



**memoria 2009**

## **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 Paguaga**

Jefa de Departamento de Innovación

**Carmen Fernández Hijón**

Coordinadora de Proyectos

**Mª 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

**Mª Ángeles García Tostado**

Oficina Auxiliar

**Cándida González Ávila**

Oficina Auxiliar

**Isabel Melus Gil**

Oficina Auxiliar

Colaboración de Yin Jiang y Antonio Miguel Díaz de Aguilar Osona, alumnos 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.

© 2010 Ayuntamiento de Madrid

Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano

Área de Gobierno de Hacienda y Administración Pública

Ayuntamiento de Madrid

ÍNDICE	Pag.	Pag.
<b>Presentación</b>	1	
<b>I. El Observatorio de la Ciudad de Madrid</b>	<b>3</b>	
I.1. Sistema de Gestión Estratégica	4	
I.2. Sistema de Gestión Operativa	6	
I.3. Sistema de Gestión Presupuestaria	8	
I.4. Sistema de Cartas de Servicios	10	
I.5. Sistema de Evaluación de la Percepción Ciudadana	18	
I.6. Sistema de Sugerencias y Reclamaciones	28	
<b>2. Mapa estratégico</b>	<b>42</b>	
2.1. Ciudad socialmente integrada	42	
2.2. Ciudad con calidad de vida	51	
2.3. Ciudad internacional	65	
2.4. Ciudad bien administrada	72	
<b>3. Principales resultados por Áreas de Acción</b>	<b>79</b>	
1. <i>Ámbito de Actuación y Recursos Humanos y Presupuestarios</i>		
2. <i>Principales Indicadores</i>		
3. <i>Desarrollo del Programa Operativo de Gobierno</i>		
4. <i>Compromisos de Calidad</i>		
5. <i>Opinión de la Ciudadanía</i>		
6. <i>Sugerencias y Reclamaciones</i>		
3.1. Cohesión Social	81	
3.2. Cultura	87	
3.3. Deporte	99	
3.4. Desarrollo Económico y Tecnológico	121	
3.5. Educación y Juventud	135	
3.6. Empleo	148	
3.7. Espacios Públicos	158	
3.8. Infraestructuras	168	
3.9. Internacionalización	174	
3.10. Medio Ambiente	178	
3.11. Movilidad y Transportes	194	

	<b>Pag.</b>	<b>Pag.</b>
3.12. Relación con la Ciudadanía	214	
3.13. Salud	234	
3.14. Seguridad y Emergencias	254	
3.15. Servicios Sociales	288	
3.16. Turismo	305	
3.17. Urbanismo	319	
3.18. Vivienda	329	
3.19. Administración de la Ciudad	336	

**Anexos** **360**

1. Presupuestos 2009
2. Sugerencias y Reclamaciones
  - 2.1. Relación de normativa reguladora
  - 2.2. Análisis de las sugerencias y reclamaciones tramitadas en SYR y de sus contestaciones
  - 2.3. Tiempos medios de contestación de las unidades gestoras
3. Madrid en cifras

- - -

## Presentación

En cumplimiento de lo establecido en el *Decreto del Alcalde de 24 de julio de 2006 de creación del Observatorio de la Ciudad*, órgano colegiado para el seguimiento y evaluación de la gestión municipal, así como para la difusión de sus principales resultados a la ciudadanía, se presenta la Memoria Anual correspondiente al año 2009.

El Observatorio de la Ciudad da respuesta al **derecho** de los ciudadanos de ser informados de los resultados de la gestión municipal, recogido en el artículo 7 del Reglamento Orgánico de Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Madrid. 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, dispone crear un Observatorio de la gestión municipal cuyos estudios e informes se publiquen y divulguen convenientemente.

El funcionamiento y actividad 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.

Entre las funciones atribuidas al Observatorio de la Ciudad se encuentra la de elaborar, aprobar y publicar una Memoria anual que de a conocer la información más relevante sobre el funcionamiento de los servicios municipales obtenida a través de los Sistemas de Información que el propio Observatorio ha ido desarrollando a tal efecto: 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.

La información que se presenta en la Memoria 2009 se organiza en **tres grandes apartados**:

En el *Capítulo I. El Observatorio de la Ciudad de Madrid* se realiza una breve explicación de su **finalidad y funciones**, y se presenta información general referida a cada uno de los Sistemas de Información.

Siguiendo lo establecido en el Código de Buenas Prácticas Administrativas del Ayuntamiento de Madrid aprobado por Acuerdo de 4 de diciembre de 2008 de la Junta de Gobierno (artículos. 11 y 15), los informes anuales de evaluación global del Sistema de Cartas de Servicios y del de Sugerencias y Reclamaciones, se presentan en el Capítulo I de esta Memoria.

En el *Capítulo 2. Mapa Estratégico* se muestra la **estrategia global** que el Ayuntamiento de Madrid desarrolla para alcanzar el modelo de Ciudad definido. Se estructura en **cuatro ejes estratégicos** que establecen la política municipal para todo el mandato: ciudad socialmente integrada, ciudad con calidad de vida, ciudad internacional y ciudad bien administrada. Cada uno de estos ejes cuenta con un conjunto de **indicadores** que permiten realizar el seguimiento de la implantación de la estrategia.

Por último, la estrategia global de desarrollo de la Ciudad se despliega a través de 19 **Áreas de Acción**, que constituyen los ámbitos de actuación de las políticas municipales y de la prestación los servicios competencia del Ayuntamiento de Madrid, y es en el *Capítulo 3. Principales resultados por Áreas de Acción*, donde se presenta la información específica estas Áreas de Acción (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). Se informa de su ámbito de actuación y de los recursos con los que cuentan para desarrollar sus actuaciones, pasando a continuación a presentar los resultados alcanzados en 2009, estructurándolos en los siguientes apartados:

- **Ámbito de actuación, recursos humanos y presupuestarios.**
- **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 han desarrollado en 2009 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 las encuestas dirigidas a la ciudadanía y otros estudios y sistemas de participación, a través de los cuales se puede conocer la percepción que los ciudadanos 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 2009, obtenida de los sistemas que integran el Observatorio de la Ciudad y 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 instrumento para la mejora de los servicios públicos.

