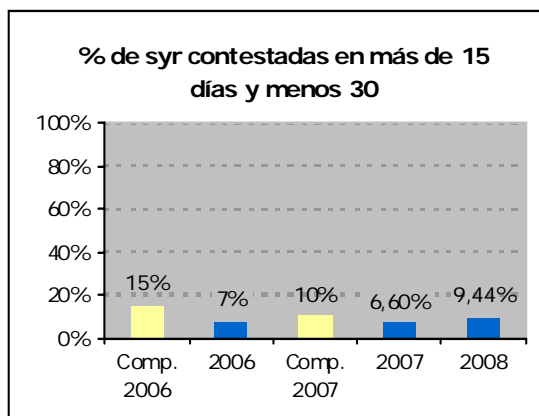




4. Madrid Salud trabaja buscando la satisfacción de los intereses de los reclamantes de manera que todas las **contestaciones** serán individualizadas y personalizadas, dando respuesta a todas las cuestiones objeto de la reclamación o sugerencia.

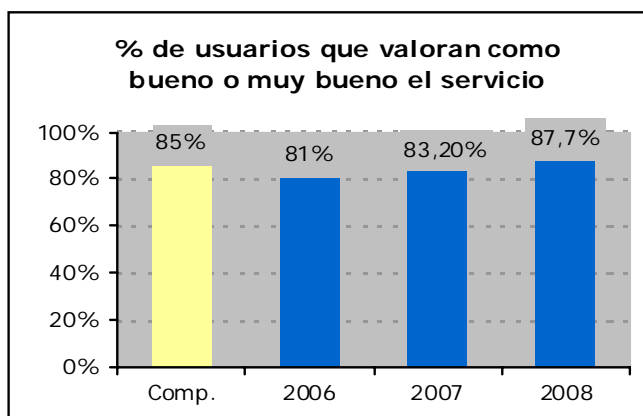
5. El 80% de las sugerencias y reclamaciones se contestarán en un **plazo** inferior a 15 días. El 90% de las sugerencias y reclamaciones se contestarán en un plazo inferior a 30 días. En ningún caso el plazo de contestación podrá ser superior a 3 meses, de acuerdo con lo establecido en el Reglamento 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

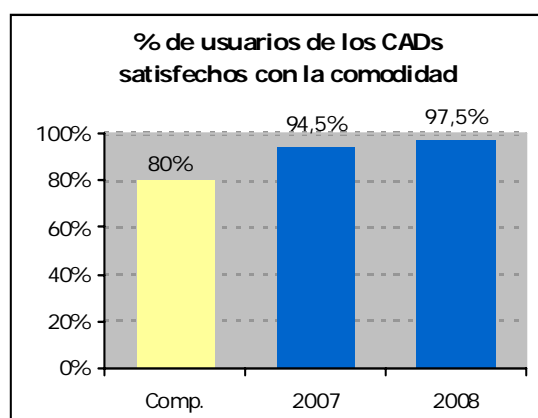
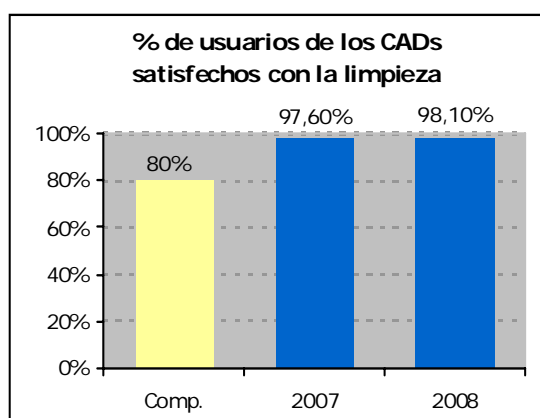
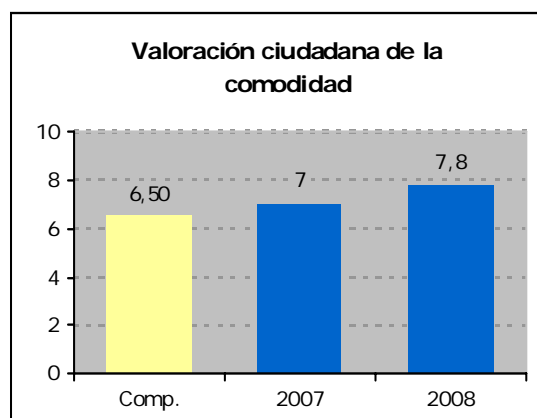
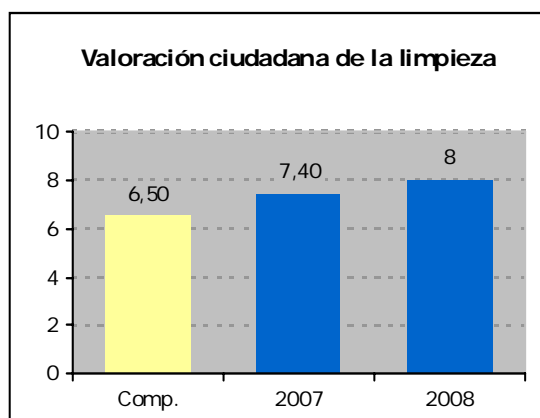
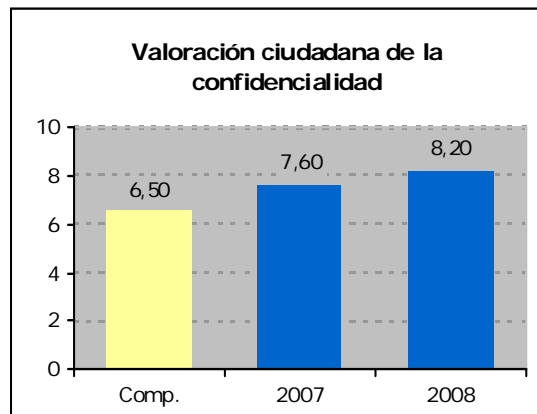
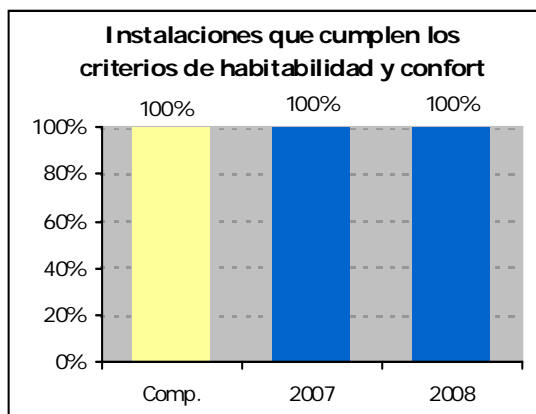
Iª Evaluación: 30 de mayo de 2008

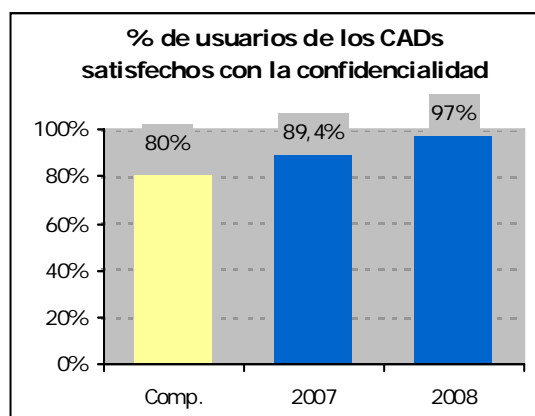
Evaluación 2008: 22 de junio de 2009

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).

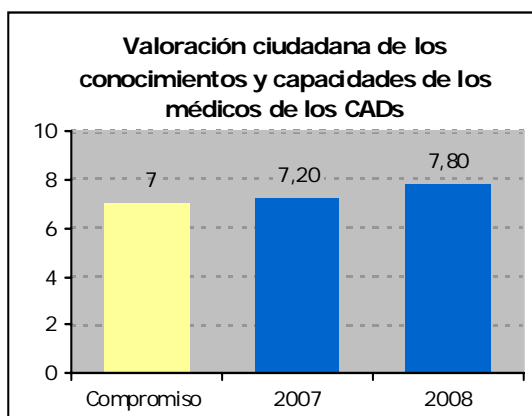
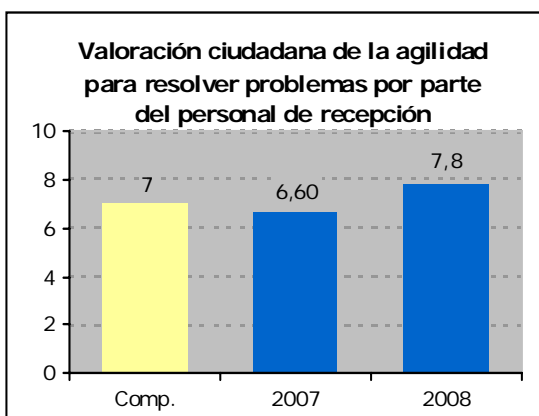
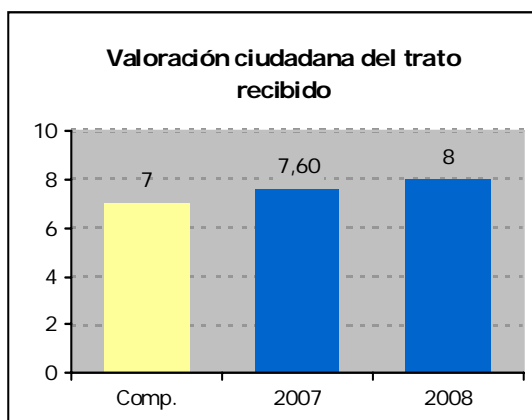
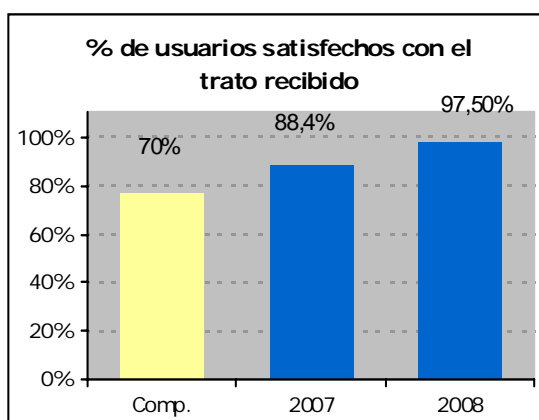
La Carta de Servicios del Instituto de Adicciones se aprobó el 8 de febrero de 2007, evaluándose por primera vez en mayo de 2008. Como resultado de la evaluación realizada aumentaron el número de compromisos (de 5 a 10) y se reajustaron algunos indicadores. Así, los **compromisos** establecidos y sus indicadores asociados son:

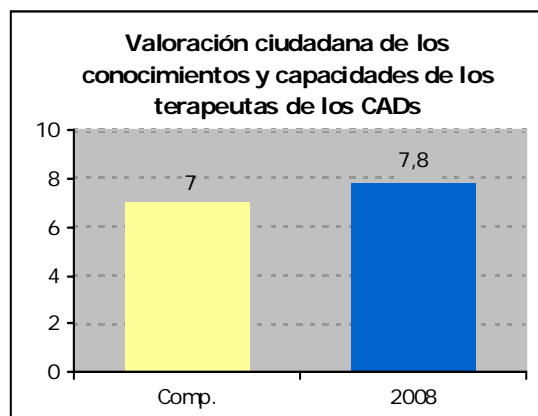
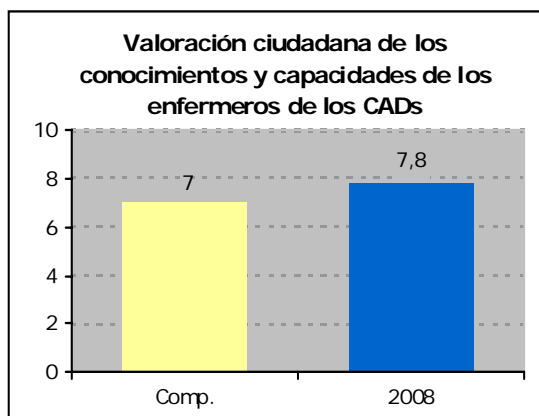
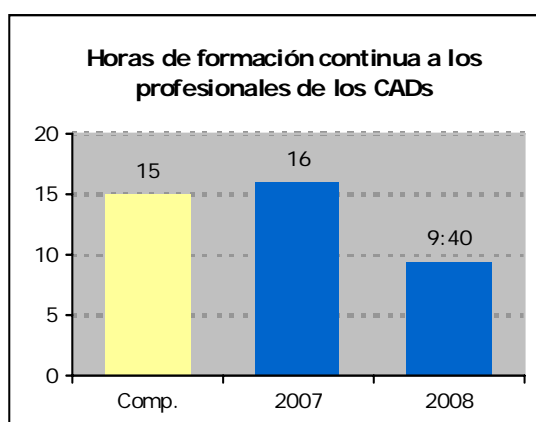
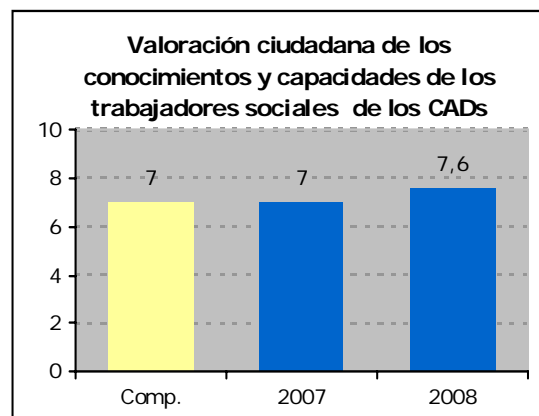
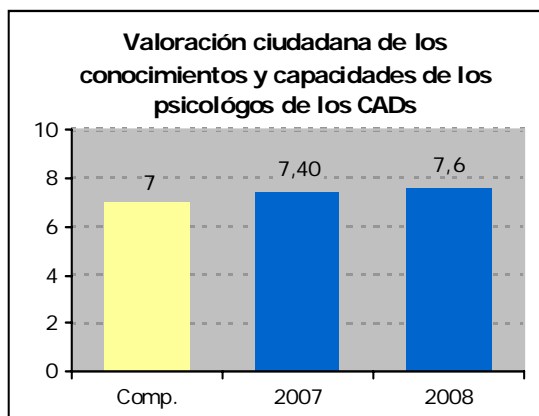
1.- Los servicios del Instituto de Adicciones se prestarán en **instalaciones** con un tamaño, señalización exterior e interior, orden, limpieza, confort y equipamiento que garanticen la intimidad y confidencialidad en la atención. La puntuación media otorgada por los usuarios de los Centros de Atención a Drogodependientes (CADs), en encuesta de satisfacción, será superior a 6,5 puntos, sobre un total de 10.



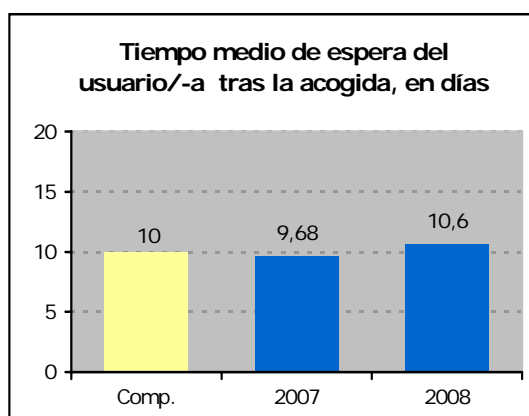
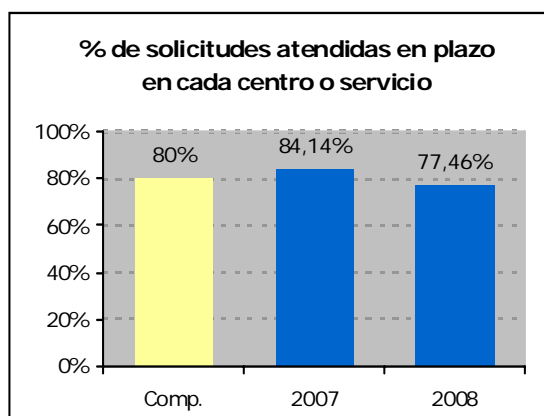


2. A través de **profesionales** altamente cualificados, en los CADs del Instituto de Adicciones se atenderá de forma ágil, proporcionando un trato amable y cortés, utilizando un lenguaje claro y comprensible, garantizando una atención individualizada y personalizada. La puntuación media otorgada por los usuarios de los CADs, en encuesta de satisfacción, será superior a 7 puntos, sobre un total de 10. En 2008 se añaden dos indicadores nuevos relativos a la valoración a enfermeros y terapeutas.

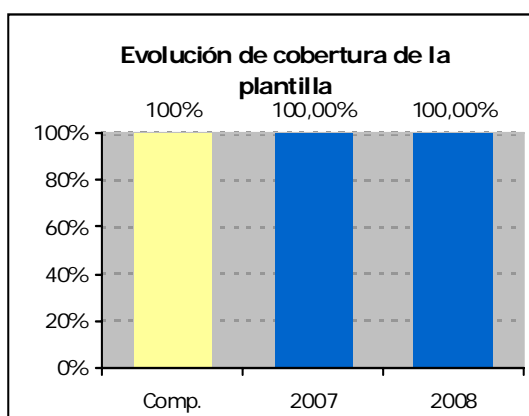
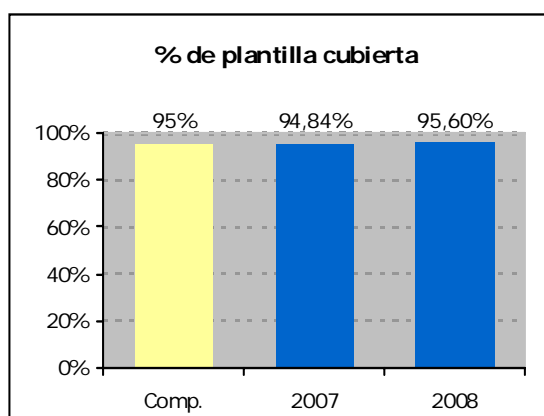




3. En los CADs la demanda inicial será atendida de forma **inmediata**. La puesta en marcha posterior del programa terapéutico necesario para cada caso, se realizará en función del análisis de necesidades previo y los recursos disponibles en cada momento, garantizando en todo caso, una cita con el profesional, tras la acogida inicial, en un plazo máximo de 15 días.

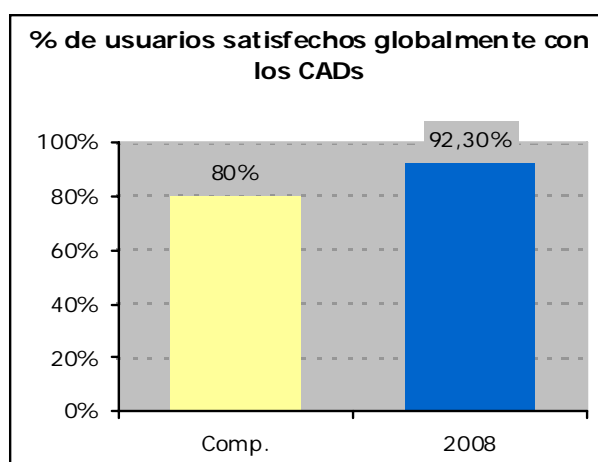


4. Se garantizará la **continuidad** de los programas terapéuticos así como la atención integral de los pacientes, mediante la dotación de una plantilla estable e interdisciplinar, conformada por profesionales pertenecientes a las áreas sanitaria, psicológica, social y ocupacional, de forma que se puedan cubrir las necesidades de los pacientes en las distintas áreas afectadas por las drogodependencias.

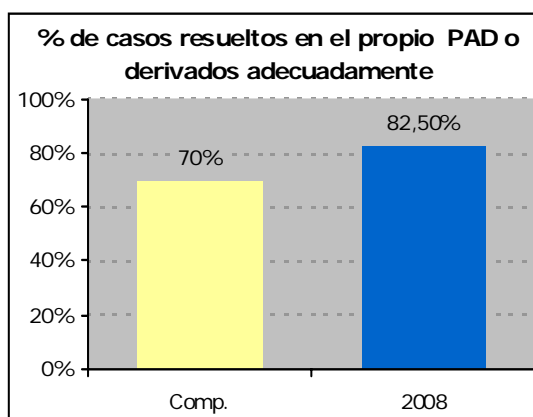
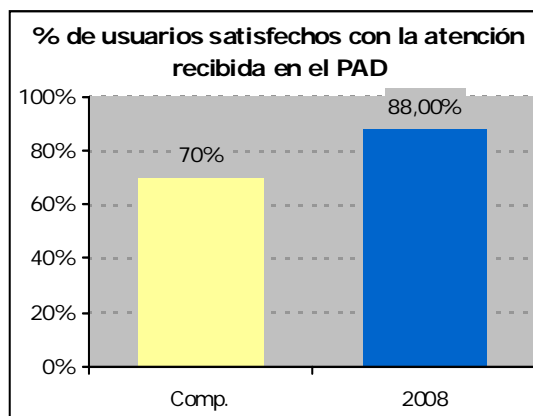
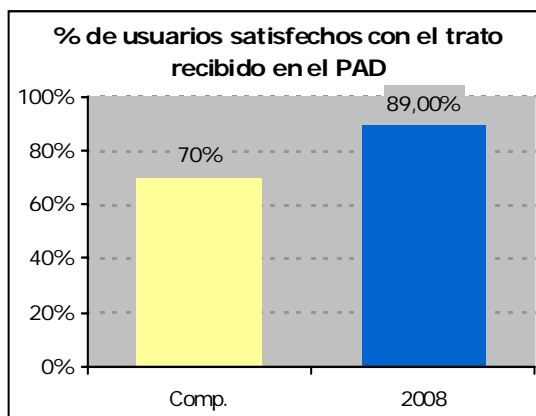


En 2008 se han añadido los siguientes compromisos con sus respectivos indicadores:

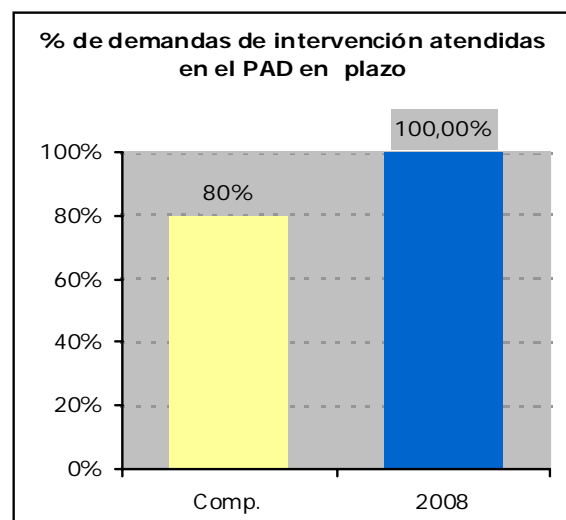
5. Desde los CADs se prestará un servicio global de calidad, logrando que al menos un **80%** de los usuarios estén **satisfechos** con el servicios recibido.



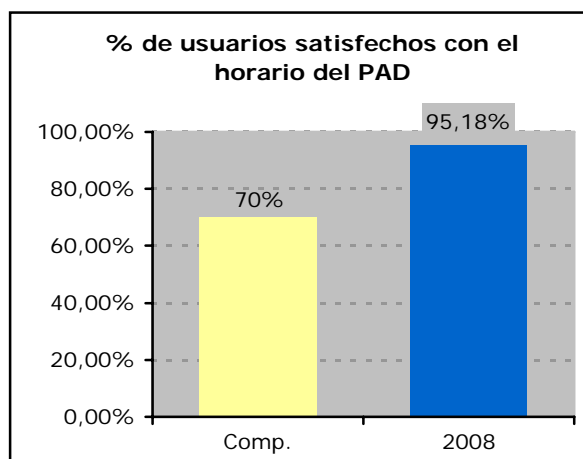
6. A través de profesionales altamente cualificados, el Servicio de Prevención a Drogodependientes, PAD, atenderá de forma ágil, proporcionando un trato amable y cortés, utilizando un lenguaje claro y comprensible, garantizando una **atención** individualizada y personalizada.



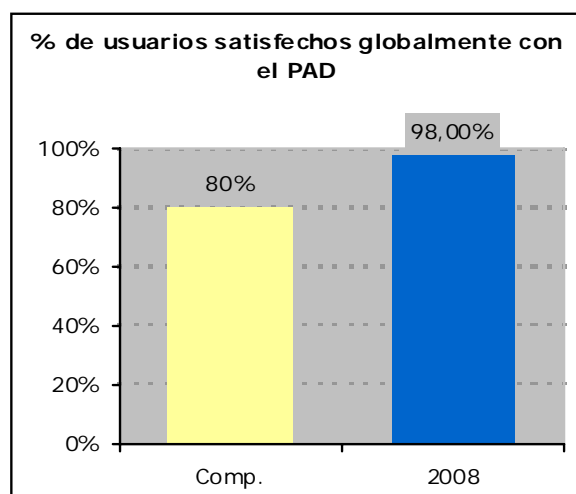
7. En el PAD la demanda inicial será atendida de forma **inmediata**. La puesta en marcha de la intervención demandada en cada caso, se garantizará mediante intervención profesional en un plazo máximo de quince días.



8. El PAD prestará sus servicios a la ciudadanía en un **horario** continuado de mañana y tarde (de 09:00 a 20:00 horas) de lunes a viernes (mes de agosto de 09:00 a 15:00 horas).



9. Desde el PAD se prestará un servicio global de calidad, logrando que al menos el 80% de los usuarios estén **satisfechos** con el servicio recibido.



10. Madrid Salud recibe y tramita las **sugerencias y reclamaciones** presentadas por la ciudadanía en relación con los servicios prestados, las contesta de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y, a partir de ellas, pone en marcha acciones de mejora de los servicios.

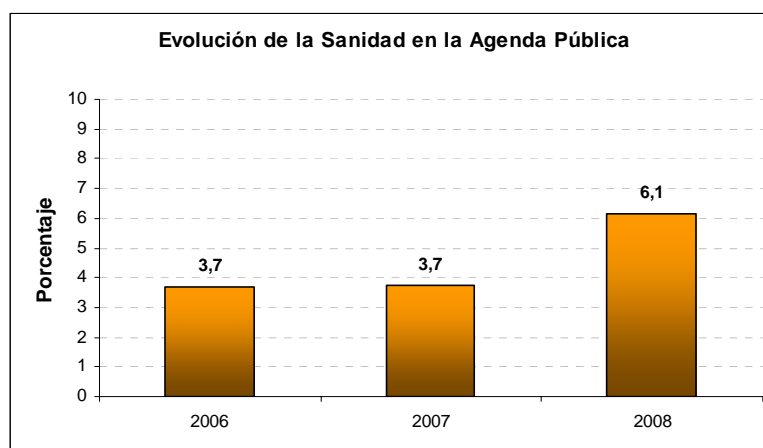
Como Madrid Salud tiene aprobada su Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones, este compromiso general de sugerencias y reclamaciones remite a los compromisos de calidad y los indicadores asociados de dicha Carta.

3.13.5. Opinión de la Ciudadanía

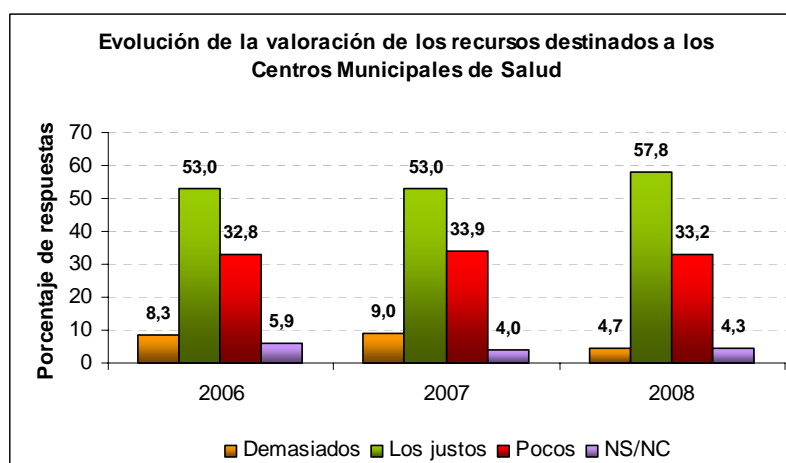
La encuesta sobre Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos 2008 ha permitido conocer la opinión de los ciudadanos madrileños sobre la asistencia sanitaria

y otras cuestiones relacionadas con la salud individual y colectiva. Asimismo, y al disponer de datos referentes a los años 2006 y 2007 estamos en disposición de hacer comparaciones y ver la tendencia que se va marcando.

La Sanidad ocupa la posición décima en el ranking de principales problemas de la Ciudad al haber sido mencionada por el 6,1% de los entrevistados, con una mayor incidencia de menciones que en los años 2007 y 2006 cuando se citó por el 3,7%, y ocupó el décimo tercero y décimo cuarto lugar respectivamente.

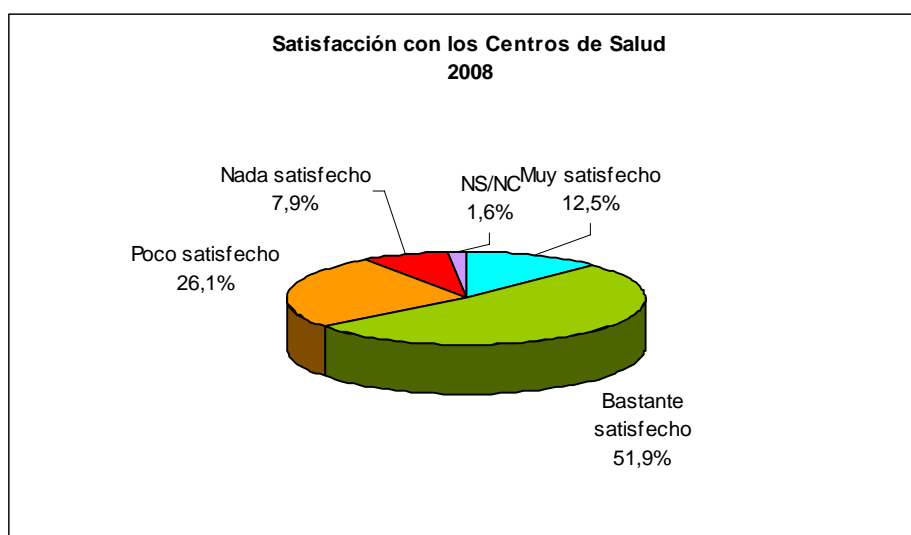


En cuanto a la valoración que hacen los ciudadanos de los recursos que se destinan a los Centros Municipales de Salud, se ha incrementado el porcentaje de los que opinan que se dedican los recursos justos - un 57,8% - en tanto que los que opinan que se dedican demasiados recursos ha disminuido, llegando al 4,7% en comparación con el 9% que alcanzó el año 2007.



Antes de empezar a analizar la satisfacción ciudadana con la asistencia sanitaria, es preciso señalar que la encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos es un estudio de opinión dirigido a la población en general y no un estudio de opinión de los usuarios de los servicios. Por otro lado, hay que tener en cuenta que la pregunta que se formula a los entrevistados va referida a su nivel de satisfacción con los servicios públicos, sin entrar a diferenciar, en el caso de la asistencia sanitaria, la titularidad de los mismos, toda vez que al ciudadano, en muchas ocasiones, le resulta difícil distinguir si es la administración autonómica, local o estatal la que le está prestando un servicio en concreto.

Entrando ya a valorar el grado de satisfacción de los ciudadanos con la asistencia sanitaria en los Centros de Atención Primaria, un 64,4% de los entrevistados se manifestaba muy o bastante satisfecho, frente a un 34% de poco o nada satisfechos, lo que arroja un saldo positivo de 30,4 puntos.



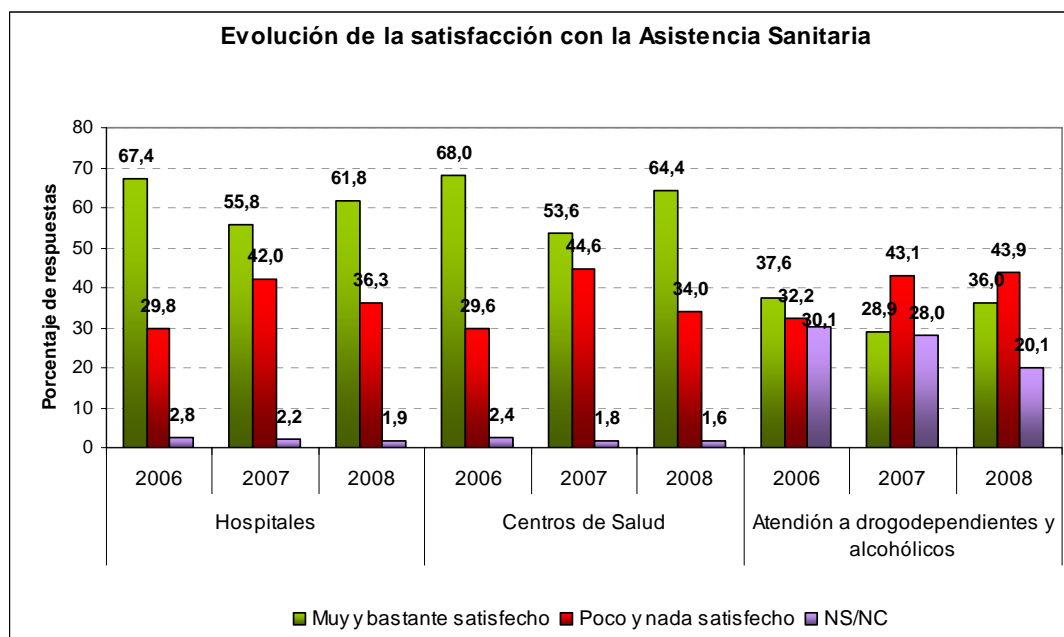
En cuanto a la satisfacción con la asistencia sanitaria en los Hospitales, un 36,3% se han manifestado poco o nada satisfechos, frente a un 61,9% de muy o bastante satisfechos, arrojando un saldo positivo de 25,6 puntos.



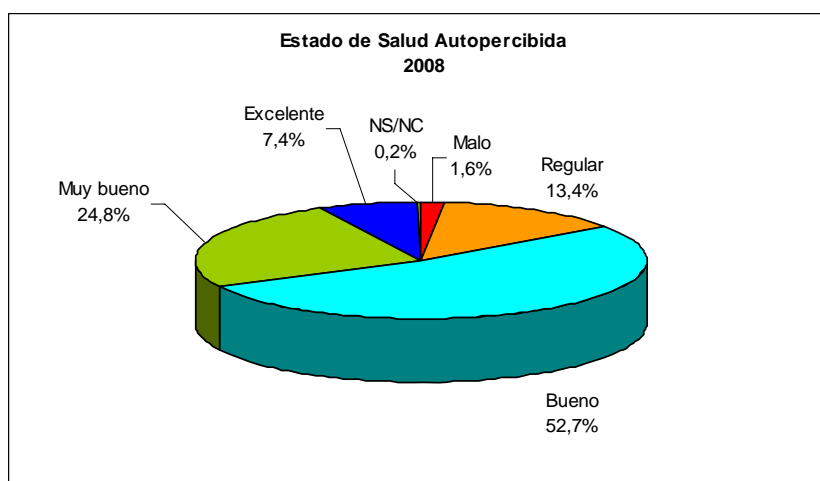
La atención a alcohólicos y drogodependientes ha sido valorada como muy o bastante satisfactoria por el 36,1% de los entrevistados, frente al 43,9% que se han manifestado como poco o nada satisfechos, por lo que el saldo que encontramos es negativo en 7,8 puntos.



La evolución temporal de la satisfacción con los distintos tipos de asistencia sanitaria puede apreciarse en el gráfico que se presenta a continuación.

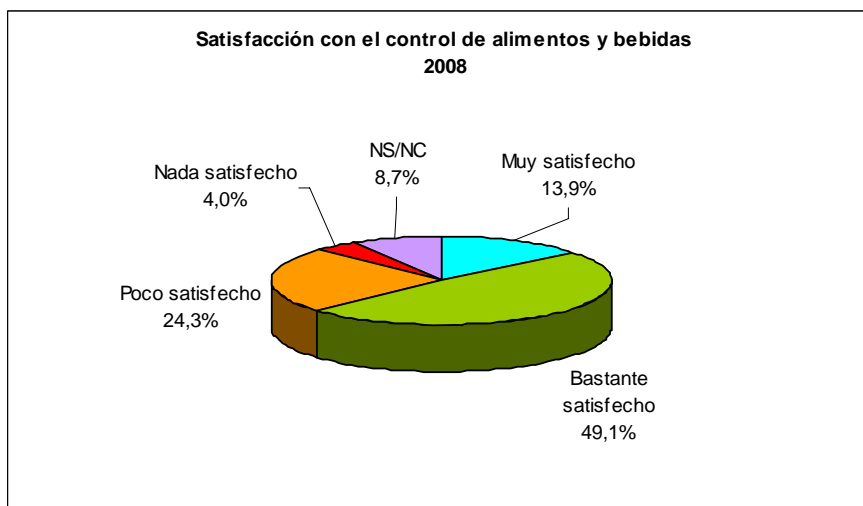


Al ser preguntados los entrevistados por el estado de salud auto percibida, la mayor parte de ellos, un 84,9%, considera que su estado de salud es bueno, muy bueno o excelente, frente a un 15 que opinan que su estado de salud es malo o regular.



En cuanto al número de días que en el último mes han tenido problemas de salud, un 85% manifiesta no haber tenido ningún día con problemas de salud física, un 93,2% no haber sufrido ningún día problemas de salud mental y un 90,9% no haber tenido ningún día con impedimentos para realizar una actividad normal.

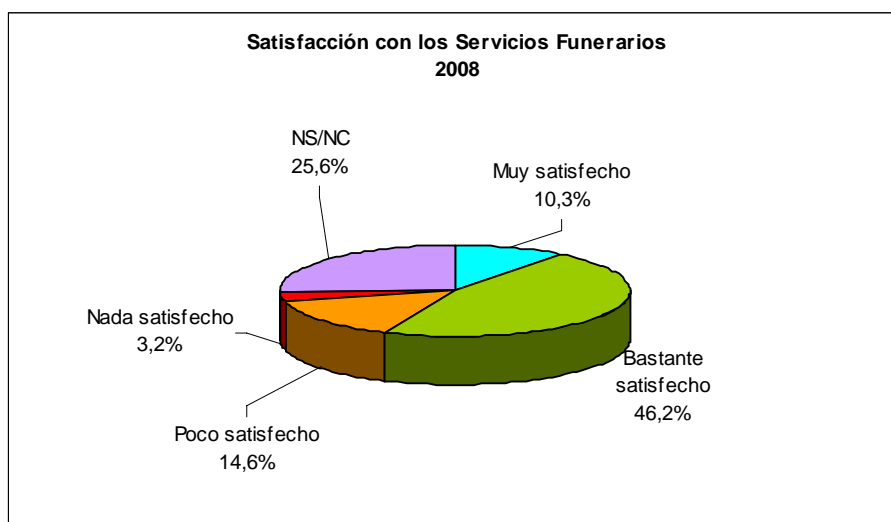
Respecto a los servicios municipales relacionados con la Salud Pública, un 63% de los entrevistados se han manifestado como muy o bastante satisfechos con el control de alimentos y bebidas, lo que arroja un saldo positivo de 34,7 puntos.



Un 53,8% se manifiestan muy o bastante satisfechos con los servicios veterinarios, frente a un 19,3% de poco o nada satisfechos, encontrándose por lo tanto un saldo positivo de 34,5 puntos.



Los servicios funerarios son valorados también positivamente con un saldo de 38,7 puntos al encontrar un 56,5% de muy o bastante satisfechos, frente a un 17,8% de poco o nada satisfechos.



Por su parte, **Madrid Salud** ha realizado en 2008 diversos **Estudios de Satisfacción de Usuarios** que resumimos a continuación:

- **Estudio de Satisfacción de los Usuarios de la Oficina de Atención al Ciudadano (Madrid Salud)**

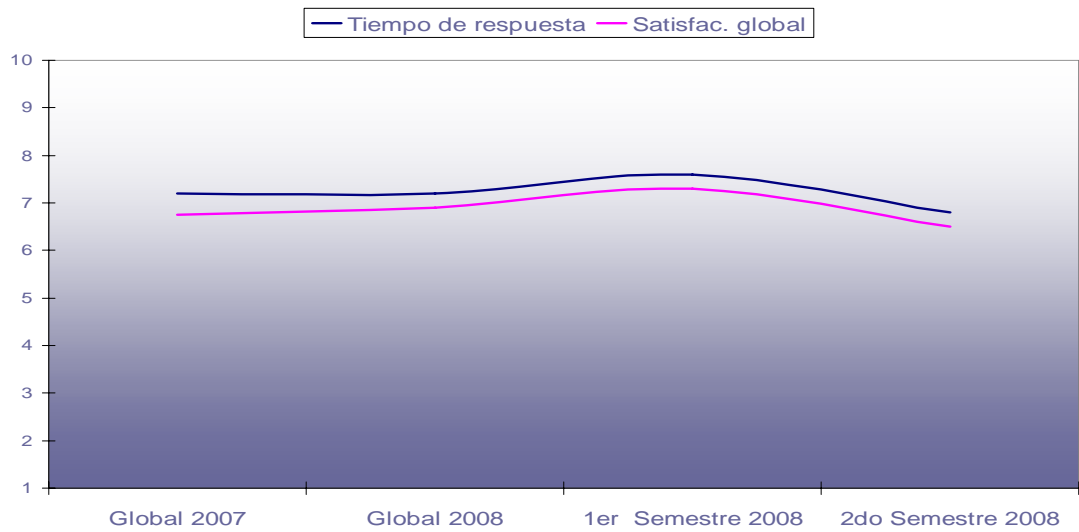
Atención presencial (sobre escala de 1 a 10 puntos)

CRITERIOS	Global 2007	Global 2008	1er semestre 2008	2do semestre 2008
Valore la amabilidad y cortesía de los profesionales de recepción	8,1	7,9	8,0	7,8
Valore la claridad y comprensión de la información recibida en recepción	7,5	7,9	8,1	7,6
Valore si el personal que le ha atendido cuenta con suficiente información para atenderle	6,8	7,5	7,6	7,4

Atención telemática (sobre escala de 1 a 10 puntos)

CRITERIO	Global 2007	Global 2008	1er semestre 2008	2do. semestre 2008
Valore el acceso a Internet/010 para realizar la solicitud y/o reclamación	7,8	7,8	8,1	7,6

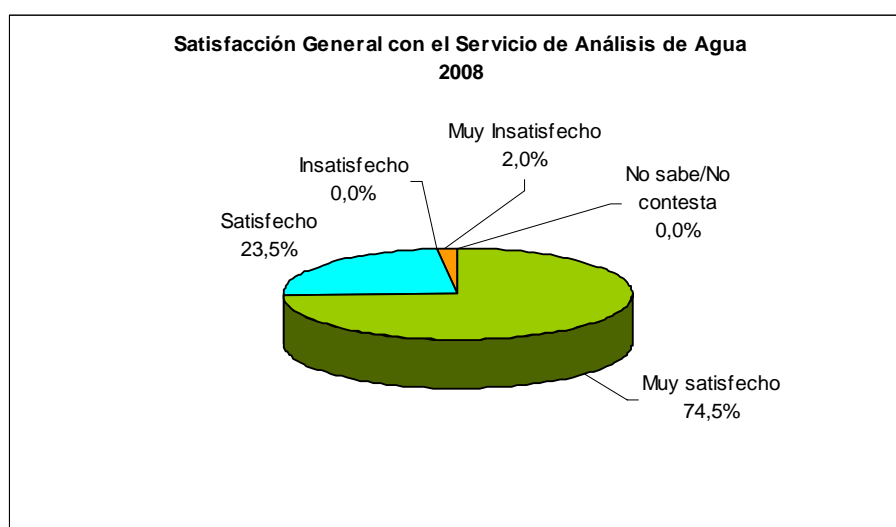
Satisfacción global y con el tiempo de respuesta (sobre escala de 1 a 10 puntos)

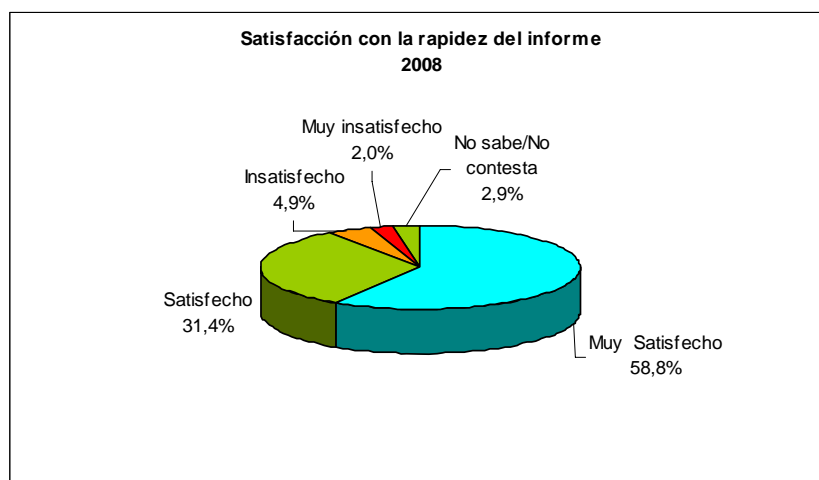


Estudio de Satisfacción de Usuarios del Centro de Madrid Salud Internacional

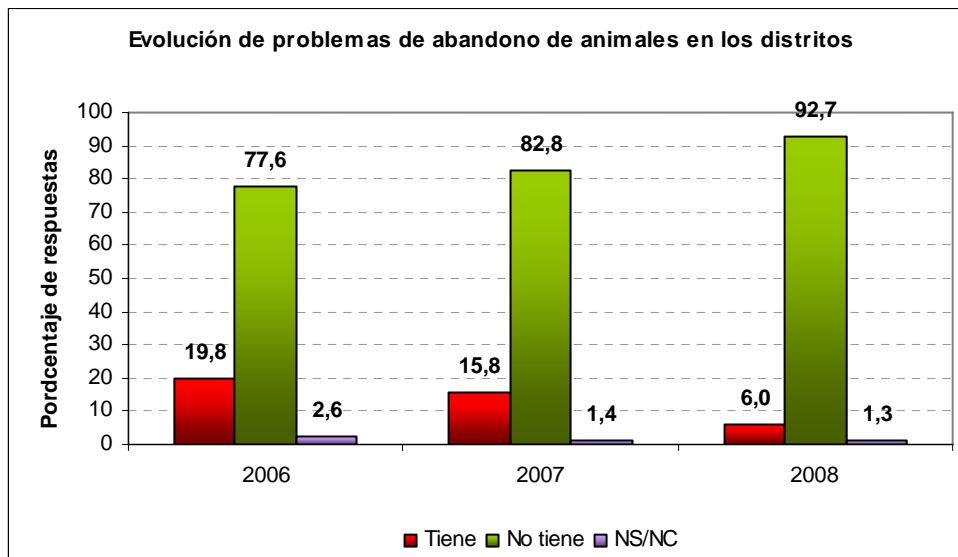


▪ **Estudio de Satisfacción de los Usuarios del Servicio de Análisis de Aguas**

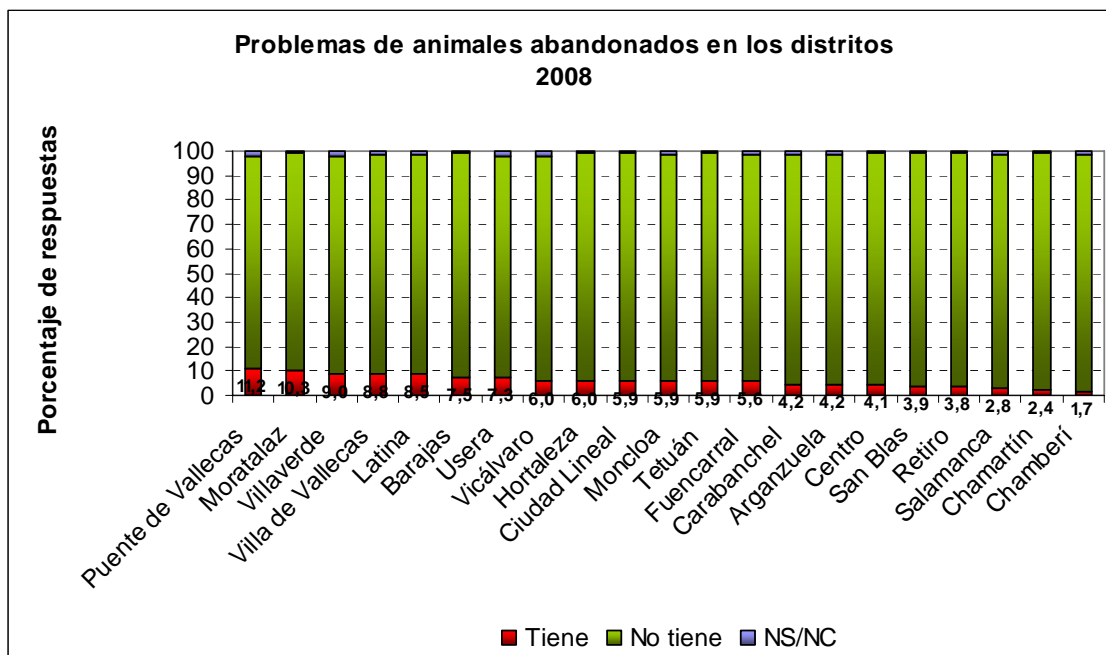




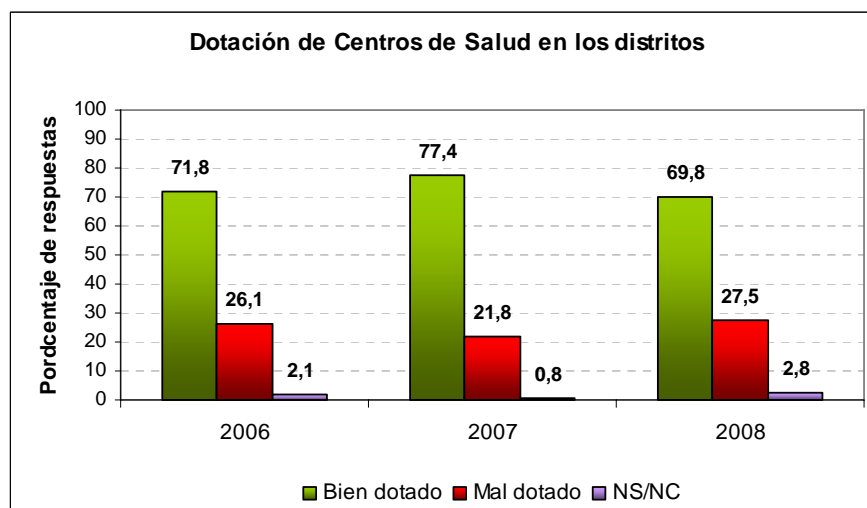
En la Encuesta de Calidad de Vida en los Distritos, al ser preguntados los entrevistados por problemas relacionadas con la salud pública detectados en su zona de residencia, un 6% manifiesta tener problemas con animales abandonados, frente a un 92,7% que no acusa este problema.



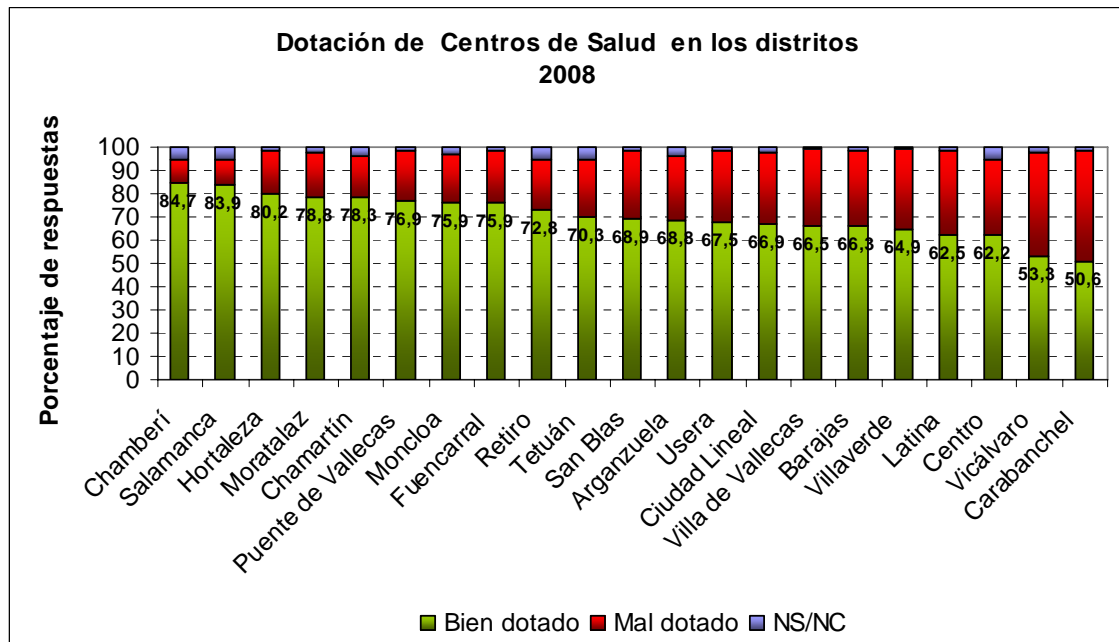
Por Distritos, el porcentaje de los que dicen tener problemas con los animales abandonados es significativamente mayor en Latina, Puente de Vallecas, Moratalaz, Villa de Vallecas y Villaverde (entre el 8% y el 11%). Por otra parte, Salamanca, Chamartín y Chamberí se sitúan significativamente por debajo de la media del 6%, pues sus porcentajes oscilan entre el 1,7 y el 3%.



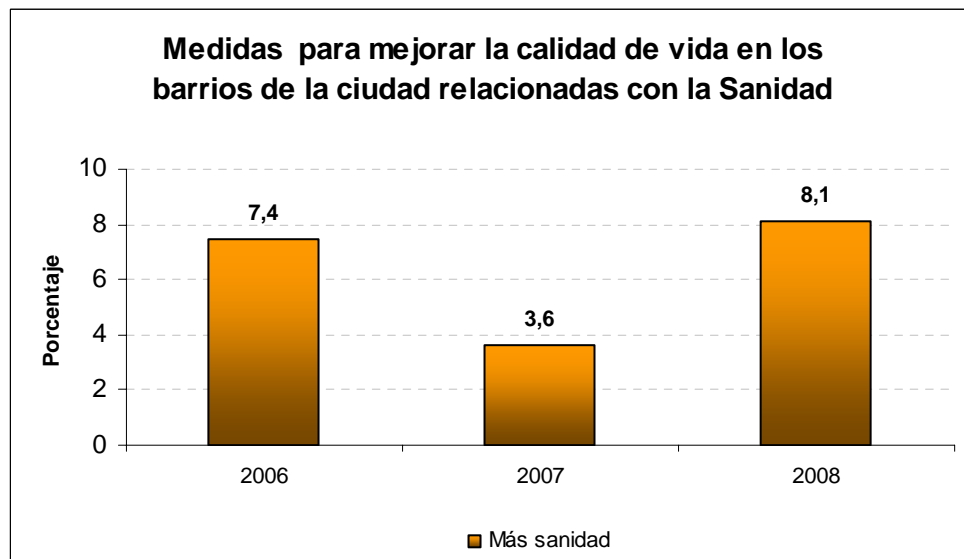
Por último, pasando a valorar la dotación en los barrios de centros de salud, encontramos que un 69,8% considera que su barrio está bien dotado, frente a un 27,5% que considera que no está bien dotado.



El porcentaje de los que consideran que su barrio está bien dotado en centros de salud está significativamente por encima de la media en los siguientes Distritos: Chamberí (84,7%), Salamanca (83,9%), Hortaleza (80,2%), Moratalaz (78,8%), Chamartín (78,3%) y Puente de Vallecas (76,9%). Los porcentajes correspondientes están significativamente debajo de la media en Latina (62,5%), Centro (62,2%), Vicálvaro (53,3%) y Carabanchel (50,6%).



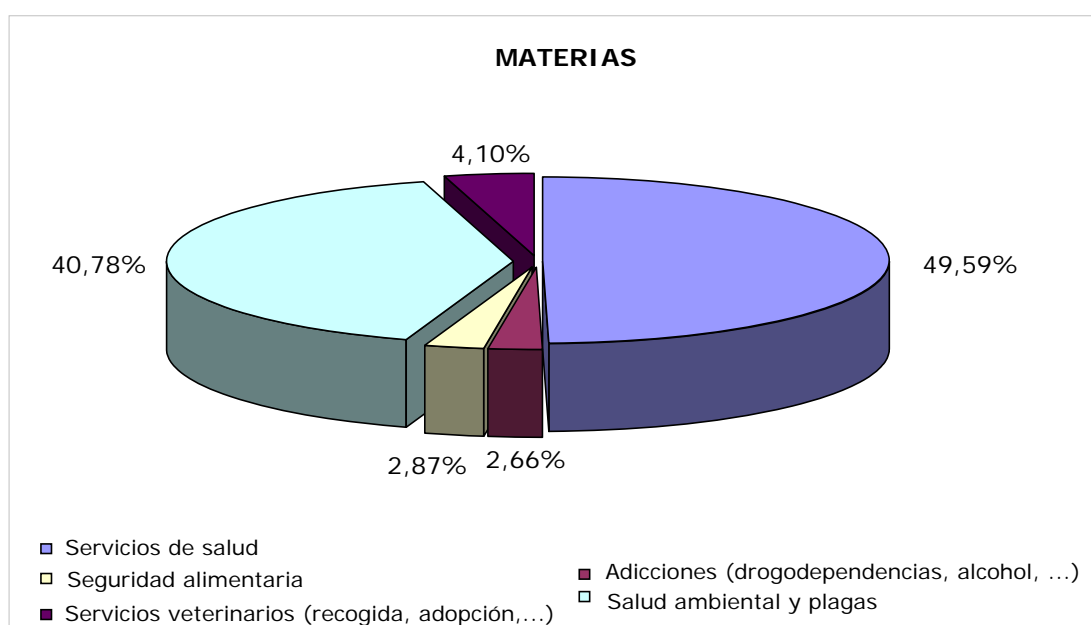
Al ser preguntados por las medidas que pediría al Ayuntamiento para mejorar la calidad de vida de sus barrios, el 8,1% de los entrevistados ha mencionado “más sanidad”.



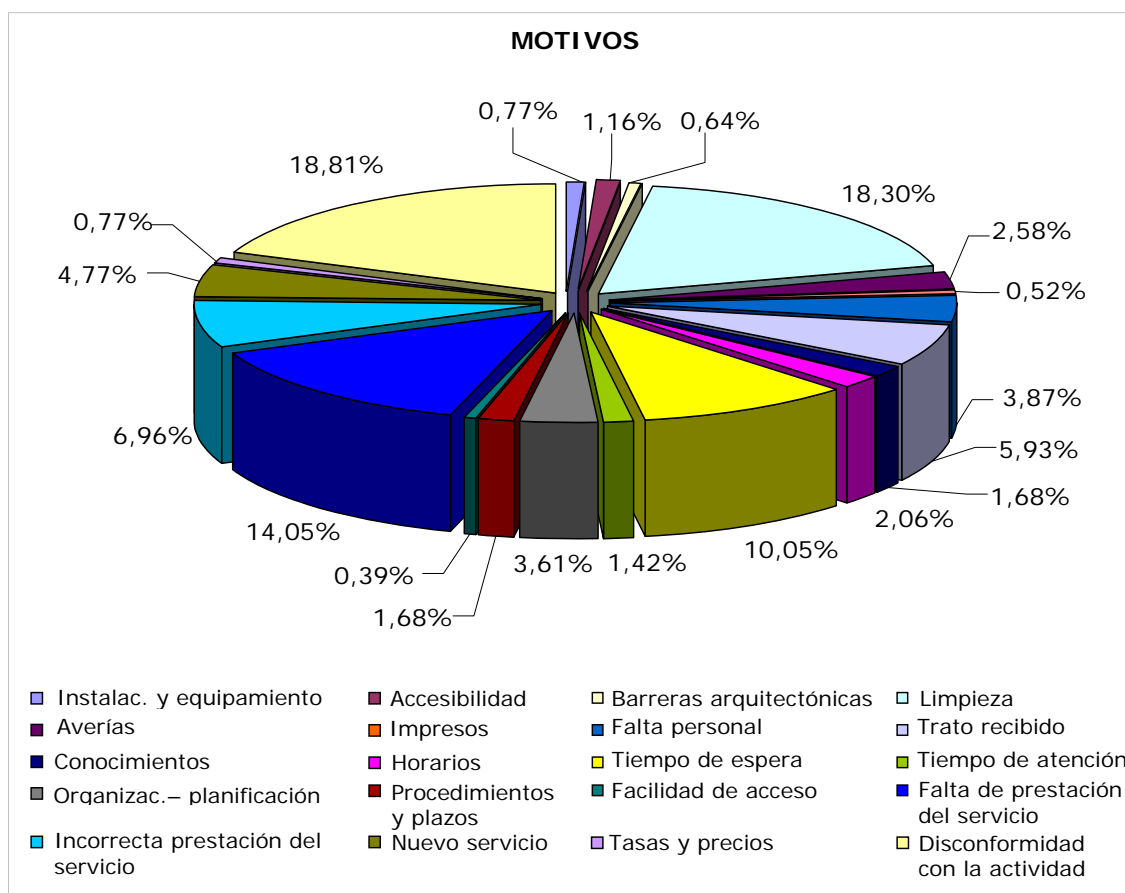
3.13.6. Sugerencias y Reclamaciones

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 **1,96%** del total de las tramitadas en 2008.

Si analizamos este porcentaje por **materias**, el 49,59% de las tramitadas en SYR en este ámbito son referidas a “Servicios de salud”, seguido de “Salud ambiental y plagas”, con un 40,78%. El resto de se refieren a “Servicios veterinarios” (4,10%), “Seguridad alimentaria”, con un 2,87%, y a “Adicciones”, con un 2,66% 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 “Limpieza”, con un 18,30%. Le siguen “Disconformidad con la actividad” con un 18,8% sobre el total y “Falta de prestación del servicio” con un 14,05%. Los restantes motivos de queja tienen porcentajes inferiores al 10%. Todos los motivos referidos a instalaciones suman un total de 23,97%.



Por lo que se refiere a las **contestaciones** dadas por las unidades gestoras correspondientes (Madrid Salud y Distritos) el 63,11% se contestan en 15 días o menos. Es, junto con Vivienda, el Área de Acción con el porcentaje mas alto de contestación en este plazo.

Madrid Salud, principal unidad gestora de este Área de Acción, es la segunda unidad gestora con menor tiempo medio de contestación: 8,45 días (véase Anexo 4.3).



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 2008 se destinó al Área de Acción “Seguridad y Emergencias” un total de 538.235.338,81- euros, el 9,42 % del total del presupuesto no financiero liquidado del Ayuntamiento de Madrid, los Organismos Autónomos y las Empresas Municipales (véase Anexo 2).

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

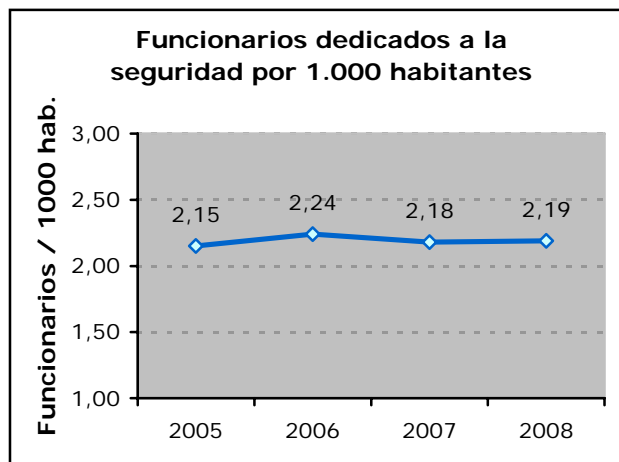
El Observatorio de la Ciudad facilita la medición y seguimiento de las actuaciones realizadas en el Área de Acción “Seguridad y Emergencias” a través de los siguientes indicadores:

Denominación del Indicador	Unidad de medida	2005	2006	2007	2008
⊙ Funcionarios dedicados a la seguridad por 1.000 habitantes	Número de funcionarios	2,15	2,24	2,18	2,19
⊙ Plantilla de policías	Número de policías	6.575	6.843	6.687	6.638
⊙ Porcentaje de llamadas por un presunto delito atendidas en 8 minutos o menos por la Policía Municipal	Porcentaje	DND	DND	DND	47%
○ Tasa de delincuencia	Delitos y faltas por 1.000 habitantes	87,27	88,05	90,50	84,50
○ Intentos de homicidios, homicidios y asesinatos por cada 100.000 habitantes	Homicidios y asesinatos por cada 100.000 habitantes	2,2	2,7	2,5	1,99
○ Atropellos en el municipio	Número de atropellos	1.891	1.789	1.767	1.609
○ Víctimas mortales en accidentes de tráfico	Número de víctimas mortales	67	50	57	41
⊙ Centros con camino escolar seguro	Número de centros	DND	DND	2	22

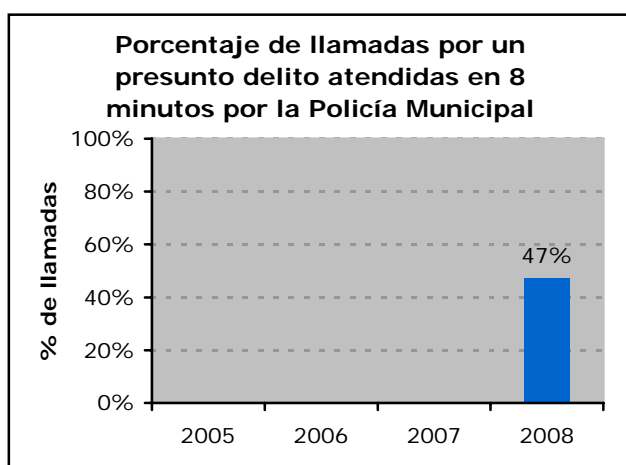
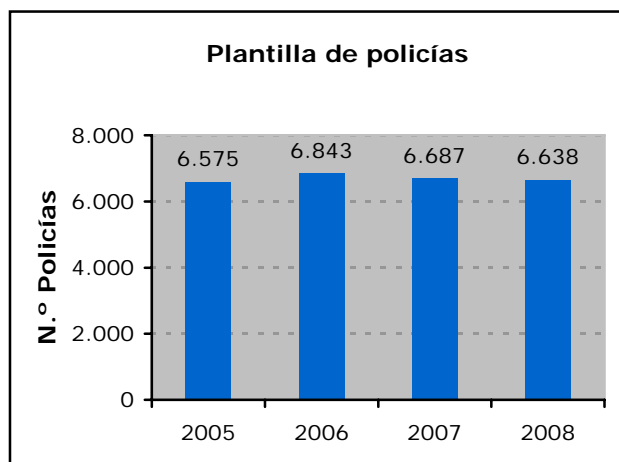
Denominación del Indicador	Unidad de medida	2005	2006	2007	2008
○ Valoración ciudadana de la seguridad autopercibida en la Ciudad	Escala 1-10	5,7	5,9	6,1	6,2
⊙ Valoración ciudadana del servicio policial	Escala 1-10	6,1	6,5	6,4	6,5
⊙ Bases operativas del SAMUR-PC	Número de bases	17	17	17	17
⊙ Flota asistencial del SAMUR-PC	Número de vehículos	173	179	183	201
⊙ Profesionales del SAMUR-PC	Número de profesionales	550	563	596	609
⊙ Horas de formación a profesionales del SAMUR-PC	Número de horas	19.867	23.588	34.950	21.919
⊙ Servicios prestados por el SAMUR-PC	Número de servicios	DND	117.235	128.145	132.051
⊙ Emergencias atendidas por SAMUR-PC	Número de incidencias	108.386	112.032	120.626	124.227
⊙ Tiempo medio de gestión de la llamada en SAMUR-PC	Segundos	69,51	69,19	64,5	58
⊙ Tiempo medio de respuesta de las Unidades de Soporte Vital Básico y Avanzado de SAMUR-PC	Minutos y segundos	8'33"	8'31"	8'19"	8'18"
⊙ Supervivencia de pacientes críticos a los siete días SAMUR-PC	Porcentaje	76,03%	79,04%	78,32%	80,19%
⊙ Controles de calidad en intervenciones de SAMUR-PC	Número de controles	7.057	8.954	7.692	9.113
⊙ Valoración ciudadana del servicio SAMUR-PC	Escala 1-10	8,57	8,88	8,78	8,82
⊙ Porcentaje de sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación a los servicios prestados por SAMUR-PC	Porcentaje sobre total de servicios	DND	0,02	0,03	0,02
⊙ Total de voluntarios en SAMUR-PC	Número de voluntarios	1.489	1.775	1.938	2.031
⊙ Tasa de voluntarios de SAMUR-PC en la Ciudad	Voluntarios por 10.000 habitantes	4,60	5,53	5,98	6,30
⊙ Ciudadanos formados como alertantes y primer respondiente por SAMUR-PC	Número de alertantes	4.296	9.160	10.577	14.747

Denominación del Indicador	Unidad de medida	2005	2006	2007	2008
⊙ Efectivos del Cuerpo de Bomberos	Número de efectivos	1.516	1.485	1.589	1.507
⊙ Bomberos por 100.000 habitantes	Bomberos por 100.000 habitantes	48,0	47,5	50,7	46,6
⊙ Media de Bomberos de servicio al día	Número de bomberos	252	261	253	247
⊙ Horas dedicadas a entrenamiento en los Parques de Bomberos	Número de horas	95.145	93.390	114.482	111.767
⊙ Tiempo medio de llegada del primer tren de ataque de Bomberos	Minutos	6,67	6,60	6,54	6,65
⊙ Porcentaje de intervenciones resueltas con el primer tren de ataque de bomberos	Porcentaje	92,09%	90,71%	91%	91%
⊙ Actuaciones de inspección realizadas por Bomberos a locales y edificios	Número de actuaciones	838	932	1.378	1.360
⊙ Simulacros realizados por Bomberos al año	Número de simulacros	DND	59	76	92
⊙ Fallecidos en incendios	Número de fallecidos	7	11	2	7
⊙ Personas informadas por la campaña "Bomberos ¡te informa!"	Número de personas	28.225	31.066	38.840	43.301
⊙ Porcentaje de sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación a los servicios prestados por Bomberos	Porcentaje	0,05%	0,06%	0,04%	0,04%
⊙ Indicador de gestión municipal ○ Indicador de ciudad DND: Dato no disponible.					

Expresa la relación entre el número de habitantes de Madrid y las personas con las que cuenta el municipio para garantizar su seguridad.

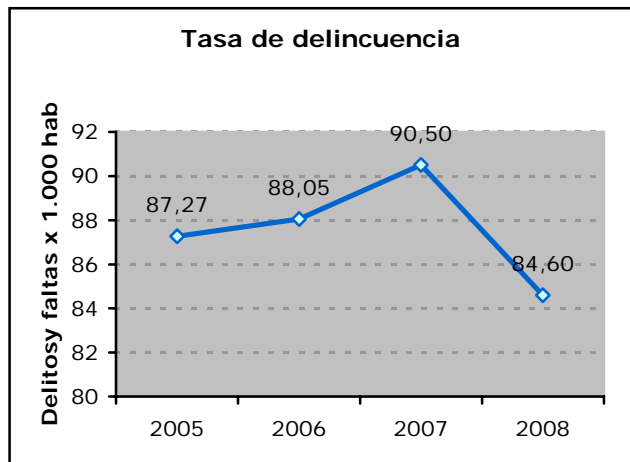


Total de policías municipales en la plantilla del Ayuntamiento.

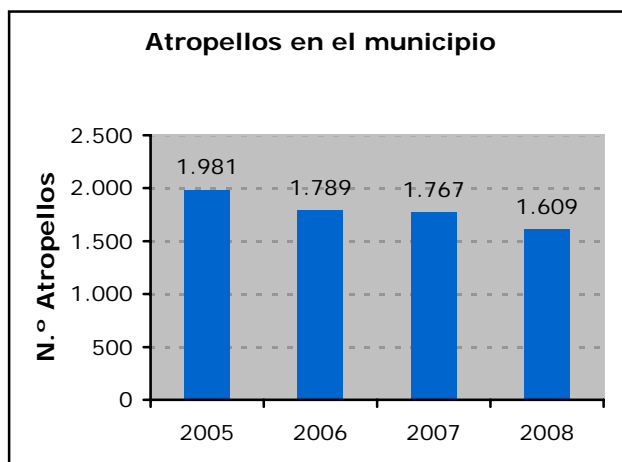
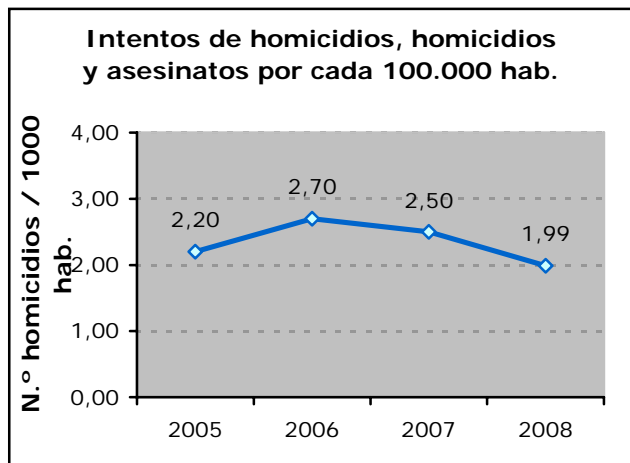


Expresa la capacidad y rapidez de respuesta de los servicios policiales ante una llamada de aviso. Recoge el porcentaje de casos atendidos en un tiempo medio menor o igual a 8 minutos entre la recepción del aviso y la llegada al lugar del incidente. Se trata de incidentes de carácter más urgente, como robos, atracos o reyertas.

Representa la tasa de delincuencia del municipio, calculándose a partir de las denuncias presentadas por los ciudadanos

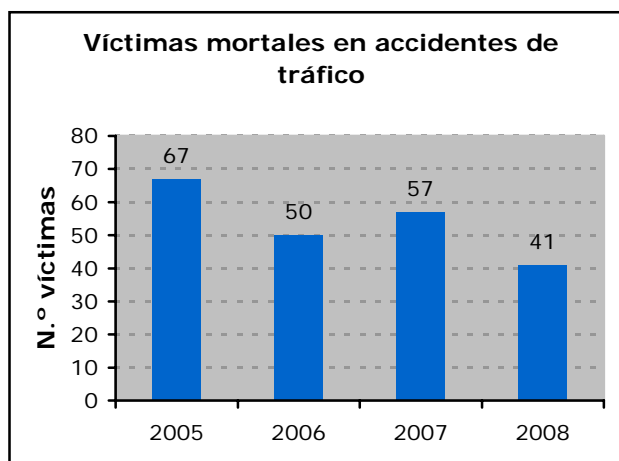


Expresa la proporción de los homicidios y asesinatos en el municipio con relación a cada 100.000 habitantes, indicador habitualmente utilizado en otras ciudades del mundo

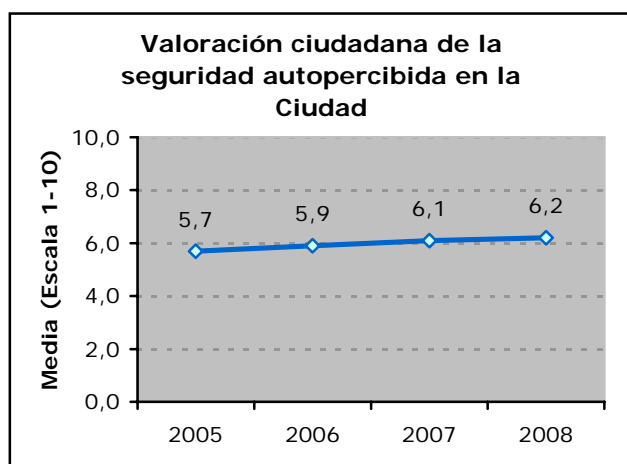
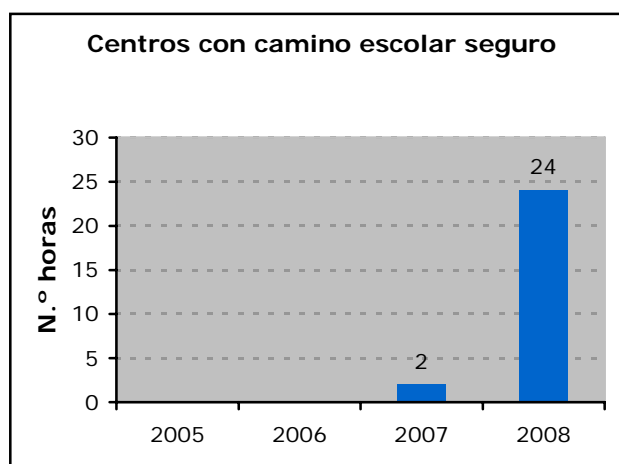


Representa el número de atropellos registrados en el Municipio, como indicador del nivel de seguridad para los viandantes en las calles de Madrid en relación al tráfico de vehículos.

Expresa el número de víctimas mortales en accidentes de tráfico en la Ciudad, entendiéndose como tal a toda persona que como consecuencia del accidente fallezca en el acto o dentro de las 24 horas siguientes.

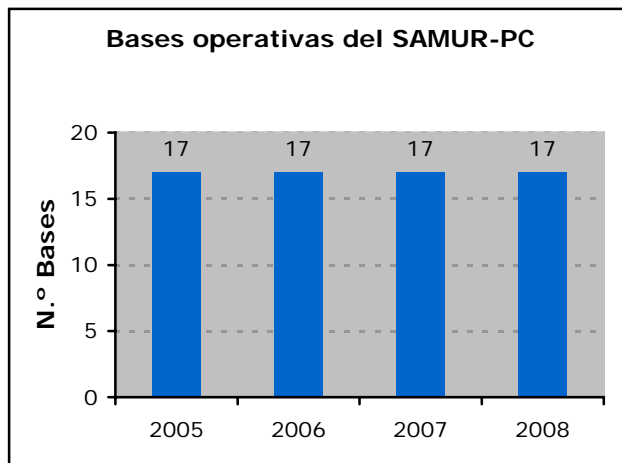
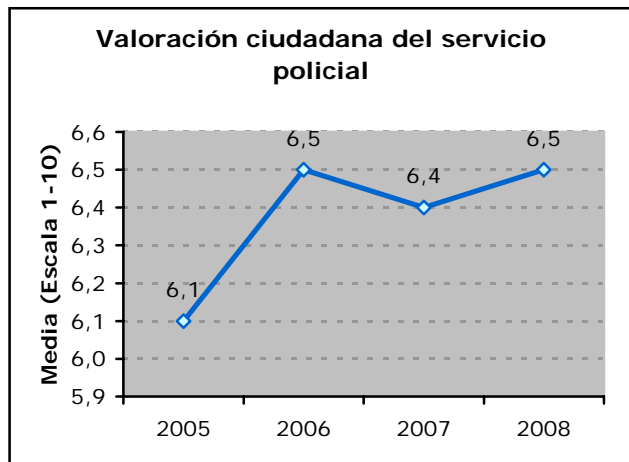


Expresa el número de centros escolares en los que está implantado el camino escolar seguro.

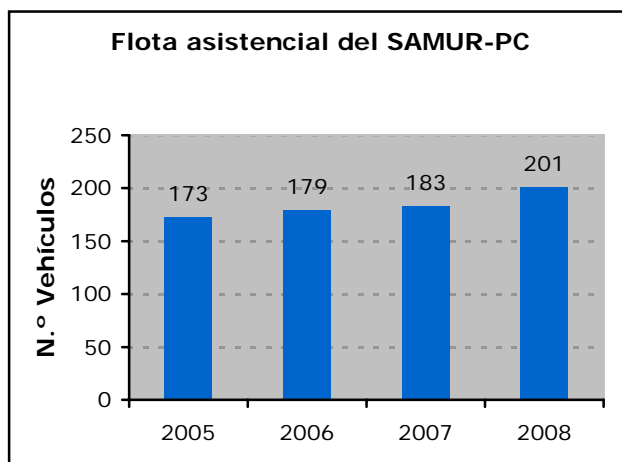


Expresa la valoración del ciudadano respecto a su sentimiento general de seguridad en la Ciudad de Madrid.

Calcula la valoración media que hacen los ciudadanos de las actuaciones y respuestas de la Policía en el Municipio.

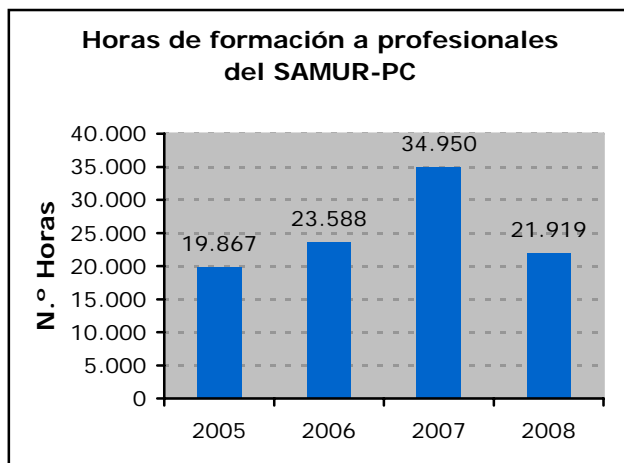
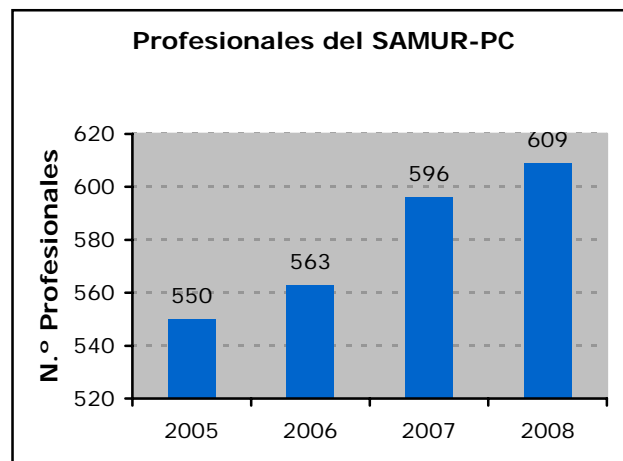


Número de Bases operativas en las que SAMUR-PC sitúa a sus Unidades Asistenciales.



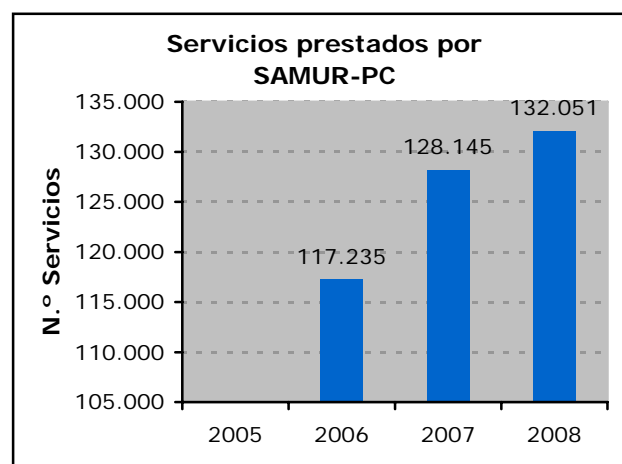
Número de vehículos (ambulancias, vehículos de intervención rápida, motocicletas, vehículos pesados, etc.), sin incluir bicicletas.

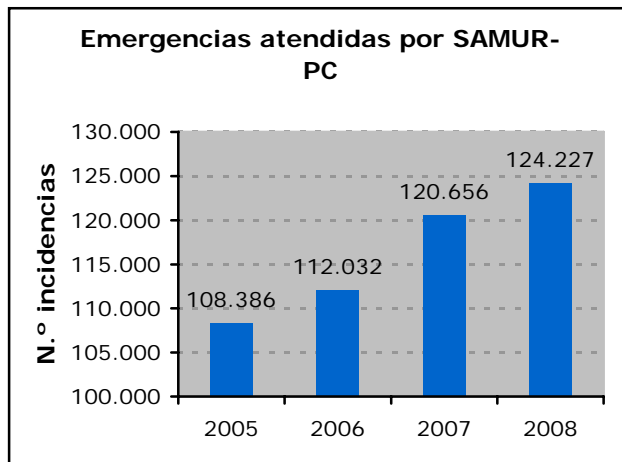
Número de profesionales: médicos, enfermeros, técnicos de emergencias y otro personal de gestión.



Número de horas de formación impartidas a personal profesional: médicos, enfermeros, técnicos de emergencias, psicólogos y sociólogo.

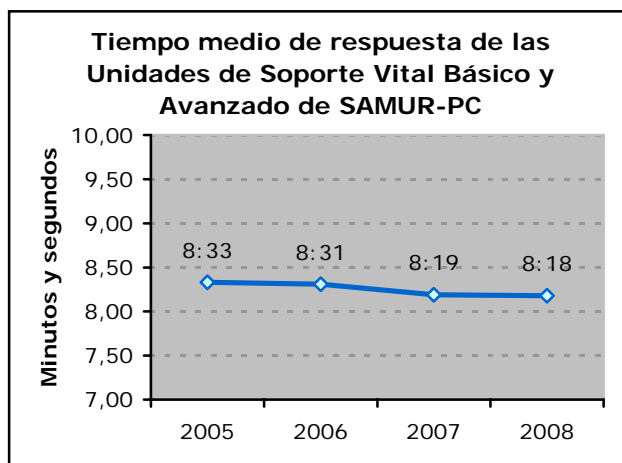
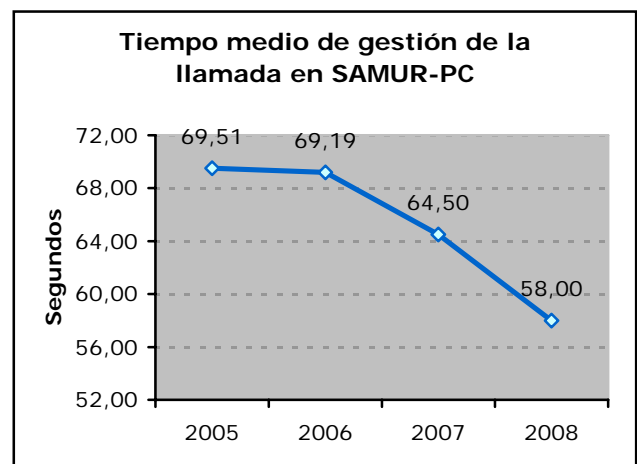
Número total de servicios prestados por SAMUR-PC, tanto los de emergencias como el resto: incidencias, preventivos y asistencias psicológicas.





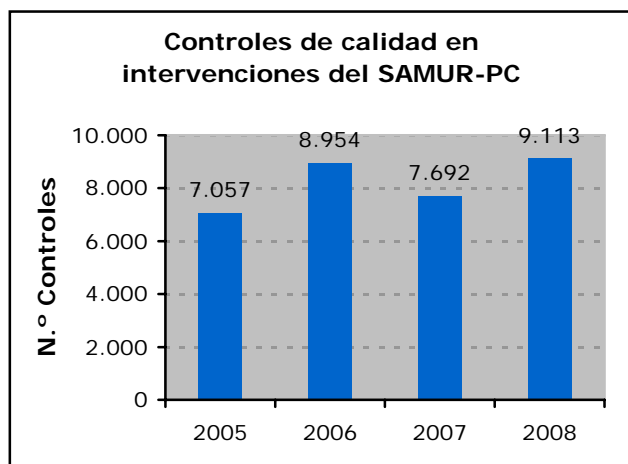
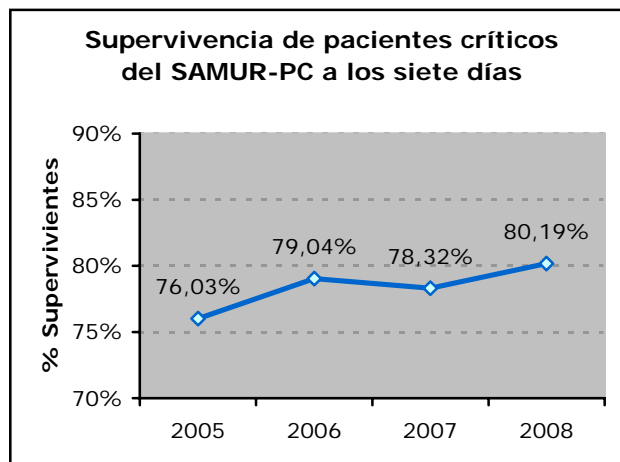
Representa el número total de incidencias a las que SAMUR-PC ha dado una respuesta en el municipio.

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.



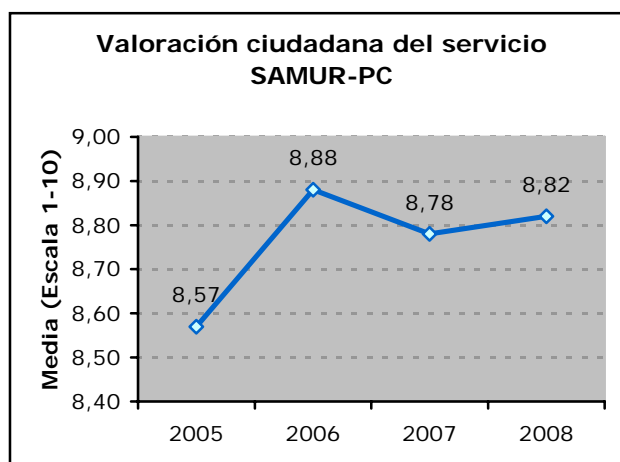
Representa el tiempo que transcurre entre la recepción de la llamada y la llegada al lugar de la emergencia de las Unidades de Soporte Vital Básico y Avanzado.

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.

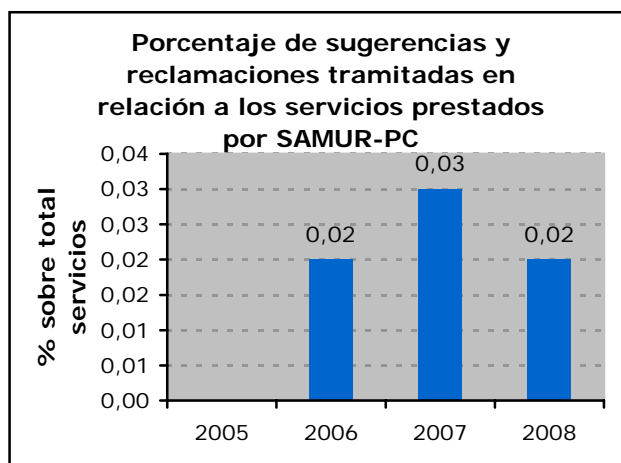


Representa el número de controles individuales de calidad realizados en el lugar de la emergencia. En este tipo de controles se verifica si el equipo que atiende la emergencia sigue lo establecido en el Manual de Procedimientos.

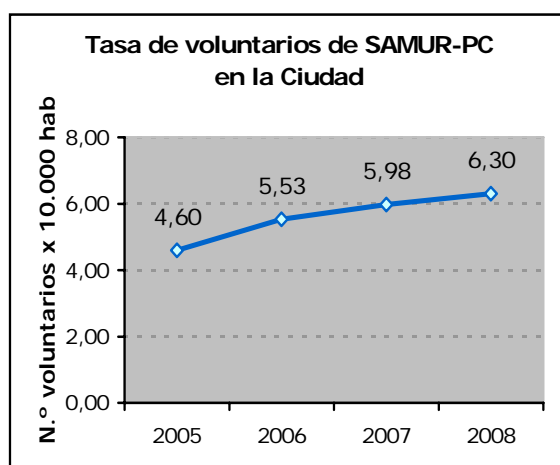
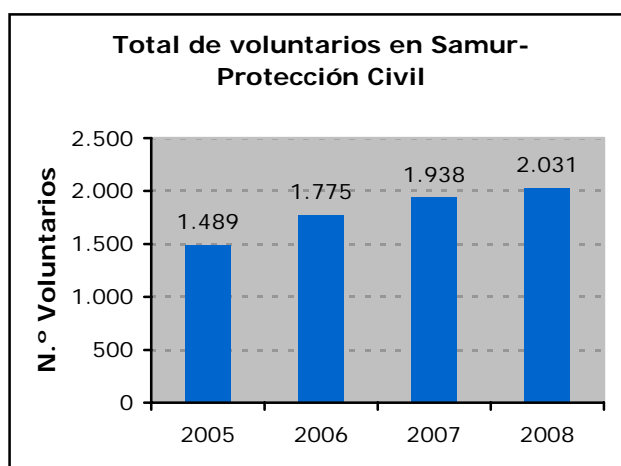
Representa la calidad percibida por los pacientes sobre la asistencia prestada por el SAMUR-PC, a partir la "Encuesta de Calidad", estudio descriptivo transversal y longitudinal realizado anualmente a los pacientes atendidos por SAMUR-PC en ese año.



Expresa el porcentaje de Sugerencias y Reclamaciones tramitadas en relación a los servicios prestados. Se consideran las sugerencias y reclamaciones tramitadas a través del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid y la aplicación que le sirve de base (SYR).



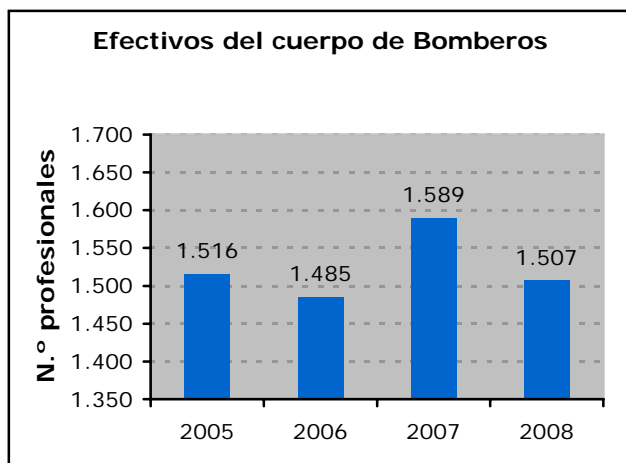
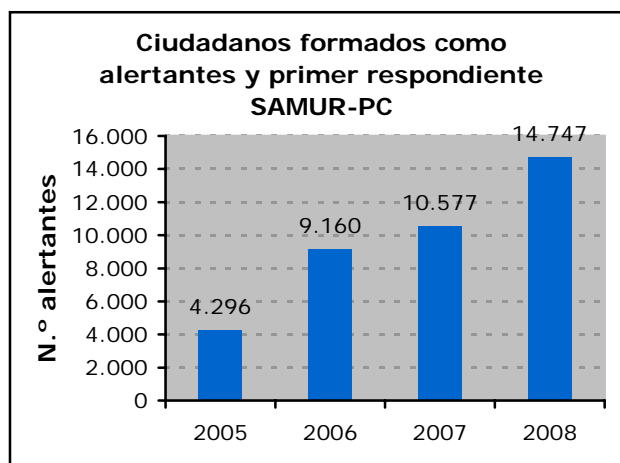
Es preciso conocer el número total de voluntarios por entender que en caso de catástrofe de múltiples víctimas es necesaria la intervención de todos los voluntarios.



Representa la proporción de voluntarios respecto a la población de la Ciudad. Se expresa como una tasa por cada 10.000 habitantes, fórmula común de cálculo en las ciudades de nuestro entorno.

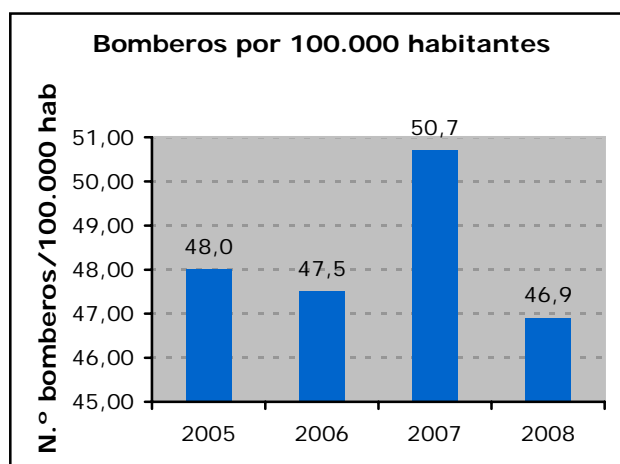
Incluye los voluntarios con titulación de Técnicos de Emergencias Médicas (TEM) vigentes y voluntarios sin esta titulación por entender que los voluntarios en periodo de formación también realizan tareas en situaciones de asistencia a eventos de riesgo previsible y catástrofe.

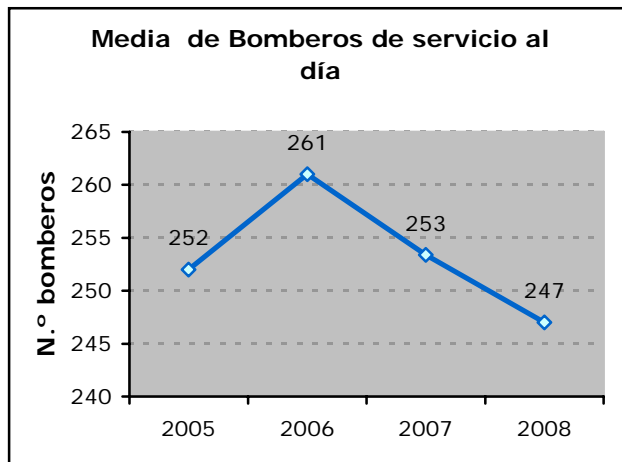
Representa el número de personas que han recibido formación en el "Programa Alertante y Primer Respondiente" del SAMUR-PC, que trata de capacitar a la población para identificar una emergencia y alertar precozmente sobre ella, además de formar al personal de primera respuesta.



Contabiliza el número total de profesionales bomberos que trabajan adscritos a la Subdirección General de Emergencias a 31 de diciembre de cada año.

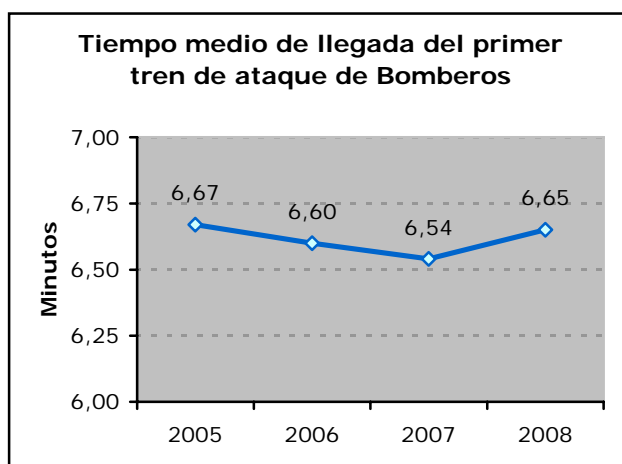
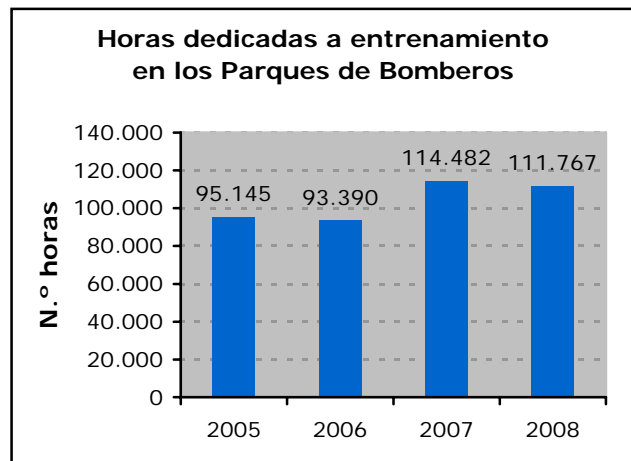
Pone en relación la plantilla de bomberos con la población del Municipio, para tener una dimensión comparativa de los recursos humanos destinados a prestar el servicio.





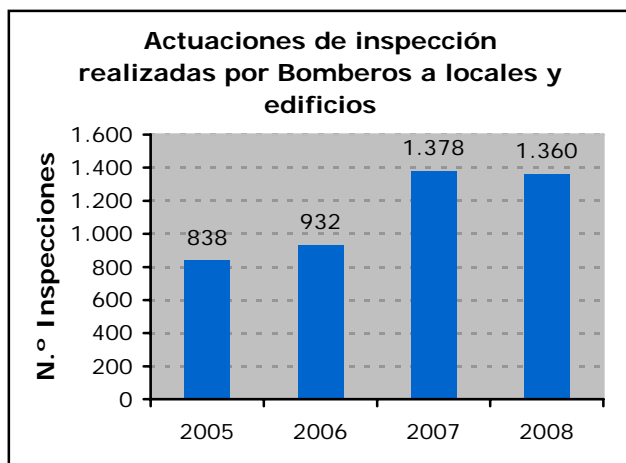
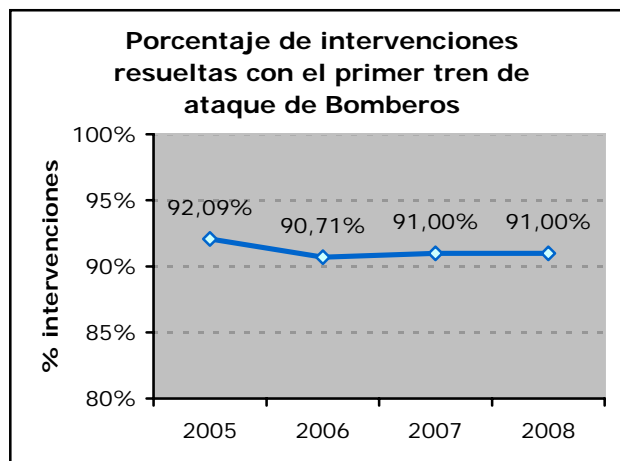
Expresa el número medio diario de bomberos de servicio presentes en los Parques.

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.

Porcentaje de intervenciones resueltas con el primer tren de ataque, sin necesidad de habilitar posteriores recursos.