Juan Bravo Rivera

Presidente del Observatorio de la Ciudad

## I. 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, para 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.

El Observatorio de la Ciudad de Madrid responde a una **doble finalidad**:

- ✓ Externa: consistente en informar a los del nivel de calidad de los servicios que se les prestan por parte del Ayuntamiento de Madrid.
- ✓ Interna: dirigida a proporcionar a la organización municipal la información necesaria para mejorar la prestación de los servicios a la ciudadanía.

Para el ejercicio de sus funciones, el Observatorio de la Ciudad ha diseñado e implantado un **Modelo de Evaluación** alineado con el planteamiento estratégico del Gobierno de la Ciudad que ha determinado con claridad la misión de la organización municipal, la visión que tiene para el desarrollo de la ciudad de Madrid y los objetivos a desarrollar para lograr el modelo de ciudad definido. De esta forma el Modelo de Evaluación se centra en el seguimiento de esos objetivos y de las actuaciones desarrolladas para alcanzarlos al tiempo que tiene muy presente la necesidad de comunicación a la ciudadanía de los resultados alcanzados según lo establecido en el Reglamento Orgánico de Participación Ciudadana.

Así, los **principios** sobre los que se asienta el Modelo de Evaluación del Ayuntamiento de Madrid son:

- Transparencia y rendimiento de cuentas
- Participación ciudadana
- Planificación estratégica
- Despliegue operativo
- Orientación a los resultados

El Modelo de Evaluación del Ayuntamiento de Madrid tiene como finalidad mejorar el conocimiento de la organización municipal para facilitar el desarrollo del modelo de ciudad definido por el Gobierno de la Ciudad y servir mejor a los intereses y demandas de la ciudadanía, constituyendo este modelo de ciudad y las necesidades informativas de los ciudadanos el marco de referencia sobre los que se diseña el propio modelo de evaluación. Los objetivos específicos del Modelo de Evaluación impulsado por el Observatorio de la Ciudad son:

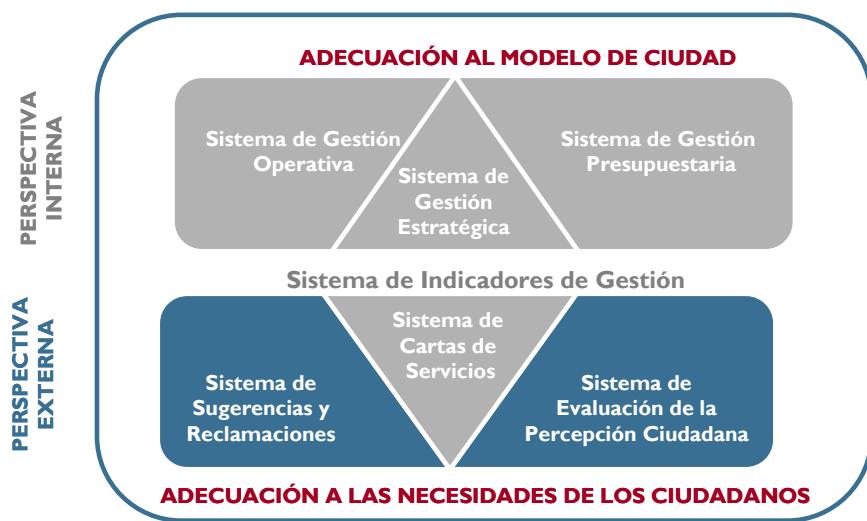
- Facilitar la implantación de la estrategia mediante la definición y evaluación de un conjunto de objetivos alineados con el modelo de ciudad que se pretende desarrollar
- Servir de instrumento para comunicar internamente la estrategia alineando en torno a ella a toda la organización municipal
- Traducir la estrategia en términos operativos identificando las iniciativas estratégicas que han de implantarse
- Evaluar el cumplimiento de los objetivos estableciendo indicadores

- Tomar en consideración la opinión de la ciudadanía respecto al funcionamiento de la organización municipal y los servicios ofrecidos por el Ayuntamiento.
- Informar a la ciudadanía de un forma clara y sintética la visión que el gobierno municipal tiene de la Ciudad de Madrid, que iniciativas va a desarrollar para conseguir esa visión y qué resultados espera obtener (Art. 7 Reglamento Orgánico de Participación Ciudadana)

Para cumplir con estos objetivos, el Observatorio de la Ciudad ha ido implantando diversos Sistemas de Información que pretenden captar 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.

## I. Modelo de Evaluación de la Gestión en el Ayuntamiento de Madrid



Así, la información recogida y analizada por el Observatorio de la Ciudad se gestiona desde seis Sistemas de Información, de cuyos resultados se da cuenta en esta Memoria:

- Sistema de Gestión Estratégica
- Sistema de Gestión Operativa
- Sistema de Gestión Presupuestaria
- Sistema de Cartas de Servicios
- Sistema de Evaluación de la Percepción Ciudadana
- Sistema de Suggerencias y Reclamaciones

### I.I. Sistema de Gestión Estratégica

El 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 y hacer de Madrid una de las ciudades más atractivas del mundo. Esta

estrategia se expresa a través de 33 objetivos, que se representan gráficamente en el *Mapa Estratégico del Ayuntamiento de Madrid*.

## 2. Mapa Estratégico del Ayuntamiento de Madrid.



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

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

En los tres primeros ejes se sitúan los objetivos estratégicos que van encaminados a conseguir resultados para la ciudad y los ciudadanos: 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.

La evaluación y el seguimiento del Mapa Estratégico se realizan a través de los indicadores que se han establecido para cada objetivo estratégico.