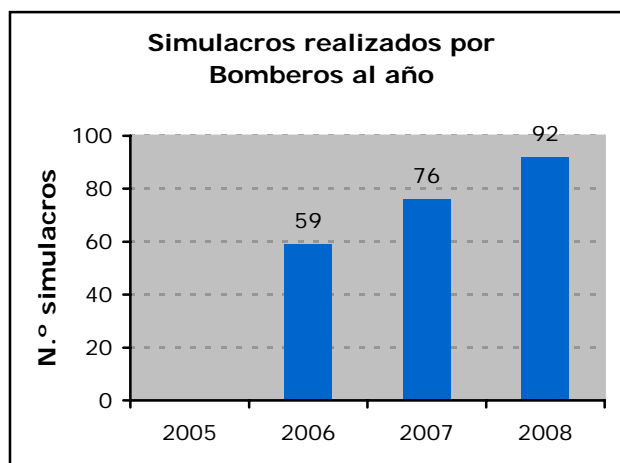


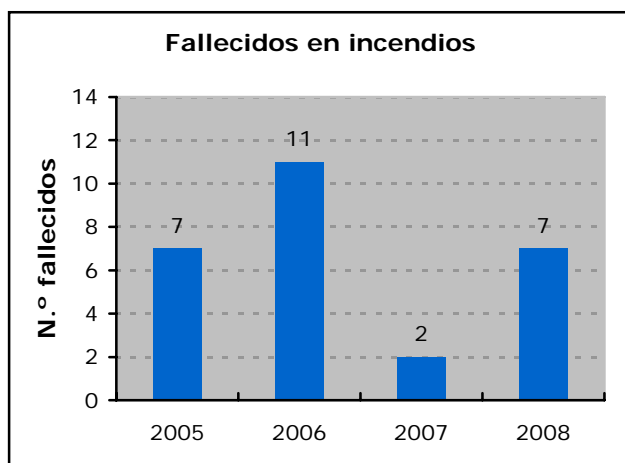
Realizará 350 actuaciones de inspección anuales a locales y edificios para comprobar el cumplimiento de la normativa vigente, aplicando las sanciones y clausuras que fueran pertinentes, con especial incidencia en aquellas áreas especialmente delicadas.

Realizará todas las inspecciones que se soliciten.

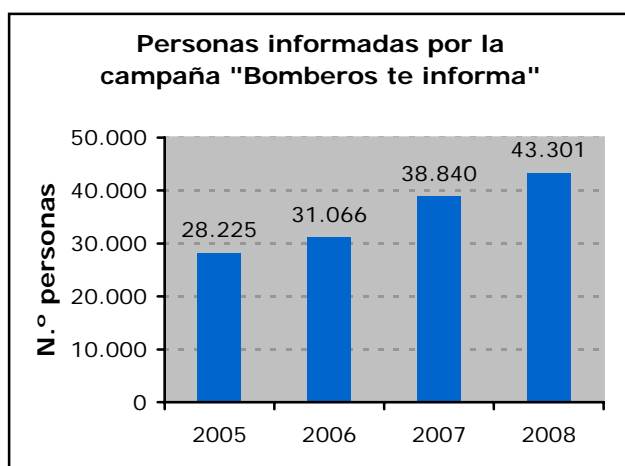
Número de simulacros de intervención con desplazamiento de medios.

Colaborará con otros servicios en la realización de 50 simulacros conjuntos y un macrosimulacro anual.

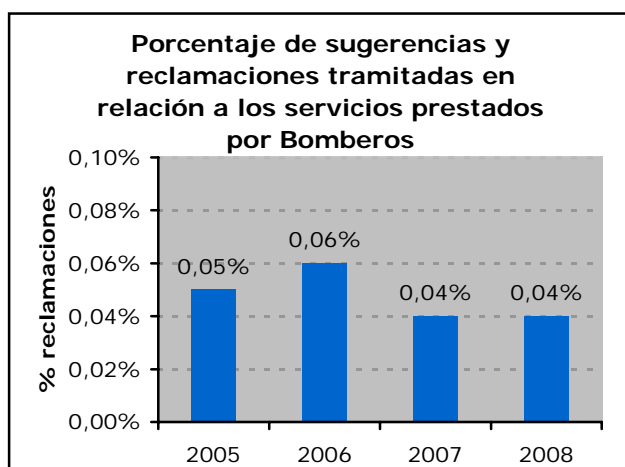




Expresa la eficacia en las tareas globales de los bomberos tanto en lo relativo a la prevención como a la eficacia en la extinción de incendios. En este indicador se consideran únicamente los fallecidos en incendios en viviendas.



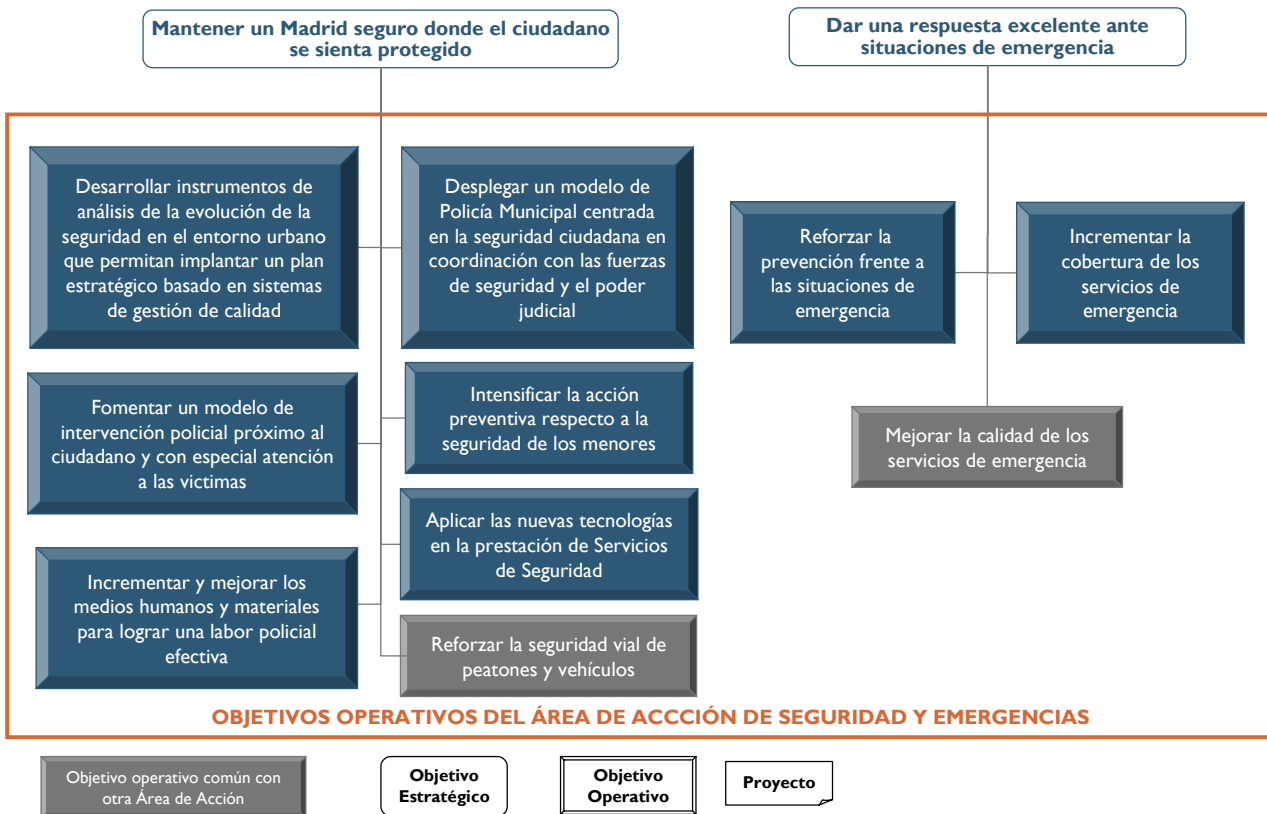
Número total de personas que han recibido información de la campaña "Bomberos te informa".



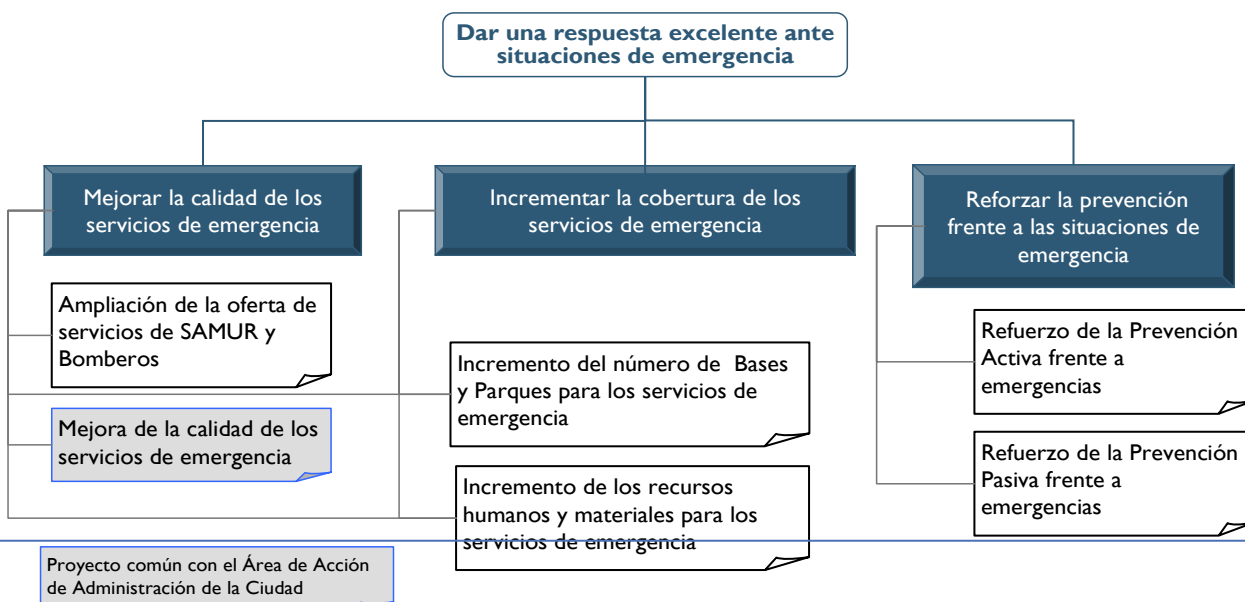
Sugerencias y Reclamaciones tramitadas en relación a los servicios prestados (porcentaje). Se consideran las sugerencias y reclamaciones tramitadas a través del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid y la aplicación que le sirve de base (SYR).

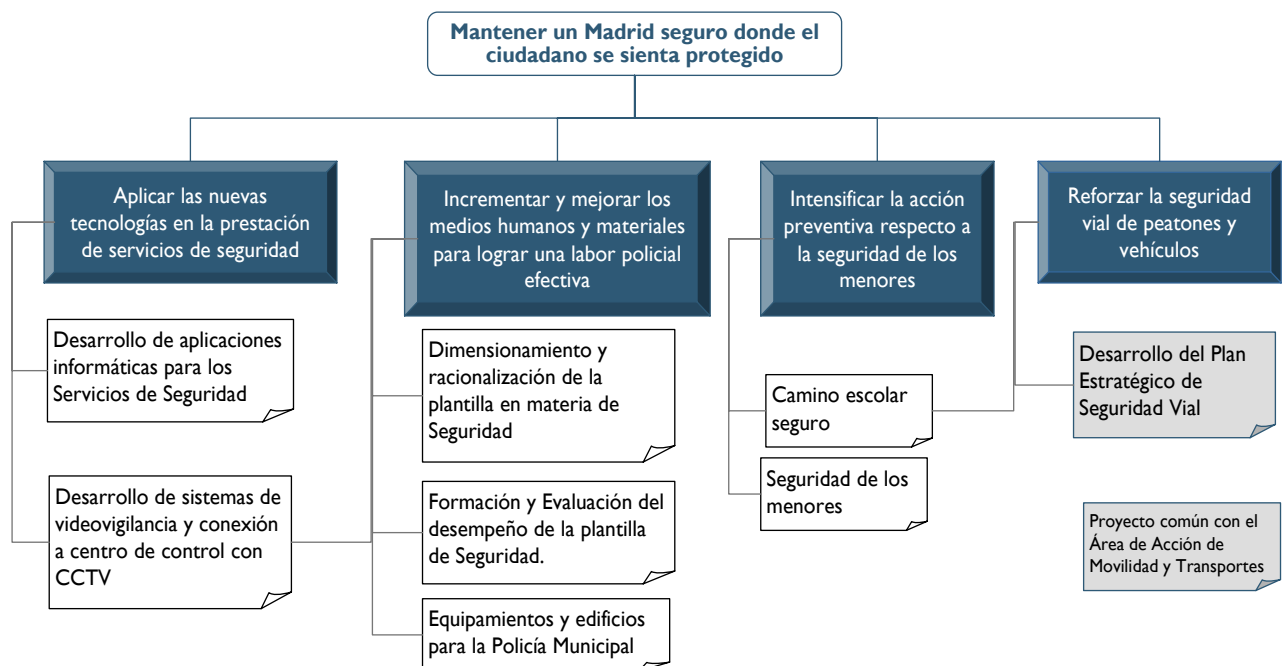
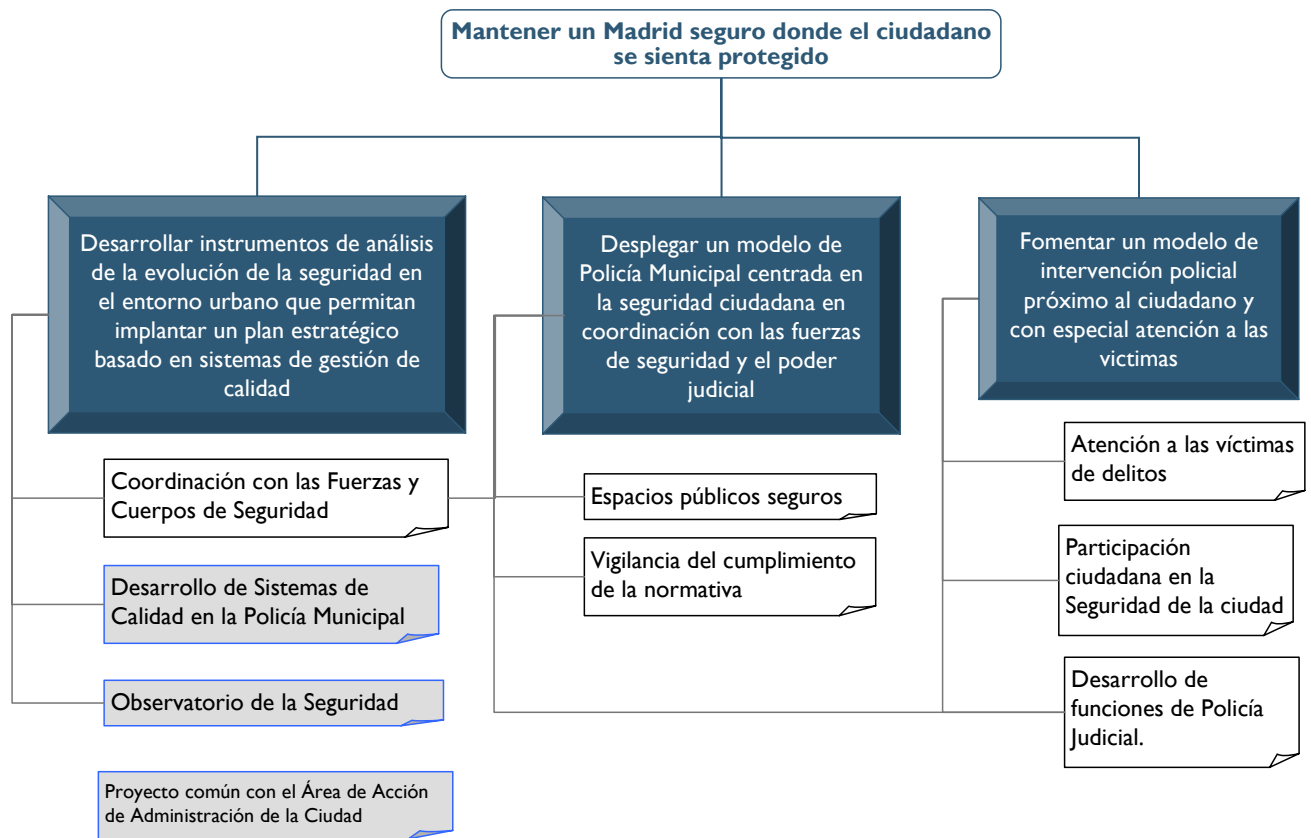
3.14.3. Desarrollo del Programa Operativo de Gobierno

La estrategia del Ayuntamiento de Madrid se implanta a través del Programa Operativo de Gobierno, desplegando los objetivos estratégicos en objetivos operativos. Los objetivos operativos que se trabajan desde el Área de Acción de Seguridad y Emergencias, son los siguientes:



Estos objetivos operativos se desarrollan a través de los siguientes proyectos que integran un total de 124 acciones:





3.14.4. Compromisos de Calidad

Conocedores 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 2006 se aprobaron las **Cartas de Servicios de SAMUR – Protección Civil, Bomberos y Atención al Menor de la Policía Municipal** y en 2008 se aprobó la **Carta de Servicios de Atención a la Ciudadanía de Policía Municipal**.

Carta de Servicios de Samur-Protección Civil

Fecha de aprobación: 18 de mayo de 2006

Evaluación 2008: 25 de junio de 2009

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.

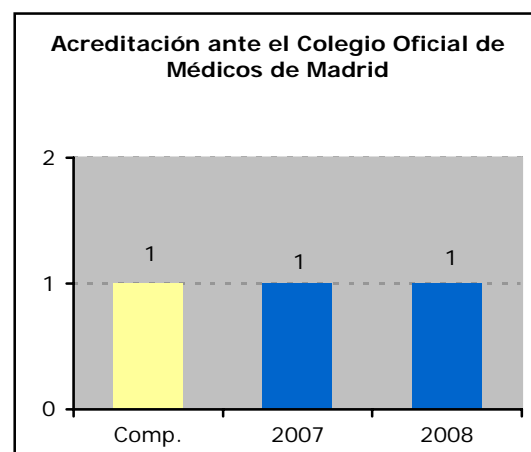
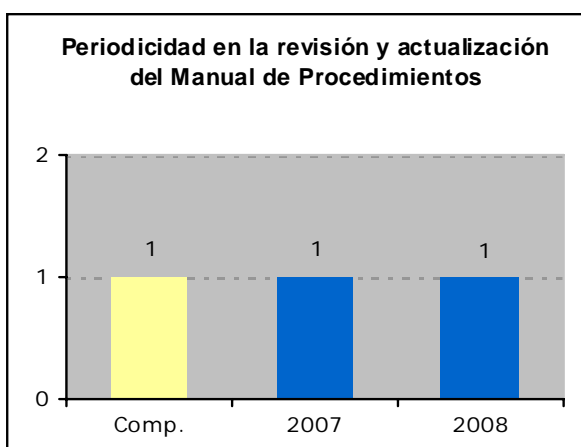
SAMUR-Protección Civil es un servicio municipal esencial que desarrolla sus funciones consciente de que la capacitación y excelencia profesional, la actualización científica, la disciplina, la solidaridad, la integridad ética y la vocación de servicio a la comunidad son valores que deben ser asumidos 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.

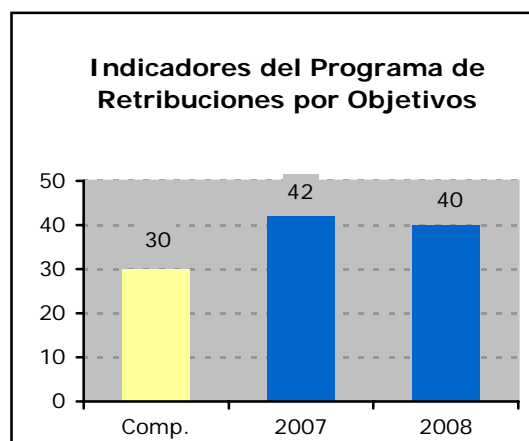
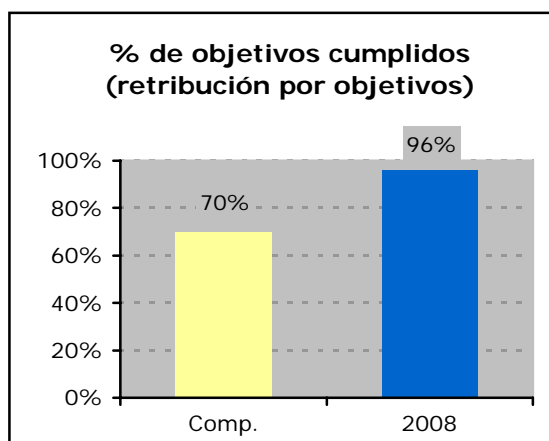
En su evaluación de 2008, se han añadido **cuatro nuevos compromisos** del 1 al 4, con sus respectivos indicadores, por lo que cambia la numeración del resto de los compromisos.

Los **compromisos** de SAMUR-Protección Civil y sus indicadores asociados son:

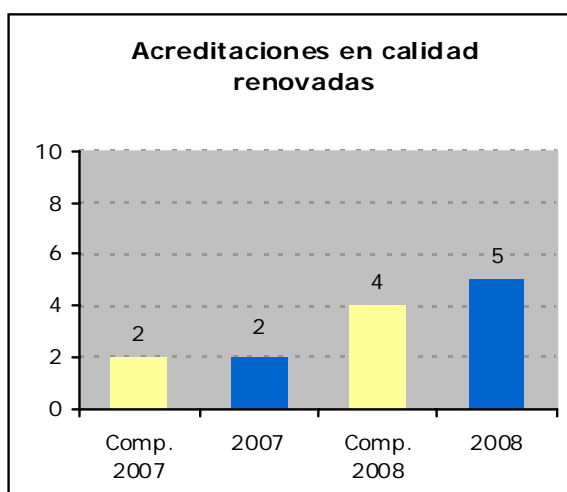
1. Realizar el 100% de sus actividades de acuerdo con procedimientos asistenciales y operativos preestablecidos, validados científicamente por el Ilustre Colegio Oficial de Médicos de Madrid, lo que garantiza la calidad y homogeneidad de todas las actuaciones.



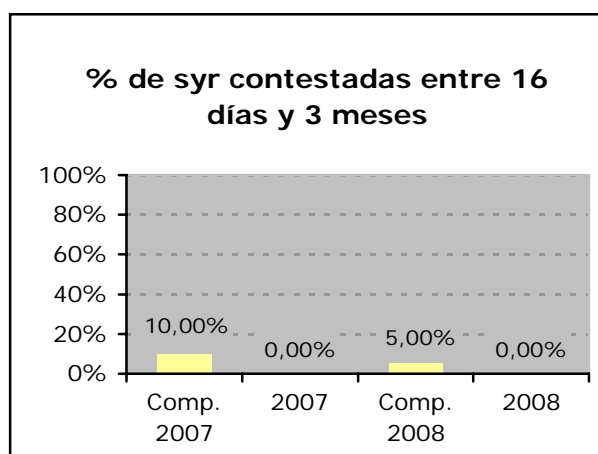
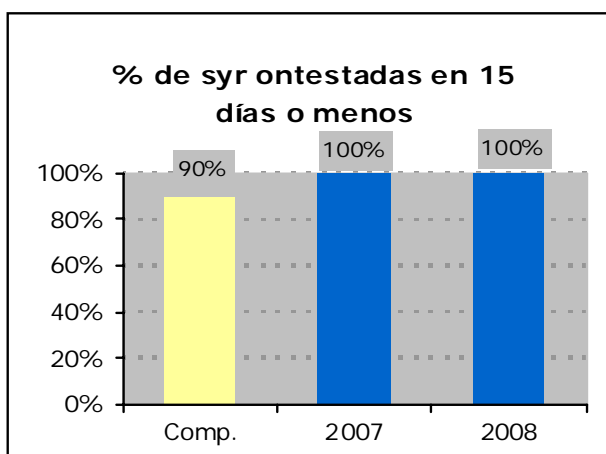
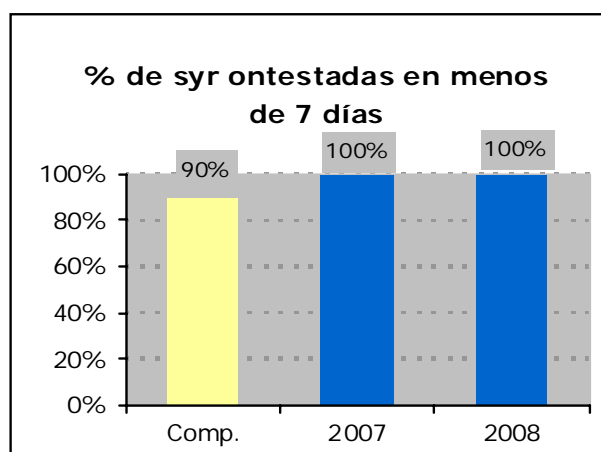
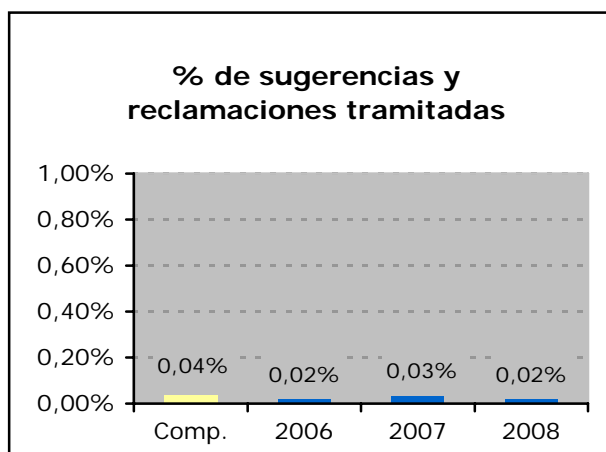
2. Establecer un sistema de organización del trabajo por objetivos medibles que vinculan las retribuciones del personal, lo que obliga a sus directivos y profesionales a mantener un alto nivel de autoexigencia.



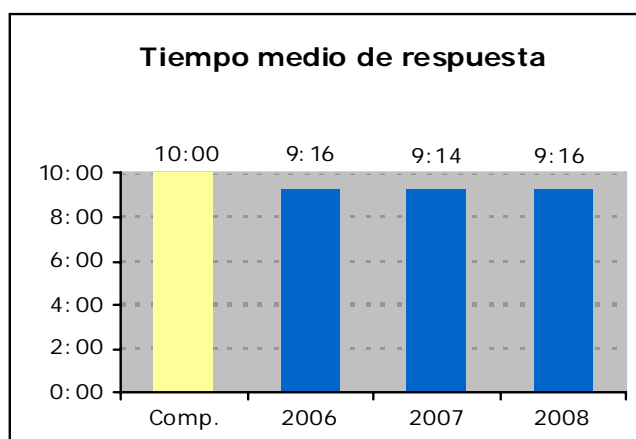
3. Mantener y renovar anualmente las acreditaciones de prestigio nacional e internacional UNE-EN-ISO 9001:2000 y Marca "MADRID EXCELENTE". Conseguir las acreditaciones UNE-EN-ISO 14001:2000 y EMAS en 2008.



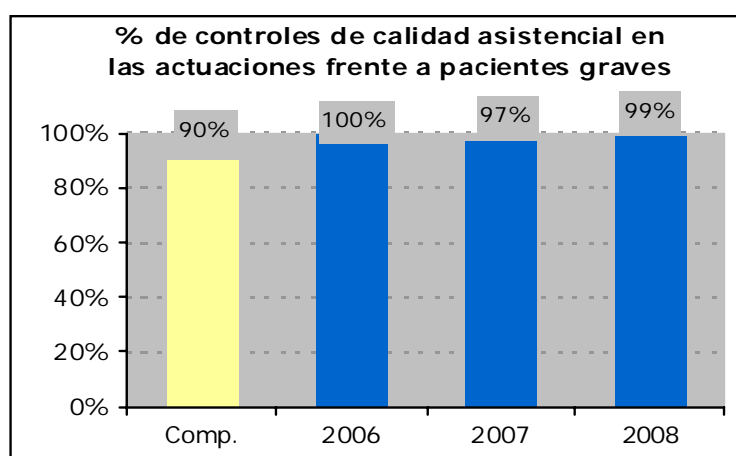
4. Contestar el 90% de las reclamaciones y consultas recibidas del usuario en menos de 7 días desde su entrada en el servicio.



5. Acudir con rapidez: el **tiempo medio de respuesta** para las unidades de Soporte Vital Avanzado será inferior a 10 minutos desde la recepción de la llamada hasta la llegada al lugar.

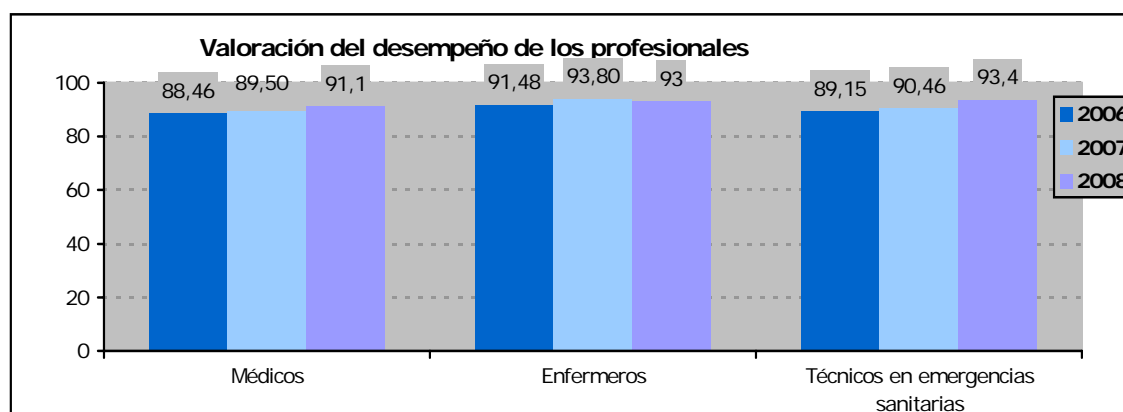


6. Asegurar la **calidad asistencial** en el lugar de la actuación, con la presencia de un segundo médico en, al menos, el 90% de las actuaciones frente a pacientes graves.



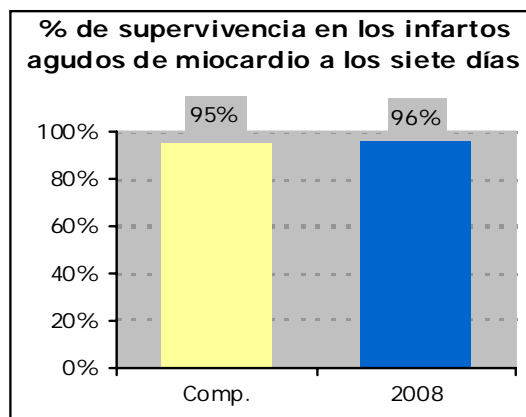
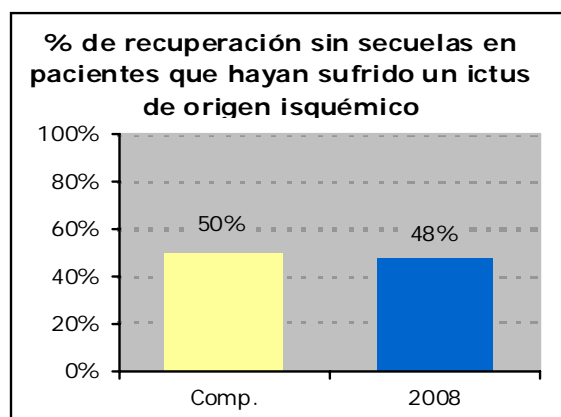
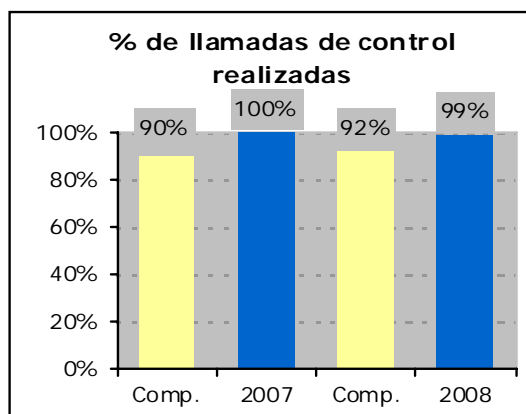
7. Realizar un **control y valoración del desempeño** in situ de los 3 colectivos **profesionales** intervinientes (médicos, enfermeros y técnicos de emergencias), en base a criterios preestablecidos de calidad, con el objetivo de alcanzar una valoración superior a **80** en cada uno de ellos.

Compromiso: 80



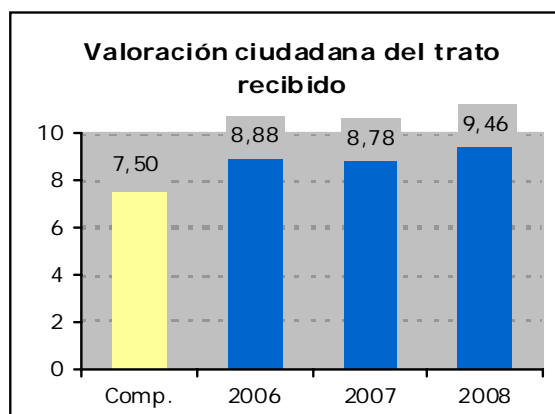
8. Evaluar la **adecuación de la asistencia** prestada haciendo un seguimiento de la evolución clínica de todos los pacientes graves durante la semana siguiente a su atención.

Se han añadido dos nuevos indicadores en 2008.

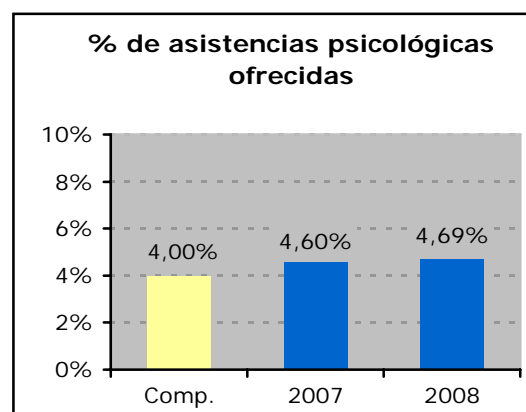


9. Intentará conseguir un nivel de puntuación media superior a 7,5 sobre 10 en la **encuesta de satisfacción** que realiza a sus usuarios con carácter anual.

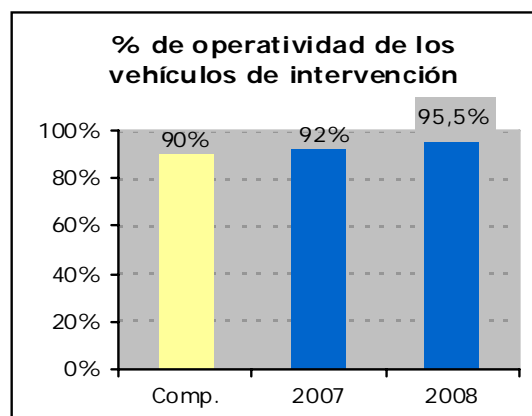
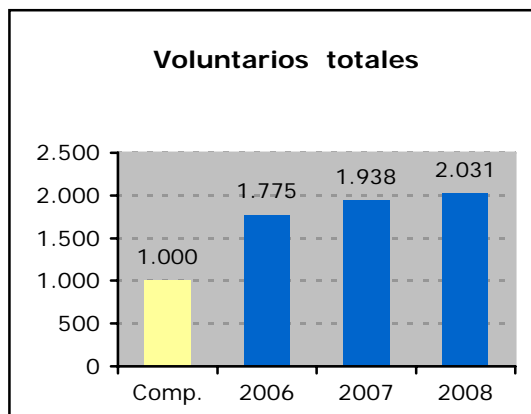
Tras la Evaluación 2008, el compromiso se sube de 7,5 a 8.



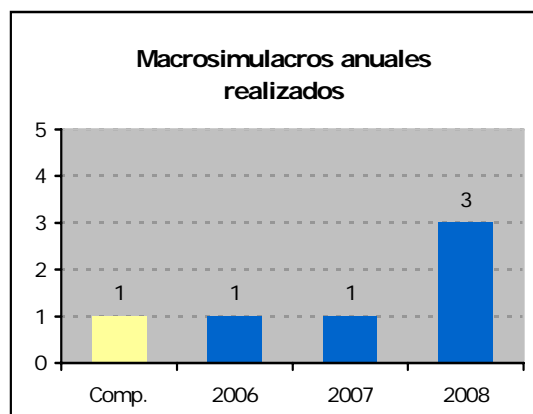
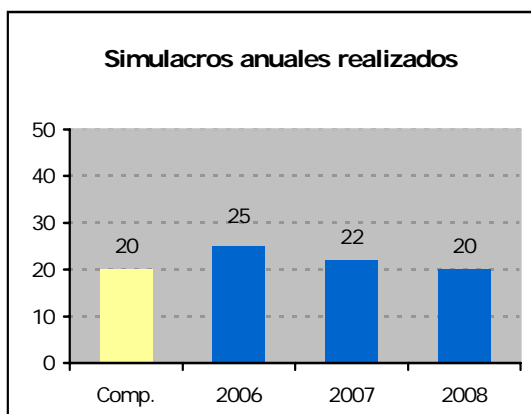
10. Ofrecerá un **servicio de apoyo psicológico** en el lugar de la actuación para situaciones de especial impacto emocional.



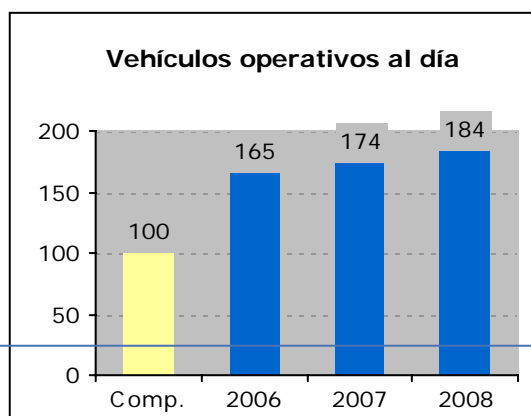
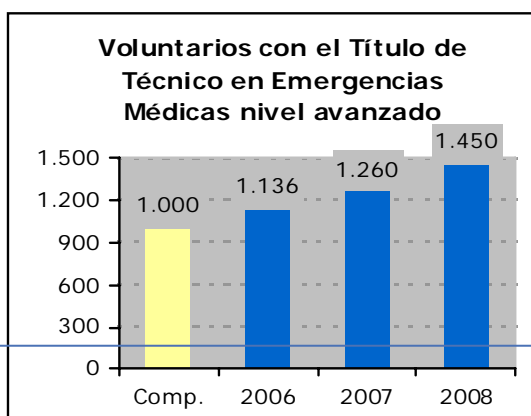
11. Mantendrá operativa durante 365 días al año, 24 horas al día, una **columna sanitaria** de atención a catástrofes e incidentes de riesgo biológico y químico, con posibilidad de asistencia simultánea a 4 focos.



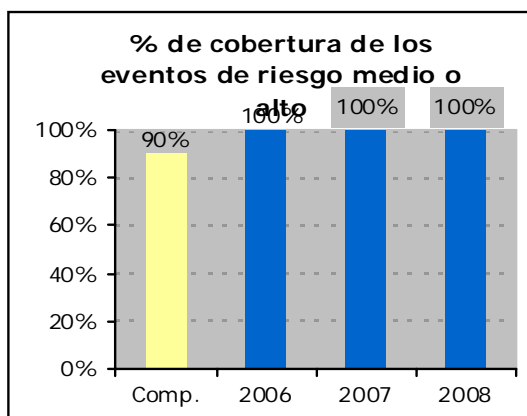
12. Asegurará la **coordinación** entre servicios de emergencias y la preparación suficiente y permanente del personal y de los recursos disponibles, mediante la realización de, al menos, 20 simulacros de accidentes de múltiples víctimas y catástrofes al año y de un macro-simulacro anual.



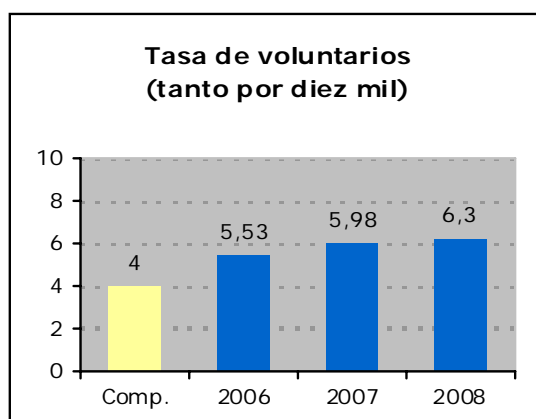
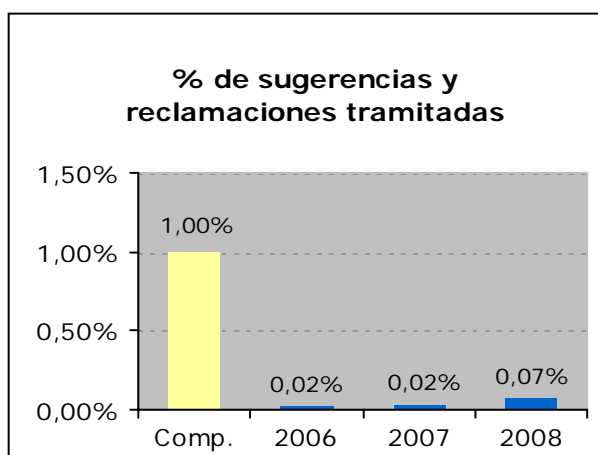
13. Mantendrá una **capacidad de respuesta** de hasta 9 puestos médicos avanzados, 100 vehículos sanitarios y 500 efectivos para hacer frente a estos servicios.



14. 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.



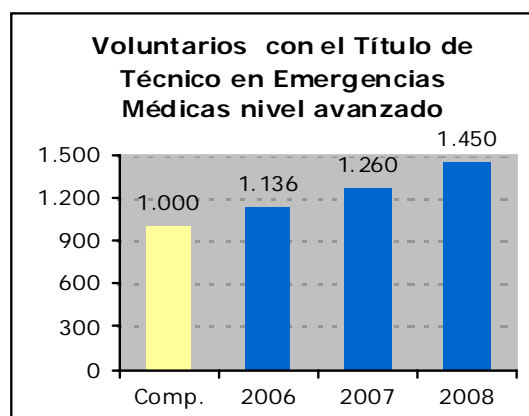
15. Mantendrá el **número de quejas, reclamaciones e incidencias recibidas** sobre los servicios realizados por debajo del 1% sobre el total de eventos cubiertos al año.



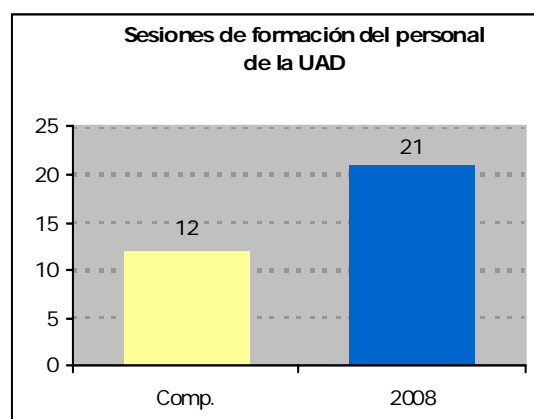
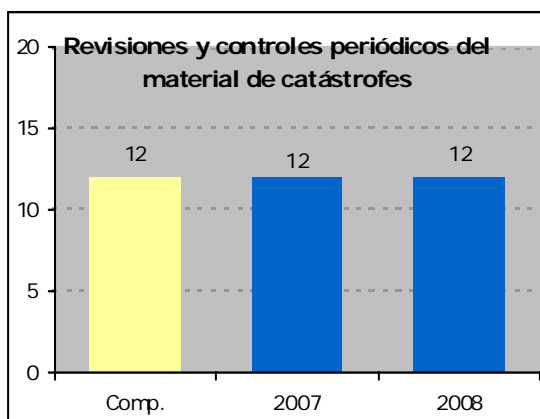
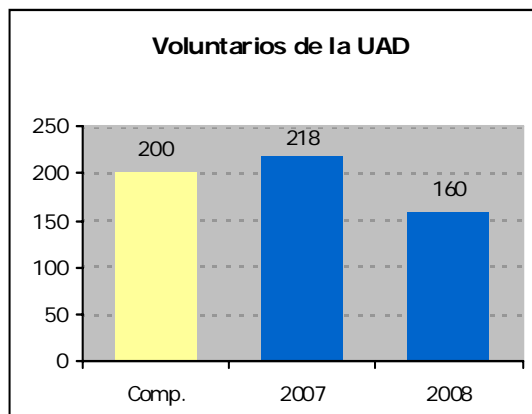
16. Asegurará una **tasa** mínima de 4 voluntarios por cada 10.000 habitantes, para la asistencia a eventos de riesgo previsible y catástrofes.

17. 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.

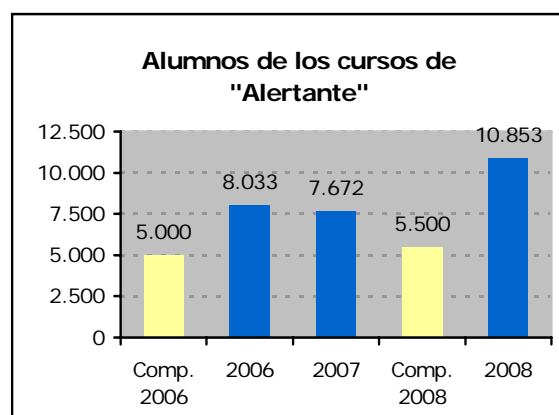
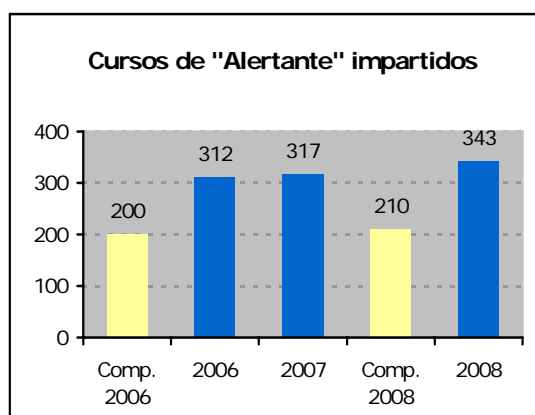
Con la Evaluación de 2008, se pasa de 1.000 a 1.100 y se fija un indicador nuevo.



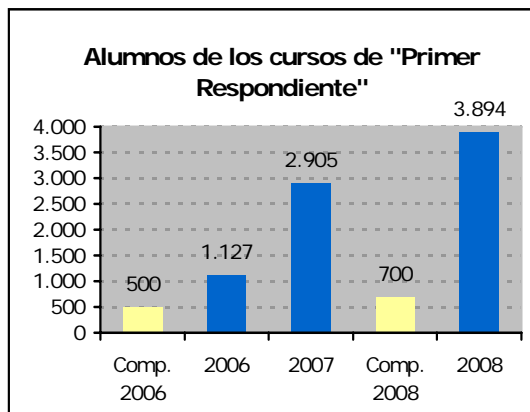
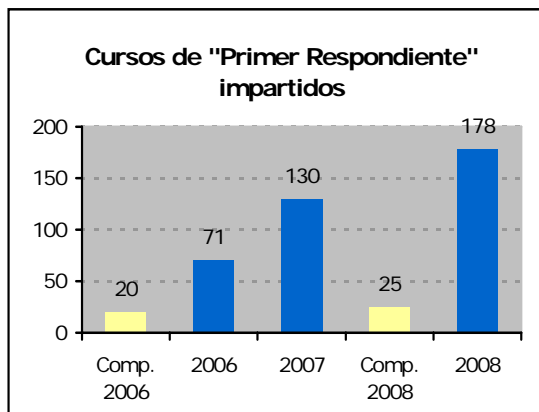
18. Mantendrá una **Unidad de respuesta ante desastres operativa (UAD)** y equipada de, al menos, 200 voluntarios entre los profesionales del Servicio.



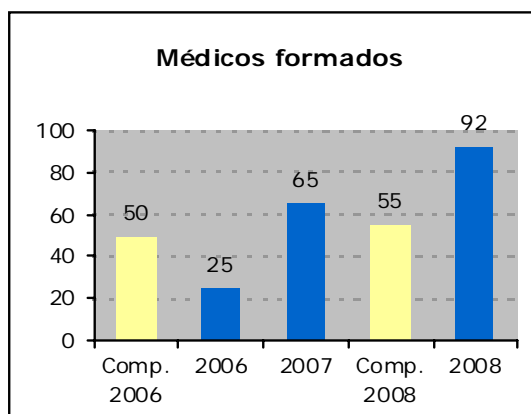
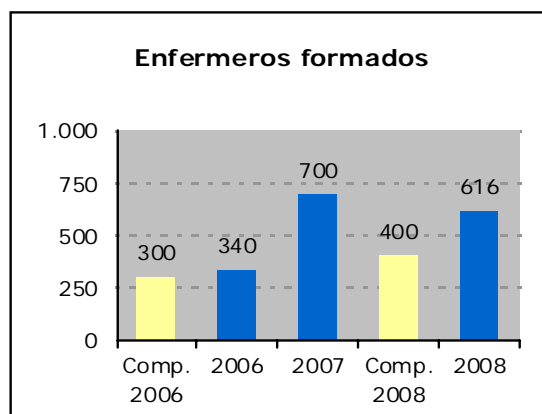
19. Impartirá al menos 200 **cursos de 'Alertante'** al año, con especial incidencia en menores y jóvenes, para un mínimo de 5.000 alumnos.



20. Impartirá al menos 20 cursos de 'Primer Respondiente' al año, para un mínimo de 500 alumnos.



21. Impulsará y mantendrá los **convenios de colaboración** y formación especializada de profesionales y estudiantes universitarios pre y postgrado (formación anual de un mínimo de 55 médicos, 400 enfermeros y 15 psicólogos).

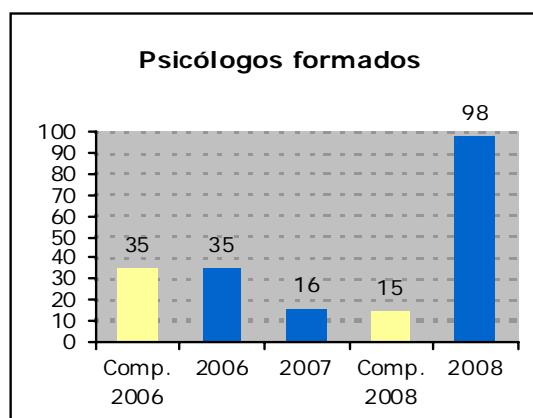


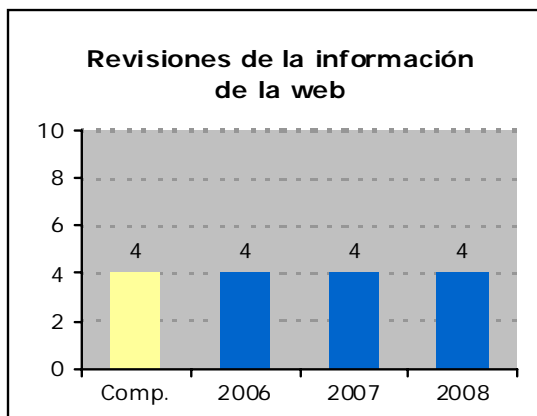
Compromiso:

Total 2006: 385

Total 2007: 385

Total 2008: 470



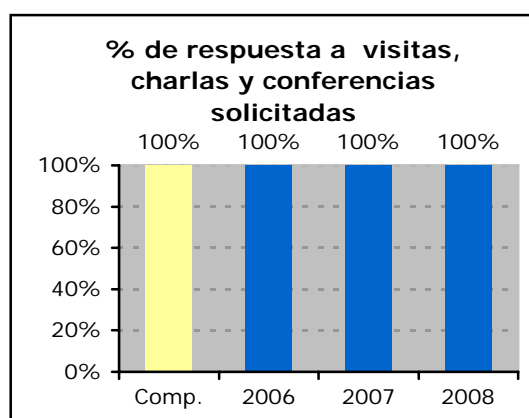


22. Proporcionará **información actualizada** acerca de todo lo relativo al Servicio a través de su página Web.

Compromiso: I al trimestre.

23. 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

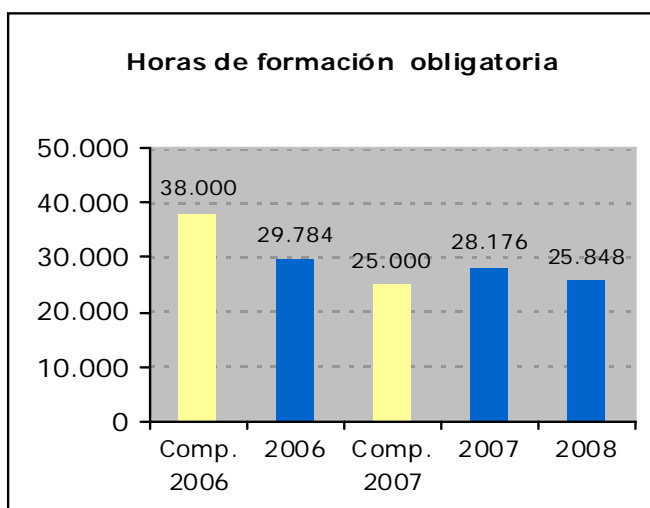
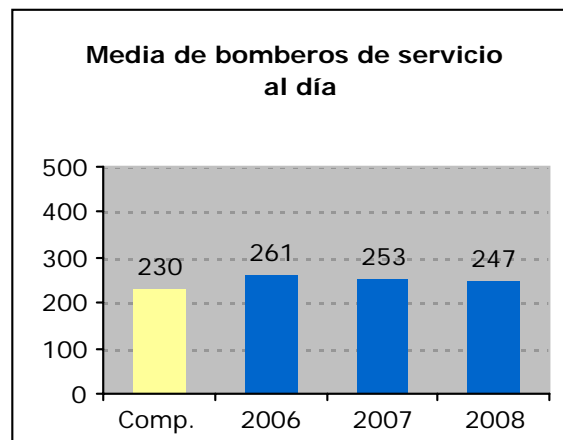
Evaluación 2008: 17 de agosto de 2009

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.

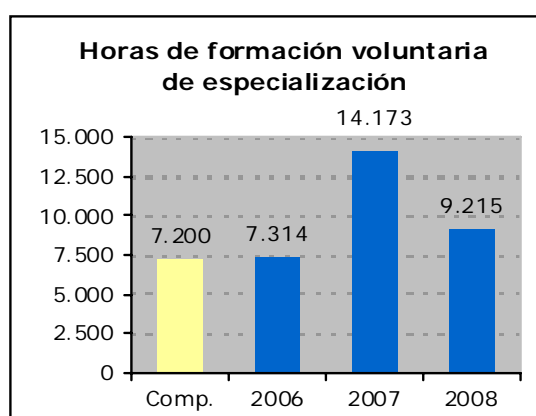
La prevención de incendios es la segunda gran función del Cuerpo de Bomberos. Para ello es necesario ser capaces de prever las situaciones y localizaciones de mayor riesgo para evitar que el incendio pueda producirse, y, si esto no fuera posible, lograr una primera respuesta por parte de los ciudadanos 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.

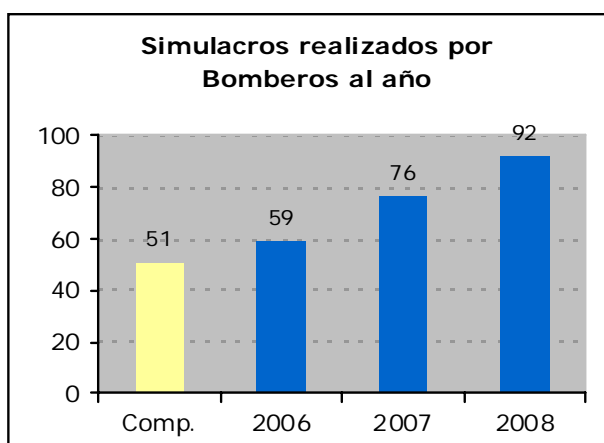
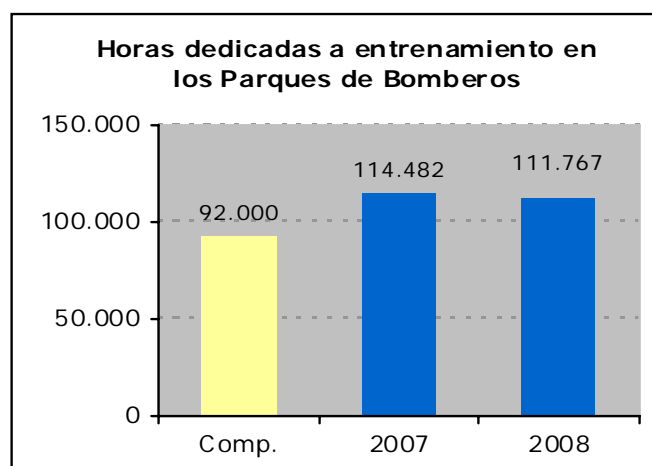


2. Habilitar **medios humanos preparados**. Recibirá una media de 25.000 horas anuales de **formación** de reciclaje obligatoria.

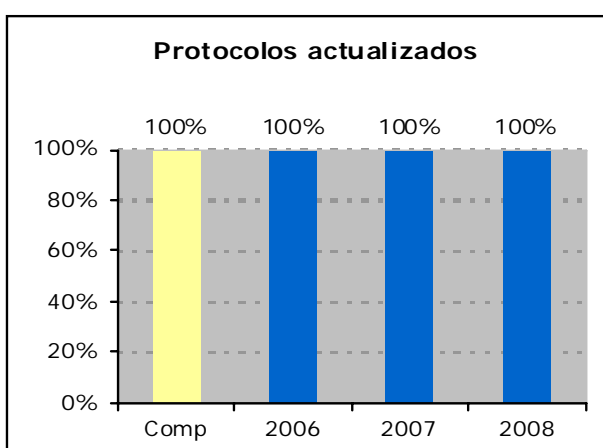


3. Habilitar **medios humanos preparados**. Tendrá una oferta anual de al menos 7.200 horas al año de **formación voluntaria** de especialización en intervención en siniestros (Rescate urbano, accidentes de tráfico, fuego en espacios confinados...).

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....).

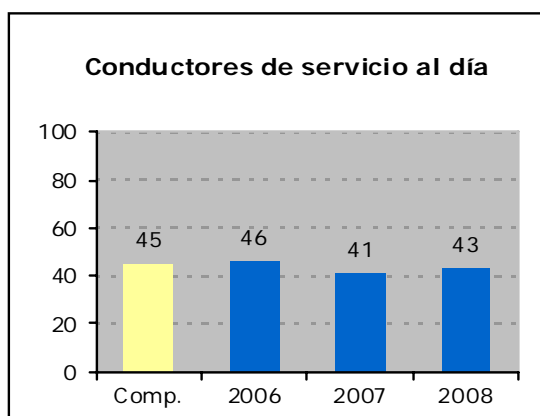
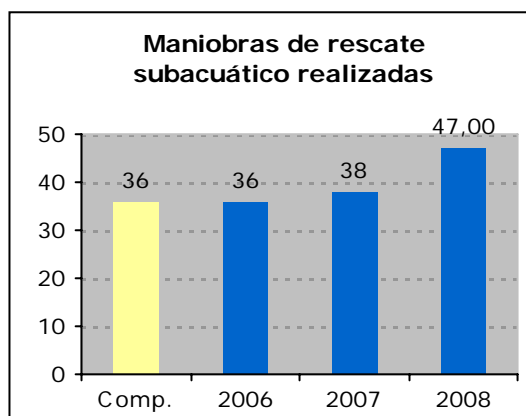


5. **Habilitar medios humanos preparados.** Colaborará en la realización de al menos **50 simulacros** conjuntos y un macrosimulacro anual.



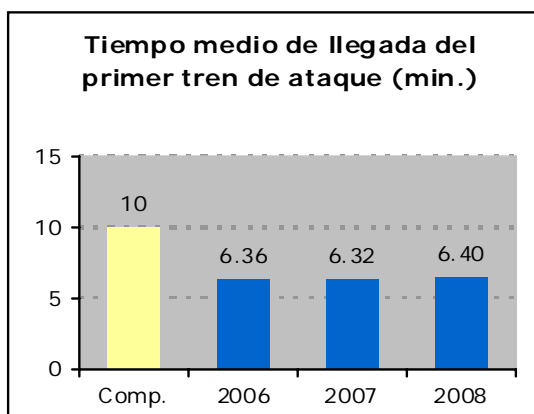
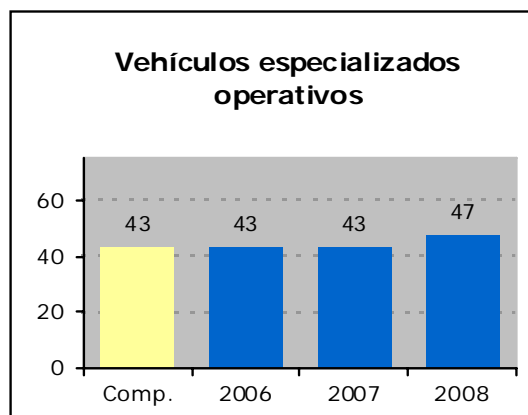
6. **Habilitar medios humanos preparados.** Mantendrá actualizados **protocolos** específicos para hacer frente a riesgos especiales (biológico, químico, derrumbamientos, rescate en medio acuático, etc...), y protocolos de coordinación con otros servicios: SAMUR-Protección Civil, policía, SAMUR Social, 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).



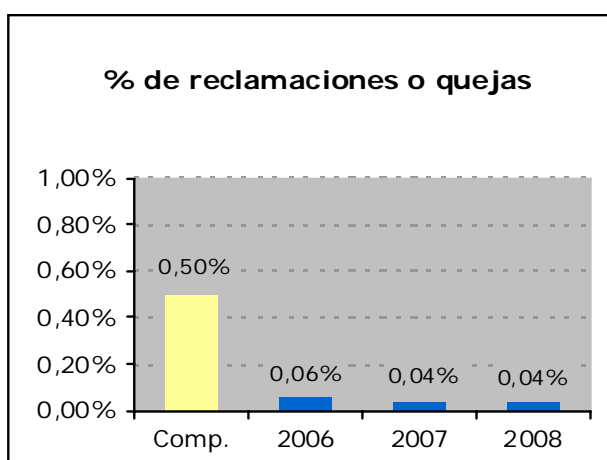
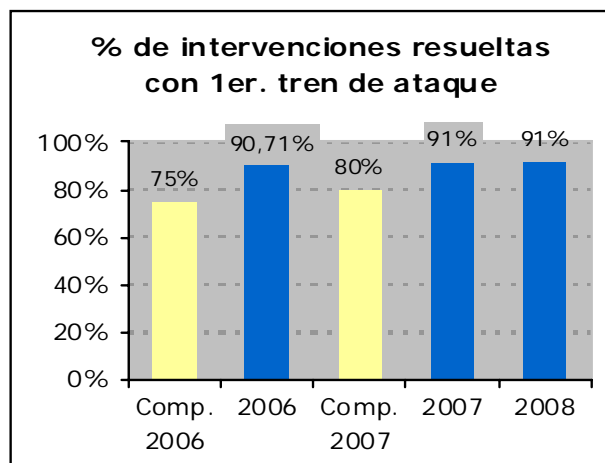
8. Disponer de **medios materiales suficientes**. Contará con una capacidad operativa media diaria para intervenir simultáneamente con al menos 45 vehículos, sobre un parque móvil total de más de 200 vehículos de distintos tipos.

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... .



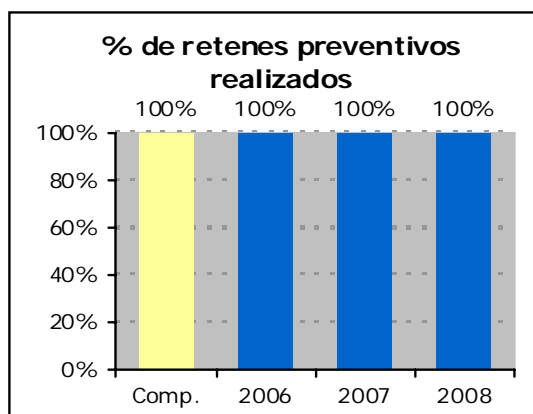
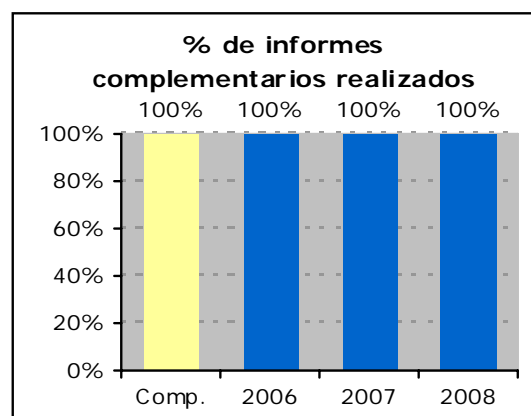
10. Llegar con **prontitud**. El tiempo medio de respuesta en intervenciones urgentes (incendios en edificación y accidentes) será inferior a **diez minutos** desde la recepción de la llamada en el servicio hasta la llegada al lugar cuando se produzca en zona urbana.

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.



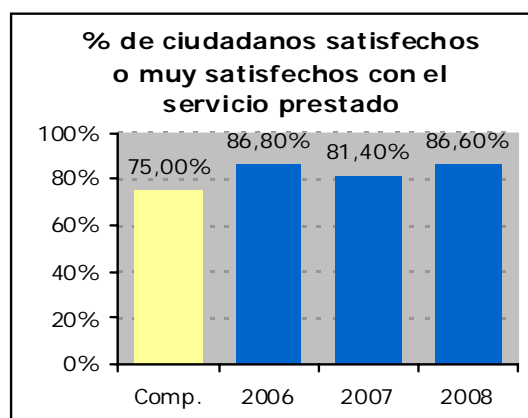
14. Ser eficiente en la actuación. Se realizarán **retenes preventivos** en aquellos eventos o acontecimientos que tras su análisis presenten un riesgo previsible grave o alto de incendio.

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. Se inicia su entrega en 2008 (625 folletos entregados).

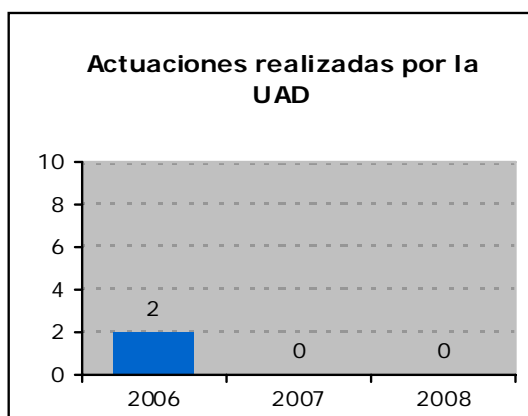
16. Atender correctamente a víctimas y afectados. Realizará una **encuesta a usuarios del servicio**, en la que procurará obtener un 75 sobre 100 en satisfacción por el trato y el servicio prestado.

En 2008 la encuesta sobre la satisfacción ciudadana con la actuación del servicio sigue sin implantarse. Debido a ello, no se dispone de datos para el indicador Valoración ciudadana del trato y el servicio prestado. El indicador Porcentaje de ciudadanos satisfechos se informa con los datos obtenidos de la “Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos de la Ciudad de Madrid” elaborada por el Observatorio de la Ciudad.

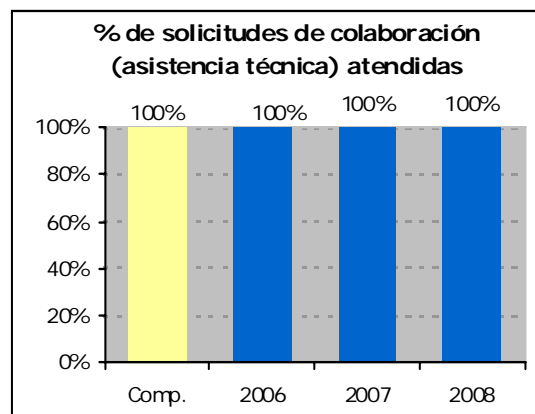
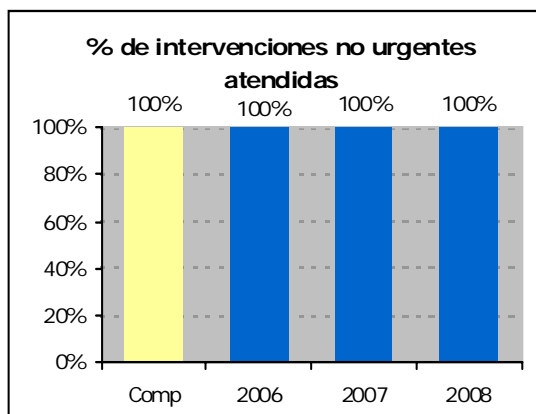


17. Atender **correctamente** a víctimas y afectados. Se integrará en la Unidad de Apoyo ante Desastres (UAD) Ciudad de Madrid para intervenir si fuera necesario en el resto del territorio español o en cualquier lugar del mundo, activándose en menos de 6 horas desde el aviso.

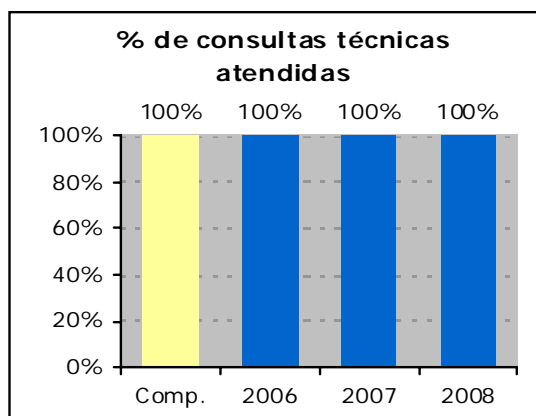
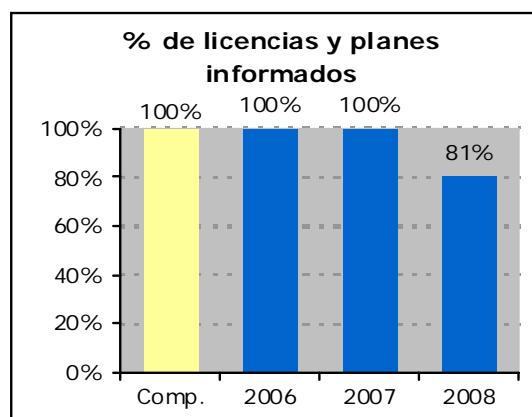
En 2007 y 2008 no hubo actuaciones de Bomberos en la UAD.



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.

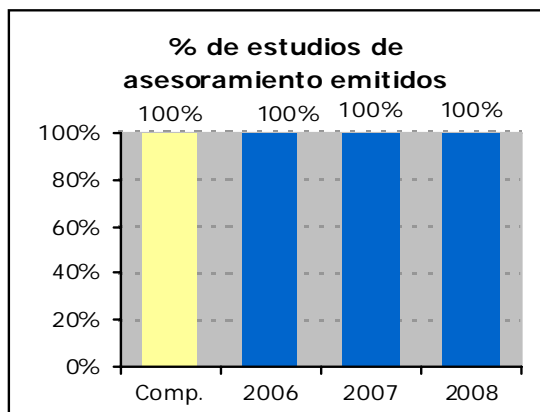
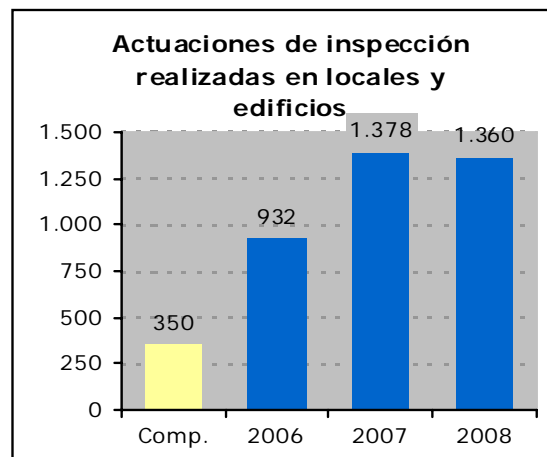


19. Supervisar el cumplimiento de la normativa sobre prevención de incendios en edificios y actividades. Informará las licencias urbanísticas así como los planes de emergencia o autoprotección para corroborar que cumplen con la regulación en la materia.

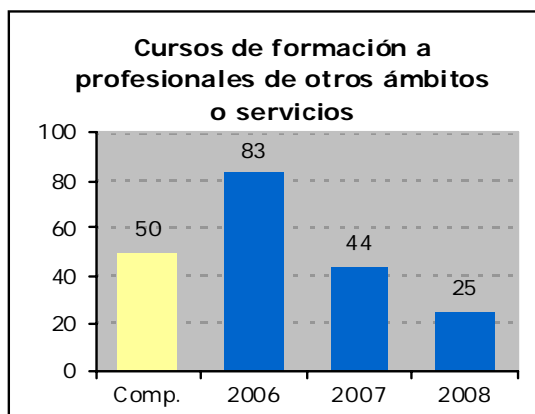


20. Supervisar el cumplimiento de la normativa sobre prevención de incendios en edificios y actividades. Dispondrá de un servicio de **información y atención** al público, donde los ciudadanos y empresas puedan realizar consultas técnicas escritas y presenciales sobre la materia.

21. Supervisar el cumplimiento de la normativa sobre prevención de incendios. Realizará 350 actuaciones de **inspección** anuales a locales y edificios.

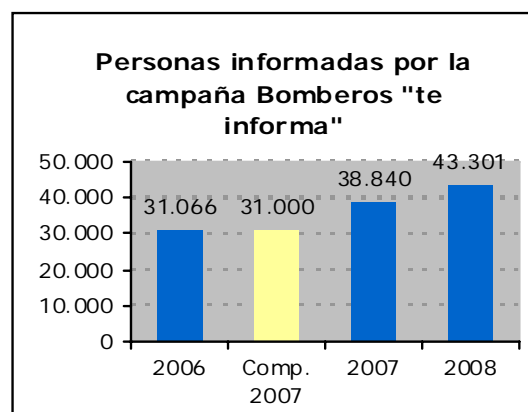


22. Asesorar en caso de inexistencia de normativa. Asesorará a entidades, empresas y particulares en el **100 %** de los casos que por su novedad o especificidad no disponen de normativa de aplicación.

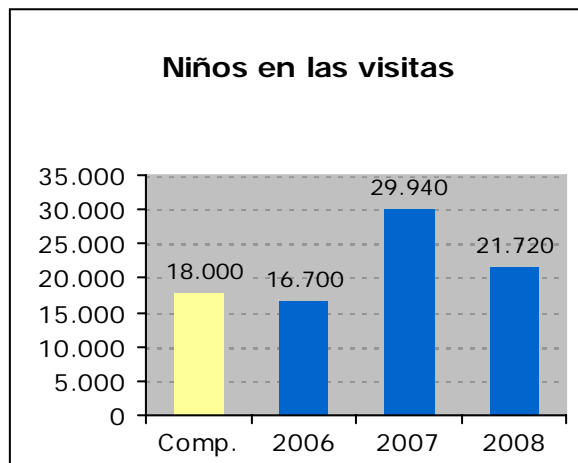


23. Formar a **profesionales** de otros ámbitos o servicios. Colaborará en la realización de al menos 50 cursos especializados en la materia a profesionales de otros ámbitos o servicios.

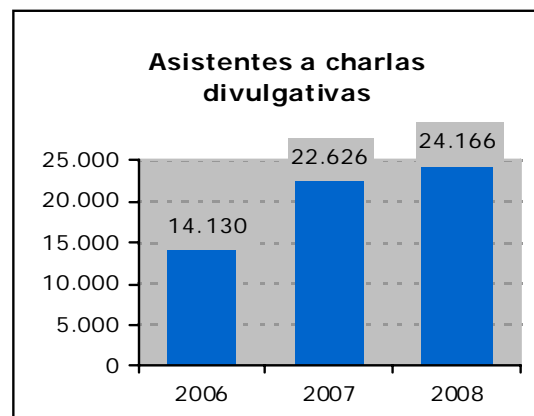
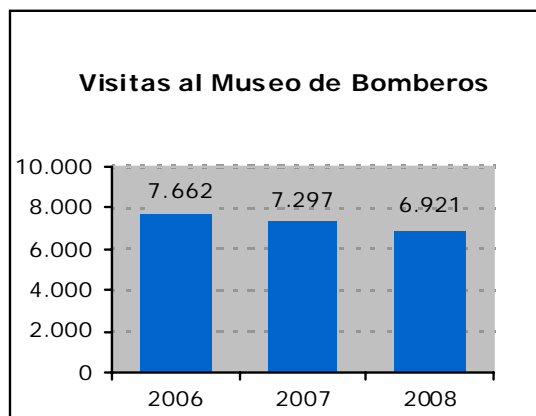
24. Informar a los ciudadanos. Se llevará a cabo la campaña "**Bomberos ¡te informa!**", encaminada a proporcionar tanto conocimientos preventivos como de técnicas de autoprotección.



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**.

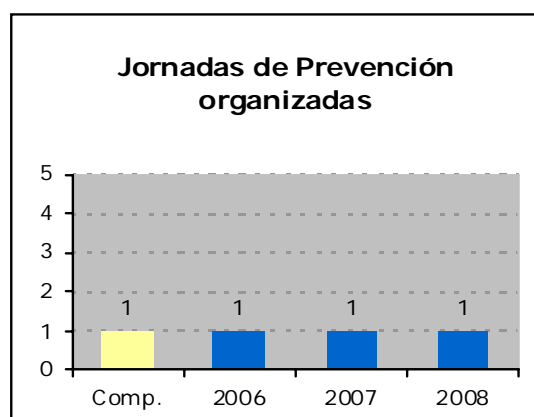


27. Informar a los ciudadanos. Proporcionará información actualizada sobre el servicio y las campañas en la página Web municipal.

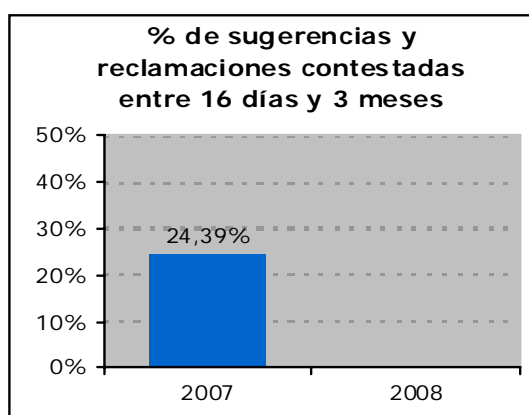
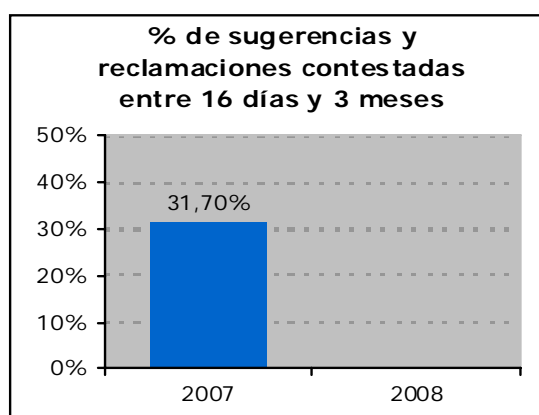
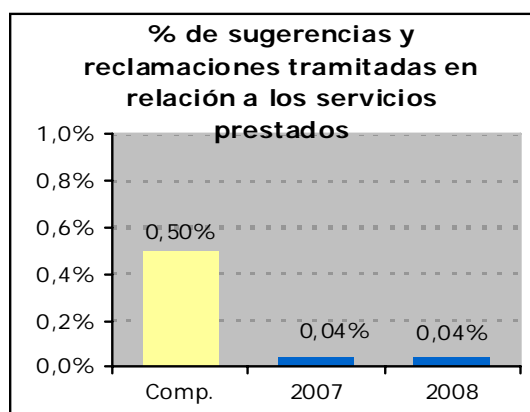
Visitas a la página web municipal sobre servicios y campañas de bomberos

Desde el 1 de diciembre de 2008, 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.



28. Los bomberos recibirán y tramitarán las sugerencias y reclamaciones presentadas por la ciudadanía en relación con los servicios prestados, las contestarán de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y, a partir de ellas, pondrán en marcha acciones de mejora de los servicios.



Carta de Servicios de Atención al Menor de la Policía Municipal

Fecha de aprobación: 28 de septiembre de 2006

Evaluación 2008: 15 de abril de 2009

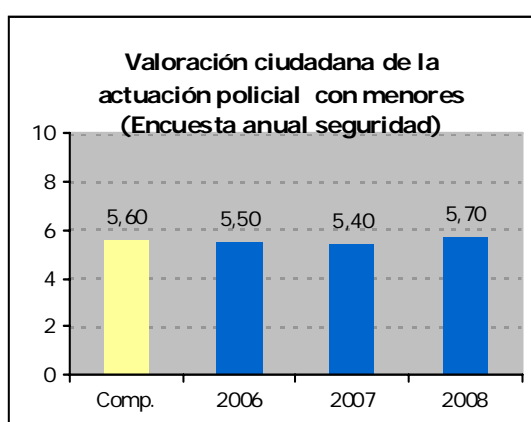
La infancia y la adolescencia son considerados un sector de la población que merece una especial atención para garantizar y facilitar su adecuado desarrollo y que ha de culminar en la formación de hombres y mujeres que partiendo de sus condiciones individuales, se comprometan en el mayor grado posible 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

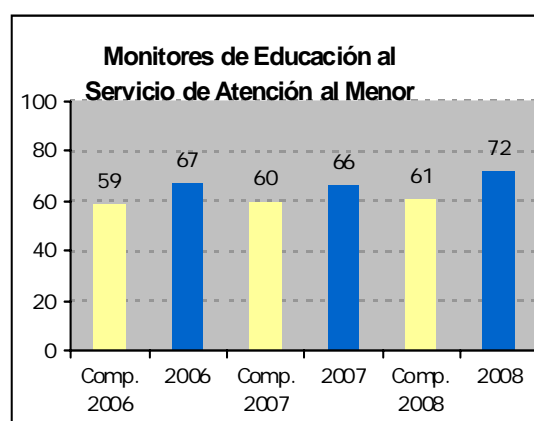
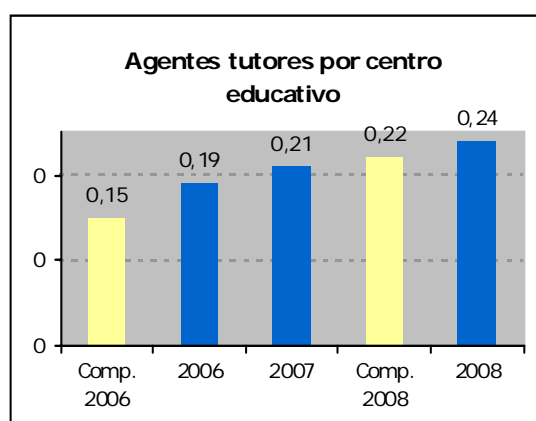
conflicto del menor; asesorar y ofrecer apoyo técnico a las diferentes organizaciones competentes en materia del menor .

Los **compromisos** de calidad relativos a los servicios de Atención al Menor de la Policía Municipal de Madrid, así como sus indicadores asociados se recogen a continuación. Tras la evaluación 2008 han sido objeto de importantes modificaciones:

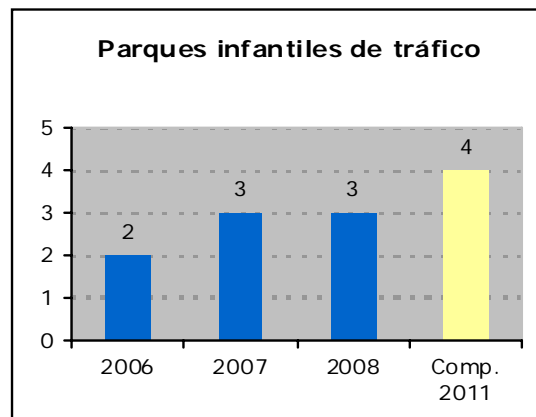
1. Prestar el servicio buscando la satisfacción de la ciudadanía. (Antes de la evaluación 2008, era el compromiso n.º 8).



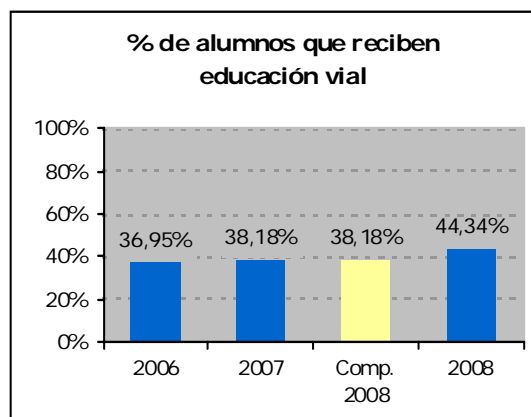
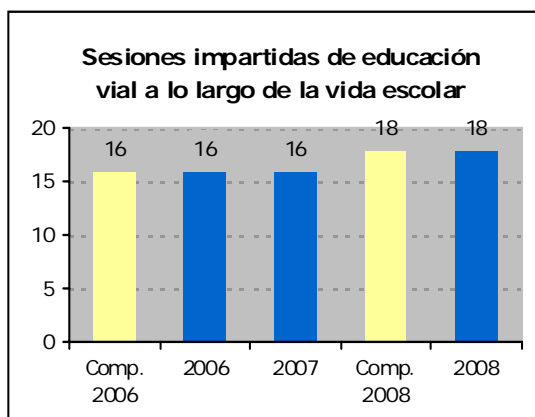
2. Poner en contacto con los menores el número adecuado de policías especializados y con formación específica en menores y permanentemente actualizados. (Antes de la evaluación 2008, era el compromiso n.º 1).



3. Disponer en el año 2011 de 3 **parques infantiles de tráfico** (fijos y móviles). (Antes de la evaluación 2008, era el compromiso n.º 5). Se ha ajustado el año (de 2010 a 2011, año de finalización del mandato) y el estándar.

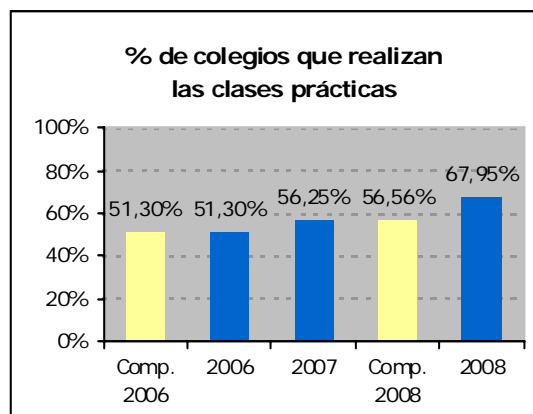
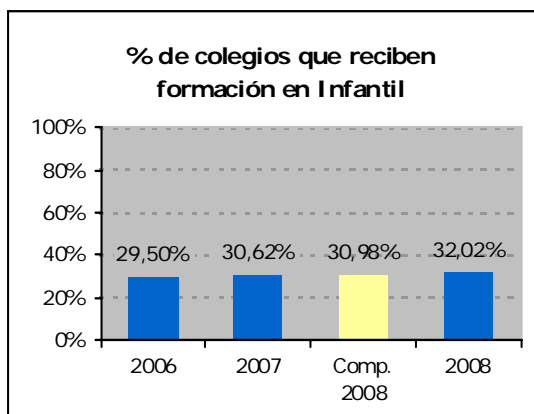


4. Acompañar de forma continua en su etapa educativa de formación en educación vial a todos los menores de Madrid, impartiendo un total de 14 horas lectivas de clase en los cursos, 1º, 3º y 5º de Primaria, 2º de la E.S.O. y 1º de Bachillerato. (Antes de la evaluación 2008, era el compromiso n.º 9). Para 2009, el estándar pasa de 14 a 16.

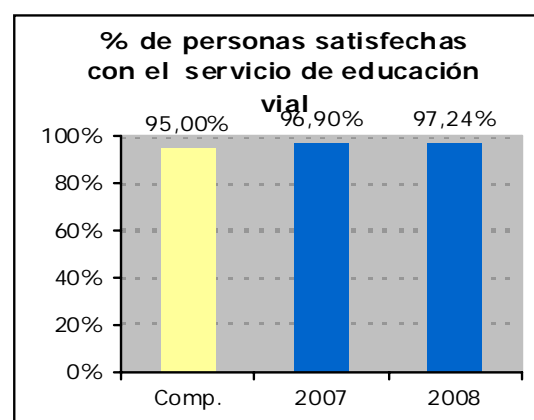


El modo de cálculo del indicador se cambia en 2008, referenciándolo a la población entre 6 y 18 años (total de alumnos posibles). El dato de alumnos que reciben educación vial se toma por cursos.

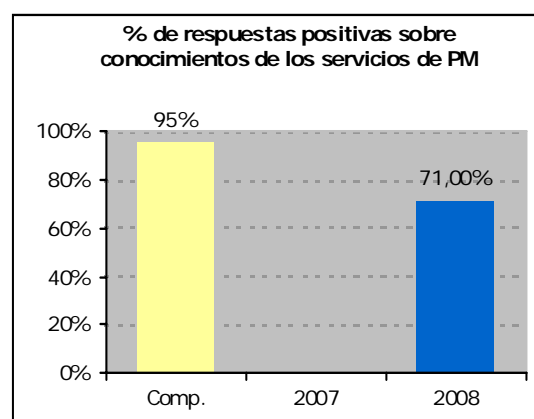
5. Mantener el número de alumnos de 3º de Infantil que acceden a clases teóricas, así como los alumnos de 6º de Primaria que acceden a clases prácticas. (Antes de la evaluación 2008, era el compromiso n.º 10).



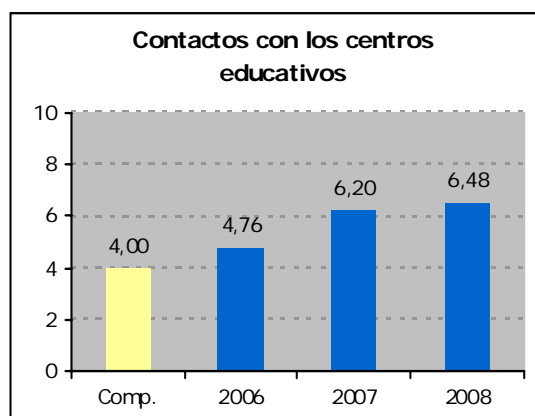
6. Realizar el servicio de **educación vial** de forma satisfactoria para alumnos, padres y directores de Centros Escolares. (Antes de la evaluación 2008, era el compromiso n.º 11).



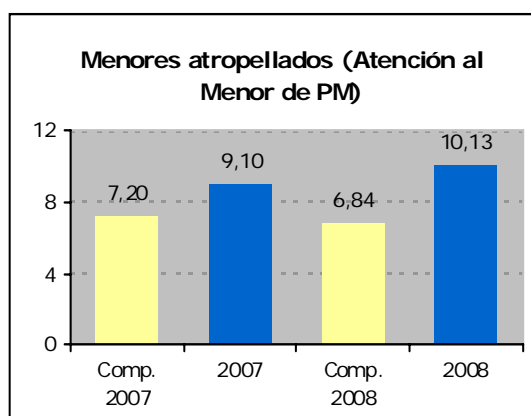
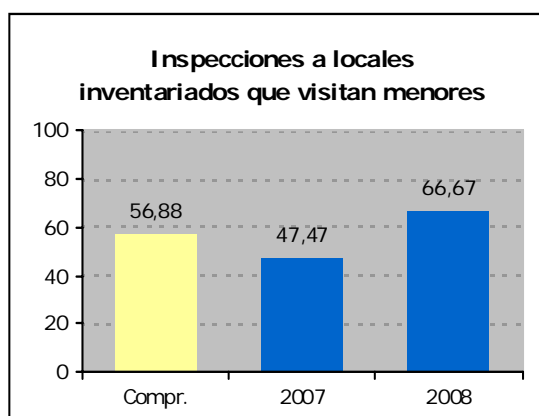
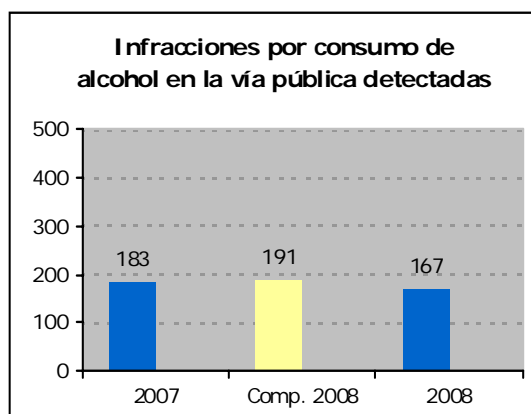
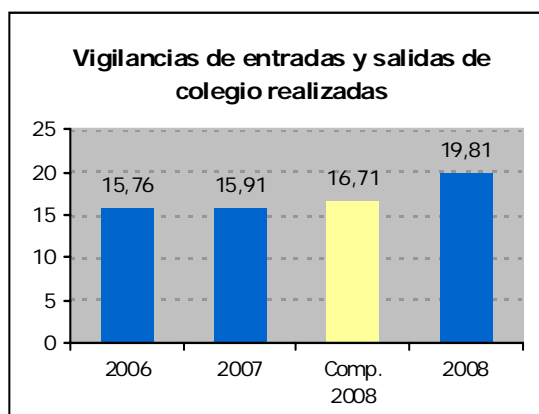
7. Facilitar la **información** sobre la atención que la Policía Municipal presta a los menores y el conocimiento de los riesgos a los que se pueden enfrentar, tanto por parte de AMPAs, claustros y menores, mediante charlas-conferencias. Se mide en la encuesta de satisfacción de las clases de educación vial. (Antes de la evaluación 2008, era el compromiso n.º 12).



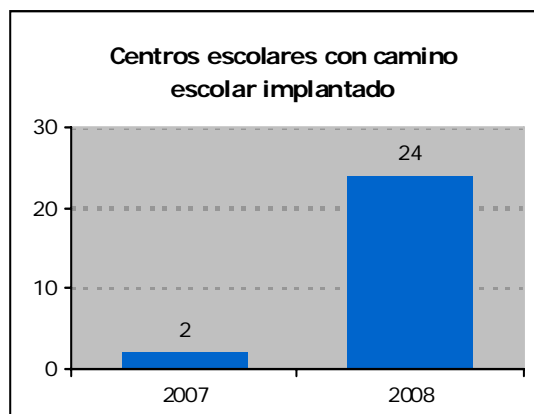
8. Contactar al menos, una vez al trimestre con el 100% de los centros educativos interesándose por su problemática del mismo. (Antes de la evaluación 2008, era el compromiso n.º 13). El indicador cambia de porcentaje a ratio.



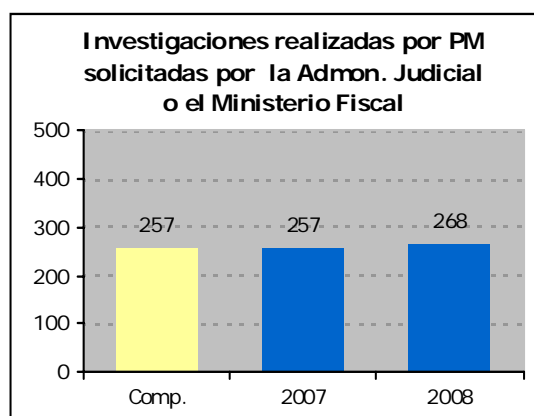
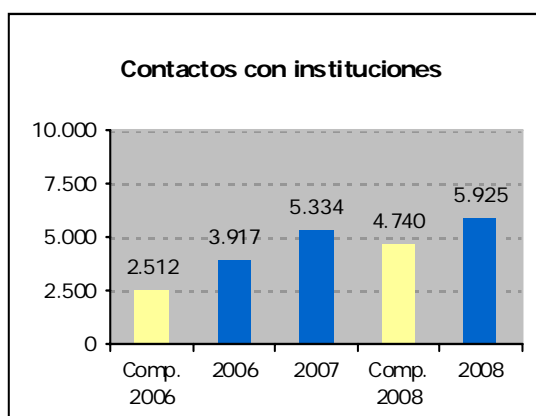
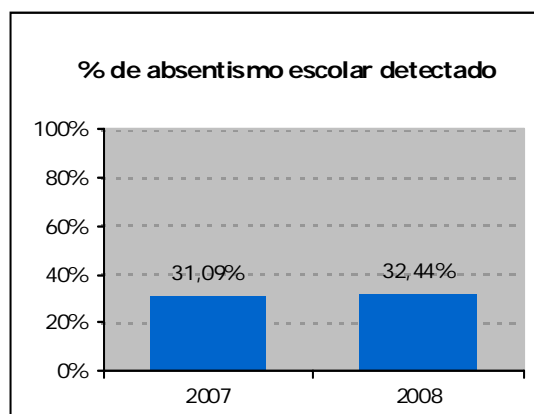
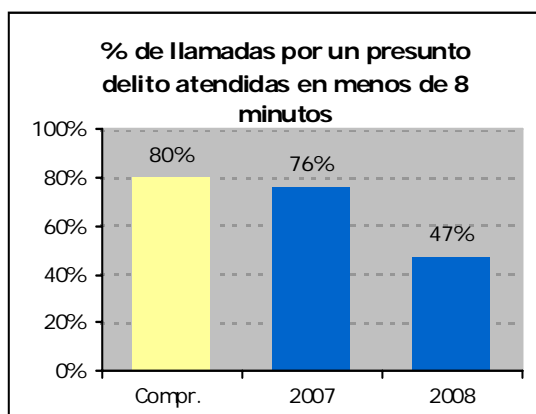
9. Vigilar las entradas y salidas de colegios y recreos, realizar patrullaje preventivo en las zonas de riesgo (parques, zonas de ocio y alrededores de colegios) y garantizar que los locales comerciales que frecuentan los menores cumplen con la legislación vigente. (Antes de la evaluación 2008, era el compromiso n.º 14)



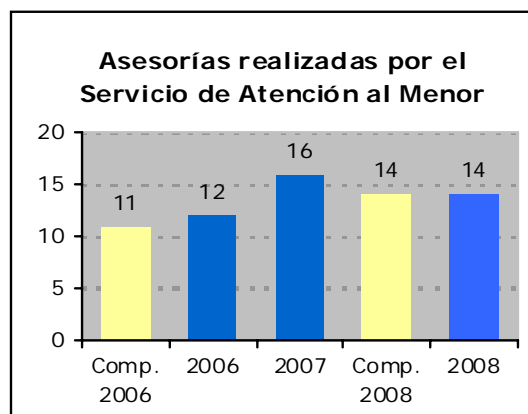
10. Mejorar la seguridad integral en los entornos escolares mediante la implantación de “Caminos seguros al cole”, involucrando a la sociedad, a la comunidad educativa a comerciantes y a padres. Nuevo compromiso establecido tras la Evaluación.



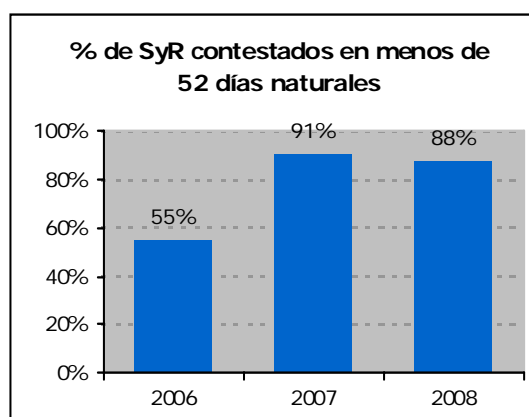
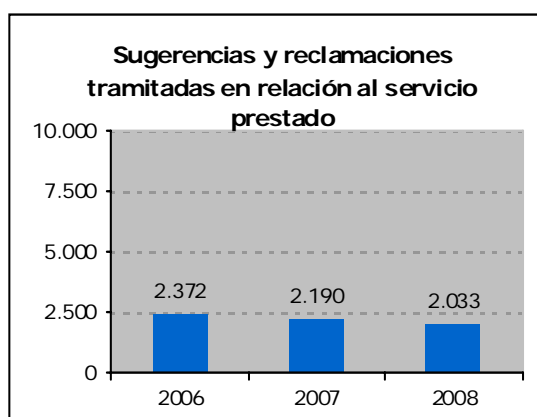
11. Acudir en 8 minutos o menos al lugar requerido y dar respuesta a todos los requerimientos sobre menores, activando si fuese necesario a otras instituciones y realizando el correspondiente seguimiento. (Antes de la evaluación 2008, era el compromiso n.º 15)



12. Compartir el aprendizaje de la Policía Municipal entre las organizaciones competentes en materia del menor y asesorar a las que así lo soliciten. (Antes de la evaluación 2008, era el compromiso n.º 17)



13. Recibir y tramitar las **sugerencias y reclamaciones** presentadas por la ciudadanía en relación a los servicios prestados al menor por la Policía Municipal, contestarlas de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, poner en marcha acciones de mejora de los servicios. El 90 por ciento de las sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación a los servicios prestados se contestarán en menos de 52 días naturales.



Carta de Servicios de Atención a la Ciudadanía de la Policía Municipal

El Cuerpo de Policía Municipal de Madrid tiene como misión fundamental mantener un **Madrid Seguro donde la ciudadanía se sienta protegida. Son sus objetivos principales:**

- Analizar la seguridad en el entorno urbano para definir estrategias basadas en sistemas de gestión de calidad

- Intensificar la acción preventiva, sobre todo con los menores, desplegar un modelo de vigilancia centrado en la seguridad ciudadana,
- Desarrollar una Policía Judicial con especial atención a las víctimas,
- Mejorar los medios materiales para lograr una labor policial efectiva,
- Hacer uso de las nuevas tecnologías para mejorar el servicio de seguridad prestado a la ciudadanía,
- Incrementar los recursos humanos y su desarrollo profesional.

En su **Carta de Servicios aprobada el 18 de junio de 2008** ha establecido los compromisos e indicadores asociados que se recogen a continuación. Los indicadores son anuales; el dato de 2009 es el primero que se tiene informar en la aplicación de seguimiento de los indicadores.

1. Incrementar la presencia policial en las calles de Madrid, incorporando a lo largo de los próximos cuatro años 1.500 nuevos policías municipales, hasta alcanzar 2,5 funcionarios dedicados a la seguridad por cada 1000 habitantes y, en particular, aumentar un 50% la presencia policial durante la noche y fines de semana.

- I.1. Incremento del número de policías.
- I.2. Ratio funcionarios dedicados a la seguridad / habitantes.
- I.3. Porcentaje de crecimiento de los efectivos destinados al turno de noche y fines de semana.
- I.4. Jornadas de presencia efectiva en las calles.

2. Reducir, en colaboración con otros Cuerpos y Fuerzas de Seguridad, un 10% en los próximos cuatro años la tasa de **criminalidad**.

- 2.1. Decremento interanual de la tasa de criminalidad.
- 2.2. Índice de percepción de seguridad.

3. Reducir en un 50% el número de **víctimas mortales en accidentes** de tráfico en el horizonte de 2010 con respecto a 2000, realizando las acciones que le sean asignadas dentro del Plan de Seguridad Vial Municipal, en colaboración con otras Áreas del Ayuntamiento.

- 3.1. Decremento del número de víctimas mortales.
- 3.2. Decremento de las intersecciones y zonas con mayor concentración de accidentes.

3.3. Decremento del número de atropellos en relación con la media del periodo 2003-2006.

4. Atender las demandas y requerimientos de la ciudadanía, de la forma más **inmediata** posible, con **corrección y amabilidad**, saludando en la forma establecida al principio y al final de la intervención.

4.1. Grado de satisfacción por el trato recibido.

4.2. Grado de conformidad con el servicio policial.

4.3. Grado de satisfacción con el tiempo de solución del problema.

5. Prestar un **servicio ágil y de calidad**, adaptado a las demandas de la ciudadanía y sometido a sistemas de evaluación de la calidad y de mejora continua.