Ejes	Nº de Objetivos	Nº de Indicadores
Ciudad socialmente integrada	8	19
Ciudad con calidad de vida	13	36
Ciudad internacional	6	12
Ciudad bien administrada	6	13
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>80</b>

El Sistema de Gestión Estratégica dispone de una aplicación informática para el seguimiento de todos estos indicadores, cuyos resultados se presentan en el Capítulo 2 de esta Memoria. Puede accederse a esta aplicación desde el sitio Web del [Observatorio de la Ciudad](#) en munimadrid.es.

## 1.2. Sistema de Gestión Operativa

El Sistema de Gestión Operativa se centra en las iniciativas que el Gobierno de la Ciudad 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 Programa Operativo de Gobierno se estructura en 19 Áreas de acción que constituyen el ámbito de actuación de las políticas municipales. 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.
- **Proyectos:** constituyen el elemento vertebrador de un conjunto de acciones que responden a un propósito común y específico. 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 Programa Operativo de Gobierno. Una misma acción puede formar parte de varios proyectos distintos.

El Programa Operativo de Gobierno a 31 de diciembre de 2009 contenía **2150** acciones cuya situación en esa fecha se presenta en la siguiente tabla.

Área	Nº Total Acciones	Acciones terminadas	Acciones en ejecución	Acciones planificadas	Acciones aplazadas
Cohesión Social	80	28	47	1	4
Cultura	143	34	72	26	11
Deporte	215	86	76	31	22
Desarrollo Económico y Tecnológico	200	51	130	14	5
Educación y Juventud	163	26	107	26	4
Empleo	66	22	36	5	3
Espacios Públicos	235	116	78	9	32
Infraestructuras	166	61	32	6	67
Internacionalización	53	16	36	1	-
Medio Ambiente	272	84	147	31	10
Movilidad y Transporte	416	160	131	30	95
Relación con la Ciudadanía	212	83	99	10	20
Salud	79	24	46	4	5
Seguridad y Emergencias	135	31	86	7	11
Servicios Sociales	246	46	150	42	8
Turismo	40	19	19	1	1
Urbanismo	268	109	125	13	21
Vivienda	62	8	49	3	2
Administración de la Ciudad	140	39	89	5	7
<b>Total (I)</b>	<b>2150</b>	<b>649</b>	<b>1111</b>	<b>197</b>	<b>193</b>

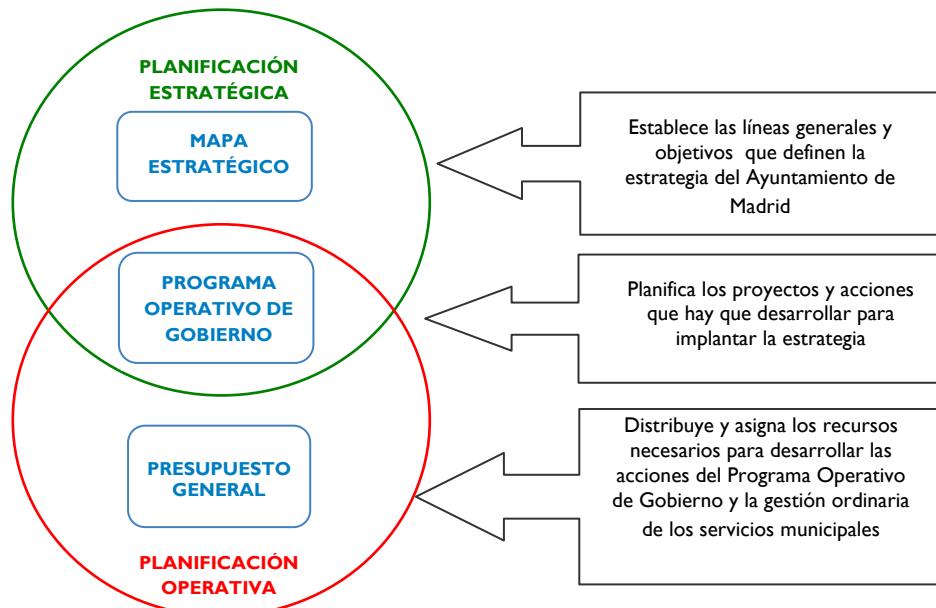
(I) Los resultados de esta fila se han calculado a partir de los resultados de las acciones específicas, pudiendo una misma acción formar parte de dos Áreas de Acción. Así, los datos informados en esta fila no corresponden a la suma de las acciones de las Áreas, sino a la suma de todas las acciones del Programa Operativo de Gobierno.

En el capítulo 3 de esta Memoria se detalla la situación a 31 del diciembre de 2009 de los proyectos del Programa Operativo de Gobierno en cada una de las Áreas de Acción. La situación actual de las acciones puede consultarse en la página del [Observatorio de la Ciudad](#) de la web munimadrid.es.

### 1.3. Sistema de Gestión Presupuestaria

El 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 las líneas de acción y prioridades establecidas para cada ejercicio.

#### 4. Sistema General de Planificación



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. Los resultados de los indicadores se evalúan anualmente y 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 capítulo 3 al informar de los Principales Indicadores cada Área de Acción. El Presupuesto de 2009 se ha desarrollado en torno a 453 programas presupuestarios con 9.394 indicadores de evaluación.

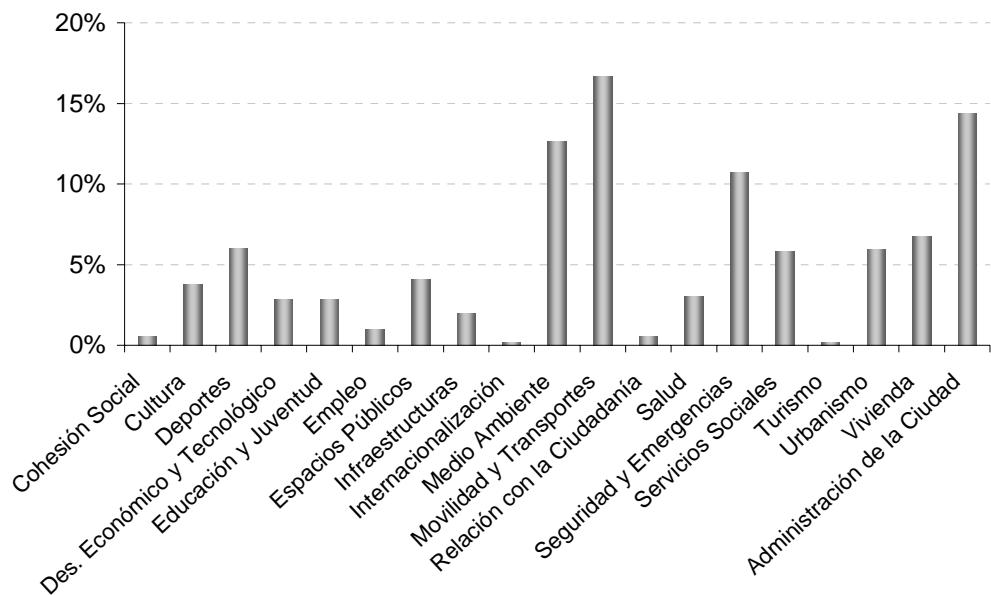
PROGRAMAS PRESUPUESTARIOS	Nº de Programas	Nº de Objetivos	Nº de Indicadores	Indicadores por Programa	Indicadores por Objetivo
Áreas de Gobierno	103	476	1.836	18	4
Distritos	333	1.132	7.047	21	6
Organismos Autónomos	15	89	505	34	6
<b>Total Ayuntam. y OOAA</b>	<b>451</b>	<b>1.697</b>	<b>9.388</b>	<b>21</b>	<b>5</b>

En 2009, el Presupuesto no financiero liquidado del Ayuntamiento de Madrid y sus Organismos Autónomos y gastos no financieros de las Empresas Municipales ascendió a **5.131.175.923,33** euros, distribuidos por Áreas de Acción de la siguiente manera:

Áreas de Acción	Ayto. y OOAA.	Empresas Municipales	Total	%
Cohesión Social	28.448.127,48		28.448.127,48	0,55%
Cultura	154.276.782,57	40.481.205,00	194.757.987,57	3,80%
Deportes	182.382.737,62	126.852.676,30	309.235.413,92	6,03%
Desarrollo Económico y Tecnológico	44.963.103,53	99.587.637,69	144.550.741,22	2,82%
Educación y Juventud	146.142.110,16		146.142.110,16	2,85%
Empleo	51.089.715,53		51.089.715,53	1,00%
Espacios Públicos	209.468.814,59		209.468.814,59	4,08%
Infraestructuras	53.384.087,62	47.643.203,37	101.027.290,99	1,97%
Internacionalización	8.204.101,34		8.204.101,34	0,16%
Medio Ambiente	650.246.227,89		650.246.227,89	12,67%
Movilidad y Transportes	334.372.827,22	522.200.731,46	856.573.558,68	16,69%
Relación con la Ciudadanía	29.383.209,75		29.383.209,75	0,57%
Salud	102.377.891,31	51.382.985,65	153.760.876,96	3,00%
Seguridad y Emergencias	550.274.116,15		550.274.116,15	10,72%
Servicios Sociales	298.099.013,98		298.099.013,98	5,81%
Turismo	9.419.212,32		9.419.212,32	0,18%
Urbanismo	303.944.149,39		303.944.149,39	5,92%
Vivienda	42.804.803,21	305.201.073,35	348.005.876,56	6,78%
Administración de la Ciudad	738.545.378,85		738.545.378,85	14,39%
<b>PRESUPUESTO TOTAL</b>	<b>3.937.826.410,51</b>	<b>1.193.349.512,82</b>	<b>5.131.175.923,33</b>	<b>100,00%</b>

### Gráfico I

#### Presupuesto 2009 Distribución por Áreas de Acción



En la página del [Observatorio de la Ciudad](#) de la web munimadrid.es puede encontrarse información detallada del Presupuesto General del Ayuntamiento para 2009 y de las Memorias de Cumplimientos de los Objetivos Presupuestarios.

#### I.4. Sistema de Cartas de Servicios

El Sistema de Cartas de Servicios se puso en el Ayuntamiento de Madrid en marcha en 2005 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.

El Decreto que inicialmente lo regulaba (*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*) se deroga por *Acuerdo de 25 de junio de 2009 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, por el que se regula el Sistema de Cartas de Servicios en el Ayuntamiento de Madrid*.

Tal como se establece en su Preámbulo, los principios de confianza legítima, transparencia, información, equidad y participación activa han de inspirar la actuación de todas las administraciones pero, especialmente de la Administración Local como la organización prestadora de servicios más próxima a la ciudadanía.

En el proceso de modernización y racionalización de la Administración local, en un contexto de continuos cambios culturales y normativos, enmarcado entre otros por el Reglamento Orgánico del Gobierno y Administración del Ayuntamiento de Madrid y el de Participación Ciudadana, una nueva cultura organizativa orientada a la ciudadanía e inspirada en modelos tanto de **participación** como de gestión de **calidad**, pretende que ésta constituya el centro de atención del quehacer administrativo, atendiendo al derecho básico de todo ciudadano de estar informado sobre qué servicios se prestan, con qué nivel de calidad y cuáles son sus cauces de participación.

El Código de Buenas Prácticas Administrativas del Ayuntamiento de Madrid, aprobado por *Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid*, de 4 de diciembre de 2008, es una concreción de esta nueva cultura de transparencia y una guía ética que orienta y hace confiable el quehacer diario de todas las unidades del Ayuntamiento. Por eso en su sección relativa a los principios generales de transparencia de la actividad administrativa hace expresa referencia al **Sistema de Cartas de Servicios**, con el objetivo de disponer de cartas aprobadas en todos los servicios del Ayuntamiento con impacto directo en la ciudadanía o en la Ciudad de Madrid, además de promover la aprobación de cartas en las empresas municipales.