5.1. Puntuación obtenida en la autoevaluación EFQM.

5.2. Índice de evolución del servicio policial.

6. Ser exigente en los procesos de **formación** de sus agentes para que estos atiendan con las debidas garantías cualquier intervención policial, actualizando permanentemente sus conocimientos e instrucción y estimulando sus mejores actitudes para el servicio.

6.1. Porcentaje de personas formadas al año respecto al total de la plantilla.

6.2. Porcentaje de cursos de formación especializada respecto al total de cursos impartidos.

7. Contribuir a la mejora de la **protección jurídica** de la ciudadanía incrementando la colaboración con la Autoridad Judicial y el Ministerio Fiscal asumiendo nuevas funciones de policía judicial en la investigación de delitos y faltas.

7.1. Porcentaje de investigaciones en delitos por accidentes laborales en relación con el total de accidentes.

7.2. Porcentaje de investigaciones en delitos relacionados con violencia de género en relación con el total de casos de violencia.

7.3. Porcentaje de investigaciones en delitos relacionados con propiedad industrial e intelectual en relación con el total de delitos relacionados con propiedad industrial e intelectual.

Prevenir los problemas de seguridad ciudadana y atender a las víctimas

8. Velar por la **protección y seguridad** de los espacios públicos, especialmente en los lugares de recreo, esparcimiento social y entornos escolares, evitando y corrigiendo aquellas acciones que impidan su normal uso, mediante una mayor presencia policial.

8.1. Grado de seguridad diurno.

8.2. Grado de seguridad nocturno.

8.3. Incremento interanual del número de denuncias por droga en relación a los requerimientos.

8.4. Actuaciones en vigilancia de parques por la Unidad de Medio Ambiente y Escuadrón.

8.5. Colegios con Camino Escolar Seguro.

8.6. Jornadas de alta visibilidad en parques.

9. Prevenir la aparición de problemas de seguridad mediante **sistemas de alerta** y estudios sobre las demandas y requerimientos ciudadanos.

9.1. Estudios del observatorio.

9.2. Porcentaje de distritos que tienen mapa de riesgos.

9.3. Porcentaje de distritos que tienen mapa de incidencias.

10. Establecer, antes de final del año 2011, **Planes de Seguridad conjuntos** con otros Cuerpos y Fuerzas de Seguridad en todos los distritos de Madrid, adaptados a las necesidades de la ciudadanía.

10.1. Porcentaje de distritos que tienen planes de seguridad.

10.2. Porcentaje de Planes revisados.

11. Atender las demandas urgentes en materia de seguridad, acudiendo al lugar de los hechos en **8 minutos** desde su recepción en Policía Municipal, movilizandolos recursos necesarios y ofreciendo información sobre los trámites que hay que seguir.

11.1. Tiempo medio de llegada al lugar de los hechos.

12. Atender de forma **personalizada** y con personal **especializado** a las víctimas de violencia doméstica y de género, realizando el seguimiento del caso y poniéndoles en contacto con los servicios jurídicos, sanitarios y sociales que sean necesarios.

12.1. Grado de satisfacción de la ciudadanía con la policía en violencia doméstica y de género.

12.2. Atestados policiales realizados en casos de violencia doméstica y de género.

12.3. Agentes que han sido formados en materia de violencia doméstica y de género.

Facilitar la convivencia vecinal y atender a los afectados

13. Para los problemas de convivencia vecinal presentados en la Oficina de Atención al Ciudadano de la Policía Municipal de su Distrito, evaluar la demanda, visitar el lugar de la incidencia en los primeros **5 días** y establecer el servicio policial más oportuno, informando en un plazo de **30 días** de la actuación desarrollada y de los resultados obtenidos. Para las demandas realizadas telefónicamente en cualquiera de las Oficinas de Atención al Ciudadano de la Policía Municipal, entrar en contacto en menos de 24 horas desde la recepción de la demanda y realizar las acciones anteriormente señaladas.

13.1. Porcentaje de contactos realizados en 24 horas respecto a las solicitudes telefónicas recibidas en las Oficinas de Atención de la Policía Municipal.

13.2. Porcentaje de expedientes resueltos en un plazo menor o igual a 30 días por las Oficinas de Atención de la Policía Municipal en relación al número de expedientes abiertos.

14. Facilitar el **acceso** de la ciudadanía a la Policía Municipal, desplegando 21 Oficinas de Atención Móviles, situadas en los lugares de mayor afluencia de público (mercadillos, áreas comerciales y ejes turísticos) y cuya ubicación será publicada periódicamente.

14.1. Grado de cumplimiento de la planificación de las Oficinas de Atención móviles.

15. Mantener reuniones periódicas con todas las asociaciones registradas en el Registro del Servicio de Fomento del Asociacionismo, radicadas en cada uno de los Distritos de la Ciudad de Madrid, siempre que ellas lo demanden y como **mínimo 2 veces** al año, para dar solución a problemas que les afecten.

15.1. Grado de satisfacción de las asociaciones de vecinos con la Policía.

15.2. Porcentaje de asociaciones registradas en el Registro del Servicio de Fomento del Asociacionismo que han sido contactadas.

16. Inspeccionar, al menos, **una vez al año**, todos los establecimientos públicos de ocio, realizando, en su caso, las denuncias que correspondan, poniendo en conocimiento de las autoridades competentes aquellas infracciones detectadas y

realizando un seguimiento en aquellos que presenten mayores problemas para la convivencia vecinal.

16.1. Grado de satisfacción de la ciudadanía con la Policía respecto a establecimientos públicos de ocio.

16.2. Porcentaje de inspecciones realizadas en los locales LEPAR con respecto al total de locales LEPAR.

16.3. Porcentaje de inspecciones en Terrazas y Veladores con respecto al total de Terrazas y Veladores.

16.4. Porcentaje de mediciones con sonómetro positivas respecto del número total de mediciones con sonómetro realizadas en los ruidos molestos entre vecinos, bares y locales de ocio.

17. Prevenir la venta y consumo de alcohol y drogas, **umentando la vigilancia** en espacios públicos, con especial atención al entorno de los centros escolares e institutos y realizando, en su caso, las acciones correctoras pertinentes.

17.1. Intervenciones en consumo de drogas en vía pública en relación con el número de demandas ciudadanas.

17.2. Grado de satisfacción con la actuación policial en parques públicos.

17.3. Intervenciones en consumo de alcohol en vía pública en relación con el número de demandas ciudadanas.

17.4. Jornadas de alta visibilidad.

18. **Reducir** la venta ambulante no autorizada, realizando acciones de prevención.

18.1. Grado de satisfacción de la ciudadanía con la Policía en venta ambulante.

18.2. Intervenciones en venta ambulante en relación con el número de demandas ciudadanas.

Servicios especiales con gran afluencia de público y auxilio a la ciudadanía en caso de incidencias o catástrofes.

19. Dar cobertura a los actos públicos y eventos de gran afluencia (deportivos, institucionales, culturales, conciertos, etc.) garantizando la seguridad y **minimizando** las molestias de la ciudadanía en la celebración de estos eventos, aumentando el grado de satisfacción de la ciudadanía en relación con ellos.

19.1. Eventos de gran afluencia en los que participa la Policía Municipal.

19.2. Porcentaje de eventos de gran afluencia en los que participa Policía Municipal en relación con los programados.

19.3. Quejas ciudadanas relativas a la competencia de Policía Municipal en relación a las consecuencias y efectos de los actos públicos y eventos de gran afluencia.

19.4. Propuestas de mejora elaboradas sobre la realización de eventos.

19.5. Grado de satisfacción de la ciudadanía con respecto a las consecuencias y efectos de los actos públicos y eventos de gran afluencia.

20. En casos de incidentes y sucesos en la vía pública que supongan riesgo para la vida o para la integridad de las personas o de los bienes, acudir al lugar de la incidencia en un tiempo máximo de **8 minutos**, asegurar la zona, señalizar la incidencia, avisar a los vecinos afectados y avisar a los servicios competentes para restablecer la normalidad, activando si es preciso los mecanismos previstos en el Plan de Emergencias de Madrid.

20.1. Tiempo medio entre la recepción del aviso y la llegada al lugar del incidente en situaciones de riesgo o prioridad alta (menor o igual a 8 minutos en el 80% de los casos).

20.2. Grado de satisfacción con la Policía en caso de incidentes y sucesos en la vía pública

Mejorar la seguridad vial y atender los accidentes de tráfico

21. Realizar, al menos, **6 campañas** de seguridad vial, cada una de ellas en dos periodos al año, con el fin de prevenir los accidentes de circulación y sus consecuencias y hacer más segura la Ciudad de Madrid de acuerdo con lo previsto en el Plan de Seguridad Vial.

21.1. Campañas de seguridad vial.

22. Impartir anualmente **formación** en materia de seguridad vial en centros sociales de barrio, colegios, institutos y universidades, por Agentes de la Policía Municipal especializados, a los colectivos con mayor riesgo, como mayores, jóvenes y niños, formando, como mínimo, a 125.000 personas.

22.1. Personas formadas.

22.2. Horas de formación.

23. En los casos de accidente con víctimas, acudir al lugar de los hechos en un tiempo máximo de **8 minutos** desde la recepción de la demanda en Policía Municipal, garantizar la seguridad de la zona, activar si fueran necesarios otros servicios para solventar la incidencia y realizar la investigación del mismo, confeccionando el atestado en un plazo máximo de **30 días**.

23.1. Tiempo medio entre la recepción del aviso y la llegada al lugar del accidente (menor o igual a 8 minutos en el 80% de los casos).

23.2. Tiempo medio de resolución de expedientes con atestado.

24. Atender a cualquier persona involucrada en algún accidente de tráfico y facilitar los trámites para la formulación de las denuncias en la Oficina de Atestados de la Policía Municipal, donde el afectado podrá realizar las gestiones pertinentes relativas a dicho accidente y recibir información que necesite al respecto. En dicha oficina el tiempo medio de espera no superará, en la atención presencial, los **20 minutos**.

24.1. Tiempo medio de espera en la Oficina de Atestados.

25. Ordenar y regular el tráfico en aquellos puntos donde se detecten deficiencias y, en casos de indisciplina vial, acudir al lugar de los hechos en un **tiempo máximo de 15 minutos**, llevar a cabo las actuaciones policiales que procedan y requerir la intervención, en caso necesario, de otros servicios municipales.

25.1. Tiempo medio entre la recepción del aviso y la llegada al lugar del incidente en casos de indisciplina vial (menor o igual a 15 minutos en el 80% de los casos).

Sugerencias y reclamaciones

26. Para las sugerencias presentadas en relación a la creación, ampliación o mejora de los servicios prestados por la Policía Municipal o para reclamar por retrasos, desatenciones o cualquier otra anomalía en el funcionamiento de los mismos, presentadas por cualquiera de los canales establecidos en el sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid, contestar de forma adecuada, con la mayor celeridad posible, procurando que se lleve a cabo dentro de los 15 días hábiles siguientes a la recepción de la sugerencia o reclamación. Dicho plazo de contestación no podrá ser superior, en ningún caso, a dos meses.

26.1. Sugerencias y Reclamaciones tramitadas.

26.2. Sugerencias y Reclamaciones contestadas en 15 días hábiles o menos, respecto del total de Sugerencias y Reclamaciones en relación al servicio prestado, al año.

26.3. Sugerencias y Reclamaciones contestadas en más de 15 días hábiles y menos de 52 días naturales, respecto del total de Sugerencias y Reclamaciones tramitadas en relación al servicios prestado, al año.

27. Recepcionar las quejas presentadas en relación a un supuesto comportamiento inadecuado de algún miembro del Cuerpo de Policía Municipal por cualquiera de los canales establecidos en el sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid, iniciando las diligencias pertinentes y enviando una respuesta escrita sobre el resultado de la queja.

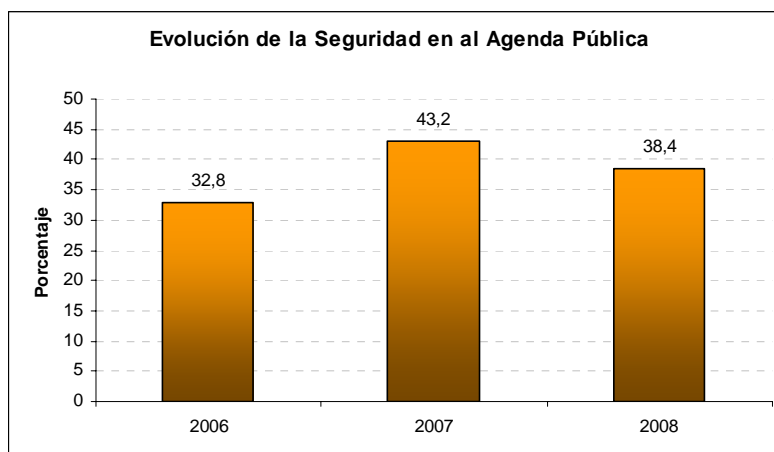
27.1. Investigaciones realizadas derivadas de una reclamación.

27.2. Porcentaje de expedientes a los que se les ha enviado carta informativa sobre la reclamación.

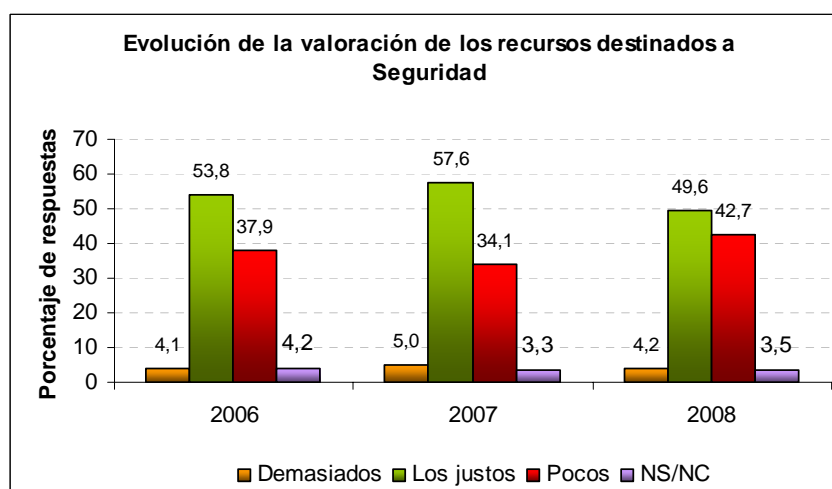
3.14.5. Opinión de la Ciudadanía

La Encuesta sobre Calidad de Vida y Satisfacción de los Servicios Públicos 2008 ha permitido conocer la opinión de los ciudadanos madrileños en relación con las actuaciones del Ayuntamiento en Seguridad y Emergencias. Así mismo, al disponer de datos referentes a los años anteriores, se presentan datos comparativos al objeto de analizar la tendencia que se va marcando.

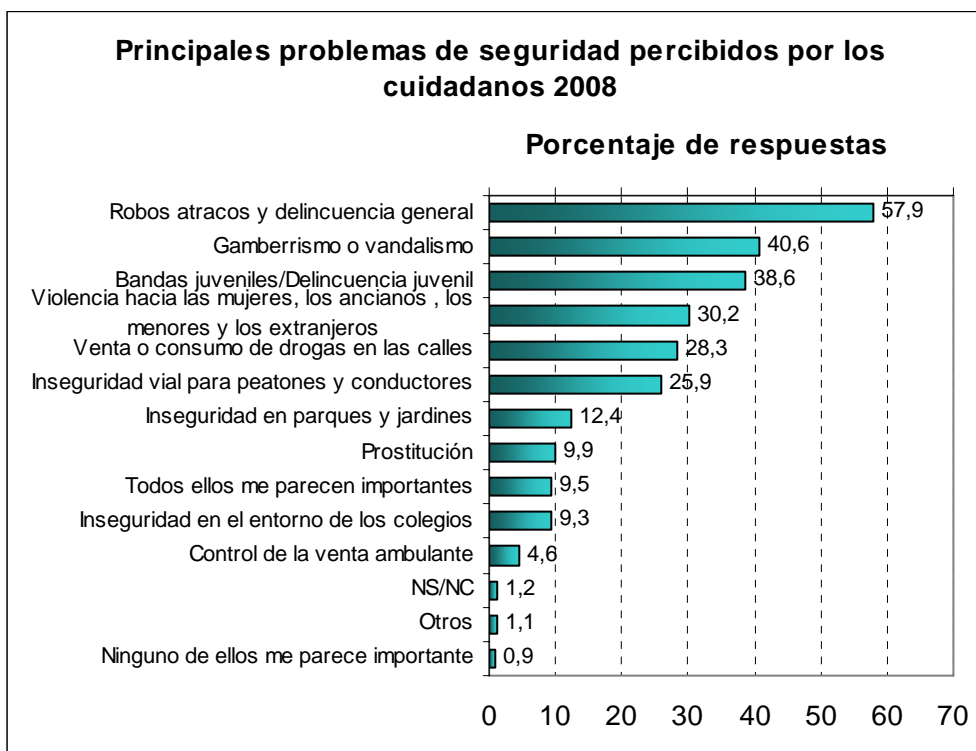
Este estudio pone de manifiesto que la seguridad es un problema de creciente preocupación para los residentes en la Ciudad de Madrid. Si en los años 2006 y 2007 la seguridad ocupaba el segundo lugar en el ranking de principales problemas identificados por los ciudadanos, en el año 2008 pasa a ocupar el primer lugar. No obstante, el porcentaje de ciudadanos que lo mencionan como problema ha disminuido pasando de un 43,2% en 2007 a un 38,4% en 2008.



Respecto a la valoración que hacen los ciudadanos de los recursos que destina el Ayuntamiento de Madrid a la Seguridad, y quizá en correspondencia con la alta importancia que dan a la seguridad en la ciudad, ha disminuido el porcentaje que considera que se dedican los recursos justos – del 57,6% en 2007 al 49,6% en 2008 -, aumentando en contrapartida los que consideran que se dedican pocos recursos, pasando del 34,1% en 2007 al 42,7% en 2008.



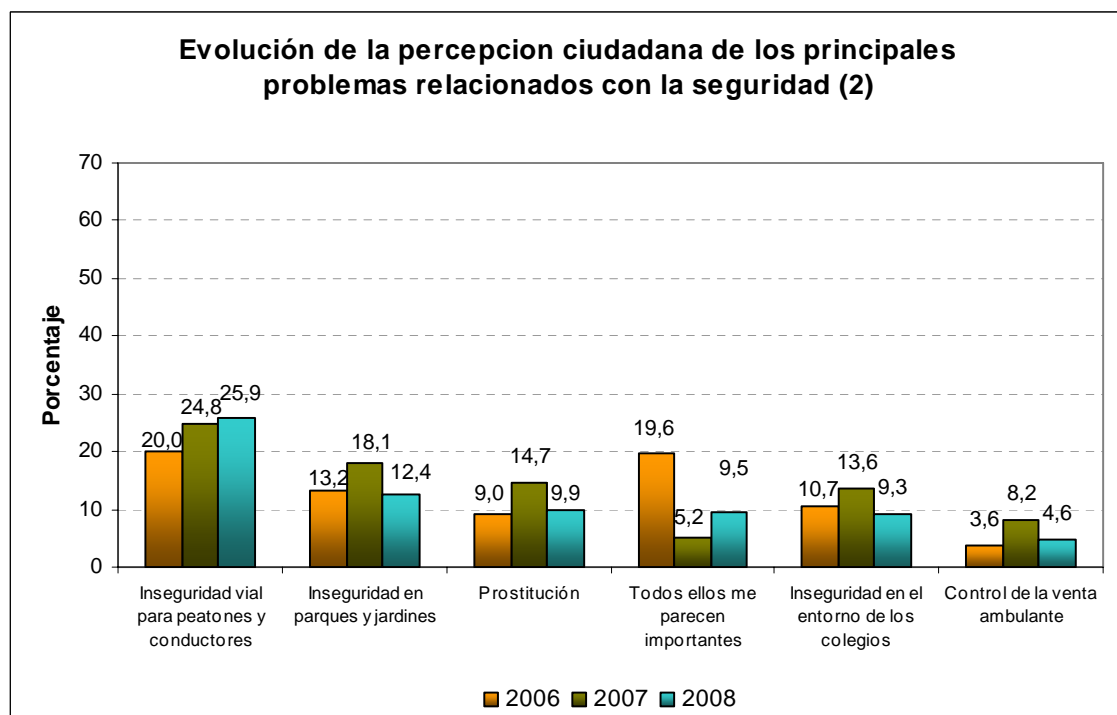
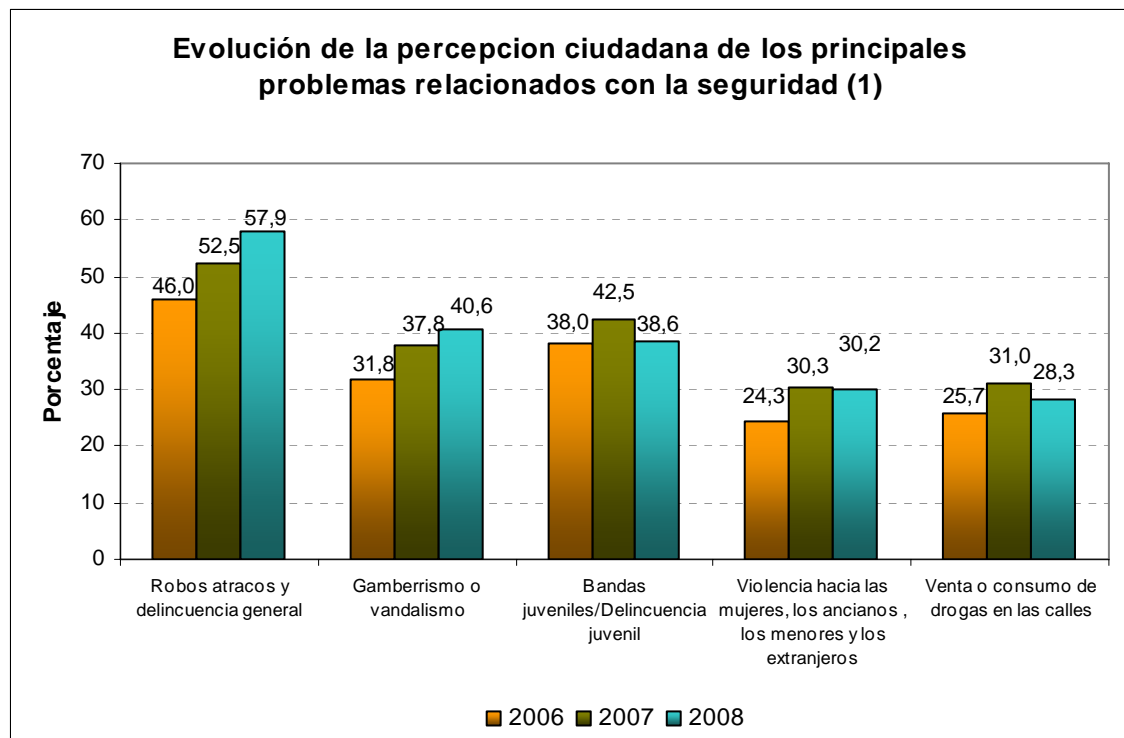
En relación con la seguridad en la ciudad, el problema más importante en opinión de los ciudadanos son los robos, atracos y la delincuencia en general, alcanzando un porcentaje de nominaciones del 57,9%. También son relevantes los problemas de bandas juveniles o la delincuencia juvenil para un 38,6% de los encuestados. Los actos de gamberrismo o vandalismo, citados como problema importante por el 40,6%, también se destacan sensiblemente frente al resto.



Así mismo también son reseñables para los ciudadanos como problemas de seguridad, la violencia hacia mujeres, ancianos, menores y extranjeros, como grupos más débiles o desprotegidos, que son mencionados por el 30,2% de los encuestados y la venta y consumo de drogas en las calles o la inseguridad vial al que aluden el 28,3%.

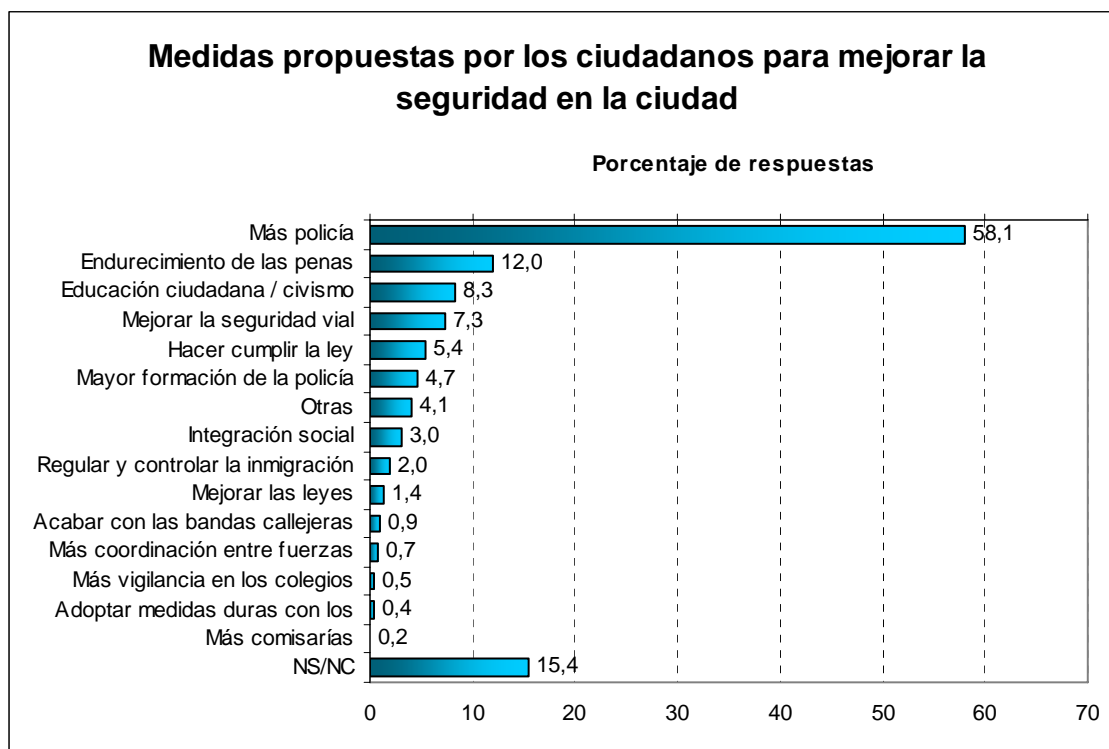
Con una menor incidencia se encuentra la inseguridad en parques y jardines, mencionada por el 12,4%; la prostitución, sólo mencionada por el 9,9%, y la inseguridad en el entorno de los colegios, con un 9,3% de menciones. El problema que un menor número de ciudadanos consideran importante es el control de la venta ambulante ilegal que ha sido nombrado por el 4,6% de los entrevistados.

Si observamos la evolución de estos datos, podemos apreciar que en 2008, respecto a 2007, se produce un incremento de la percepción como problema importante de los robos y atracos, del gamberrismo y vandalismo, y de la inseguridad vial. Disminuye la percepción de inseguridad relacionada con las bandas juveniles, con los parques y jardines y el entorno de los colegios, con la prostitución, y con la venta ambulante ilegal. La percepción de los problemas de violencia hacia mujeres, ancianos menores y extranjeros se mantiene estable.



Si consideramos las posibles soluciones que ofrecen los encuestados para solucionar los problemas de seguridad, la que ha acumulado mayor porcentaje de citas es la de “más policía”, a la que aluden el 58,1% de los entrevistados, seguida, a bastante

distancia, del “endurecimiento de las penas”, citada por el 12% y la “educación ciudadana” a la que aluden el 8,3%.

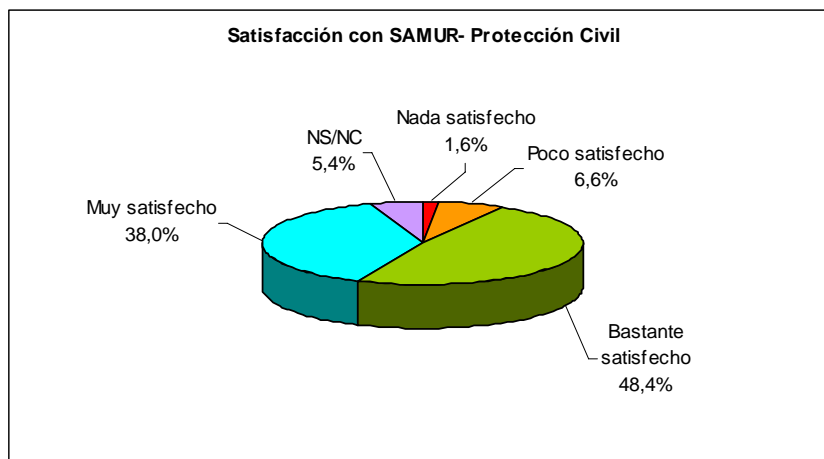


Pasando a analizar el grado de satisfacción de los ciudadanos con los servicios de seguridad y emergencia, los datos encontrados permiten comprobar que ésta sigue siendo muy positiva:

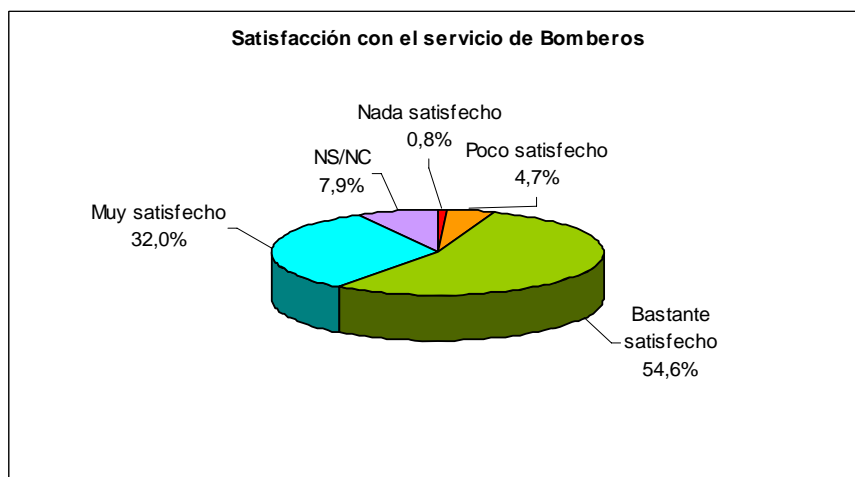
- Con el servicio de la Policía Municipal, en 2008 se mostraban “muy o bastante” satisfechos el 65,8%, frente al 29,9% que decían estar poco a nada satisfechos. Estos datos arrojan un saldo positivo de 35,9 puntos.



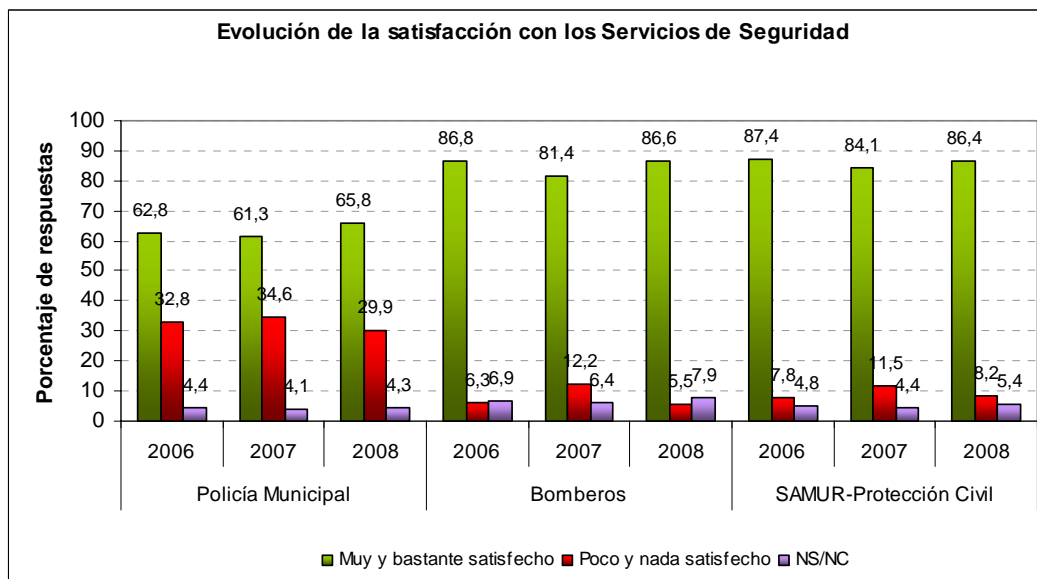
- Con los servicios de SAMUR-Protección Civil, en 2008 se han mostrado “muy o bastante” satisfechos un 86,4%, frente a un 8,2% de nada o poco satisfechos, lo que supone un saldo positivo de 78,2 puntos.



- El servicio de Bomberos es el que consigue un saldo más positivo, 81,1 puntos, ya que los que se manifiestan como muy o bastante satisfechos son el 86,6% frente al 5,5% de poco o nada satisfechos.

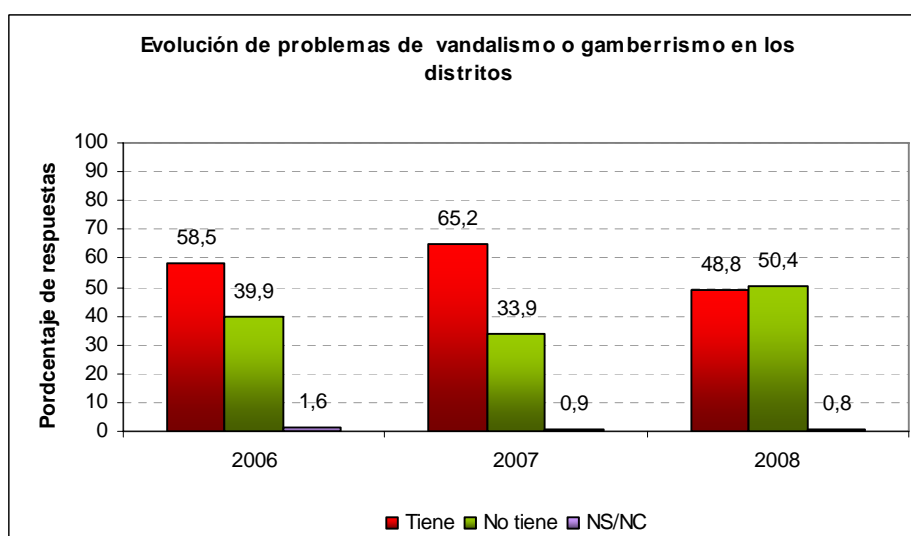


La evolución temporal de la satisfacción ciudadana con los servicios de seguridad y emergencias muestra una tendencia a mantenerse en la franja alta con pequeños cambios.



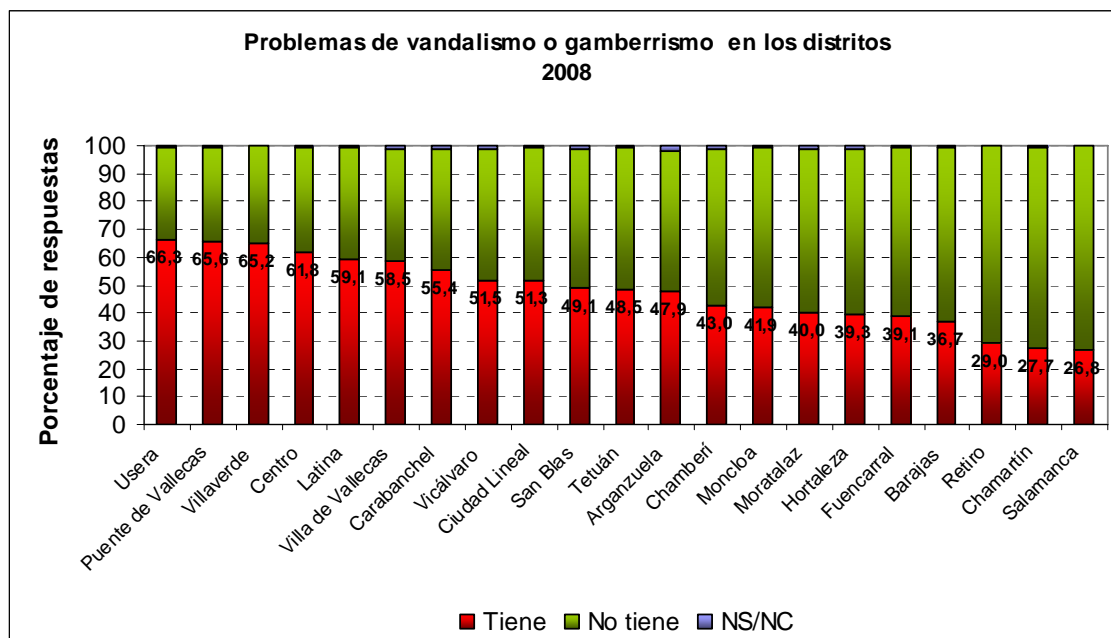
Entrando a analizar los problemas relacionados con la seguridad en los barrios, a partir de los datos suministrados por la Encuesta de Calidad de Vida en los Distritos, encontramos lo siguiente:

Un 48,8% de los encuestados declara tener en su barrio problemas de gamberrismo o vandalismo (daños en mobiliario urbano, fachadas, botellón..), habiéndose producido una disminución respecto a los años anteriores.

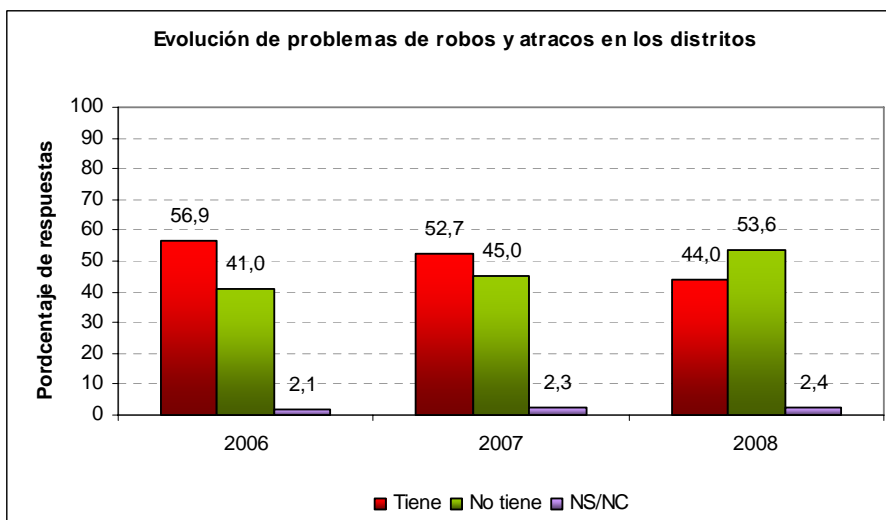


El porcentaje de los que dicen que tienen este tipo de problema en la zona donde residen está por encima de la media en los siguientes distritos Usera (66,3%), Puente de Vallecas (65,6%), Villaverde (65,2%), Centro (61,8%), Latina (59,1%), Villa de

Vallecas (58,5%) y Carabanchel (55,4%). Por otra parte, se encuentran significativamente por debajo de la media los distritos de Moratalaz (40%), Hortaleza (39,3%), Fuencarral (39,1%), Barajas (36,7%), Retiro (29%), Chamartín, (27,7%) y Salamanca (26,8%).

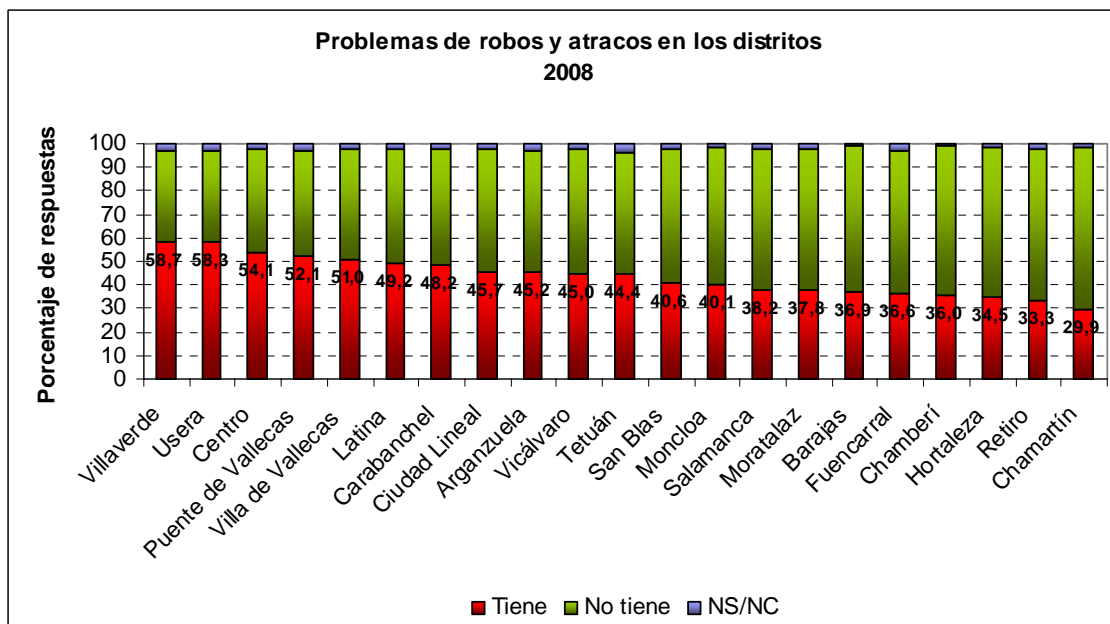


Así mismo declaran tener problemas de robos y atracos un 44,1%, habiéndose producido una disminución notable desde 2006 cuando este problema era mencionado por el 56,9% de los entrevistados.

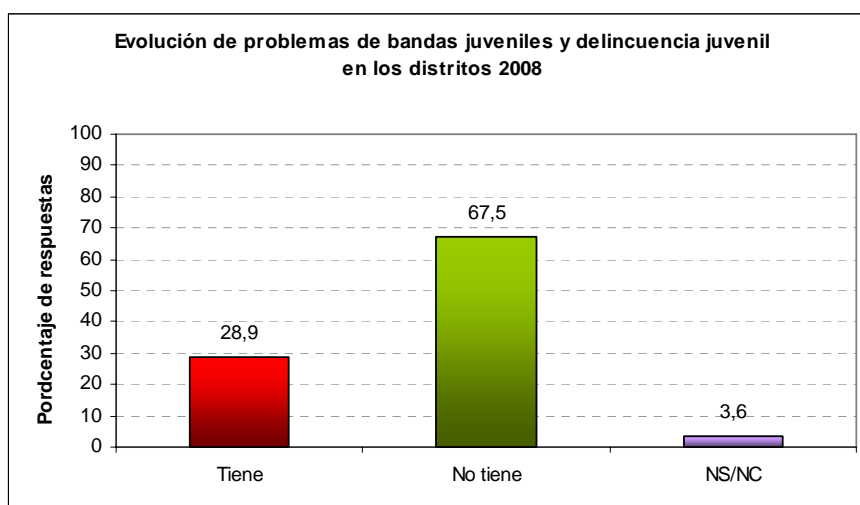


Los distritos en los que el porcentaje de los que afirman que en su zona hay problemas de este tipo significativamente mayor a la media son: Villaverde (58,7%), Usera (58,3%),

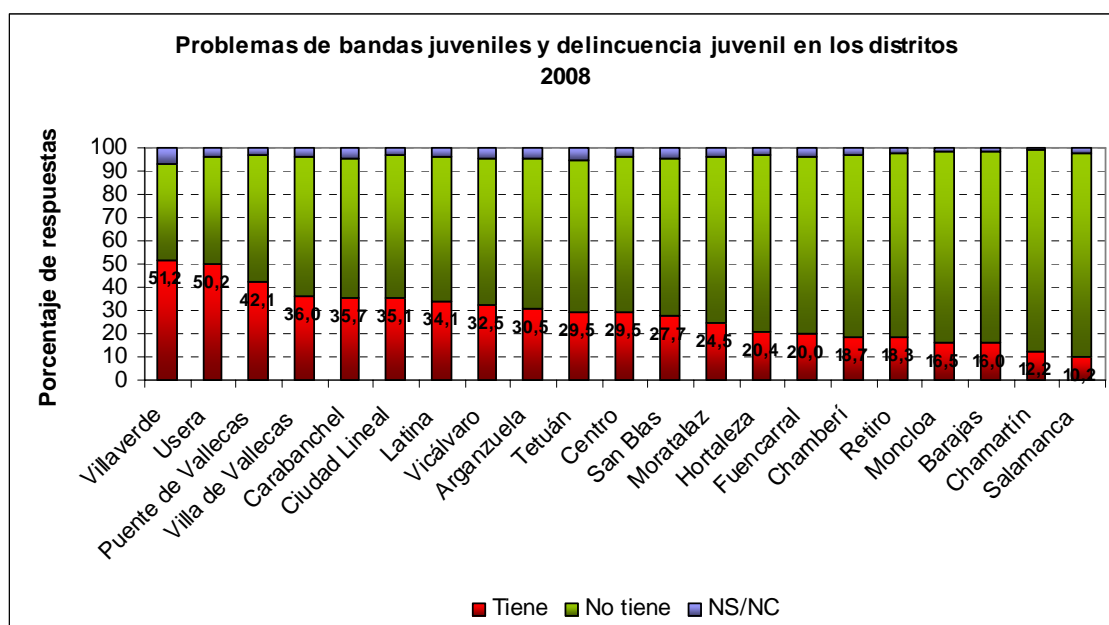
Centro (54,1%), Puente de Vallecas (52,1%), Villa de Vallecas (51%). Latina (49,2%) y Carabanchel (48,2%). El porcentaje correspondiente está significativamente por debajo de la media en Salamanca (38,2%), Moratalaz (37,8%), Barajas (36,9), Fuencarral (36,6%), Chamberí (36%), Hortaleza (34,5%), Retiro (33,3%) y Chamartín (29,9%).



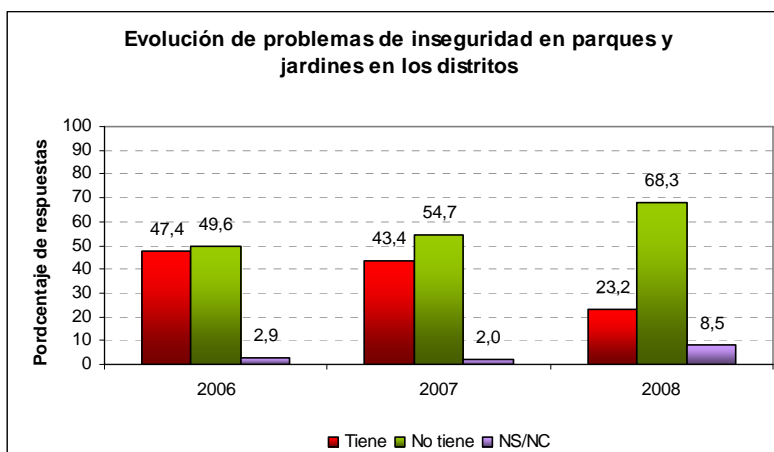
En la encuesta de 2008 se ha indagado la opinión de los ciudadanos respecto a los problemas con bandas juveniles o delincuencia juvenil, y se ha encontrado que el 28,9% de los entrevistados manifiesta encontrar este tipo de problemas en la zona en que reside.



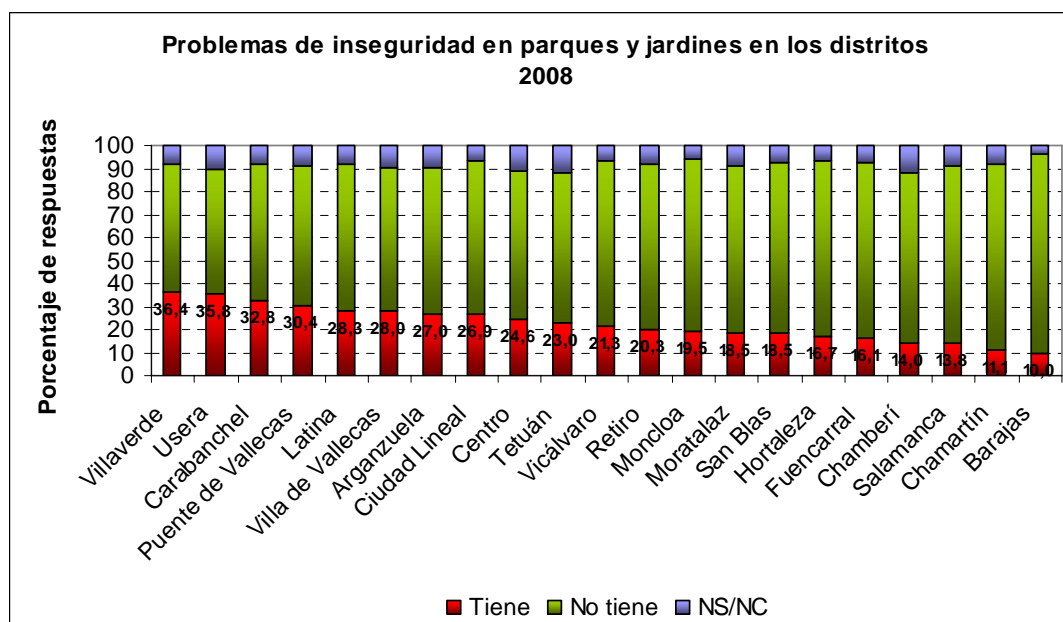
El porcentaje de los entrevistados que afirma que en la zona donde reside hay problemas con las bandas es significativamente mayor en los distritos de Villaverde (51,2%), Usera (50,2%), Puente de Vallecas (42,1%), Villa de Vallecas (36%), Carabanchel (35,7%), Ciudad Lineal (35%) y Latina (34,1%). El porcentaje correspondiente está significativamente por debajo de la media en los siguientes distritos: Hortaleza (20,4%), Fuencarral (20%), Chamberí (18,7%), Retiro (18,3%), Moncloa (16,5%), Barajas (16%), Chamartín (12,2%) y Salamanca (10,2%).



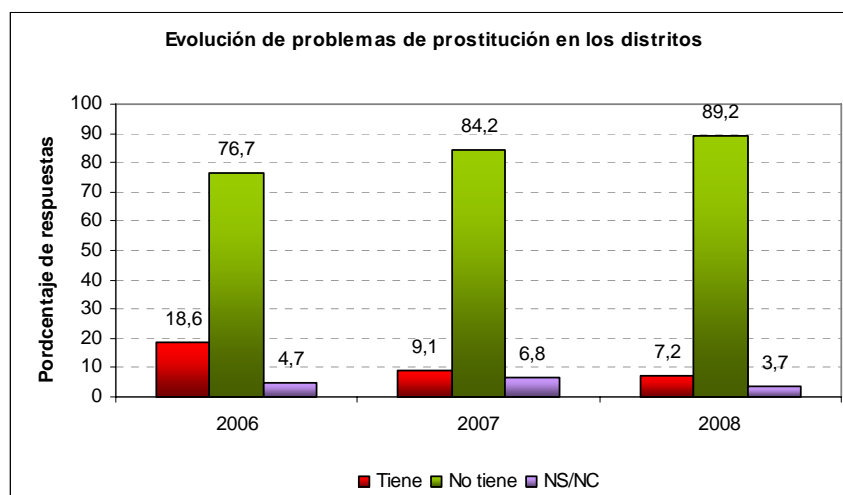
Un 23,2% considera que la inseguridad en parques y jardines es un problema en la zona donde reside, esta cantidad es muy inferior a la que se encontró en 2007, donde este problema era apreciado por el 43,4% de los entrevistados. La disminución es aún mayor si se compara con el dato obtenido en 2006 donde este problema fue manifestado por el 47,4% de los entrevistados.



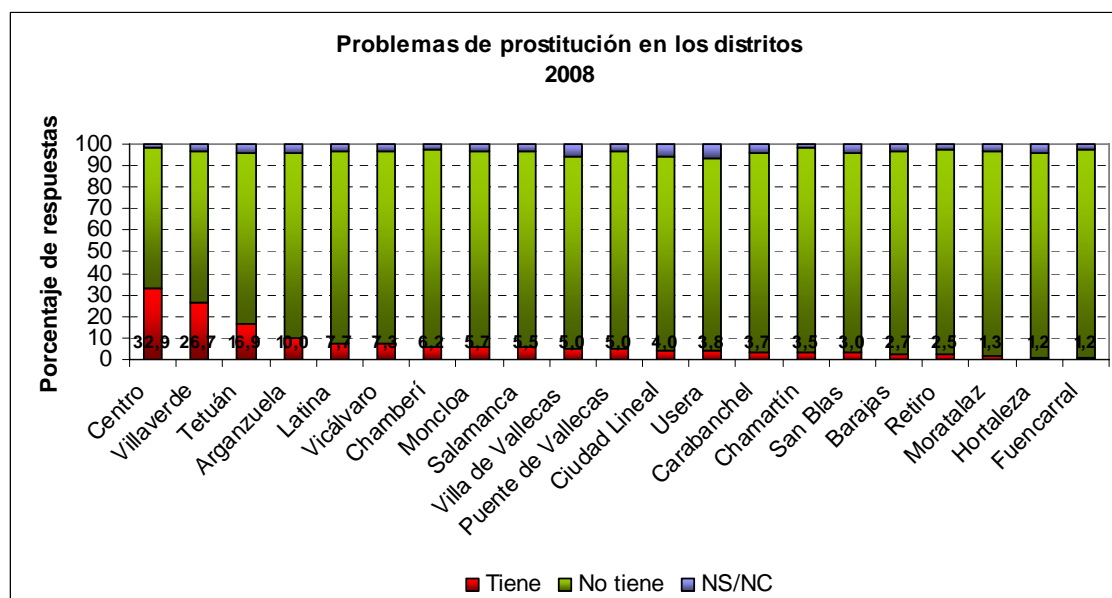
El porcentaje de los entrevistados que afirman que en la zona donde residen tienen problemas de este tipo es significativamente mayor en los siguientes distritos: Villaverde (36,4%), Usera (35,8%), Carabanchel (32,8%), Puente de Vallecas (30,4%) y Latina (28,3%). Los porcentajes correspondientes están significativamente por debajo de la media en los siguientes distritos: Moratalaz (18,5%), San Blas (18,5%), Hortaleza (16,7%), Fuencarral (16,1%), Chamberí (14%), Salamanca (13,8%), Chamartín (11,1%) y Barajas (10%).



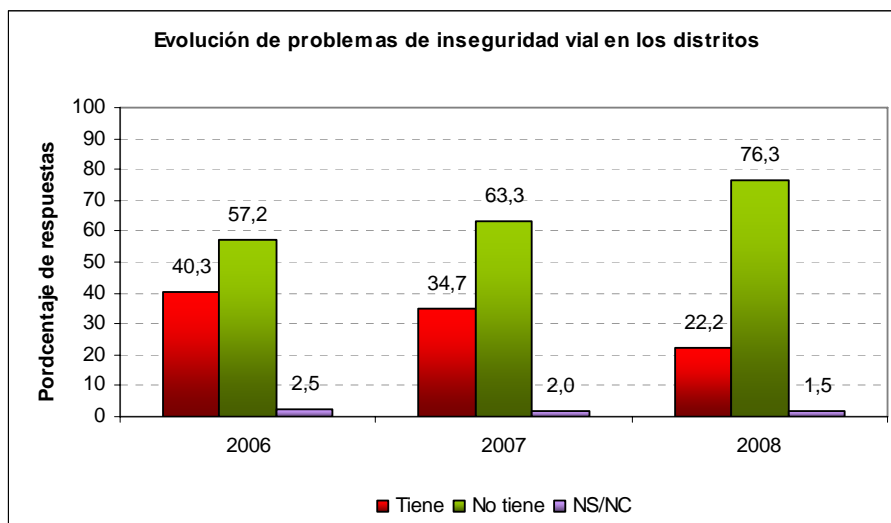
- Un 7,2% de los entrevistados dice apreciar problemas de prostitución en su barrio, cantidad que viene disminuyendo desde 2006 cuando este problema era apreciado por el 18,6% de los entrevistados.



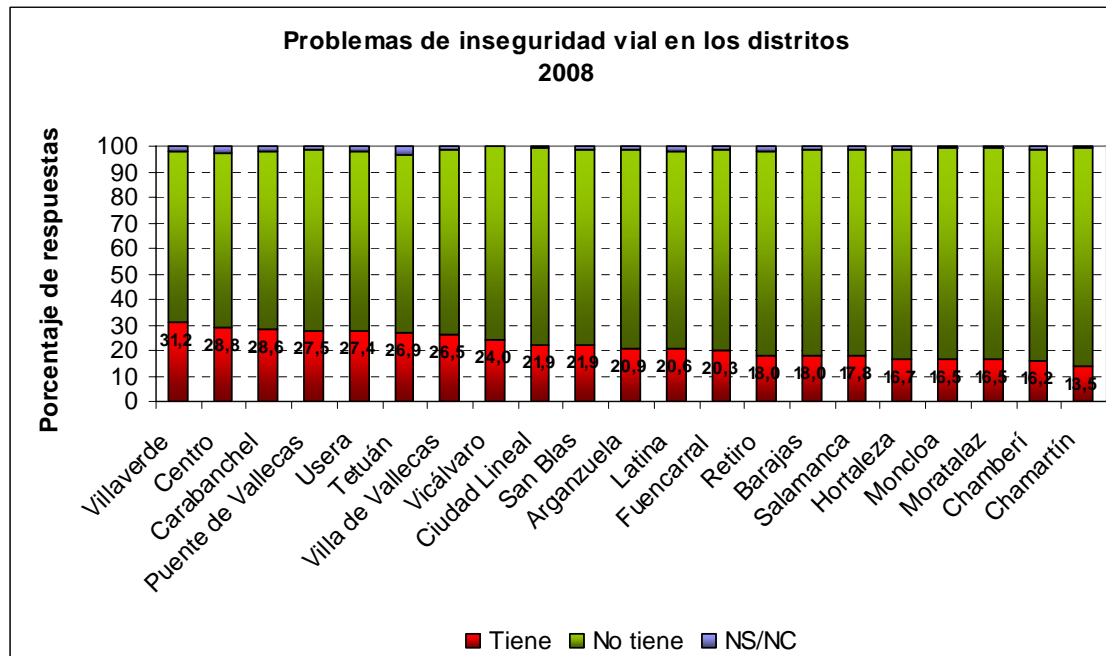
En comparación con ese modesto 7,2% global, destacan los porcentajes, muy por encima de esta media que aparecen en los siguientes distritos: Centro (32,9%), Villaverde (26,7%), Tetuán (16,9%) y Arganzuela (10%). Se sitúan significativamente por debajo de la media los distritos de Puente de Vallecas (5%), Ciudad Lineal (4%), Usera (3,8%), Carabanchel (3,7%), Chamartín (3,5%), San Blas (3%), Barajas (2,7%), Retiro (2,5%), Moratalaz (1,3%), Hortaleza (1,2%) y Fuencarral (1,2%).



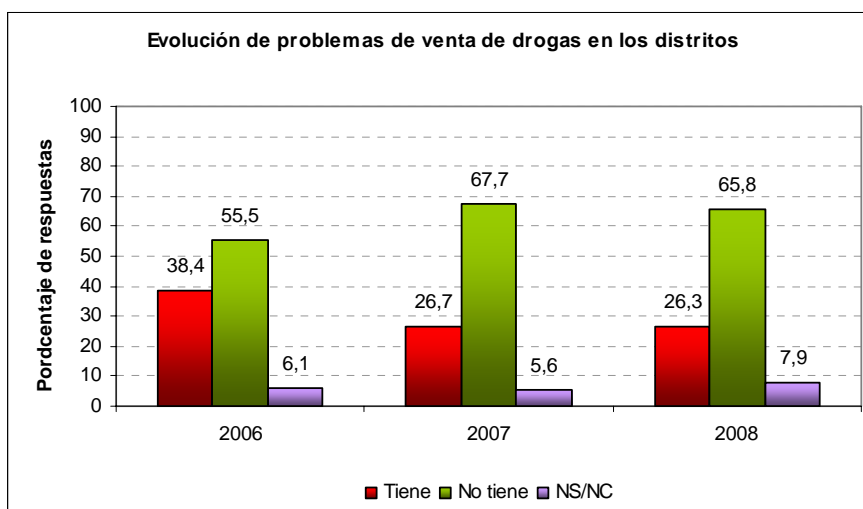
La inseguridad vial para peatones y coches ha sido mencionada como un problema en los barrios del 22,2% de los entrevistados, lo que ha experimentado una notable disminución respecto a los dos años anteriores ya que en 2006 este problema fue mencionado por el 40,3% y en 2007 por el 34,7%.



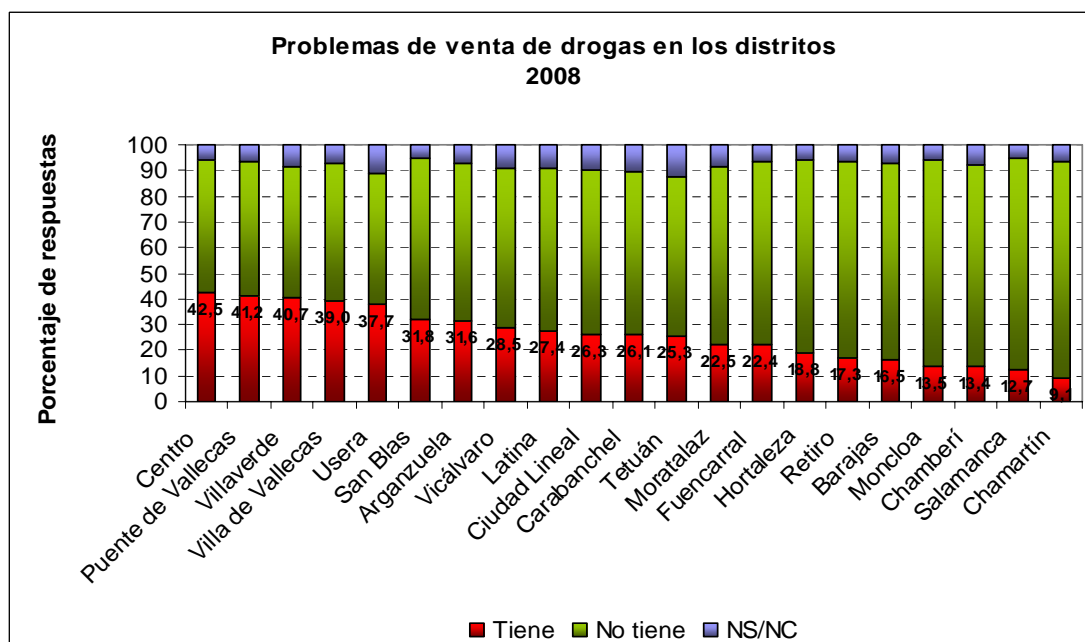
El porcentaje de los que afirman que en su zona hay problemas de inseguridad vial es significativamente mayor en Villaverde (31,24%), Centro (28,8%), Carabanchel (28,6%), Puente de Vallecas (27,5%), Usera (27,4%) y Tetuán (26,9%). Se sitúan significativamente por debajo de la media en los siguientes distritos Salamanca (17,8%), Hortaleza (16,7%), Moncloa (16,5), Moratalaz (16,5%), Chamberí (16,2%) y Chamartín (13,5%).



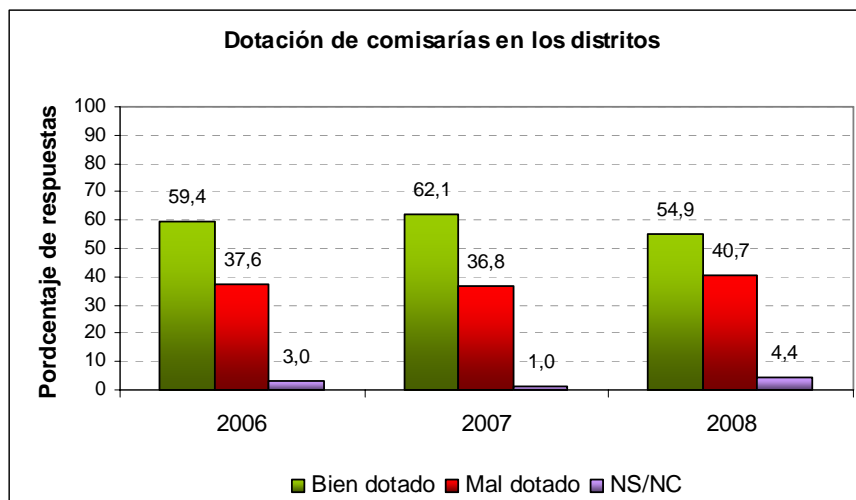
El 26,3% de los entrevistados dice apreciar problemas de consumo o venta de drogas en la zona donde reside, cantidad que se viene disminuyendo desde 2006 cuando se encontraba en el 38,4%.



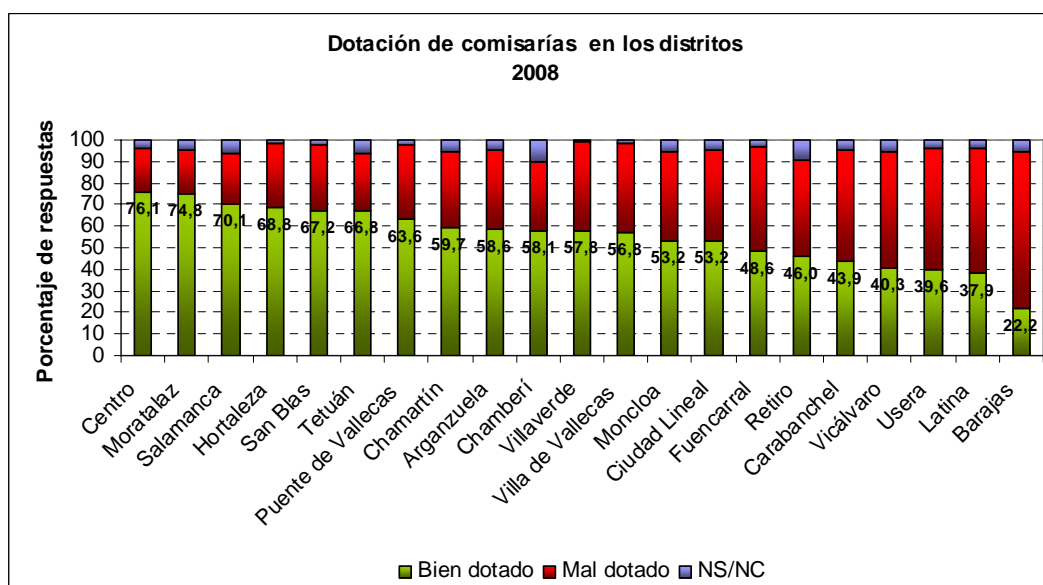
El porcentaje de los entrevistados que afirman tener problemas de este tipo en la zona en la que residen se sitúa significativamente por encima de la media en los distritos siguientes: Centro (42,5%), Puente de Vallecas (41,2%), Villaverde (40,7%), Villa de Vallecas (39%), Usera (37,7%), San Blas (31,8%) y Arganzuela (31,6%). El porcentaje correspondiente se sitúa significativamente por debajo de la media en los distritos de Fuencarral (22,4%), Hortaleza (18,8%), Retiro (17,3%), Barajas (16,5%), Moncloa (13,5%), Chamberí (13,4%), Salamanca (12,7%) y Chamartín (9,1%).



En relación a la dotación de servicios para la seguridad en los barrios, en 2006 un 59'4% decía que su barrio estaba bien dotado de comisarías, elevándose en 2007 a un 62'1% y disminuyendo en 2008 hasta un 54,8%.

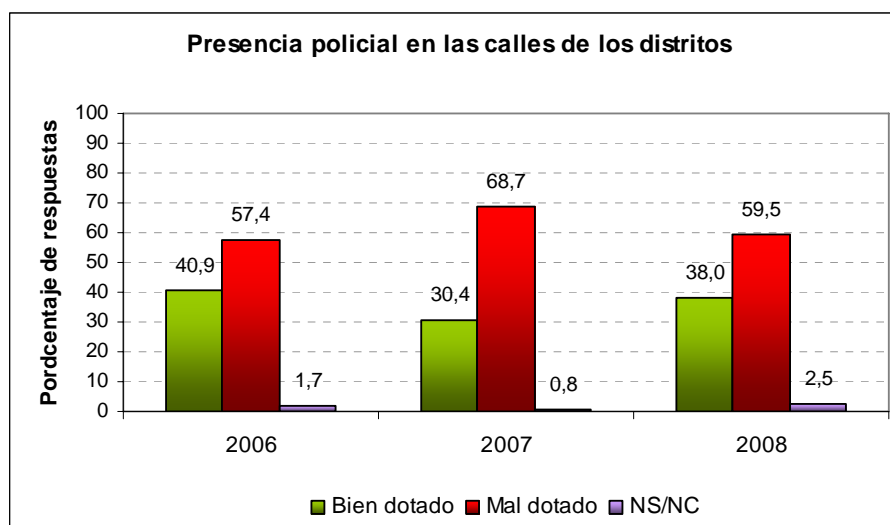


El porcentaje de entrevistados que consideran que en la zona donde residen hay una buena dotación de comisarías, es significativamente mayor en los siguientes distritos: Centro (76,1%), Moratalaz (74,8%), Salamanca (70,1%), Hortaleza (68,8%), San Blas (67,2%), Tetuán (66,8%) y Puente de Vallecas (63,6%). El porcentaje es significativamente menor en: Fuencarral (48,6%), Retiro (46%), Carabanchel (43,9%), Vicálvaro (40,2%), Usera (39,6%), Latina (37,9%) y Barajas (22,2%).

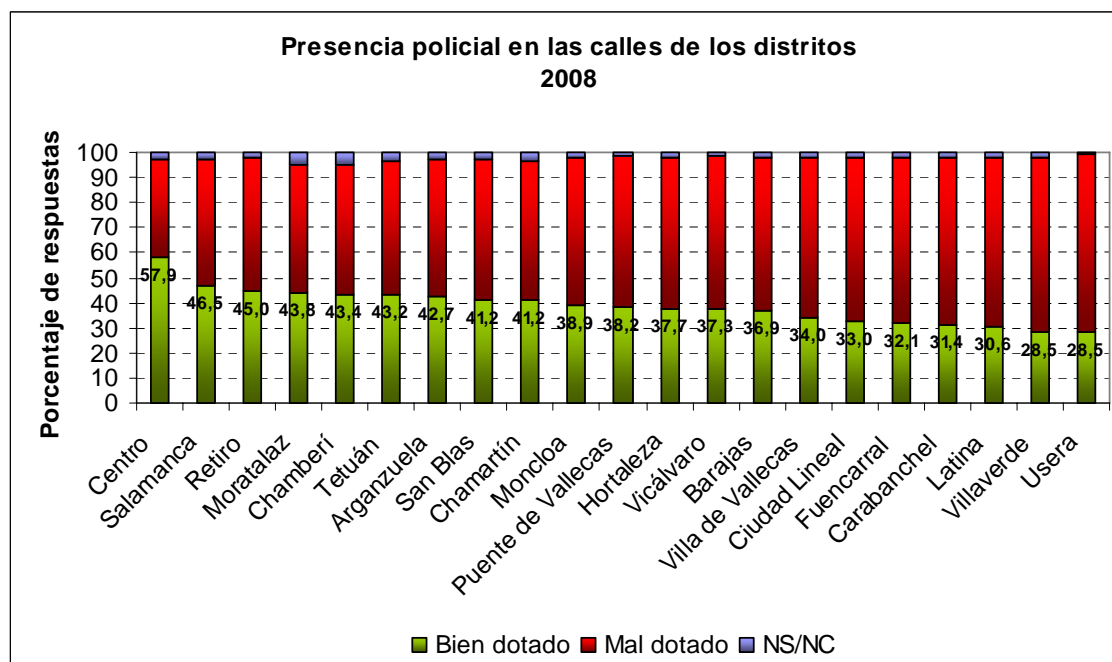


En cuanto a la presencia policial en la calle, un 59,5% de los entrevistados considera que en la zona en que reside no es suficiente la presencia policial en la calle. No obstante, respecto a 2007 este indicador ha evolucionado positivamente, toda vez que

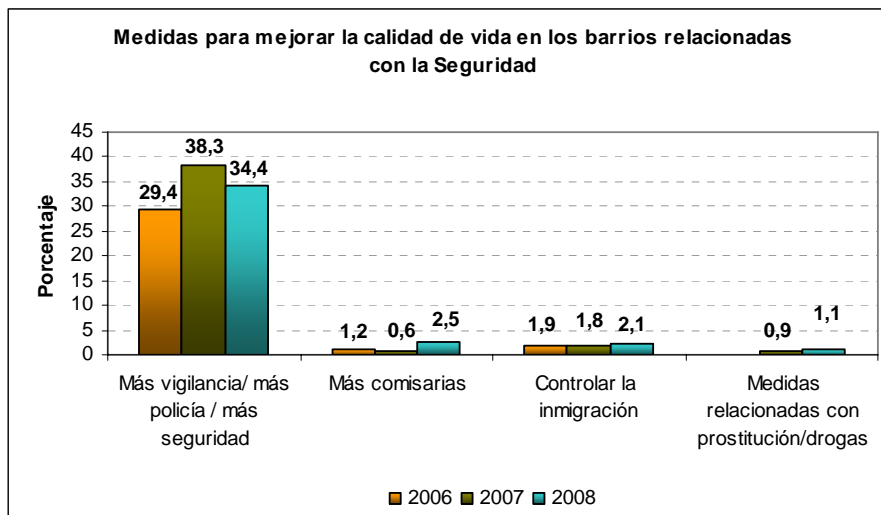
en ese año el 68,7% de los entrevistados apreciaba como insuficiente la presencia policial en la calle.



El porcentaje de los que consideran que en la zona en la que residen la dotación de policía en las calles es buena, está por encima de la media en los siguientes distritos: Centro (57,9%), Salamanca (46,5%), Retiro (45%), Moratalaz (43,8%) y Chamberí (43,4%). Por otro lado, estos porcentajes se sitúan significativamente debajo de la media del 37,9% en: Ciudad Lineal (33%), Fuencarral (32,1%), Carabanchel (31,4%), Latina (30,6%), Villaverde (28,5%) y Usera (28,5%).

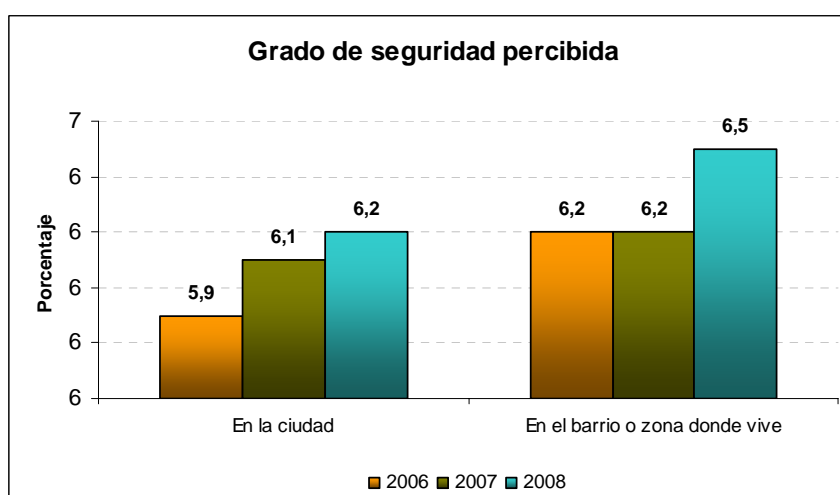


Entre las medidas de mejora relacionadas con la seguridad que los entrevistados pedirían al Ayuntamiento para mejorar la calidad de vida en sus barrios, destaca en primer lugar (34,4%) más vigilancia y presencia policial. También un 2,5% mencionan la conveniencia de tener más comisarías.

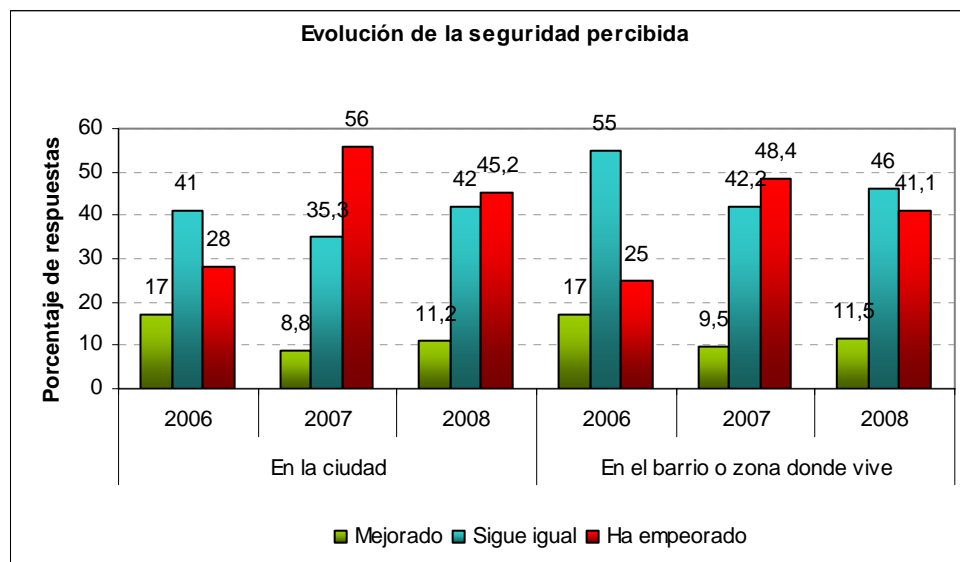


Por su parte, el **Área de Gobierno de Seguridad y Movilidad** realiza anualmente el estudio **“Barómetro de Seguridad Ciudadana”** habiéndose realizado en 2008, 8.498 entrevistas domiciliarias. Algunos resultados de este estudio se resumen a continuación:

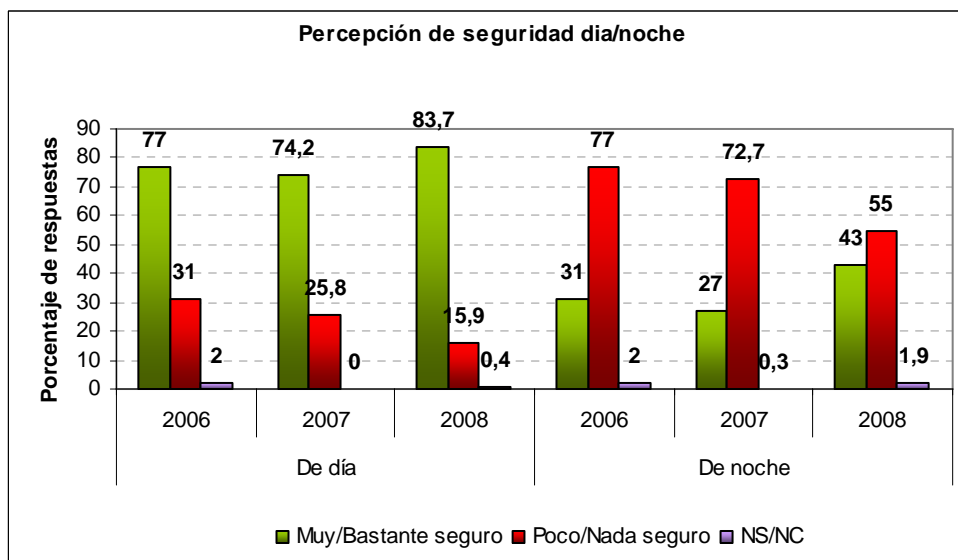
Se observa una ligera mejora de la seguridad percibida por los ciudadanos, mejoría que es más notable a nivel de las zonas de residencia que a nivel de municipio.



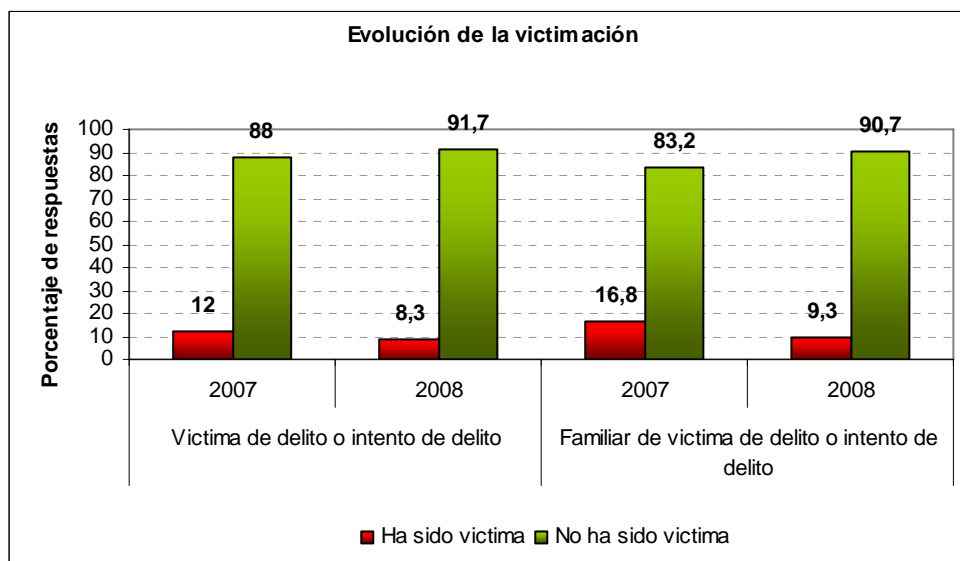
Así mismo, respecto a 2007 hay un mayor porcentaje de ciudadanos que consideran que la seguridad ha mejorado o que sigue igual, mientras que, correlativamente, ha disminuido el porcentaje de los que consideran que ha empeorado.



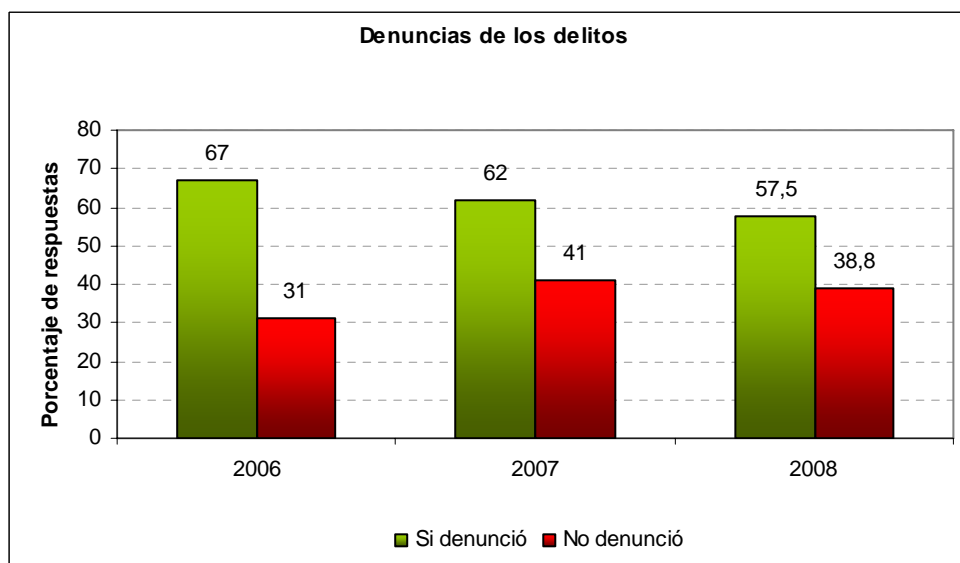
Esta mejoría se mantiene tanto en la percepción de seguridad por el día como por la noche.



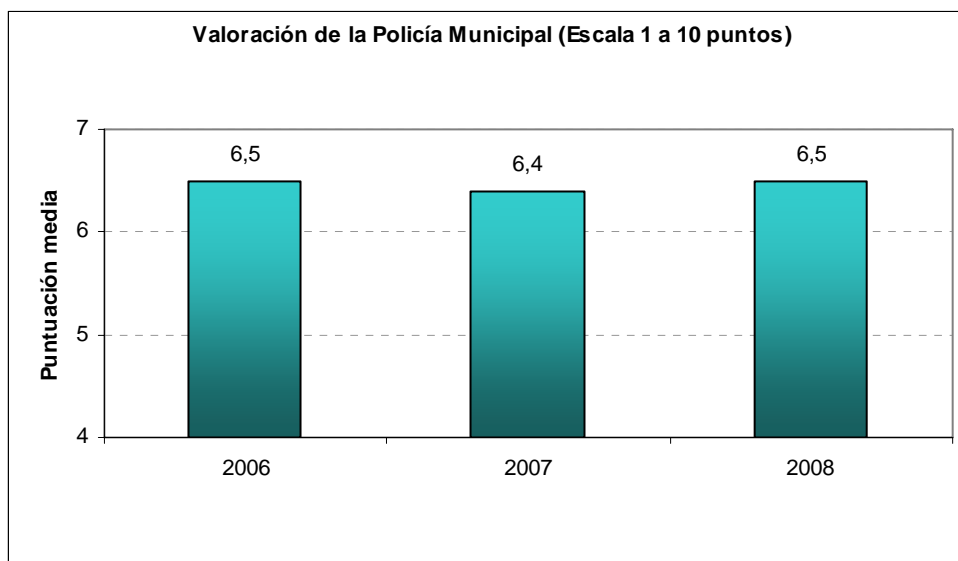
La proporción de delitos o intentos de delitos sufridos por algún familiar del entrevistado es prácticamente la mitad que la registrada en el año anterior, un 9,3 frente a un 16,8%. También ha disminuido el índice de victimación referido a la propia persona que responde la encuesta.



El volumen de delitos o intentos de delitos declarados sigue teniendo una trayectoria descendente. En 2007 retrocedía 6 puntos respecto a 2006 y en 2008 tiene una nueva caída de 4 puntos.



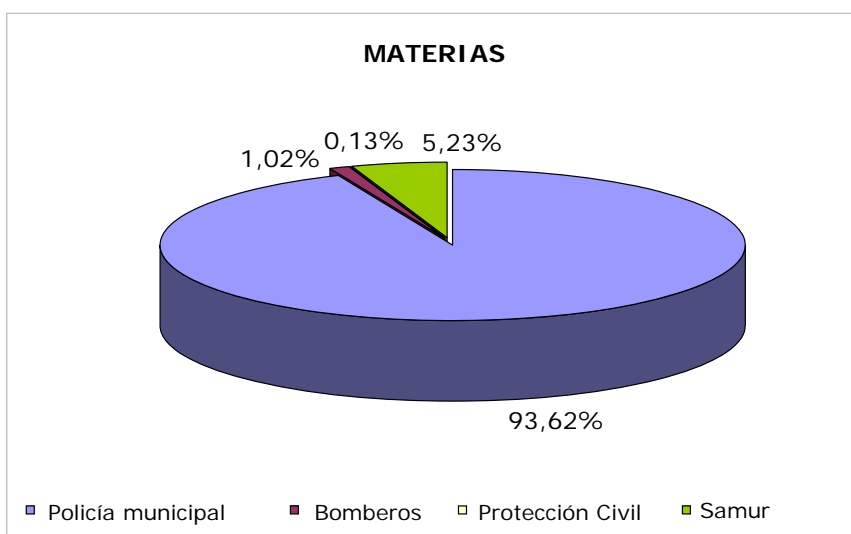
La Policía Municipal es valorada con una nota media de 6,5 puntos, con un ligero incremento respecto a 2007.



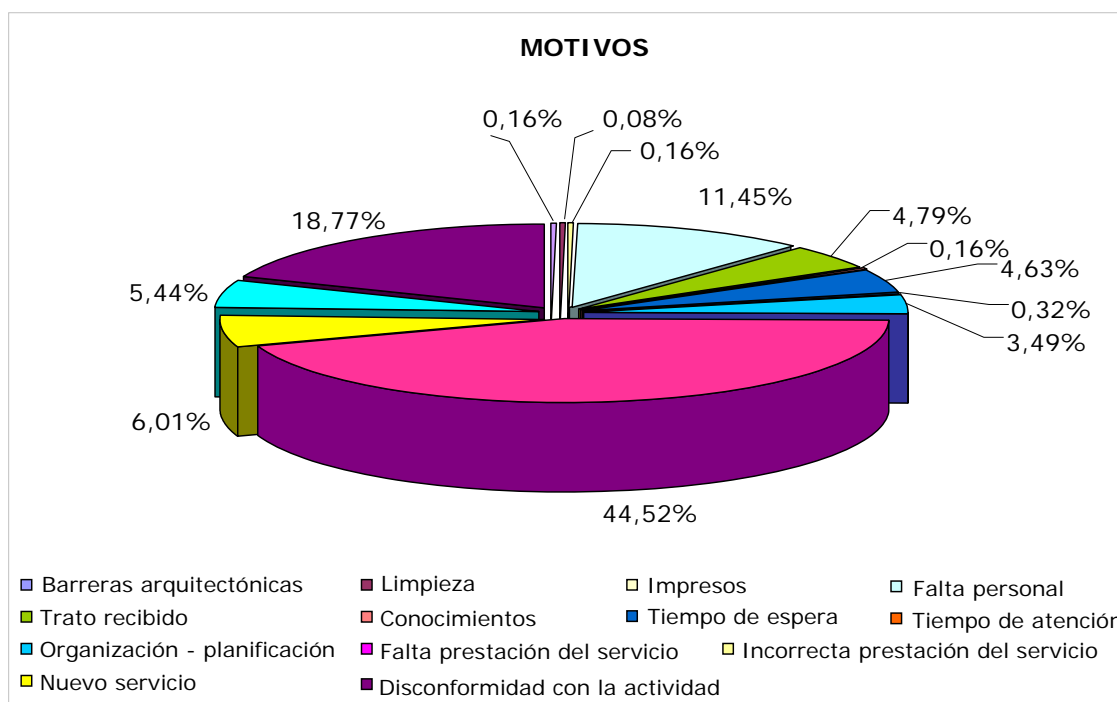
3.14.5. Sugerencias y Reclamaciones

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 **4,5 %** del total de las tramitadas en 2008.

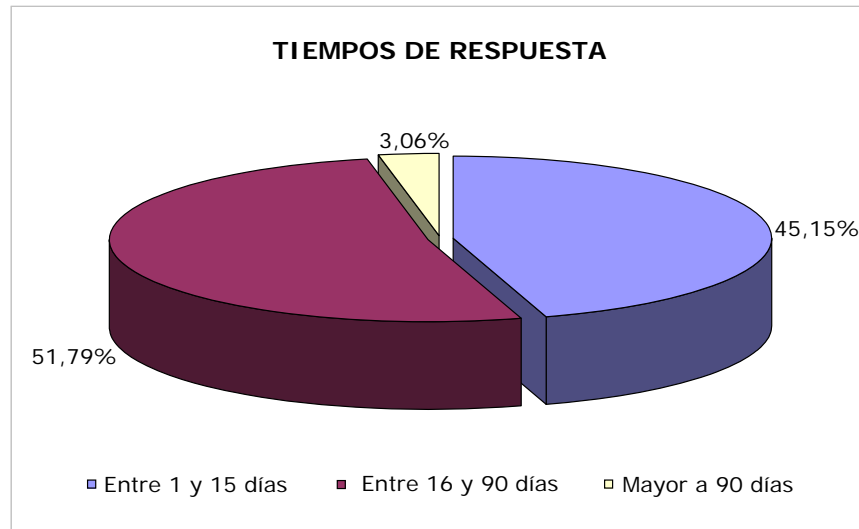
Por **materias** y en lo que se refiere a las tramitadas por SYR, dentro del Área “Seguridad y Emergencias”, la gran mayoría de las reclamaciones y sugerencias presentadas son relativas a “Policía Municipal”, con un **93,62%** sobre el total. La segunda materia que mayor número de sugerencias y reclamaciones reúne es “SAMUR” con un **5,23%**, la tercera Bomberos con un **1,025 %** y, en último lugar, “Protección Civil”, con un **0,13%**.



En cuanto a los **motivos** de presentación de sugerencias y reclamaciones por los ciudadanos, el más aludido es “Falta de prestación del servicio” con un 44,52% seguido de “Disconformidad con la actividad” con un 18,77% y “Falta de personal” con un 11,75%.



De las **contestaciones** dadas por las unidades gestoras correspondientes (Direcciones Generales), el 45,15% se contestan en 15 días o menos.



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 2008 se destinó al Área de Acción “Servicios Sociales” un total de 314.828.092,30-euros, el 5,51 % del total del presupuesto no financiero liquidado del Ayuntamiento de Madrid, los Organismos Autónomos y las Empresas Municipales (véase Anexo 2).

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

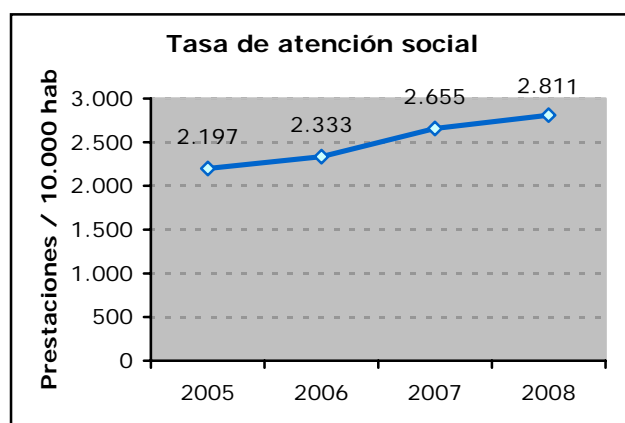
3.15.2. Principales indicadores

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				
		2005	2006	2007	2008
⊙ Tasa de atención social	Prestaciones por 10.000 habitantes	2.197	2.333	2.655	2.811
⊙ Personas atendidas en atención social primaria	Número de personas	317.642	397.630	383.487	383.852
⊙ Personas atendidas en urgencias sociales individuales	Número de personas	479	906	1.408	1.523
⊙ Beneficiarios de prestaciones sociales de carácter económico	Número de personas	7.363	5.725	6.086	6.345
⊙ Llamadas atendidas en Samur Social	Número de llamadas	40.714	57.053	60.802	52.406
⊙ Perceptores de Renta Mínima de Inserción (RMI)	Número de personas	7.853	7.332	6.433	6.381

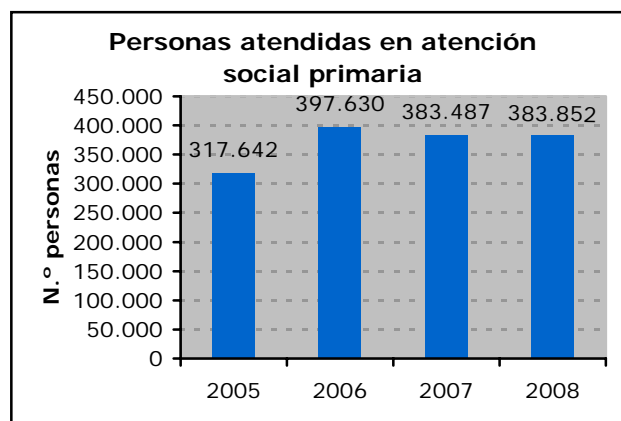
Denominación del Indicador	Unidad de medida	2005	2006	2007	2008
⊙ Domicilios de personas con discapacidad atendidos por el Servicio de Ayuda a Domicilio	Número de domicilios	1.142	1.627	2.016	2.261
⊙ Gasto no financiero en atención social por persona mayor	Euros por persona mayor de 65 años	181,79	340,97	327,03	344,87
⊙ Tasa de atención social a mayores de 65 años	Porcentaje de mayores de 65 atendidos	19,29%	20,59%	24,92%	27,97%
⊙ Mayores usuarios del Servicio de Ayuda a Domicilio	Número de mayores	28.539	33.783	52.847	52.845
⊙ Domicilios de mayores con servicio de teleasistencia	Número de domicilios	67.200	75.823	83.156	85.966
⊙ Mayores usuarios de Centros de Día	Número de mayores	4.018	4.597	6.756	7.095
⊙ Centros de Día	Número de centros	61	74	98	102
⊙ Mayores que participan en actividades de Centros Municipales de Mayores	Número de mayores	128.000	130.000	196.203	231.137
⊙ Centros de Mayores	Número de centros	79	78	82	84
⊙ Mayores usuarios del programa de comidas a domicilio	Número de usuarios	1.083	1.978	2.451	2.317
⊙ Personas sin hogar atendidas en los recursos de acogida	Número de personas	1.127	1.186	4.433	5.572
⊙ Personas sin hogar atendidas por Equipos de Calle	Número de personas	905	1.043	1.183	926
⊙ Tasa de atención social familiar	Familias atendidas por cada 10.000 familias	3,29	4,30	4,95	4,97
⊙ Familias atendidas en los recursos de apoyo a la familia	Número de familias	11.435	14.615	18.077	19.494
⊙ Familias en dificultad social atendidas en recursos sociales municipales	Número de familias	5.940	8.079	8.099	7.609
⊙ Prestaciones de apoyo a la conciliación de la vida familiar y laboral	Número de prestaciones	15.513	19.729	20.676	21.093
⊙ Menores atendidos en prestaciones de apoyo a la conciliación y prevención del riesgo social	Número de menores	4.541	4.800	7.419	7.367

Denominación del Indicador	Unidad de medida	2005	2006	2007	2008
⊙ Menores en dificultad social atendidos en recursos sociales municipales	Número de menores	12.616	13.770	15.618	18.520
⊙ Plazas en escuelas infantiles sostenidas con fondos municipales	Número de plazas	1.539	1.952(1)	2.932	3.294
⊙ Beneficiarios de becas de comedor	Número de beneficiarios	38.254	42.613	48.688	51.468
⊙ Solicitudes de atención a la dependencia	Número de solicitudes	(2)	(2)	(2)	30.849
⊙ Indicador de gestión municipal ○ Indicador de ciudad DND: Dato no disponible	(1) A partir de 2006, además de las plazas de titularidad municipal, también se incluyen las derivadas de la convocatoria de subvenciones a la iniciativa privada. (2) Indicador incorporado al sistema en 2008.				

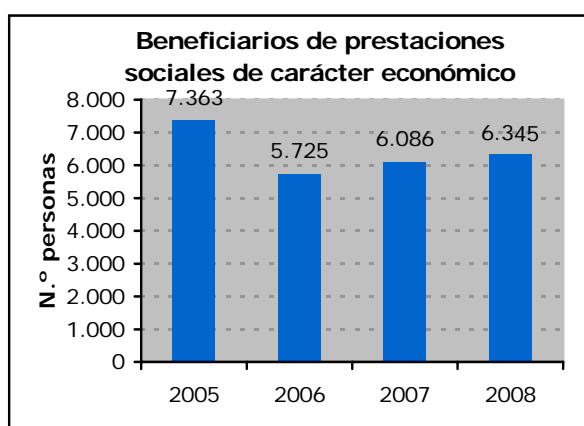
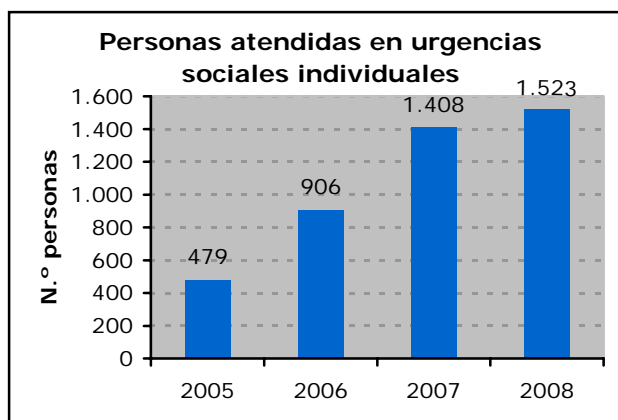


Evalúa el alcance de la Atención Social Municipal y su accesibilidad para los ciudadanos, con el fin de ofrecer una visión global de la intensidad de las actuaciones realizadas, y para ello, pone en relación el volumen de intervenciones sociales de todo tipo con el número de habitantes del municipio.

Este indicador 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 por los Servicios Sociales Municipales durante el periodo de referencia. Las Unidades de Atención Social Primaria constituyen la puerta de entrada al circuito único común de los Centros de Servicios Sociales del Municipio.

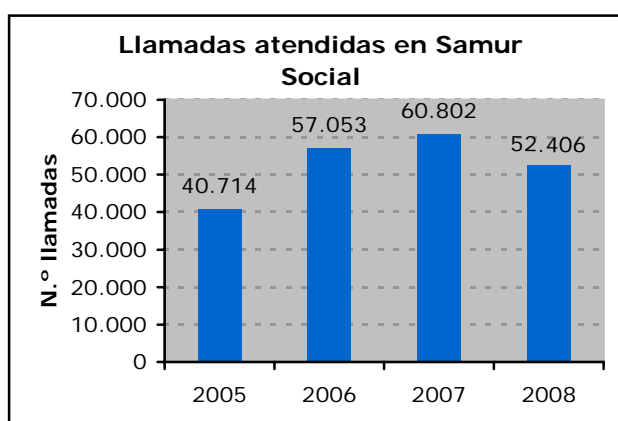


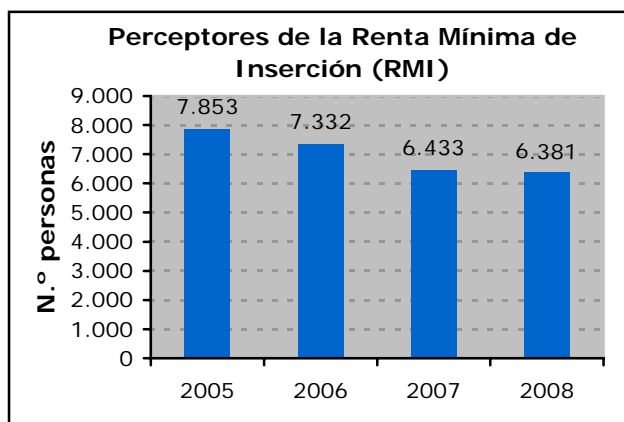
Recoge el número de personas atendidas en los Centros de Servicios Sociales Municipales como casos en emergencia social, entendida ésta como una situación imprevista que requiere una respuesta inmediata y eficaz para evitar estados de vulnerabilidad y desprotección.



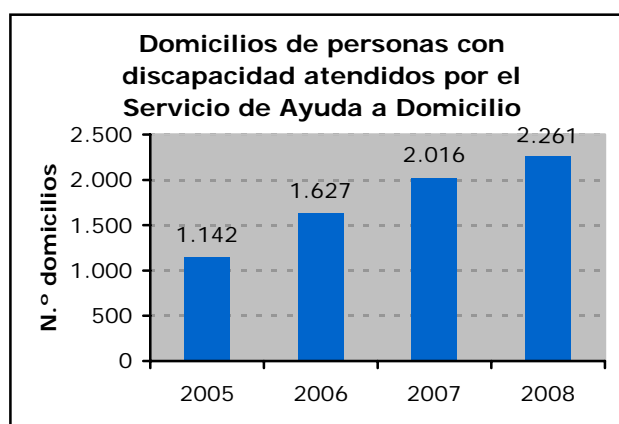
Recoge el número de perceptores en el municipio de ayudas económicas concebidas como apoyo a la integración social. Estas ayudas pueden ser de emergencia social, incluyendo pagos para cobertura de necesidades básicas de alojamiento y alimentación y otros que contribuyan a paliar situaciones de crisis personal o familiar, o ayudas de carácter periódico.

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.

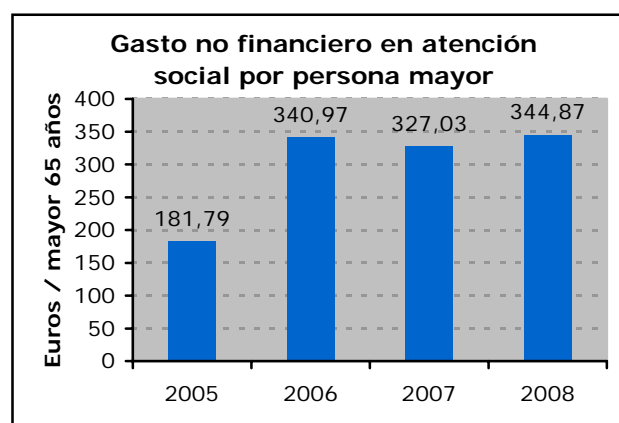




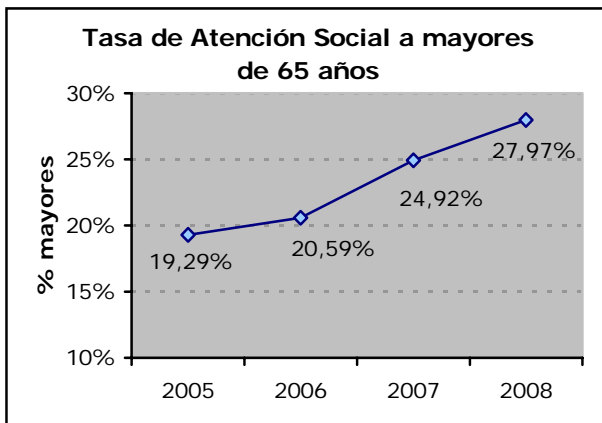
Da cuenta del Servicio de Ayuda a Domicilio prestado a personas con discapacidad. Se realizan prestaciones de atención personal y atención doméstica. Cubren necesidades relacionadas con la limpieza, comidas, movilidad, gestiones, acompañamiento y cuidados especiales en personas dependientes.



Este indicador recoge el gasto anual que el Ayuntamiento de Madrid realiza en la atención social a las personas mayores de 65 años del municipio, poniéndolo en relación con el número total de ciudadanos de esta edad que residen en nuestra ciudad, según Padrón Municipal. La atención social de este colectivo ha precisado un progresivo incremento en la asignación de recursos,

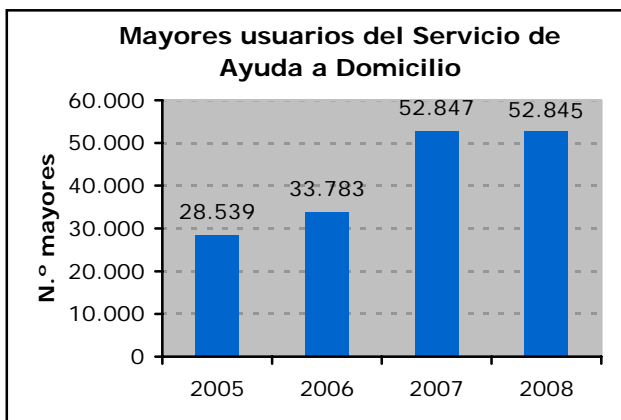


no sólo por el crecimiento del segmento poblacional de 65 o más años, sino también por las necesidades derivadas de un sistema integral complejo dirigido a dar respuesta a las múltiples situaciones de este colectivo. Por ello, el gasto por persona mayor indica el esfuerzo realizado tanto para el desarrollo de programas ya bien establecidos (Centros de Día, Ayuda a Domicilio, Teleasistencia, etc.), como en la puesta en marcha de nuevas líneas de actuación ("Cuidar al Cuidador", Detección de Ancianos Frágiles, etc.).



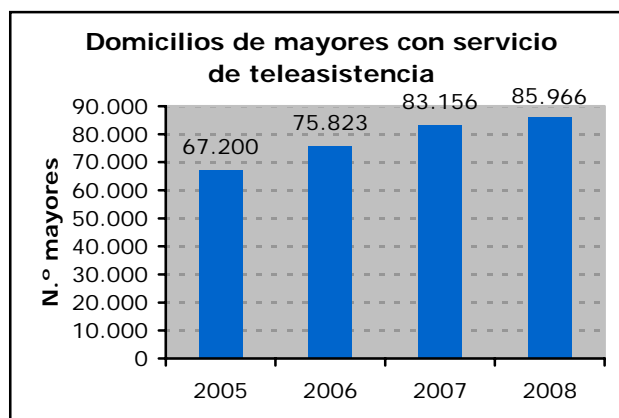
Expresa la relación entre los usuarios de las prestaciones de atención social específicas para potenciar su autonomía personal e integración social, y, con ello, permitir la permanencia en su medio habitual de convivencia el mayor tiempo posible y en las condiciones físicas, psíquicas y sociales más favorables.

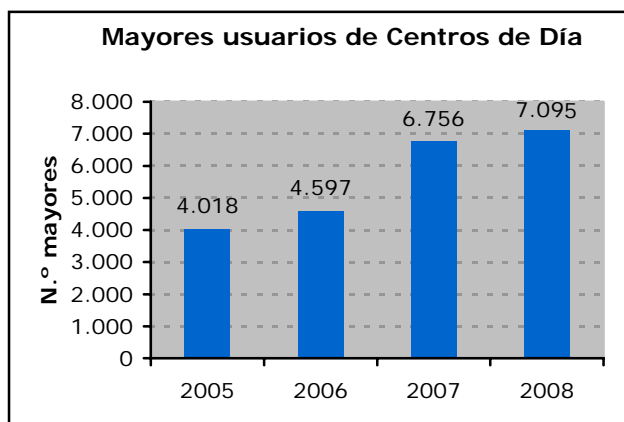
Este indicador incluye todo tipo de prestaciones desarrolladas en el Programa de Mayores (Ayuda a Domicilio, Teleasistencia, Centros de Día, etc.) y compara el número global de beneficiarios con la población total de 65 o más años contabilizadas en el Padrón Municipal en el mismo periodo.



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.

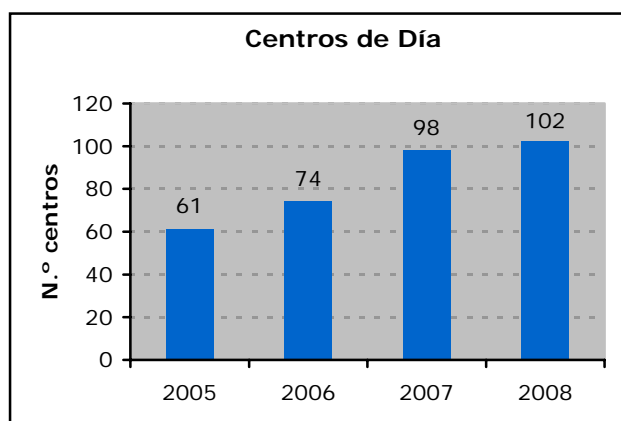
Cuantifica el número de personas que se han beneficiado de este sistema electrónico de contacto permanente, que garantiza una comunicación ágil con profesionales especializados en Atención Social. Se dirige a personas mayores de 65 años, preferentemente mayores de 80 o que vivan solos. Asimismo, pueden ser usuarios del Servicio aquellas personas que tengan reconocida la condición de discapacitadas (superior al 33%).



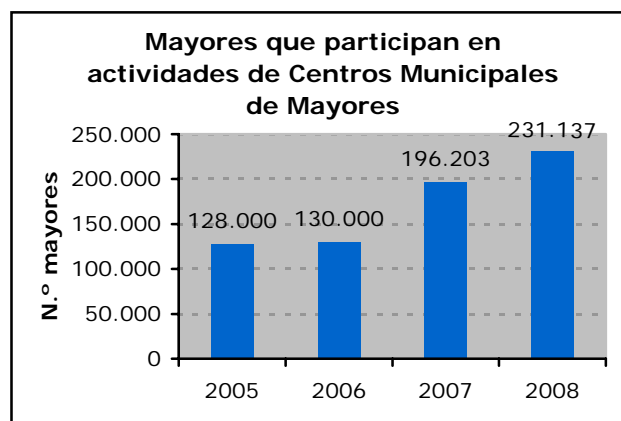


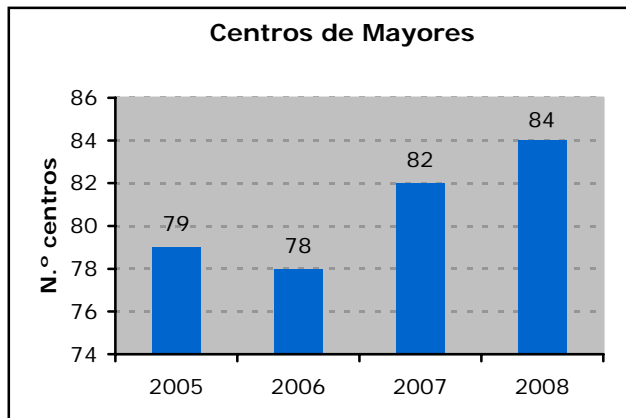
Recoge el número de mayores que acuden a Centros de Día, equipamientos no residenciales que prestan atención socio-sanitaria, preventiva y rehabilitadora en régimen diurno, con el fin de compensar la pérdida de autonomía, facilitar la permanencia en el medio habitual y frenar el deterioro físico y cognitivo. Asimismo, ofrecen un importante apoyo a los familiares y cuidadores de las personas mayores atendidas en ellos.

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.

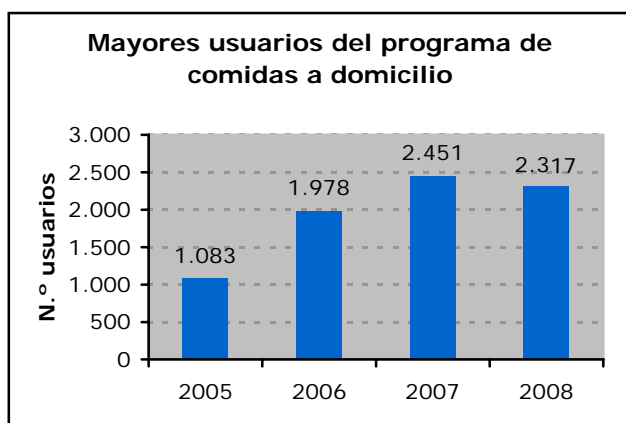


Refleja el número de personas que toman parte en las actividades y talleres desarrollados en los Centros Municipales de Mayores, que en horario diurno están abiertos a todos aquellos ciudadanos mayores de 65 años, jubilados mayores de 60 y a los cónyuges de ambos, que se inscriban como socios.



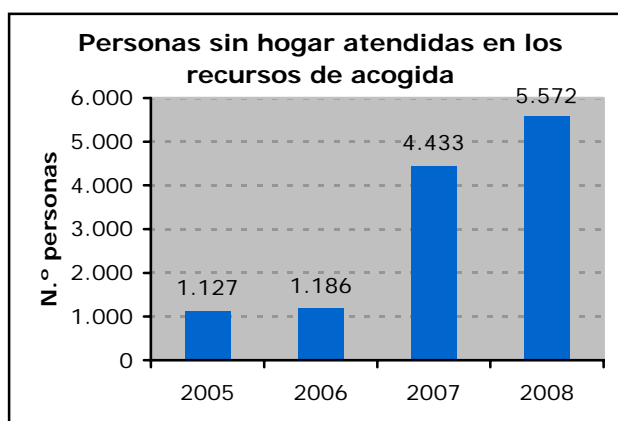


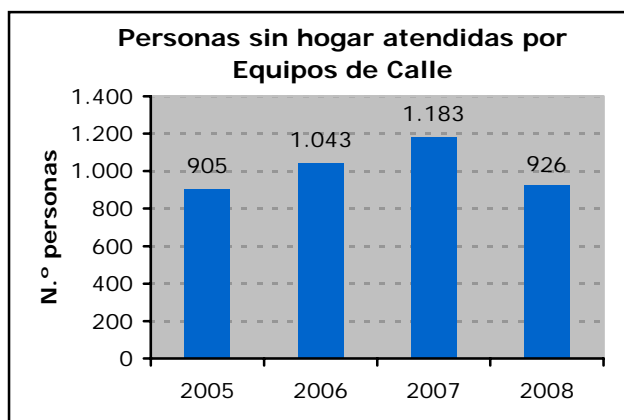
Refleja el número de Centros Municipales de Mayores, que en horario diurno están abiertos a todos aquellos ciudadanos mayores de 65 años, jubilados mayores de 60 y a los cónyuges de ambos, que se inscriban como socios.



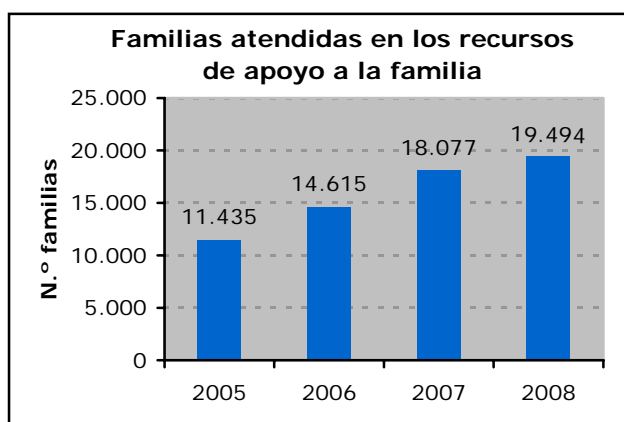
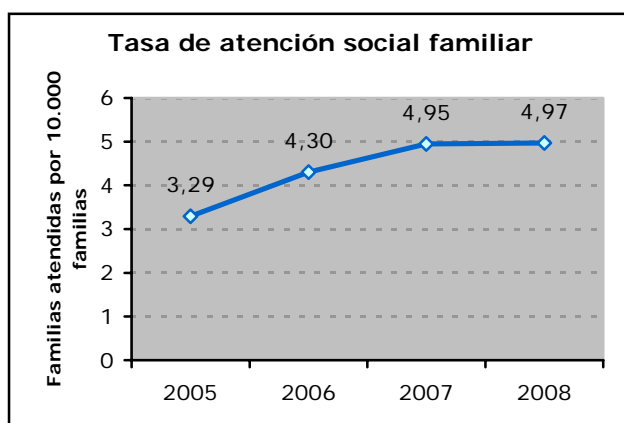
Cuantifica el total de usuarios del programa de comidas a domicilio, consistente en la distribución de raciones alimenticias equilibradas, elaboradas en una cocina central, a personas mayores que, por presentar autonomía reducida y carecer de apoyo familiar o social, no tienen posibilidad de preparárselas 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 de atención básica de salud, enfermedad mental, detección de adicciones, terapia ocupacional, programa socioeducativo, etc.





Los Equipos de Calle están compuestos por un trabajador social y un auxiliar social que realizan el seguimiento de usuarios con entrevistas y acompañamiento.

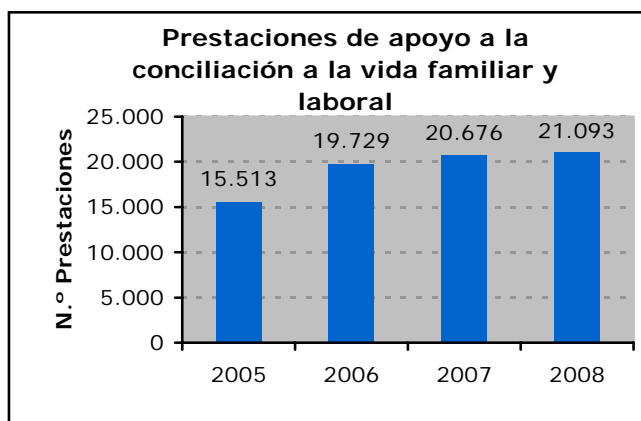
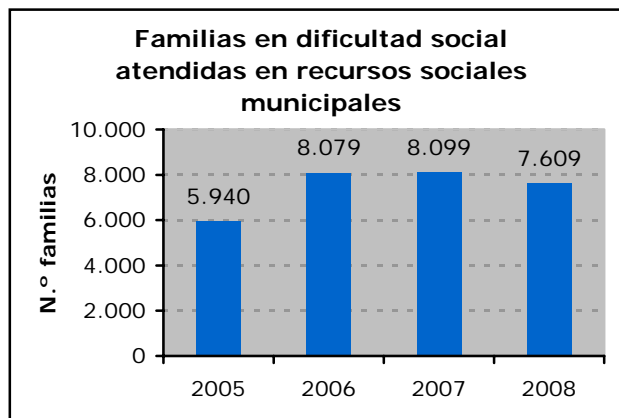


Contabiliza el número de personas que han sido atendidas por los Equipos de Calle, integrados en el SAMUR Social. Estos equipos realizan una función de puente entre la calle y la red de recursos específicos de atención para este colectivo, centrándose en la detección, intervención y atención directa, como servicio social en medio abierto.

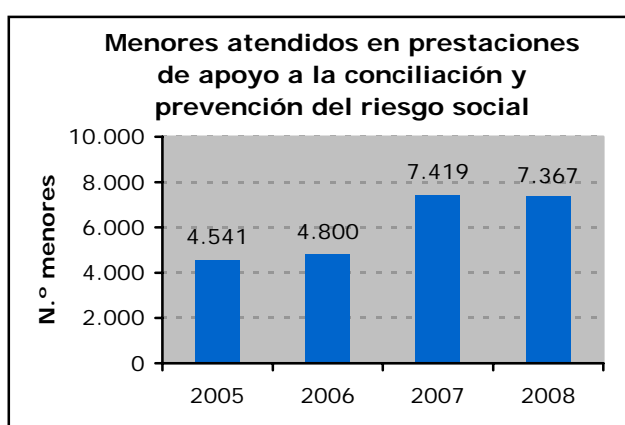
Recoge el apoyo dado a las familias para que puedan desarrollar su función social y para favorecer la conciliación de la vida familiar y laboral. Con tal fin, este indicador suma el número de familias atendidas en recursos promovidos desde los servicios sociales generales y especializados, y lo pone en relación con el número de familias con menores a su cargo, según Censo de Población de 2001.

Recoge el número de familias que han recibido atención desde los servicios sociales especializados de familia e infancia municipales. Las actuaciones van dirigidas a preservar la convivencia del núcleo familiar, a promover las condiciones adecuadas para el desarrollo integral de los menores, así como a prevenir y tratar situaciones de crisis mediante intervenciones especializadas de tipo psicológico, jurídico y social.

Cuantifica el número total de familias en dificultad social que han sido atendidas por los servicios sociales municipales, englobando tanto las familias usuarias de recursos y centros especializados como las atendidas en los Centros de Servicios Sociales de los Distritos.

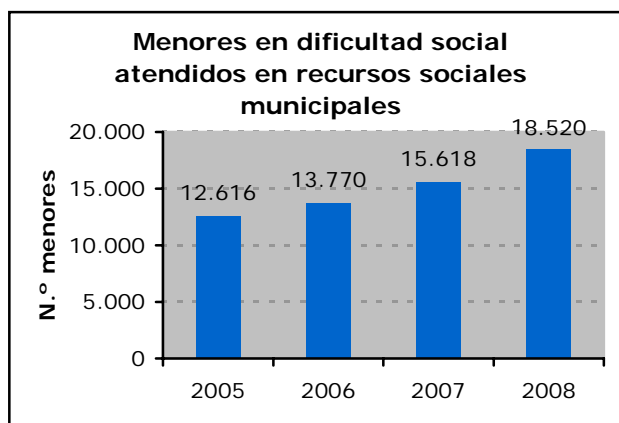


Engloba el total de prestaciones recibidas por las familias para fomentar la integración laboral de sus miembros y permitir la conciliación de la vida familiar y laboral.

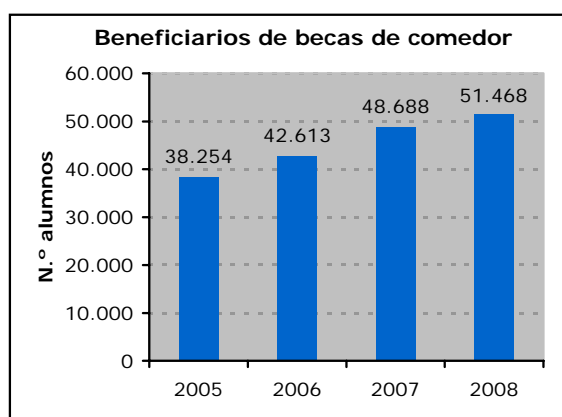
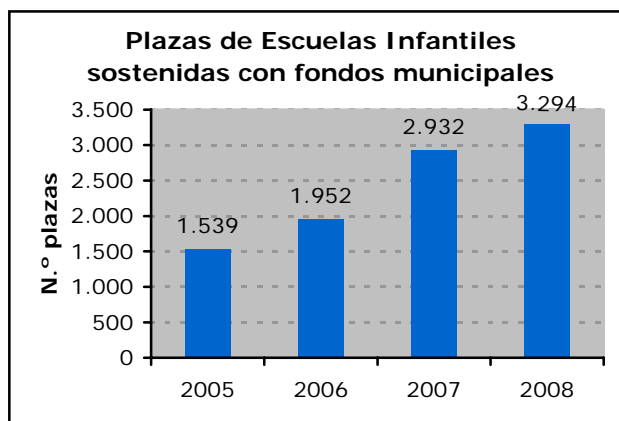


Cuantifica el número de menores atendidos en dispositivos y programas especializados. Las actuaciones van dirigidas a preservar la convivencia del núcleo familiar y a promover las condiciones adecuadas para el desarrollo integral de los menores, evitando situaciones de riesgo social.

Cuantifica el número de menores en dificultad social atendidos en dispositivos y programas especializados. 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.

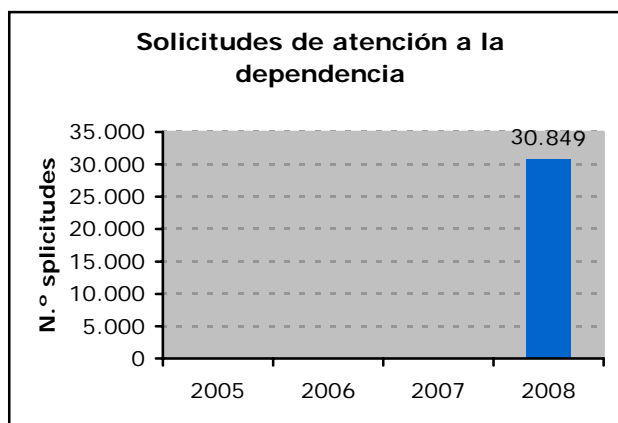


Recoge el número de plazas que el Ayuntamiento de Madrid tiene disponibles en cada periodo para ampliar la oferta educativa para niños de 0 a 3 años, complementando la labor de las familias y contribuyendo a la conciliación de la vida familiar y laboral. Las Escuelas Infantiles Municipales persiguen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



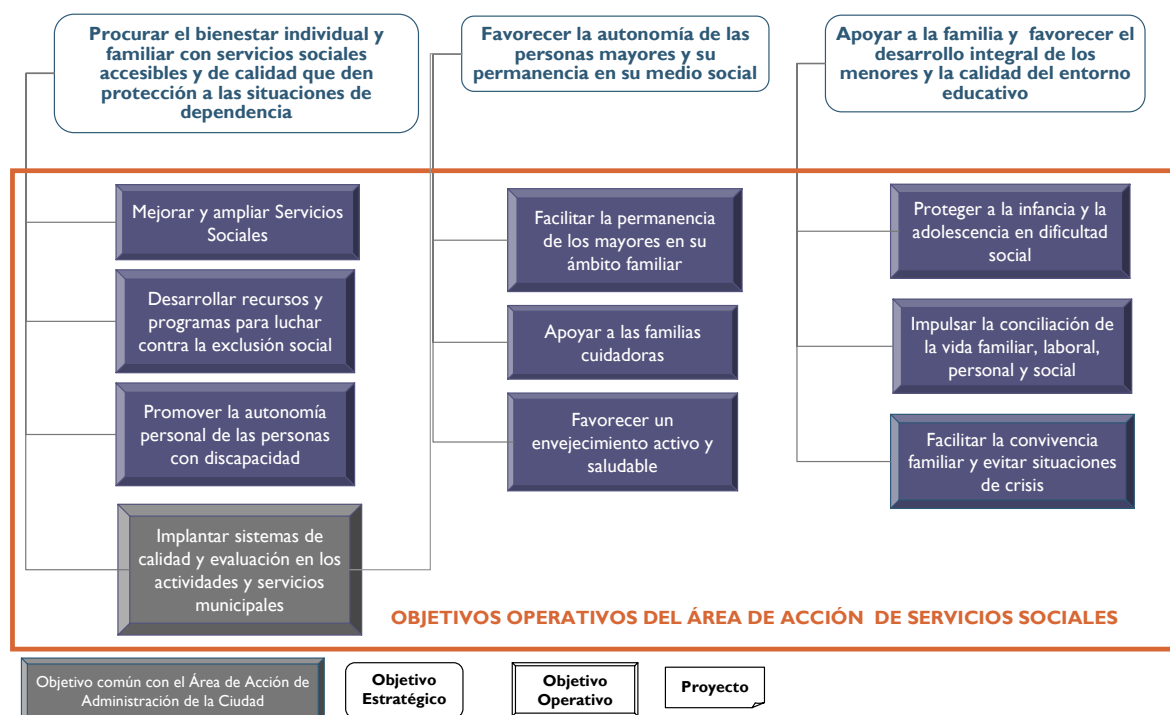
Cuantifica el número de alumnos de Educación Infantil, Primaria y ESO escolarizados en centros sostenidos con fondos públicos (o privados en el caso de centros de Educación Infantil no vinculados a otros niveles educativos) que son beneficiarios de becas de ayuda a comedor. Estas becas se conceden a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

Muestra el total de solicitudes presentadas en Madrid para el reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del Sistema de Atención a la Dependencia.

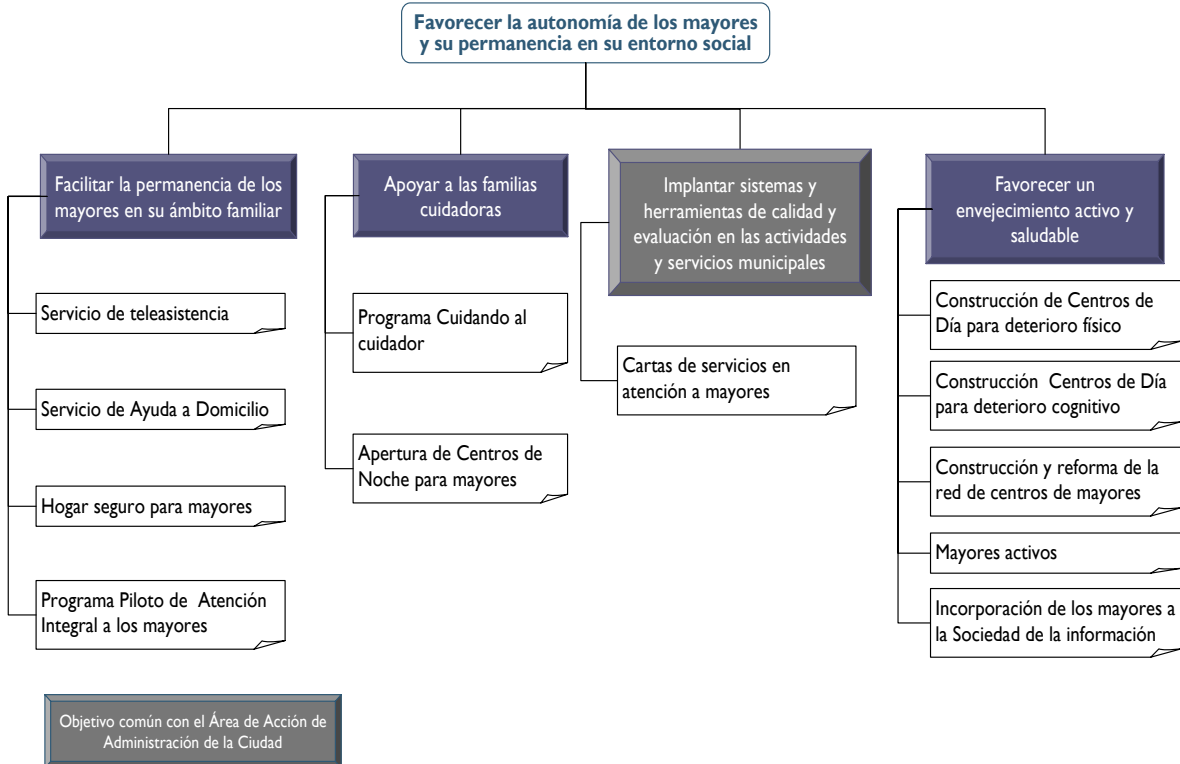
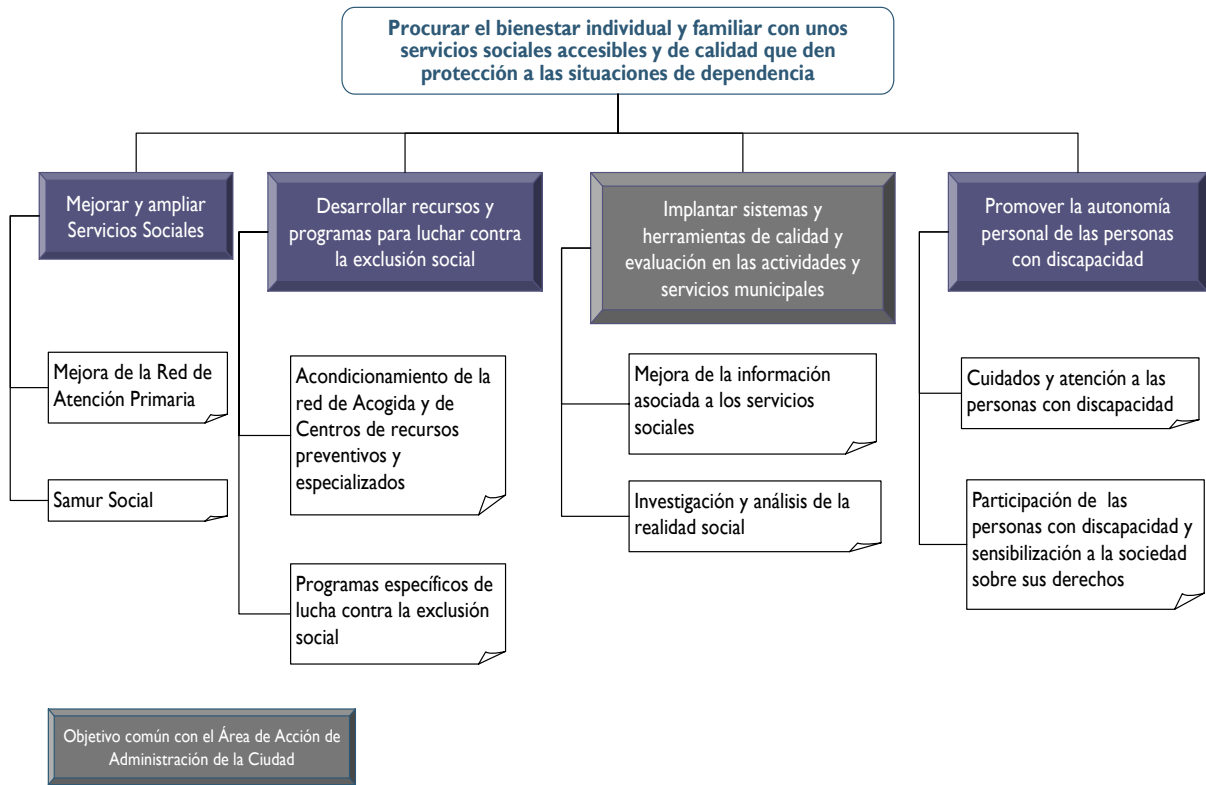


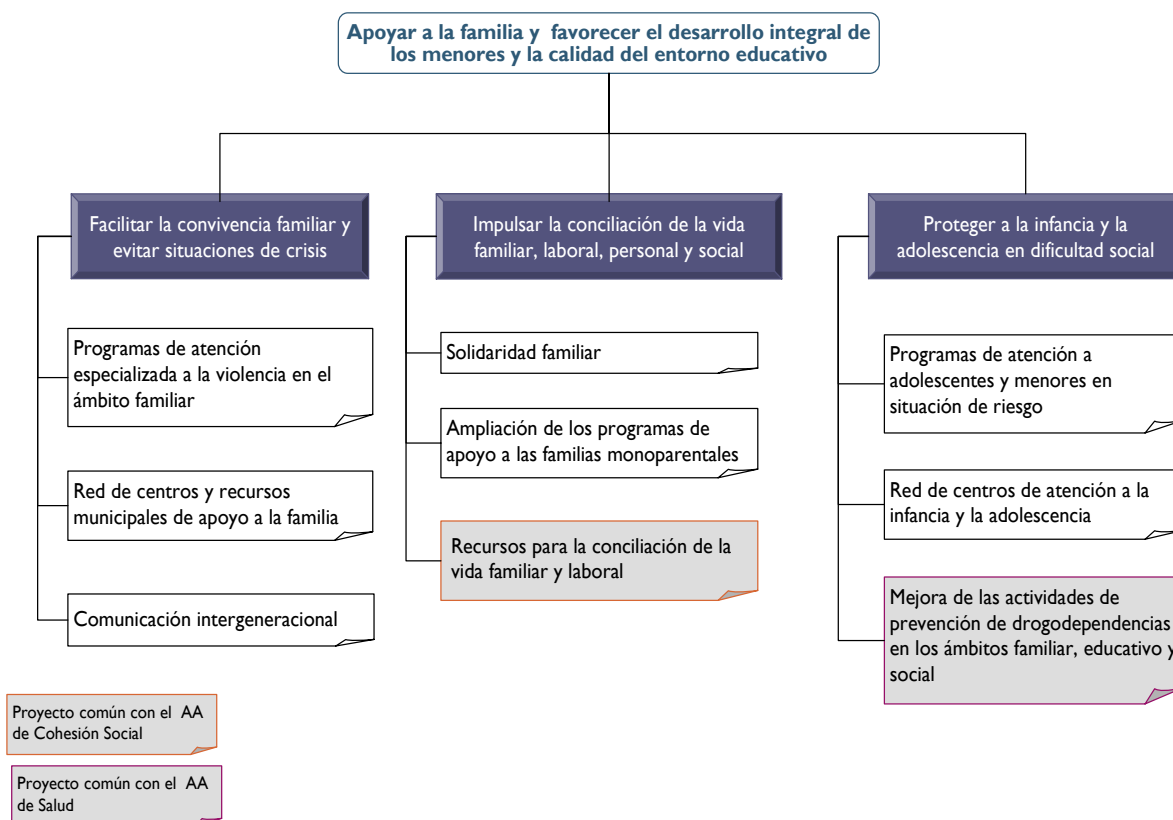
3.15.3. Desarrollo del Programa Operativo de Gobierno

La estrategia del Ayuntamiento de Madrid se implanta a través del Programa Operativo de Gobierno, desplegando los objetivos estratégicos en objetivos operativos. Los objetivos operativos que se trabajan desde el Área de Acción de Servicios Sociales, son los siguientes:



Estos objetivos operativos se desarrollan a través de los siguientes proyectos que integran un total de 197 acciones:





3.15.4. Compromisos de Calidad

Carta de Servicios de Telesistencia Domiciliaria

Fecha de aprobación: 10 de julio de 2008

Evaluación 2008: no obligatoria por no llevar un año de vigencia;
 la 1ª evaluación se realiza el 30 de julio de 2009 aunque para algunos indicadores, no se dispone del dato de 2008

Los objetivos del **Servicio de Telesistencia 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.

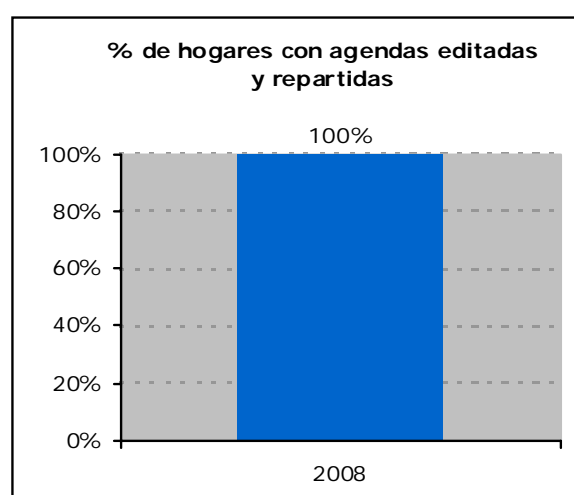
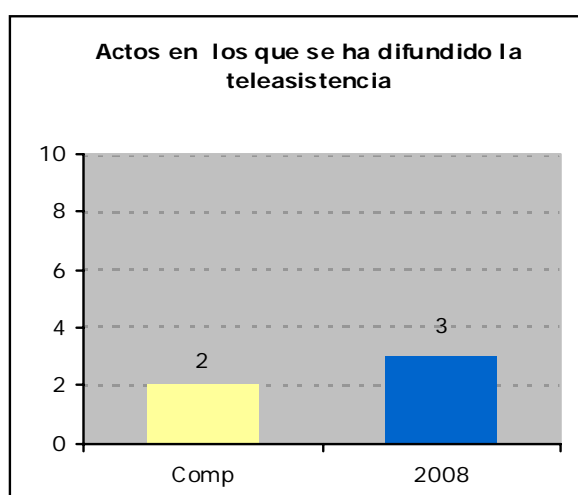
Para ello el Servicio de Teleasistencia Domiciliaria ofrece atención personal (comunicaciones entre los usuarios/-as y el Centro de Atención, informativas, de seguimiento y atención personal o por emergencia) y soporte técnico (instalación de un aparato de teleasistencia, entrega de una Unidad de Control 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 se compromete a:

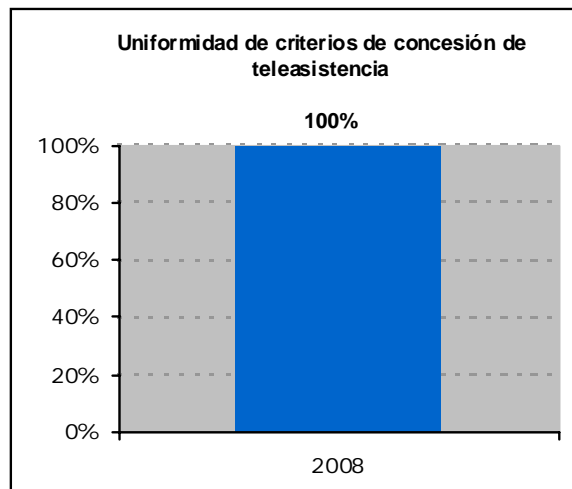
- I. Mantendrá informadas del Servicio de Teleasistencia, a todas las personas mayores de 65 años que viven en Madrid, mediante la **edición anual** de la “Agenda de los Mayores”, que se distribuirá gratuitamente cada año en sus domicilios. La divulgación se reforzará con participación en reuniones, ferias o jornadas de interés para el colectivo de mayores de 65 años.

Tras la evaluación incorporan tres nuevos indicadores:

- Folletos sobre el Servicio de Teleasistencia Domiciliaria distribuidos.
- Revisiones de la Web municipal relacionadas con el servicio de Teleasistencia Domiciliaria.
- Modificaciones de la información en la Web municipal cuando se modifique el servicio de Teleasistencia Domiciliaria.



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.



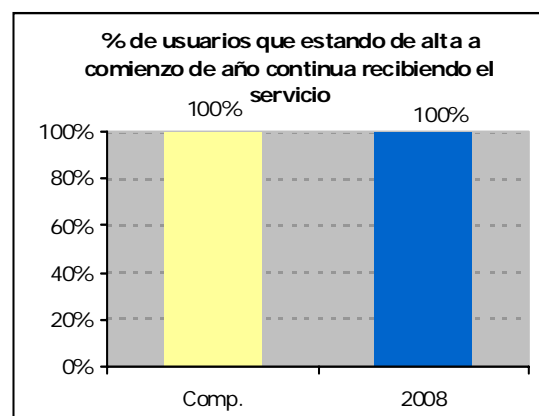
3. El servicio se prestará 24 horas al día, los 365 días del año.

Indicador asociado:

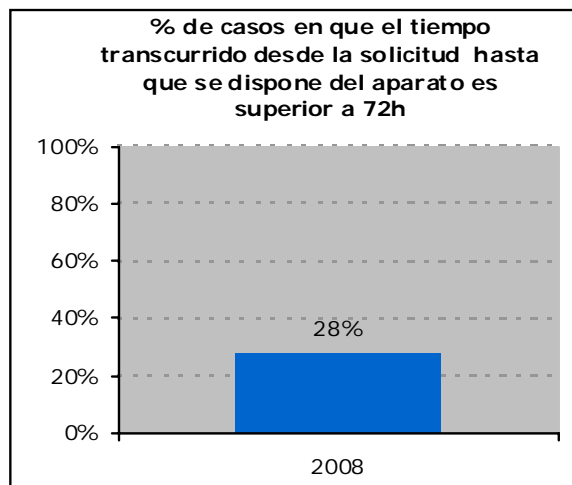
3.1. Registro de llamadas efectuadas y recibidas a lo largo del año y periodicidad temporal de las mismas, que constate su existencia a cualquier hora del día y cualquier día del año (dos mediciones anuales).

No se dispone de dato de 2008.

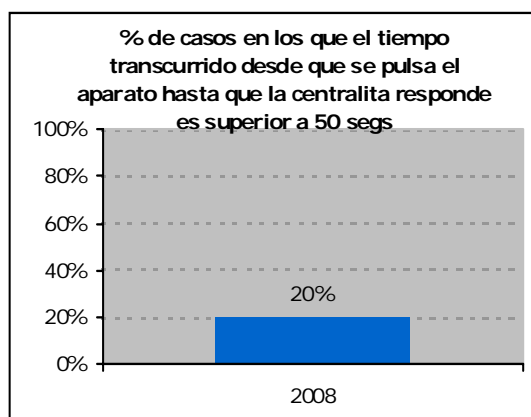
4. Estará garantizada la continuidad en la prestación del servicio en el tiempo. Éste no se suspenderá salvo deseo expreso del usuario, baja en el padrón municipal o cambio en las condiciones que motivaron la concesión.



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.



6. Cualquier llamada que el usuario/-a efectúe desde su domicilio será atendida en menos de 50 segundos.



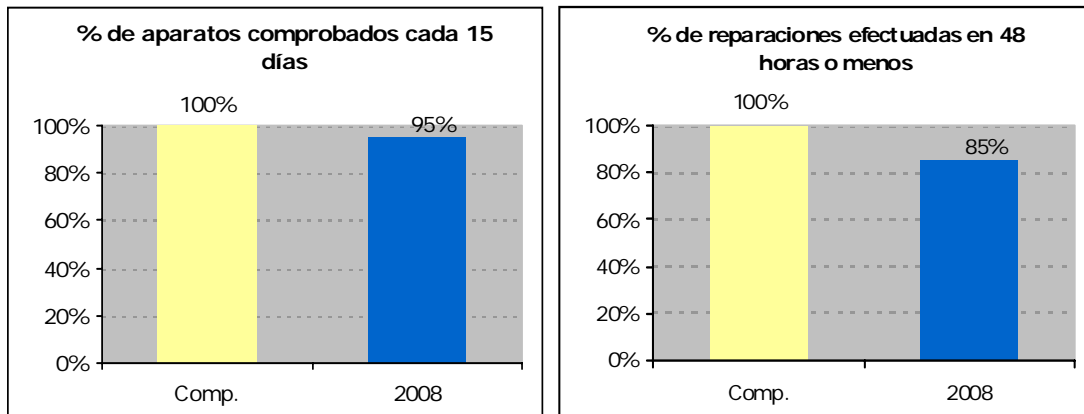
7. Cuando la llamada del usuario/-a sea por un caso de necesidad, y siempre que éste/-a viva solo o acompañado de una persona dependiente, una **unidad móvil se desplazará al domicilio para acompañar al usuario/-a y asegurar la llegada, en su caso, de otros recursos necesarios para la resolución del problema. No se dispone de dato, pues el indicador se evalúa en julio de 2009.**

Indicador asociado:

7.1. Porcentaje de desplazamientos en relación con las llamadas que cumplan los requisitos (100%).

No se dispone de dato de 2008.

8. El correcto funcionamiento de todos los aparatos de teleasistencia se comprobará cada **15 días y las averías se repararán en **48 horas**.**



9. Cada usuario/a recibirá al menos, dos llamadas de seguimiento al mes, a través de un teleoperador con quien mantendrá una relación directa y personalizada. Este compromiso ha sido modificado en la Evaluación realizada en julio 2009.

Indicador asociado:

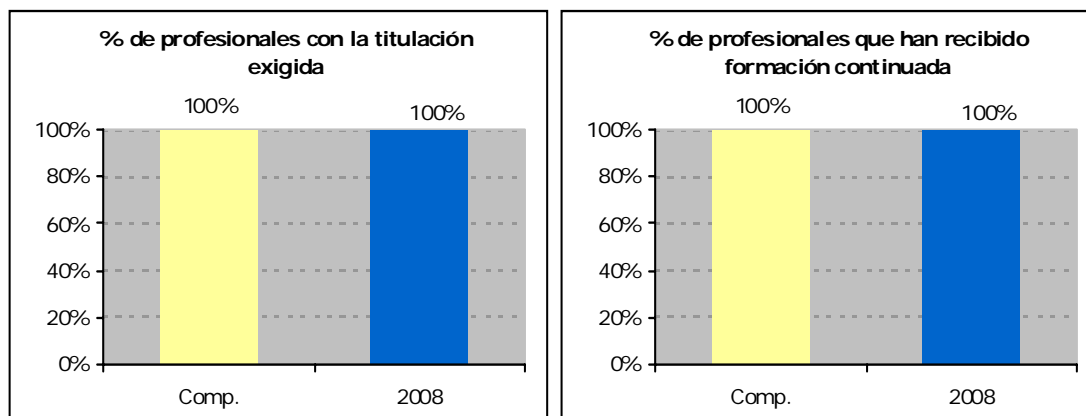
9.1. Porcentaje de usuarios que reciben, al menos, dos llamadas de seguimiento al mes por el Servicio de Teleasistencia Domiciliaria. Indicador creado nuevo como consecuencia de la Evaluación de la Carta de Servicios realizada en julio 2009.

10. Todos los usuarios recibirán información anual sobre los servicios de asesoramiento jurídico, económico, social y psicológico. Este compromiso se ha incorporado tras la Evaluación de la Carta de Servicios realizada en julio 2009.

Indicador asociado:

10.1. Usuarios informados sobre el servicio de asesoramiento.

11. 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. (Antes de la Evaluación realizada en julio de 2009, era el compromiso n.º 10).



12. 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:

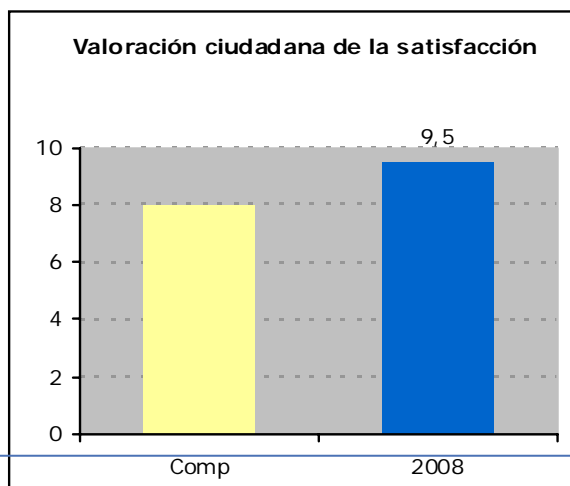
12.1. Porcentaje de trabajadores y terminales correctamente identificados sobre el total (100%).

No se dispone de dato 2008. El indicador se divide en dos tras la Evaluación de la Carta de Servicios realizada en julio 2009.

12.1. Porcentaje de trabajadores correctamente identificados sobre el total (100%).

12.2. Porcentaje de terminales correctamente identificados sobre el total (100%).

13. 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.



14. 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.

No se dispone de datos 2008.

Indicadores asociados:

14.1. Sugerencias y reclamaciones tramitadas 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.

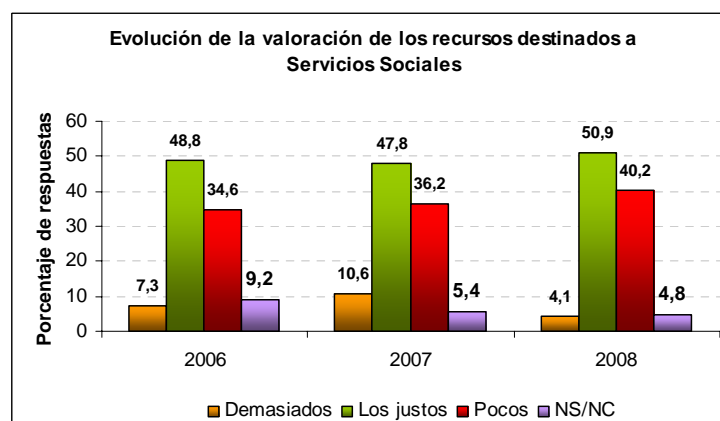
3.15.5. Opinión de la Ciudadanía

La encuesta sobre Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos 2008 ha permitido conocer la opinión de los ciudadanos madrileños sobre los distintos tipos de servicios sociales. Asimismo, al disponer de datos referentes a los años 2006 y 2007, estamos en disposición de hacer comparaciones y ver la tendencia que se va marcando.

Como en los años anteriores, la encuesta revela que la gran mayoría de los ciudadanos no destacan los problemas relacionados con los servicios sociales cuando se le pregunta por los principales problemas de la ciudad, pues sólo son señalados por el 2,5% de los entrevistados. No obstante, este porcentaje se ha incrementado ligeramente respecto a los años 2006 y 2007 en los que se situaba en el 1% y 1,2% respectivamente.



En cuanto a la valoración que hacen los ciudadanos de los recursos que se destinan a servicios sociales, se mantiene prácticamente estable el porcentaje de los que opinan que se dedican los recursos justos - un 50,9% - en tanto que los que opinan que se dedican pocos recursos ha aumentado, llegando al 40,2%, bajando en contrapartida los que opinan que se dedican demasiados recursos - un 4,1% -.



Antes de empezar a analizar la satisfacción ciudadana con los Servicios Sociales, es preciso señalar que la encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos es un estudio de opinión dirigido a la población en general, y no un estudio de opinión de los usuarios de los servicios. En este sentido, cabe esperar unos resultados algo peores que si se tratase de una encuesta dirigida a los usuarios, toda vez que está comprobado que la experiencia directa con los servicios influye positivamente en la valoración que se hace de ellos. Al objeto de recalcar el carácter de opinión general de la encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos, merece la pena destacar que sólo el 17,4% de los entrevistados manifiesta que él mismo o alguno de los residentes en su hogar ha utilizado los servicios sociales en los últimos 12 meses.

Por otro lado, hay que tener en cuenta que la pregunta que se formula a los entrevistados va referida a su nivel de satisfacción con los servicios públicos, sin entrar a diferenciar, en el caso de los Servicios Sociales, la titularidad de los mismos, toda vez que al ciudadano, en muchas ocasiones, le resulta difícil distinguir si es la administración autonómica, local o estatal la que le está prestando un servicio en concreto.

Entrando ya a valorar el grado de satisfacción de los ciudadanos con los servicios sociales, encontramos un saldo positivo de 12,3 puntos en la satisfacción con los Servicios Sociales para Mayores al encontrar mayor porcentaje de ciudadanos que manifiestan estar muy o bastante satisfechos (el 49,7%) frente al 37,4% de poco o nada satisfechos.

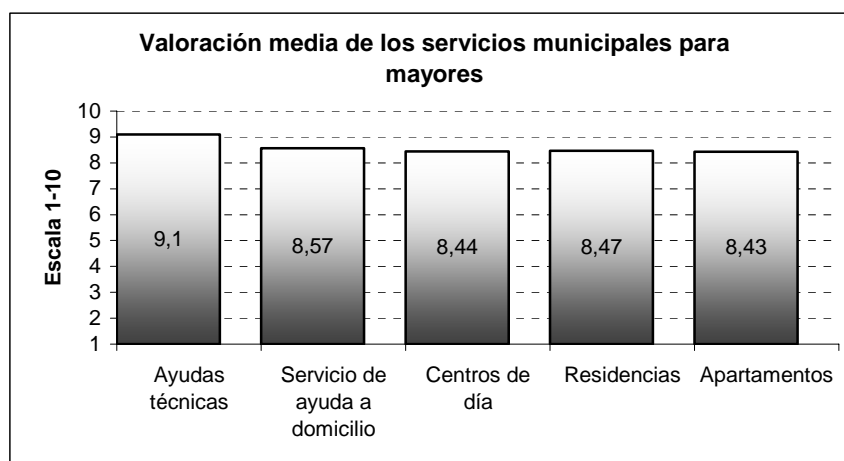


Por su parte, la Dirección General de Mayores del **Área de Gobierno de Familia y Servicios Sociales** realiza estudios para analizar la **Calidad de los Servicios Municipales para Mayores**, tanto a través de llamadas telefónicas a los usuarios de los mismos como a través de entrevistas domiciliarias o en los centros de atención a mayores. Con los datos obtenidos en el estudio se ha realizado una análisis de la fortalezas detectadas y de las áreas de mejora. Se han realizado las siguientes entrevistas:

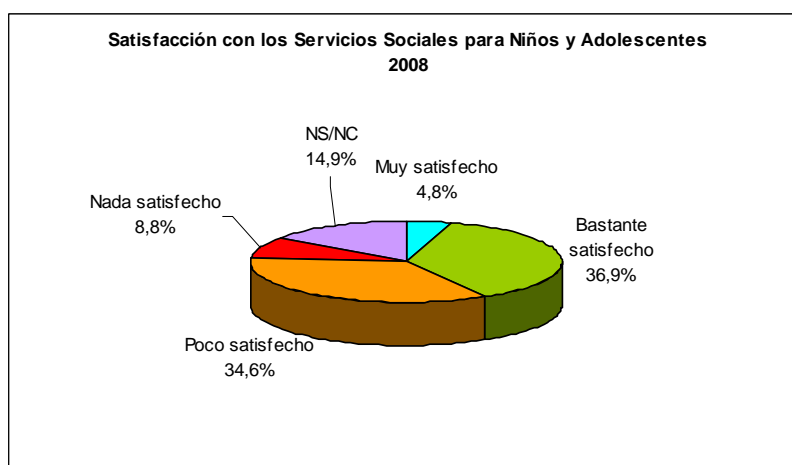
Servicio Evaluado	Encuestas telefónicas	Entrevistas domiciliarias
Comidas a domicilio	836	435
Servicio de Ayuda a Domicilio	4.151	1.207
Teleasistencia domiciliaria	767	378
Centros de Día	1.879	128

Residencias	300	10
Apartamentos	4	84
Tarjeta Madridmayor.es	5.678	908
Fisioterapia preventiva	289	

La gráfica siguiente muestra la valoración global obtenida (en una escala de 1 a 10) en los diferentes servicios, todas ellas con una puntuación superior a 8.



Siguiendo con los resultados de la Encuesta de Calidad de Vida en la Ciudad y Satisfacción con los Servicios Públicos, en cuanto a la satisfacción con los Servicios Sociales para niños y adolescentes, un 43,4% se han manifestado poco o nada satisfechos, frente a un 41,7% de muy o bastante satisfechos.



Los servicios sociales para personas con discapacidad han sido valorados como muy o bastante satisfactorios por el 39,4% de los entrevistados, frente al 46,3% de poco o nada satisfechos.



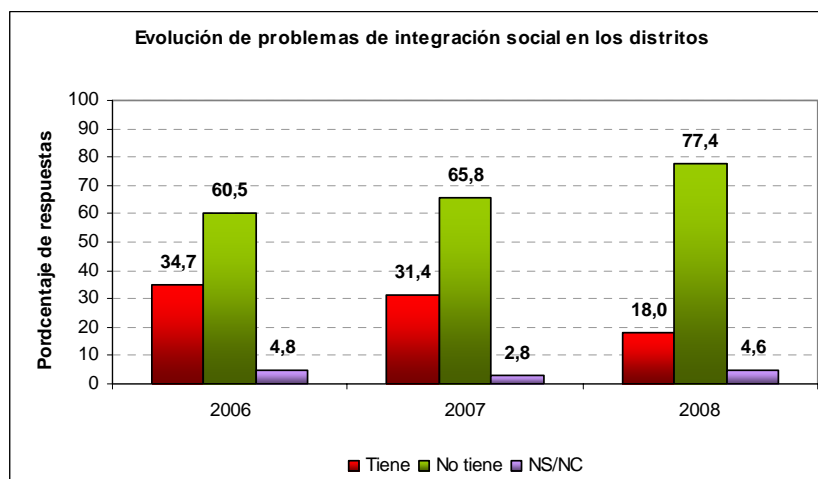
Los servicios sociales para personas sin hogar han sido valorados como muy o bastante satisfactorios por el 31,9% de los entrevistados, frente al 50,8% de poco o nada satisfechos.



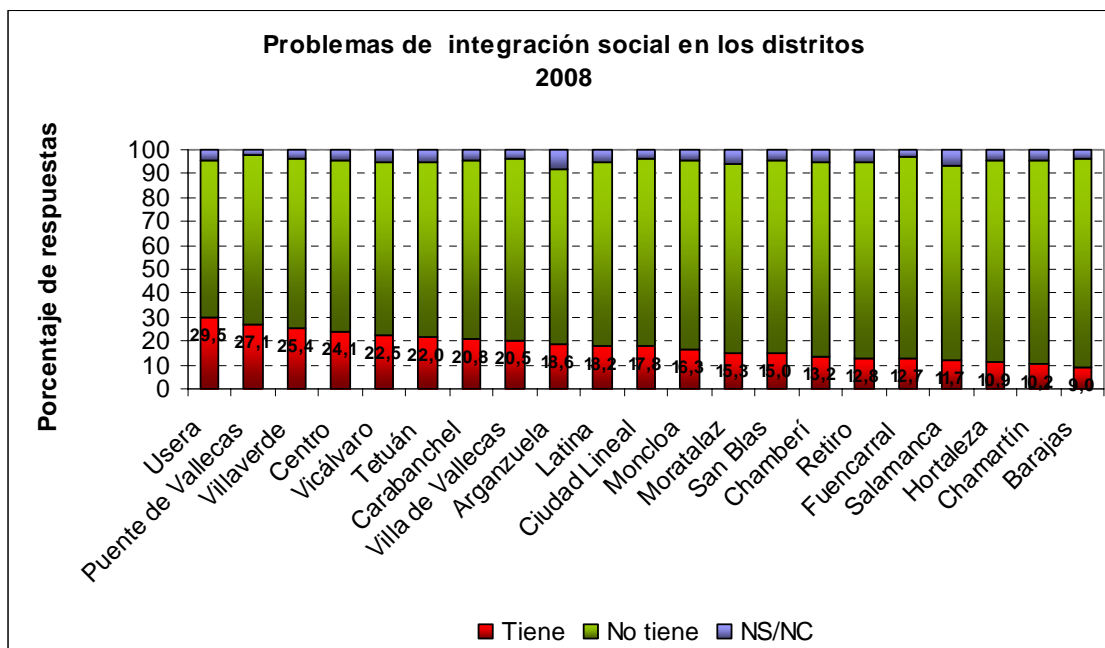
La evolución temporal de la satisfacción con los distintos tipos de servicios sociales puede apreciarse en el gráfico que se presenta a continuación.



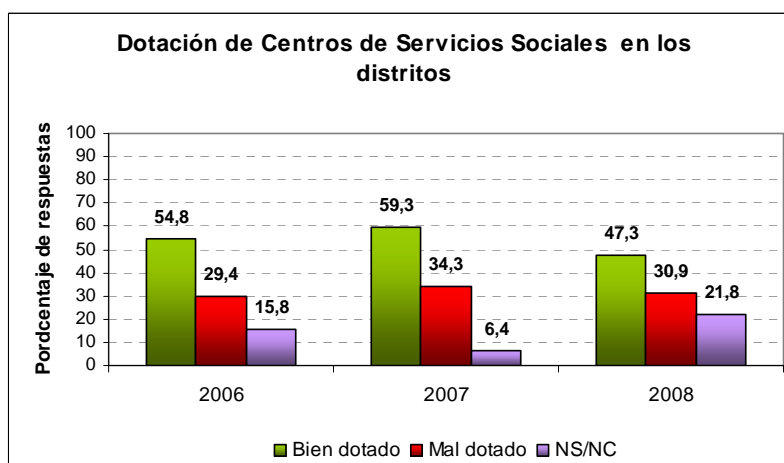
Al ser preguntados los entrevistados por la integración social en la zona en que residen, un 77,4% han manifestado no encontrar problemas de este tipo, encontrándose una disminución de la presencia de los problemas de integración social respecto a los datos de los años anteriores.



El porcentaje de los que afirman que en la zona donde reside hay problemas de este tipo, es significativamente superior a la media en los Distritos de Usera (29,5%), Puente de Vallecas (27,1%), Villaverde (25,4%), Centro (24,1%) y Vicálvaro (22,5%). Los porcentajes correspondientes se sitúan significativamente por debajo de la media en los siguientes Distritos: Chamberí (13,2%), Retiro (12,8%), Fuencarral (12,7%), Salamanca (11,7%), Hortaleza (10,9%), Chamartín (10,2%) y Barajas (9,0%).

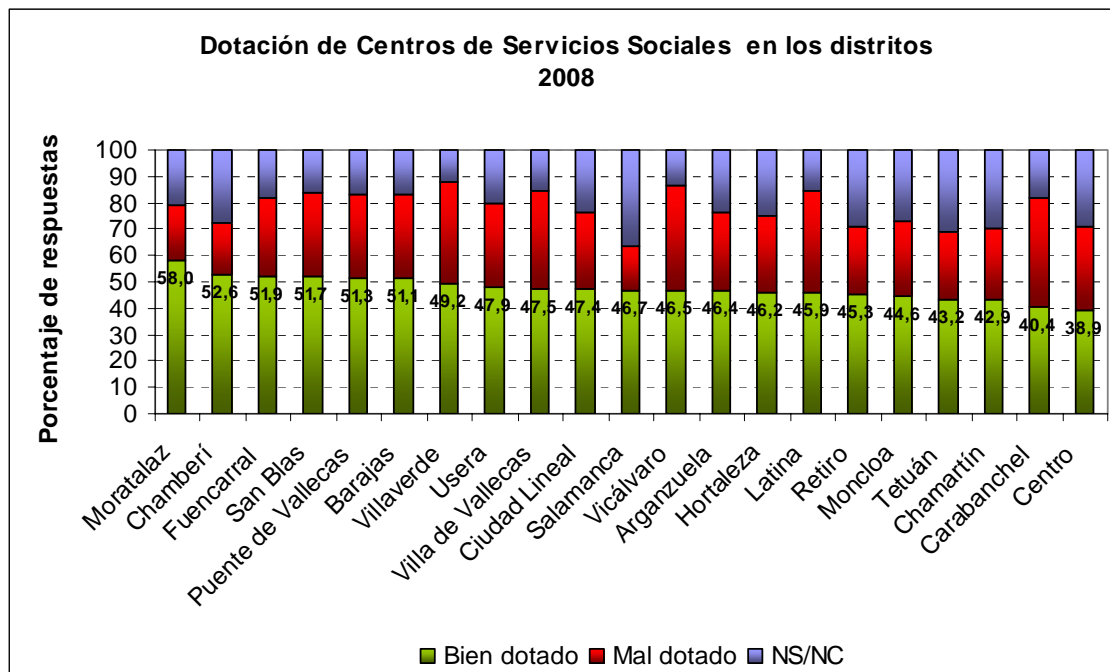


Por último, pasando a valorar la dotación en los barrios de centros que prestan servicios sociales, podemos observar que un 47,3% considera que su barrio está bien dotado, frente a un 30,9% que considera que no está bien dotado. Respecto a la evolución temporal de este indicador se aprecia una disminución tanto de los que opinan que no está bien dotado como de los que opinan que están bien dotados, probablemente a consecuencia del incremento del número de entrevistados que no saben o no contestan.

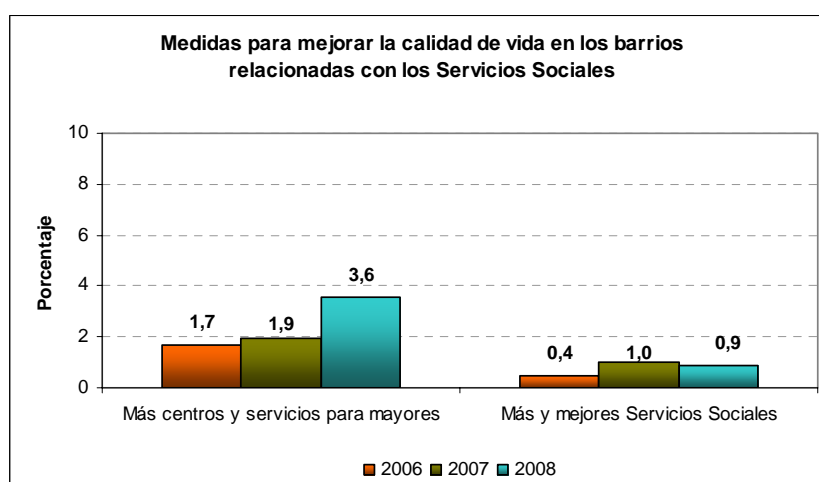


El porcentaje de los entrevistados que consideran que en su zona hay buenas dotaciones en centros de servicios sociales está significativamente por debajo de la

media en Carabanchel (40,4%) y Centro (38,8%). Por encima de la media destaca significativamente el porcentaje de Moratalaz, que alcanza el 58%.



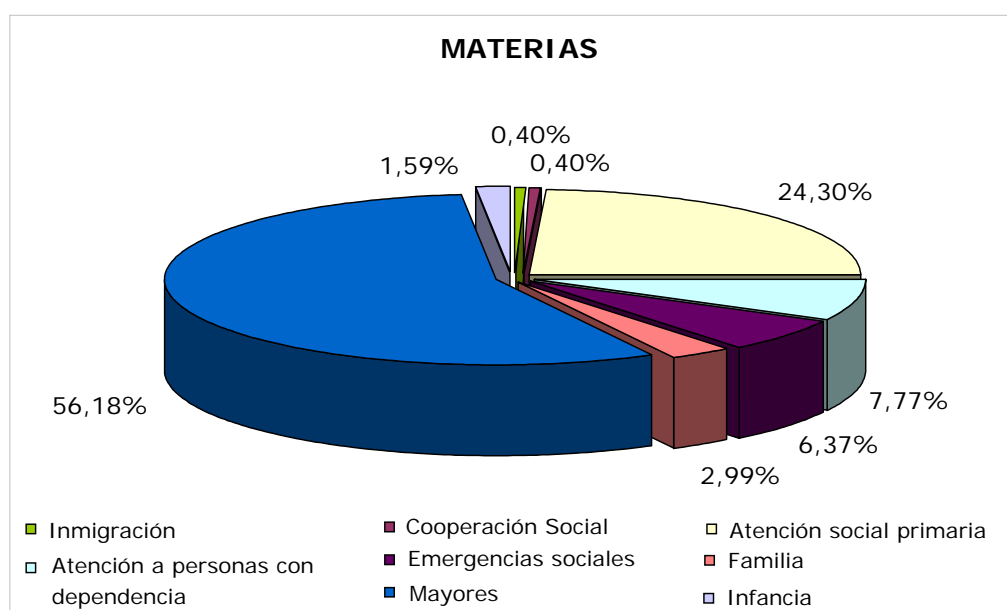
Al ser preguntados por las medidas que pediría al Ayuntamiento para mejorar la calidad de vida de sus barrios, el 3,6% de los entrevistados han mencionado más centros y servicios para mayores, y un 0,9% más y mejores servicios sociales.



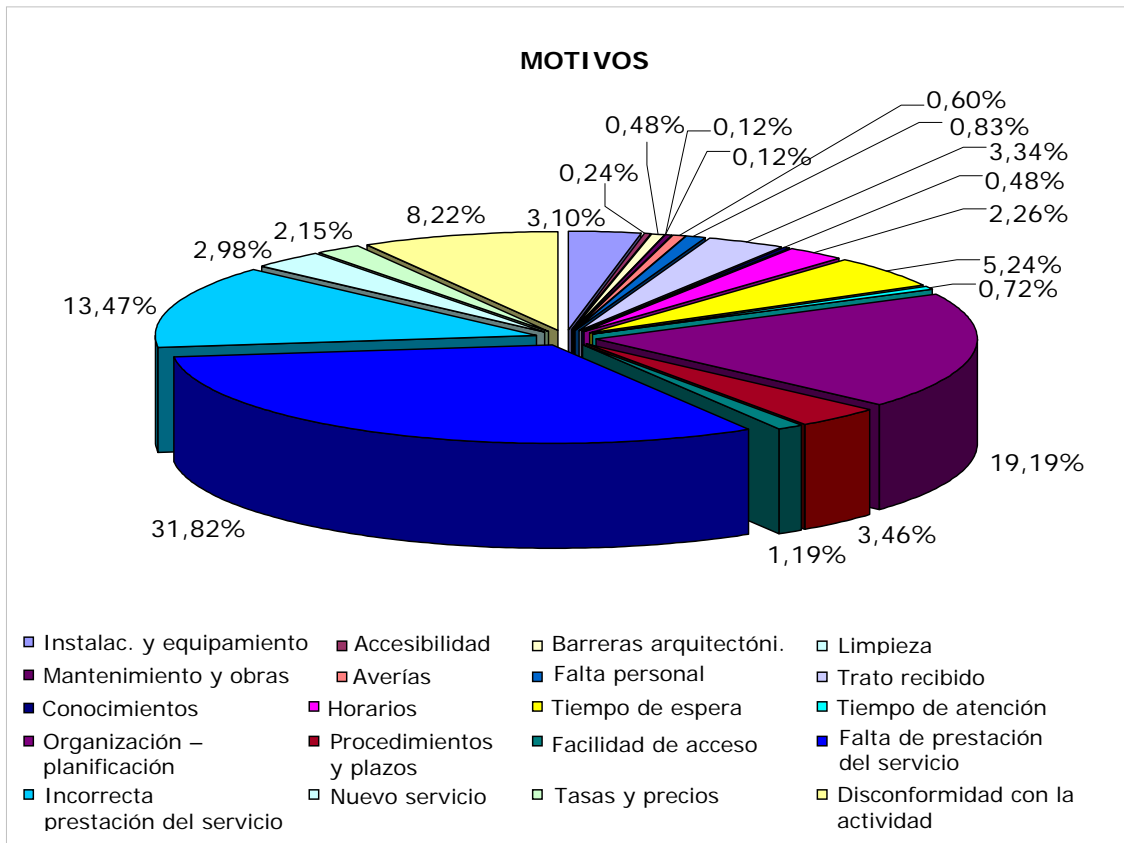
3.15.6. Sugerencias y Reclamaciones

En relación con la participación de los ciudadanos en la mejora de la gestión municipal en el Área de Acción de “Servicios Sociales” a través del “Sistema de Sugerencias y Reclamaciones”, las sugerencias y reclamaciones formuladas suponen el **2,08%** del total de las tramitadas en 2008. 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.

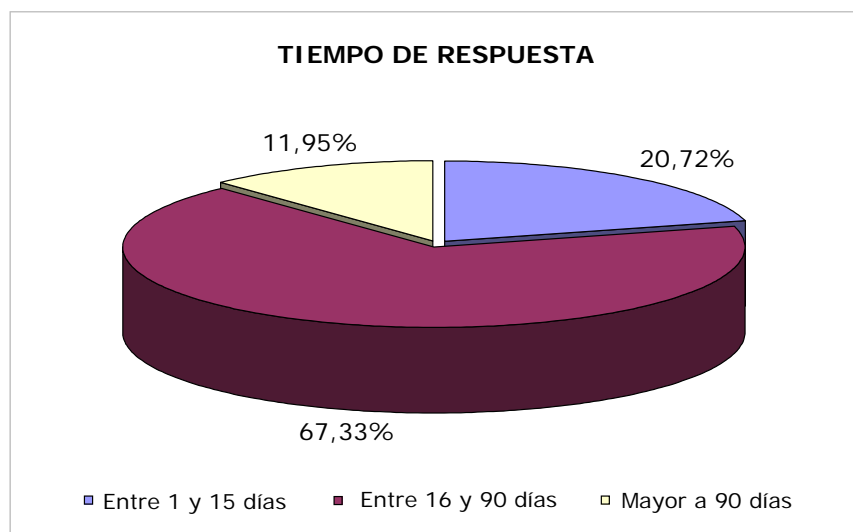
En este sentido y atendiendo a las **materias**, la mayoría de las sugerencias y reclamaciones tramitadas por SYR son aquellas relativas a “Mayores” con un **56,18%**, seguidas de las presentadas en materia de “Atención Social Primaria” con un **24,30%**. Con menores porcentajes se sitúan “Atención a personas con dependencia” (**7,77%**), “Emergencias Sociales” (**6,37%**) y “Familia” (**2,99%**).



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 “Falta de prestación del servicio” con un **31,82%** seguido de “Organización – Planificación” con un **19,19%**; “Incorrecta prestación del servicio” con un **13,47 %**; y “Disconformidad con la actividad” con un **8,22%**.



De las **contestaciones** dadas por las unidades gestoras correspondientes (Direcciones Generales y Distritos), el 20,72% se contestan en 15 días o menos.



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 8.490.025,41-euros, el 0,15 % del total del presupuesto no financiero liquidado del Ayuntamiento de Madrid, los Organismos Autónomos y las Empresas Municipales (véase Anexo 2).

Estructura Orgánica

- Área de Gobierno de Economía y Empleo
 - Coordinación General de Economía
 - Patronato de Turismo de Madrid

3.16.2. Principales indicadores

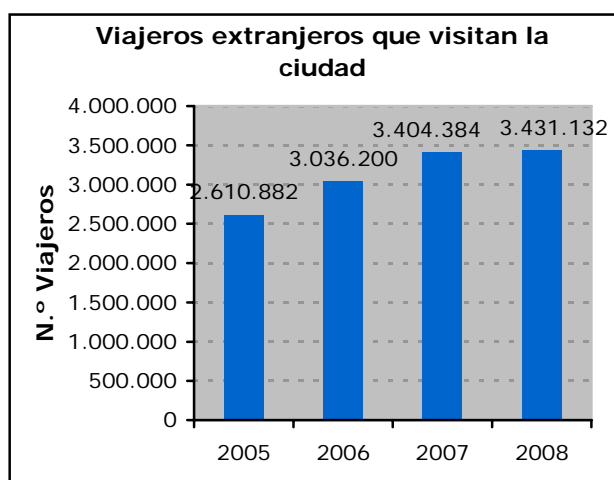
El Observatorio de la Ciudad facilita la medición y seguimiento de las actuaciones realizadas en el Área de Acción “Turismo” a través de los siguientes indicadores:

Denominación del Indicador	Unidad de medida	2005	2006	2007	2008
○ Viajeros que visitan la Ciudad	Número de turistas	5.912.310	6.740.387	7.317.758	7.282.951
○ Viajeros nacionales que visitan la Ciudad	Número de viajeros nacionales	3.301.428	3.704.187	3.913.373	3.851.819
○ Viajeros extranjeros que visitan la Ciudad	Número de viajeros extranjeros	2.610.882	3.036.200	3.404.384	3.431.132
○ Pernoctaciones en la Ciudad	Número de pernoctaciones	12.303.006	13.226.730	14.191.004	13.926.190
○ Estancia media de los viajeros	Número de días	2,08	1,96	1,94	1,91
○ Oferta hotelera estimada	Número de plazas	62.631	65.749	67.755	70.083
○ Empleo en los establecimientos hoteleros	Número de empleados	10.633	11.484	11.870	12.471
⊙ Personas atendidas por el Servicio de Atención e Información Turística(SAIT) permanentes	Número de personas	(1)	744.936	1.146.060	1.618.118
⊙ Personas que realizan las visitas del programa "Descubre Madrid"	Número de personas	(1)	49.778	56.926	54.920
⊙ Total de participantes en las visitas turísticas adaptadas	Número de participantes	(2)	(2)	1,521	1.680
○ Indicador de gestión municipal ⊙ Indicador de Ciudad. DND: Dato no disponible.			(1) Indicador incorporado al Sistema de Gestión Estratégica en 2006. (2) Indicador incorporado al Sistema de Gestión Estratégica en 2007.		



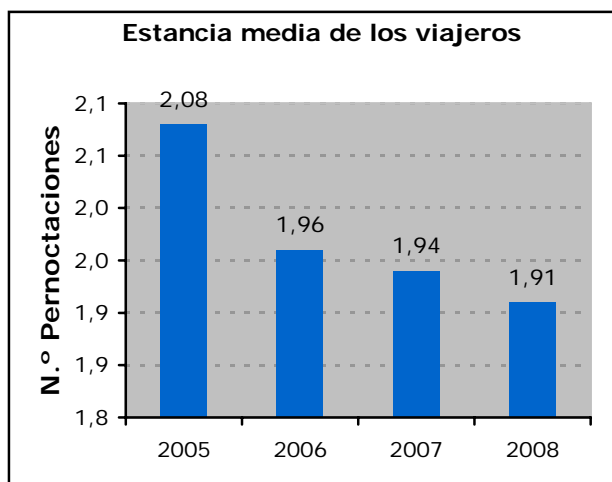
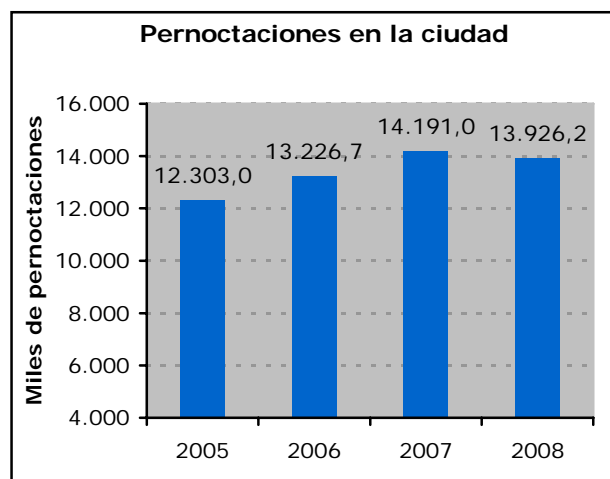
Mide el número de viajeros que realizan una o más pernoctaciones seguidas en algún establecimiento hotelero de la Ciudad de Madrid.

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



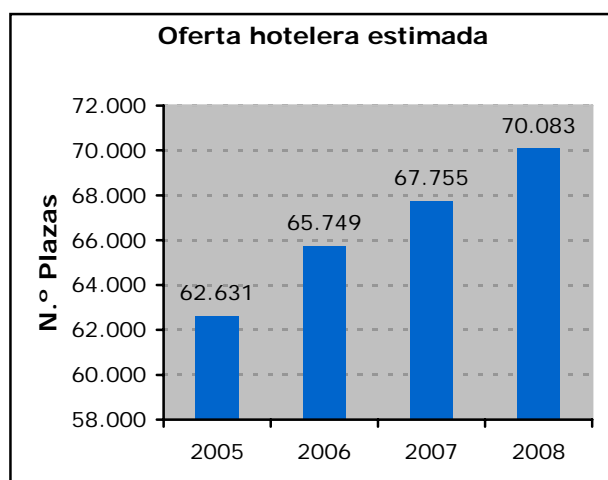
Mide el número de personas residentes en el extranjero que realizan una o más pernoctaciones seguidas en algún establecimiento hotelero de la Ciudad de Madrid.

Recoge el número total de noches que los viajeros realizan en los establecimientos hoteleros de la Ciudad de Madrid. Se entiende por pernoctación cada noche que un viajero se aloja en el establecimiento.

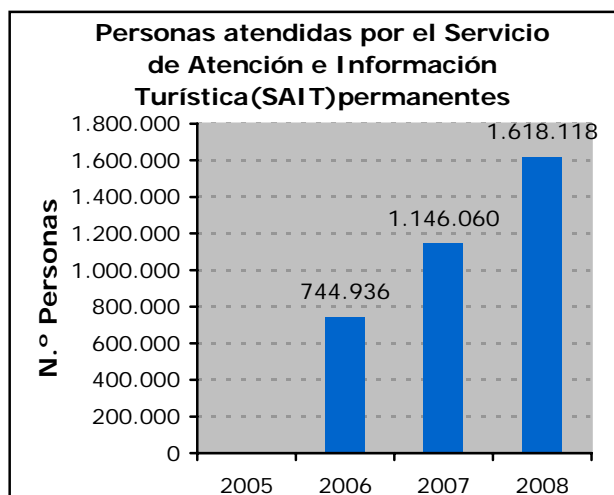
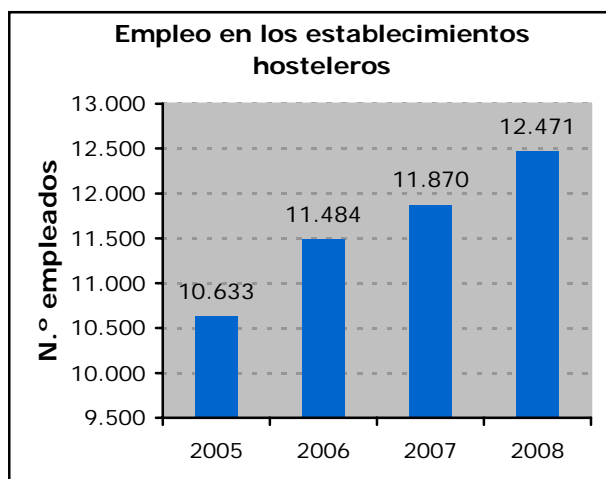


Número de días, que por término medio, los viajeros permanecen en los establecimientos. Se calcula como un cociente entre las pernoctaciones y el número de viajeros, ambos estimados a partir de la Encuesta de Ocupación Hotelera elaborada por el Instituto Nacional de Estadística.

Mide el número de plazas estimadas de los establecimientos hoteleros abiertos a través de la Encuesta de Ocupación Hotelera elaborada por el INE. Se consideran establecimientos hoteleros aquellos que prestan servicios de alojamiento colectivo mediante precio con o sin otros servicios complementarios (hotel, hotel-apartamento o apartahotel, motel, hostel, pensión...).

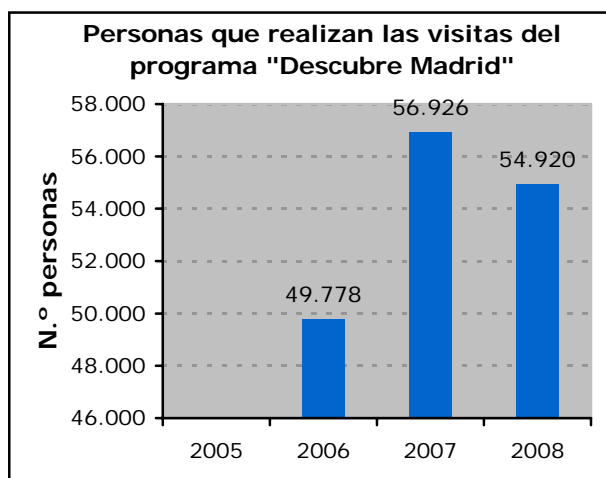


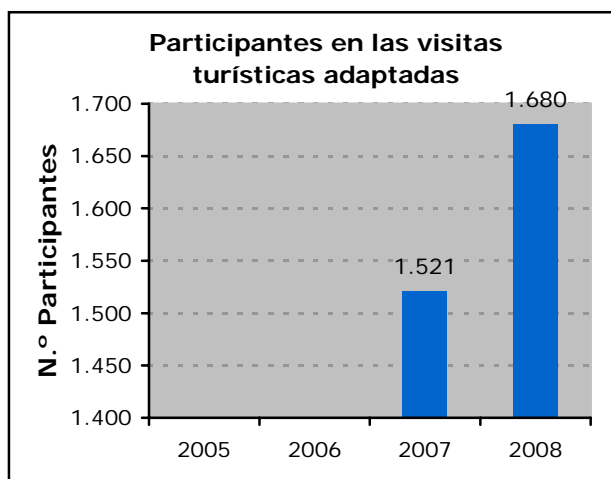
Mide el personal ocupado en establecimientos hoteleros de la ciudad de Madrid, definido como el conjunto de personas, remuneradas y no remuneradas, que contribuyen mediante la aportación de su trabajo, a la producción de bienes y servicios en el establecimiento, aunque trabajen fuera de los locales del mismo.



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.

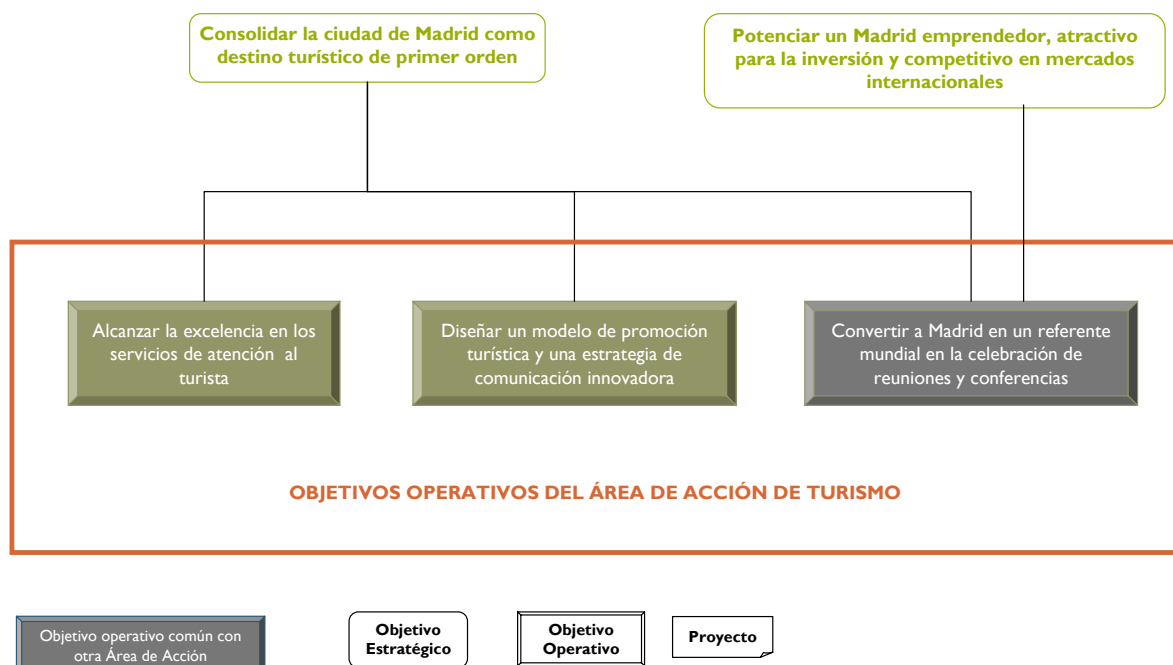




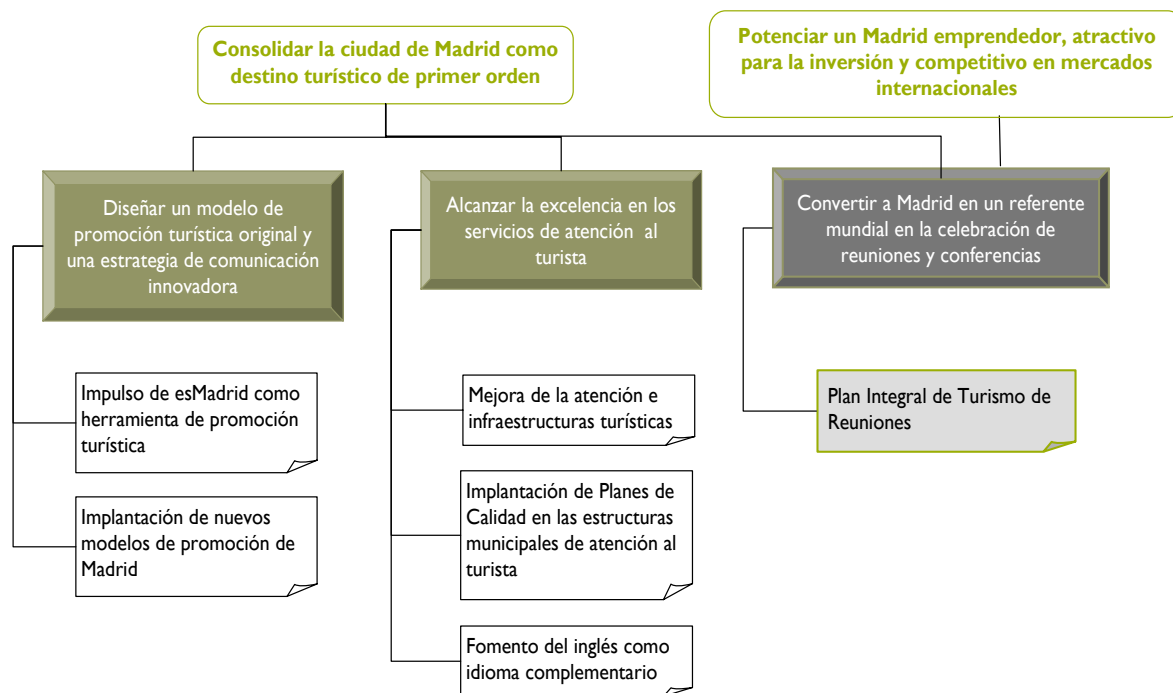
Total de participantes en las visitas turísticas adaptadas y cantidad por discapacidad.

3.16.3. Desarrollo del Programa Operativo de Gobierno

La estrategia del Ayuntamiento de Madrid se implanta a través del Programa Operativo de Gobierno, desplegando los objetivos estratégicos en objetivos operativos. Los objetivos operativos que se trabajan desde el Área de Acción de Turismo, son los siguientes:



Estos objetivos operativos se desarrollan a través de los siguientes proyectos que integran un total de 37 acciones:



Proyecto común con el AA de Desarrollo Económico y Tecnológico

3.16.4. 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

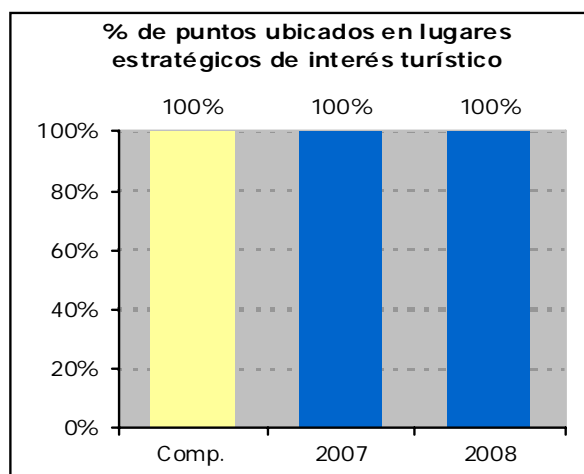
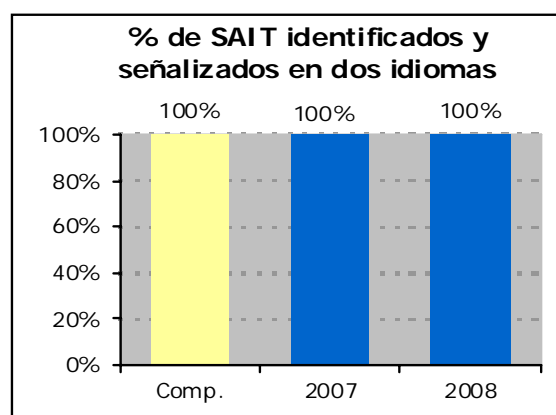
Evaluación 2008: 23 de junio de 2009

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.

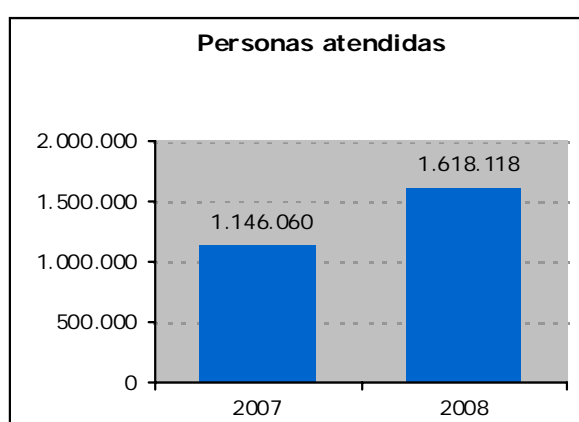
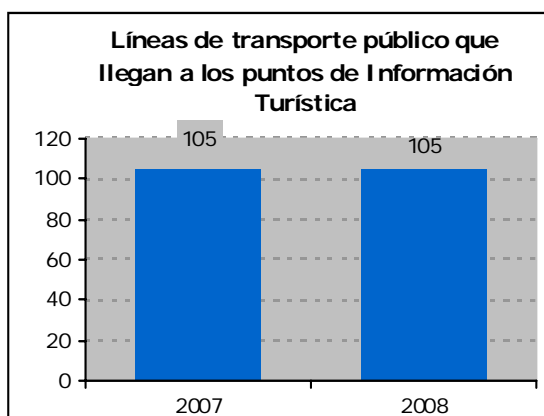
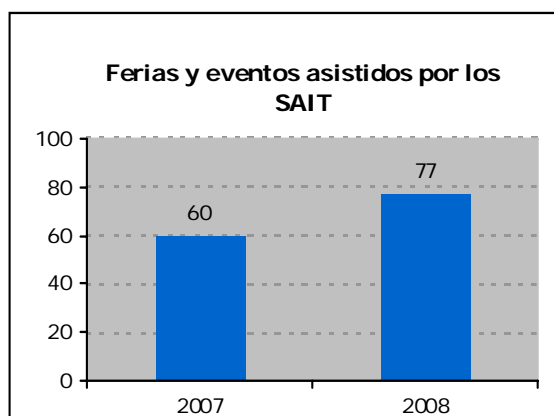
Estos son: los **servicios** de atención presencial, no presencial y especializada, la autoconsulta, el servicio “Madrid Vivo”, las visitas guiadas “Descubre Madrid” y la atención al turista extranjero.

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. Estos **compromisos** 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).



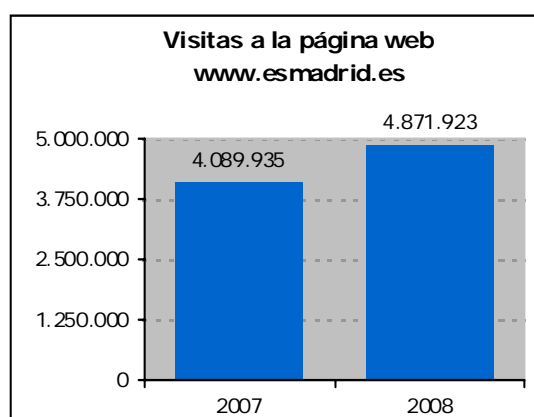
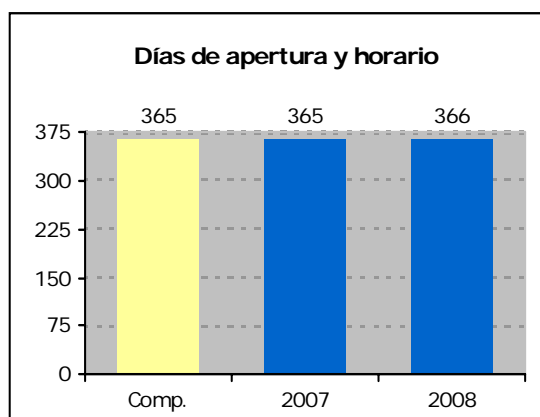
2. Los SAIT permanentes estarán ubicados en **lugares estratégicos** de interés turístico (bien por encontrarse cercanos a puntos de llegada a la Ciudad o a infraestructura turística de primer orden o en puntos de gran tránsito), y de fácil acceso en transporte público. Además se dará cobertura informativa a todas aquellas ferias, congresos, eventos y campañas especiales que se consideren de interés turístico o que por su importancia requieran la participación.



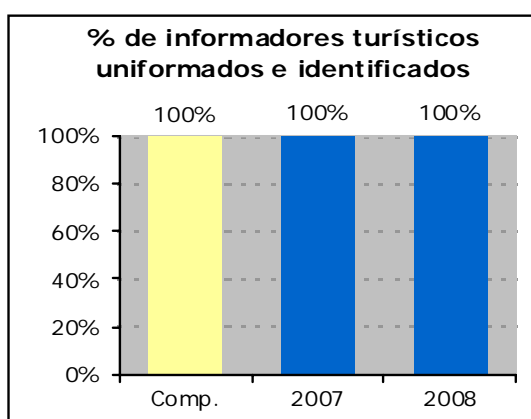
Personas atendidas por Punto de Información Turística		
	2007	2008
Centro de Turismo de Madrid - Plaza Mayor	341.467	471.361
Centro de Turismo de Colón	152.150	174.444
PIT de Cibeles	87.126	101.871
PIT de Callao	136.912	185.897
PIT de Paseo del Arte (Atocha)	69.262	125.658
PIT Aeropuerto T4	54.124	98.393
SATE	10.166	10.572
Ferias y Eventos	294.853	374.862
TOTAL	1.146.060	1.618.118

El 11 de julio de 2008 se inauguró la Unidad Móvil de Información Turística que atendió durante 2008 a 75.060 personas.

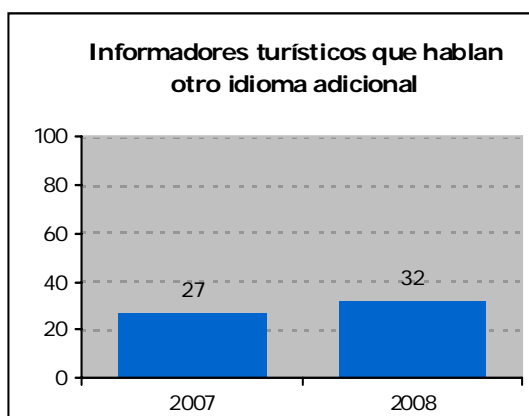
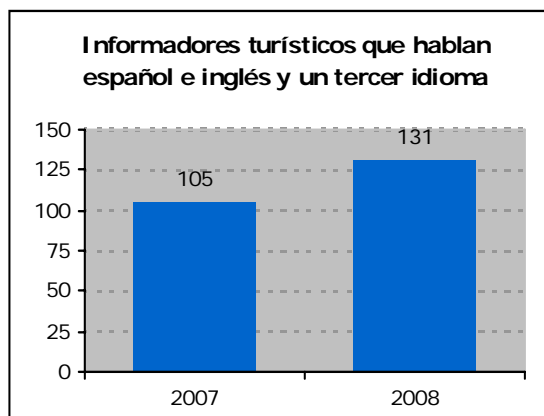
3. Los servicios de Atención Presencial, Atención No Presencial, Atención Especializada, Autoconsulta y Madrid Vivo abrirán los 365 días del año con **horario** de trabajo ininterrumpido de 09:30 a 20:30 horas (excepto causas de fuerza mayor ajenas al servicio). Además, existirá una web que cubrirá las 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.

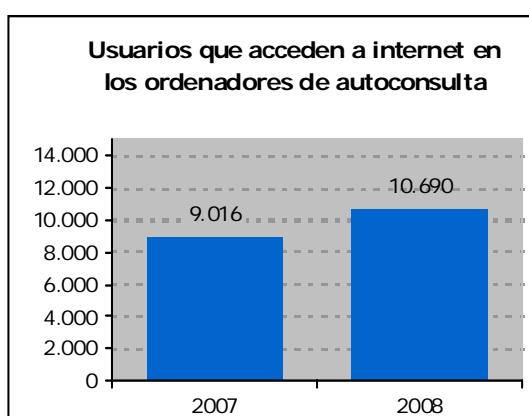
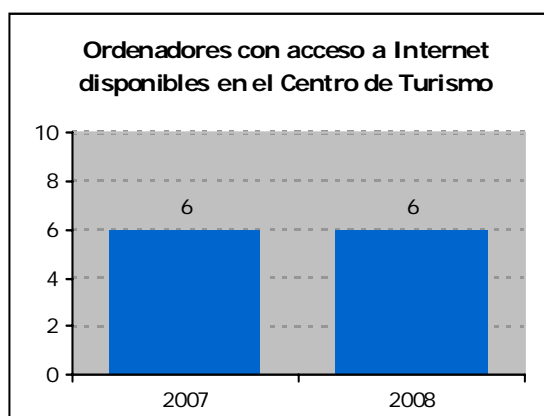


5. La prestación de los SAIT se realizará en, al menos, dos **idiomas** (español e inglés) completándose con otros idiomas.

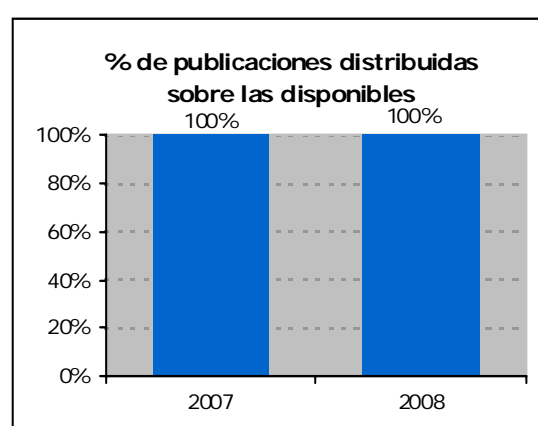
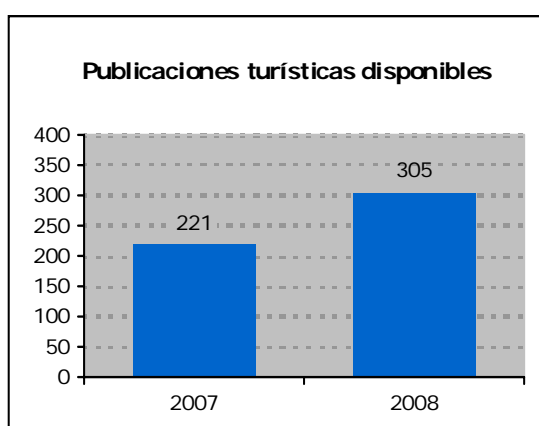
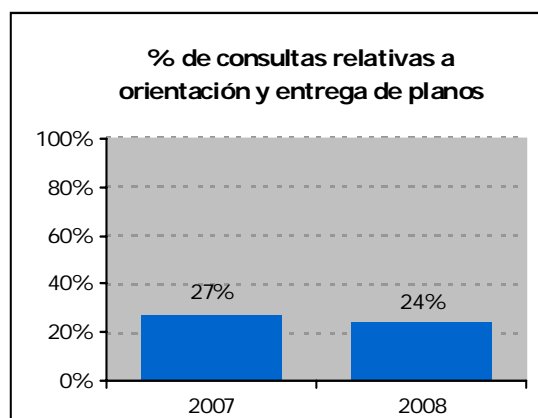
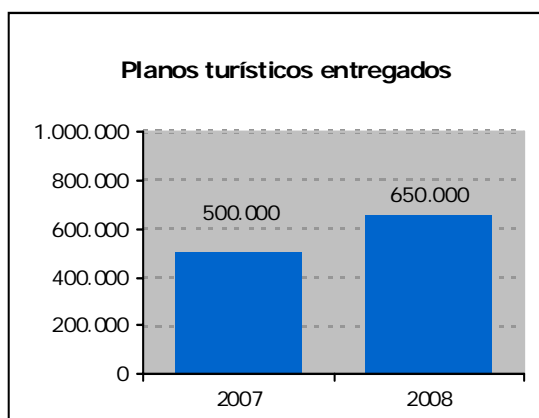


4 idiomas: 20; 5 idiomas: 6; más idiomas: 1.