Así pues, en el contexto y en el espíritu de estas políticas de modernización y mejora de la calidad de los servicios públicos, el Sistema de Cartas de Servicios ocupa, desde su inserción en el Plan de Calidad del Ayuntamiento de Madrid, un lugar estratégico desde el que despliega, a través de cada Carta de Servicios aprobada, todo su potencial como **motor de cambio y de mejora** de la propia organización y gestión municipal, y de la calidad de los servicios que se prestan.

La experiencia acumulada con el desarrollo del Sistema en diferentes unidades administrativas del Ayuntamiento, desde que el *Decreto del Alcalde* de 15 de noviembre de 2005 lo puso en marcha, ha permitido comprobar su efectividad en el logro del propósito que lo anima, y la necesidad de introducir los reajustes que lo afiancen y lo hagan todavía más efectivo.

A lo largo de estos años, se ha hecho más evidente la **doble vertiente, externa e interna, del Sistema de Carta de Servicios**. La vertiente externa pone el acento en los compromisos de calidad que se contraen con la ciudadanía en la prestación de los servicios. En la vertiente interna, las cartas de servicios hacen patente la interdependencia de las unidades municipales y plantea la exigencia de una estrecha coordinación para hacer posible el cumplimiento de los compromisos con la ciudadanía, y para facilitar además el logro de los objetivos de mejora continua de la gestión interna. Esta interdependencia y coordinación se ha de plasmar, a su vez, en compromisos de comunicación, cooperación y servicio y apoyo mutuo de unas unidades con otras, que en algunos casos pueden llegar a formalizarse como auténticos compromisos de calidad en cartas de servicios internas las cuales se integran también en el Sistema general de Cartas de Servicios que este Acuerdo regula.

Por todo ello, el Ayuntamiento de Madrid, como Administración ágil, próxima y receptiva, en continua innovación, regula en 2009 el Sistema de Cartas de Servicios en su doble vertiente, facilitando así una mayor participación e información sobre el funcionamiento de su organización y de los servicios que presta, de manera que consiga, por un lado, un mayor acercamiento a la ciudadanía, facilitando en ésta un mayor compromiso cívico, y por otro, una mayor satisfacción de sus necesidades y demandas.

Así, las **Cartas de Servicios** son documentos públicos a través de los cuales el Ayuntamiento de Madrid establece y comunica los servicios que ofrece y las condiciones en que lo efectúa; las responsabilidades y compromisos de prestarlos con unos determinados estándares de calidad; los derechos de la ciudadanía en general y de los usuarios de

los servicios, en relación con éstos; las responsabilidades que, como contrapartida, contraen al recibirlos y los sistemas de participación establecidos, con el objetivo de garantizar una mejora continua de los servicios públicos.

Las Cartas de Servicios **se clasifican**, en función de los destinatarios de los servicios a los que se refieren, en:

- Externas: cuando es la ciudadanía la destinataria de los servicios objeto de la carta.
- Internas: cuando son las unidades y/o el personal del Ayuntamiento los destinatarios de los servicios objeto de la carta.
- Mixtas: cuando son destinatarios de los servicios objeto de la carta tanto la ciudadanía como las unidades y/o el personal del Ayuntamiento.

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".

#### Documento Matriz



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. Los servicios objeto de la Carta, especificando su carácter gratuito o su sujeción a tasas o precios públicos.
7. Los niveles de calidad con los que el órgano directivo se compromete a prestar esos servicios (compromisos). Para la medición del cumplimiento de los compromisos contraídos, se establecerán los correspondientes indicadores.

- 8.** 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 2009		
	Carta de Servicios	Fecha de aprobación
<b>1</b>	Agencia para el Empleo	22 enero
<b>2</b>	Salud Pública en materia de Protección Animal	16 abril
<b>3</b>	Red de Bibliotecas Municipales	30 abril
<b>4</b>	Secretaría General Técnica de Seguridad y Movilidad	2 julio
<b>5</b>	Atención al Turista Extranjero	22 octubre
<b>6</b>	Programa de visitas guiadas Descubre Madrid	22 octubre
<b>7</b>	Calidad del Aire	17 diciembre

Cartas en elaboración en 2009	
	Carta de Servicio
<b>1</b>	Centros de Servicios Sociales. Atención Social Primaria
<b>2</b>	Samur Social
<b>3</b>	Centros de Día
<b>4</b>	Red Municipal de Información Juvenil
<b>5</b>	Brotes y alertas alimentarias. Madrid Salud
<b>6</b>	Agenda 21
<b>7</b>	munimadrid.es
<b>8</b>	Parques y Jardines
<b>9</b>	Parque Tecnológico Valdemingómez
<b>10</b>	Secretaría General Agencia Tributaria

Total Cartas de Servicios aprobadas por Áreas de Acción hasta 2009		
Áreas de Acción	CS aprobadas	CS en elaboración o previstas
Cohesión Social	-	-
Cultura	1	✓
Deportes	4	-
Desarrollo Económico y Tecnológico	1	✓
Educación y Juventud	-	✓
Empleo	1	-
Espacios Públicos	-	-
Infraestructuras	-	-
Internacionalización	1	✓
Medio Ambiente	1	✓
Movilidad y Transportes	1	✓
Relación con la Ciudadanía	3	✓
Salud	3	✓
Seguridad y Emergencias	4	✓
Servicios Sociales	2	✓
Turismo	3	-
Urbanismo	-	✓
Vivienda	-	✓
Administración de la Ciudad	4	✓
<b>28</b>		<b>13</b>

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 Acuerdo 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.

Al finalizar 2009 deberían haberse evaluado las Cartas de Servicios aprobadas en 2006 (once), en 2007 (cinco) y en 2008 (cinco), así como las Cartas aprobadas en el primer semestre de 2009 (cuatro).

Evaluación Cartas de Servicios aprobadas en 2006		
	Aprobación	Evaluación 2009
I. SAMUR-Protección Civil	18/05/2006	02/03/2010
2. Teléfono 010 Línea Madrid	8/05/2006	18/03/2010
3. Oficina del Defensor del Contribuyente	18/05/2006	17/05/2010
4. Sugerencias y Reclamaciones de Madrid Salud	1/06/2006	03/05/2010
5. Bomberos	13/07/2006	05/05/2010
6. Fomento del Asociacionismo	20/07/2006	22/03/2010
7. Servicios Deportivos	20/07/2006	30/03/2010
8. Atención al Menor de Policía Municipal	28/09/2006	09/07/2010
9. Clases y Escuelas Deportivas	26/10/2006	30/03/2010
10. Actividades de Competición Deportiva	26/10/2006	30/03/2010
11. Medicina Deportiva	26/10/2006	30/03/2010

<b>Evaluación Cartas de Servicios aprobadas en 2007</b>			
12.	Atención Integral al Contribuyente	4/01/2007	25/03/2010
13.	Instituto de Adicciones	8/02/2007	01/06/2010
14.	Atención e Información Turística	26/04/2007	28/05/2010
15.	Oficinas de Atención al Ciudadano Línea Madrid	24/05/2007	29/03/2010
16.	Agentes de Movilidad	29/11/2007	12/03/2010
<b>Evaluación Cartas de Servicios aprobadas en 2008</b>			
17.	Oficina Municipal de Información al Consumidor	05/06/2008	- - -
18.	Atención a la Ciudadanía de la Policía Municipal de Madrid	18/06/2008	- - -
19.	Servicio de Teleasistencia Domiciliaria	10/07/2008	28/05/2010
20.	Padrón de Habitantes	26/12/2008	30/03/2010
21.	Información Estadística	26/12/2008	30/03/2010
<b>Evaluación Cartas de Servicios aprobadas en 2009</b>			
22.	Agencia para el Empleo	22 enero 2009	- - -
23.	Salud Pública en materia de Protección Animal	16 abril 2009	- - -
24.	Red de Bibliotecas Municipales	30 abril 2009	- - -
25.	Secretaría General Técnica de Seguridad y Movilidad	2 julio 2009	- - -

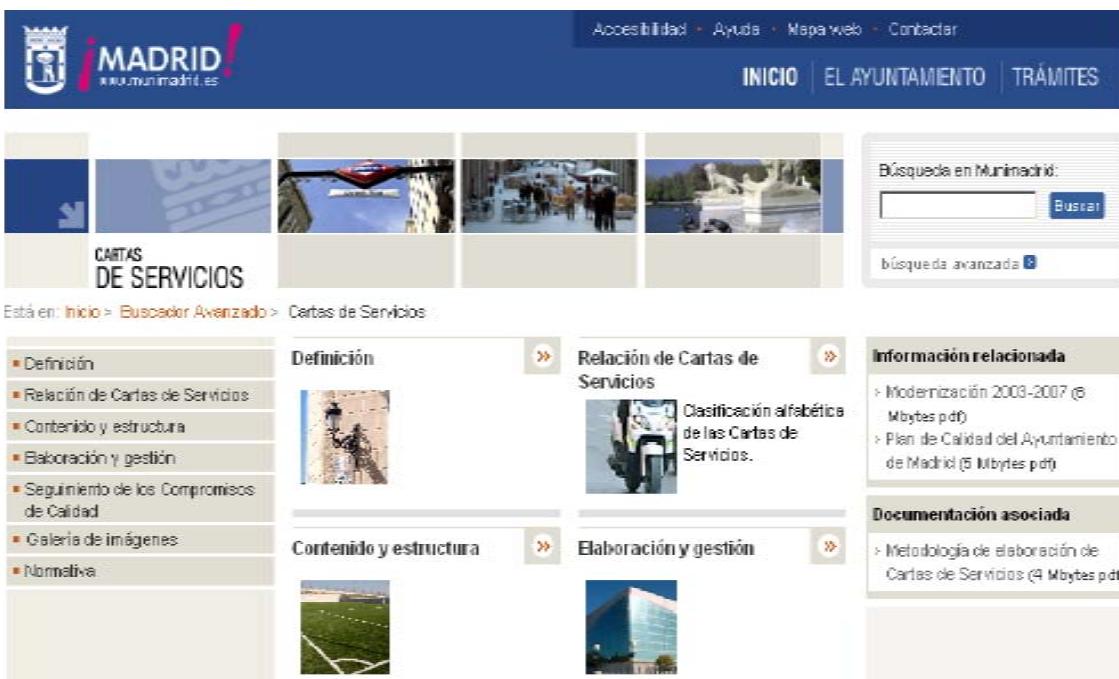
Las unidades que han evaluado su Carta, han elaborado su **Informe Anual de Evaluación** y han incorporado al texto de la Carta los cambios necesarios. Principalmente se han incorporado cambios en los indicadores inicialmente establecidos para la medición de los compromisos (se han eliminado, sustituido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

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, es en enero de 2009 cuando se publica en munimadrid.es el **especial informativo 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.



The screenshot shows the official website of the City of Madrid (www.munimadrid.es). The top navigation bar includes links for 'Accesibilidad', 'Ayuda', 'Mapa web', and 'Contactar'. Below this are three main menu items: 'INICIO', 'EL AYUNTAMIENTO', and 'TRÁMITES'. On the left, there's a sidebar titled 'CARTAS DE SERVICIOS' with a list of links: Definición, Relación de Cartas de Servicios, Contenido y estructura, Elaboración y gestión, Seguimiento de los Compromisos de Calidad, Galería de imágenes, and Normativa. The main content area features several thumbnail images related to city services. To the right, there's a search bar with a 'Buscar' button and a link for 'Búsqueda avanzada'. A sidebar on the right contains sections for 'Información relacionada' (with links to Modernización 2003-2007 and Plan de Calidad) and 'Documentación asociada' (with a link to Metodología de elaboración de Cartas de Servicios).