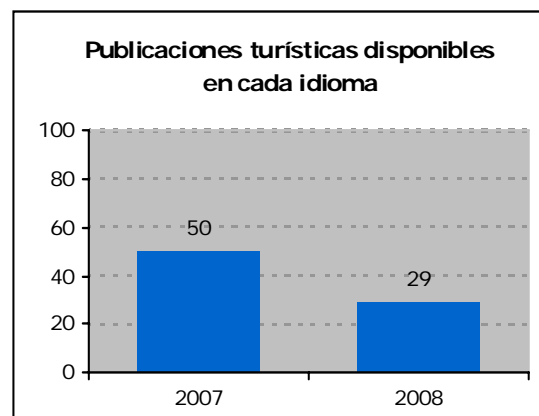
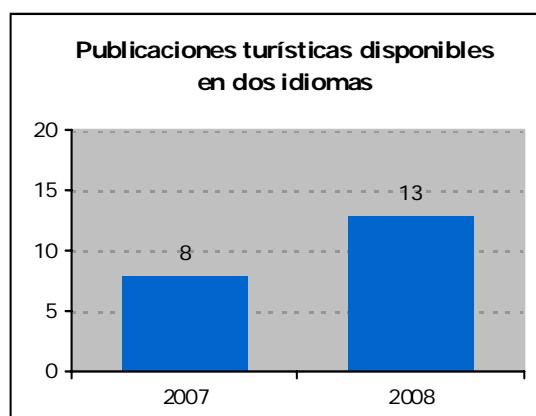
6. El Centro de Turismo pondrá a disposición del usuario el acceso gratuito a **Internet**, a través de ordenadores de autoconsulta, con un tiempo de consulta máximo de 15 minutos y en función de la disponibilidad de los mismos en cada momento. También pondrá a disposición la conexión wifi, para los dispositivos portátiles de los usuarios.

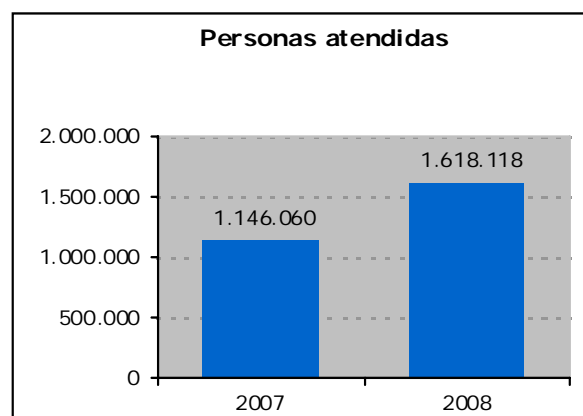
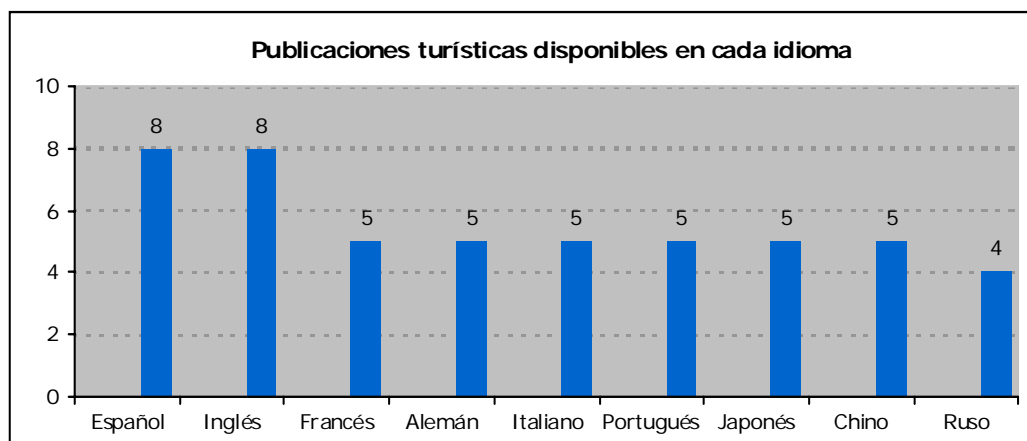


7. Todos los SAIT ofrecerán **material y documentación** escrita que ayude al usuario a visitar la Ciudad. Además, siempre que sea necesario para la resolución de la consulta realizada, se facilitará un mapa donde el informador indicará los puntos de interés solicitados.

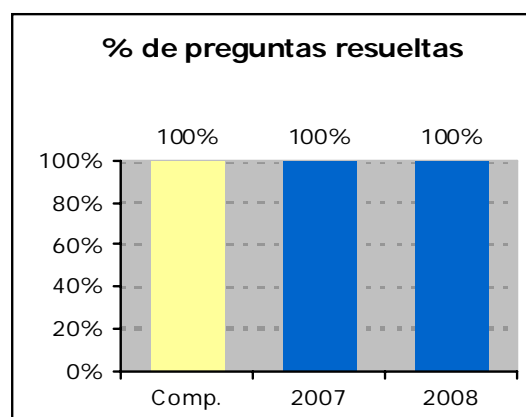


8. Los SAIT permanentes dispondrán de **folletos y publicaciones** para suministrar en, al menos dos idiomas, español e inglés. Además, se facilitarán folletos en alguno de los idiomas de los mercados emergentes, como son ruso, chino y japonés.

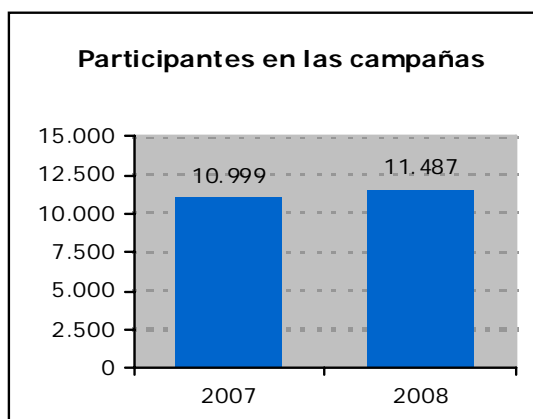
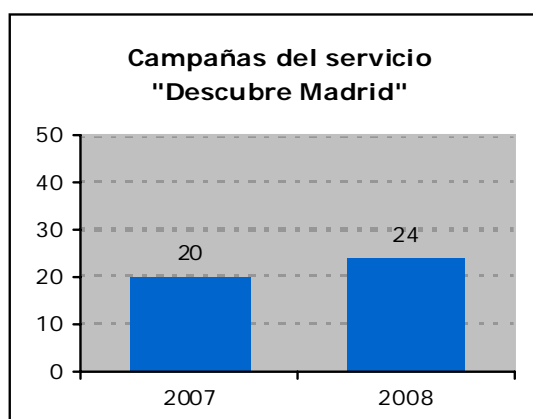
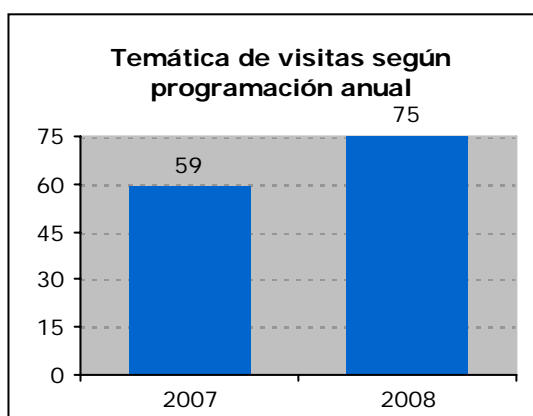




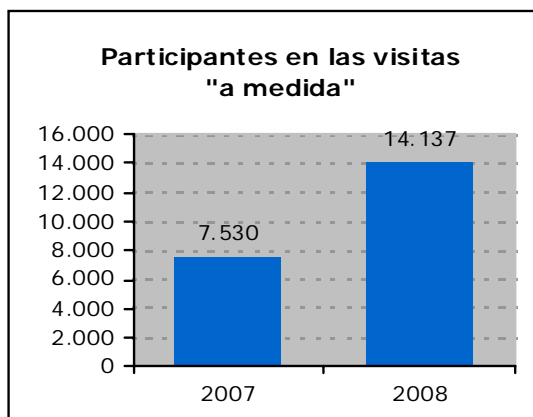
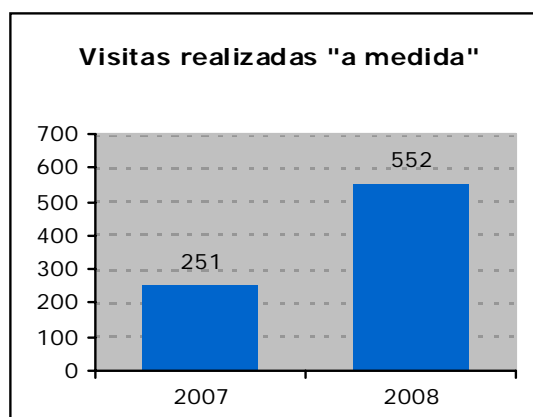
9. Todas las preguntas y **necesidades informativas** serán resueltas. Aquellas demandas que no estén relacionadas con la oferta turística se derivarán al organismo correspondiente, facilitando los datos básicos de contacto.



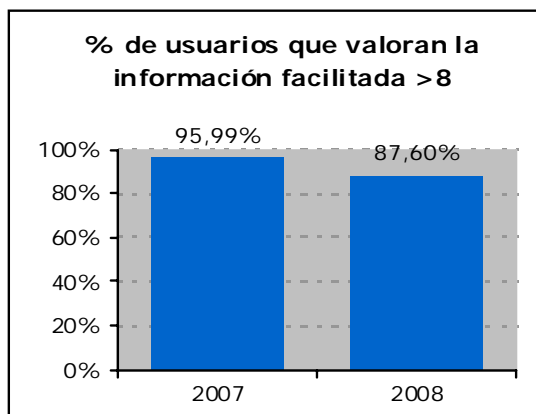
10. A lo largo del año se realizarán todas las **visitas** guiadas que figuran en el programa publicado en el folleto anual "Descubre Madrid". Así mismo, se realizarán visitas específicas para las campañas de Semana Santa, Verano y Navidad, que se notificarán oportunamente.



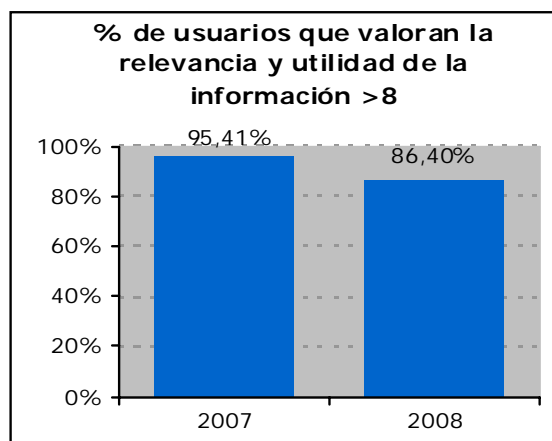
II. El Servicio "Descubre Madrid" realizará **visitas** guiadas "a medida", de acuerdo con las solicitudes de los usuarios y adaptadas a sus necesidades y en función de las posibilidades de su realización.



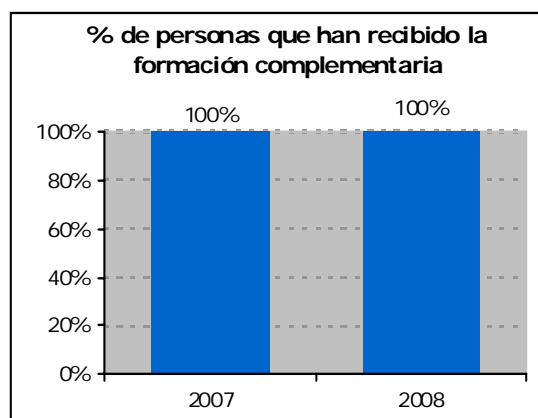
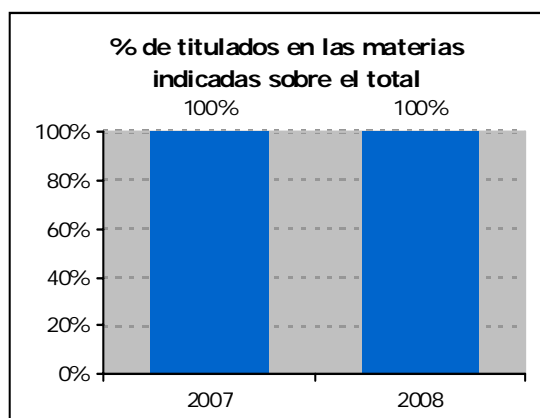
12. La información proporcionada será **fiable** y se cotejará con las fuentes propias y emisoras de información y de actualización constante. La satisfacción de los usuarios por la información recibida será de al menos 8 sobre 10 de media.



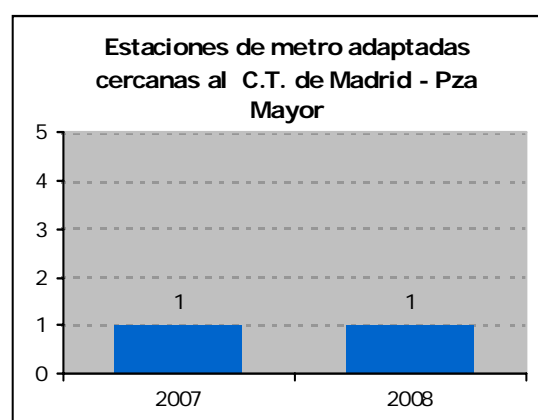
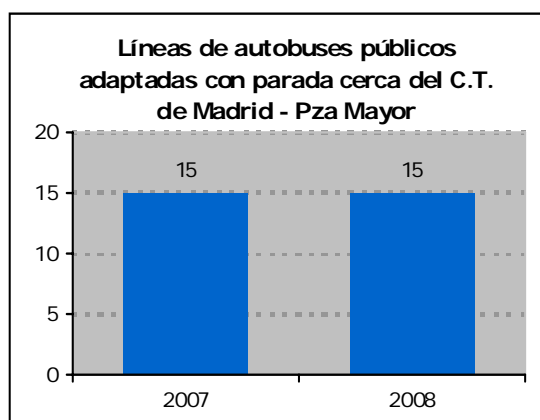
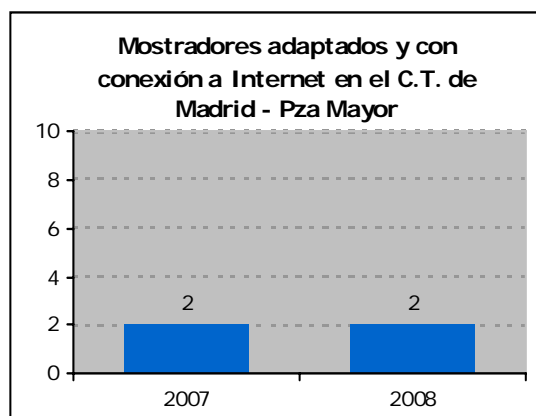
13. La información proporcionada por los informadores deberá responder a la consulta realizada de forma **exacta y relevante** desde la primera vez que el usuario lo requiera. Para ello se formularán todas aquellas preguntas necesarias para poder determinar las necesidades planteadas. La satisfacción de los usuarios por la relevancia de la información proporcionada será superior a 8 sobre 10 en el 80% de los casos.



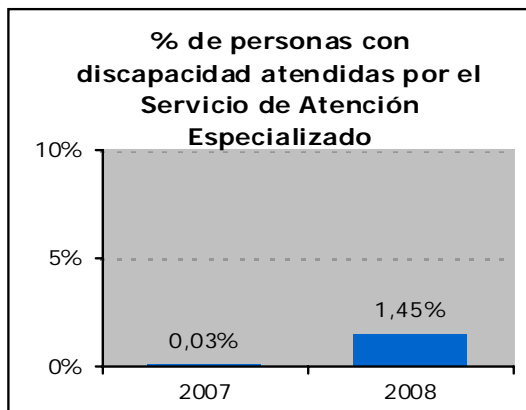
14. El personal de los Servicios de Atención Presencial, No Presencial, y Especializada dispondrán de una **titulación** mínima (DEAT/TEAT o FPPI en Comercialización e Información Turística) y hablará, como mínimo, dos idiomas español e inglés. Asimismo, habrá recibido **formación** complementaria sobre la Ciudad de Madrid, de al menos, 45 horas.



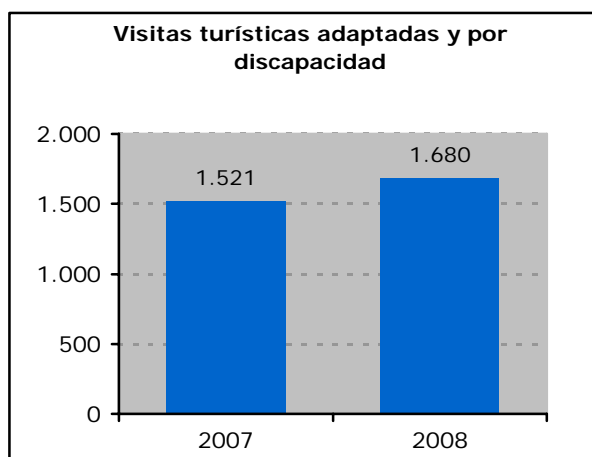
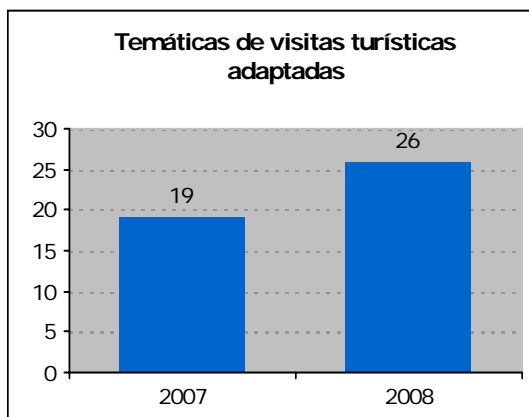
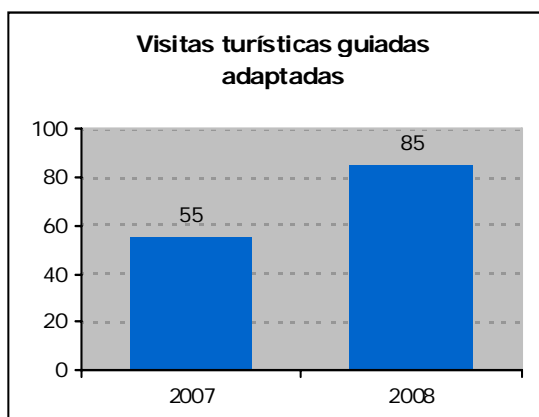
15. Se garantizará el acceso al Centro de Turismo y a sus servicios a personas con **discapacidad** física o movilidad reducida, mediante: a) El acceso y la circulación por todo el centro según criterios marcados por CEAPAT y PREDIF; b) Mostradores adaptados y con disponibilidad de acceso a internet; 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.



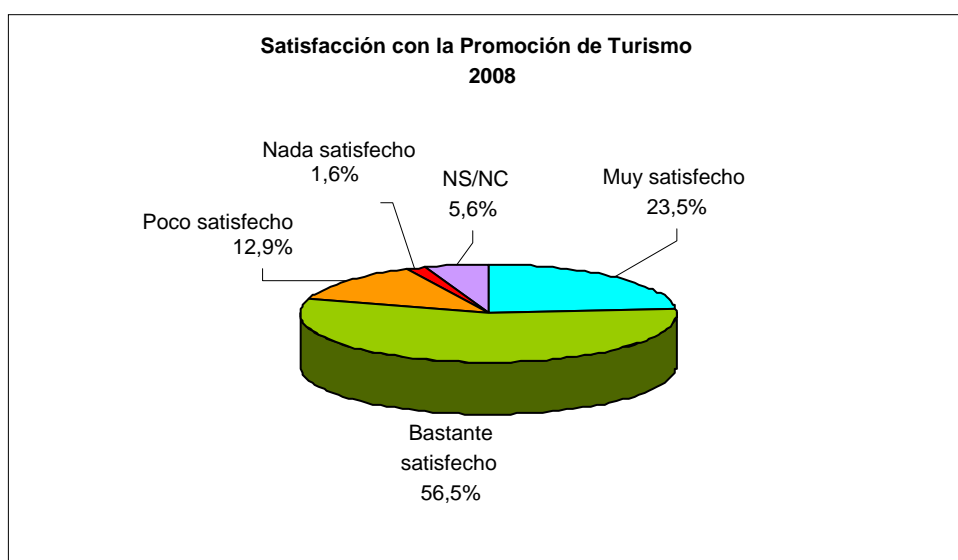
17. Se realizarán visitas programadas y adaptadas para personas con discapacidad física visual, auditiva y/o intelectual.



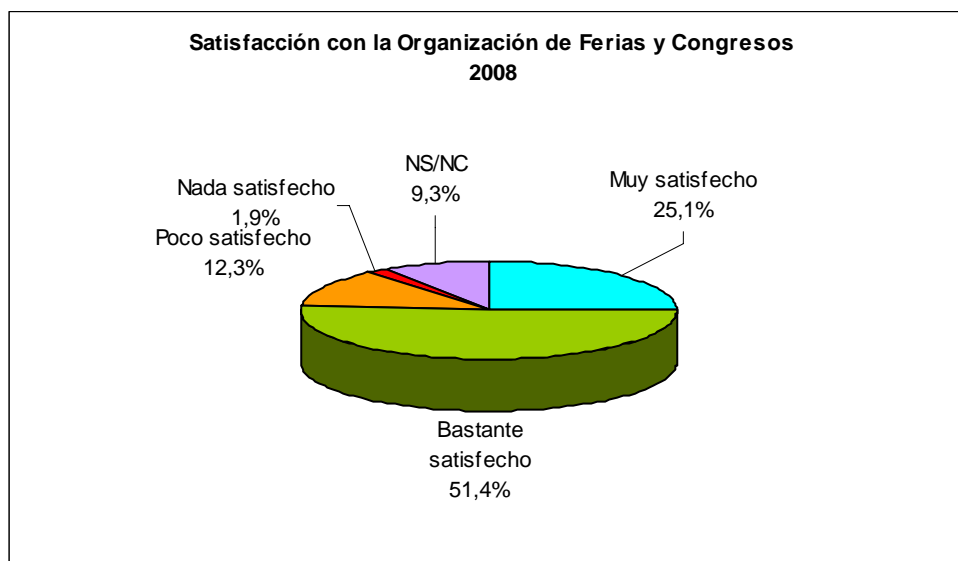
3.16.4. Opinión de la Ciudadanía

La encuesta sobre Calidad de Vida y Satisfacción de los Servicios Públicos 2008 ha permitido conocer la opinión de los ciudadanos madrileños sobre las actuaciones municipales en materia de turismo. Asimismo, al disponer de datos de los años anteriores, estamos en disposición de hacer comparaciones y ver la tendencia que se va marcando.

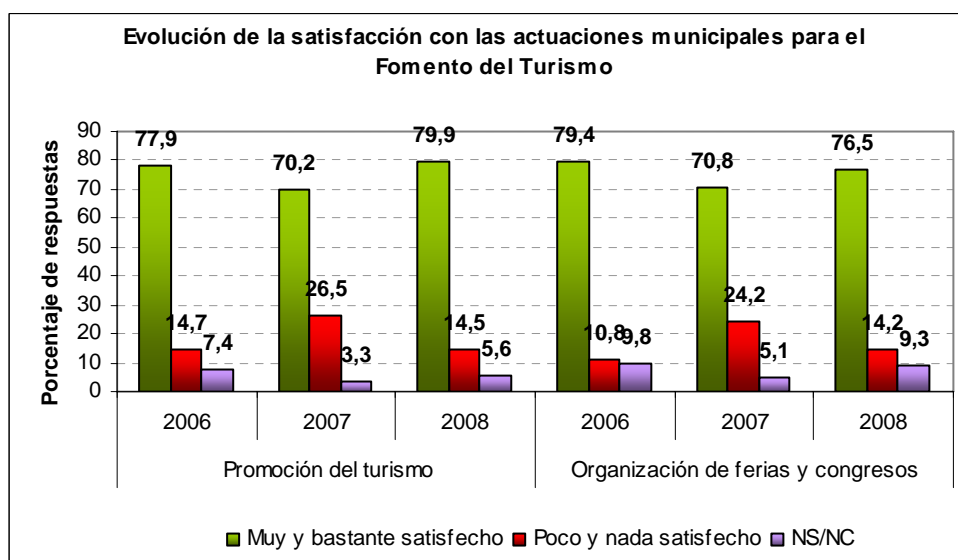
Un 80% de los entrevistados se manifestaron muy o bastante satisfechos con la promoción del turismo en la Ciudad, frente a un 14,5% de poco o nada satisfechos, lo que arroja un saldo positivo de 65,5 puntos.



Otra actividad municipal relacionada con el turismo es la organización de ferias y congresos. En relación a esta actividad, un 76,5% de los entrevistados se ha manifestado muy o bastante satisfecho, frente a un 14,2% de poco o nada satisfechos, dando lugar a un saldo positivo de 62,3 puntos.



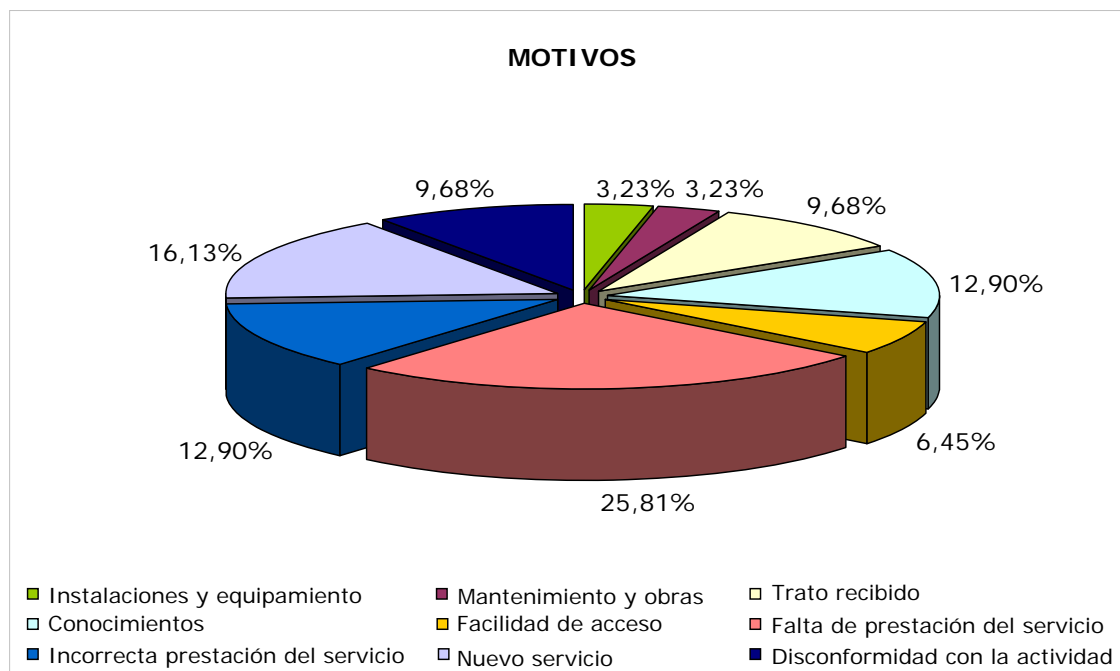
En la evolución temporal de la satisfacción con las actuaciones municipales para el fomento del turismo, podemos observar como después de una ligera disminución en los niveles de satisfacción en 2007, la encuesta de 2008 ha revelado una recuperación, situándose los valores en una posición próxima a la lograda en 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 **0,06 %** del total de las tramitadas en 2008.

Si analizamos los **motivos** de presentación de las sugerencias y reclamaciones, destaca con mayor porcentaje (25,81%) “Falta de prestación del servicio”. Le siguen “Nuevo servicio” (16,13%); “Incorrecta prestación del servicio” y “Conocimientos” con un 12,90%; y “Disconformidad con la actividad” con un 9,68%.



Por lo que se refiere a las **contestaciones** dadas por las unidad gestora correspondientes (el Patronato de Turismo), el 29,63% se contestan en 15 días o menos, siendo su tiempo medio de contestación de 29,63 días (véase Anexo 4.3.).



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 296.194.251,27- euros, el 5,19 % del total del presupuesto no financiero liquidado del Ayuntamiento de Madrid, los Organismos Autónomos y las Empresas Municipales (véase Anexo 2).

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

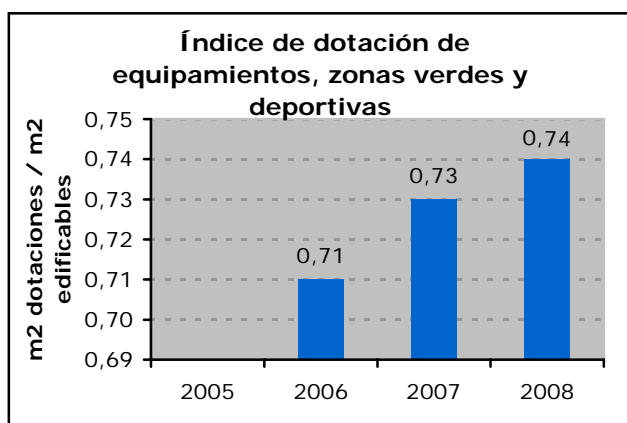
El Observatorio de la Ciudad facilita la medición y seguimiento de las actuaciones realizadas en el Área de Acción “Urbanismo” a través de los siguientes indicadores:

Denominación del Indicador	Unidad de medida	2005	2006	2007	2008
⊙ Índice de dotación de equipamientos, zonas verdes y deportivas	m2 de dotaciones por m2 edificable	DND	0,71	0,73	0,74
⊙ Proporción de suelo objeto de transformación urbanística	Porcentaje de suelo	DND	15,90%	15,47%	15,22%
⊙ 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	8,15%	4,91%	4,80%

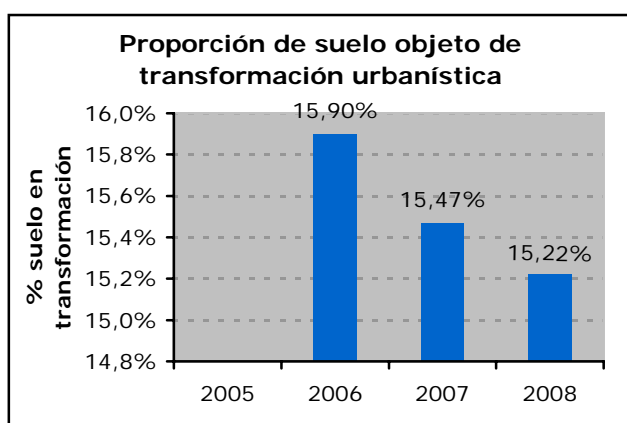
Denominación del Indicador	Unidad de medida	2005	2006	2007	2008
⊙ Suelo en fase de gestión	Porcentaje de suelo en fase de gestión	DND	2,11%	5,63%	4,19%
⊙ Suelo en fase de urbanización	Porcentaje de suelo en fase de urbanización	DND	5,63%	4,92%	6,23%
⊙ Suelo dotacional puesto a disposición de organismos públicos	m2 suelo	466.681,79	102.610,83	226.902,88	307.105,87
⊙ Parcelas lucrativas enajenadas por medio de concurso de suelo	m2 edificables	39.983,26	82.351,23	52.816,42	138.996,57
⊙ Edificabilidad disponible para uso residencial	m2 edificables	22.608.838	21.622.017	21.700.623	21,189,156
⊙ Edificabilidad disponible para uso industrial	m2 edificables	DND	9.915.892	11.612.153	11.380.765
⊙ Edificabilidad disponible para uso terciario	m2 edificables	DND	6.620.215,2	6.421.422	6.138.186
⊙ Superficie edificada para uso residencial	m2 construidos	DND	133.267.936	135.713.203	137.442.951
⊙ Superficie edificada para uso industrial	m2 construidos	DND	5.717.677	5.917.184	6.042.444
⊙ Superficie edificada para uso terciario	m2 construidos	DND	28.276.319	29.096.190	30.031.032
⊙ Porcentaje de actas favorables en Inspección Técnica de Edificios	Porcentaje de actas favorables	57,6%	56,9%	42,6%	54,9%
⊙ Obras derivadas de actas desfavorables en Inspección Técnica de Edificios	Número de obras	1.213	1.244	1.648	1.929
⊙ Expedientes contradictorios de ruina en Inspección Técnica de Edificios	Número de expedientes	4	26	19	13

Denominación del Indicador	Unidad de medida	2005	2006	2007	2008
⊙ Declaraciones de ruina inminente realizadas por la Inspección Técnica de Edificios	Número de declaraciones	34	17	18	32
⊙ Índice de dotación en centro urbano (1)	m2 / habitante	DND	8,61	7,89	8,14
⊙ Proporción entre dotaciones existentes y dotaciones calificadas en centro urbano (2)	Porcentaje de dotaciones calificadas	DND	96%	93,30%	92,80%
⊙ Superficie de tráfico restringido en el interior del Distrito Centro	Porcentaje de superficie total	11,78%	31,60%	31,67%	31,74%
⊙ Mesas de trabajo y coordinación para la revitalización del Centro Urbano	Número de Mesas y Foros	(3)	(3)	(3)	6
⊙ Procesos de participación ciudadana realizados por la Oficina Centro	Número de Procesos	(3)	(3)	(3)	1
⊙ Proyectos estratégicos gestionados por la Oficina del Centro para la revitalización del centro urbano	Número de Proyectos	(3)	(3)	(3)	2
⊙ Proyectos piloto gestionados por la Oficina del Centro para la revitalización del centro urbano	Número de Proyectos	(3)	(3)	(3)	2
⊙ Redes internacionales vinculadas a la revitalización urbana a las que pertenece el Ayuntamiento	Número de Redes	(3)	(3)	(3)	3
○ Indicador de gestión municipal. ⊙ Indicador de Ciudad. DND: Dato no disponible.	(1) Hasta 2006 incluido, el indicador se denominaba "Índice de dotación en centro histórico" y consideraba centro histórico el ámbito del APE 0.01. A partir de 2007 tomó la denominación actual y se consideró centro urbano el ámbito de la Almendra Central.				

Denominación del Indicador	Unidad de medida	2005	2006	2007	2008
		(2) Hasta 2006 incluido, el indicador se denominaba “Proporción entre dotaciones existentes y dotaciones calificadas en centro histórico” y consideraba centro histórico el ámbito del APE 0.01. A partir de 2007 tomó la denominación actual y se consideró centro urbano el ámbito de la Almendra Central.			
		(3) Indicador incorporado al Sistema de Gestión Estratégica en 2008.			

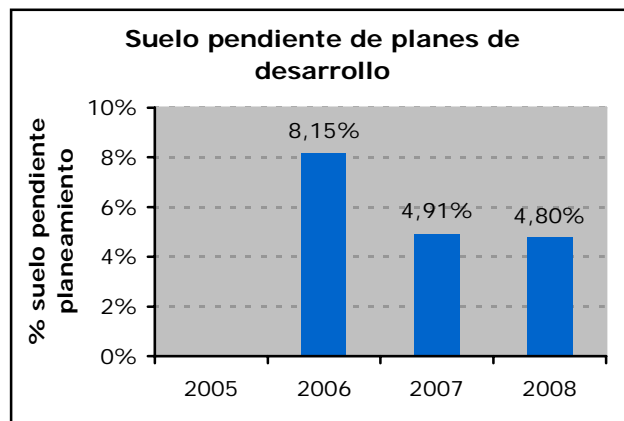
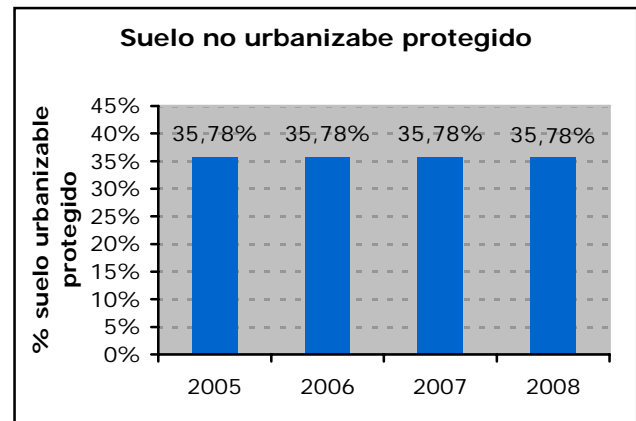


Relación entre la superficie de suelo destinada a equipamientos, dotaciones de zonas verdes y deportivas sobre el total de la edificabilidad prevista en el municipio según el PGOUM 97.



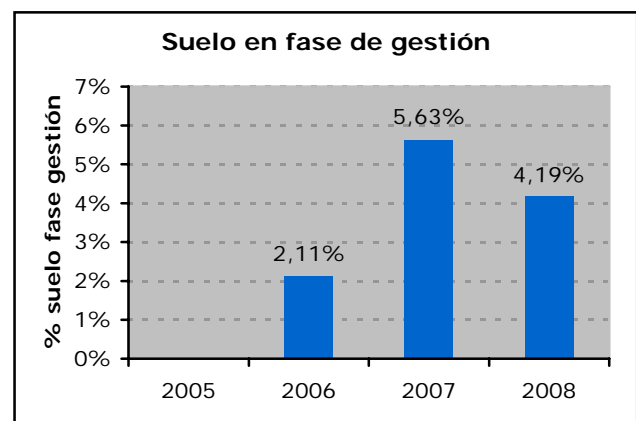
Relación entre superficie de suelo objeto de transformación y superficie total del Municipio. Hasta 2006 incluido, el indicador se denominaba “Proporción entre dotaciones existentes y dotaciones calificadas en centro histórico” y consideraba centro histórico el ámbito del APE 0.01. A partir de 2007 tomó la denominación actual y se consideró centro urbano el ámbito de la Almendra Central. Las dotaciones incluidas son zonas verdes, equipamientos y deportivos.

Relación entre la superficie de suelo no urbanizable protegido y la superficie total del municipio.

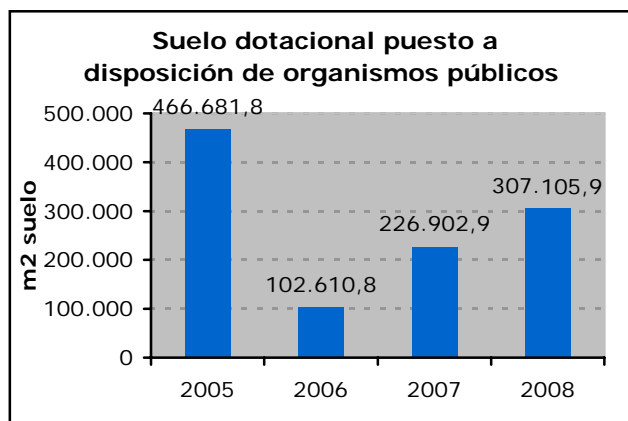
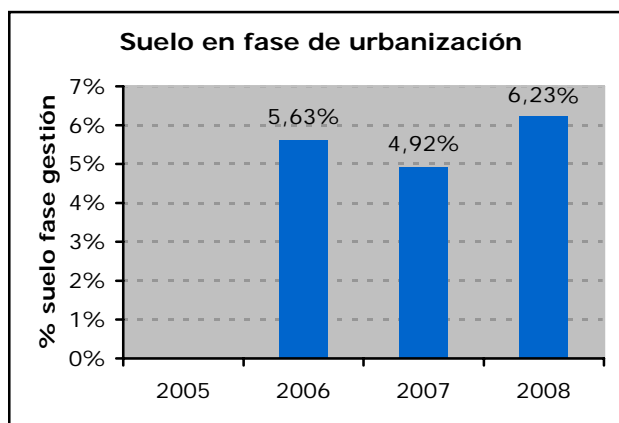


Proporción de superficie de suelo pendiente de planeamiento sobre la superficie total del Municipio.

Proporción de superficie de suelo en fase de gestión sobre la superficie total del Municipio.

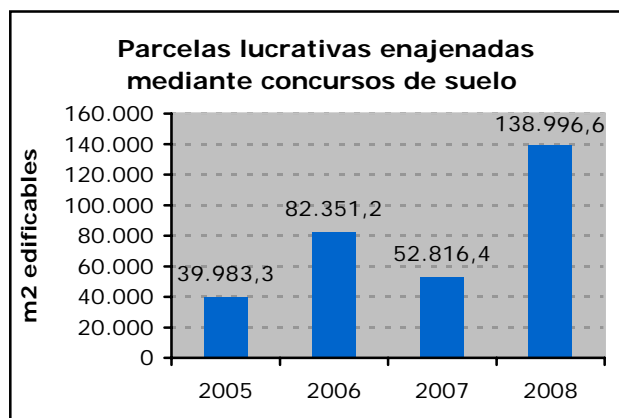


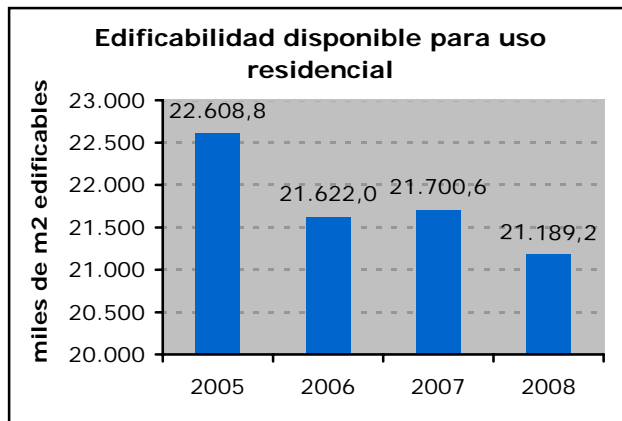
Proporción entre superficie de suelo en fase de urbanización sobre la superficie total del Municipio.



Suma de parcelas puestas a disposición de organismos públicos para la construcción de edificios dotacionales públicos.

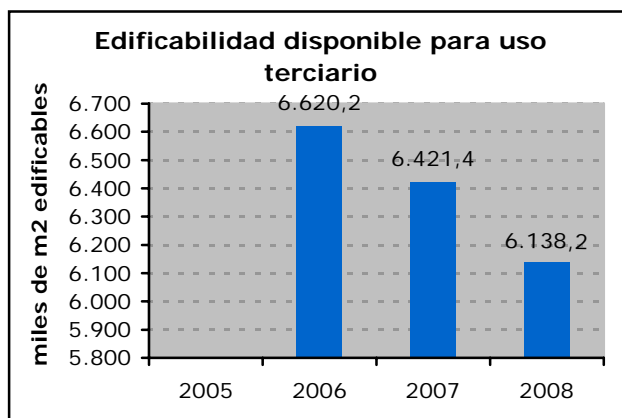
Total de metros cuadrados de parcelas lucrativas enajenadas mediante concursos de suelo.



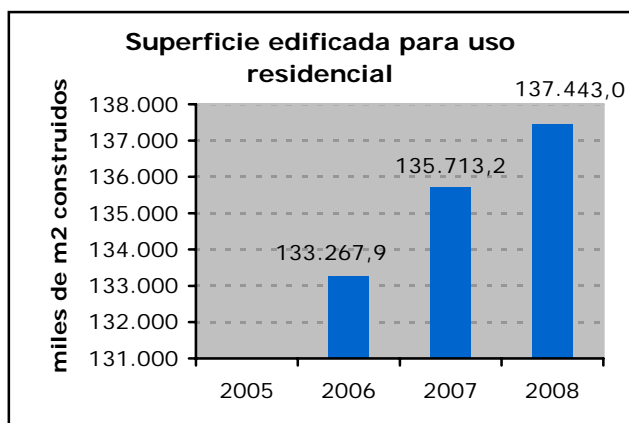


Edificabilidad disponible para la construcción de nuevas viviendas.

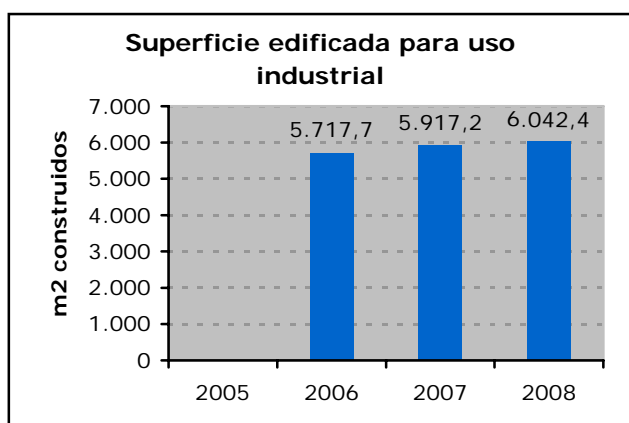
Edificabilidad disponible para la construcción de edificios industriales.



Edificabilidad disponible para la construcción de edificios uso terciario.

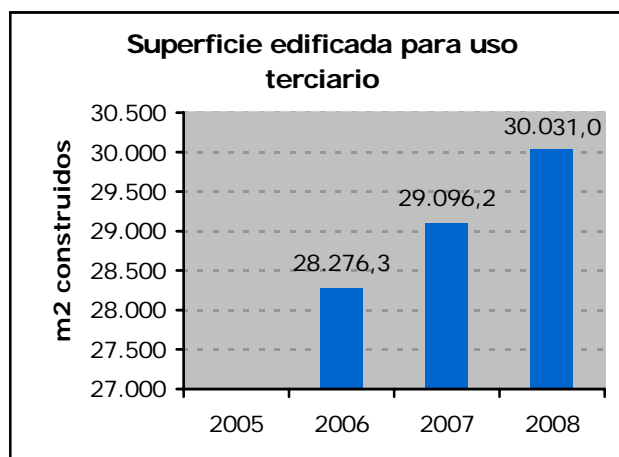


Este indicador informa sobre el total de superficie destinada al uso residencial en la Ciudad de Madrid, obtenida por explotación de la Base de Datos del Catastro. Puede permitir analizar la evolución de la Ciudad, su potencial de crecimiento en función de la edificabilidad prevista, realizar análisis comparativos con otras ciudades, etc.

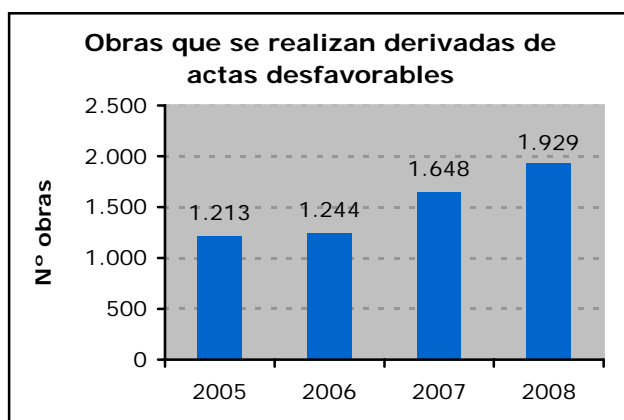
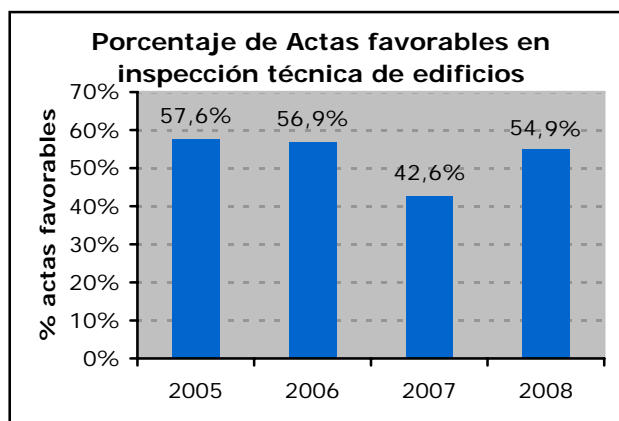


Este indicador informa sobre el total de superficie destinada a uso industrial en la Ciudad de Madrid, obtenida por explotación de la Base de Datos del Catastro. Puede permitir analizar la evolución de la Ciudad, su potencial de crecimiento en función de la edificabilidad prevista, realizar análisis comparativos con otras ciudades, etc.

Este indicador informa sobre el total de superficie destinada a usos terciarios en la Ciudad de Madrid, obtenida por explotación de la Base de Datos del Catastro. Puede permitir analizar la evolución de la Ciudad, su potencial de crecimiento en función de la edificabilidad prevista, realizar análisis comparativos con otras ciudades, etc.

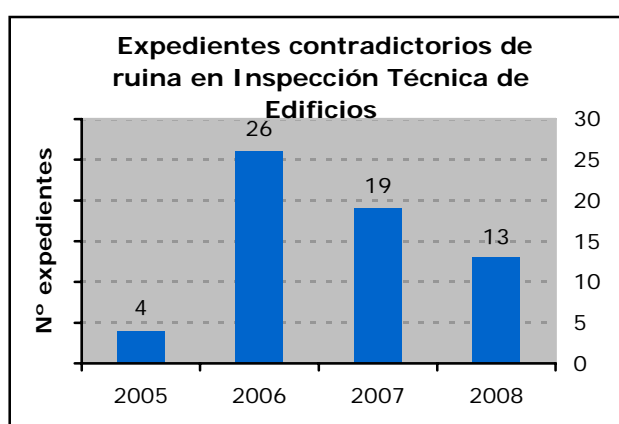


Proporción de actas favorables sobre el total de Inspección Técnica de Edificios.

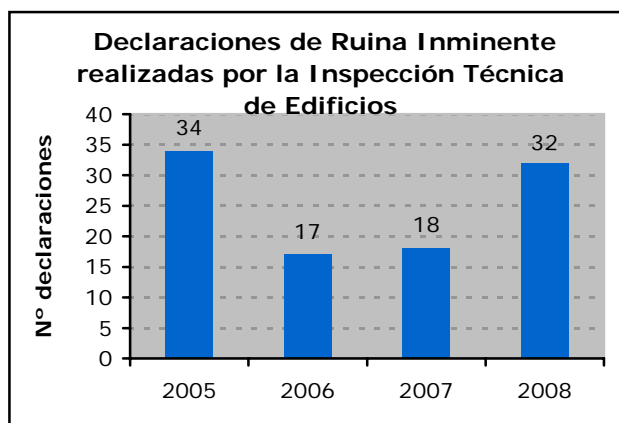


Número de obras que se realizan derivadas de actas desfavorables.

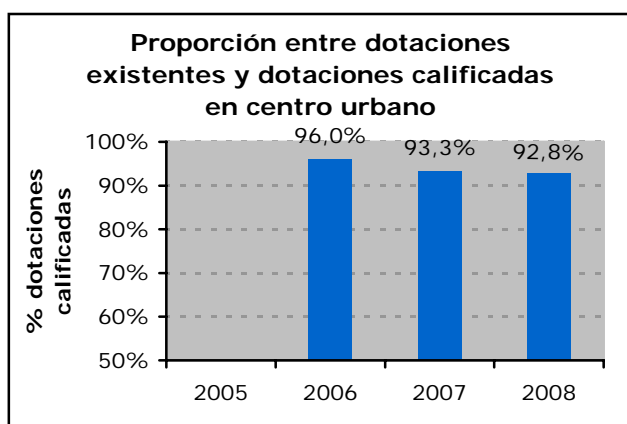
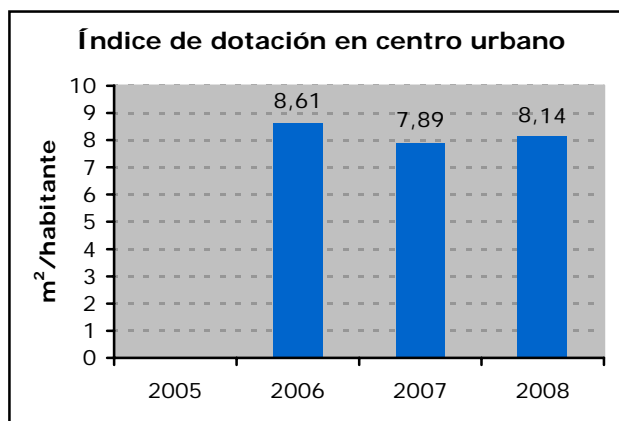
Número de expedientes contradictorios de ruina.



Número de declaraciones de ruina inminente.

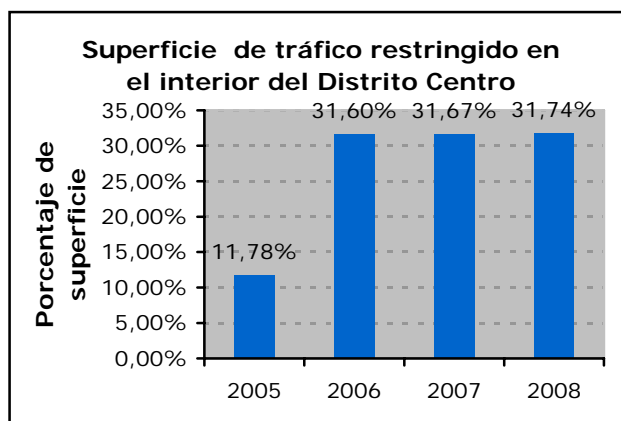


Relaciona la superficie de parcelas dotacionales con la población del centro urbano de la Ciudad. Hasta 2006 incluido, el indicador se denominaba “Índice de dotación en centro histórico” y consideraba centro histórico el ámbito del APE 0.01. A partir de 2007 tomó la denominación actual y se consideró centro urbano el ámbito de la Almendra Central. Las dotaciones incluidas son zonas verdes, equipamientos y deportivos.

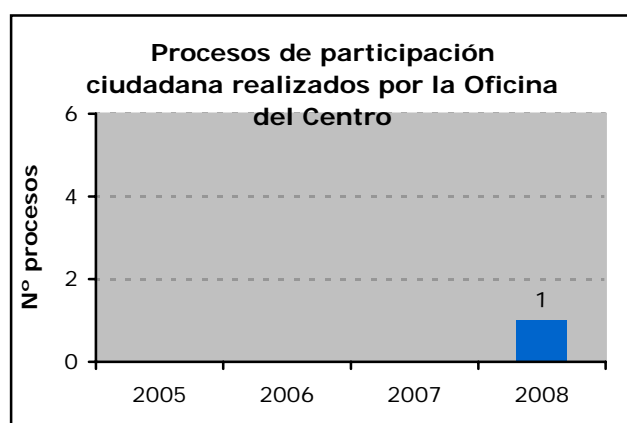
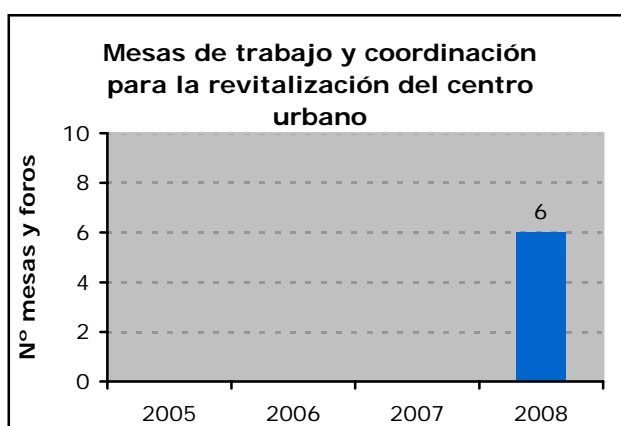


Relación entre la superficie de dotaciones existentes y la superficie de dotaciones calificadas en el PG-97.

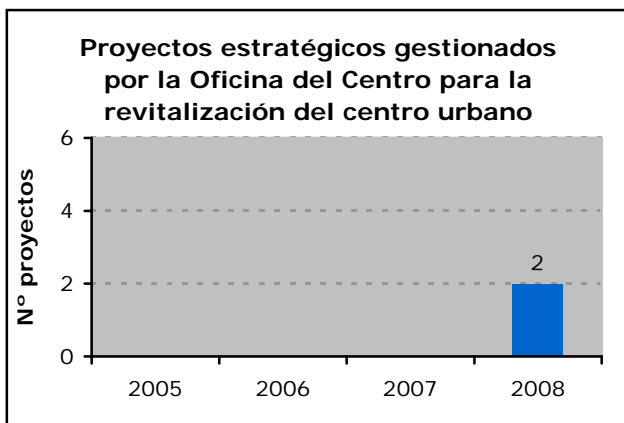
Representa la superficie de tráfico restringido, incluyendo Zonas Peatonales y Áreas de Prioridad Residencial, del Distrito Centro de la Ciudad.



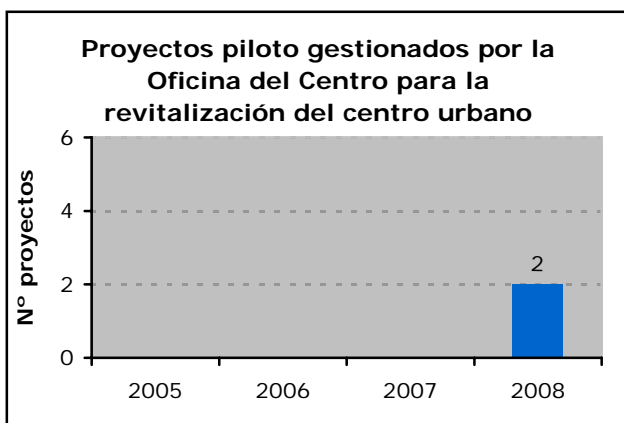
Número de mesas de trabajo realizadas entre distintas áreas municipales, entidades privadas y expertos para la coordinación dirigida a la revitalización de la almendra central de la Ciudad.



Número de procesos de participación ciudadana en marcha.

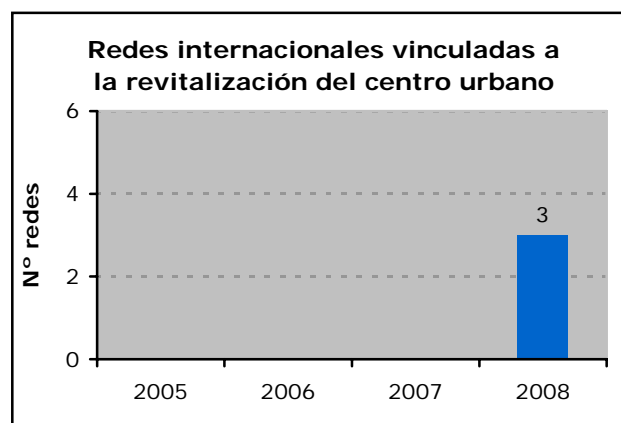


Agrega el número de proyectos gestionados directamente por la Dirección General de la Oficina del Centro dirigidos a la revitalización de la almendra central de la Ciudad



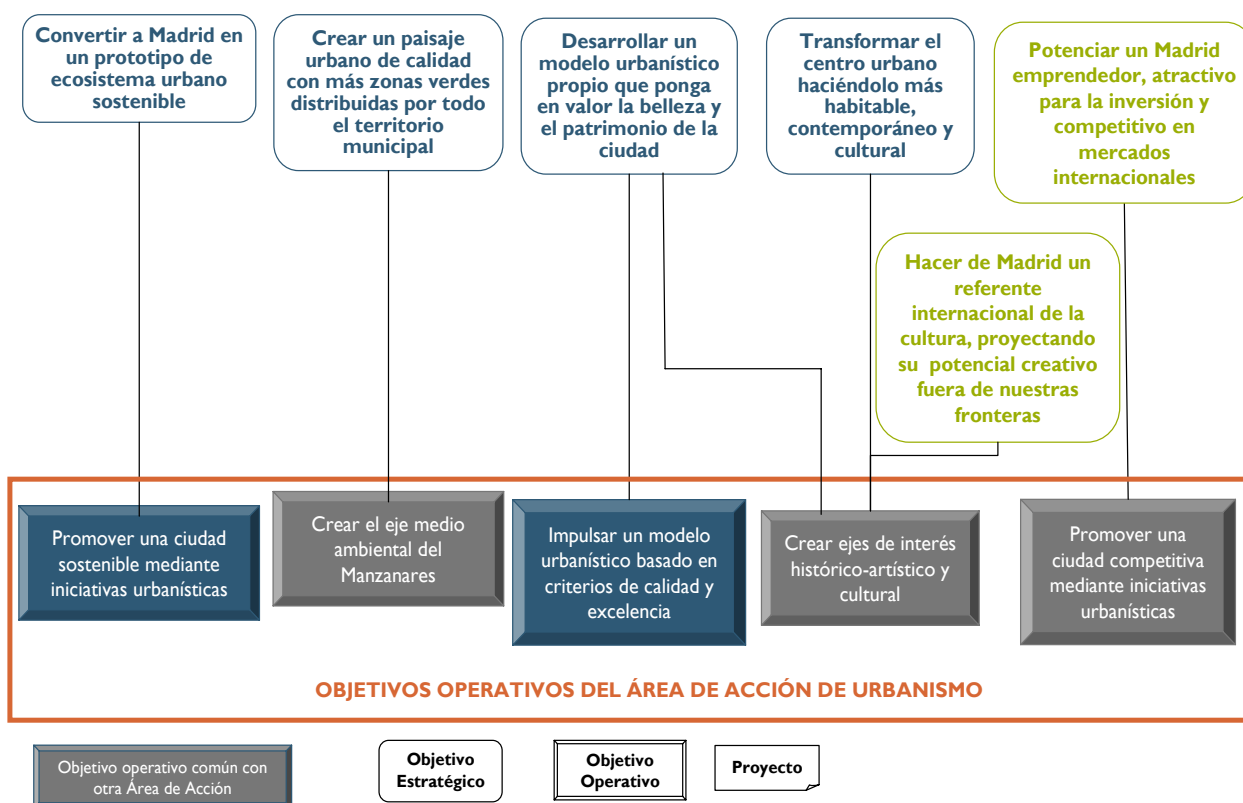
Número de proyectos piloto gestionados directamente por la Dirección General de la Oficina del Centro dirigidos a la revitalización de la almendra central de la Ciudad.

Representa la superficie de tráfico restringido, incluyendo Zonas Peatonales y Áreas de Prioridad Residencial, del Distrito Centro de la Ciudad.

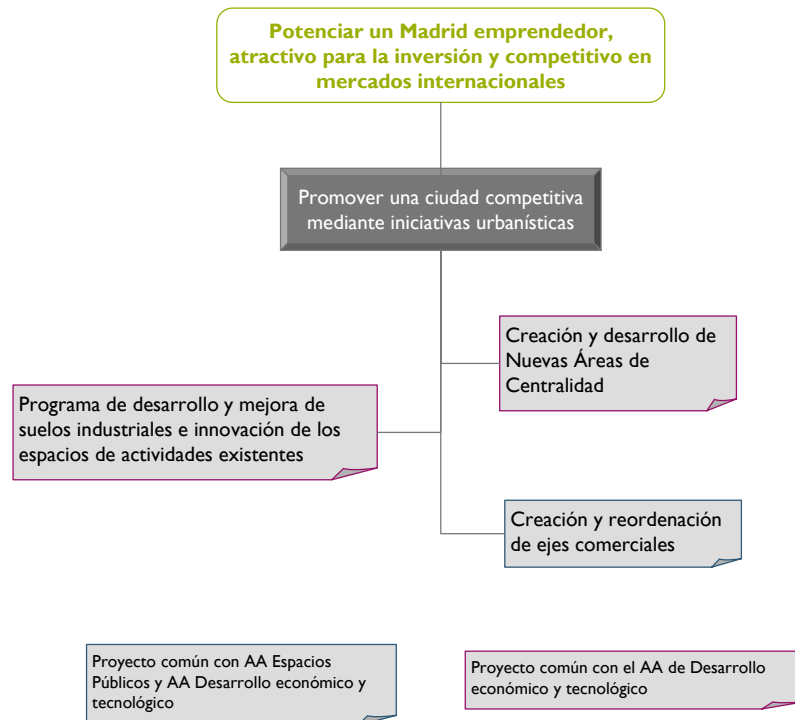
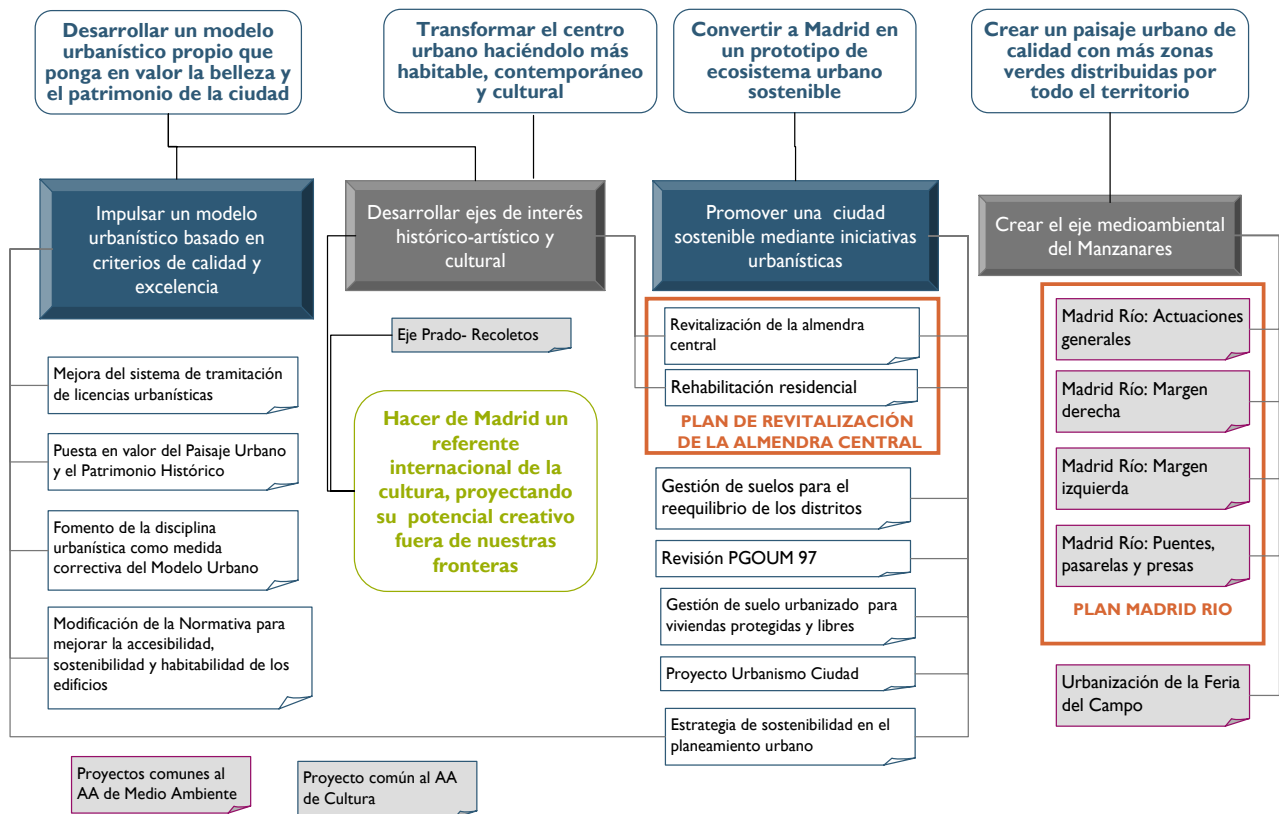


3.17.3. Desarrollo del Programa Operativo de Gobierno

La estrategia del Ayuntamiento de Madrid se implanta a través del Programa Operativo de Gobierno, desplegando los objetivos estratégicos en objetivos operativos. Los objetivos operativos que se trabajan desde el Área de Acción de Urbanismo, son los siguientes:



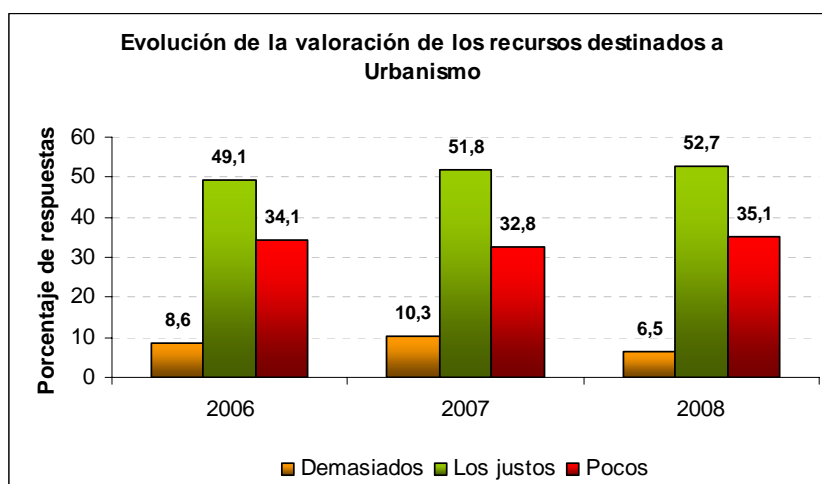
Estos objetivos operativos se desarrollan a través de los siguientes proyectos que integran un total de 181 acciones:



3.17.4. Opinión de la Ciudadanía

La encuesta sobre Calidad de Vida y Satisfacción de los Servicios Públicos 2008 ha permitido conocer la opinión de los ciudadanos madrileños sobre las actuaciones municipales en materia de urbanismo. Asimismo, al disponer de datos de los años anteriores, estamos en disposición de hacer comparaciones y ver la tendencia que se va marcando.

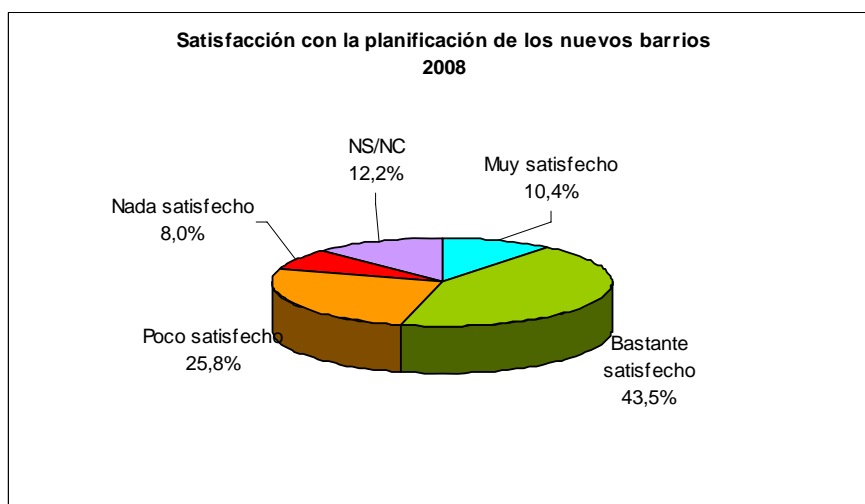
Como en años anteriores se ha constatado que el urbanismo no está entre los principales problemas que los ciudadanos aprecian en la Ciudad. Respecto a la valoración de los recursos municipales destinados a Urbanismo, un 52,7% de los entrevistados opina que se dedican los recursos justos, frente a un 35,1% que opina que se dedican pocos recursos.



Un 57,5% de los entrevistados se manifestaron muy o bastante satisfechos con la conservación y rehabilitación de edificios, frente a un 35,2% de poco o nada satisfechos, lo que arroja un saldo positivo de 22,3 puntos.



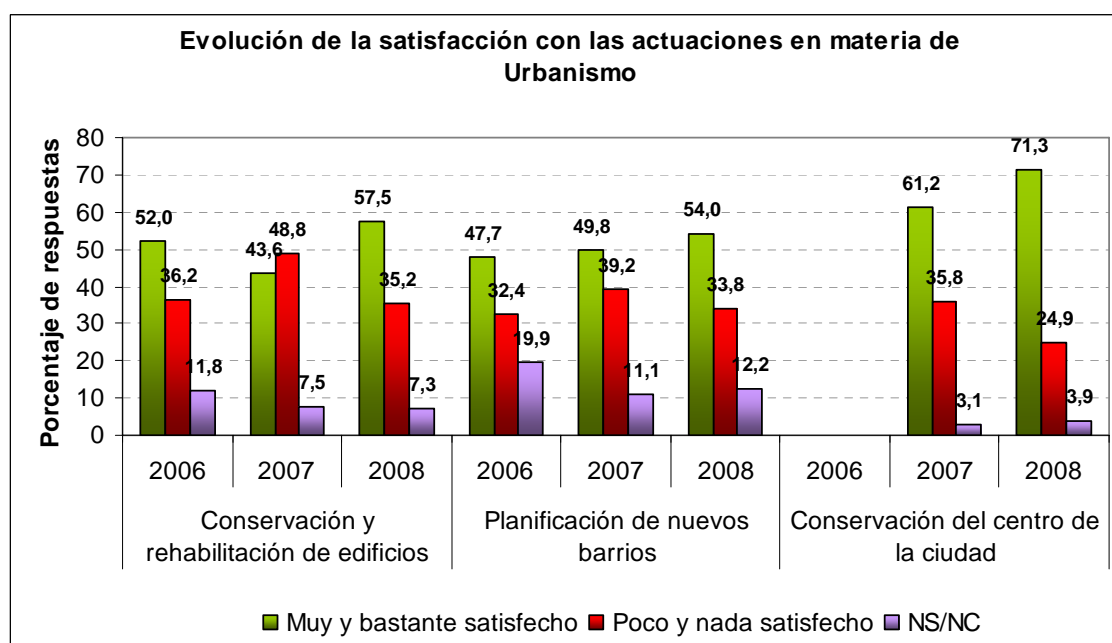
Respecto a la planificación de los nuevos barrios, un 53,9% de los entrevistados se ha manifestado muy o bastante satisfecho, frente a un 33,8% de poco o nada satisfechos, dando lugar a un saldo positivo de 20,1 puntos.



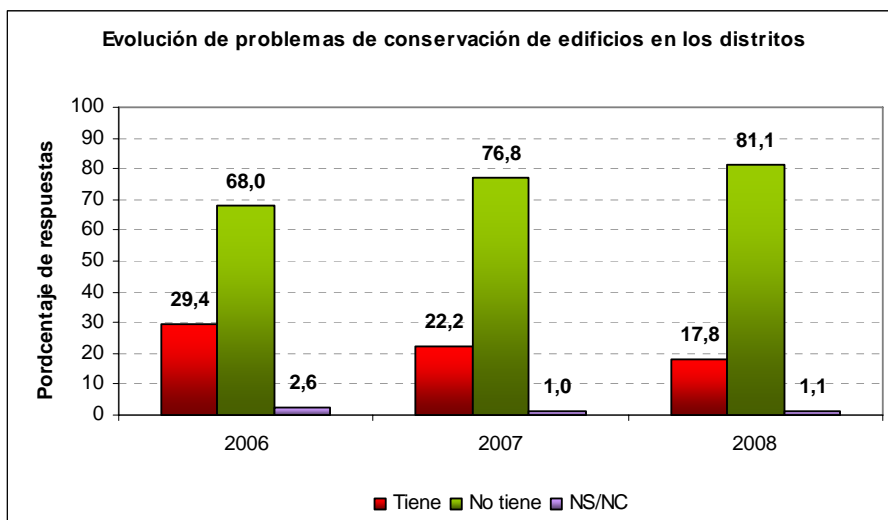
Respecto a la conservación del centro de la Ciudad, un 71,3% declaraban estar muy o bastante satisfechos, frente a un 24,8 % de poco o nada satisfechos, encontrándose por lo tanto un saldo positivo de 46,5 puntos.



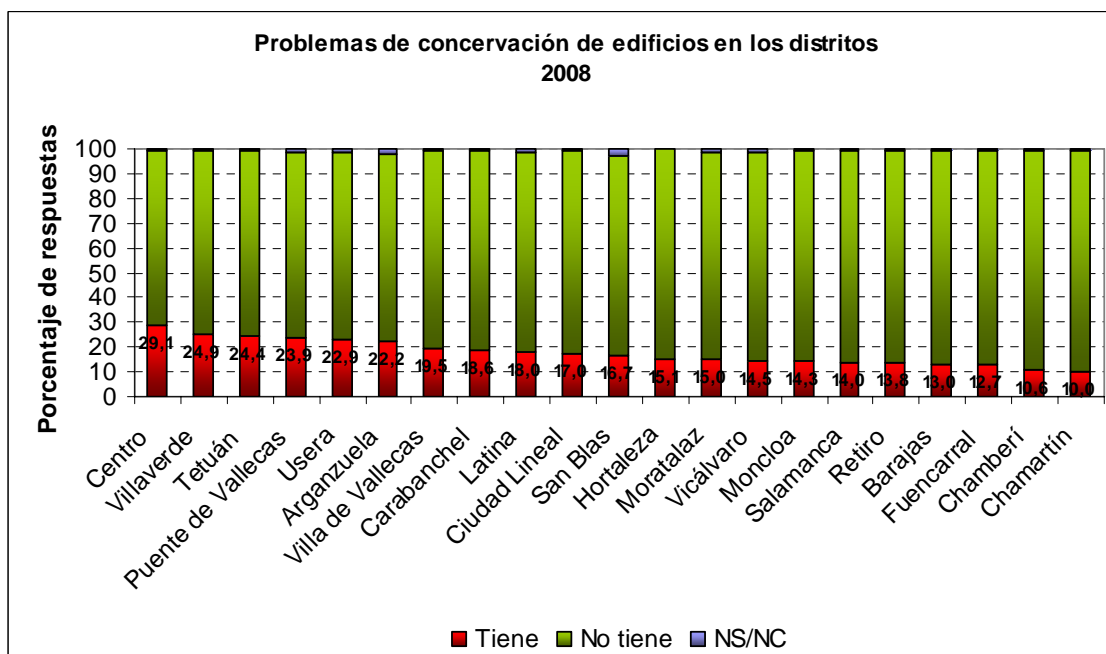
En la evolución temporal de la satisfacción con las actuaciones municipales en materia de urbanismo, podemos observar cómo la encuesta de 2008 ha revelado unos valores de satisfacción superiores a los del año 2007.



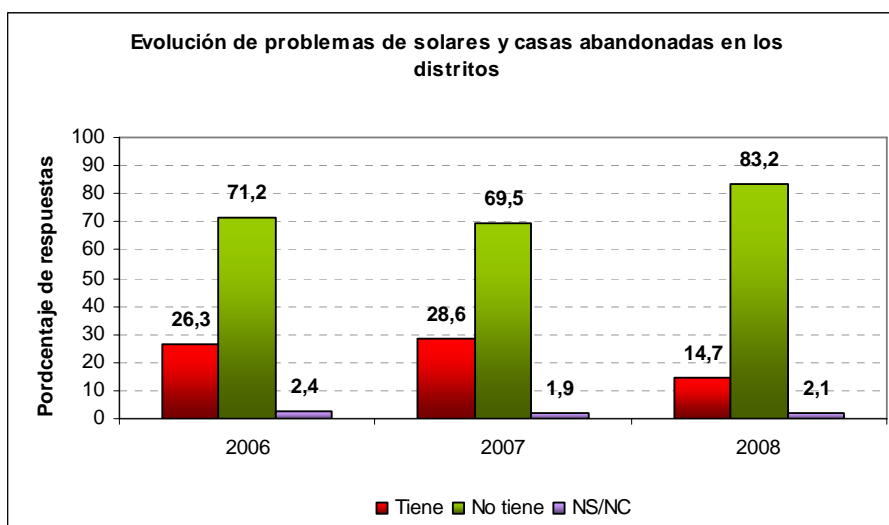
Al ser preguntados los entrevistados por problemas relacionados con el urbanismo detectados en su zona de residencia, un 17,8% manifiesta tener problemas con la conservación de edificios, frente a un 81,1% que no acusa este problema.



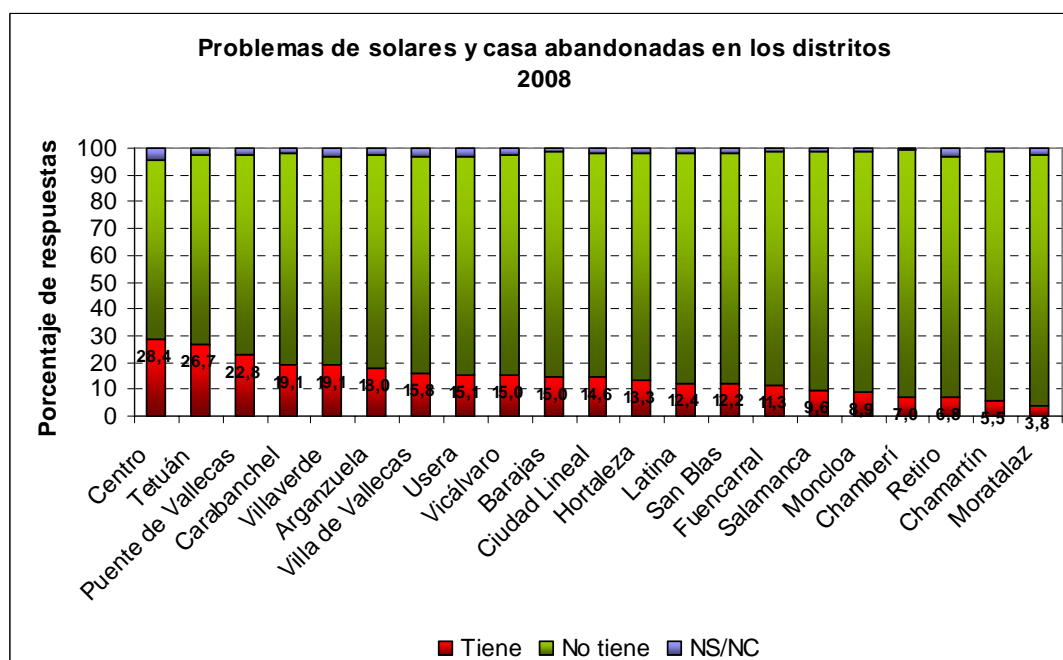
Por Distritos, los entrevistados que consideran que la conservación de los edificios es un problema superan la media en Centro, Villaverde, Tetuán, Puente de Vallecas, Usera y Arganzuela, con porcentajes entre el 22% y el 29%. Por otra parte, Salamanca, Retiro, Barajas, Fuencarral, Chamberí y Chamartín, en los que el porcentaje de los que tienen problemas de este tipo está entre el 10% y el 14%, están significativamente por debajo de la media.



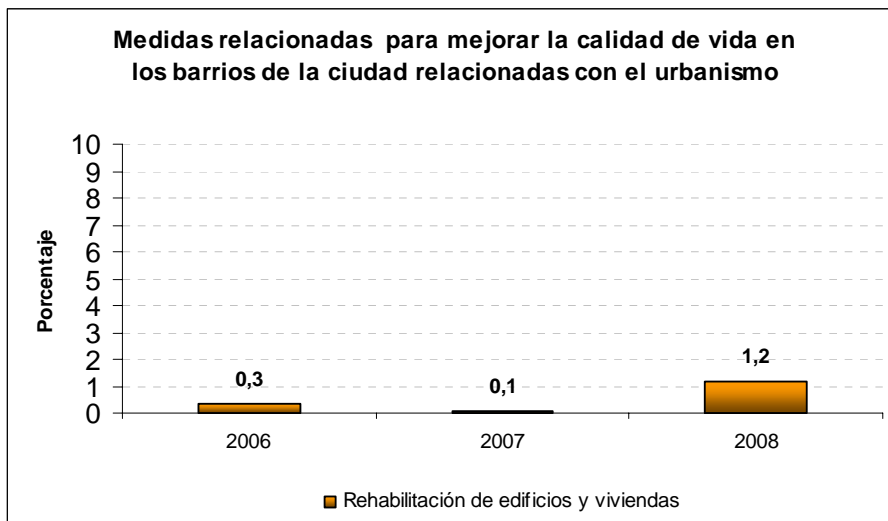
Otro problema relacionado con el urbanismo es el abandono de casas y solares, que es manifestado por el 14,7% de los entrevistados, frente a un 83,2% que no acusan este problema.



En el distrito de Centro el porcentaje de los que dicen que tienen este problema duplica la media del 14,7%, y también encontramos un porcentaje significativamente mayor en Tetuán (26,7%), Puente de Vallecas (22,8%) y Carabanchel (19,1%). Sin embargo, Fuencarral, Salamanca, Moncloa, Chamberí, Retiro y Chamartín, se sitúan significativamente por debajo de la media, con porcentajes de entre el 5 y el 12%, y destaca el caso de Moratalaz, donde sólo el 3,7% reconoce este problema en su zona.



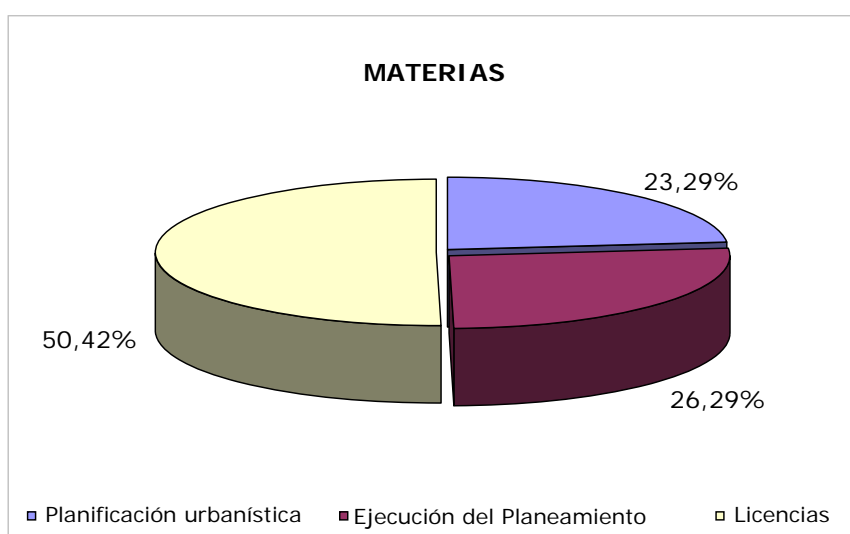
Finalmente, entre las medidas que sugieren los entrevistados para mejorar la calidad de vida en su zonas de residencia, un 1,2% ha referido “la rehabilitación de edificios y viviendas”.



3.17.5. Sugerencias y Reclamaciones

En relación con la participación de los ciudadanos en la mejora de la gestión municipal en el Área de Acción “Urbanismo” a través del “Sistema de Sugerencias y Reclamaciones”, las sugerencias y reclamaciones formuladas suponen en 2008 el **2,79%** del total de las tramitadas.

A este respecto, destaca que el 50,42% están referidas a “Licencias”; el 26,29% a “Ejecución del Planeamiento” y el 23,29% a “Planificación urbanística”.



En cuanto a los **motivos** de presentación de las sugerencias y reclamaciones se produce, como en otras ocasiones, una gran dispersión. En primer lugar, aparece

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 335.998.104,45.- euros, el 5,88 % del total del **presupuesto** no financiero liquidado del Ayuntamiento de Madrid, los Organismos Autónomos y las Empresas Municipales (véase Anexo 2).

Estructura Orgánica

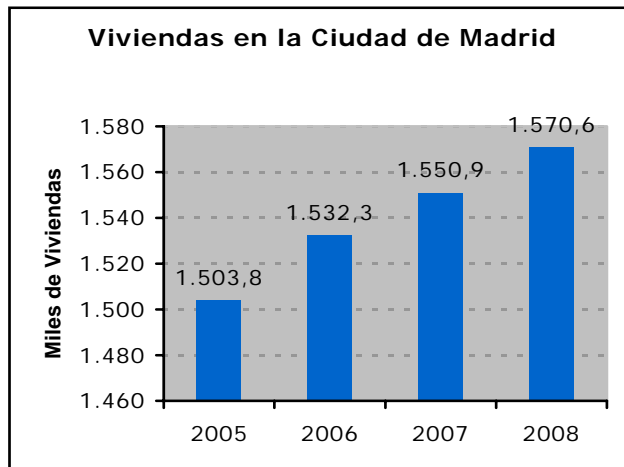
- Área de Gobierno de Urbanismo y Vivienda
 - Coordinador General de Vivienda
 - Agencia Municipal de Alquiler
 - Oficina de Información de Vivienda
-
- Empresa Municipal de la Vivienda y Suelo de Madrid, S.A. (EMVS)

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:

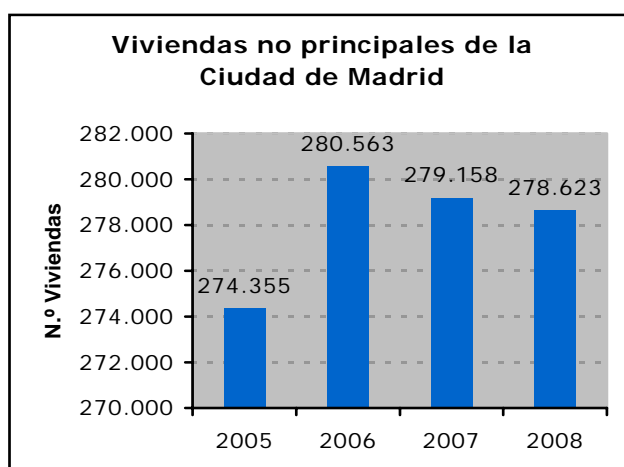
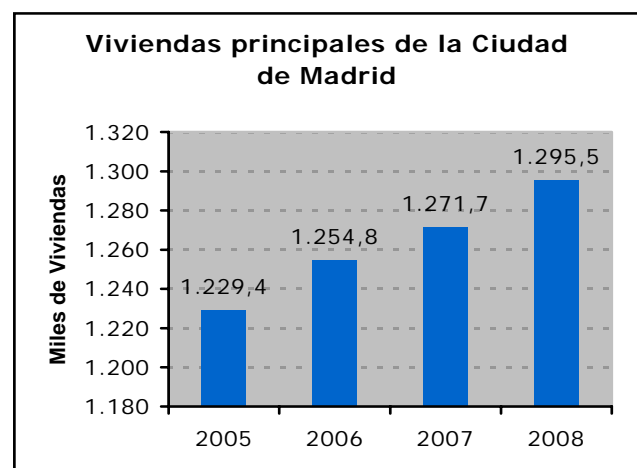
Denominación del Indicador	Unidad de medida	2005	2006	2007	2008
○ Viviendas en la Ciudad de Madrid	Número de viviendas	1.503.831	1.532.331	1.550.879	1.570.576
○ Viviendas principales en la Ciudad de Madrid	Número de viviendas	1.229.434	1.254.768	1.271.721	1.295.519
○ Viviendas no principales en la Ciudad de Madrid	Número de viviendas	274.355	280.563	279.158	278.623
○ Viviendas por cada 1.000 habitantes	Número de viviendas por 1000 habitantes	477	490	495	489
○ Densidad de viviendas por kilómetro cuadrado	Viviendas por km2	2.483	2.530	2.530	2.593
○ Densidad de ocupación de viviendas	Número de personas por vivienda	2,1	2,04	2,02	2,05
○ Tamaño medio de vivienda nueva	Metros cuadrados	D.N.D.	82	85	83
○ Coste medio del m2 de vivienda en alquiler	Euros mensuales por m2	D.N.D.	11,72	12,56	13,56
○ Renta media mensual de la vivienda en alquiler	Euros por vivienda	D.N.D.	1.102	1.130	1.184
○ Coste medio del m2 para venta de vivienda usada	Euros por m2	3.424,6	3.628,3	3.763,9	3.673,6
○ Coste medio del m2 para venta de vivienda nueva	Euros por m2	3.796,8	3.949,4	4.112,9	4.068,9

Denominación del Indicador	Unidad de medida	2005	2006	2007	2008
⊙ Viviendas iniciadas de promoción privada, cooperativas e IVIMA en la Ciudad de Madrid	Número de viviendas	5.461	2.164	1.921	1.866
⊙ Viviendas protegidas promovidas en alquiler por la EMVS	Número de viviendas	320	325	425	855
⊙ Viviendas protegidas promovidas en venta por la EMVS	Número de viviendas	1.275	2.010	731	1.032
⊙ Viviendas promovidas por la EMVS	Número de viviendas	1.595	2.335	1.156	1.887
⊙ Viviendas iniciadas por la EMVS	Número de viviendas	3.205	3.342	1.148	1.995
⊙ Viviendas protegidas de promoción pública entregadas por la EMVS	Número de viviendas	1.577	1.423	1.412	2.191
⊙ Viviendas protegidas adjudicadas por la EMVS	Número de viviendas	2.903	1.316	1.438	1.352
⊙ Viviendas adjudicadas a menores de 35 años por la EMVS	Número de viviendas	2.467	1.118	1.222	1.149
⊙ Viviendas gestionadas por la Agencia Municipal de Alquiler	Número de viviendas	2.408	1.373	1.825	3.835
⊙ Consultas atendidas por la Oficina de Información de Vivienda	Número de viviendas	41.700	56.996	48.985	49.731
⊙ Viviendas rehabilitadas en la Ciudad de Madrid	Número de viviendas	7.746	9.121	9.182	7.196
⊙ Viviendas rehabilitadas en la Almendra Central	Número de viviendas	6.474	6.655	4.625	3.104
⊙ Poblados chabolistas eliminados	Número de poblados	2	1	1	2
⊙ Chabolas eliminadas	Número de chabolas	210	127	544	212
⊙ Familias realojadas	Número de familias	383	532	268	353
○ Indicador de Ciudad.					
⊙ Indicador de gestión municipal.					
DND: Dato no disponible					



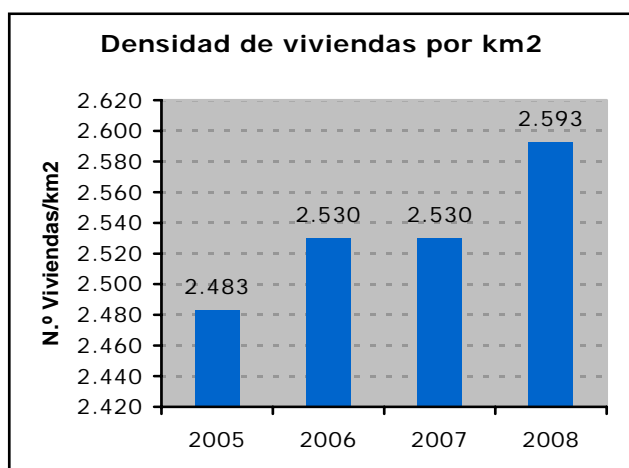
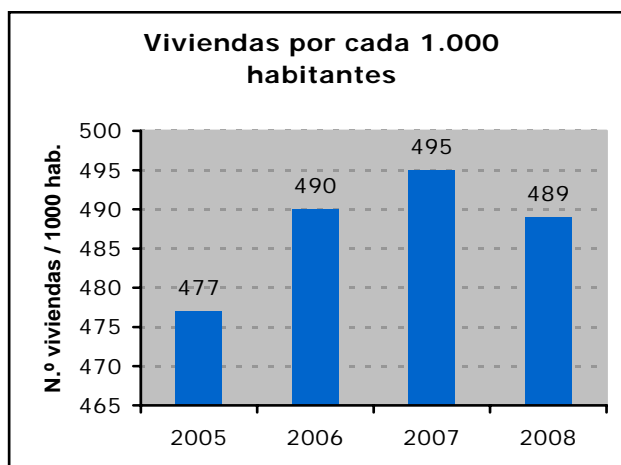
Refleja el número de viviendas existentes en la Ciudad de Madrid.

Refleja el número de viviendas que están ocupadas y son utilizadas como residencia habitual de una o más personas.



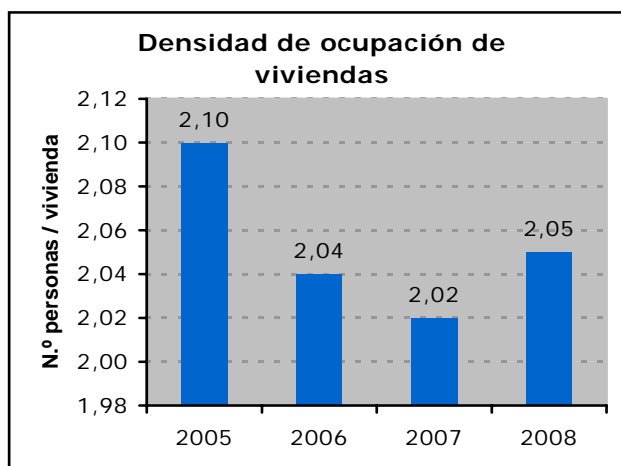
Refleja el número de viviendas que están vacías o que están ocupadas sólo parte del año, de manera estacional, periódica o esporádica.

Expresa la media de viviendas que existen en la Ciudad de Madrid por cada 1.000 habitantes.

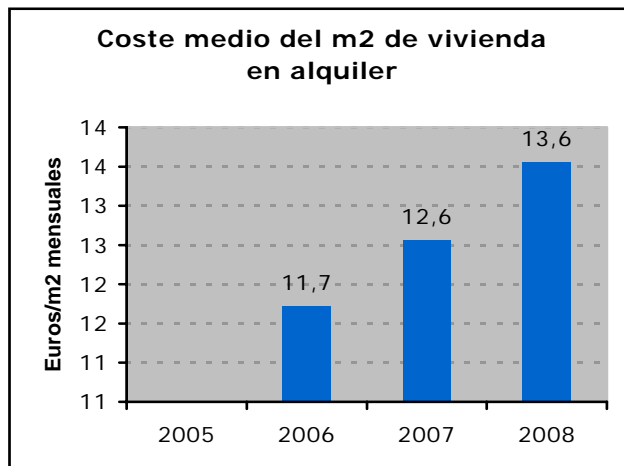
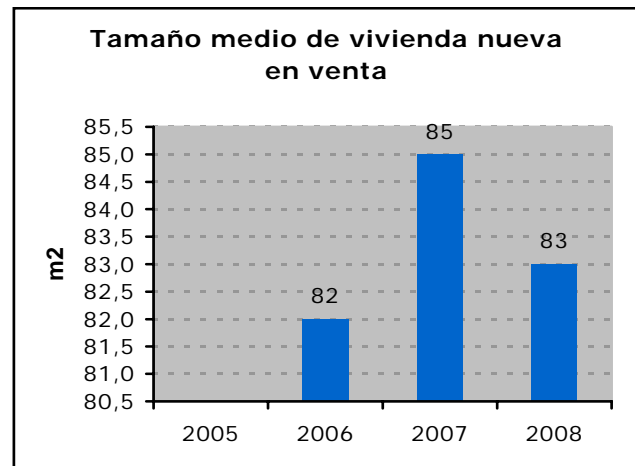


Expresa el número de viviendas existentes en la Ciudad de Madrid por cada km2.

Representa el grado de ocupación de viviendas en Madrid, a través del número medio de personas que las habitan.

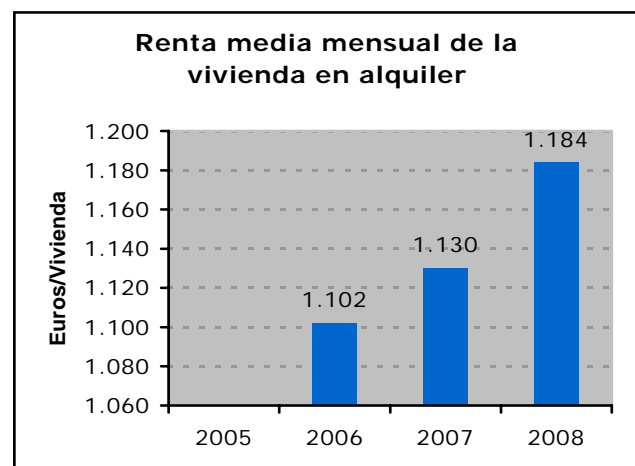


Ofrece un valor medio de la superficie de las viviendas de nueva construcción puestas a la venta en la Ciudad de Madrid.

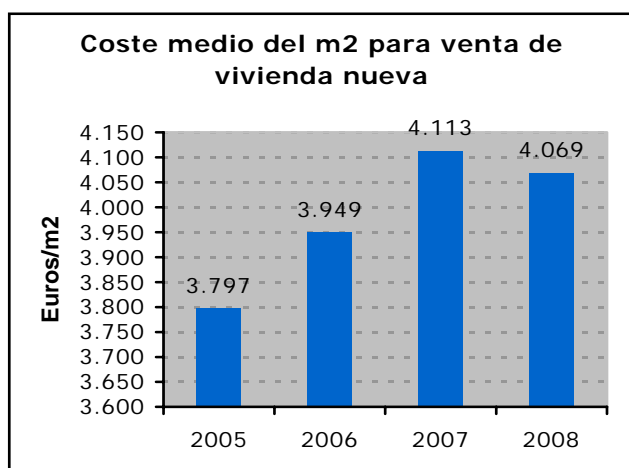
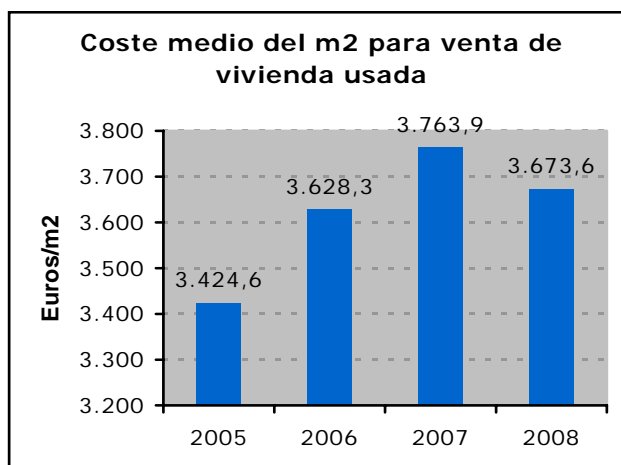


Expresa el precio medio mensual del alquiler de viviendas en el municipio de Madrid.

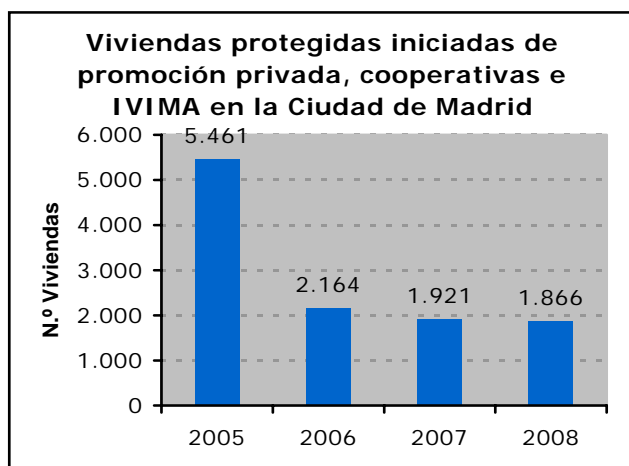
Expresa el coste medio mensual de una vivienda en alquiler.