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.

Por último destacar en relación con el Sistema de Cartas de Servicios que por segundo año se organiza en 2009 una **Jornada de Intercambio de Experiencias** en esta materia. Este año con la Jornada se pretende hacer un balance del camino recorrido en el Proyecto de Cartas, intercambiar experiencias y compartir el interés común por alcanzar niveles cada vez mayores de calidad y de excelencia en la atención a los ciudadanos de Madrid.

## 1.5. 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, conocer las expectativas de los usuarios acerca de los aspectos esenciales de los servicios, así como evaluar el grado satisfacción de los ciudadanos con dichos servicios.

Para el desarrollo de este sistema, el Observatorio de la Ciudad realiza una encuesta anual sobre *Calidad de vida en la ciudad y satisfacción con los servicios públicos* que se complementa con los estudios sectoriales que se llevan a cabo desde las distintas Áreas de Gobierno o servicios municipales. Al objeto de aprovechar la información recogida en todos estos estudios, con independencia del órgano promotor, el Observatorio de la Ciudad gestiona el **Banco de Estudios del Ayuntamiento de Madrid**. En este banco se encuentran estudios de diversa tipología:

- *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... – y la satisfacción con el conjunto de servicios dispensados por el Ayuntamiento, 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 de gran alcance referidos a políticas o servicios municipales 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 grupos específicos de usuarios de los servicios o beneficiarios de actuaciones concretas, 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.

Los estudios registrados en el **Banco de Estudios** pueden consultarse en sitio web del [Observatorio de la Ciudad](#) en munimadrid.es. En 2009 ha incorporado **49** estudios al **Banco de Estudios**.

Tipo(*)/Título de Estudio	Área de Acción	Órgano promotor	Fechas de realización
ASN/ Encuesta de la Convivencia de la ciudad de Madrid	Cohesión Social	Observatorio de las Migraciones y de la Convivencia Intercultural de la Ciudad de Madrid	Junio y julio 2009
El/ Estudio de hábitos y recursos culturales en la ciudad de Madrid. Conocimiento, participación, expectativas y valoración del grado de satisfacción	Cultura	Dirección General de Proyectos Culturales	Marzo 2009 a enero 2010
OE/ Estudio de satisfacción I Jornadas Astronómicas de Fuencarral – El Pardo	Cultura	Distrito de Fuencarral-El Pardo	13 y 14 noviembre 11 y 12 diciembre 2009
OE/ Estudio de satisfacción del Centro de Interpretación de la Naturaleza (CIN) Montecarmelo	Cultura	Distrito de Fuencarral-El Pardo	Último trimestre 2009
OE/ Estudio de calidad del servicio en los centros culturales de Moratalaz	Cultura	Distrito de Moratalaz	Mayo 2009-Noviembre 2009
OE/ Satisfacción de talleres realizados dentro del Centro Dotacional Integrado de Arganzuela	Cultura	Distrito Arganzuela	Ultima quincena mayo 2009
OE/ Satisfacción de los talleres realizados dentro del Centro Cultural de la Casa del Reloj	Cultura	Distrito Arganzuela	Ultima quincena mayo 2009
El/ Encuesta de satisfacción del Usuario de los Servicios Deportivos del Ayuntamiento de Madrid	Deporte	D.G. Deportes	Octubre2009 a febrero 2010
OE/Estudio de Calidad del Servicio en los Polideportivos del Distrito de Moratalaz	Deporte	Gerencia del Distrito de Moratalaz	Mayo a noviembre 2009
OE/ Estudio de satisfacción I <sup>er</sup> torneo de tenis	Deportes	Distrito de Fuencarral-El Pardo	20,21,22,28 y 29 noviembre y 12 y 13 diciembre 2009
El/ Barómetro de Consumo de la Ciudad de Madrid. Primer Cuatrimestre	Desarrollo Económico y tecnológico	Instituto Municipal de Consumo	Primer cuatrimestre 2009
El/ Barómetro de Consumo de la Ciudad de Madrid. Segundo Cuatrimestre	Desarrollo Económico y tecnológico	Instituto Municipal de Consumo	Segundo cuatrimestre 2009

Tipo(*)/Título de Estudio	Área de Acción	Órgano promotor	Fechas de realización
El/ Barómetro de Consumo de la Ciudad de Madrid. Tercer Cuatrimestre	Desarrollo Económico y tecnológico	Instituto Municipal de Consumo	Tercer cuatrimestre 2009
ASN/ Actualización del censo del Área Industrial de Villaverde	Desarrollo Económico y Tecnológico	Agencia de Desarrollo Económico "Madrid Emprende"	Del 20 febrero al 10 marzo 2009
ASN/ Madrid en el contexto de las ciudades globales	Internacionalización	Oficina de Estrategia y Acción Internacional, Madrid Global	2009
ASN/ Movilidad y autonomía en el camino escolar	Medio Ambiente	D.G. Sostenibilidad y Agenda 21	Curso escolar 2008-2009
El/ Estudio de Satisfacción con el Servicio del Cuerpo de Agentes de Movilidad de Madrid	Movilidad y Transportes	D.G. Organización y Desarrollo	Marzo 2009 y septiembre 2009
El/ Estudio de satisfacción y expectativas sobre las Oficinas de Atención al Ciudadano	Relación con la Ciudadanía	D.G. Calidad y Atención al Ciudadano	2009
El/ Estudio comparativo del Servicio de Atención al Ciudadano	Relación con la Ciudadanía	D.G. Calidad y Atención al Ciudadano	2009
El/ Estudio satisfacción de los usuarios de <a href="http://www.munimadrid.es">www.munimadrid.es</a>	Relación con la Ciudadanía	D.G. Calidad y Atención al Ciudadano	2009
El/ Estudio satisfacción de los usuarios del Servicio de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid	Relación con la Ciudadanía	D.G. Calidad y Atención al Ciudadano	2009
El/ Estudio satisfacción de los usuarios del teléfono de Atención al Ciudadano 010 del Ayuntamiento de Madrid	Relación con la Ciudadanía	D.G. Calidad y Atención al Ciudadano	2009
OE/ Encuesta de satisfacción entre los usuarios de la oficina del defensor del contribuyente	Relación con la Ciudadanía	Oficina del Defensor del Contribuyente	2009
CC/ Barajas Participa.	Relación con la Ciudadanía	Distrito de Barajas	Del 18 al 29 mayo 2009
CC/ Carabanchel Participa	Relación con la Ciudadanía	Distrito de Carabanchel	Del 13 al 26 de octubre 2009