Cuantifica el precio medio que tiene una vivienda usada con destino de venta en el municipio de Madrid.

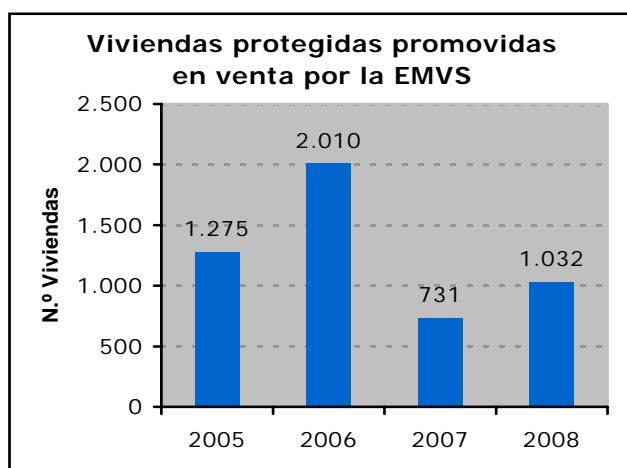
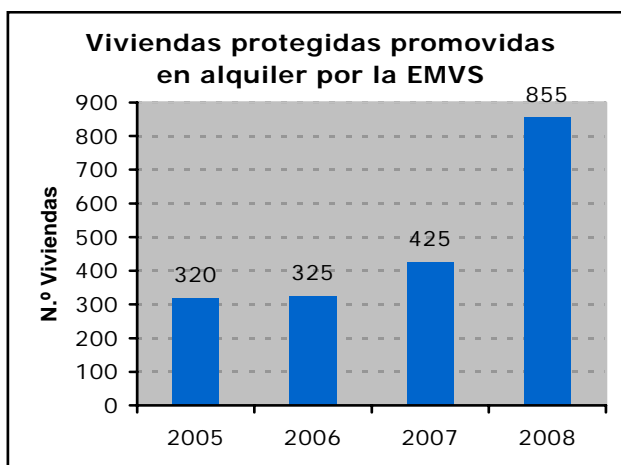


Expresa el precio medio que tiene una vivienda nueva con destino de venta en el municipio de Madrid.



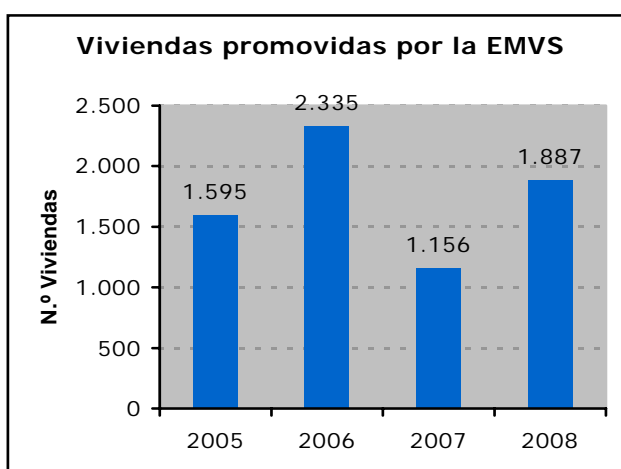
Número total de viviendas de promoción privada iniciadas acogidas a cualquier régimen de protección pública, en régimen de venta o alquiler respecto a la concesión de licencia de nueva edificación.

Da cuenta 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, computando tanto las viviendas entregadas como las que se encuentran en ejecución y proyecto en el periodo de referencia.

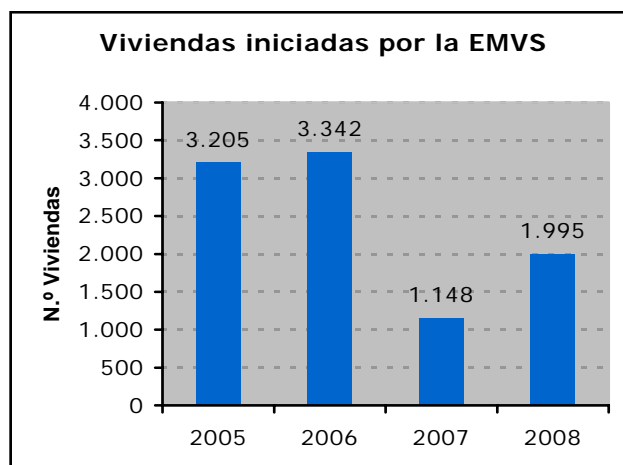


Expresa el total de viviendas protegidas promovidas por la EMVS con destino a la venta. Incluye viviendas promovidas, computando tanto las viviendas como las que se encuentran en ejecución y proyecto en el periodo de referencia.

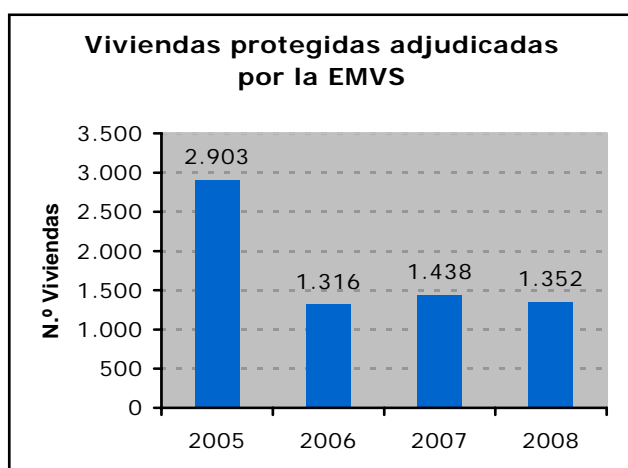
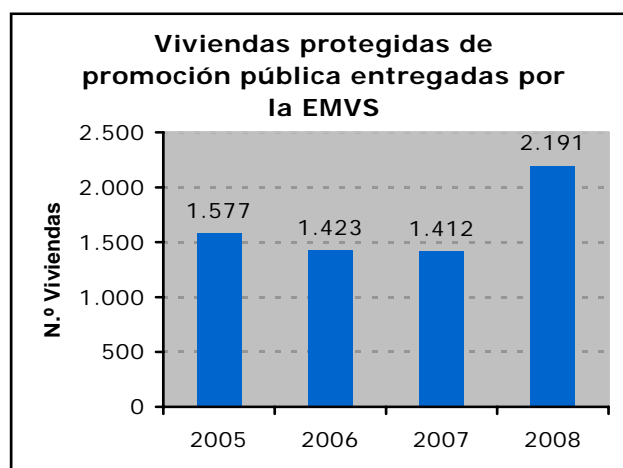
Número total de viviendas promovidas por la EMVS en régimen de venta o alquiler y en cualquier fase (entregadas, en ejecución o en proyecto).



Número total de viviendas iniciadas por la EMVS en régimen de venta o alquiler y en cualquier fase (entregadas, en ejecución o en proyecto).

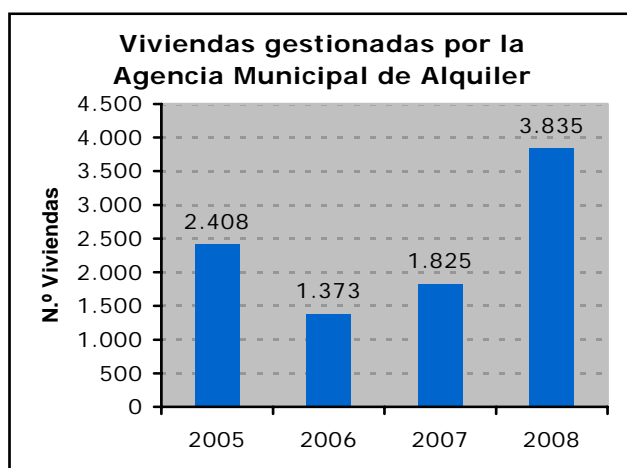
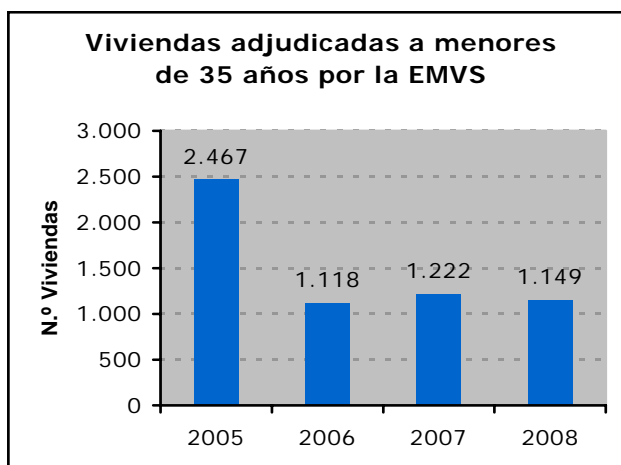


Expresa el número total de viviendas protegidas entregadas por la EMVS tanto en venta como en alquiler.

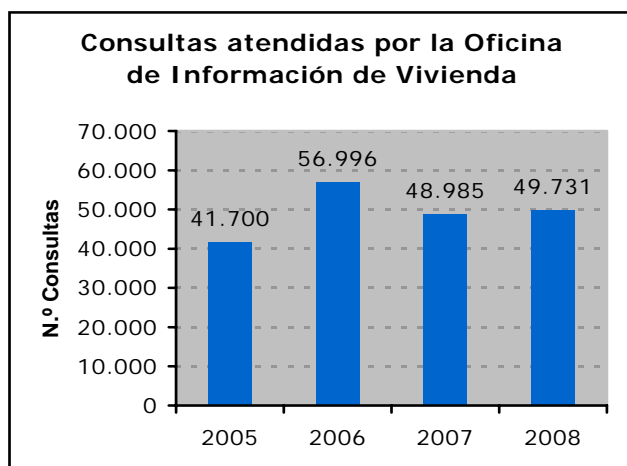


Expresa el número total de viviendas protegidas de promoción pública, que han sido adjudicadas en el periodo de referencia, en venta o alquiler.

Describe el número de viviendas protegidas que han sido asignadas a adjudicatarios jóvenes, es decir, menores de 35 años.

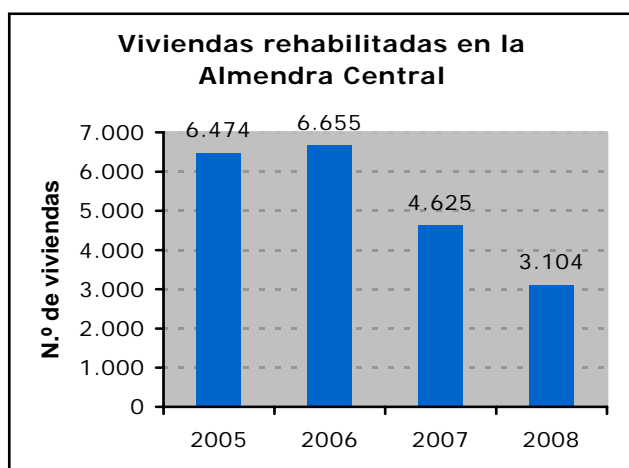
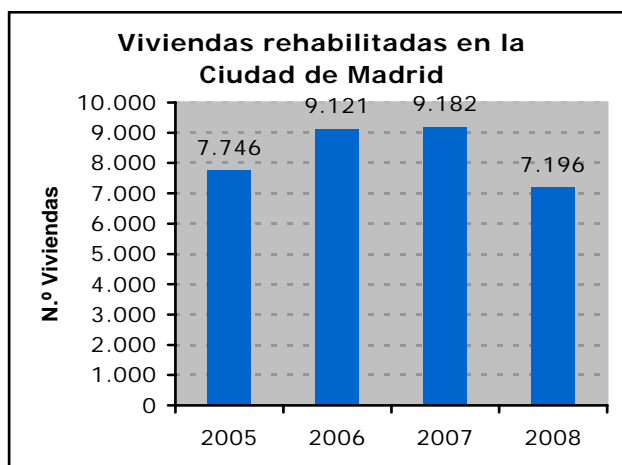


Representa el número de viviendas en las que el Ayuntamiento ha ejercido de mediador entre propietarios e inquilinos por medio de la Agencia Municipal de Alquiler.



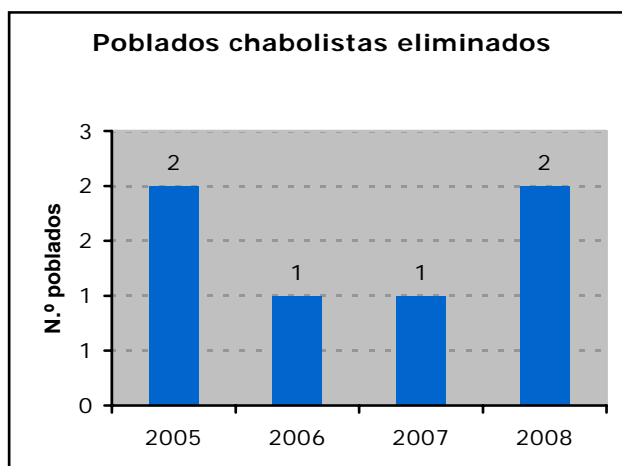
Número total de consultas atendidas por la Oficina de Información de Vivienda, servicio integral de asesoramiento global y personalizado en el proceso de compra o alquiler de vivienda. Atiende los aspectos legales y de tramitación, fiscales y de financiación.

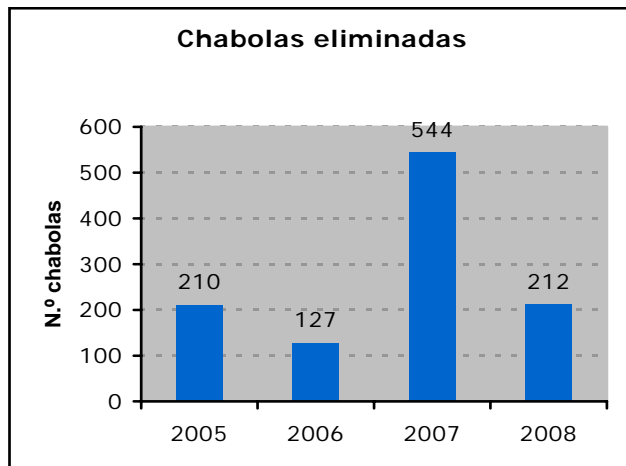
Número total de actuaciones en viviendas en Áreas de Rehabilitación Integral y mediante la Inspección Técnica de Edificios.



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.

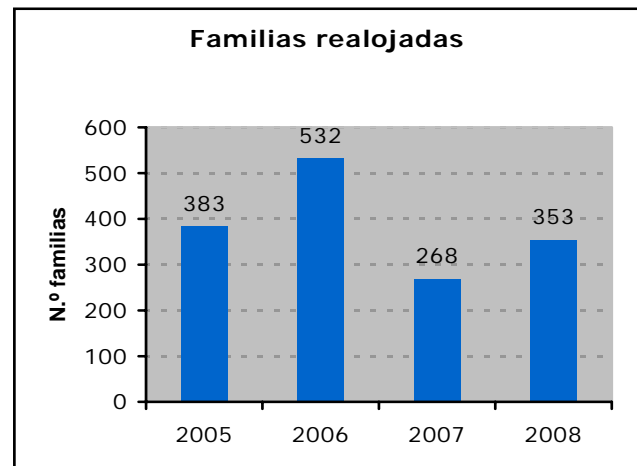
Indica el número de poblados de chabolas que han sido eliminados, mejorando las condiciones de vivienda de sus habitantes





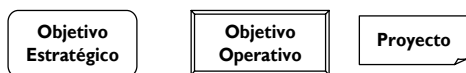
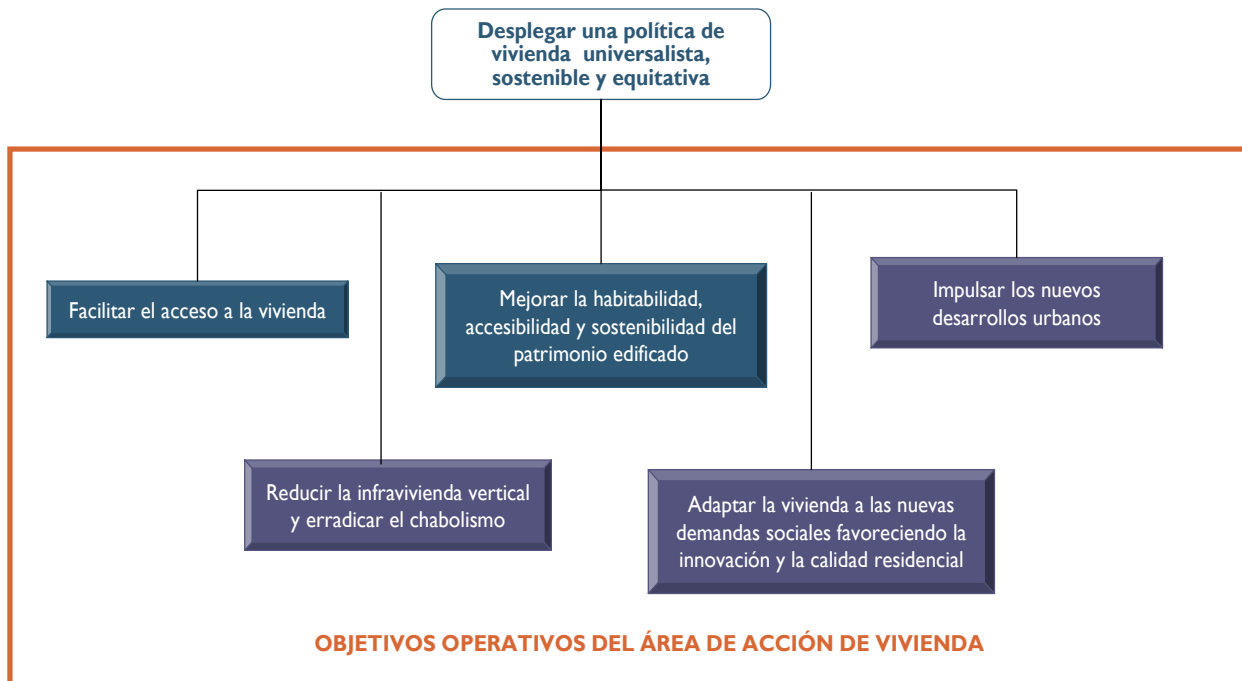
Expresa la cantidad de chabolas que han sido eliminadas para erradicar la infravivienda.

Expresa el número de familias que han sido realojadas como consecuencia de la eliminación de poblados de chabolas y otras operaciones urbanas.

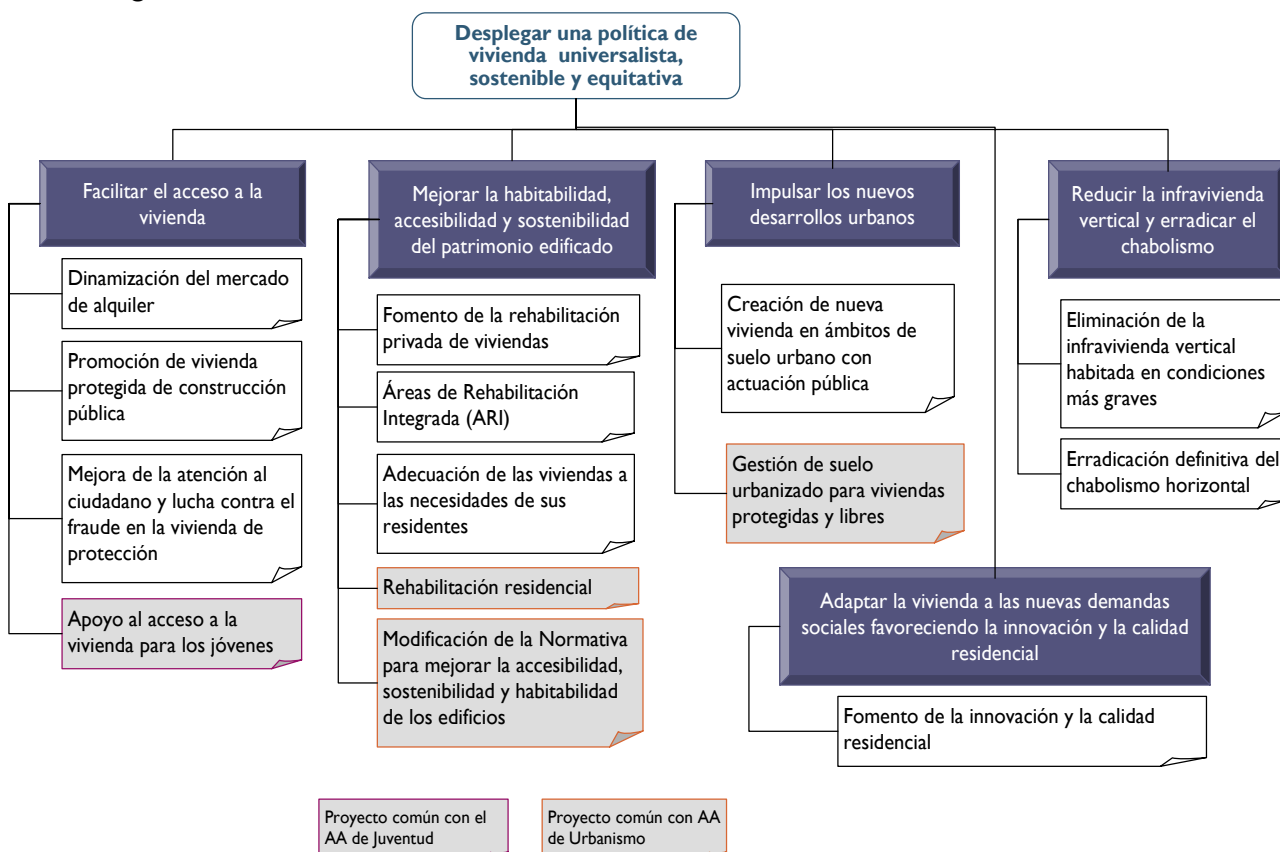


3.18.3. Desarrollo del Programa Operativo de Gobierno

La estrategia del Ayuntamiento de Madrid se implanta a través del Programa Operativo de Gobierno, desplegando los objetivos estratégicos en objetivos operativos. Los objetivos operativos que se trabajan desde el Área de Acción de Vivienda, son los siguientes:



Estos objetivos operativos se desarrollan a través de los siguientes proyectos que integran un total de 67 acciones:



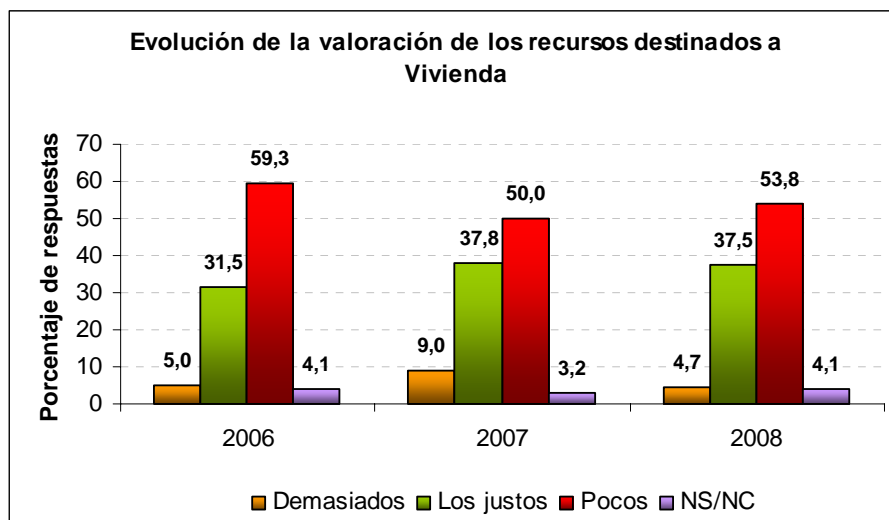
3.18.4. Opinión de la Ciudadanía

La encuesta sobre Calidad de Vida y Satisfacción de los Servicios Públicos 2008 ha permitido conocer la opinión de los ciudadanos madrileños sobre las actuaciones municipales en materia de vivienda. Asimismo, al disponer de datos de los años anteriores, estamos en disposición de hacer comparaciones y ver la tendencia que se va marcando.

Como en años anteriores se ha constatado que la vivienda está entre los principales problemas que los ciudadanos aprecian en la Ciudad, habiendo sido mencionado por el 19,6% de los entrevistados y ocupando el cuarto lugar en el ranking de principales problemas de la Ciudad, el mismo que ocupó en 2006 y un lugar más bajo que en 2007, cuando se situó como el tercer problema de la Ciudad.



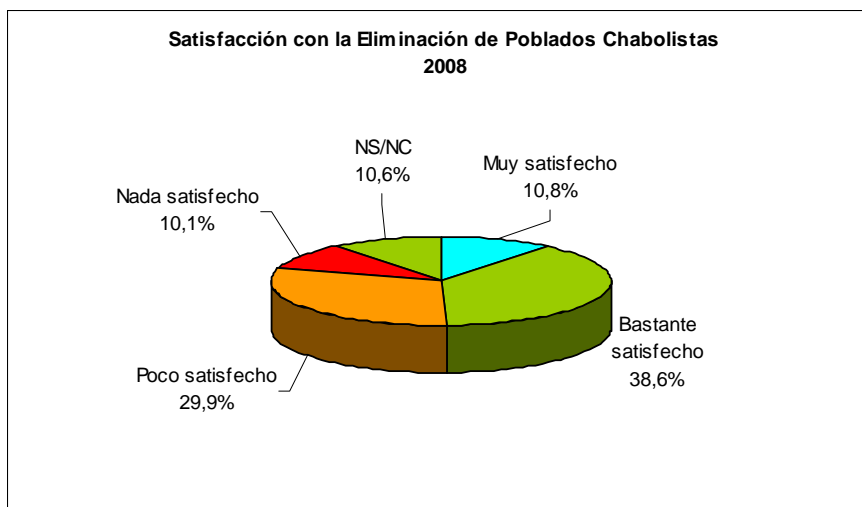
Respecto a la valoración de los recursos municipales destinados a Vivienda, un 37,5% de los entrevistados opina que se dedican los recursos justos, frente a un 53,8% que opina que se dedican pocos recursos.



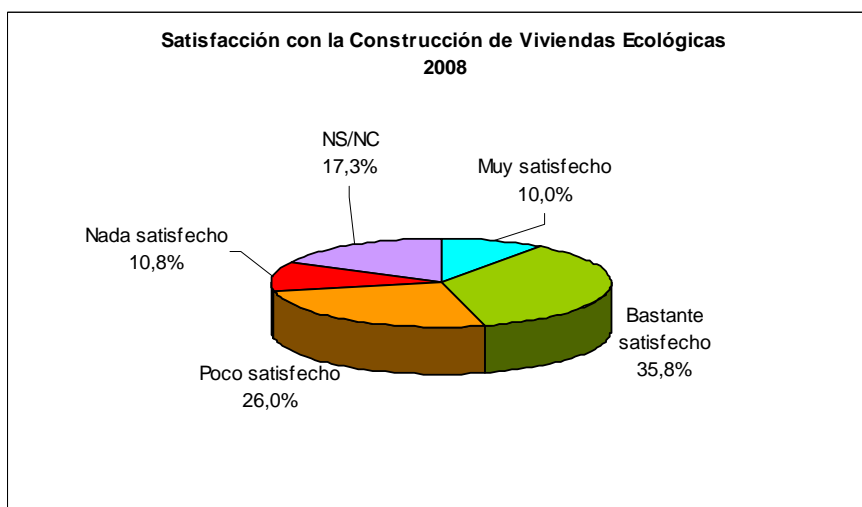
Un 34,9% de los entrevistados se manifestaron muy o bastante satisfechos con la promoción pública de viviendas, frente a un 57,6% de poco o nada satisfechos, lo que arroja un saldo negativo de -22,7 puntos.



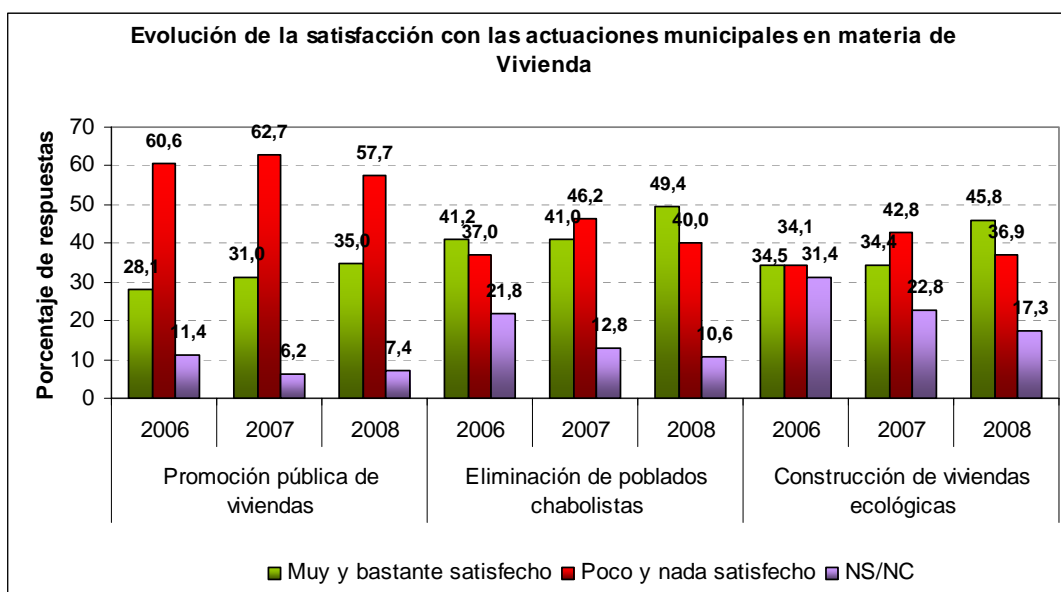
Respecto a la eliminación de poblados chabolistas un 49,4% de los entrevistados se ha manifestado muy o bastante satisfecho, frente a un 40% de poco o nada satisfechos, dando lugar a un saldo positivo de 9,4 puntos.



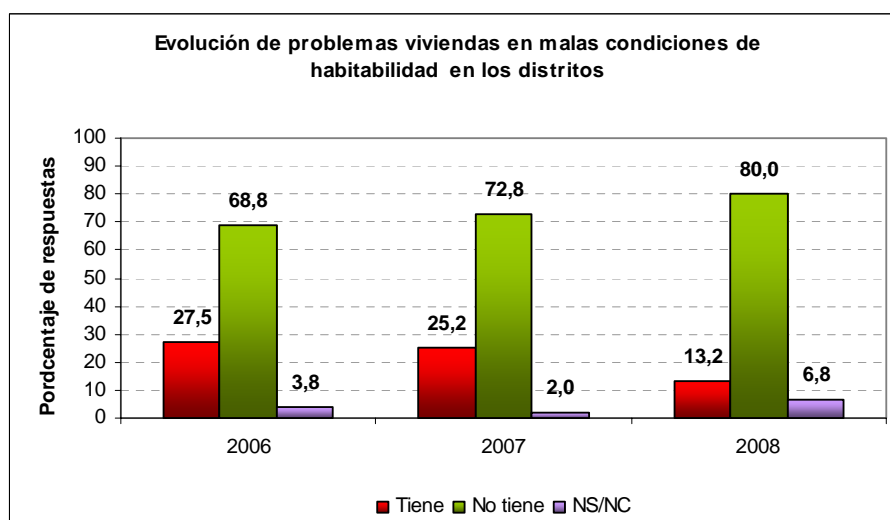
Respecto a la construcción de viviendas ecológicas, un 45,8% declaraban estar muy o bastante satisfechos, frente a un 36,8% de poco o nada satisfechos, encontrándose por lo tanto un saldo positivo de 9 puntos.



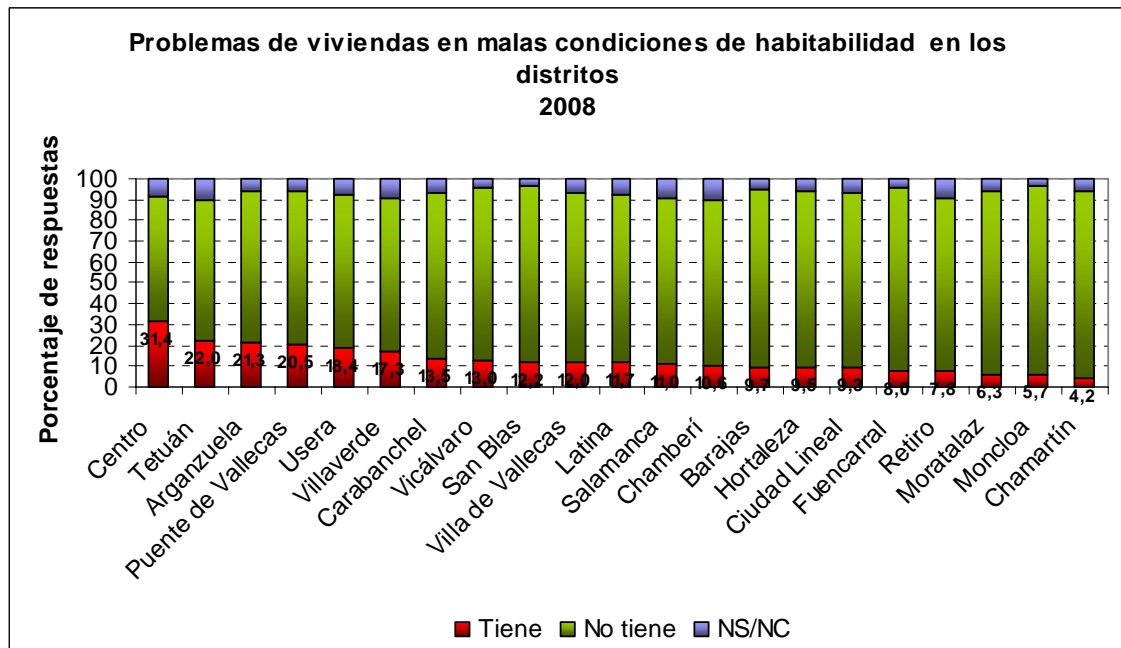
En la evolución temporal de la satisfacción con las actuaciones municipales en materia de vivienda, podemos observar cómo la encuesta de 2008 ha revelado unos valores de satisfacción superiores a los del año 2007.



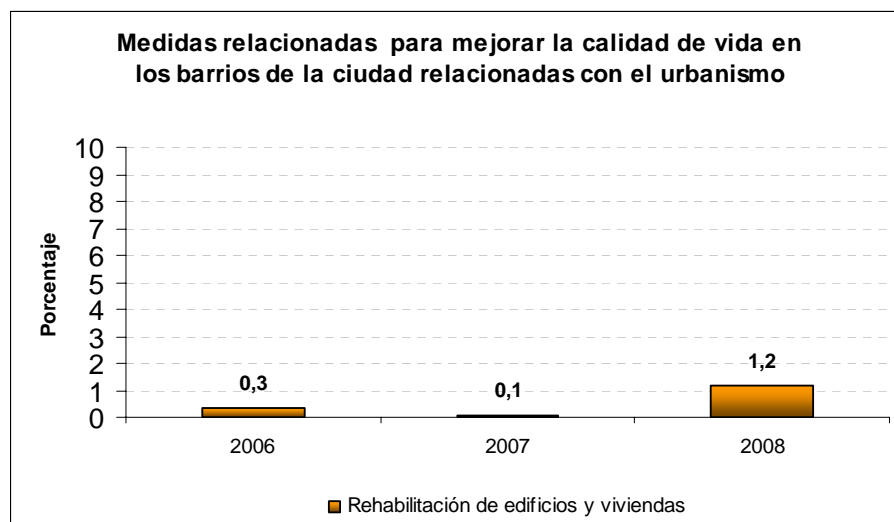
Al ser preguntados los entrevistados por problemas relacionados con la vivienda detectados en su zona de residencia, un 13,2% manifiesta tener problemas con viviendas en malas condiciones de habitabilidad, frente a un 80% que no acusa este problema.



Por Distritos, el peso de los que consideran que la habitabilidad de las viviendas es un problema en su barrio es mayor especialmente en Centro, donde el 31,4% de los entrevistados dice que en su barrio hay problemas de ese tipo, seguido de Tetuán, Arganzuela, Puente de Vallecas, Usera y Villaverde. Por otro lado, los Distritos de Ciudad Lineal, Fuencarral, Retiro, Moratalaz, Moncloa, y Chamartín están significativamente por debajo de la media, con porcentajes entre el 5 y 9%.



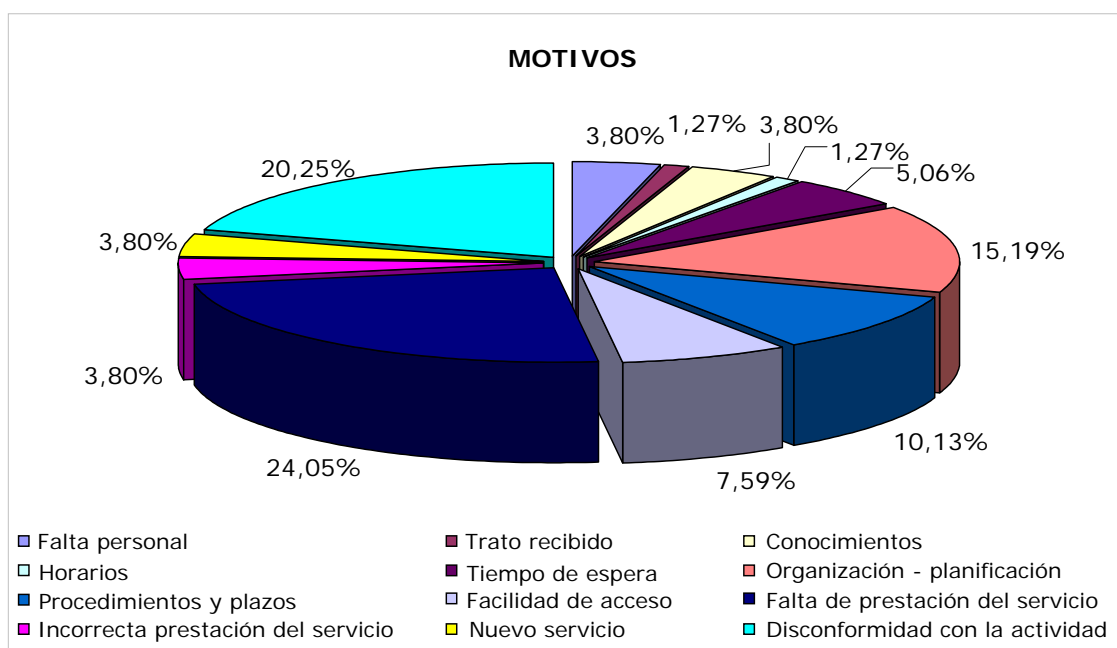
Finalmente, entre las medidas que sugieren los entrevistados para mejorar la calidad de vida en su zonas de residencia, un 1,2% ha referido “la rehabilitación de edificios y viviendas”.



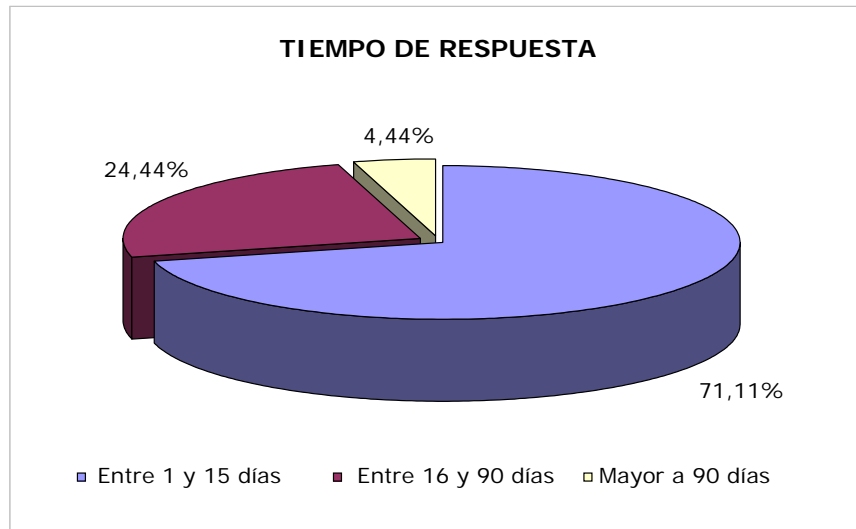
3.18.5. Sugerencias y Reclamaciones

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 2008 suponen el **7,45%** del total de las tramitadas.

En cuanto a los **motivos** de presentación de las sugerencias y reclamaciones tramitadas por SYR, aparecen con mayores porcentajes “Falta de prestación del servicio” con un 24,05%, “Disconformidad con la actividad” con un 20,25%, y “Organización y Planificación” con un 15,19%.



Por lo que se refiere a las **contestaciones** dadas por las unidades gestoras de SYR (Direcciones Generales), el 71,11% se contestan en 15 días o menos.



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 788.154.042,83.- euros, el 13,80 % del total del **presupuesto** no financiero liquidado del Ayuntamiento de Madrid, los Organismos Autónomos y las Empresas Municipales (véase Anexo 2).

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	2005	2006	2007	2008
⊙ Carga financiera	Porcentaje presupuesto	4,56%	5,48%	6,35%	7,19%
⊙ Gastos financieros	Porcentaje del presupuesto	2,35%	2,36%	2,83%	3,01%
⊙ Calificación crediticia (I)	Escala (BBB-AAA)	4	4	4	4
⊙ Recursos presupuestarios gestionados por los Distritos	Miles de Euros	438.455.999	525.974.308	527.376.071	572.104.331
⊙ Porcentaje de los recursos presupuestarios gestionados por los Distritos	Porcentaje del presupuesto	12,09%	12,02%	12,28%	11,39%

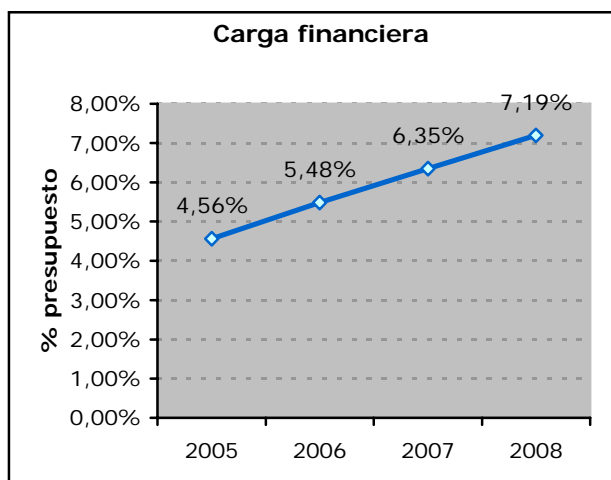
Denominación del Indicador	Unidad de medida	2005	2006	2007	2008
⊙ Gastos operativos de los servicios	Euros	3.215.797.286	3.521.716.096	3.816.751.089	4.573.837.778
⊙ Inversión por habitante	Euros por habitante	588,62	923,63	691,38	354,10
⊙ Gasto operativo por habitante	Euros por habitante	1.019,15	1.125,65	1.218,45	1.423,42
⊙ Gasto no financiero por habitante	Euros por habitante	1.606,15	2.049,28	1.909,83	1.777,52
⊙ Gasto ejecutado en los Planes Especiales de Inversión para el reequilibrio territorial	Miles de Euros	13.485	76.092	48.511	48.414
⊙ Diferencial interdistrital de la valoración ciudadana de los equipamientos en los distritos	Índice 0-1	(2)	0,33	0,44	0,28
⊙ Derechos contraídos en la lucha contra el fraude fiscal	Millones de euros	78,67	95,75	129,02	136,21
⊙ Recaudación ejecutiva	Millones de euros	120,26	132,79	137,30	152,21
⊙ Autonomía fiscal	Porcentaje de ingresos tributarios	DND	34,91%	47,31%	49,03%
⊙ Deuda a 31 de diciembre sobre Producto Interior Bruto	Porcentaje sobre PIB	3,09%	4,34%	4,84%	5,10% (3)
⊙ Periodo medio de pago	Días	DND	103	86	115
⊙ Periodo medio de cobro	Días	DND	60	64	79
Trámites tributarios gestionados por Internet	Número de trámites	141.353	213.667	417.322	676.871
⊙ Índice de valoración de la satisfacción global con el funcionamiento de la Oficina de Atención Integral al Contribuyente	Media en una escala 1-10	DND	8,13	8,44	8,51

Denominación del Indicador	Unidad de medida	2005	2006	2007	2008
⊙ Cartas de Servicios aprobadas	Número de cartas	(4)	11	16	21
⊙ Compromisos de calidad de las Cartas de Servicios	Número de compromisos	(4)	126	179	202
⊙ Grado de cumplimiento de los objetivos recogidos en las Cartas de Servicios	Porcentaje de cumplimiento	(5)	(5)	93,85%	92,30%
⊙ Índice de valoración ciudadana del gobierno de la Ciudad de Madrid	Saldo entre respuestas positivas y negativas	(6)	(6)	22	38
⊙ Usuarios de la intranet Ayre	Número de usuarios	13.873	14.850	16.531	19.382 (7)
⊙ Acreditaciones a empleados municipales para la firma electrónica	Número de acreditaciones	918	2.871	2.171	1.739
⊙ Gestiones realizadas a través del portal web "munimadrid.es"	Número de gestiones	588.784	674.330	1.447.631	569.103
⊙ Pagos tramitados a través del portal web "munimadrid.es"	Número de pagos	66.230	156.925	327.680	480.083
⊙ Consultas a servicios de información a través del portal web "munimadrid.es"	Número de consultas	20.844	17.652	DND	74.115,54
⊙ Usuarios de aplicaciones informáticas de gestión administrativa y económico financiera	Número de usuarios	5.493	8.083	10.183	17.074
⊙ Gestión electrónica de procedimientos	Número de procedimientos	48	52	85	462
⊙ Puestos informáticos en red	Número de puestos	3.662	2.016	4.126	1.847
⊙ Plantilla media municipal	Número de trabajadores	36.967	38.073	38.581	39.536

Denominación del Indicador	Unidad de medida	2005	2006	2007	2008
⊙ Proporción de trabajadores asistentes a acciones formativas	Porcentaje de trabajadores	66,54%	66,27%	75,24%	80,95%
⊙ Horas de formación impartidas por trabajador municipal	Número de horas	12,17	13,98	15,04	14,95
⊙ Trabajadores formados por el Instituto de formación y Estudios del Gobierno Local	Número de alumnos	24.597	25.230	29.023	32.003
⊙ Horas de formación impartidas	Número de horas	450.027	532.250	580.300	591.325
⊙ Porcentaje de puestos incluidos en los procedimientos de provisión de puestos de trabajo	Porcentaje de puestos	4,94%	2,36%	4,83%	5,91%
⊙ Fondos de negociación	Miles de Euros	17.424.340	14.954.007	15.395.631	17.184.581
⊙ Expedientes tramitados en registro de personal	Número de expedientes	(8)	9.488	9.658	16.554
⊙ Ayudas de acción social para empleados municipales	Número de solicitudes	84.391	86.613	107.457	109.558
⊙ Porcentaje de informes realizados a las solicitudes de adaptación o cambio del puesto de trabajo por motivos de salud	Porcentaje de informes realizados	69,4%	88,2%	75,8%	100%

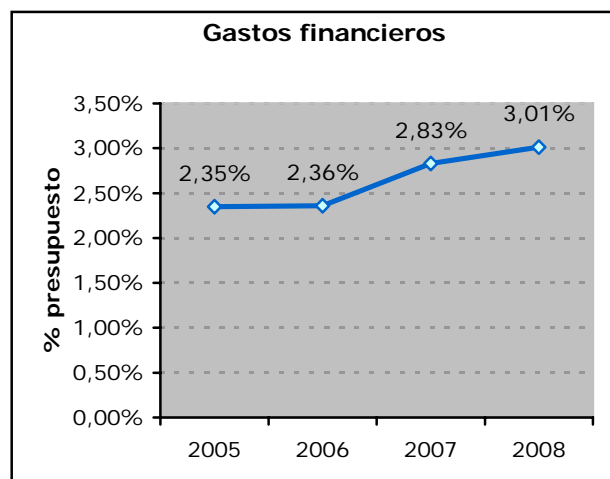
- Indicador de Ciudad.
- ⊙ Indicador de gestión municipal.

- (1) Puntuación en una escala de letras que va de BBB a AAA. Equivalencias: 0=BBB; 1=BB; 2=B; 3=A; 4=AA; 5=AAA.
- (2) Obtenido de la Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos en la Ciudad de Madrid, que se inició en 2006.
- (3) Dato estimado.
- (4) El Sistema de cartas de Servicios se puso en funcionamiento a finales de 2005, por lo que no se aprobaron cartas hasta 2006.
- (5) Aunque las primeras Cartas de Servicios se aprobaron en 2006, los primeros datos de cumplimiento de los compromisos son de 2007.
- (6) Obtenido de la Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos en la Ciudad de Madrid, que se inició en 2006. Esta pregunta se incluyó por primera vez en 2007.
- (7) El dato es la media de usuario único-mes del periodo comprendido entre enero y mayo de 2008.
- (8) Indicador incorporado al Sistema de Gestión Estratégica en 2006.

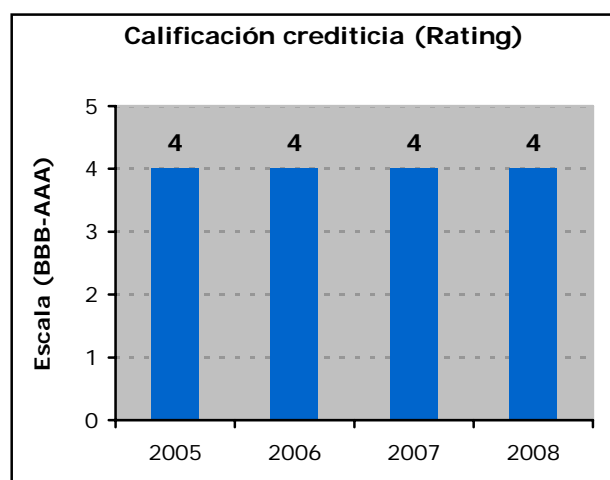


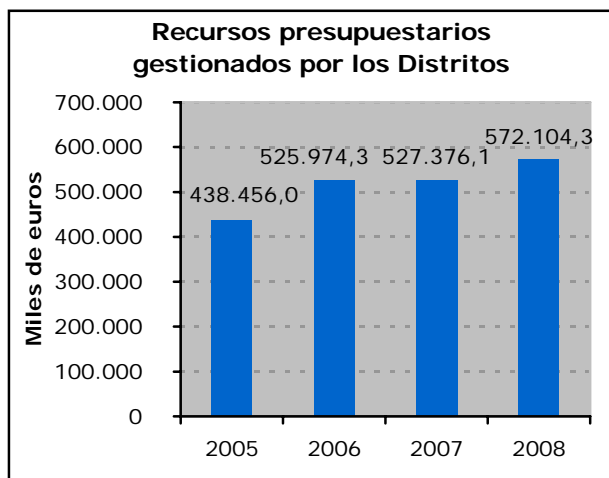
Peso, en tanto por ciento, que la carga financiera (gastos financieros más amortizaciones de deuda) representa sobre el total del Presupuesto de gastos del Ayuntamiento de Madrid.

Peso, en tanto por ciento, que los gastos financieros representan sobre el total del Presupuesto de gastos del Ayuntamiento de Madrid.



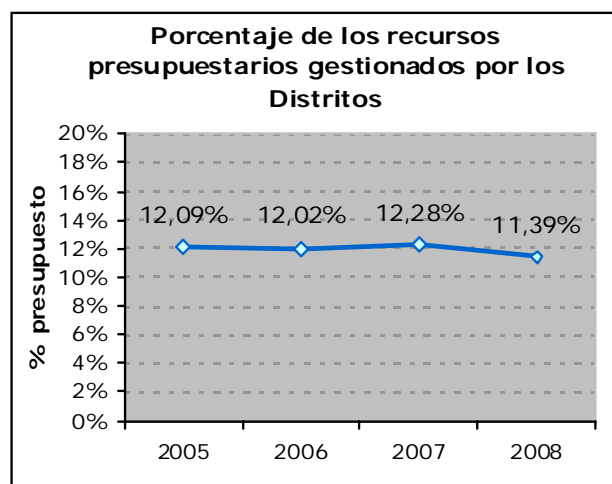
Refleja la solvencia o capacidad de pago de las obligaciones financieras de un emisor o prestatario. Escala de equivalencias entre letras y números de menor a mayor solvencia:
 0=BBB, 1=BB, 2=B, 3=A, 4=AA, 5=AAA





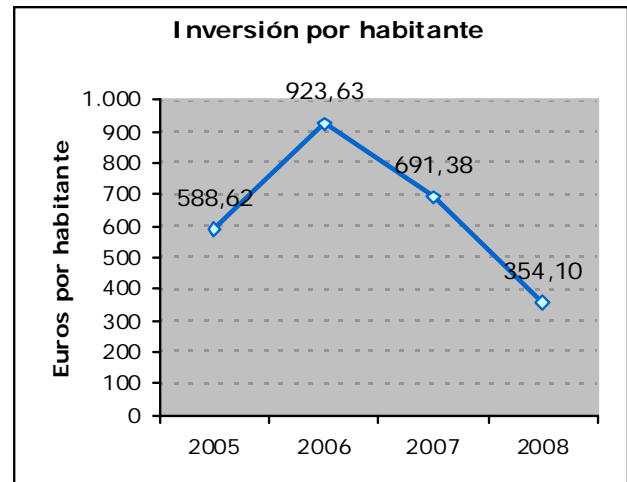
Proporción del gasto total no financiero del Ayuntamiento que es gestionado de manera descentralizada por los Distritos, como expresión del esfuerzo realizado por el Ayuntamiento de Madrid para mejorar la cercanía a los ciudadanos y corregir los desequilibrios territoriales mediante la desconcentración económica en los Distritos.

Proporción del gasto total no financiero del Ayuntamiento que es gestionado de manera descentralizada por los Distritos, como expresión del 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.

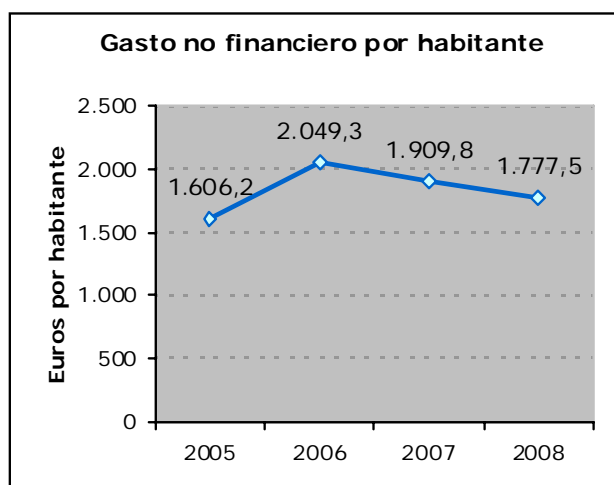
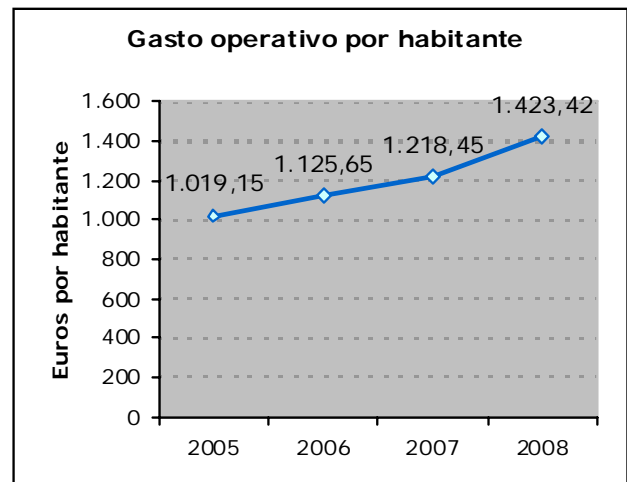


Se refiere a los gastos necesarios para la prestación de servicios, incluyendo los gastos de funcionamiento, los intereses y las transferencias corrientes.

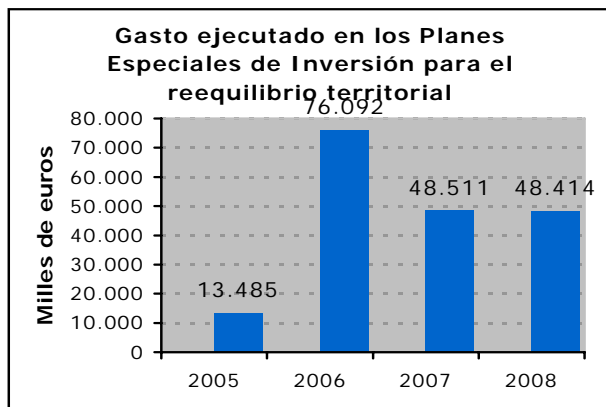
Expresa la relación entre las inversiones realizadas por el Ayuntamiento, sus Organismos Autónomos y Empresas y la población de la Ciudad. Se trata de una medida comparativa del volumen global de inversiones.



Expresa la relación entre los gastos operativos de los servicios y la población de la ciudad, incluyendo los gastos de funcionamiento, los intereses y las transferencias corrientes, con la finalidad de tener una dimensión comparativa de dichos gastos operativos.

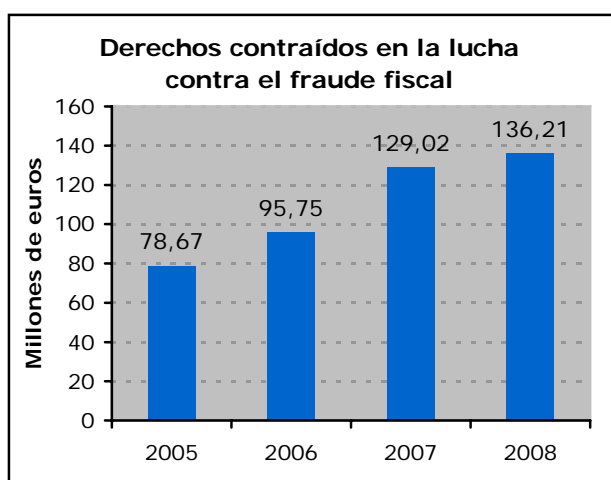
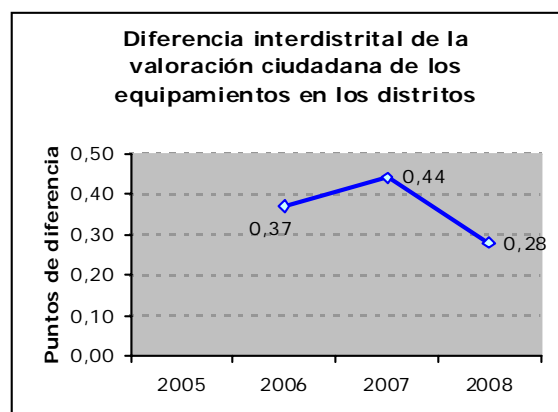


Expresa la relación entre el gasto total consolidado no financiero del Ayuntamiento (es decir, excluido el gasto dedicado a activos y pasivos financieros) y la población de la ciudad, con el fin de tener una dimensión comparativa del volumen de gasto total.



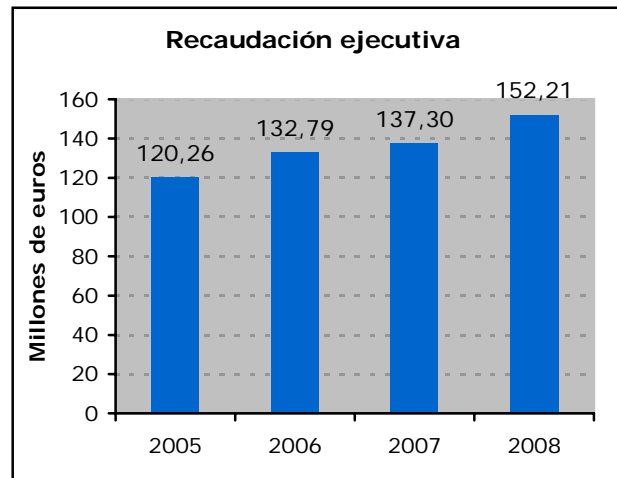
Cuantifica el gasto realizado por la administración municipal en inversiones destinadas a equilibrar territorialmente los equipamientos y dotaciones en los distritos.

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.

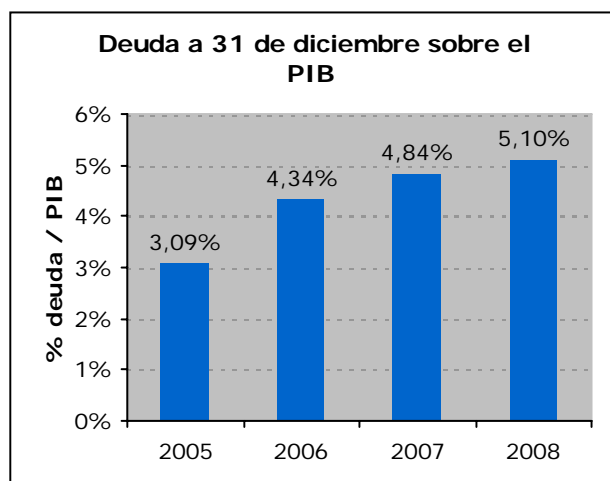
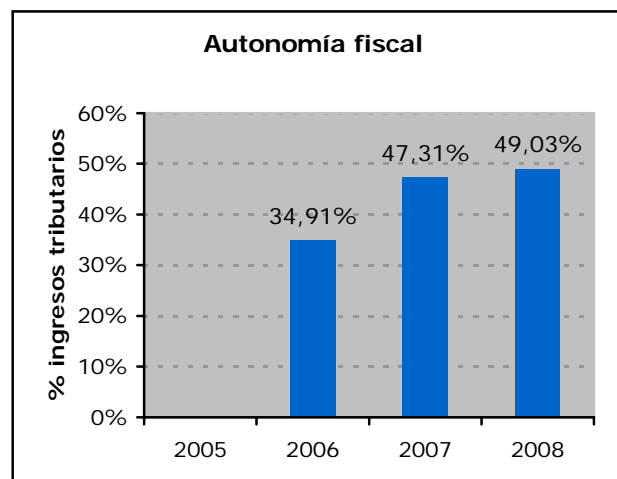


Refleja la cuantificación de todas las actividades de control tributario, llevadas a cabo por los servicios de la Agencia Tributaria Madrid dentro de su compromiso de lucha contra el fraude fiscal.

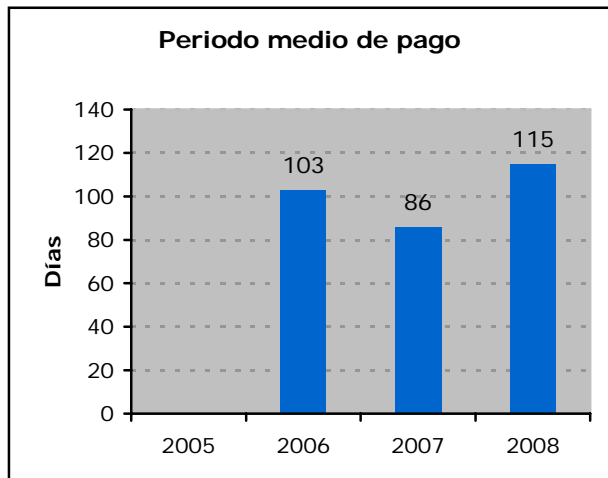
Cuantificación de la actividad de la Agencia Tributaria de Madrid dirigida a la recaudación de las deudas de ingresos de derecho público no satisfechas dentro del periodo voluntario de pago establecido en el artículo 62 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria.



El indicador de Autonomía fiscal es el porcentaje que representan los ingresos de naturaleza tributaria respecto al total de ingresos municipales.

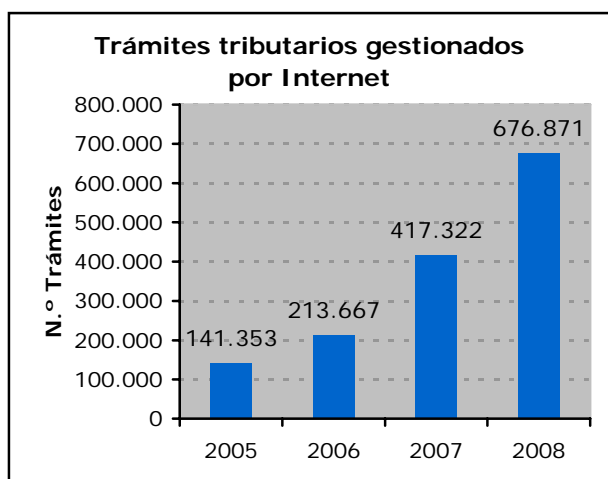
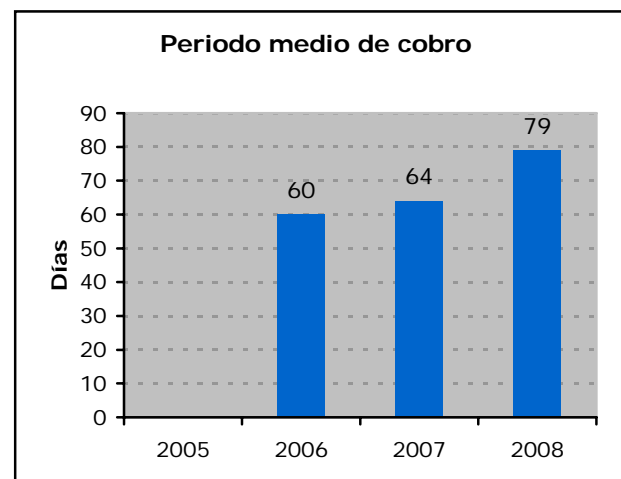


Expresa la relación entre la deuda del Ayuntamiento de Madrid y el producto interior bruto de la Ciudad de Madrid. La deuda se calcula según el criterio del Protocolo del Déficit Excesivo.



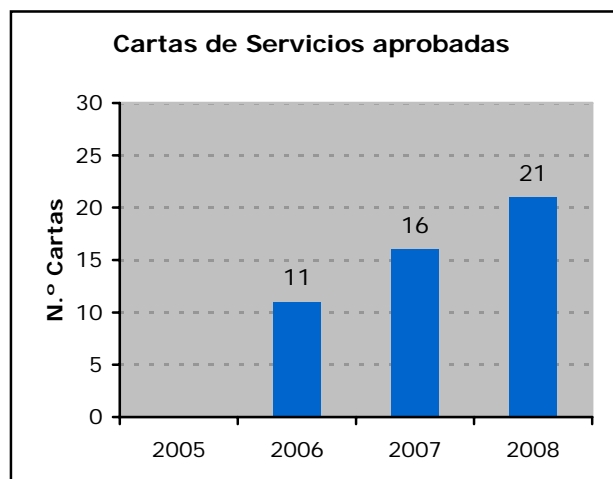
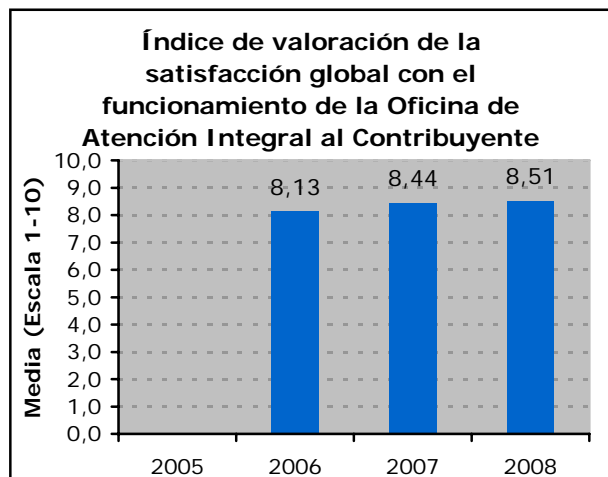
El indicador de periodo medio de pago representa la media de días que transcurren entre el reconocimiento de una obligación y su pago.

El indicador de periodo medio de cobro representa la media de días que transcurren entre el reconocimiento de un derecho y su cobro.



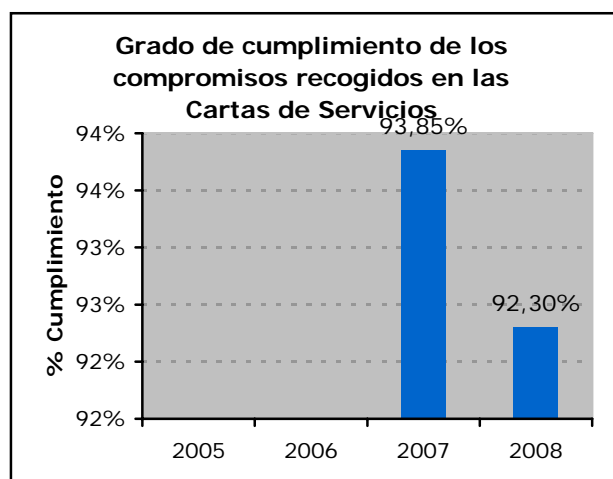
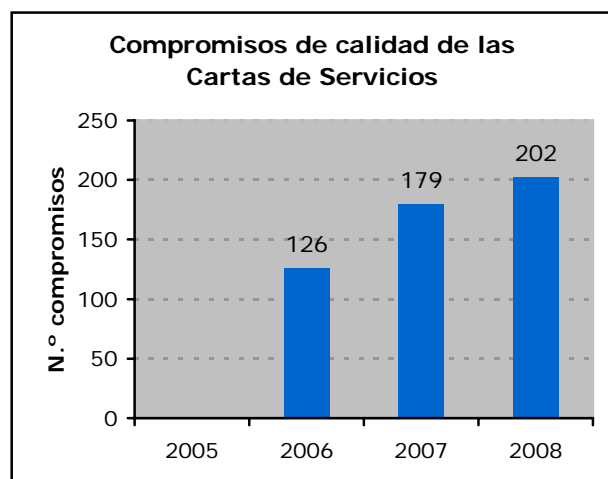
Expresa el grado de utilización de los sistemas telemáticos para el pago de los distintos impuestos y tasas municipales, que la Administración Tributaria por medio de Internet ofrece a los contribuyentes para facilitarles el cumplimiento de sus obligaciones fiscales.

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. Puntuación de 1 a 10 puntos : siendo 1 nivel muy bajo y 10 nivel muy alto.



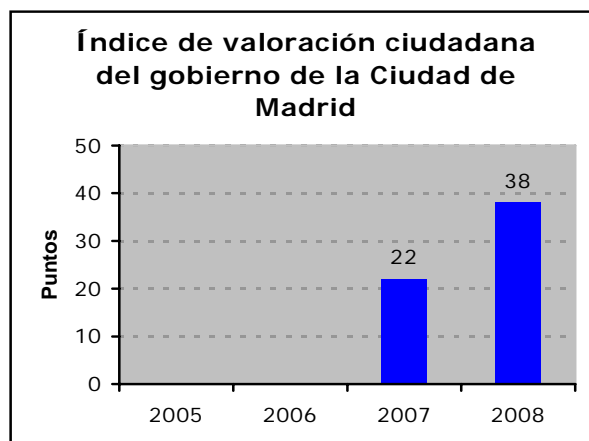
Expresa el compromiso del Ayuntamiento con la calidad de servicio, a través de las Cartas de Servicios. Las Cartas de Servicios son documentos públicos a través de los cuales el Ayuntamiento de Madrid establece y comunica a la ciudadanía los servicios que ofrece y en qué condiciones; las responsabilidades y compromisos 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.

Expresa el nivel de compromisos de calidad de los servicios establecidos en las Cartas de Servicios. Las Cartas de Servicios son documentos públicos a través de los cuales el Ayuntamiento de Madrid establece y comunica a la ciudadanía los servicios que ofrece y en qué condiciones; las responsabilidades y compromisos 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.

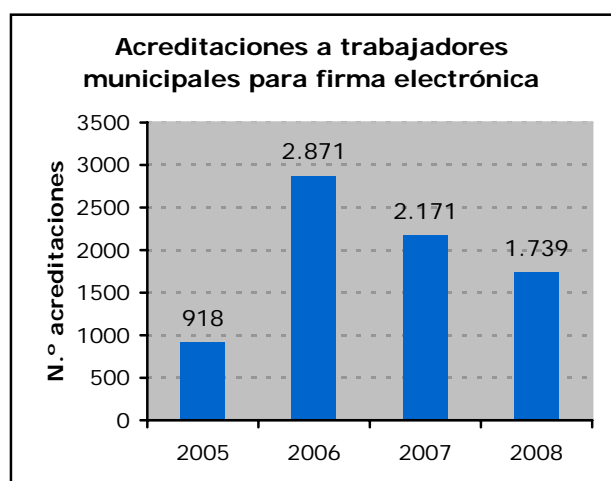
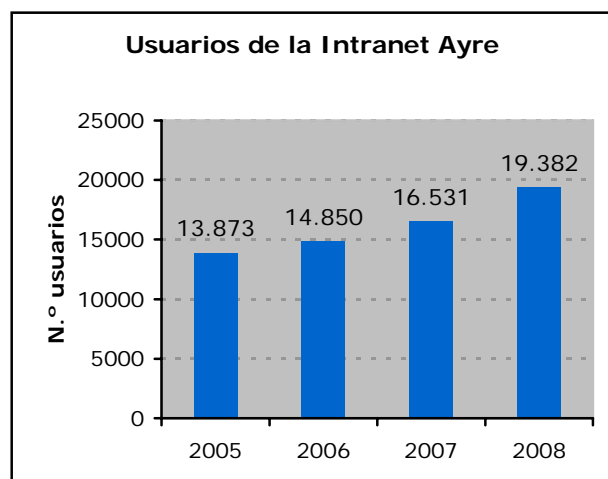


Expresa el grado de cumplimiento de los compromisos de las Cartas de Servicios, contrastando el valor real alcanzado con la meta establecida para cada uno de los indicadores que se determinaron para la evaluación de los compromisos.

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.

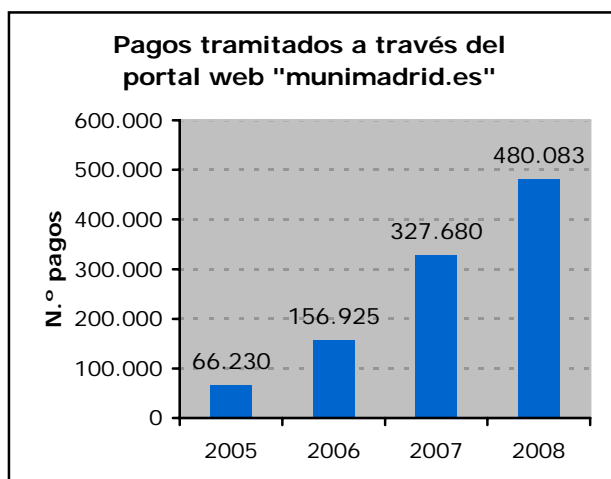
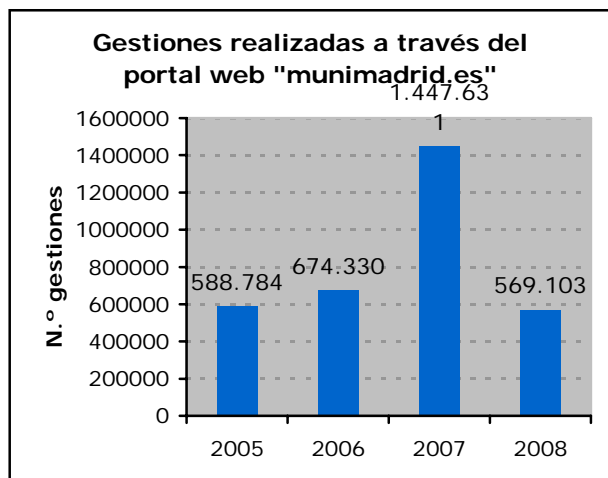


Expresa la utilidad de la Intranet Ayre del Ayuntamiento para el empleado municipal tanto para el intercambio de conocimiento, soporte de la actividad profesional y como portal del empleado.



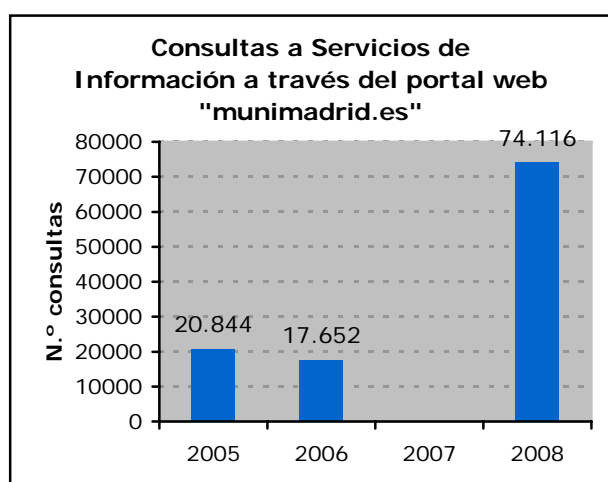
Expresa el grado en que el Ayuntamiento de Madrid ha incorporado la firma electrónica a la tramitación administrativa al objeto de agilizar la misma. La firma electrónica para empleados municipales va incorporada a la tarjeta corporativa permitiendo la gestión de procedimientos en forma electrónica en todos los niveles, pretendiendo con ello potenciar el desarrollo de la administración electrónica en la actividad habitual del Ayuntamiento.

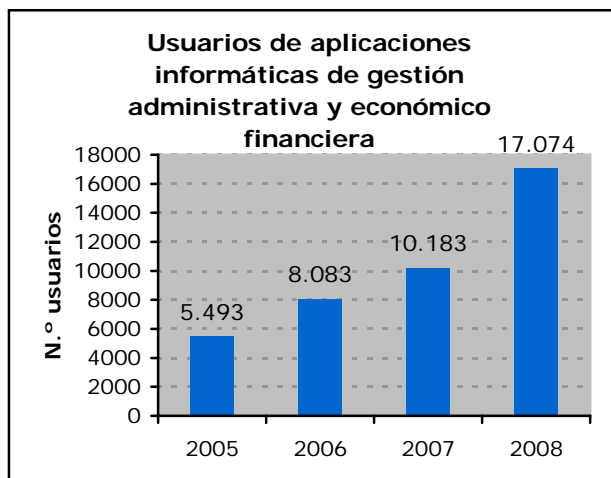
Expresa la utilidad de las nuevas tecnologías y la página Web del Ayuntamiento para que el ciudadano efectúe sus gestiones: trámites relacionados con el Padrón, incidencias medio ambientales, pago de impuestos, consulta de multas, adopción de animales, reserva de pista de tenis, etc.



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.

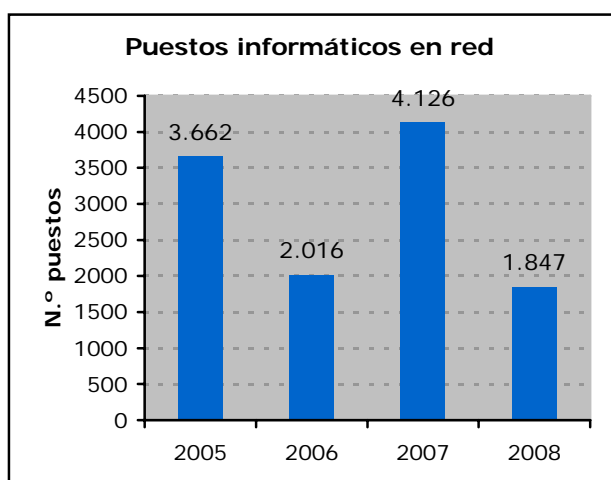
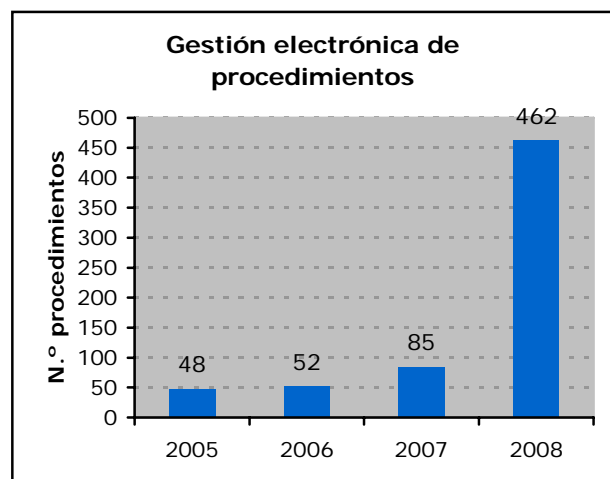
Expresa la utilidad de las nuevas tecnologías y de la página web del Ayuntamiento para que el ciudadano obtenga información en los distintos temas: actividades y servicios municipales, ocio, cultura, servicios y centros de salud, bibliotecas, etc.



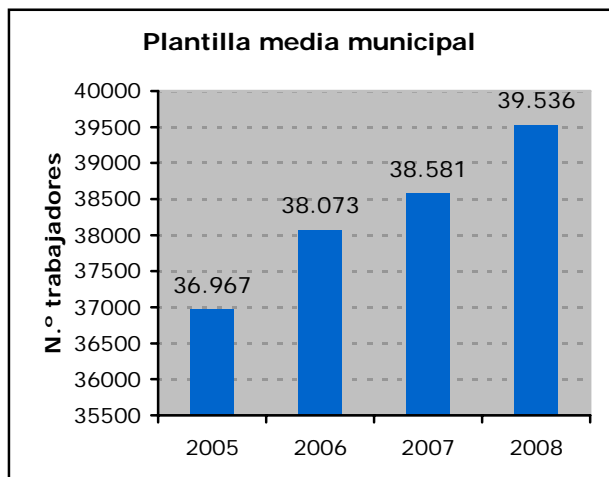


Expresa el uso de tecnologías de la información aplicadas a la gestión administrativa al objeto de hacerla más ágil.

Expresa la modernización de la gestión administrativa a partir del número de procesos o procedimientos administrativos que pueden realizarse con medios telemáticos.

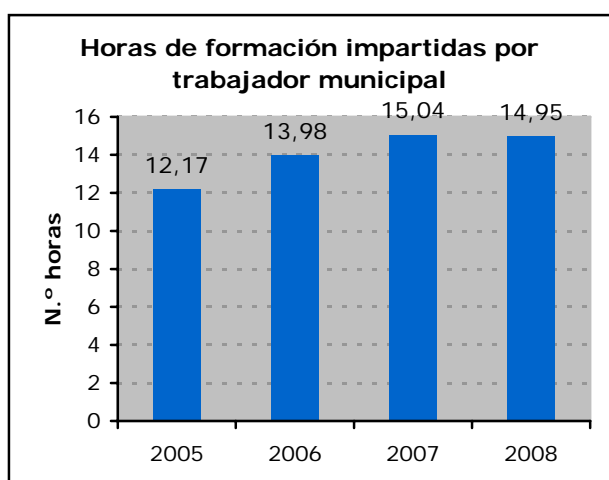
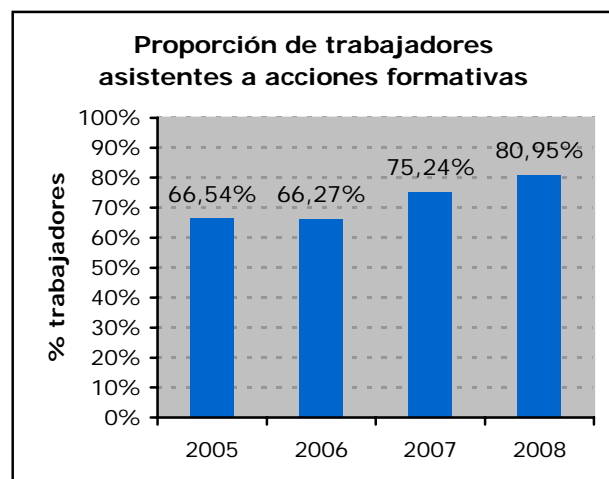


Expresa la incorporación de puestos de gestión y de uso público conectados a la red corporativa municipal.

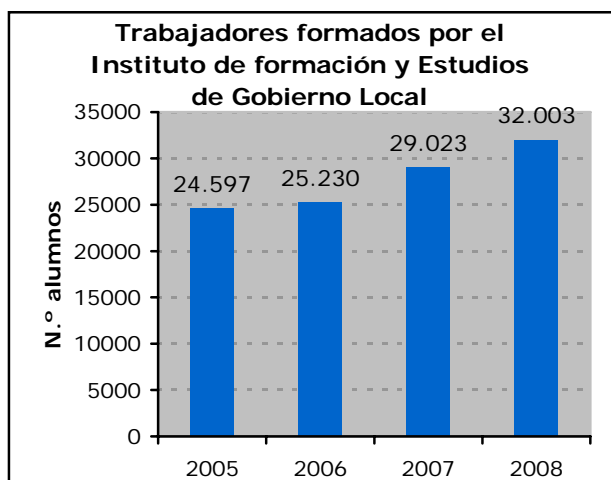


Recoge los efectivos medios anuales de personal al servicio del Ayuntamiento y sus Organismos Autónomos, así como del personal de las sociedades mercantiles locales y las sociedades de economía mixta, con el fin de conocer el volumen de empleados municipales.

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.

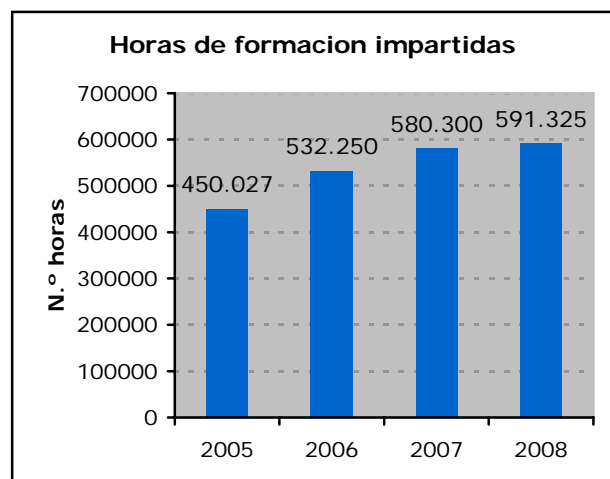


Calcula el número de horas de formación impartidas por el Instituto de Formación y Estudios del Gobierno Local de Madrid u otras instancias municipales, por cada empleado de la plantilla municipal. Considera, por tanto, el conjunto de empleados de la plantilla municipal.

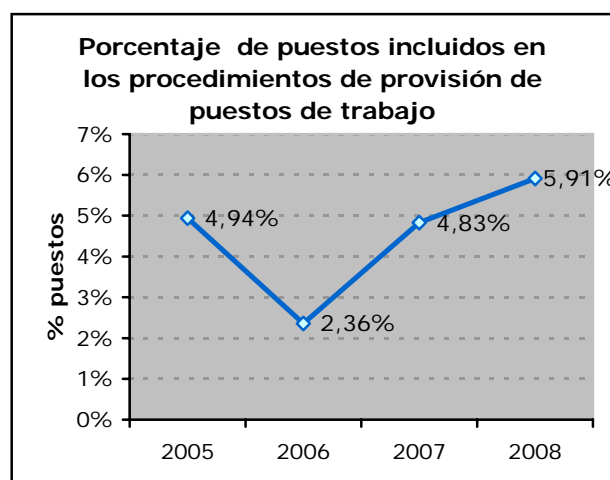


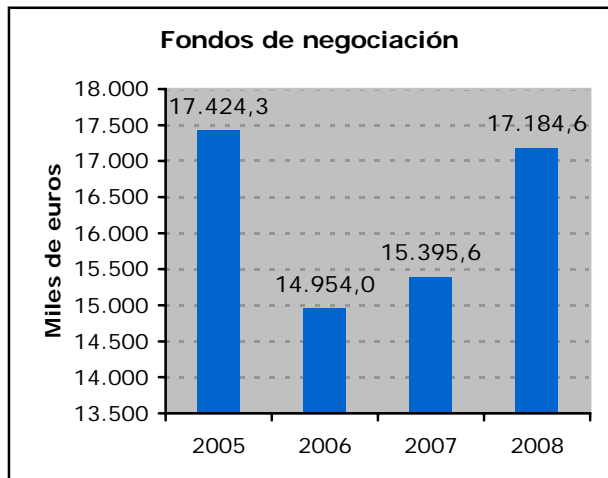
Recoge el total de alumnos que han sido formados por el Instituto de Formación y Estudios del Gobierno Local de Madrid. Hay que tener presente que un mismo empleado ha podido ser alumno de uno o varios cursos.

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.



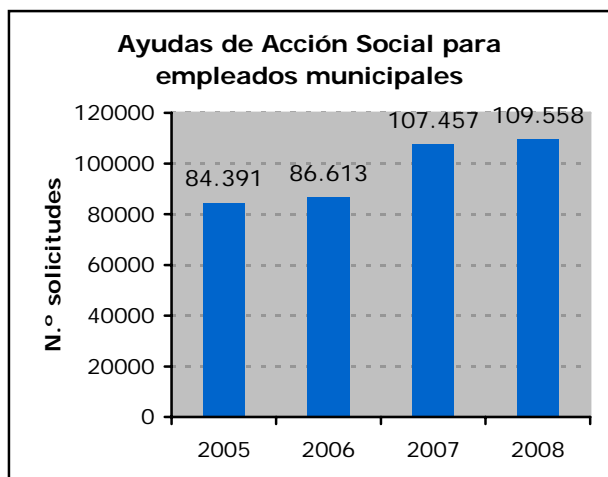
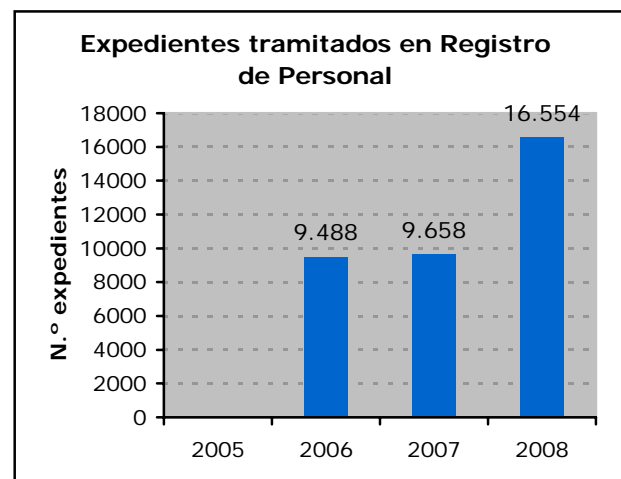
Recoge el número de puestos incluidos en procedimientos de provisión de puestos de trabajo durante el año. Se parte de la base de que la movilidad del personal, bajo criterio de mérito y capacidad, es un instrumento tanto de mejora del rendimiento de los trabajadores como de desarrollo de su carrera profesional, lo que aunado redonda en la mejora de la calidad de los servicios prestados a los ciudadanos.





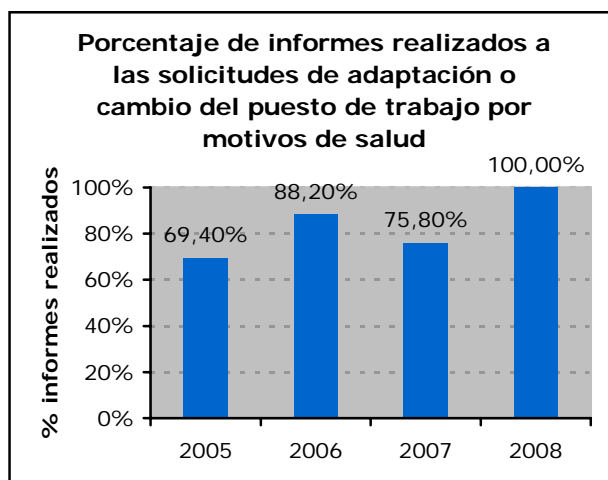
Recoge la cuantía de los Fondos destinados anualmente por la Corporación para el desarrollo de la Carrera Profesional de los trabajadores municipales.

Recoge el número total de formatos normalizados de documentos registrales de los empleados municipales gestionados por los órganos competentes en materia de recursos humanos, inscritos y anotados en el Registro de Personal.



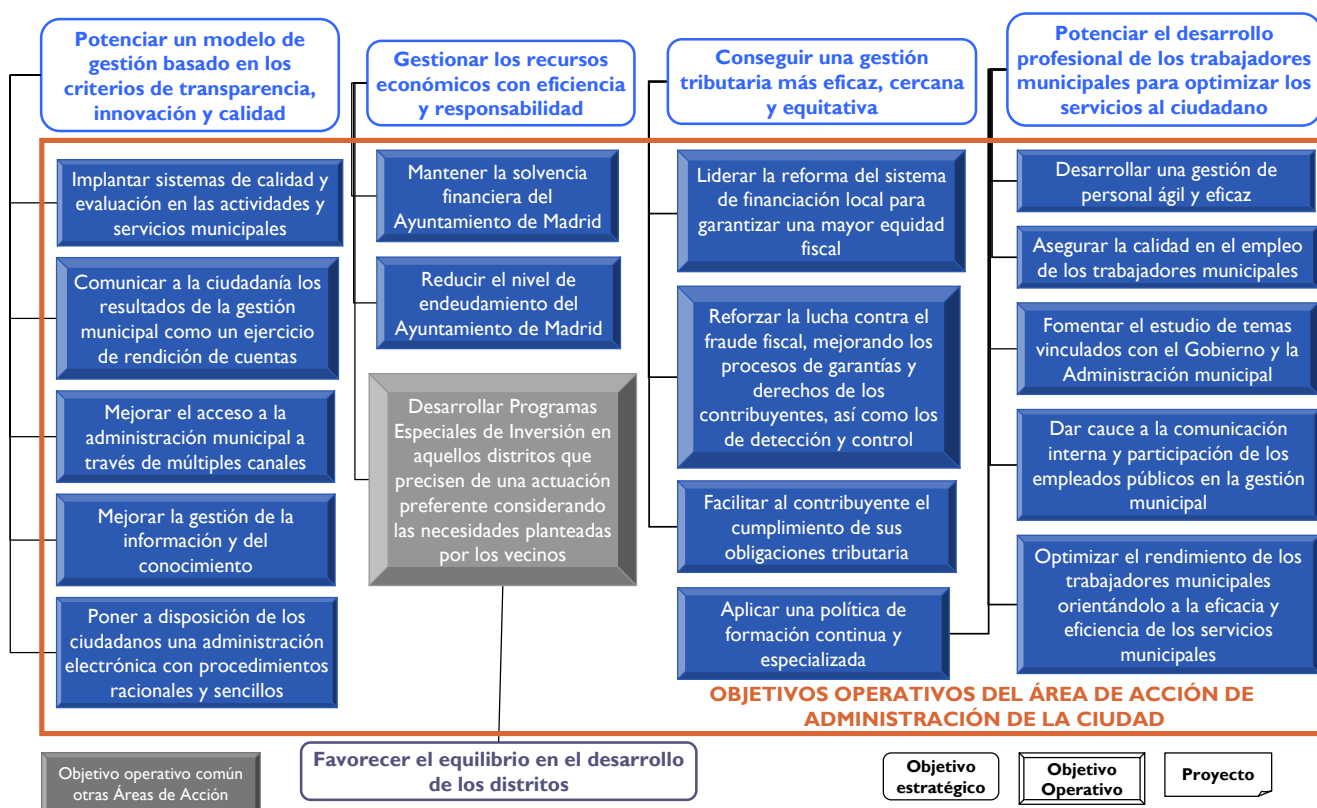
Recoge el número de solicitudes de Ayudas de Acción Social en cualquiera de sus modalidades.

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.

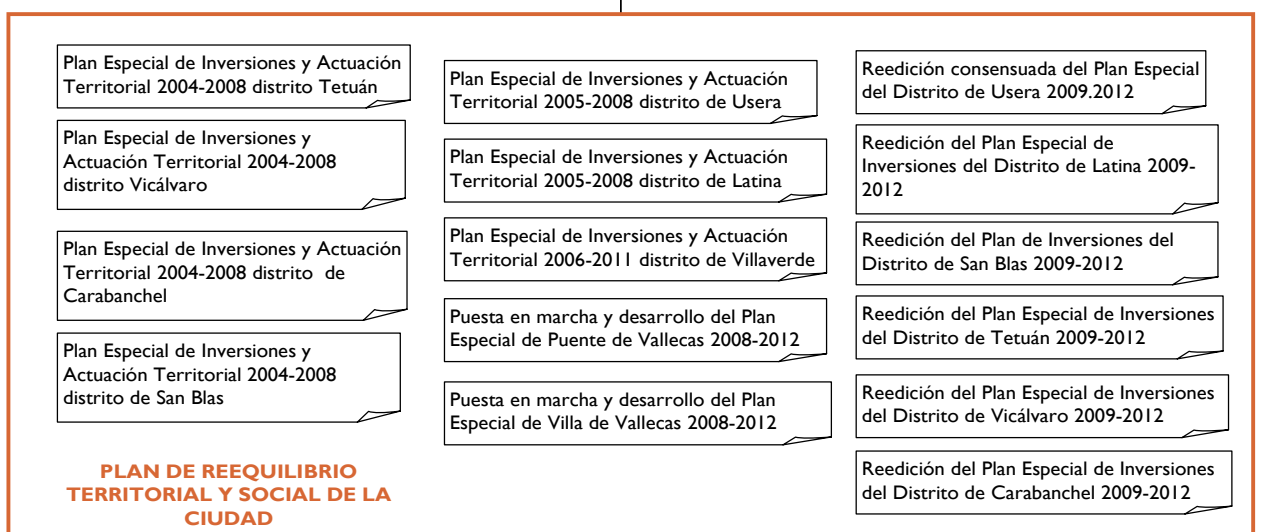
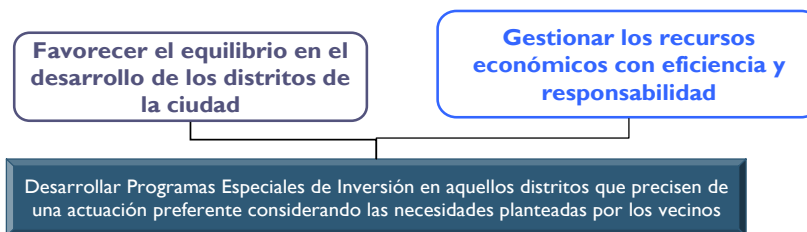
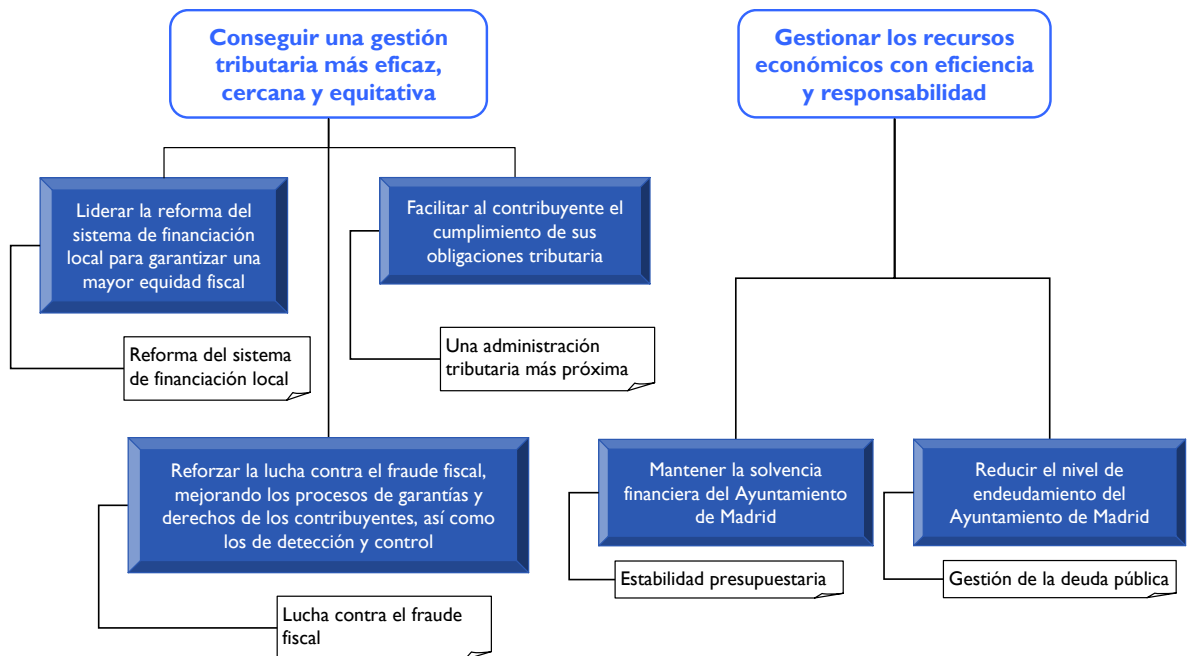


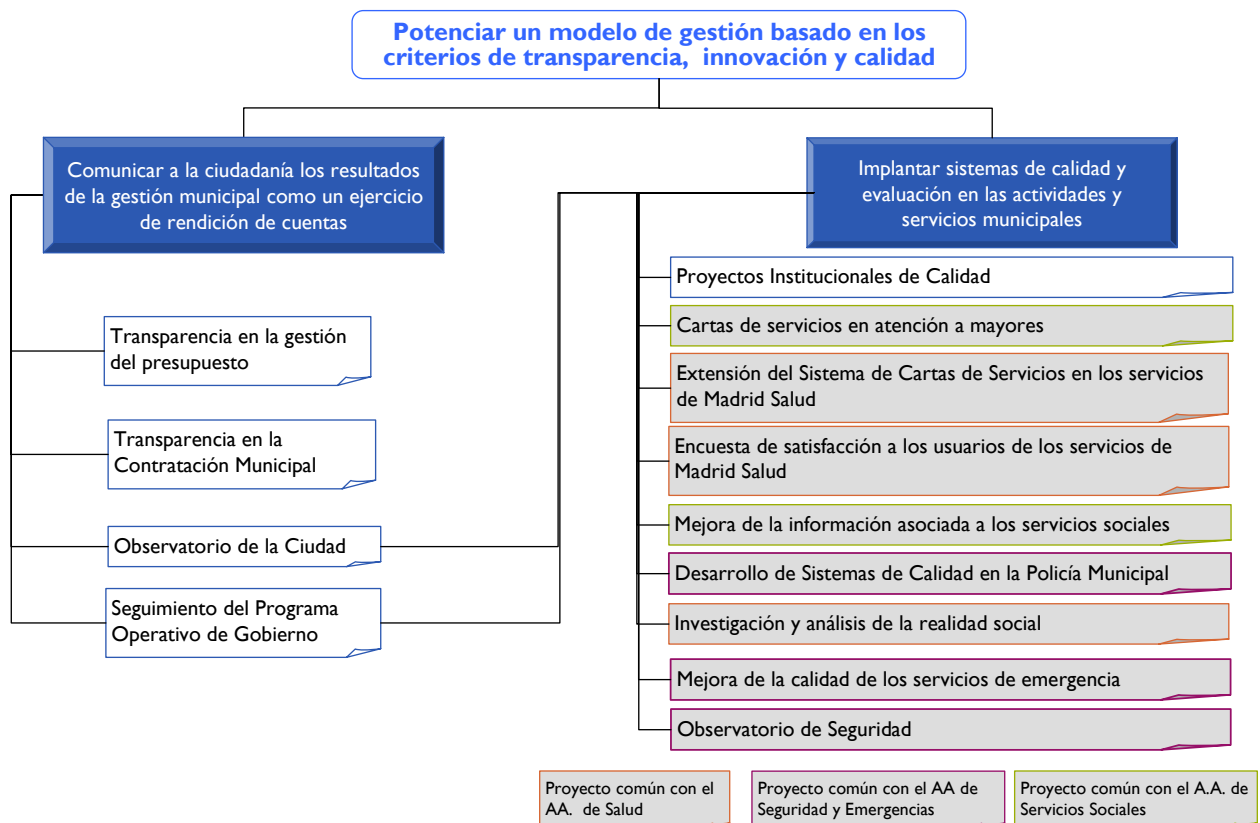
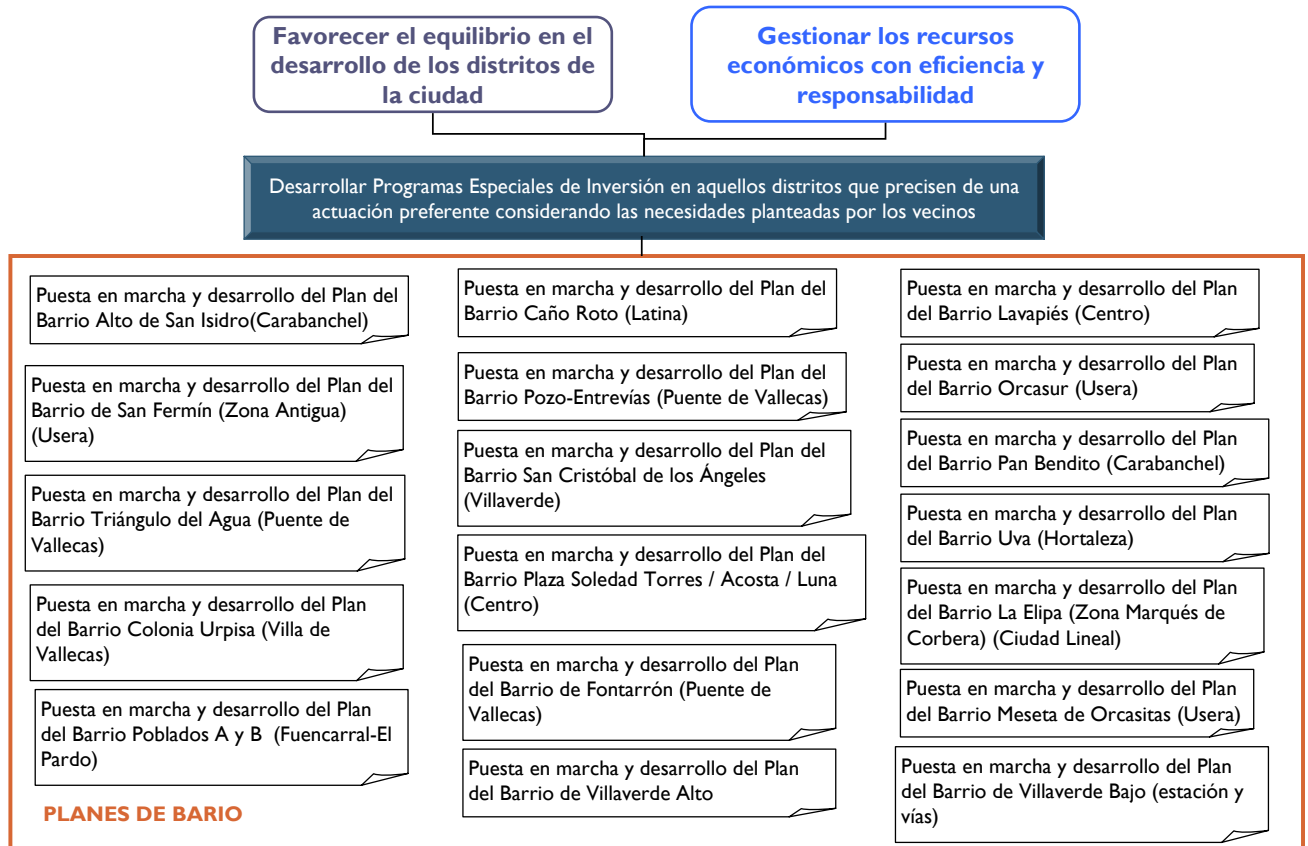
3.19.3. Desarrollo del Programa Operativo de Gobierno

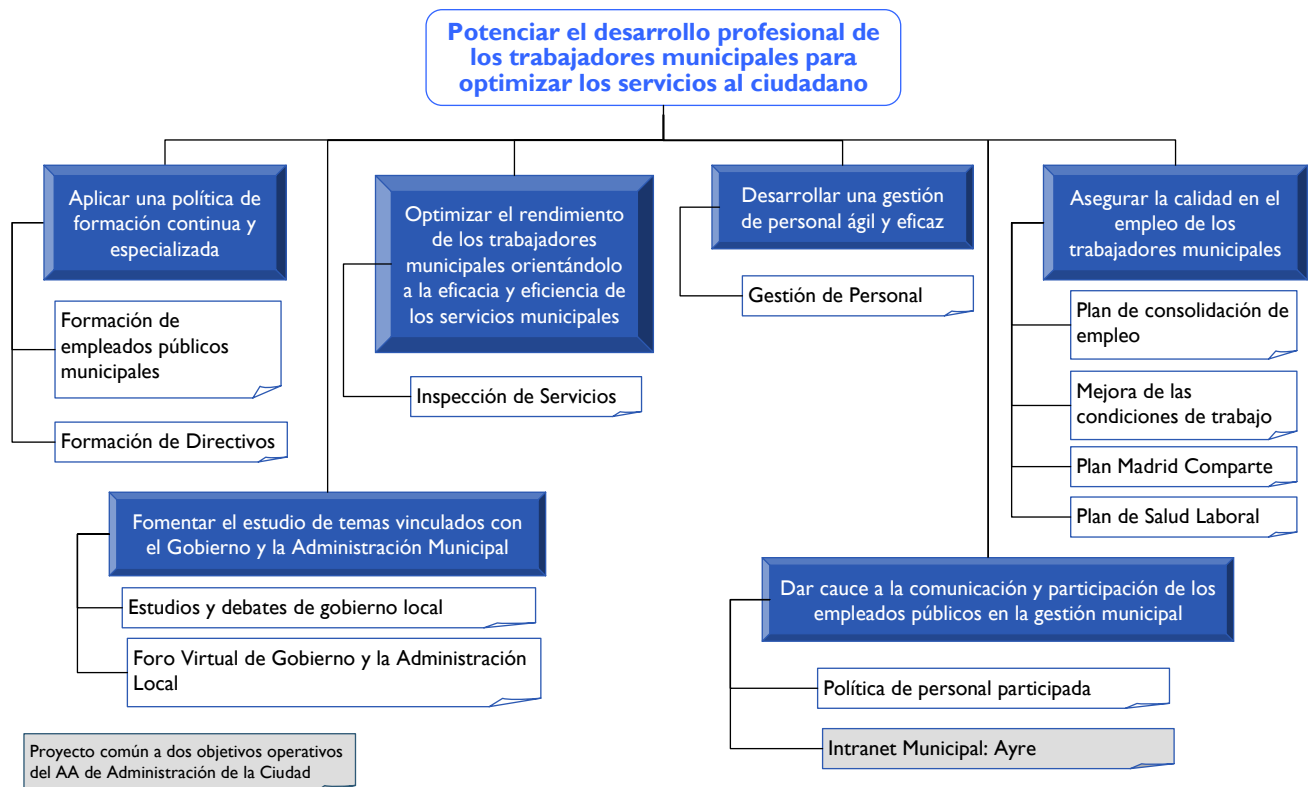
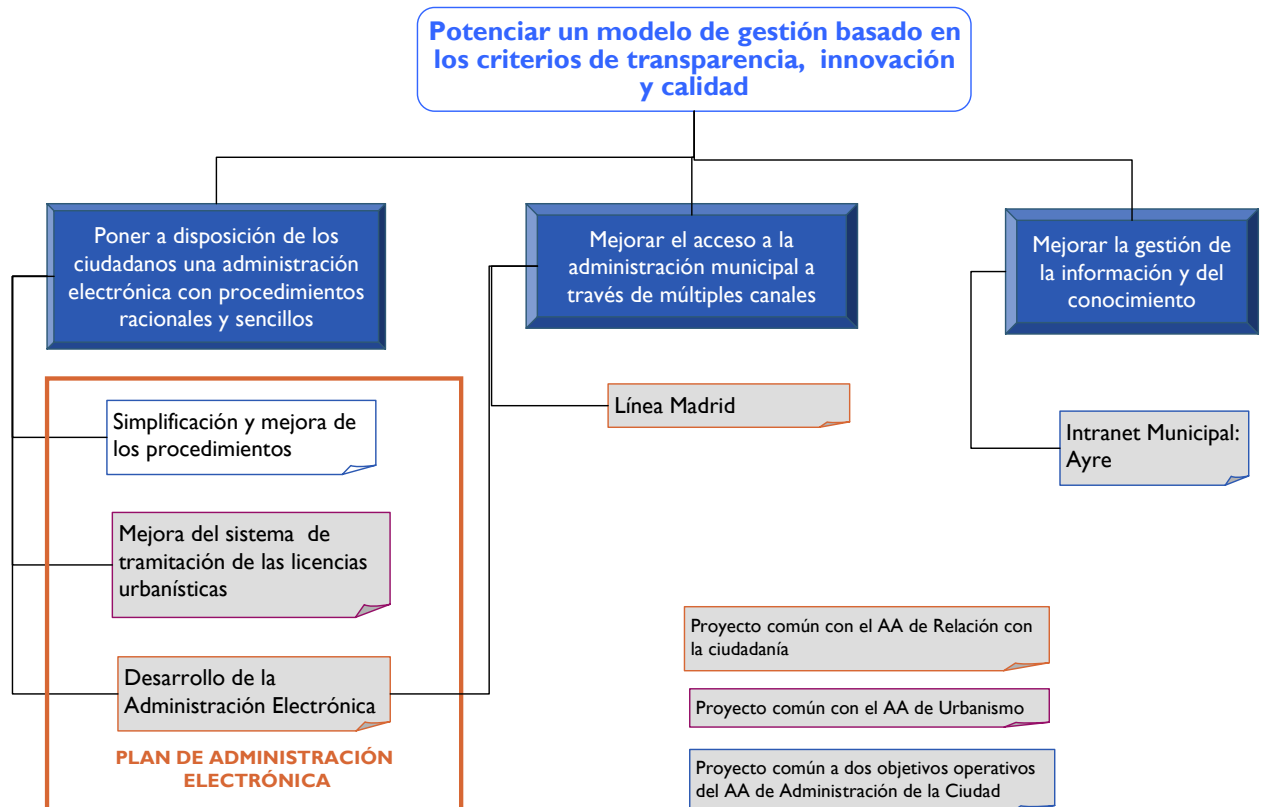
La estrategia del Ayuntamiento de Madrid se implanta a través del Programa Operativo de Gobierno, desplegando los objetivos estratégicos en objetivos operativos. Los objetivos operativos que se trabajan desde el Área de Acción de Administración de la Ciudad, son los siguientes:



Estos objetivos operativos se desarrollan a través de los siguientes proyectos que integran un total de 265 acciones:







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. Asimismo se han aprobado dos Cartas de Servicios pertenecientes a la Dirección General de Estadística, que son las Cartas del Servicio de Padrón Municipal y la de Información Estadística, ambas aprobadas el 26 de diciembre de 2008.

Así, la **Carta de Servicios de la Oficina del Defensor del Contribuyente** fue aprobada en 2006 y revisada por segunda vez en 2009 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 y revisada en diciembre de 2008

Carta de Servicios de la Oficina del Defensor del Contribuyente

Fecha de aprobación: 18 de mayo de 2006

Evaluación 2008: 11 de marzo de 2009

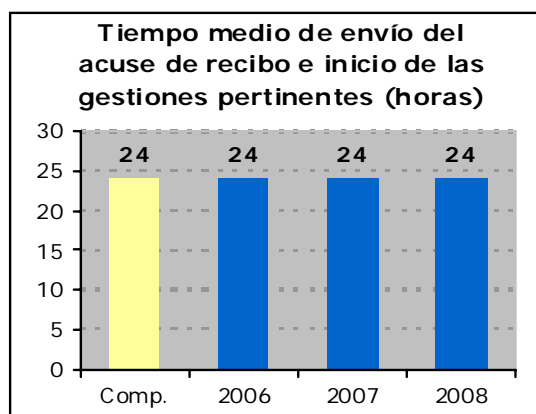
La Oficina del Defensor del Contribuyente (en adelante ODC) se crea con el doble **objetivo** de, por un lado, mejorar la equidad y eficiencia del sistema tributario local dando amparo a situaciones de desprotección en las que pueden encontrarse determinados contribuyentes y, por otro, crear los cauces 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.

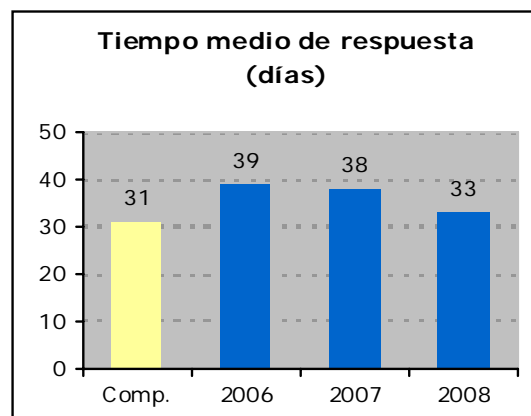
Además, remite a la **Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones** copia de las quejas, reclamaciones y sugerencias recibidas, así como de las contestaciones dadas a las mismas; y elabora una Memoria anual en la que queda reflejado el resumen de su actuación a lo largo del ejercicio y en la que 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 por segunda vez en marzo de 2009, son:

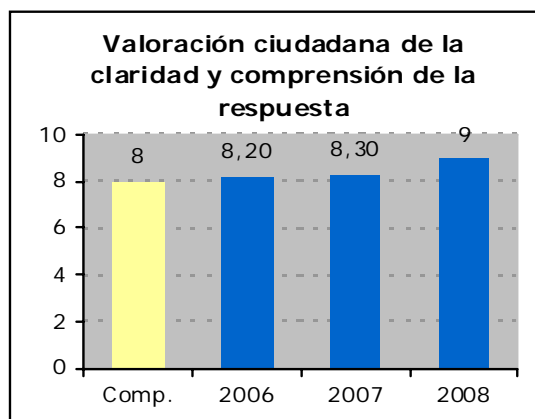
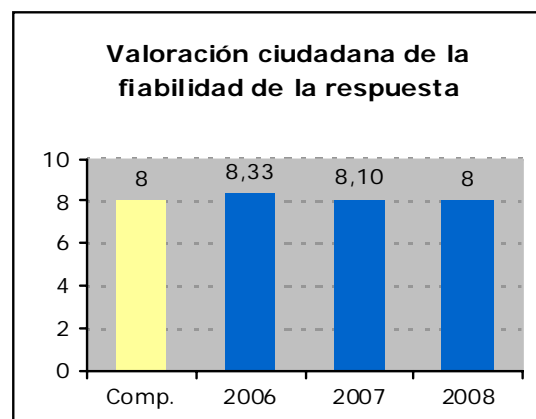


I. Agilidad en la recepción de los escritos e inicio de las gestiones: en el plazo de las 24 horas siguientes a la recepción del escrito de queja o 72 en el caso de que la entrada del mismo se produzca en fin de semana o día festivo, la ODC enviará a la ciudadana/-o el acuse de recibo del mismo e iniciará 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.

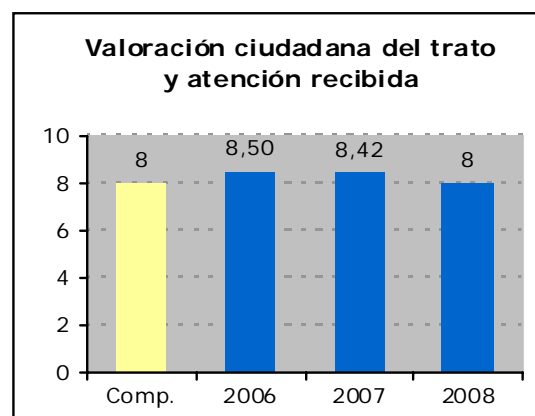


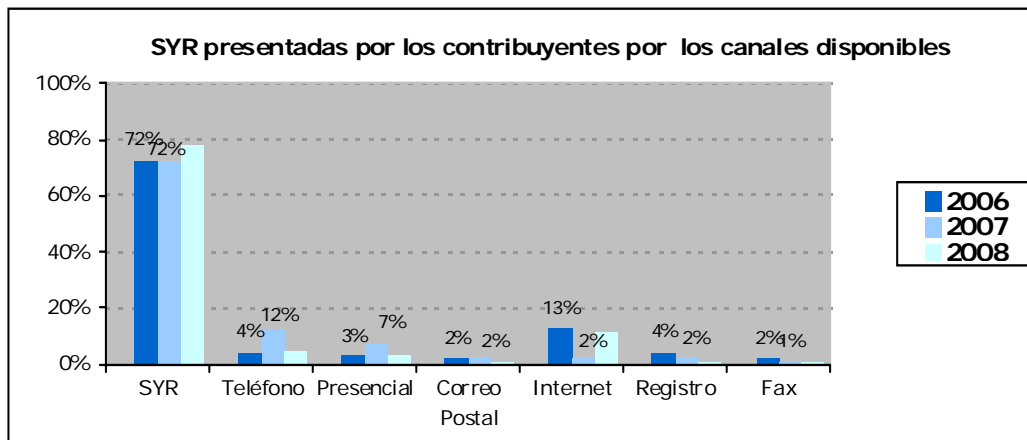
3. Fiabilidad de la información proporcionada en las respuestas: en el 100% de las respuestas la totalidad de los extremos planteados en la queja será objeto de un completo estudio antes de llevar a cabo su envío.



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.

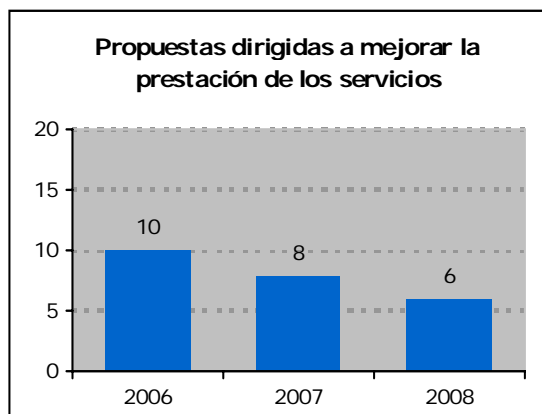
5. Trato, atención y asesoramiento adecuados: cualquiera que sea el medio a través del cual se contacte con la Oficina del Defensor del Contribuyente, se atenderá a la usuaria/-o de forma clara y precisa, proporcionando un trato amable y cortés y ofreciendo una atención personalizada e individualizada.



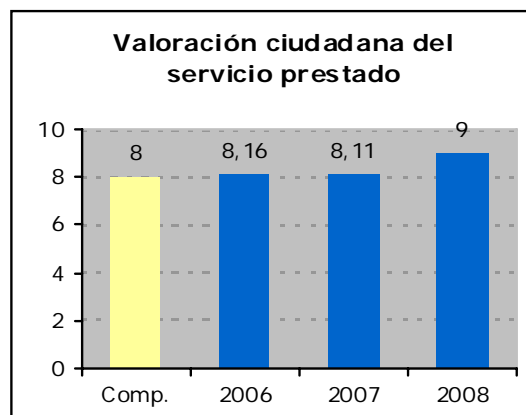


SyR presentadas en 2006: 3.478 SyR presentadas en 2007: 3.087 SyR presentadas en 2008: 3.275

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

Fecha de la última evaluación: 13 de diciembre de 2008

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).

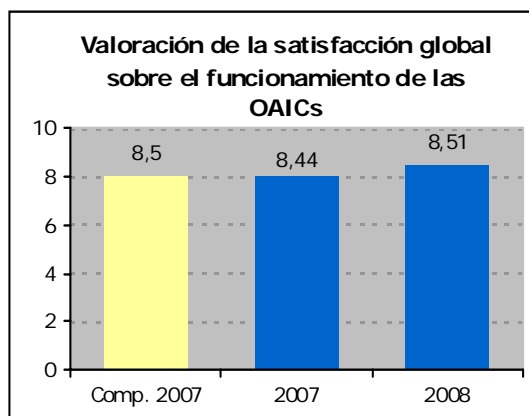
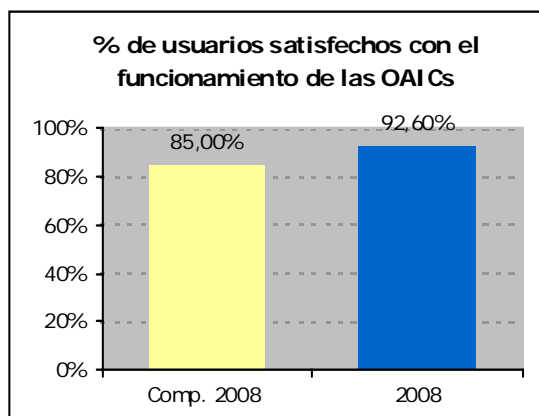
En la última evaluación realizada se ha actualizado el contenido de la Carta de Servicios y revisado sus compromisos e indicadores, por lo que su numeración ha variado.

Atención presencial: Oficinas de Atención Integral al Contribuyente

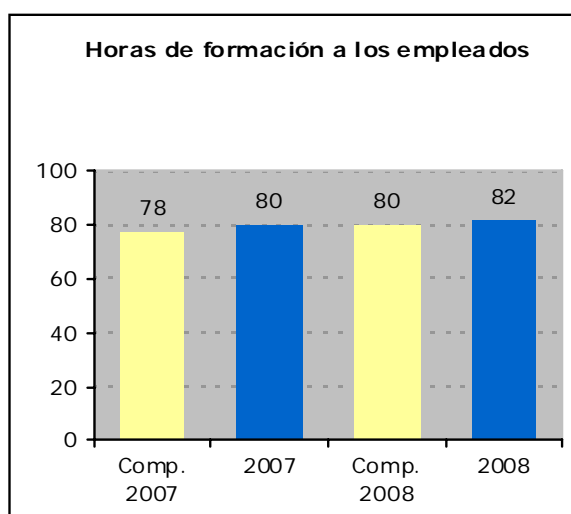
I. Las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente se comprometen a prestar un servicio global de calidad, logrando que más del 85% de los usuarios estén satisfechos con el servicio recibido y valoren dicha satisfacción, en una escala de 0 a 10, con una puntuación superior a 8 puntos. Periódicamente se realizarán encuestas a los

usuarios para medir el grado de satisfacción con los servicios recibidos en las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente.

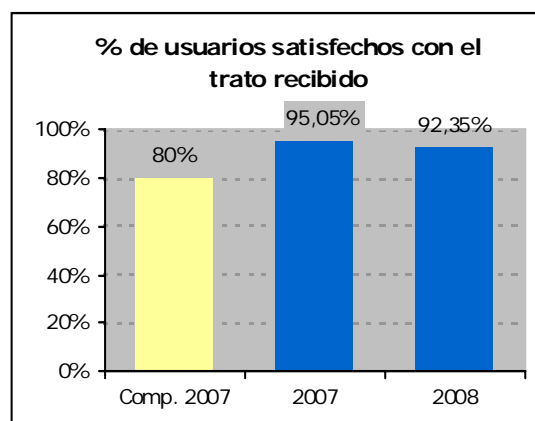
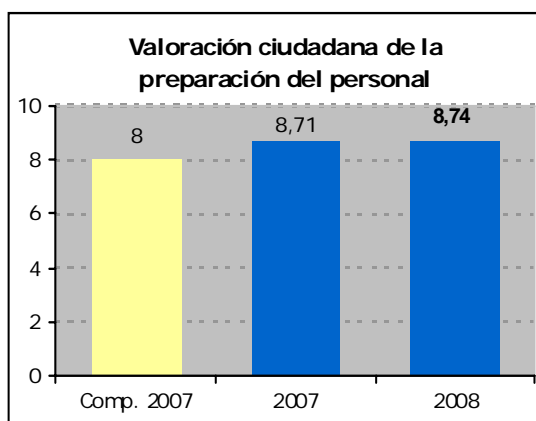
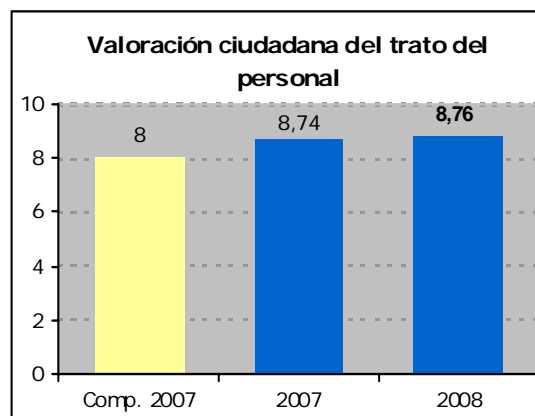
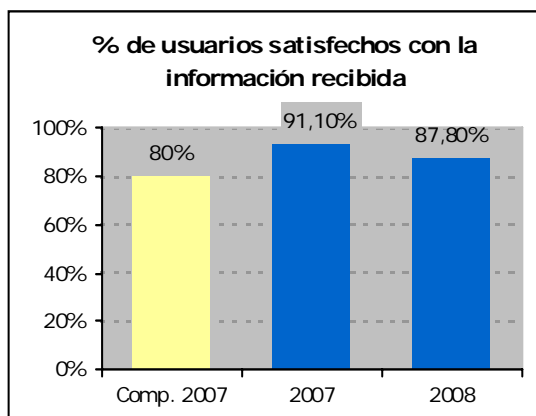
Compromiso e indicador nuevos para 2008.



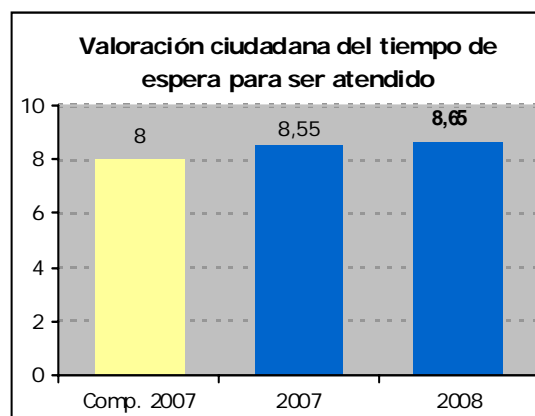
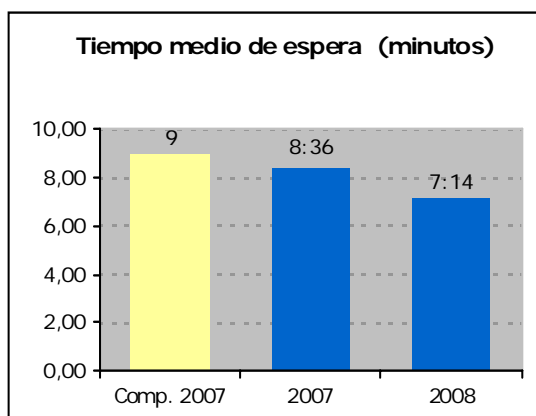
2. A través de un **personal** debidamente cualificado en las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente se prestará un servicio eficaz, suministrando información correcta y actualizada y realizando las gestiones solicitadas por los ciudadanos. Se atenderá al contribuyente de forma clara y precisa, 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 8,25 puntos.



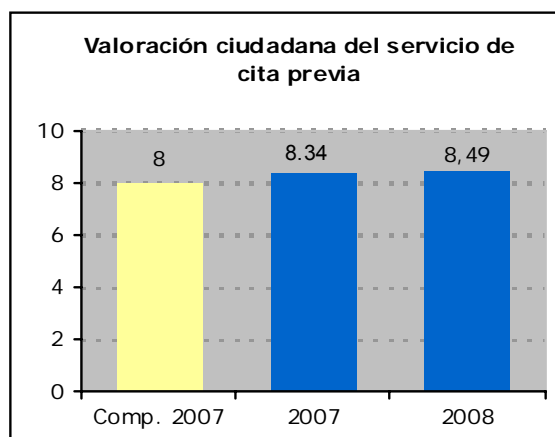
3. El tiempo medio de **espera** en todas las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente no superará los **8,30 minutos**. En las encuestas periódicas que se realicen el nivel de satisfacción medio de los usuarios, medido en una escala de 0 a 10, deberá ser superior a 8,25 puntos.



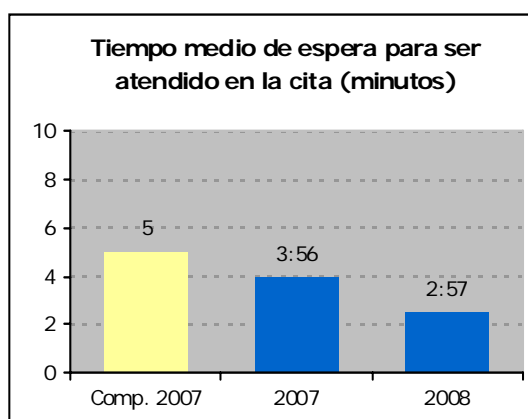
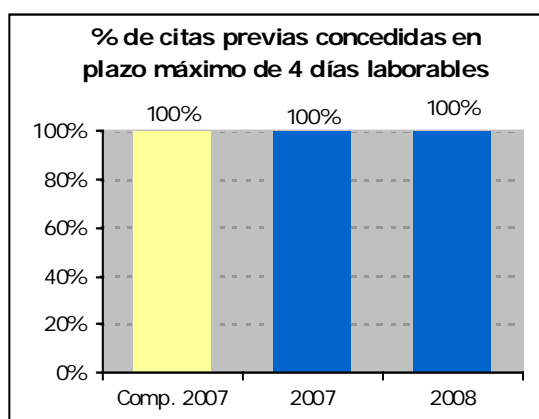
4. Para lograr una atención aún más pronta y eficaz, se recomienda la utilización del sistema de **cita previa**.

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 **4:30 minutos**.

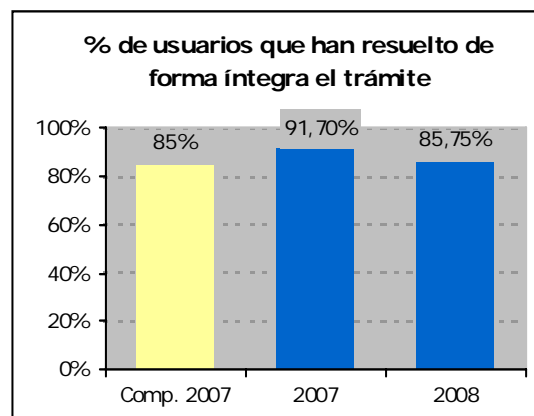
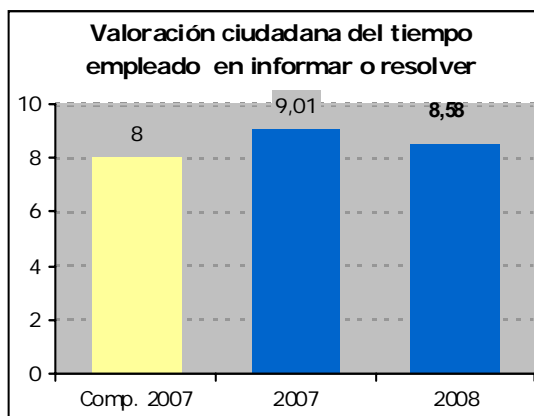


En las encuestas periódicas que se realicen el nivel de satisfacción medio de los usuarios del sistema de cita previa, medido en una escala de 0 a 10, deberá ser superior a 8 puntos.

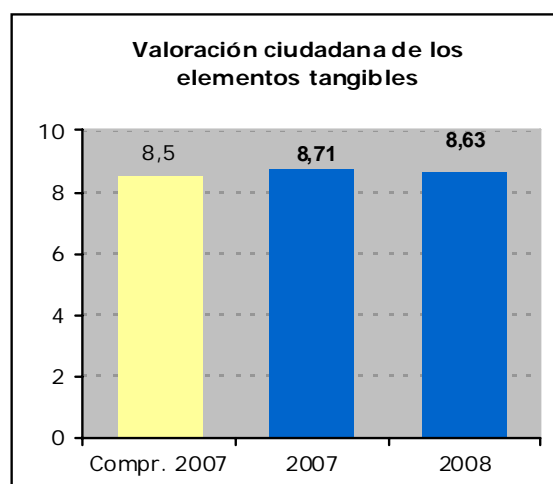


5. En las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente, el **tiempo de atención efectiva** será el necesario para facilitar la información o resolver el trámite requeridos por el contribuyente.

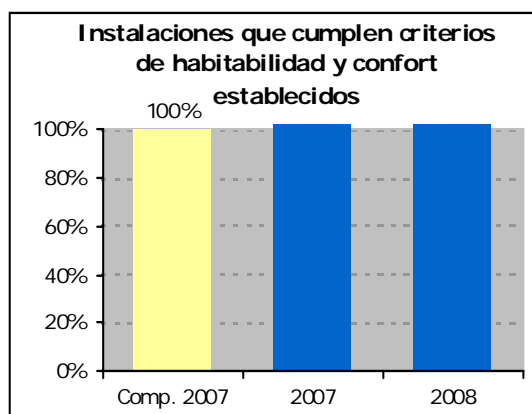
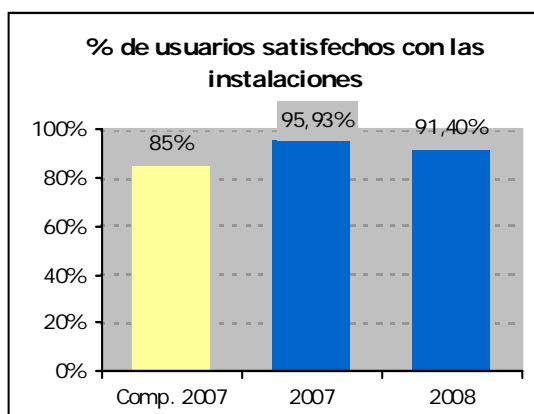
El nivel de satisfacción medio de los usuarios, medido en una escala de 0 a 10, deberá ser superior a 8 puntos, y además el trámite solicitado deberá resolverse de manera íntegra al menos a un 85% de los usuarios.



6. 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.

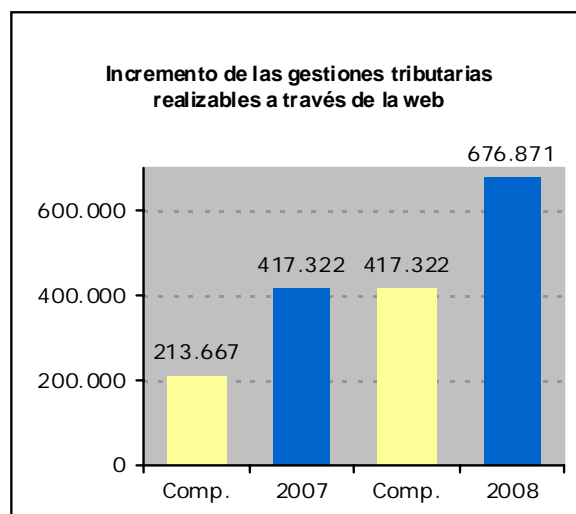


Periódicamente se realizarán encuestas entre los usuarios para conocer su opinión sobre las instalaciones y detectar posibles aspectos susceptibles de mejora. El 85% de los usuarios estará satisfecho con las instalaciones y su nivel de satisfacción medio, medido en una escala de 0 a 10, deberá ser superior a 8,5 puntos.



Atención telemática: www.munimadrid.es

7. Se incrementará anualmente y, en su caso, se mejorará el número de servicios tributarios (información y gestiones) disponibles en la web www.munimadrid.es



8. Se prestará un servicio de calidad, con una información actualizada a disposición de los contribuyentes en la web www.munimadrid.es. En las encuestas periódicas realizadas para medir el grado de satisfacción de los ciudadanos con el servicio prestado por munimadrid.es, el nivel de satisfacción medio de los usuarios del Portal del Contribuyente, medido en una escala de 0 a 10, deberá ser superior a 7 puntos.

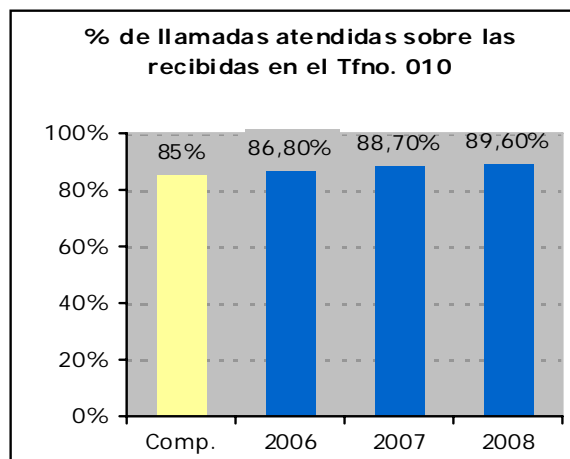
Indicador asociado: Índice de valoración del portal del contribuyente.

Compromiso nuevo para 2009.

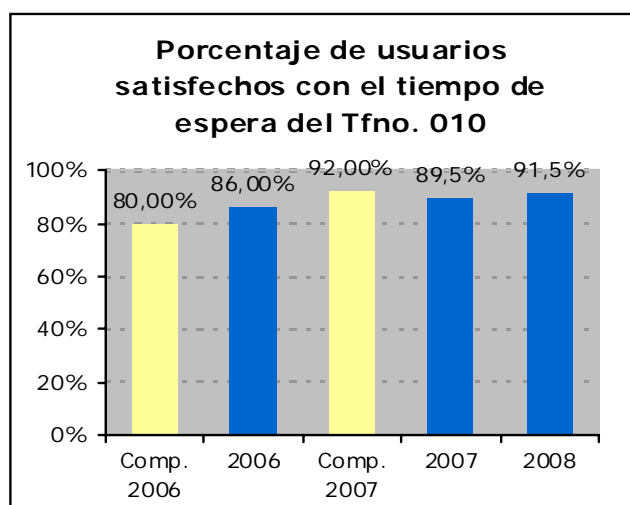
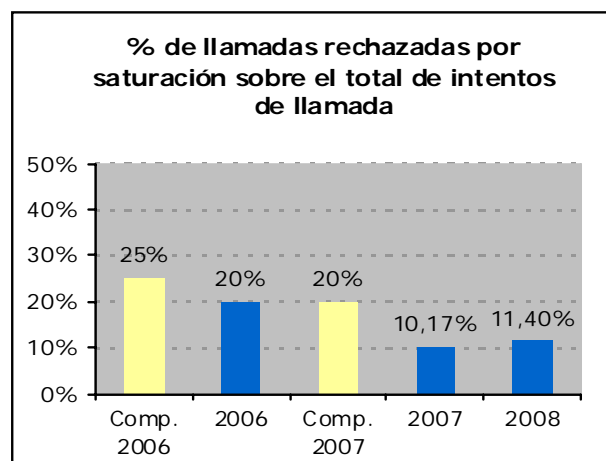
Atención telefónica: Teléfono 010 Línea Madrid

(Compromisos recogidos en la Carta de Servicios del Teléfono 010 Línea Madrid)

9. Al menos el 85% de las llamadas realizadas se atenderán en el primer intento, sin necesidad de volver a marcar.

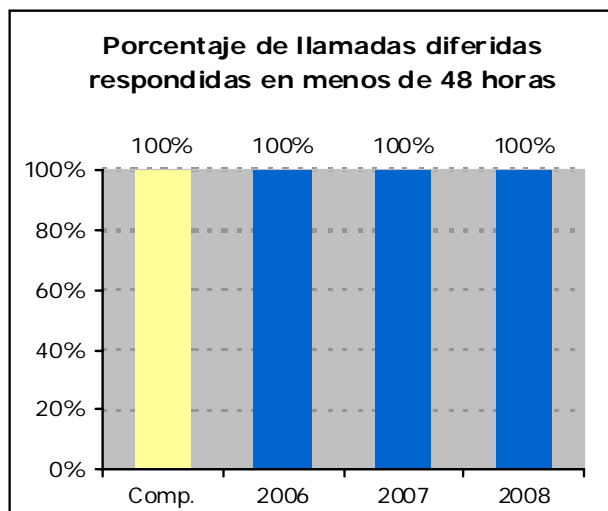


10. Aquellas llamadas que no se puedan atender de forma inmediata (por el grado de saturación de las líneas y la disponibilidad de los agentes), el sistema dará señal de comunicando de manera que la llamada no suponga coste alguno para el usuario.



11. 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.

12. 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.



13. Compromiso relativo a la tramitación de Sugerencias y Reclamaciones:

La **Oficina del Defensor del Contribuyente** tiene aprobada su Carta de Servicios, para ver sus compromisos de calidad relativo a Sugerencias y Reclamaciones y sus indicadores asociados, consultar la Carta de Servicios de la Oficina del Defensor del Contribuyente.

Carta de Servicios de la Oficina del Padrón Municipal de Habitantes

Fecha de aprobación: 26 de diciembre de 2008

El Padrón Municipal de Habitantes es el registro administrativo donde constan los vecinos del municipio. Toda persona que viva en España está obligada a inscribirse en el Padrón del municipio en el que resida habitualmente, y a comunicar, a su Ayuntamiento, las variaciones que experimente en sus circunstancias personales en la medida que impliquen una modificación de los datos que deben figurar en el Padrón Municipal con carácter obligatorio.

Los datos del Padrón Municipal de Habitantes constituyen prueba de la residencia en el municipio y del domicilio habitual. El domicilio y la condición de vecino de Madrid se acredita mediante certificaciones y volantes de empadronamiento, que permiten resolver múltiples trámites como escolarización en colegios públicos y concertados, obtención de becas y ayudas, gestiones judiciales, renovaciones de

documentos personales (documento de identidad, permisos de residencia y trabajo, carné de conducir), reducción de tarifa telefónica y de suministro eléctrico, residencias de tercera edad, reducción de tasas en polideportivos municipales, ayudas por desempleo, asistencia sanitaria, ayudas por natalidad, etc.

A partir de los datos del Padrón de Habitantes, el Instituto Nacional de Estadística elabora y actualiza el **Censo Electoral** con el que se celebran las votaciones.

La **Carta de Servicios** del Padrón Municipal de Habitantes detalla los **servicios** ofrecidos, los compromisos de calidad que asume con la ciudadanía así como sus indicadores asociados, los derechos y responsabilidades del ciudadano y los mecanismos de participación.

Los compromisos establecidos en la Carta de Servicios del Padrón Municipal de Habitantes, son los siguientes:

1. Disponer de unas **instalaciones** para atención al público en la Dirección General de Estadística, adecuadas al servicio que se presta, de carácter funcional, confortable y sin barreras arquitectónicas, de forma que el 90% de los/-as usuarios/-as estén satisfechos con las instalaciones. Periódicamente se realizarán encuestas de satisfacción entre los/-as usuarios/-as que acudan a la Dirección General de Estadística.

Indicadores asociados:

- 1.1. Porcentaje de usuarios/-as satisfechos/-as con las instalaciones.
- 1.2. Valoración ciudadana de las instalaciones.

2. Atender a los/-as usuarios/-as con un **personal** debidamente cualificado, garantizando una atención eficaz y personalizada con un trato amable y cortés, utilizando un lenguaje claro y comprensible.

Indicadores asociados:

- 2.1. Porcentaje de usuarios/-as satisfechos/-as con el trato recibido.
- 2.2. Quejas y reclamaciones por el trato recibido.
- 2.3. Horas de formación continua al año del personal del Servicio.

3. Garantizar la **intimidad y confidencialidad** de los datos personales de los vecinos con estricto cumplimiento de la normativa de protección de datos

personales. En situaciones de especial riesgo se adoptarán además medidas extraordinarias.

Indicadores asociados:

- 3.1. Quejas y reclamaciones sobre la confidencialidad y la protección de datos.
- 3.2. Solicitudes de especial riesgo atendidas.

4. Actualizar permanentemente los datos del Padrón de Habitantes: altas, bajas, cambios de domicilio y modificación de datos personales. Las actualizaciones solicitadas por los vecinos se realizarán de forma **inmediata** en un 90% de los casos.

Indicadores asociados:

- 4.1. Quejas y reclamaciones sobre la actualización del Padrón de Habitantes.
- 4.2. Porcentaje de variaciones del Padrón de Habitantes actualizadas en el momento de la solicitud.

5. Utilizar las nuevas tecnologías para facilitar el acceso de los vecinos a través de **Internet**, aumentando anualmente el número de gestiones relativas al padrón que se realizan a través de la página web.

Indicadores asociados:

- 5.1. Incremento anual de las gestiones padronales realizadas a través de la página web.
- 5.2. Gestiones y consultas realizadas a través de Internet.

6. Facilitar **en el momento** los volantes de empadronamiento acreditativos de la residencia de los vecinos que se soliciten en las Oficinas de Atención al Ciudadano Línea Madrid y a través de Internet con firma electrónica. Los solicitados al Teléfono 010 Línea Madrid y a través de Internet sin firma electrónica, se remitirán por correo de modo que se reciban en un **plazo** medio de 10 días desde su solicitud.

Indicadores asociados:

- 6.1. Quejas y reclamaciones sobre el plazo de recepción por correo de los volantes de empadronamiento.
- 6.2. Quejas y reclamaciones sobre el servicio de expedición de volantes de empadronamiento.

7. Ampliar la **colaboración** con otras Administraciones mediante la firma de acuerdos y convenios, para facilitar el domicilio de los vecinos, evitando trámites y desplazamientos.

Indicador asociado:

- 7.1. Incremento de datos intercambiados.

8. Facilitar el derecho al voto de los vecinos, informando **siempre** que se produzca un cambio de colegio electoral, facilitando información sobre inclusión en el Censo Electoral y agilizando la tramitación de las reclamaciones que procedan.

Indicadores asociados:

- 8.1. Quejas y reclamaciones sobre los procesos electorales.
- 8.2. Plazo de tramitación de reclamaciones al Censo Electoral.
- 8.3. Cartas informativas sobre cambio de colegio electoral

9. Establecer un servicio presencial, telefónico y por Internet, durante **toda la jornada** electoral en horario continuo de 8 a 20 horas, para informar a los electores, atender de forma inmediata sus reclamaciones y resolver las incidencias de competencia municipal.

Indicadores asociados:

- 9.1. Satisfacción del electorado con la accesibilidad al servicio.
- 9.2. Personas atendidas por los distintos medios.

10. Recibir y tramitar las **sugerencias y reclamaciones** presentadas por la ciudadanía en relación a los servicios prestados por el Servicio de Padrón de Habitantes, 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:

- 10.1. Porcentaje de sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación al Servicio de Padrón de Habitantes.
- 10.2. Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas al Servicio de Padrón de Habitantes contestadas en 15 días o menos.
- 10.3. Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas al Servicio de Padrón de Habitantes contestadas entre 16 días y 3 meses.

Carta de Servicios de Información Estadística de la Ciudad de Madrid

Fecha de aprobación: 26 de diciembre de 2008

El objetivo del Servicio **de Información Estadística** es la elaboración y difusión de información estadística relativa a la Ciudad de Madrid, poniendo a disposición de los ciudadanos, empresas, instituciones y estudiosos de la realidad madrileña, datos referidos a la Ciudad de Madrid que permitan un mayor conocimiento del entorno en que desarrollan sus actividades los ciudadanos madrileños en sus distintas facetas: medioambiente, trabajo, transporte, demografía, comunicaciones, educación, actividad económica ...

Para ello recaba información de los distintos servicios municipales así como de numerosos organismos públicos y privados, y presenta los datos de la Ciudad y de sus Distritos y Barrios, cuando es posible, de forma accesible para permitir a los usuarios no sólo disponer de una información general sobre la población, la sociedad y la economía madrileña, sino además profundizar mediante estudios mas detallados a partir de los datos ofrecidos.

1. Disponer de unas **instalaciones** adecuadas al servicio que se presta, de carácter funcional, confortable y sin barreras arquitectónicas, de forma que el 90% de los usuarios estén satisfechos con ellas. Periódicamente se realizarán encuestas de satisfacción entre los usuarios que acudan a la Dirección General de Estadística.

Indicadores asociados:

- Porcentaje de usuarios satisfechos con las instalaciones.
- Valoración ciudadana de las instalaciones.

2. Atender a los usuarios con un **personal** eficaz, debidamente cualificado, garantizando una atención personalizada con un trato amable y cortés, utilizando un lenguaje claro y comprensible.

Indicadores asociados:

- Porcentaje de usuarios satisfechos con el trato recibido.
 - Quejas y reclamaciones por 1.000 usuarios, por el trato recibido.
 - Horas de formación continua al año del personal del Servicio.

3. Adoptar medidas para el cumplimiento y aplicación del **secreto estadístico**.

Indicador asociado:

- Quejas y reclamaciones relacionadas con la normativa del secreto estadístico por 1.000 usuarios.

4. Responder de forma individualizada todas las demandas de información estadística, facilitando los datos en el **plazo máximo** de 24 horas (en días hábiles) cuando se disponga de ellos y en un plazo medio de 10 días, cuando requieran una elaboración específica.

Indicadores asociados:

- Quejas y reclamaciones por el tiempo de respuesta en las demandas de información estadística
- Plazo medio de entrega de la información estadística

5. Actualizar permanentemente los datos estadísticos existentes, garantizando su **continuidad**, poniéndolos a disposición de los interesados a través de nuestra página web.

Indicadores asociados:

- Tablas estadísticas actualizadas.
- Plazo medio de actualización de datos desde la recepción de la información original.

6. Facilitar el **acceso** a los datos estadísticos a través de la página web, de forma que en el 80% de los casos el usuario pueda obtener y elaborar las tablas de su interés.

Indicadores asociados:

- Consultas realizadas al Banco de Datos de la página web.
- Consultas realizadas al Servicio de Información Estadística por otros canales.

7. Asegurar una información que garantice la **calidad y fiabilidad** de los datos utilizando métodos de revisión y contraste con otras fuentes.

Indicador asociado:

- Quejas y reclamaciones sobre la fiabilidad de los datos.

8. Atender todas las demandas de información estadística y en caso de no disponer de la misma, informar y orientar sobre la existencia de otras fuentes estadísticas.

Indicador asociado:

- Porcentaje de usuarios satisfechos con la información proporcionada por el Servicio de Información Estadística.

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

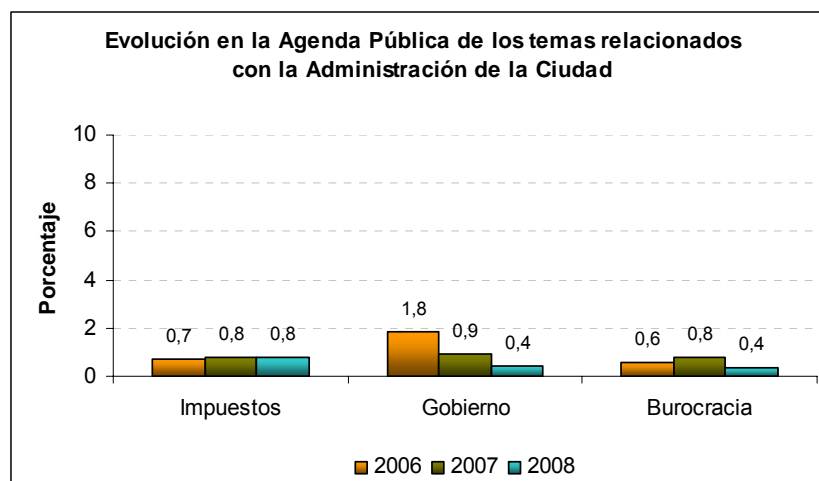
Indicadores asociados:

- Porcentaje de sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación al Servicio de Información Estadística.
- Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas al Servicio de Información Estadística contestadas en 15 días o menos.
- Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas al Servicio de Información Estadística contestadas entre 16 días y 3 meses.

3.19.5. Opinión de la Ciudadanía

La Encuesta sobre Calidad de Vida y Satisfacción de los Servicios Públicos 2008 ha permitido conocer la opinión de los ciudadanos madrileños en relación a la Administración de la Ciudad. Asimismo, al disponer de datos referentes de los años anteriores, estamos en disposición de hacer comparaciones y ver la tendencia que se va marcando.

Los problemas relacionados con la Administración de la Ciudad no aparecen muy representados en la Agenda Pública, ya que son pocos los entrevistados que hacen referencia a ellos. Los impuestos son mencionados por el 0,8% de los entrevistados, y el gobierno y la burocracia por el 0,4%.



La opinión de los ciudadanos encuestados respecto al gasto que destina el Ayuntamiento a las diversas políticas sectoriales se considera en términos generales acertada, con algunas excepciones que se relacionan a continuación:

- El fomento del empleo es el único sector en el que los encuestados claramente se decantan por la escasa dedicación de recursos, el 52,9% frente al 38,4%.
- Asimismo, es superior el porcentaje de encuestados que opina que el Ayuntamiento dedica pocos recursos a tráfico y aparcamiento, pero de forma más equilibrada: el 45,5%, frente al 43,5%.
- También están equilibradas las opiniones entre quienes piensan que se dedican pocos recursos y quienes piensan que son los justos en las materias de medio ambiente (45,1%/46,2%) y seguridad en la Ciudad (42,7%/49,6%).

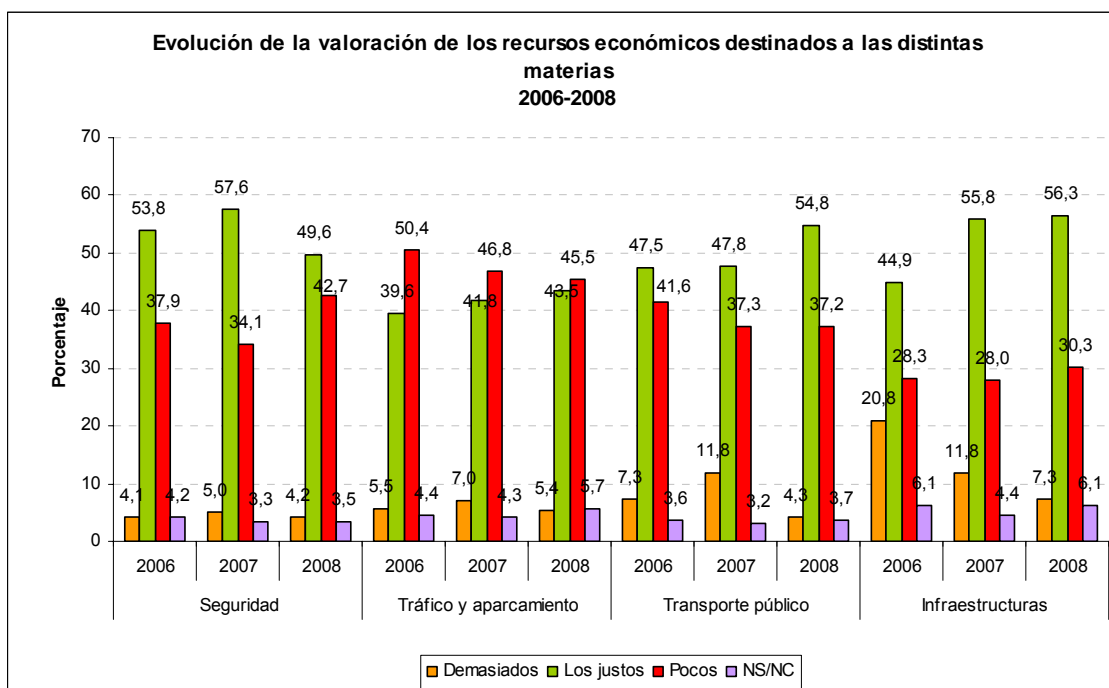
Entre las materias en las que los ciudadanos consideran mayoritariamente que el gasto empleado es el justo destacan: infraestructuras (56,3%/30,3%); cultura (63,4%/23,7%); deportes (59,5%/24,5%) y cuidado de calles (61,5%/30,0%).

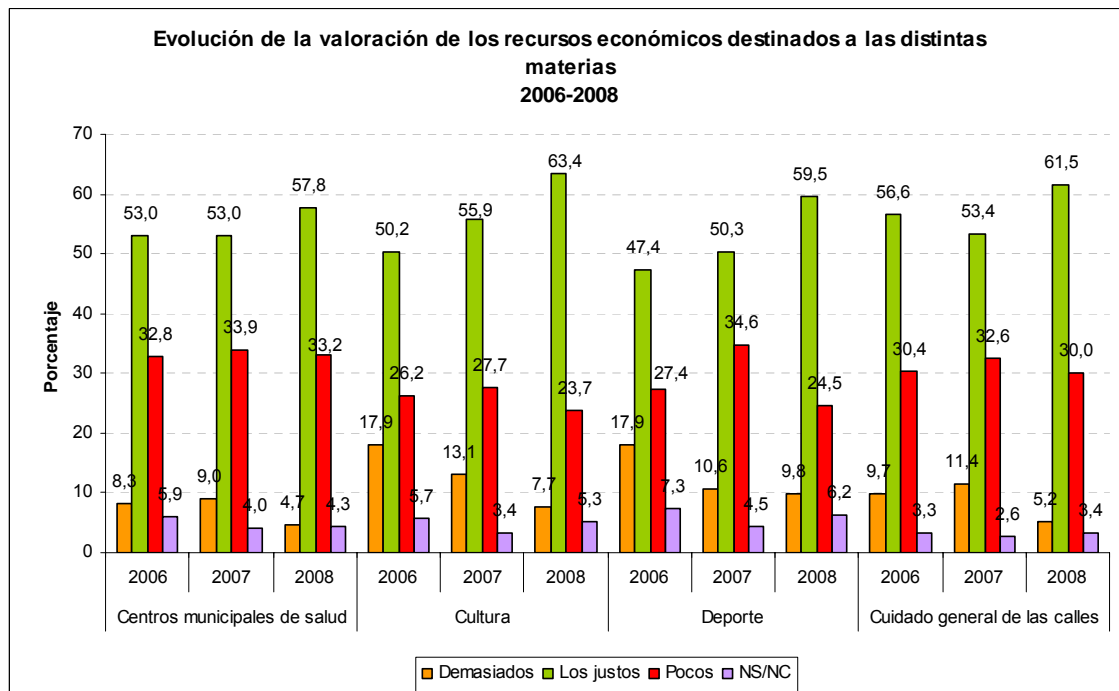
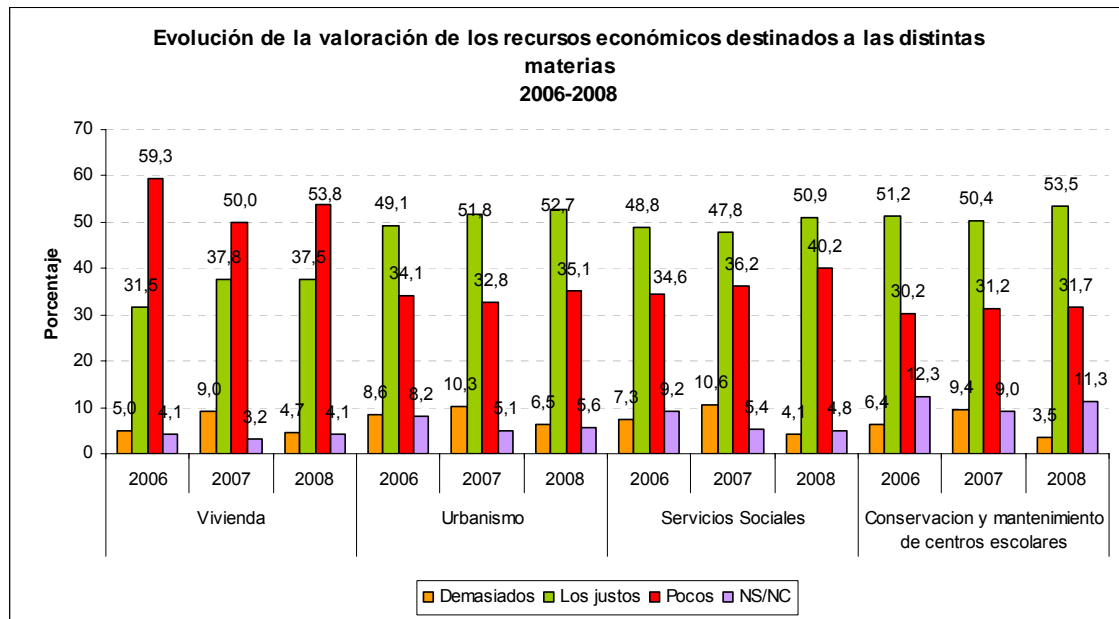
En el resto de las materias, la opinión es mayoritariamente a favor de que se dedican los recursos justos siempre por encima del 50%. Esto incluye transporte, urbanismo, servicios sociales, mantenimiento de centros escolares, (en este caso con casi un 11% que no sabe/no contesta), centros municipales de salud, protección de consumidores, fomento de la actividad económica, comercio y turismo.

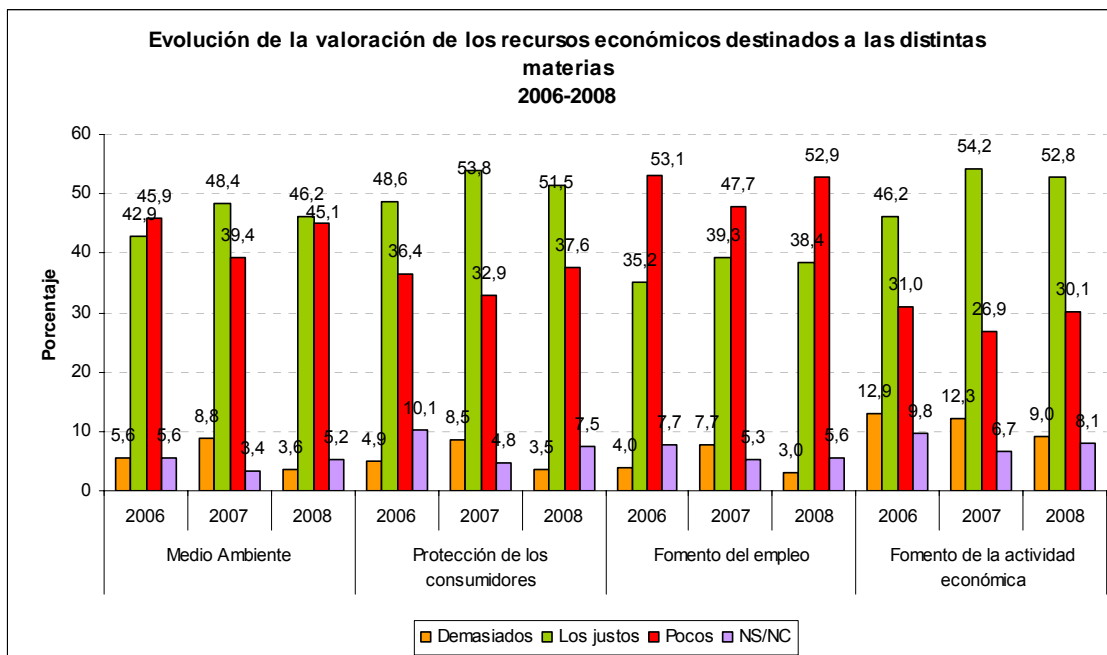
Si analizamos estas respuestas en una perspectiva temporal, en los tres últimos años la apreciación de los ciudadanos sobre la oportunidad del empleo de los recursos

públicos tiene una tendencia hacia una valoración más positiva, hacia la consideración de que los recursos empleados son justos, aunque hay excepciones:

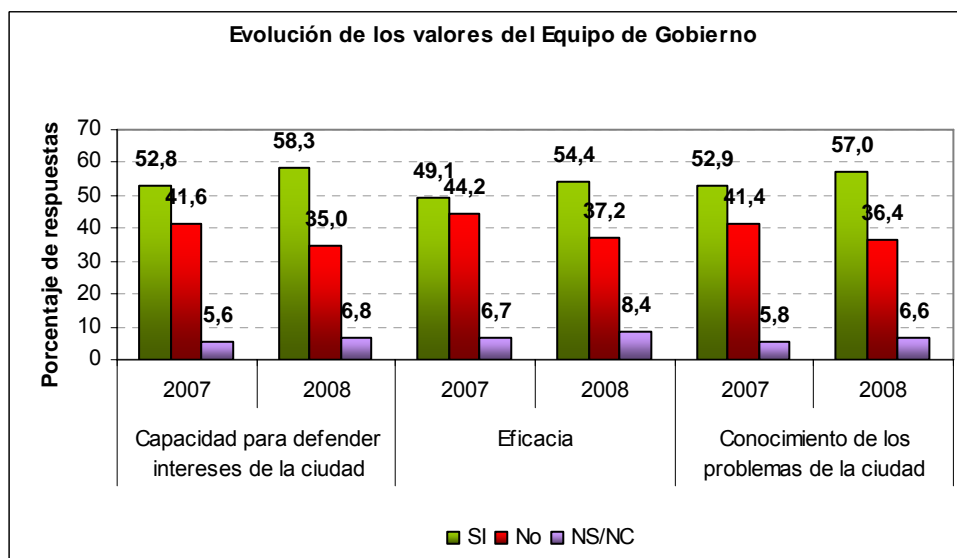
- El 53,8% de los encuestados consideraban en 2006 que los recursos dedicados a la seguridad ciudadana eran los justos, mientras que el 57,6% lo consideraban en 2007, bajando al 49,6% en 2008.
- En el caso de la protección a los consumidores y del fomento del empleo, en 2008 se produjo un pequeño descenso respecto al año anterior, pero dentro de unos límites que permite considerar la tendencia como de estabilización.





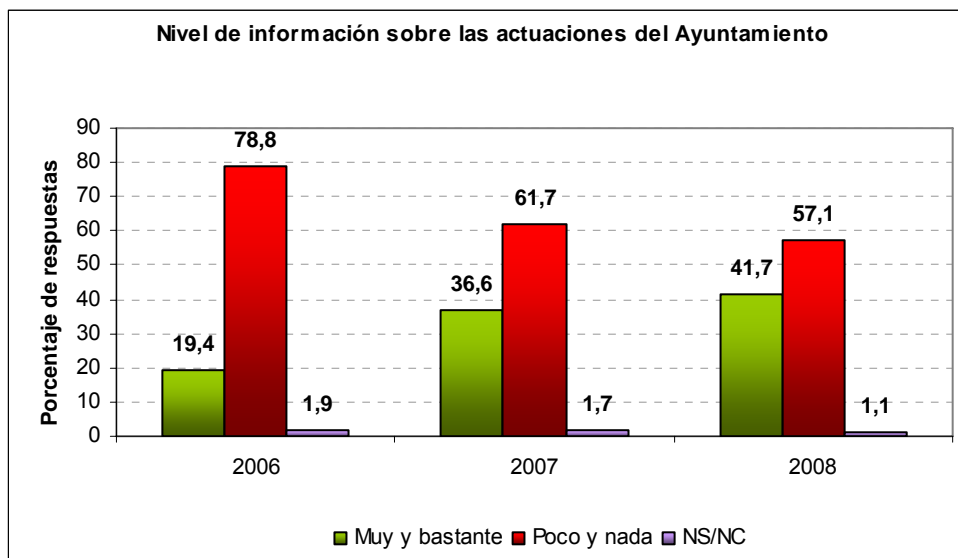


En relación al gobierno de la ciudad, al ser preguntados los entrevistados por los valores del equipo de gobierno, los que obtienen una puntuación más alta son: el conocimiento de los problemas de la ciudad, el defender los intereses de la ciudad y la eficacia, todos ellos con puntuaciones superiores a las obtenidas en 2007.

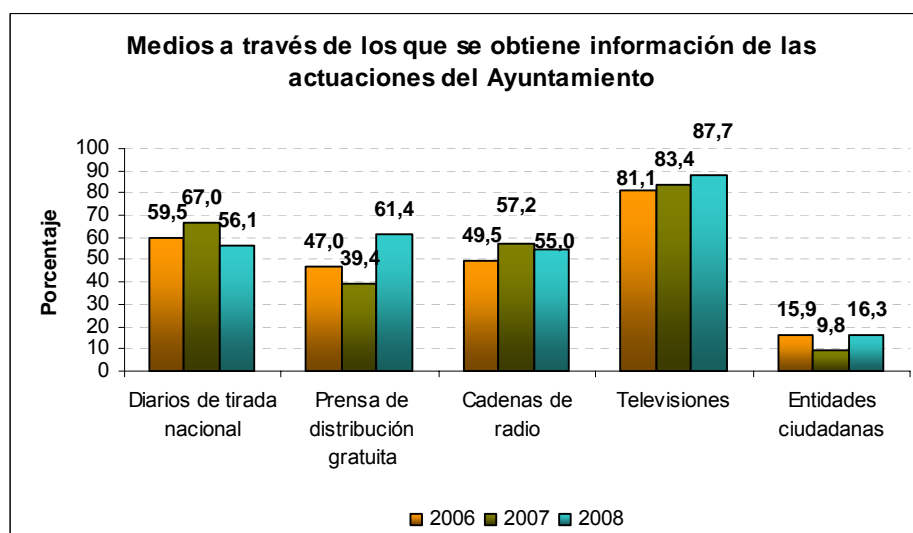


Al preguntar a los entrevistados si se consideran satisfechos con la información sobre las actuaciones del Ayuntamiento, el 57,1% dice que estar poco o nada informado, y el 41,7% considera que está muy o bastante informado. En la evolución temporal de este

indicador, podemos apreciar que se ha ido elevando progresivamente el porcentaje de los entrevistados que se declaran como muy o bastante informados.

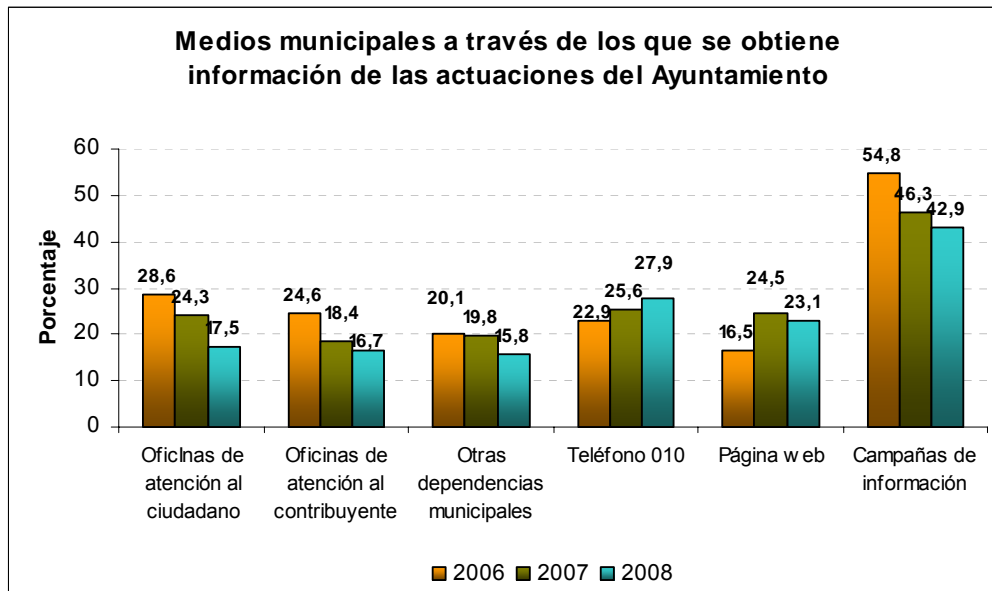


Los entrevistados obtienen información del Ayuntamiento sobre las actuaciones del Ayuntamiento a través de la televisión, con un 87,7%. El segundo medio utilizado para informarse es la prensa gratuita, con un 61,4%, seguido por los diarios de tirada nacional -56,1%- . A poca distancia de este medio se encuentran las cadenas de radio, con un 55%. Las entidades ciudadanas sólo son utilizadas por el 16,3% como medio para obtener información de lo que hace el Ayuntamiento.

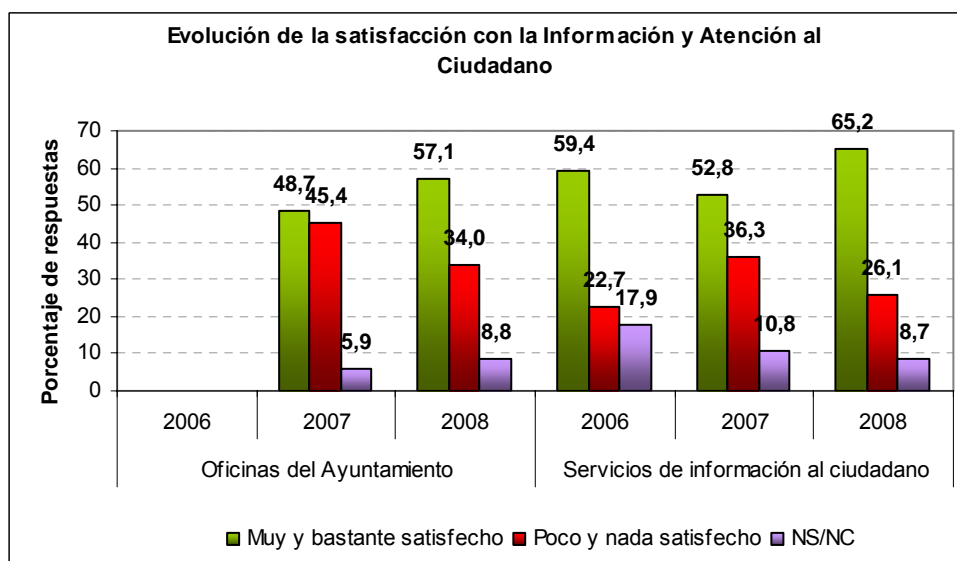


Respecto a los medios municipales de información que el entrevistado ha utilizado en los últimos 12 meses, vemos que el medio más utilizado son las campañas de

información -42,9%- , que van descendiendo a lo largo de las series temporales, seguidas por el teléfono 010 – 27,9%- , con incrementos progresivos. El tercer medio utilizado en la página Web municipal con un 23,1%.



En cuanto a la información y atención prestada en las oficinas del Ayuntamiento de Madrid, se observan saldos positivos al encontrar mayor porcentaje de muy o bastante satisfechos que de poco o nada satisfechos, habiéndose producido una mejoría respecto a los valores alcanzados en 2007.



Además de la información obtenida por la Encuesta sobre la Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios de 2008, el Banco de Estudios de la Percepción Ciudadana dispone de encuestas específicas relacionadas con la Atención al Ciudadano en materia tributaria, realizadas por la Agencia Tributaria para conocer la **Satisfacción de los usuarios de las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente**. En esta encuesta se realizaron 1.224 entrevistas en del 3 al 11 de marzo de 2008 en las OAIC de C/Alcalá y Sacramento y del 3 al 12 de marzo de 2008 en la OAIC de Sanchinarro. El análisis de estas encuestas ha revelado que la satisfacción global con las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente es de 8,51 puntos en una escala de 0 a 10. Los tres atributos mejor valorados son: el orden y la limpieza (8,90), la amabilidad y cortesía en el trato recibido (8,81) y la eficacia del personal (8,75).

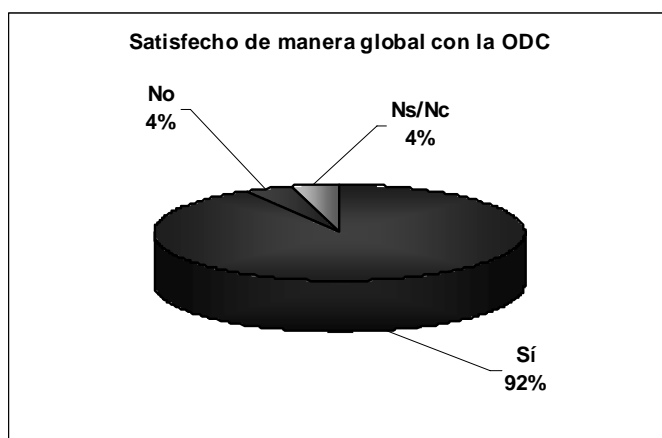
El 92,6%, se encuentra satisfecho con el servicio recibido en las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente, puntuando todos los atributos con puntuaciones entre 7 y 10 puntos.

ATRIBUTO	VALORACIÓN
ORDEN Y LIMPIEZA	8,90
AMABILIDAD Y CORTESÍA EN EL TRATO RECIBIDO	8,81
EFICACIA DEL PERSONAL QUE LE ATENDIÓ	8,75
PREPARACIÓN DEL PERSONAL PARA DESEMPEÑAR SU TRABAJO	8,74
EXPLICACIONES CLARAS Y SENCILLAS	8,71
UTILIDAD DE LA INFORMACIÓN RECIBIDA EN EL MOSTRADOR DE INFORMACIÓN	8,67
TIEMPO DE ESPERA EN SER ATENDIDO	8,65
TIEMPO EMPLEADO PARA RESOLVER TRÁMITES U OBTENER INFORMACIÓN	8,58
CONFORT DURANTE EL TIEMPO DE ESPERA	8,51
HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO	8,48
SEÑALIZACIÓN DE LOS PANELES INFORMATIVOS	8,47

**Valoración
Global
8,51**

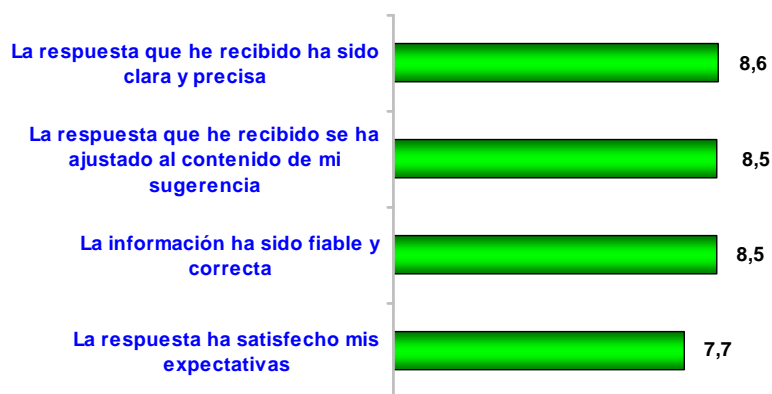
De la misma forma, la **Oficina del Defensor del Contribuyente** también ha realizado en 2008 un Estudio de Satisfacción de sus Usuarios con una muestra del 10% de toda la población atendida a lo largo del año, cuyos resultados se resumen a continuación:

- Satisfacción global con la Oficina de Defensor del Contribuyente:



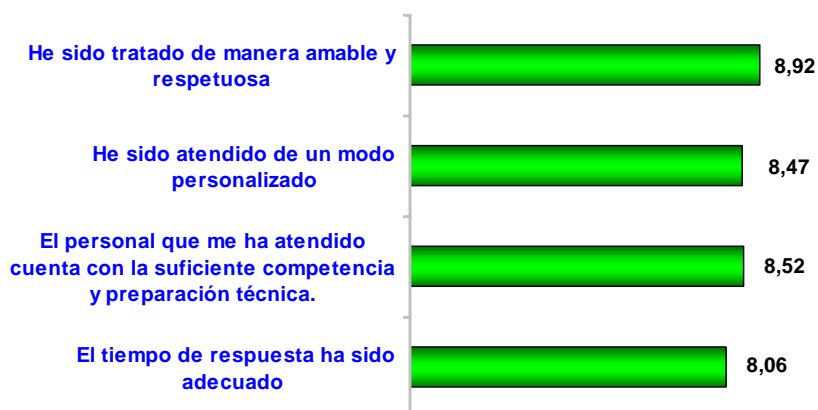
▪ Calidad de la respuesta

Calidad de la Respuesta



▪ Trato recibido

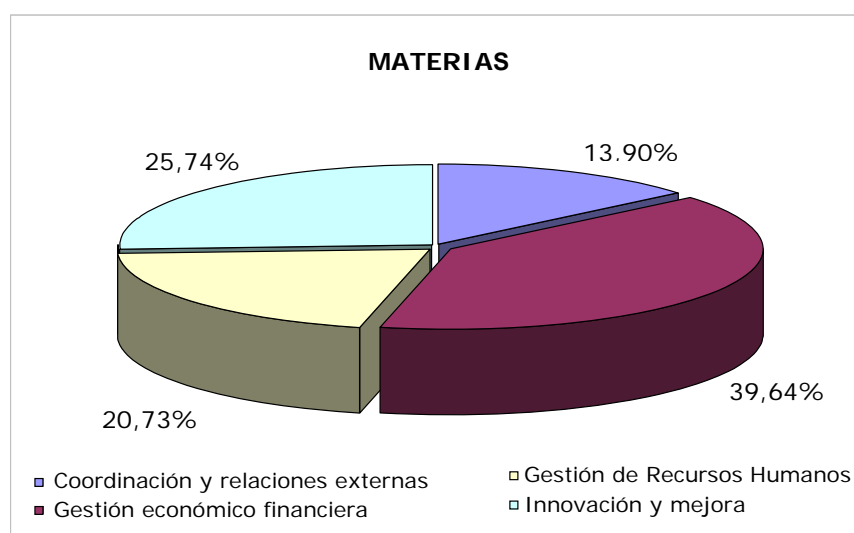
Trato recibido



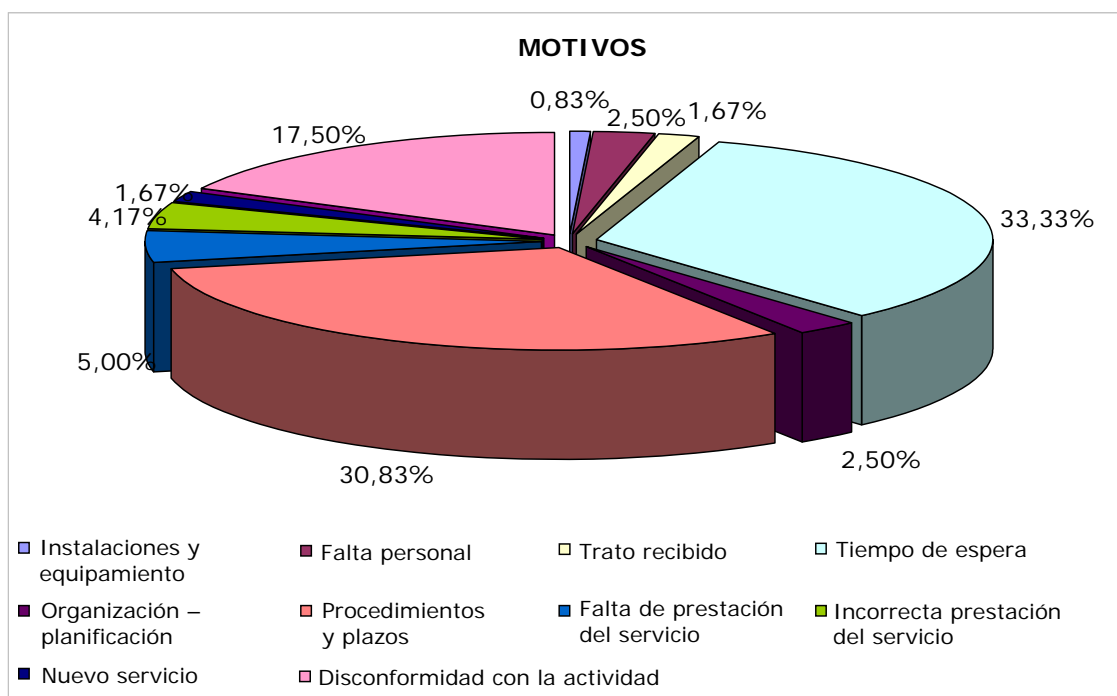
3.19.6. Sugerencias y Reclamaciones

En relación con la participación de los ciudadanos en la mejora de la gestión municipal en el Área de Acción “Administración de la Ciudad”, a través del “Sistema de Sugerencias y Reclamaciones”, las sugerencias y reclamaciones formuladas supusieron el **7,13%** del total de las tramitadas en 2008.

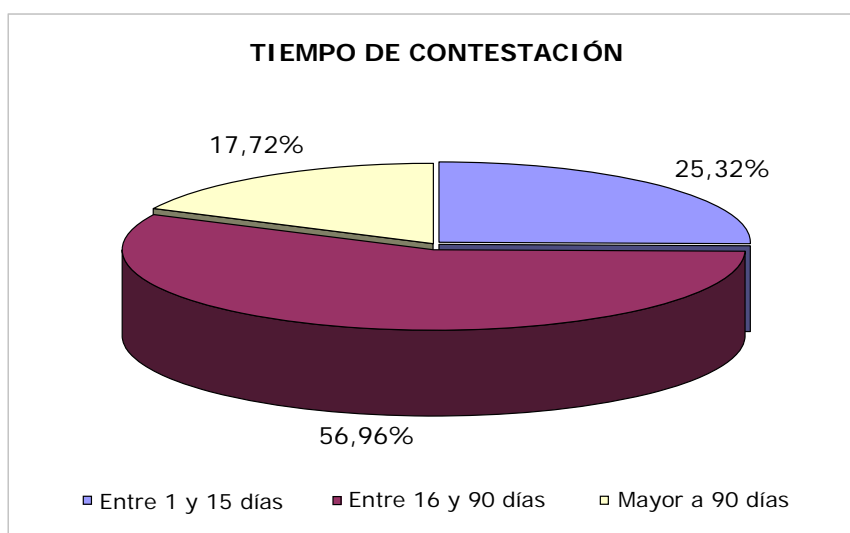
En este sentido, y atendiendo a las **materias** que conforman el Área de Acción “Administración de la Ciudad”, de las sugerencias y reclamaciones tramitadas a través de SYR, la mayoría son las relativas “Gestión Económico Financiera” con un **39,64%** (no se incluyen las tributarias por corresponder su gestión a la ODC), seguidas de “Innovación y mejora” con un **25,74%**, “Recursos Humanos” con un **20,73%** y “Coordinación y relaciones externas” con un **13,90%**.



En cuanto a los **motivos** destacan “Tiempo de espera” con un **33,33%**; “Procedimientos y plazos” con un **30,83%**; y “Disconformidad con la actividad” con un **17,5%**.



De las **contestaciones** dadas por las unidades gestoras correspondientes (Direcciones Generales) el 25,32% se contestan en 15 días o menos.



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 2008 se recibieron 2.600 Sugerencias o Reclamaciones y 675 Peticiones de Información, es decir, una entrada total de 3.275 expedientes.

Oficina del Defensor del Contribuyente 2008	
Total entradas	3.275
Quejas	2.502
Sugerencias	71
Quejas remitidas por el Defensor del Pueblo	27
Peticiones de información (PI)	675
TOTAL SyR ODC (excluidas PI)	2.600

Tal como se recoge en la Memoria 2008 de la Oficina del Defensor del Contribuyente, por hacer un desglose anual de dichas quejas, el IBI recibe 649 quejas o sugerencias; el Impuesto sobre vehículos de tracción mecánica, 858 quejas; 99 quejas el Impuesto sobre el incremento del valor de los terrenos de naturaleza urbana; el Impuesto sobre actividades económicas, 30 quejas; el Impuesto sobre construcciones, instalaciones y obras, 14; reclamaciones relativas a tasas, 273; quejas relativas al procedimiento de recaudación ejecutiva, 862, reclamaciones relativas a problemas con las domiciliaciones, 170. En relación con asuntos generales, es decir, atención telefónica, presencial, etcétera, 748 quejas.

Anexos

1. Decreto del Alcalde, de 24 de julio de 2006, por el que se crea el Observatorio de la Ciudad
2. Presupuestos 2008
3. Banco de Estudios de Evaluación de la Percepción Ciudadana. Estudios que lo integran en 2008
4. Sugerencias y Reclamaciones
 1. Relación de normativa reguladora
 2. Análisis de las sugerencias y reclamaciones tramitadas en SYR y de sus contestaciones
 3. Tiempos medios de contestación de las unidades gestoras
 4. Estudio de la calidad del servicio de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid
5. Estructura orgánica del Ayuntamiento de Madrid 2008

- . -

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.

**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	55.191.415,40		55.191.415,40	0,97%
Cultura	166.351.803,55	47.503.865,00	213.855.668,55	3,74%
Deporte	163.988.296,65	109.984.504,00	273.972.800,65	4,80%
Desarrollo Económico y Tecnológico	53.328.708,09	110.477.677,00	163.806.385,09	2,87%
Educación y Juventud	124.367.159,67		124.367.159,67	2,18%
Empleo	43.553.427,63		43.553.427,63	0,76%
Espacios Públicos	208.796.252,53		208.796.252,53	3,66%
Infraestructuras	74.082.058,97	58.653.317,00	132.735.375,97	2,32%
Internacionalización	8.123.366,80		8.123.366,80	0,14%
Medio Ambiente	1.071.323.878,33		1.071.323.878,33	18,76%
Movilidad y Transportes	468.923.271,31	493.750.958,00	962.674.229,31	16,85%
Relación con la Ciudadanía	24.223.835,07		24.223.835,07	0,42%
Salud	97.365.594,67	49.767.478,00	147.133.072,67	2,58%
Seguridad y Emergencias	538.235.338,81		538.235.338,81	9,42%
Servicios Sociales	314.828.092,30		314.828.092,30	5,51%
Turismo	8.490.025,41		8.490.025,41	0,15%
Urbanismo	296.194.251,27		296.194.251,27	5,19%
Vivienda	47.840.366,45	288.157.738,00	335.998.104,45	5,88%
Administración de la Ciudad	788.154.042,83		788.154.042,83	13,80%
	4.553.361.185,74	1.158.295.537,00	5.711.656.722,74	100,00%

	Programas	Descripción Programa	OBLIGACIONES RECONOCIDAS netas	
Cohesión Social	11108	Órganos de Gobierno	83.954,74	
	31300	Direc. y gest. admva	967.314,37	
	31301	Cooperac al Desarrollo	20.193.562,11	
	31310	Inmigración	15.289.134,37	
	32301	Prom Iguald, Mujeres, ...	18.605.748,30	
	43205	Edificios	34.265,02	
	61001	Gest y Def Patrimonio	17.436,48	55.191.415,40
Cultura	11114	Órganos de Gobierno	759.077,96	
	45100	Direc. y gest. admva	15.296.011,74	
	45101	Biblio y patrimonio bibliog	14.469.162,28	
	45102	Archivos y patrimonio docu	5.722.868,64	
	45103	Museos y colecciones	8.967.913,00	
	45104	Actividades culturales	59.884.412,77	
	45105	Proyectos culturales	8.377.035,46	
	45106	Centro cult Conde Duque	2.920.363,68	
	45107	Infraestructuras Culturales	23.794.953,26	
	45202	Juventud	7.175.023,73	
	61001	Gest y Def Patrimonio	16.546.579,20	
43205	Edificios	2.438.401,82	166.351.803,55	
Deporte	45203	Actuacio deport en Distritos	111.019.710,85	
	45205	Coord y foment Deporte	33.958.093,96	
	43205	Edificios	98.366,07	
	61001	Gest y Def Patrimonio	18.912.125,77	163.988.296,65
Desarrollo Económico y Tecnológico	11111	Órganos de Gobierno Eco	724.836,48	
	61200	Direc. y gest. admva Eco	5.028.889,33	
	44601	Consumo	18.728.215,27	
	54201	Innovación y tecnología	6.190.273,12	
	61201	Economía y Fondos Europeos	1.556.981,61	
	62201	Comercio	8.309.224,86	
	61203	Desarrollo Empresarial	12.790.287,42	53.328.708,09
Educación y Juventud	11108	Órganos de Gobierno	189.181,83	
	31300	Direc. y gest. admva	2.179.725,60	
	42201	Coleg y otros centros educa	62.709.081,76	
	42202	Centros educativos	29.722.921,84	
	42203	Servicios Educación	14.164.238,98	
	61001	Gest y Def Patrimonio	15.294.855,92	
	43205	Edificios	107.153,74	124.367.159,67
Empleo	32201	Empleo y Desarrollo Emp.	2.412.409,75	
	32202	Direc. y gest. admva	12.194.009,72	
	32203	Formación Ocupacional	1.063.247,01	
	32204	Políticas activas de Empleo	4.479.605,46	
	32205	Prog Operativo Fondo Social Eu	1.039.744,54	
	32206	Proy Madrid Sur Iniciativa Equal	237.894,00	
	32207	Prog mixtos Escu Taller/ES Emp	3.859.850,39	
	32208	Fomento Empleo Corporac Loca	12.708.838,25	
	32209	Prog integrado DES. Empleo	3.499.800,26	
	61001	Gest y Def Patrimonio	2.030.428,81	
	43205	Edificios	27.599,44	43.553.427,63
Espacios Públicos	11116	Órganos de Gobierno	591.184,22	
	51102	Direc. y gest. Admva	7.147.939,73	
	43301	Equipamientos urbanos	77.716.555,34	
	43303	Dotación Áreas Urbanas	13.228.994,20	
	51103	Vías Públicas	108.489.101,76	
	51104	Otras actuaciones Vía pública	1.622.477,27	208.796.252,53
Infraestructuras	11116	Órganos de Gobierno	209.755,42	
	51102	Direc. y gest. Admva	2.536.128,34	
	51106	Infraestructuras	60.297.703,66	
	51107	Planificación urbana	4.966.633,82	
	51108	Evaluación urbana	6.071.837,74	74.082.058,97
Internacionalización	12107	Madrid Global	8.123.366,80	8.123.366,80

	Programas	Descripción Programa	OBLIGACIONES RECONOCIDAS netas	
Medio Ambiente	11113	Organos de Gobierno	732.105,57	
	44400	Direc. y gest. admva	12.779.316,23	
	43302	Patrimonio Verde	244.472.497,15	
	44401	Calidad y Evalua Ambiental	11.859.301,64	
	44402	Sostenibilidad y Agen XXI	6.784.948,31	
	44403	PT Valdemingomez	111.331.896,90	
	44405	Gestión Ambiental Urbana	508.873.359,84	
	44404	Control y calid del agua	173.899.114,11	
	61001	Gest y Def Patrimonio	591.338,58	1.071.323.878,33
Movilidad y Transportes	11112	Organos de Gobierno	546.460,26	
	22200	Direc. y gest. admva	14.027.355,72	
	22401	Tráfico	66.488.144,65	
	22402	Estacionamiento	100.025.828,18	
	51301	Transporte	287.792.856,55	
	61001	Gest y Def Patrimonio	42.625,95	468.923.271,31
Relación con la Ciudadanía	11111	Organos de Gobierno Eco	60.748,70	
	61200	Direc. y gest. admva Eco	421.472,26	
	11107	Área delegada de Participación	337.370,02	
	46302	Participación ciudadana	3.649.899,16	
	11109	Organos de Gobierno H y AP	22.323,40	
	61100	Direc. y gest. admva H y AP	673.588,46	
	46301	Atención al Ciudadano	18.737.833,15	
	43205	Edificios	20.012,73	
	61001	Gest y Def Patrimonio	300.587,20	24.223.835,07
Salud	41301	Drogodependencias	310.835,67	
	41200	Direc. y gest. admva	16.363.216,34	
	41201	Salud Pbca Madrid Salud	51.819.024,60	
	41301	Drogodep Madrid Salud	28.764.681,50	
	43205	Edificios	11.837,25	
	61001	Gest y Def Patrimonio	95.999,31	97.365.594,67
Seguridad y Emergencias	11112	Organos de Gobierno	627.233,15	
	22200	Direc. y gest. admva	16.100.754,69	
	22201	Seguridad	374.493.025,94	
	22202	RR.HH Seguridad	6.377.628,88	
	22301	Bomberos	92.065.078,41	
	22303	Samur-Protecc Civil	45.416.268,46	
	61001	Gest y Def Patrimonio	3.155.349,28	538.235.338,81
Servicios Sociales	11108	Organos de Gobierno	478.902,59	
	31300	Dirección y Gestión Admva Serv	5.517.846,15	
	31302	Atenc Personas Mayores	159.570.529,49	
	31303	Centros de Mayores	38.415.261,29	
	31304	Familia, Infancia y Voluntariado	30.516.599,89	
	31305	Atenc Personas sin hogar	14.326.641,05	
	31306	Servicios Sociales	53.285.705,89	
	31308	Emergencia Social	5.708.994,58	
	61001	Gest y Def Patrimonio	5.044.172,18	
	43205	Edificios	1.963.439,20	314.828.092,30
Turismo	75101	Patronato de Turismo	8.490.025,41	8.490.025,41
Urbanismo	11106	Organos de Gobierno	937.650,36	
	43200	Direcc. y Gestión Admva. Vivier	14.113.942,88	
	43203	Planificac Urbanística	12.528.437,82	
	43204	Gestión Urbanística	233.062.997,57	
	43208	Oficina de Centro	1.488.113,66	
	51105	Proyectos Singulares	34.063.108,98	296.194.251,27

	Programas	Descripción Programa	OBLIGACIONES RECONOCIDAS netas		
Vivienda	11106	Organos de Gobierno	151.446,34		
	43200	Direcc. y Gestión Admva. Vivien	2.279.639,79		
	43206	Ejecución y Control de la Edifica	31.194.285,30		
	43101	Vivienda	14.214.995,02	47.840.366,45	
Administración de la Ciudad	01111	Endeudamiento (Cap 3)	170.038.982,02		
	11101	Alcaldía	1.015.139,51		
	11102	Vicealcaldía	401.387,20		
	11103	Coord Instituc	327.133,48		
	11104	Coord Territorial	404.626,37		
	11105	Estud y Programas	323.187,82		
	11109	Org. Gobier. Hac y AP	890.653,42		
	11115	Juntas	8.730.459,68		
	11201	Grupos Políticos	9.160.063,70		
	12100	Vicealcaldía	13.702.938,30		
	12101	Secret Gral Pleno	4.091.059,04		
	12102	Medios Comunicac	4.265.453,44		
	12103	Relacio Institucionales	632.181,87		
	12104	Asesoría Jdca	3.927.109,22		
	12105	Coord Distritos	5.264.964,19		
	12106	Gabinete Técnico	5.092.925,47		
	12108	Organiz y Rgmen Jdco	4.327.594,60		
	12110	Contratación	59.179.282,31		
	12113	Formac de Personal	4.157.451,70		
	12114	Negociación Colectiva	2.604.253,83		
	12115	Oficina Secreta JG	886.780,82		
	12116	Distritos	103.600.313,47		
	12120	Calidad	4.238.686,55		
	12121	Gest de Personal	12.483.127,27		
	12122	Inspección Gral. Servicios	161.503,48		
	31311	Acción Social	38.666.549,15		
	31402	Otras Prestaciones	14.549.507,16		
	43210	Progr.Refuerzo Tramat. Licen	4.250.072,80		
	54101	Servicios Informáticos y Comun	111.714.498,81		
	55101	Estadística	2.636.360,93		
	61100	Direc. y gest. admva H y AP	26.874.668,12		
	61101	Program y Presupuestac	2.286.407,12		
	61102	Sector Pbco y Polit Finan	1.701.773,56		
	61104	Control Interno	15.089.256,25		
	61105	Tesorería	1.323.608,93		
	61107	Contabilidad	1.253.714,38		
	61108	Reclamaciones Eco-Amvas	2.863.967,94		
	61109	Defensa Contribuy	546.983,38		
	61103	Gestión Tributaria	54.306.356,17		
	61001	Gest y Def Patrimonio	49.495.706,99		
	43205	Edificios	40.687.352,36	788.154.042,83	
				4.553.361.185,74	4.553.361.185,74

	Programas	Descripción Programa	OBLIGACIONES RECONOCIDAS netas
--	-----------	----------------------	--------------------------------

Distribución por Áreas de Acción	2006	2007	2008
Cohesión Social	0,83%	0,91%	0,97%
Cultura	2,91%	3,39%	3,74%
Deporte	4,00%	3,66%	4,80%
Desarrollo Económico y Tecnológico	1,42%	4,20%	2,87%
Educación y Juventud	1,67%	1,80%	2,18%
Empleo	0,68%	0,65%	0,76%
Espacios Públicos (1)	2,61%	2,54%	3,66%
Infraestructuras	26,70%	20,98%	2,32%
Internacionalización (2)	0,00%	0,06%	0,14%
Medio Ambiente (1)	14,05%	13,59%	18,76%
Movilidad y Transportes	14,01%	15,08%	16,85%
Relación con la Ciudadanía	0,29%	0,41%	0,42%
Salud	2,14%	2,41%	2,58%
Seguridad y Emergencias	8,06%	8,77%	9,42%
Servicios Sociales	4,56%	4,83%	5,51%
Turismo	0,28%	0,27%	0,15%
Urbanismo	2,90%	1,93%	5,19%
Vivienda	2,73%	3,22%	5,88%
Administración de la Ciudad	10,15%	11,30%	13,80%

(1) Áreas de Acción unidas en 2006

(2) Área de Acción nueva en 2007

GASTOS E INVERSIONES DE LAS EMPRESAS MUNICIPALES EN 2008

Área de Acción	SOCIEDAD	GASTOS (1)	INVERSIONES (2)	TOTAL
Movilidad y Transportes	MADRID MOVILIDAD	23.722.825,00	349.402,00	24.072.227,00
Cultura	MADRID ARTE Y CULTURA	45.623.743,00	1.880.122,00	47.503.865,00
Desarrollo Económico y T.	PROMOCIÓN DE MADRID	20.012.895,00	3.300.784,00	23.313.679,00
Desarrollo Económico y T.	MADRID ESPACIOS Y CONGRESOS	19.076.640,00	28.373.660,00	47.450.300,00
Deportes		6.440.353,00	85.715.834,00	92.156.187,00
Vivenda	EMPRESA MUNICIPAL DE LA VIVIENDA Y SUELO DE MADRID	238.159.062,00	49.998.676,00	288.157.738,00
Movilidad y Transportes	EMPRESA MUNICIPAL DE TRANSPORTES	397.489.035,00	72.189.696,00	469.678.731,00
Infraestructuras	MADRID CALLE-30	46.027.116,00	12.626.201,00	58.653.317,00
Deportes	CLUB DE CAMPO VILLA DE MADRID	15.560.030,00	2.268.287,00	17.828.317,00
Desarrollo Económico y T.	MERCAMADRID	17.896.325,00	21.817.373,00	39.713.698,00
Salud	EMPRESA MIXTA DE SERVICIOS FUNERARIOS	49.481.188,00	286.290,00	49.767.478,00
TOTALES		879.489.212,00	278.806.325,00	1.158.295.537,00

(1).- No incluye gastos financieros, amortizaciones, provisiones ni gastos extraordinarios.

(2).- Incluye Inmovilizado inmaterial, material y gastos de establecimiento.

Banco de Estudios de Evaluación de la Percepción Ciudadana

Estudios de investigación

Deporte

Nombre del Estudio	Órgano Promotor
Encuesta de Satisfacción del Usuario de los Servicios Deportivos del Ayuntamiento de Madrid. 2008	Dirección General de Deportes dgdeportes@munimadrid.es

Desarrollo Económico y Tecnológico

Nombre del Estudio	Órgano Promotor
Barómetro Municipal de Consumo. Primer Cuatrimestre 2008	Instituto Municipal de Consumo dg.imconsumo@munimadrid.es
Barómetro Municipal de Consumo. Segundo Cuatrimestre 2008	Instituto Municipal de Consumo dg.imconsumo@munimadrid.es
Barómetro Municipal de Consumo. Tercer Cuatrimestre 2008	Instituto Municipal de Consumo dg.imconsumo@munimadrid.es
Barómetro Municipal de Consumo. Primer Cuatrimestre 2007	Instituto Municipal de Consumo dg.imconsumo@munimadrid.es
Barómetro Municipal de Consumo. Segundo Cuatrimestre 2007	Instituto Municipal de Consumo dg.imconsumo@munimadrid.es
Barómetro Municipal de Consumo. Tercer Cuatrimestre 2007	Instituto Municipal de Consumo dg.imconsumo@munimadrid.es
Barómetro Municipal de Consumo. Primer Cuatrimestre 2006	Instituto Municipal de Consumo dg.imconsumo@munimadrid.es



Barómetro Municipal de Consumo. Segundo Cuatrimestre 2006	Instituto Municipal de Consumo dg.imconsumo@munimadrid.es
Barómetro Municipal de Consumo. Tercer Cuatrimestre 2006	Instituto Municipal de Consumo dg.imconsumo@munimadrid.es
Barómetro Municipal de Consumo. Primer Cuatrimestre 2005	Instituto Municipal de Consumo dg.imconsumo@munimadrid.es
Barómetro Municipal de Consumo. Segundo Cuatrimestre 2005	Instituto Municipal de Consumo dg.imconsumo@munimadrid.es
Barómetro Municipal de Consumo. Tercer cuatrimestre 2005	Instituto Municipal de Consumo dg.imconsumo@munimadrid.es
Barómetro Municipal de Consumo. 2004	Instituto Municipal de Consumo dg.imconsumo@munimadrid.es

Empleo

Nombre del Estudio	Órgano Promotor
Informe de Resultados del Programa de Difusión de las Actividades y Servicios. 2005	Agencia para el Empleo serranotfj@munimadrid.es

Medio Ambiente

Nombre del Estudio	Órgano Promotor
Implicación y grado de satisfacción de los ciudadanos madrileños con su Comunidad Local. 2008	D.G. Sostenibilidad y Agenda 21 Dgsostenibilidadya21@munimadrid.es
Implicación y grado de satisfacción de los ciudadanos madrileños con su Comunidad Local. 2007	D.G. Sostenibilidad y Agenda 21 Dgsostenibilidadya21@munimadrid.es

Movilidad y Transportes

Nombre del Estudio	Órgano Promotor
Estudio de Satisfacción con el Servicio del Cuerpo de Agentes de Movilidad de Madrid. 2008	D.G. Organización y Desarrollo dgodesarrollo@munimadrid.es

Relación con la Ciudadanía

Nombre del Estudio	Órgano Promotor
Estudio satisfacción de los usuarios de Línea Madrid del Ayuntamiento de Madrid. 2008	D.G. Calidad y Atención al Ciudadano dgcalidadyatencionc@munimadrid.es
Estudio de la Satisfacción de los Usuarios de las Oficinas de Atención al Ciudadano Línea Madrid. 2007	D.G. Calidad y Atención al Ciudadano dgcalidadyatencionc@munimadrid.es
Satisfacción de los usuarios de la Oficina de Atención al Ciudadano Líneamadrid del distrito de Latina. 2007	D.G. Calidad y Atención al Ciudadano dgcalidadyatencionc@munimadrid.es
Encuestas de Satisfacción del Servicio Telefónico 010. Primer Semestre 2007	D.G. Calidad y Atención al Ciudadano dgcalidadyatencionc@munimadrid.es
Encuestas de Satisfacción del Servicio Telefónico 010. Segundo Semestre 2007	D.G. Calidad y Atención al Ciudadano dgcalidadyatencionc@munimadrid.es
Estudio de la Satisfacción de los Usuarios de las Oficinas de Atención al Ciudadano Línea Madrid. 2006	D.G. Calidad y Atención al Ciudadano dgcalidadyatencionc@munimadrid.es
Encuestas de Satisfacción del Servicio Telefónico 010. Primer Semestre 2006	D.G. Calidad y Atención al Ciudadano dgcalidadyatencionc@munimadrid.es
Encuestas de Satisfacción del Servicio Telefónico 010. Segundo Semestre 2006	D.G. Calidad y Atención al Ciudadano dgcalidadyatencionc@munimadrid.es
Encuestas de Satisfacción del Servicio Telefónico 010. Primer semestre 2005	D.G. Calidad y Atención al Ciudadano dgcalidadyatencionc@munimadrid.es
Encuestas de Satisfacción del Servicio Telefónico 010. Segundo Semestre 2005	D.G. Calidad y Atención al Ciudadano dgcalidadyatencionc@munimadrid.es

Estudio de Satisfacción del Servicio de Atención Presencial (Línea Madrid). 2005	D.G. Calidad y Atención al Ciudadano dgcalidadyatencionc@munimadrid.es
Encuestas de Satisfacción del Servicio Telefónico 010. Segundo Semestre 2004	D.G. Calidad y Atención al Ciudadano dgcalidadyatencionc@munimadrid.es

Salud

Nombre del Estudio	Órgano Promotor
Encuesta de Salud de la Ciudad de Madrid. 2005	Madrid Salud msgerencia@munimadrid.es

Seguridad y Emergencias

Nombre del Estudio	Órgano Promotor
Estudio de percepción de seguridad y satisfacción con el servicio del Cuerpo de Policía Municipal	Observatorio de Seguridad observatorio@munimadrid.es
Encuesta de Accesibilidad percibida del SAMUR-Protección Civil. 2008	D.G. Emergencias y Protección Civil dgemergencias@munimadrid.es
Encuesta de Calidad percibida por los pacientes del SAMUR-Protección Civil. 2008	D.G. Emergencias y Protección Civil dgemergencias@munimadrid.es
Estudio de satisfacción de las asociaciones de vecinos de Madrid con el servicio del cuerpo de Policía Municipal. 2008	Dirección General de Seguridad
Encuesta de Calidad percibida por los pacientes del SAMUR-Protección Civil. 2007	D.G. Emergencias y Protección Civil dgemergencias@munimadrid.es
Encuesta de Accesibilidad percibida del SAMUR-Protección Civil. 2007	D.G. Emergencias y Protección Civil dgemergencias@munimadrid.es

Barómetro de Seguridad. 2007	Observatorio de Seguridad observatorio@munimadrid.es
Encuesta de Accesibilidad percibida del SAMUR-Protección Civil. 2006	D.G. Emergencias y Protección Civil dgemergencias@munimadrid.es
Encuesta de Calidad percibida por los pacientes del SAMUR-Protección Civil. 2006	D.G. Emergencias y Protección Civil dgemergencias@munimadrid.es
Encuesta de Accesibilidad percibida del SAMUR-Protección Civil. 2005	D.G. Emergencias y Protección Civil dgemergencias@munimadrid.es
Encuesta de Calidad percibida por los pacientes del SAMUR-Protección Civil. 2005	D.G. Emergencias y Protección Civil dgemergencias@munimadrid.es
Encuesta de calidad percibida por los pacientes de Samur-Protección Civil. 2004	D.G. Emergencias y Protección Civil dgemergencias@munimadrid.es

Administración de la Ciudad

Nombre del Estudio	Órgano Promotor
Estudio de satisfacción de los usuarios de la Oficina de Atención Integral al Contribuyente de la Agencia Tributaria de Madrid. 2008	Agencia Tributaria Madrid masmadrid@munimadrid.es
Estudio de satisfacción de los usuarios de la Oficina de Atención Integral al Contribuyente de la Agencia Tributaria de Madrid. 2007	Agencia Tributaria Madrid masmadrid@munimadrid.es
Estudio de satisfacción de los usuarios de la Oficina de Atención Integran al Contribuyente de la Agencia Tributaria de Madrid. 2006	Agencia Tributaria Madrid masmadrid@munimadrid.es



Banco de Estudios de Evaluación de la Percepción Ciudadana Estudios de Análisis de Situación y Necesidades

Cohesión Social

Nombre del Estudio	Órgano Promotor
Anuario de la Convivencia Intercultural. Ciudad de Madrid. 2007	Observatorio de las Migraciones y de la Convivencia Intercultural de la Ciudad de Madrid
Anuario de la Convivencia Intercultural. Ciudad de Madrid. 2006	Observatorio de las Migraciones y de la Convivencia Intercultural de la Ciudad de Madrid

Educación y Juventud

Nombre del Estudio	Órgano Promotor
Estudio sociológico de los adolescentes y jóvenes del distrito de Latina. 2006	Unidad de Actividades Culturales, Formativas y Deportivas del Distrito de Latina jmlatina@munimadrid.es

Desarrollo Económico y Tecnológico

Nombre del Estudio	Órgano Promotor
Estudio de Percepción sobre la implantación de Códigos de Buenas Prácticas en materia de protección al consumidor. 2006	Instituto Municipal de Consumo dg.imconsumo@munimadrid.es

Empleo

Nombre del Estudio	Órgano Promotor
Situación y evolución de las mujeres desempleadas de Madrid. 2007	Agencia para el Empleo aemadrid@munimadrid.es

Medio Ambiente

Nombre del Estudio	Órgano Promotor
Implicación de los jóvenes en el desarrollo sostenible de la Ciudad de Madrid. 2007	D.G. Sostenibilidad y Agenda 21 Dgsostenibilidadya21@munimadrid.es
Plan de Acción del Distrito de Tetuán. 2007	D.G. Sostenibilidad y Agenda 21 Dgsostenibilidadya21@munimadrid.es
Plan de Acción del Distrito de Moratalaz. 2007	D.G. Sostenibilidad y Agenda 21 Dgsostenibilidadya21@munimadrid.es
Plan de Acción del Distrito de Usera. 2007	D.G. Sostenibilidad y Agenda 21 Dgsostenibilidadya21@munimadrid.es
Plan de Acción del Distrito de Usera. 2007	D.G. Sostenibilidad y Agenda 21 Dgsostenibilidadya21@munimadrid.es

Relación con la Ciudadanía

Nombre del Estudio	Órgano Promotor
La problemática del Tejido Asociativo del distrito de Latina. 2006	Distrito Latina jmlatina@munimadrid.es

Seguridad y Emergencias

Nombre del Estudio	Órgano Promotor
Informe sobre la situación de empleo en España y en la Comunidad Autónoma de Madrid. 2007	Observatorio de Seguridad observatorio@munimadrid.es
Informe comparativo entre el Estudio del CIS sobre delincuencia y victimación y los últimos Barómetros de Seguridad de Madrid. 2007	Observatorio de Seguridad observatorio@munimadrid.es



Segunda Generación de Inmigrantes: Una aproximación al fenómeno español. 2006	Observatorio de Seguridad observatorio@munimadrid.es
Conflictos e Inmigración: Experiencias en Europa. 2006	Observatorio de Seguridad observatorio@munimadrid.es
Seguridad e Inseguridad en la Opinión Pública de la Unión Europea. 2005	Observatorio de Seguridad observatorio@munimadrid.es

Servicios Sociales

Nombre del Estudio	Órgano Promotor
Convivir con hijos dependientes y sin pareja. 2007	D.G. Familia, Infancia y Voluntariado dgfamilia@munimadrid.es
Conflictos de la vida cotidiana que general violencia en los hogares. 2007	D.G. Familia, Infancia y Voluntariado dgfamilia@munimadrid.es
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. Familia, Infancia y Voluntariado dgfamilia@munimadrid.es
Las familias madrileñas: sus características y necesidades. 2005	D.G. de Infancia y Familia dgfamilia@munimadrid.es

Urbanismo

Nombre del Estudio	Órgano Promotor
Rehabilitación de Manzanas entre Avda. del Manzanares y Paseo de San Illán. 2008	Sub. Gral. Planificación y Revitalización del Centro Urbano desarrollourbano@munimadrid.es
Rehabilitación de Manzanas comprendidas entre Avda. Portugal y Paseo de Extremadura. 2008	Sub. Gral. Planificación y Revitalización del Centro Urbano desarrollourbano@munimadrid.es

Estudio para la rehabilitación del eje Fuencarral-Montera-Carretas. 2008	Sub. Gral. Planificación y Revitalización del Centro Urbano desarrollourbano@munimadrid.es
Estudio para la rehabilitación del eje Fuencarral-Montera-Carretas. 2008	Sub. Gral. Planificación y Revitalización del Centro Urbano desarrollourbano@munimadrid.es
Perspectiva de actores y agentes sociales sobre el Imaginario de Gran Vía. 2008	Sub. Gral. Planificación y Revitalización del Centro Urbano desarrollourbano@munimadrid.es
Diagnóstico Social de la oficina Centro de Madrid. 2007	D.G. Oficina Centro desarrollourbano@munimadrid.es
Diagnóstico del espacio público del Centro. El caso del barrio de Universidad en el Distrito Centro. 2007	Sub. Gral. Planificación y Revitalización del Centro Urbano desarrollourbano@munimadrid.es
Criterios Estratégicos para la revitalización del Centro histórico de Madrid. 2006	D.G. Oficina Centro desarrollourbano@munimadrid.es
Análisis rotacional del "barrio funcional" de Lavapiés. 2005	D.G. de Planificación y Evaluación Urbana desarrollourbano@munimadrid.es

Banco de Estudios de Evaluación de la Percepción Ciudadana **Consultas Ciudadanas**

Relación con la Ciudadanía

Nombre del Estudio	Órgano Promotor
Latina participa. 2008	Distrito de Latina jmlatina@munimadrid.es
Arganzuela participa. 2008	Distrito de Arganzuela jmarganzuela@munimadrid.es
Vicálvaro participa. 2007	D.G. de Participación Ciudadana dgpartciudadana@munimadrid.es



Puente de Vallecas participa. 2007	D.G. de Participación Ciudadana dgpartciudadana@munimadrid.es
Villa de Vallecas participa. 2007	D.G. de Participación Ciudadana dgpartciudadana@munimadrid.es
Moratalaz. 2006	D.G. de Participación Ciudadana dgpartciudadana@munimadrid.es
Retiro Participa. 2006	D.G. de Participación Ciudadana dgpartciudadana@munimadrid.es
Salamanca Participa II. 2006	D.G. de Participación Ciudadana dgpartciudadana@munimadrid.es
Salamanca Participa I. 2005	D.G. de Participación Ciudadana dgpartciudadana@munimadrid.es
Chamberí. 2004-2005	D.G. de Participación Ciudadana dgpartciudadana@munimadrid.es
Consulta Ciudadana Madrid Participa. 2004	D.G. de Participación Ciudadana dgpartciudadana@munimadrid.es
Consulta Ciudadana Parque Huerta de la Salud. 2004	D.G. de Participación Ciudadana dgpartciudadana@munimadrid.es

Banco de Estudios de Evaluación de la Percepción Ciudadana
Otros Estudios para Identificación de Áreas de Mejora

Cultura

Nombre del Estudio	Órgano Promotor
Estudio de calidad del servicio en los centros culturales de Moratalaz. 2008	Distrito de Moratalaz jmmoratalaz@munimadrid.es
Satisfacción de talleres realizados dentro del Centro Dotacional Integrado de Arganzuela. 2007	Distrito de Arganzuela jmarganzuela@munimadrid.es

Satisfacción de los talleres realizados dentro del Centro Cultural de la Casa del Reloj. 2007	Distrito de Arganzuela jmarganzuela@munimadrid.es
Análisis de satisfacción usuarios de talleres en Centros Culturales. 2007	Distrito de Latina jmlatina@munimadrid.es
Análisis de satisfacción usuarios de talleres en Centros Culturales. 2006	Distrito de Latina jmlatina@munimadrid.es
Análisis de satisfacción usuarios de talleres en Centros Culturales. 2005	Distrito de Latina jmlatina@munimadrid.es

Deportes

Nombre del Estudio	Órgano Promotor
Estudio de satisfacción 1 ^{er} torneo de tenis. 2008	Unidad de Actividades Culturales, Formativas y Deportivas. Distrito de Fuencarral-El Pardo jmfuencarral@munimadrid.es
Encuesta de Satisfacción del Usuario de los Servicios Deportivos del Ayuntamiento de Madrid. 2008	Área de Coordinación Institución dgdeportes@munimadrid.es

Desarrollo Económico y Tecnológico

Nombre del Estudio	Órgano Promotor
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. Comercio y Consumo dgcomercioconsumo@munimadrid.es



Educación y Juventud

Nombre del Estudio	Órgano Promotor
Estudio de satisfacción campamentos urbanos. 2008	Unidad de Actividades Culturales, Formativas y Deportivas. Distrito de Fuencarral-El Pardo jmfuencarral@munimadrid.es
Grado de satisfacción Campamento Urbano. 2007	Distrito Fuencarral-El Pardo jmfuencarral@munimadrid.es

Empleo

Nombre del Estudio	Órgano Promotor
Difusión de las actividades y servicios de la Agencia de Empleo. 2005	Agencia para el Empleo aemadrid@munimadrid.es

Relación con la Ciudadanía

Nombre del Estudio	Órgano Promotor
Encuesta de satisfacción entre los usuarios de la Oficina del Defensor del Contribuyente. 2008	Oficina del Defensor del Contribuyente defensacontribuyente@munimadrid.es
Encuesta de satisfacción entre los usuarios de la Oficina del Defensor del Contribuyente. 2007	Oficina del Defensor del Contribuyente defensacontribuyente@munimadrid.es
Encuesta de satisfacción entre los usuarios de la Oficina del Defensor del Contribuyente. 2006	Oficina del Defensor del Contribuyente defensacontribuyente@munimadrid.es
Informe de Calidad de los Servicios prestados por la Junta Municipal del Distrito de Moratalaz. 2004	Distrito de Moratalaz masmadrid@munimadrid.es

Salud

Nombre del Estudio	Órgano Promotor
Encuesta de satisfacción usuarios de la oficina de atención al ciudadano. 2008	Madrid Salud msgerencia@munimadrid.es
Encuesta de satisfacción usuarios del Instituto Municipal "Fabiola de Mora y Aragón" Departamento de Salud Laboral. 2008	Madrid Salud msgerencia@munimadrid.es
Encuesta de satisfacción usuarios del centro Madrid Salud Internacional. 2008	Madrid Salud msgerencia@munimadrid.es
Encuesta de satisfacción de usuarios del Centro de Protección Animal. 2007	Madrid Salud msgerencia@munimadrid.es
Encuesta de satisfacción de usuarios de Diagnóstico de Imagen. 2006	Madrid Salud msgerencia@munimadrid.es
Encuesta de Seguimiento de Animales adoptados en el Centro de Protección Animal. 2006	Madrid Salud msgerencia@munimadrid.es
Encuesta de satisfacción de usuarios de Centros de Madrid-Salud. 2005	Madrid Salud msgerencia@munimadrid.es
Encuesta de satisfacción de usuarios de Campaña de Vacunación Antirrábica. 2005	Madrid Salud msgerencia@munimadrid.es
Encuesta de satisfacción de usuarios de Laboratorio de Análisis Clínicos. 2005	Madrid Salud msgerencia@munimadrid.es
Estudio de satisfacción de usuarios en los CAASN del Instituto de Adicciones de la ciudad de Madrid. 2004-2005	Madrid Salud msgerencia@munimadrid.es



Seguridad y Emergencias

Nombre del Estudio	Órgano Promotor
1ª Encuesta anual Asociaciones de Vecinos y comerciantes. 2007	Dirección General de Seguridad. Dpto. de Evaluación y Calidad de los Servicios dgseguridad@munimadrid.es

Servicios Sociales

Nombre del Estudio	Órgano Promotor
Satisfacción con el programa de cuidadores. 2007	D.G. Mayores dgmayores@munimadrid.es
Satisfacción de los usuarios con el servicio de ayudas técnicas. 2007	D.G. Mayores dgmayores@munimadrid.es
Satisfacción de los usuarios de Centros de Día municipales. 2007	D.G. Mayores dgmayores@munimadrid.es

Turismo

Nombre del Estudio	Órgano Promotor
Estudio de Satisfacción de los Servicios de Atención e Información Turística. 2008	Patronato de Turismo

Administración de la Ciudad

Nombre del Estudio	Órgano Promotor
Encuesta de satisfacción entre los usuarios de la Oficina del Defensor del Contribuyente. 2008	Oficina del Defensor del Contribuyente defensacontribuyente@munimadrid.es

Encuesta de satisfacción entre los usuarios de la Oficina del Defensor del Contribuyente. 2007	Oficina del Defensor del Contribuyente defensacontribuyente@munimadrid.es
Encuesta de satisfacción entre los usuarios de la Oficina del Defensor del Contribuyente. 2006	Oficina del Defensor del Contribuyente defensacontribuyente@munimadrid.es

- . -



Anexo 4. Sugerencias y Reclamaciones

4.1. Relación de normativa reguladora

4.2. Análisis de las sugerencias y reclamaciones tramitadas en SYR y de sus contestaciones

4.3. Tiempos medios de contestación de las unidades gestoras

4.4. Estudio de la calidad del servicio de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid

Relación de normativa reguladora

- *Reglamento Orgánico del Pleno del Ayuntamiento de Madrid, de 31 de mayo de 2004.*
- *Reglamento Orgánico de Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Madrid de 31 de mayo de 2004.*
- *Decreto del Alcalde, de 9 de julio de 2004, por el que se regula la Oficina del Defensor del Contribuyente del el Ayuntamiento de Madrid.*
- *Decreto del Alcalde, de 17 de enero de 2005, por el que se regula la Atención al Ciudadano en el Ayuntamiento de Madrid.*
- *Decreto del Alcalde, de 24 de julio de 2006, por el que se crea el Observatorio de la Ciudad.*
- *Acuerdo, de 4 de diciembre de 2008, de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid por el que se aprueba el Código de Buenas Prácticas Administrativas del Ayuntamiento de Madrid.*

Análisis de las sugerencias y reclamaciones tramitadas y de sus contestaciones

Desde la integración del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones en el Observatorio de la Ciudad, el análisis se realiza tomando como punto de referencia las **19 Áreas de Acción** en que se estructura la actuación del Ayuntamiento de Madrid en el marco del Observatorio.

Sistema General Sugerencias y Reclamaciones Materias = Áreas de Acción			
1	Cohesión Social (1 + 15) (1)	11	Movilidad y Transportes
2	Cultura	12	Relación con la Ciudadanía
3	Deporte	13	Salud
4	Desarrollo Económico y Tecnológico	14	Seguridad y Emergencias
5	Educación y Juventud	15	Servicios Sociales (1 + 15) (1)
6	Empleo	16	Turismo
7	Espacios Públicos	17	Urbanismo
8	Infraestructuras	18	Vivienda
9	Internacionalización	19	Administración de la Ciudad
10	Medio Ambiente		

(1) Las sugerencias y reclamaciones relativas a Cohesión Social se califican dentro de la materia Servicios Sociales

Puesto que el número total de sugerencias y reclamaciones tramitadas es muy elevado, el análisis se realiza mediante **muestreo**, reflejándose de cada una de ellas su contenido (materia y submateria sobre la que versa), motivo o motivos y adecuación de la contestación (tiempo, fondo y forma).

Sistema General Sugerencias y Reclamaciones
Entradas

	2006	2007	2008
Total entradas	33.878	30.799	27.911
SyR de índole tributario	1.140	856	885
Avisos e Incidencias de Medio Ambiente	433	707	858
Otras AA.PP. y Organizac.	1.559	1.407	1.247
No admitidas	981	479	563
SyR múltiples	1.149	976	654
Peticiones de información	73	---	---
TOTAL SyR GENERAL	28.543	26.374	23.704

**Sistema General Sugerencias y Reclamaciones
Tipos (*)**

	2006	2007	2008
Reclamación	22.615	19.715	17.892
Sugerencia	5.928	6.659	5.812
TOTAL SyR GENERAL	28.543	26.374	23.704

**Sistema General Sugerencias y Reclamaciones
Firmas / Entradas**

	2006		2007		2008	
	Firmas	Entradas	Firmas	Entradas	Firmas	Entradas
Reclamación	29.887	22.615	22.770	19.715	22.242	17.892
Sugerencia	14.014	5.928	7.108	6.659	7.115	5.812
TOTAL	43.901	28.543	29.878	26.374	29.357	23.704

Sistema General Sugerencias y Reclamaciones Canal de Entrada			
	2006	2007	2008
Internet	16.209	16.507	14.119
Teléfono (010 Línea Madrid)	7.346	4.686	5.266
Presencial (OAC´S Línea Madrid + Registro)	4.988	5.181	4.319
TOTAL	28.543	26.374	23.704

Sistema General Sugerencias y Reclamaciones Canal de Entrada (%)			
	2006	2007	2008
Internet	56,8 %	62,6%	59,56%
Teléfono (010 Línea Madrid)	25,7 %	17,8 %	22,22%
Presencial (OAC´S Línea Madrid + Registro)	17,5 %	19,6 %	18,22 %

Materias (1)/ Submaterias (2)			
1. Cohesión Social (1+15) (3)			
Igualdad de Oportunidades		Inmigración	
Voluntariado		Cooperación Social	
2. Cultura - 2,12%			
Instalaciones Culturales	22,82%	Actividades Culturales	76,94%
Proyectos Culturales	0,24%		
3. Deporte - 5,65%			
Uso de Instalaciones Deportivas	69,81%	Clases y Escuelas Deportivas	26,88%
Actividades de Promoción y Competición Deportivas	2,8%	Medicina Deportiva	0,51%

4. Desarrollo Económico y Tecnológico - 0,53%

Consumo	32,26%	Mercados municipales	3,23%
Desarrollo Empresarial	3,23%	Ferias y Congresos	-
Innovación Tecnológica	59,68%	Comercio	1,61%

5. Educación y Juventud - 0,95%

Actividades educativas	6,12%	Juventud	2,45%
Escuelas Infantiles	7,76%	Campamentos	8,16%
Centros abiertos	32,65%	Colegios Públicos	42,86%

6. Empleo - 0,09%
7. Espacios Públicos - 10,48%

Calzadas, aceras, plazas,...	45,93%	Marquesinas y mupis	1,77%
Red de alumbrado	20,30%	Nombres y placas de calles	0,66%
Mobiliario urbano	29,37%	Bocas de riego e hidrantes	0,59%
Juegos Infantiles	1,38%		

8. Infraestructuras - 0,52%

Calle 30	32,26%	Prado-Recoletos	3,23%
Anillo Ciclista	45,16%	Serrano	19,35%

9. Internacionalización - 0,02%
10. Medio Ambiente – 14,22%

Zonas Verdes	27,25%	Limpieza viaria y fachadas	26,54%
Sostenibilidad y Agenda XXI	0,27%	Agua	26,64%
Contaminación	13,90%	Recogida y tratamiento de residuos	10,95%
Retirada enseres, puntos limpios	6,59%	Retirada vehículos abandonados	1,04%

11. Movilidad y Transportes – 36,45%


Movilidad - 30% / Transportes (EMT) - 70%

Ordenación viaria (Agentes de Movilidad y Policía Municipal) 5,29%

Aparcamientos	9,88%	Bicicletas	1,18%
Grúa	0,71%	Ocupación (mudanzas, rodajes cinematográficos)	0,82%
Señalización (vertical, horizontal, ...)	27,65%	Tráfico y multas	33,65%
Transportes Públicos	1,29%	Zonas (SER / carga y descarga / ...)	9,53%

12. Relación con la Ciudadanía – 3%

Participación Ciudadana – 1,4%

Atención a la Ciudadanía – 98,6%

OAC´s 41,90% Teléfono 010 31,56% munimadrid.es 25,14%

13. Salud – 1,96%

Servicios de Salud	49,59%	Adicciones	2,66%
Seguridad Alimentaria	2,87%	Salud Ambiental y plagas	40,78%
Servicios Veterinarios (recogida, adopción,...)			4,10%

14. Seguridad y Emergencias – 4,5%

Bomberos	1,02%	Policía Municipal	93,62%
Samur	5,23%	Protección Civil	0,13%

15. Servicios Sociales – 2,08%

Atención Social Primaria	24,30%	Familia	2,99%
Atención a Personas con Dependencia	7,77%	Mayores	56,18%
Emergencias Sociales	6,37%	Infancia	1,59%
Inmigración	0,40%		

16. Turismo – 0,06%


17. Urbanismo – 2,79%			
Planificación	23,29%	Ejecución del Planeamiento	23,29%
Licencias urbanísticas	26,29%		
18. Vivienda – 7,45%			
19. Administración de la Ciudad – 7,13%			
Coordinación y relaciones externas	13,90%	Gestión Económico Financiera	39,64%
Gestión de Recursos Humanos	20,73%	Innovación y mejora	25,74%

(1) % respecto del total de sugerencias y reclamaciones anuales
(SYR + ODC + EEPP): 44.324

(2) En análisis de submaterias se ha realizado sobre las tramitadas
en SYR

(3) Las sugerencias y reclamaciones relativas a Cohesión Social se califican
dentro de la materia Servicios Sociales

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



	2.3. Conocimientos
3. Capacidad de respuesta: disposición y voluntad para prestar el servicio	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
	3.5. Procedimientos y plazos (tardanza en tramitación)
4. Fiabilidad / Eficacia: capacidad para prestar el servicio	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
	4.6. Disconformidad con la actividad
5. Eficiencia: prestación del servicio con los medios adecuados	5.1. Eficiencia

Sistema General Sugerencias y Reclamaciones			
Contestación			
	2006	2007	2008
Recibidas	28.543	26.374	23.704
Contestadas (fecha de cierre del Informe)	25.438	21.942	20.672
% contestadas / recibidas	89,12%	83,20%	87,21%
Tiempo medio de contestación (fecha de cierre del Informe)	40,17	30,7	39,17
Tiempo medio de finalización (contestadas + archivadas sin respuesta + no admitidas)	(*)	(*)	56

(*) Dato no disponible. No se puede obtener un dato fiable al haberse archivado todas el 1 de octubre de 2008

Sistema General Sugerencias y Reclamaciones Tiempo de contestación

Entre 1 y 15 días	33,81%
Entre 16 y 90 días	52,28 %
Mas de 90 días	8,68 %

Sistema General Sugerencias y Reclamaciones

	Materias = Áreas de Acción	% Materias (1)	Días (2)			Motivo % mayor (2)
			1-15	16-90	+90	
1	Cohesión Social (1 + 15) (*)	-				
2	Cultura	2,12	36,71	54,59	8,71	17,82
3	Deporte	5,65	31,97	59,75	8,28	41,71
4	Desarrollo Económico y Tecnológico	0,53	29,03	62,9	8,06	33,68
5	Educación y Juventud	0,95	37,96	51,02	11,02	19,87
6	Empleo	0,09	29,73	62,16	8,11	18,46
7	Espacios Públicos	10,48	50,33	40,67	9	37,4
8	Infraestructuras	0,52	58,06	35,78	6,45	22,73
9	Internacionalización	0,02	22,22	56	22	66,67
10	Medio Ambiente	14,22	11,28	74,11	14,6	23,65
11	Movilidad y Transportes	36,45	32,24	55,76	12	25,39
12	Relación con la Ciudadanía	3	10,61	86,17	3,31	39,58
13	Salud	1,96	63,11	32,38	4,51	23,97

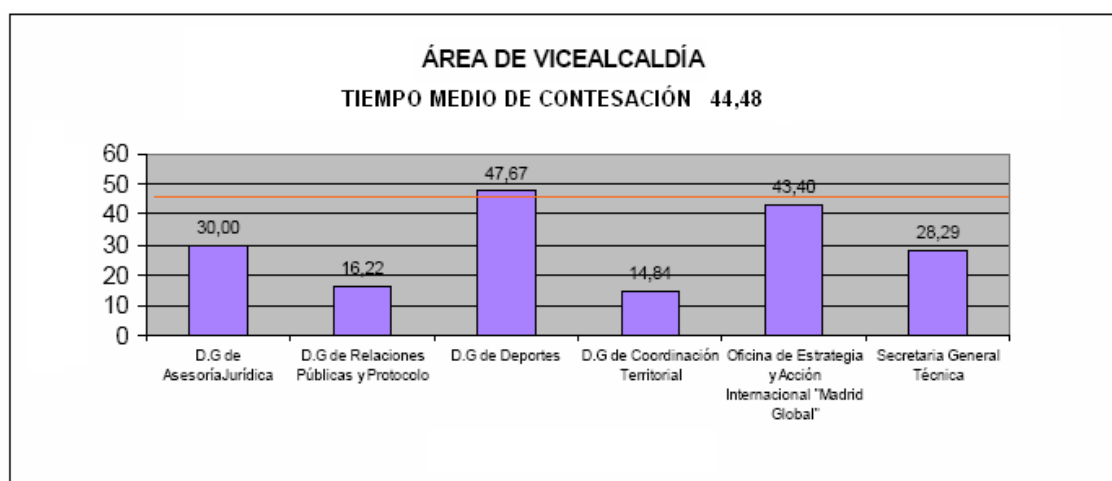
14	Seguridad y Emergencias	4,5	45,15	51,79	3,06	44,52
15	Servicios Sociales (1 + 15)	2,08	20,72	67,33	11,95	31,82
16	Turismo	0,06	29,63	70,37		25,81
17	Urbanismo	2,79	37,27	51,08	11,65	36,95
18	Vivienda	7,45	71,11	24,44	4,44	24,05
19	Administración de la Ciudad	7,13	25,32	56,96	17,72	33,33
	TOTAL	100	33,81	52,28	8,68	

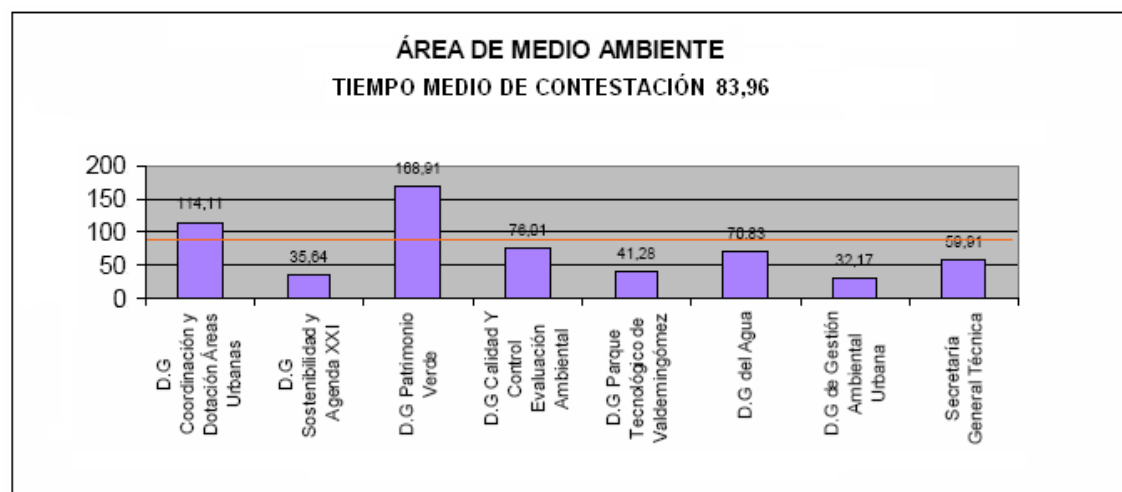
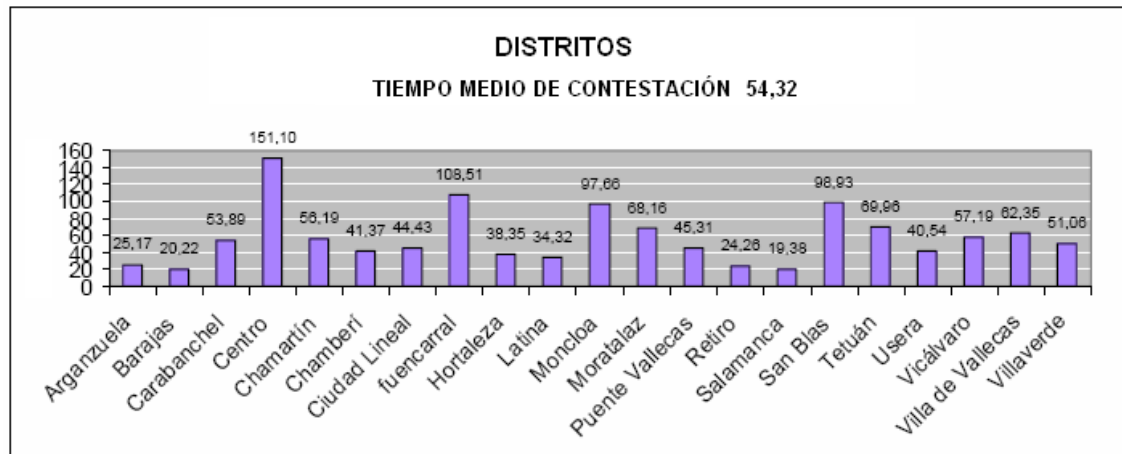
- (1) % respecto del total de sugerencias y reclamaciones anuales (SYR + ODC + EEPP): 44.324
- (2) En análisis de los motivos y tiempos de las contestaciones se ha realizado sobre las tramitadas en SYR
- (3) Las sugerencias y reclamaciones relativas a Cohesión Social se califican dentro de la materia Servicios Sociales



Tiempos medios de contestación de las unidades gestoras

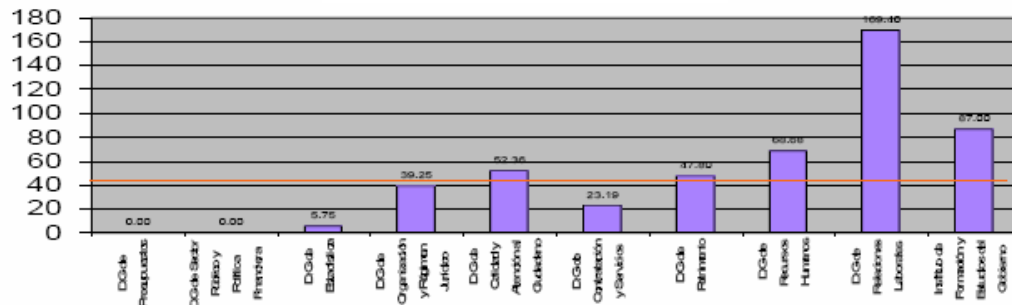
TIEMPOS MEDIOS DE CONTESTACIÓN	
ÁREA DE GOBIERNO DE VICEALCALDÍA	44,48
DISTRITOS	54,32
ÁREA DE GOBIERNO DE MEDIO AMBIENTE	83,96
ÁREA DE GOBIERNO DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	49,08
ÁREA DE GOBIERNO DE URBANISMO Y VIVIENDA	35,30
ÁREA DE GOBIERNO DE SEGURIDAD Y MOVILIDAD	49,84
ÁREA DE GOBIERNO OBRAS Y ESPACIOS PÚBLICOS	27,45
ÁREA DE GOBIERNO DE LAS ARTES	31,76
ÁREA DE GOBIERNO DE ECONOMÍA Y EMPLEO	23,91
ÁREA DE GOBIERNO DE FAMILIA Y SERVICIOS SOCIALES	42,88
ORGANISMOS AUTÓNOMOS	13,30
GLOBAL DEL AYUNTAMIENTO	56





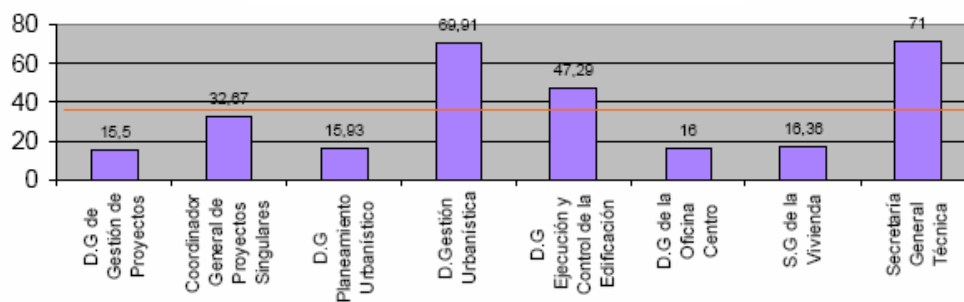
ÁREA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

TIEMPO MEDIO DE RESPUESTA 49,08



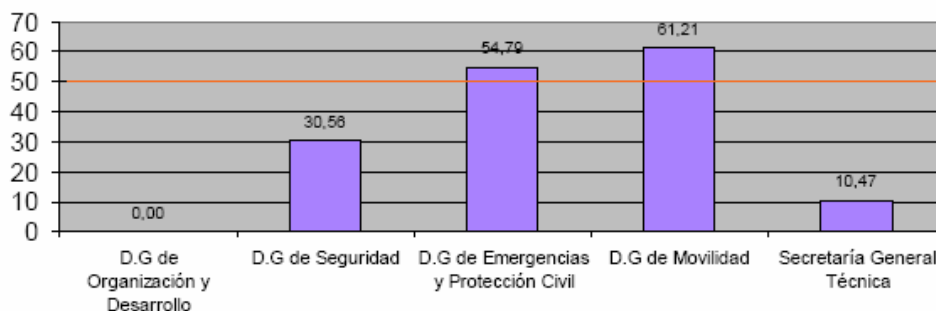
ÁREA DE URBANISMO Y VIVIENDA

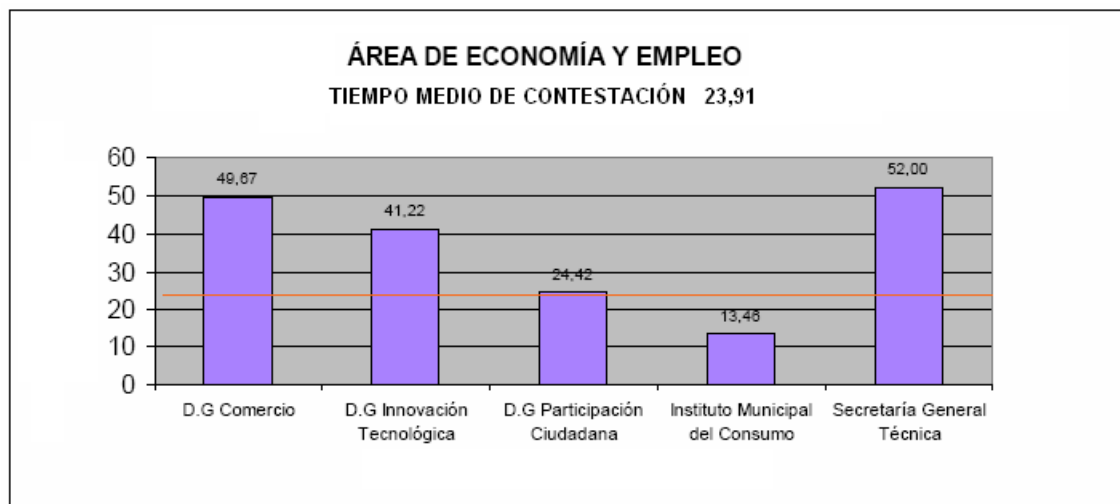
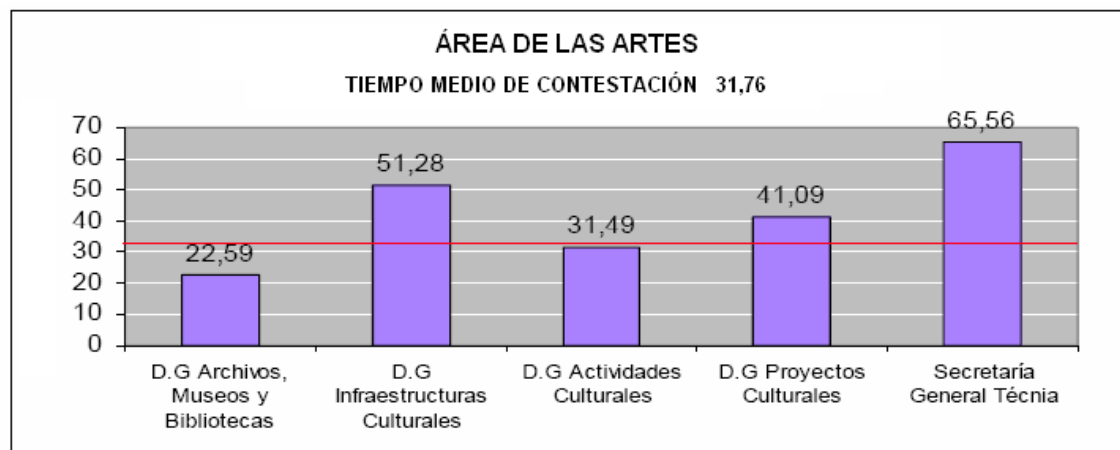
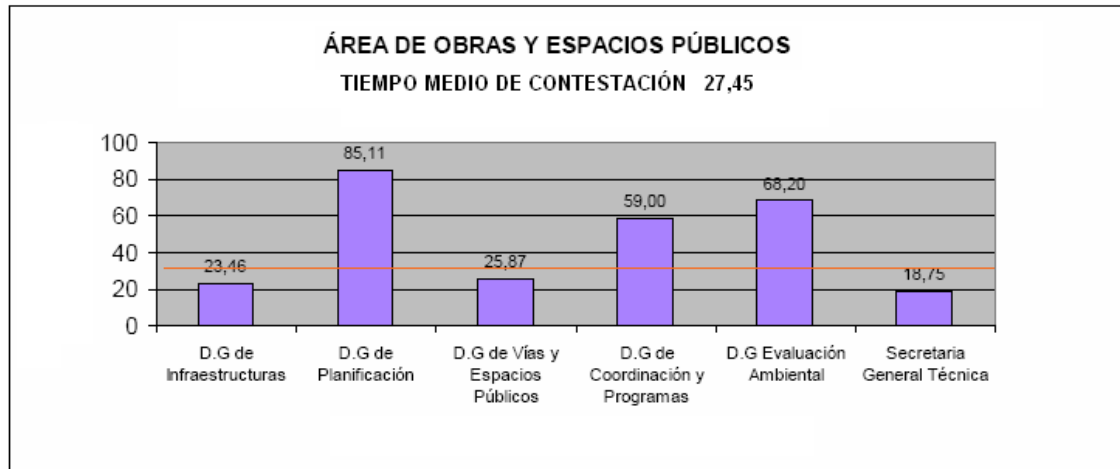
TIEMPO MEDIO DE CONTESTACIÓN 35,30



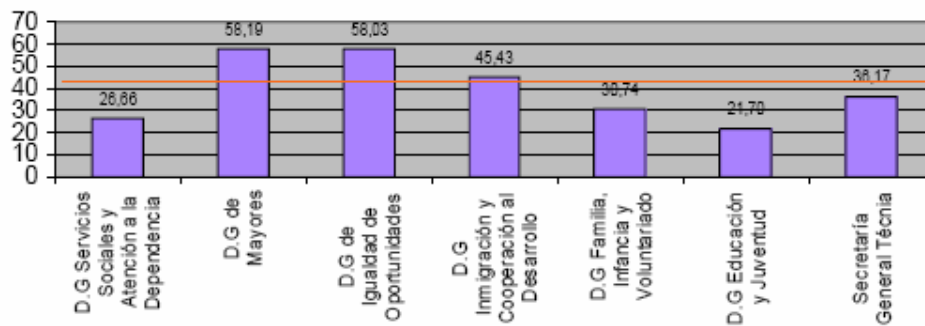
ÁREA DE SEGURIDAD Y MOVILIDAD

TIEMPO MEDIO DE CONTESTACIÓN 49,84 días





ÁREA DE FAMILIA Y SERVICIOS SOCIALES
TIEMPO MEDIO DE CONTESTACIÓN 42,88



ORGANISMOS AUTÓNOMOS
TIEMPO MEDIO DE CONTESTACIÓN 13,30



ASR (ARCHIVADAS SIN RESPUESTA)	
ÁREA DE GOBIERNO DE VICEALCALDÍA	5
DISTRITOS	439
ÁREA DE GOBIERNO DE MEDIO AMBIENTE	1576
ÁREA DE GOBIERNO DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	96
ÁREA DE GOBIERNO DE URBANISMO Y VIVIENDA	5
ÁREA DE GOBIERNO DE SEGURIDAD Y MOVILIDAD	303
ÁREA DE GOBIERNO OBRAS Y ESPACIOS PÚBLICOS	9
ÁREA DE GOBIERNO DE LAS ARTES	3
ÁREA DE GOBIERNO DE ECONOMÍA Y EMPLEO	0
ÁREA DE GOBIERNO DE FAMILIA Y SERVICIOS SOCIALES	8
ORGANISMOS AUTÓNOMOS	0
GLOBAL DEL AYUNTAMIENTO	2.444

Estudio de satisfacción de los usuarios del servicio de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid



24 Abril 2009

Objetivo principal

*Medir satisfacción de los usuarios del servicio de **Sugerencias y Reclamaciones** y analizar las expectativas de la ciudadanía respecto a los servicios de sugerencias y reclamaciones de organismos públicos*



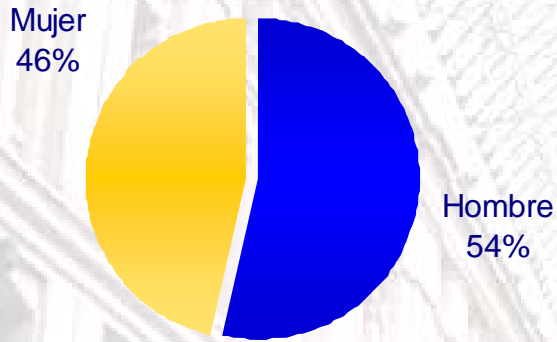
- ✓ Determinación del perfil de entrevistados
- ✓ Uso realizado / potencial del servicio
- ✓ Conocimiento que se tiene del servicio
- ✓ Calidad del servicio
- ✓ Satisfacción / expectativas de calidad de servicio
- ✓ Sugerencias de mejora del servicio

<p>Universo</p>	<p><u>Questionario satisfacción</u>: usuarios del servicio de Sugerencias y Reclamaciones que han utilizado dicho servicio hasta octubre de 2.008</p> <p><u>Questionario expectativas</u>: población general mayor de 16 años potencial usuario de este servicio</p>
<p>Tamaño Muestral</p>	<p>1.340 entrevistas (757 de satisfacción y 583 de expectativas)</p>
<p>Muestreo y selección de informantes</p>	<p><u>Questionario satisfacción</u>: aleatorio sobre usuarios del servicio de Sugerencias y Reclamaciones</p> <p><u>Questionario expectativas</u>: aleatorio sobre población general residente / trabajadora en la ciudad de Madrid aplicando cuotas proporcionales por sexo, edad, situación laboral y distrito de residencia / lugar de trabajo</p>
<p>Errores muestrales</p>	<p>El error para el total de la muestra es del +/- 2,73% para un nivel de confianza del 95.5% (2sigma) y p=q=50%. En el caso de satisfacción, el error es del +/- 3,63% y en el de expectativas, del +/- 4,14%.</p>
<p>Fechas de realización del trabajo de campo</p>	<p>Octubre y Noviembre de 2.008</p>
<p>Trabajo realizado por</p>	<p>Quota Research www.quotaresearch.com</p>

1. Perfil del entrevistado

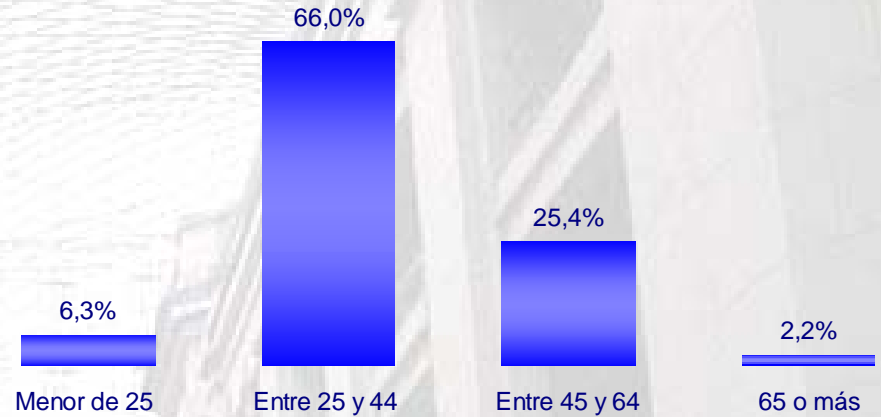


Género



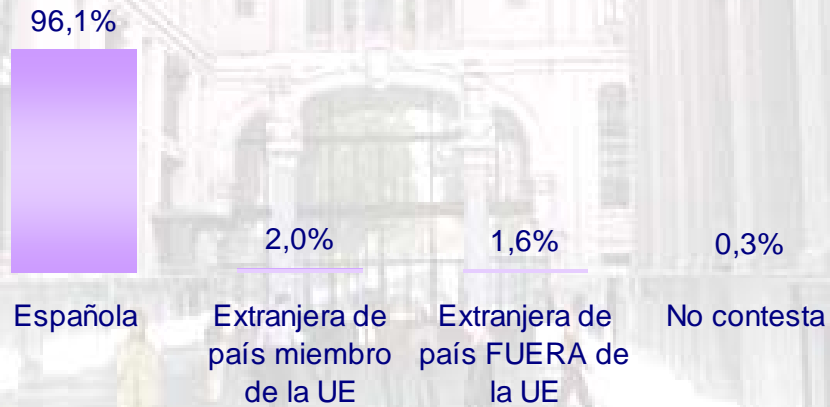
Base: 1340 entrevistados / as

Edad



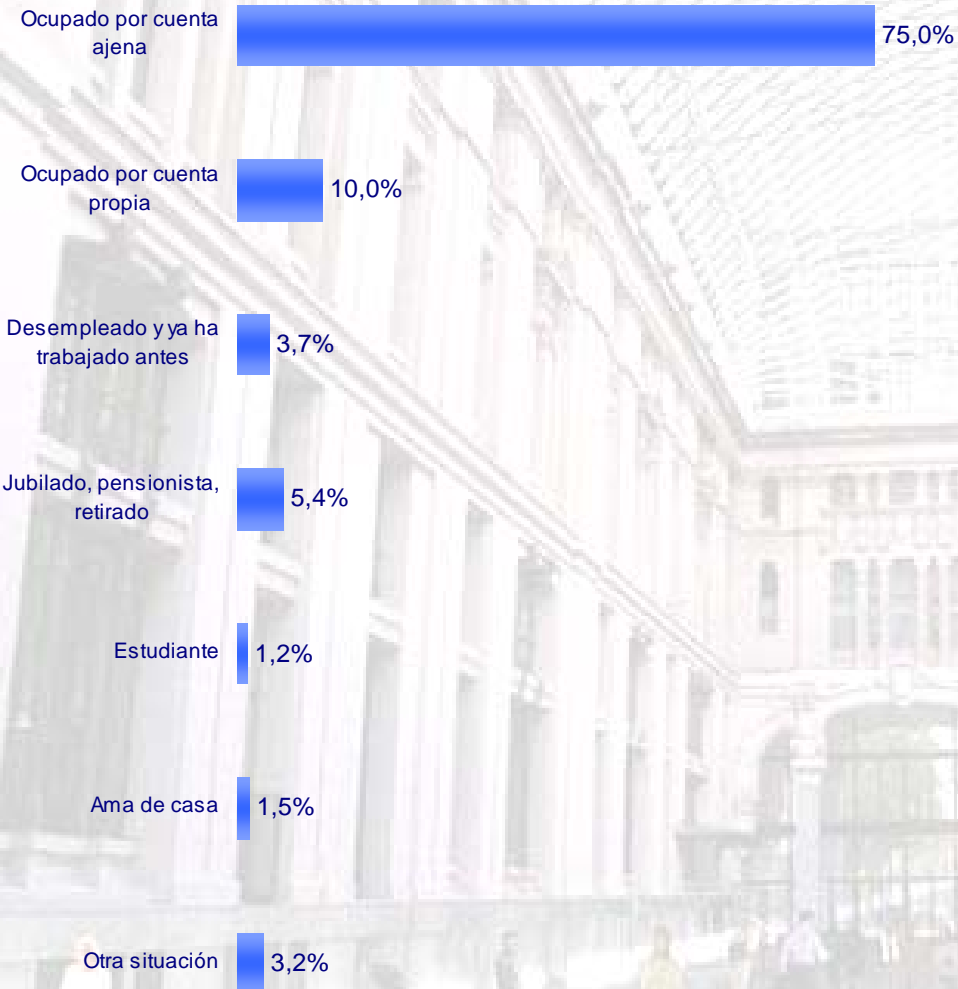
Base: 1340 entrevistados / as

Nacionalidad

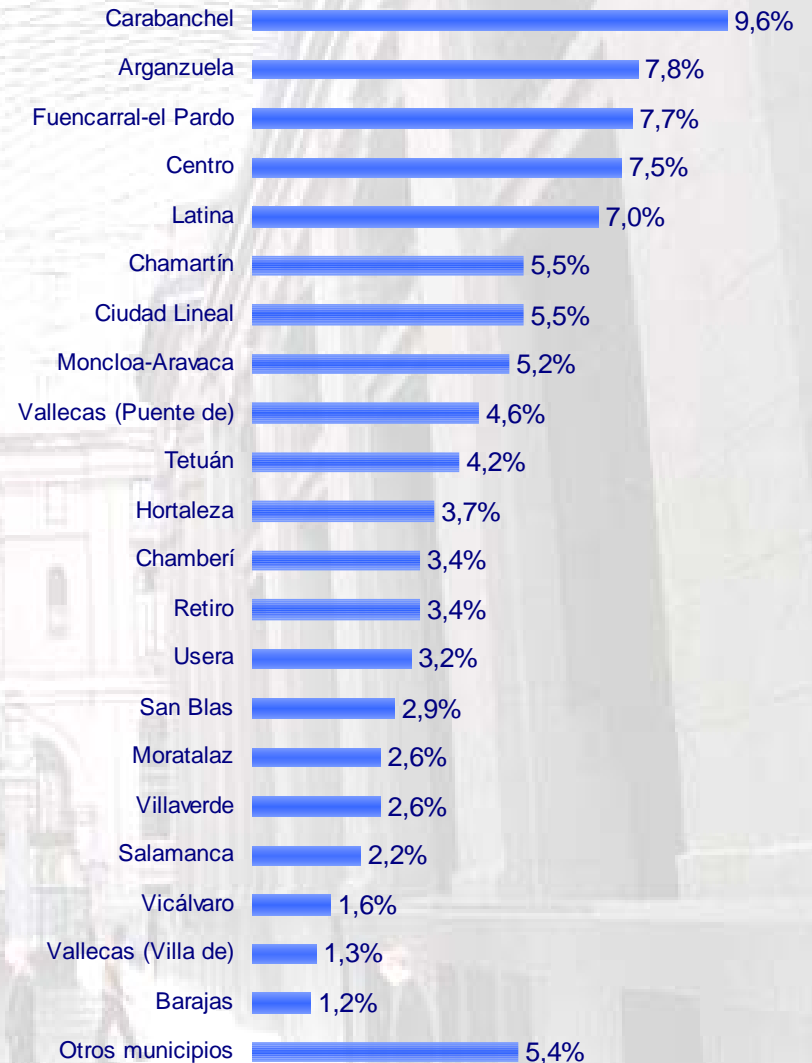


Base: 1340 entrevistados / as

Situación laboral



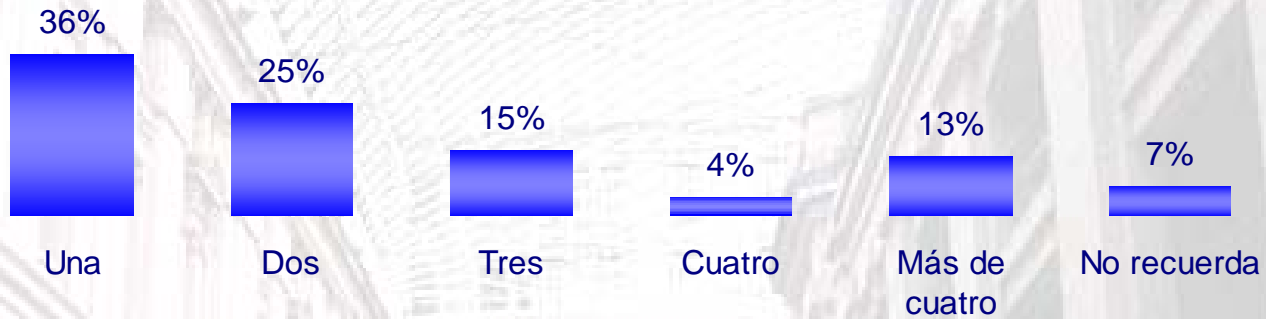
Lugar de residencia



Base: 757 usuarios / as

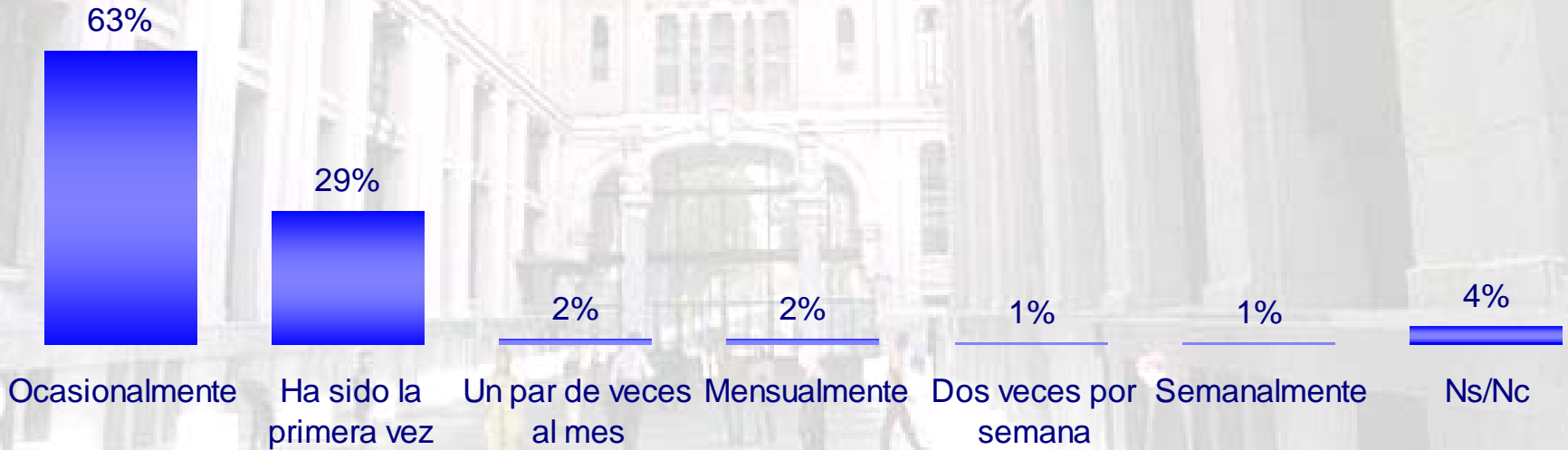
Base: 757 usuarios / as

¿Cuántas SyR ha interpuesto en el último año?



Base: 757 usuarios/as

Frecuencia de uso del Servicio



Base: 757 usuarios/as

Organismo que cree que gestiona el Servicio

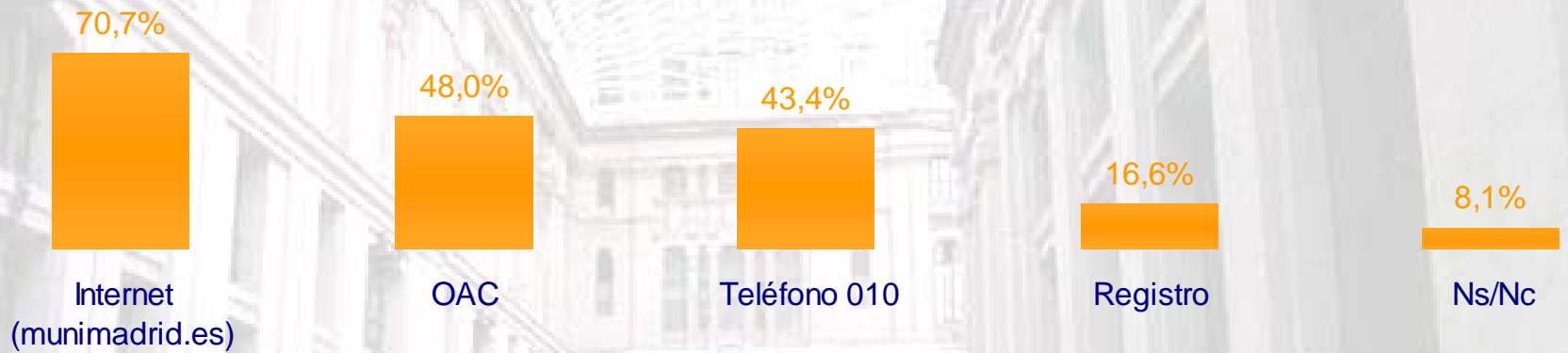


Base: 757 usuarios/as

2. Canales de información



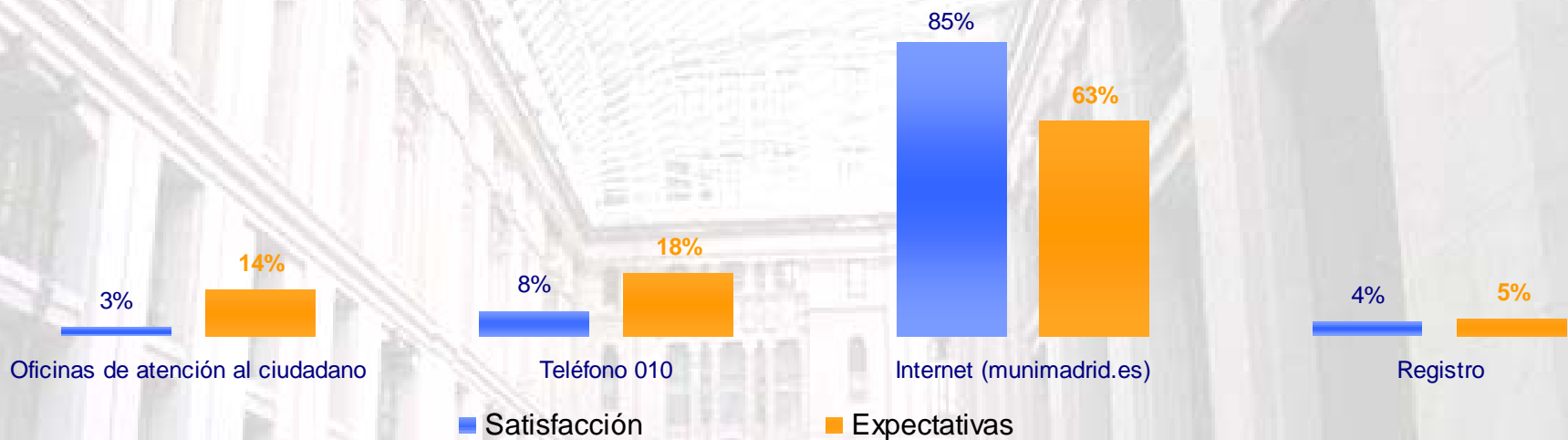
Expectativas: ¿A través de qué canales cree que podría realizar una sugerencia, reclamación o felicitación al Ayuntamiento de Madrid?



Base: 583 ciudadanos/as

Satisfacción: **¿Dónde interpuso la última sugerencia/reclamación/felicitación?**

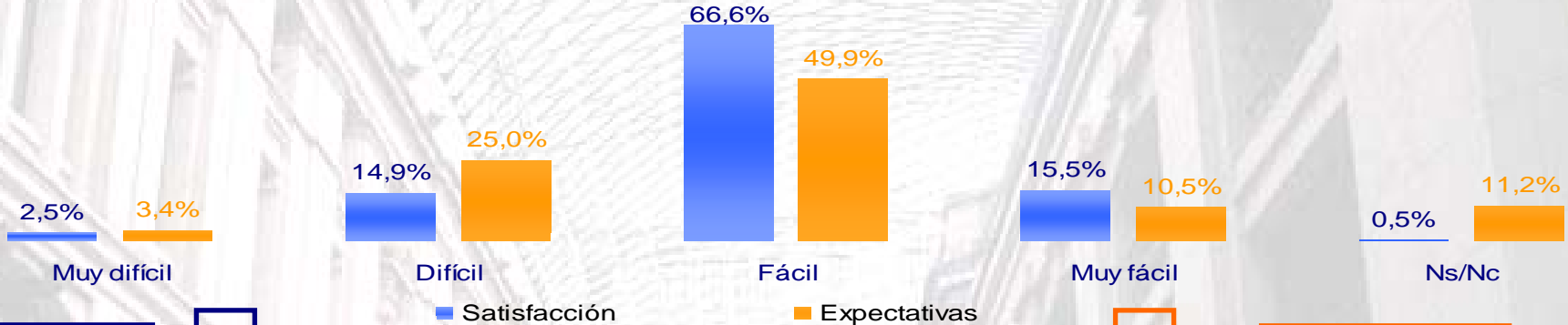
Expectativas: **¿Qué canal utilizaría para poner una sugerencia/reclamación/felicitación?**



Base: 757 usuarios/as

Base: 583 ciudadanos/as

Dificultad a la hora de interponer una sugerencia/reclamación/felicitación:



Base: 757 usuarios/as

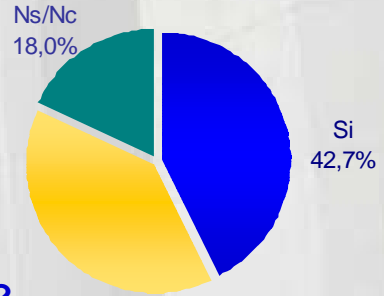
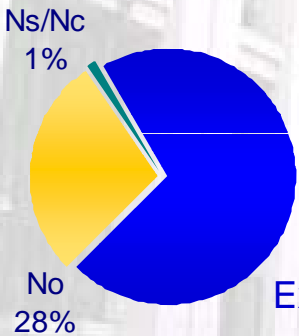
Base: 583 ciudadanos/as

Satisfacción

Expectativas

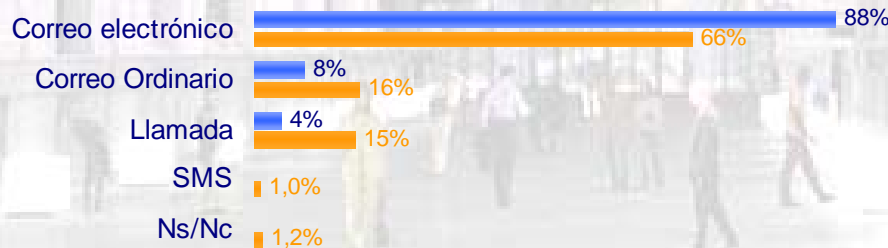
¿Obtuvo respuesta?

¿Cree que obtendría respuesta?



Satisfacción: ¿A través de qué medio recibió la respuesta?

Expectativas: ¿A través de qué medio le gustaría recibir la respuesta?



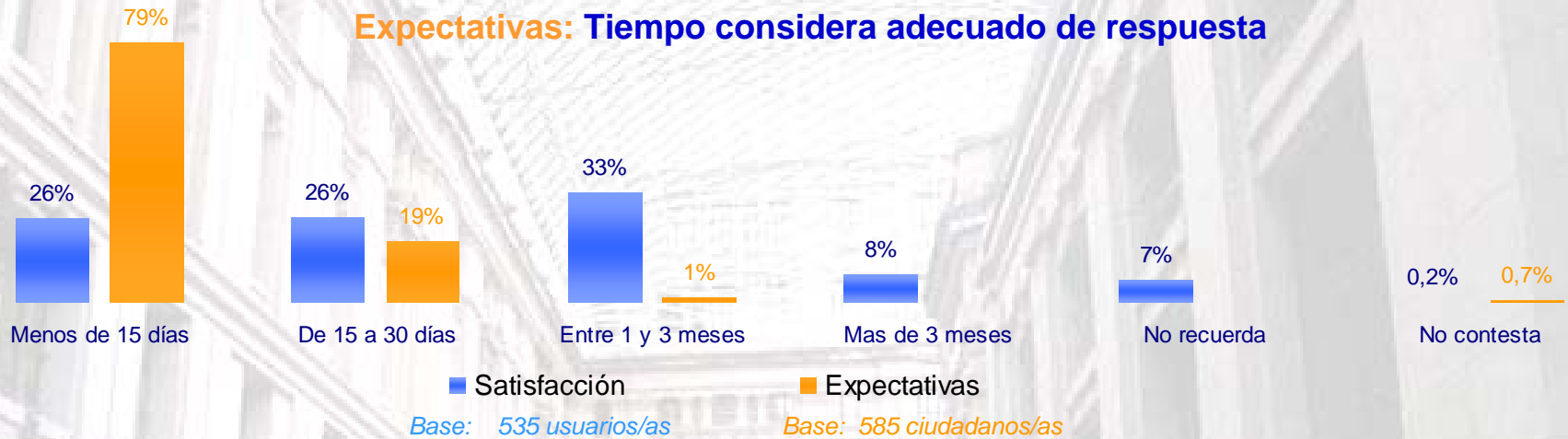
Base: 537 usuarios/as

Base: 583 ciudadanos/as

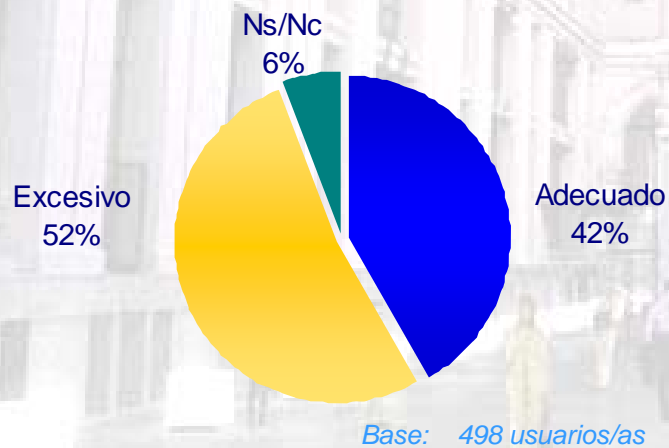
Tiempo de Respuesta

Satisfacción: **Cuánto tardaron en responder**

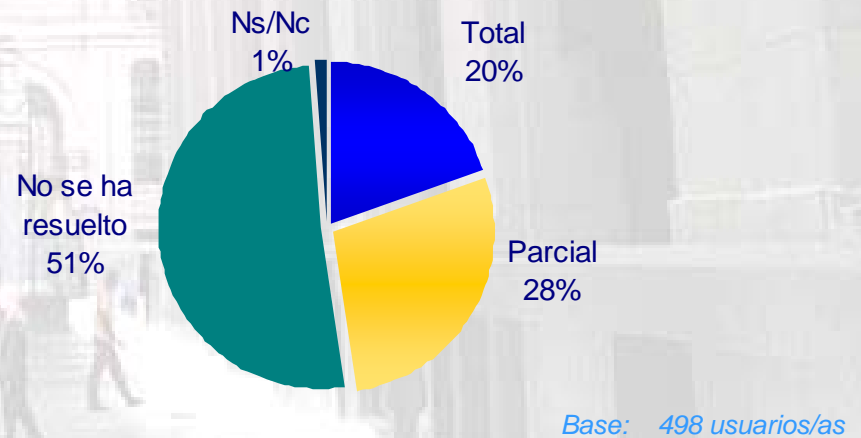
Expectativas: **Tiempo considera adecuado de respuesta**



¿Y ese tiempo le pareció...?



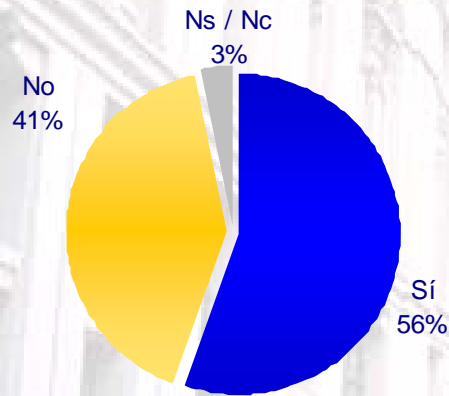
¿La resolución fue...?



3. Seguimiento de la gestión

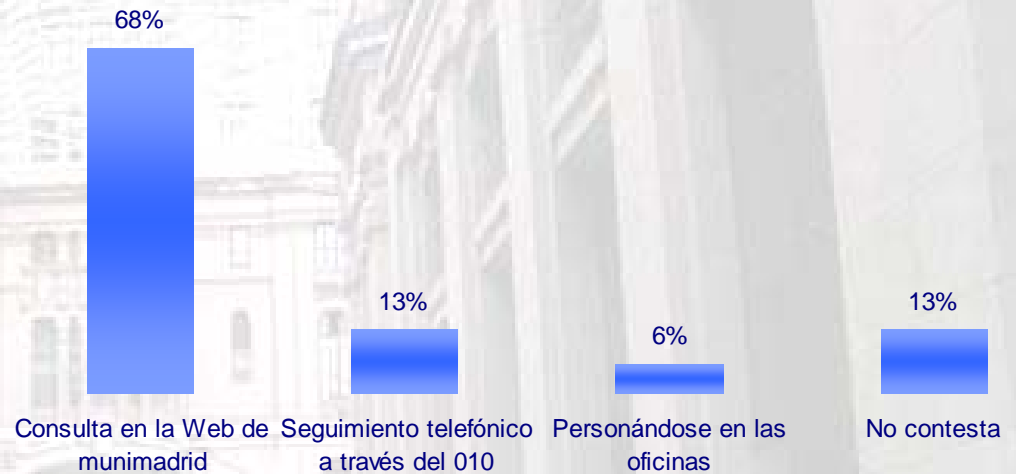


¿Ha realizado algún tipo de seguimiento de la sugerencia, reclamación o felicitación?



Base: 757 usuarios/as

¿De qué manera lo ha hecho?

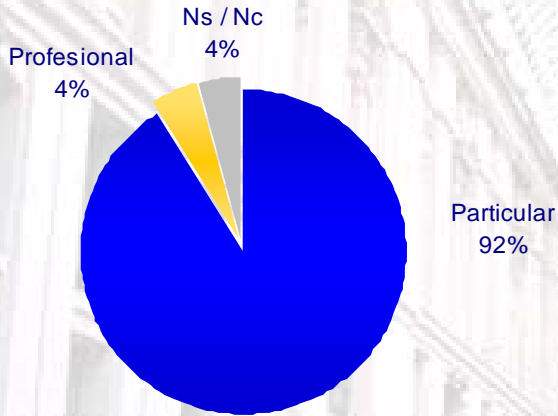


Base: 757 usuarios/as

4. Características de la gestión



Carácter de la gestión



Base: 757 usuarios/as

¿Sobre qué materia ha interpuesto la sugerencia/reclamación/felicitación?

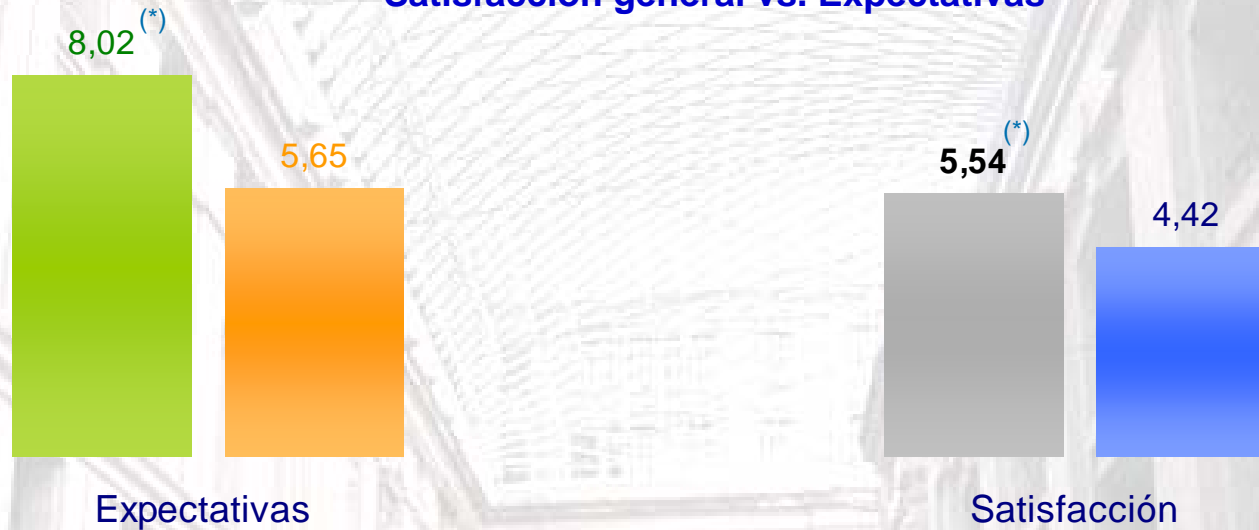


Base: 757 usuarios/as

5. Valoraciones generales

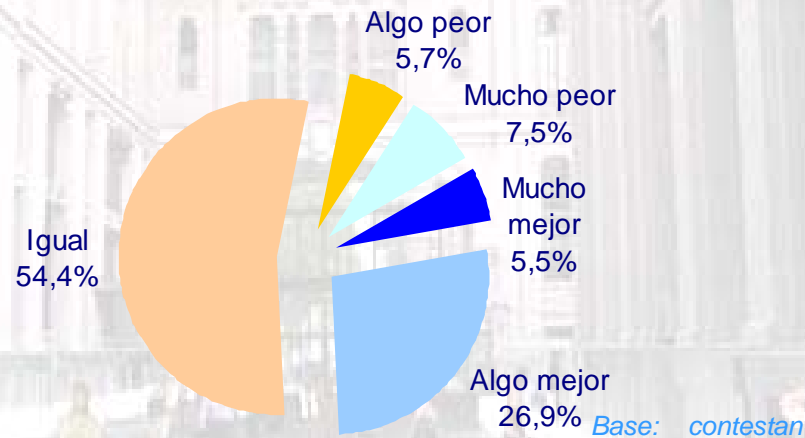


Satisfacción general vs. Expectativas

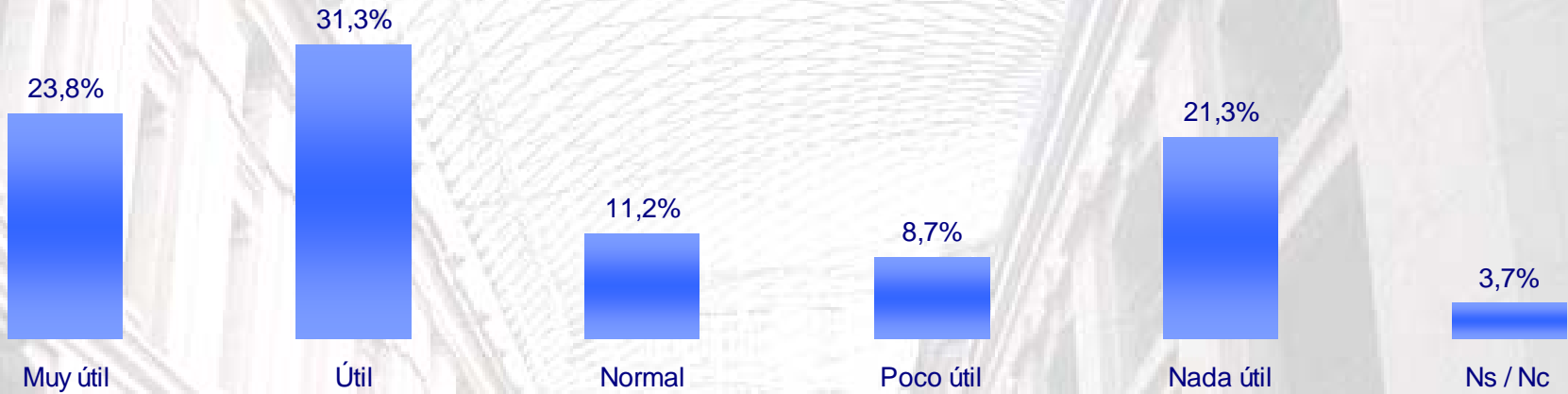


(*) Media de medias

Evolución de la calidad del servicio

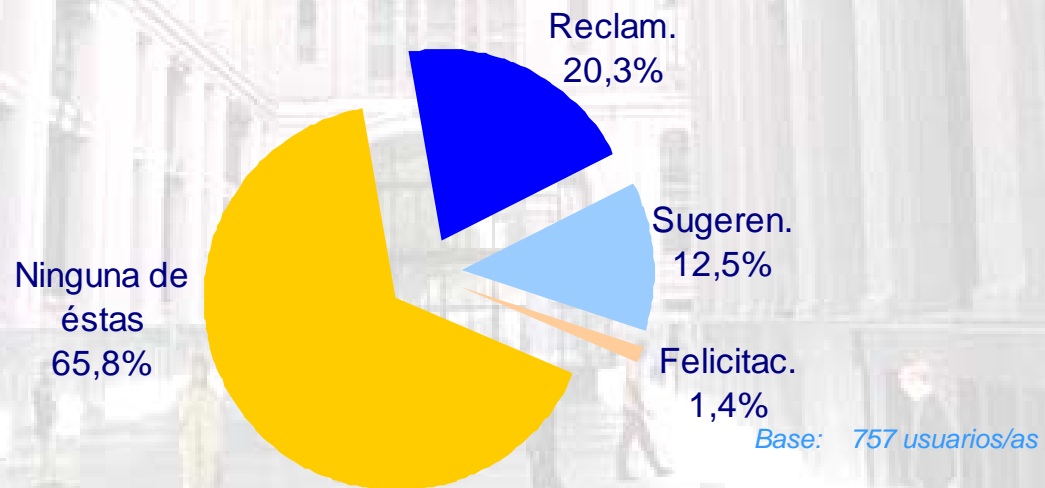


Utilidad del servicio



Base: 757 usuarios/as

Reclamaciones, sugerencias y felicitaciones sobre el Servicio de Sugerencias y Reclamaciones



Base: 757 usuarios/as

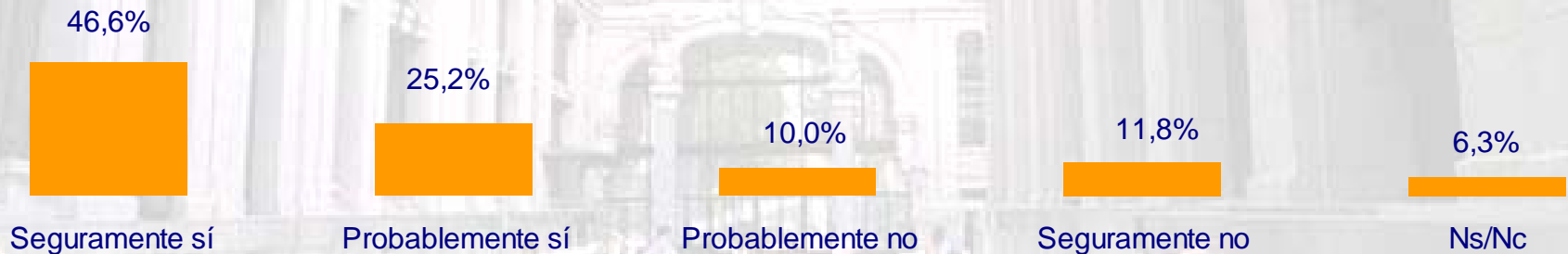
Recomendación del Servicio

Satisfacción: ¿Volvería a utilizar este Servicio de Sugerencias y Reclamaciones?



Base: 757 usuarios/as

Expectativas: ¿Recomendaría este Servicio?

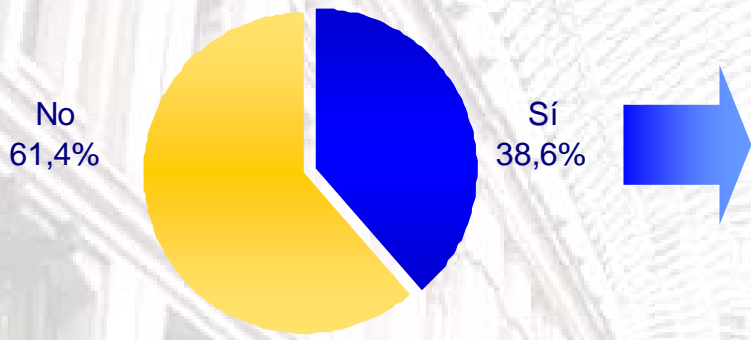


Base: 757 usuarios/as

6. Benchmarking

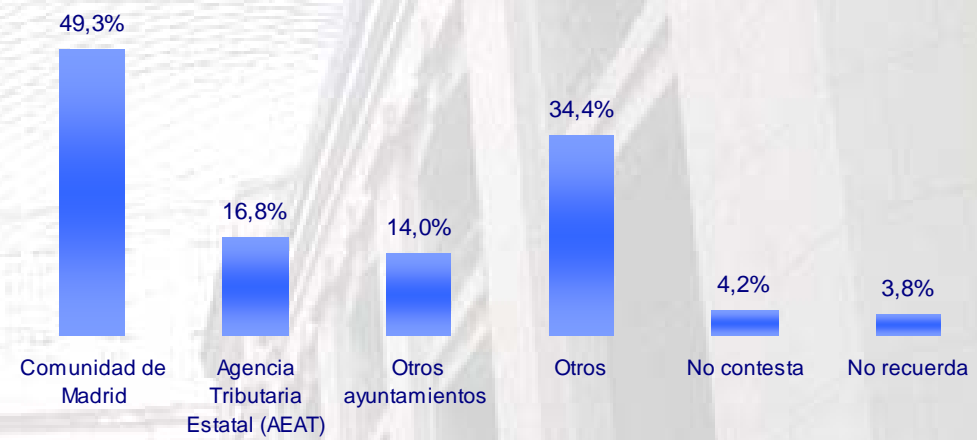


Utilización de otro servicio de sugerencias y reclamaciones



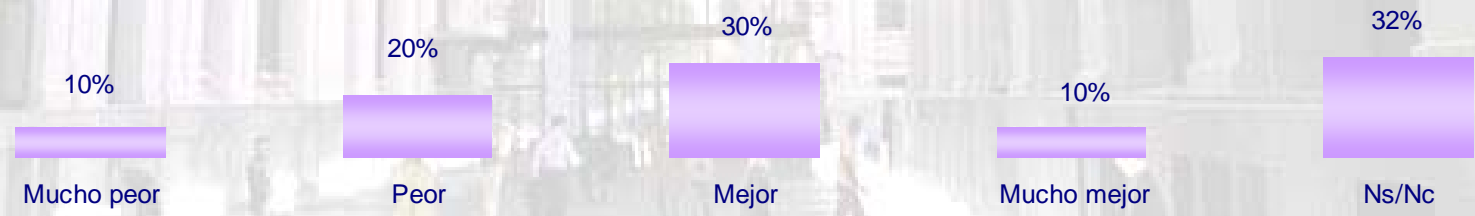
Base: 757 usuarios/as

¿Cuál?



Base: 286 usuarios/as

Servicio de otras Administraciones comparado con el servicio ofrecido por el Ayuntamiento de Madrid

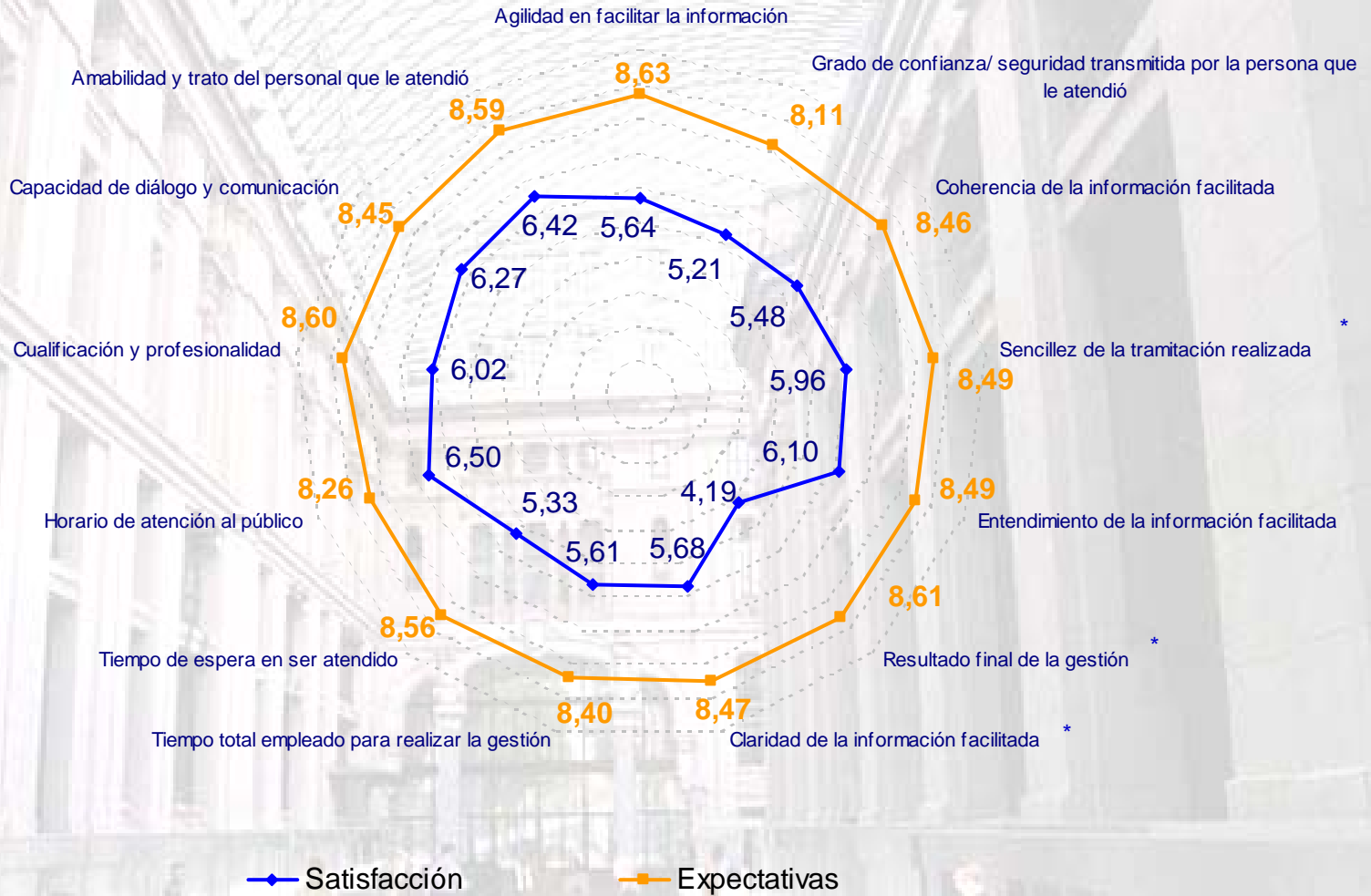


Base: 327 usuarios/as

7. Calidad de servicio modelo Servqual



Atributos relacionados con el Servicio de SYR



Los atributos contenidos en este gráfico son comunes a los canales de entrada telefónico y presencial a excepción de los marcados con * que, además, son comunes al canal de entrada telemático

RAPIDEZ DE RESPUESTA

- ❑ “Me gustaría que en la medida de lo posible las reclamaciones **se resolvieran en menor tiempo** ya que si se realiza es porque causa un grave problema al ciudadano”

INFORMACIÓN SOBRE EL ESTADO DE LA RECLAMACIÓN

- ❑ “Que, por favor, **informen al interesado sobre la atención a su sugerencia** y si se ha tomado alguna medida para atender el problema planteado”
- ❑ “Si como fue mi caso **se desvía a otro departamento se haga un seguimiento** para intentar que dicho problema se solucione, evitando desentenderse del mismo a las primeras de cambio”

RESULTADO FINAL DE LA GESTIÓN

- ❑ “Me centraría en las **respuestas, que fueran más personalizadas** y no que te envían a otro apartado o pagina distinta en cuestión de reclamaciones”
- ❑ “Después de realizar una Sugerencia / reclamación estaría bien **recibir un email con la resolución de la misma**. En mi última reclamación me dí cuenta que lo habían tramitado una semana después de su ejecución. **Si han realizado el trámite, ¿por qué no publicitarlo?**”

CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS Y OPERATIVAS

- ❑ “**No limitar el número de palabras a utilizar en el recuadro** destinado a exponer la sugerencia-reclamación. Es habitual, una vez escrito el texto, perder más de media hora recortando palabras para intentar que se ajusten al número de caracteres indicado, de forma que muchas veces se pierde parte del contenido de la reclamación”
- ❑ “**Permitir adjuntar archivos de documentos** e imágenes que son fundamentales para testimoniar una queja o reclamación”
- ❑ “Las sugerencias **deben estar más visibles en Web** de munimadrid”
- ❑ Siendo una herramienta tan buena para conocer las ideas y las carencias de servicios o mejoras del mismo, **deberían incentivar su uso, hacerlo más accesible y fácil de encontrar**. Nutrirse, en definitiva, del aporte ciudadano a través de éste canal. Hoy, da la impresión de que ofrecen este servicio por obligación.
- ❑ “En Francia cuando alguien hace una sugerencia **se le atribuye un funcionario, con nombre y apellido**, que se encarga personalmente de la queja o sugerencia. Este funcionario se implica personalmente, los ciudadanos sienten que están atendidos y participan más”

8. Conclusiones



- ✓ **70%** tomas de contacto con el Servicio corresponden a **Reclamaciones** presentándose la mayor parte a través de **munimadrid.es**
- ✓ La **utilidad** es **valorada más positivamente** que la **calidad** del mismo
- ✓ Un **20%** de los usuarios **declara haber interpuesto una reclamación** sobre el mismo
- ✓ El **80%** de los usuarios afirma que **volvería a utilizar este Servicio**
- ✓ Un **72%** de usuarios afirman que **recomendarían este Servicio**
- ✓ **Munimadrid.es** es el **canal** que **recoge mayor número de sugerencias y reclamaciones**. **Comodidad y rapidez** proporcionada son destacadas como las dos **principales razones para optar por este canal**
- ✓ **Utilizar el Servicio es más sencillo** de lo que las personas no usuarias del mismo creen

- ✓ **Siete de cada diez** usuarios del Servicio de SyR **obtuvieron** una **respuesta, tasa muy superior a las expectativas**. Estas respuestas fueron recibidas mayoritariamente a través de correo electrónico.
- ✓ 8 de cada 10 ciudadanos consideran aceptable un tiempo de respuesta inferior a 15 días aunque, únicamente, un 26% de las respuestas se obtienen en ese plazo.
- ✓ Únicamente **dos de cada diez** usuarios que obtuvieron respuesta **consiguieron una resolución total** a su petición
- ✓ El de la **Comunidad de Madrid** es el **otro Servicio de SyR más utilizado** por los usuarios del servicio municipal siendo éste mejor valorado que el autonómico
- ✓ La **temática** de las sugerencias y reclamaciones presentadas es **muy variada**. A pesar de ello, obras y vía pública es la materia sobre la que versa un mayor número de SyR
- ✓ **Algo más de la mitad** de los usuarios ha realizado un **seguimiento** de la sugerencia / reclamación interpuesta realizándose ésta, mayoritariamente, **a través de munimadrid.es**
- ✓ En los **canales presencial y telemático** el **nivel de expectativas** de los ciudadanos **supera ampliamente la percepción de calidad** de los usuarios. Sin embargo, en el canal **telefónico**, esta **diferencia** está más **atenuada**

9. Cliente Misterioso



- ❑ Se han interpuesto las reclamaciones por vía telefónica y por correo electrónico entre el 23 de octubre y el 12 de noviembre.
- ❑ Se han interpuesto 10 reclamaciones/sugerencias a través del canal telefónico 010 y otras 10 a través del canal telemático www.munimadrid.es
- ❑ De las interpuestas a través del canal telefónico 010, **cuatro han sido tramitadas, dos están en trámite, dos no son competencia del Ayuntamiento y dos no se ha podido hacer seguimiento por falta de número referencia.**
- ❑ De las interpuestas a través del canal telemático, **siete han sido respondidas y tres faltan aún por ser respondidas. El tiempo medio de respuesta ha sido de 22,6 días**

Sugerencias de mejora:

- Reducir el tiempo de respuesta**
- Obtener una **respuesta más personalizada** (devolución de llamada, aviso por SMS)
- Facilitar el seguimiento de las reclamaciones** (mediante números de referencias más sencillos u otras técnicas que permitan al ciudadano recordar más fácilmente la identificación de dicha reclamación)
- Suavizar la exigencia de datos obligatorios** para realizar una reclamación sobre todo cuando éstos no son indispensables



LÍNEA
madrid

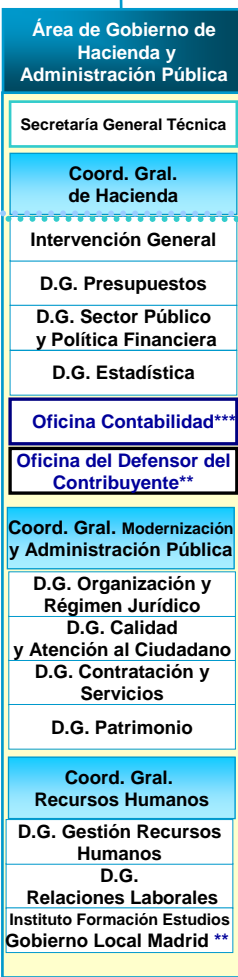
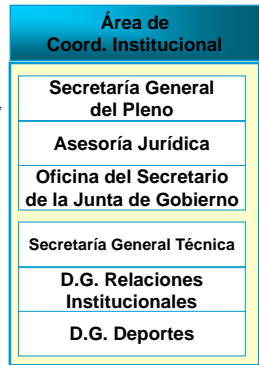
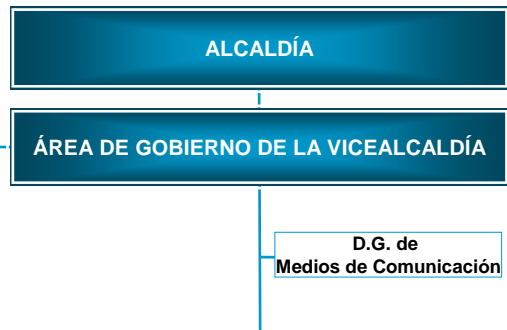
¡GRACIAS POR SU ATENCIÓN!





Centro	Fuencarral-El Pardo	Ciudad Lineal
Arganzuela	Moncloa-Aravaca	Hortaleza
Retiro	Latina	Villaverde
Salamanca	Carabanchel	Villa Vallecas
Chamartín	Usera	Vicálvaro
Tetuán	Puente Vallecas	San Blas
Chamberí	Moratalaz	Barajas

Juntas Municipales de Distrito



* Con rango de Coordinación General
 ** Con rango de Dirección General
 *** Con rango de Subdirección General