El/ Estudio de calidad y satisfacción de usuarios en los Centros de Atención a Drogodependientes del Instituto de Adicciones	Salud	Madrid Salud	Del 13 al 17 abril 2009
ASN/ Migración y Salud	Salud	Madrid Salud. Consejo Superior de Investigaciones Científicas	2009
ASN/ Prevalencia de obesidad en inmigrantes en Madrid	Salud	Madrid Salud. Universidad Complutense de Madrid - Universidad Autónoma de Madrid - Hospital Nuestra Señora del Prado - Toledo	2009
ASN/ Salud autopercibida y calidad de vida relacionada con la salud en población inmigrante y autóctona residente en Madrid desde una perspectiva de género	Salud	Madrid Salud. Universidad Complutense – Autónoma de Madrid	2009
ASN /Prevalencia de quejas de memoria. Estudio poblacional	Salud	Madrid Salud	2009
ASN/ Impacto de las condiciones de salud crónicas más frecuentes sobre la calidad de vida entre la población mayor de 15 años en Madrid	Salud	Madrid Salud. Universidad Rey Juan Carlos	2009
ASN/ Cobertura y predictores de la vacunación contra la gripe entre los adultos del área metropolitana de Madrid: comparación entre población inmigrante e indígena	Salud	Madrid Salud. Universidad Rey Juan Carlos	2009
ASN/ La utilización de servicios sanitarios por la población inmigrante en España.	Salud	Madrid Salud. Universidad Complutense de Madrid	2009
ASN/ Percepción de los pacientes e información proporcionada por los servicios de salud pública como predictores para el consumo de la vacuna de la gripe	Salud	Madrid Salud. Universidad Rey Juan Carlos	2009

ASN/ Agregación de factores de riesgo relacionados con las principales enfermedades crónicas	Salud	Madrid Salud. Unidad Técnica de Evaluación del Departamento de Evaluación y Calidad	2009
ASN/ La Edad de Inicio en el Consumo de Drogas, un Indicador de Consumo Problemático	Salud	Madrid Salud. Unidad Técnica de Evaluación del Departamento de Evaluación y Calidad	2009
ASN/ Consumo de alimentos y factores de riesgo asociados en la Ciudad de Madrid	Salud	Madrid Salud	2009
OE/ Medición del grado de satisfacción de los usuarios que han demandado una toma de muestra de agua de consumo por motivos de particulares	Salud	Madrid Salud	2009
OE/ Encuesta de Satisfacción Usuarios de la Oficina de Atención al Ciudadano Madrid Salud. Evolución 2007-2009	Salud	Madrid Salud	Primer semestre: 18 de mayo de 2009 hasta el 3 de octubre de 2009.  Segundo semestre: 20 de agosto de 2009 hasta el 15 de marzo de 2010.
OE/ Satisfacción con el Curso de Entrenamiento de Memoria Método UMIAM	Salud	Madrid Salud	22 de Abril 2009. 30 de Septiembre 2009.
EI/ Encuesta de Accesibilidad percibida del SAMUR-Protección Civil	Seguridad y Emergencias	D.G. Emergencias y Protección Civil	Febrero a noviembre 2009
EI/ Encuesta de Calidad percibida por los pacientes del SAMUR-Protección Civil	Seguridad y Emergencias	D.G. Emergencias y Protección Civil	Febrero a noviembre 2009
OE/ Satisfacción de los Centros Municipales de Mayores	Servicios Sociales	D. G. Mayores	Agosto y septiembre de 2009
OE/ Satisfacción con la fisioterapia preventiva	Servicios Sociales	D. G. Mayores	Enero-febrero 2009
OE/ Satisfacción con el servicio de lavandería domiciliaria	Servicios Sociales	D. G. Mayores	Enero y febrero 2009
OE/ Satisfacción con teleasistencia	Servicios Sociales	D. G. Mayores	Febrero, marzo y abril 2009
OE/ Satisfacción con la agenda mayores	Servicios Sociales	D. G. Mayores	Febrero y marzo 2009
OE/ Satisfacción con el servicio de podología	Servicios Sociales	D. G. Mayores	Abrial y mayo 2009

OE/ Satisfacción con el programa vive y convive	Servicios Sociales	D. G. Mayores	Mayo y junio 2009
OE/ Satisfacción con el ejercicio al aire libre	Servicios Sociales	D. G. Mayores	Junio y julio 2009
OE/ Satisfacción con el programa cuidar al cuidador	Servicios Sociales	D. G. Mayores	Junio 2009
OE/ Satisfacción con los centros municipales de mayores	Servicios Sociales	D. G. Mayores	Agosto y septiembre 2009
OE/ Satisfacción centros de día municipales	Servicios Sociales	D. G. Mayores	De abril a octubre 2009
OE/ Satisfacción servicio ayuda a domicilio	Servicios Sociales	D. G. Mayores	De julio a octubre 2009
OE/ Opinión sobre los programas de convivencia intergeneracional	Servicios Sociales	D. G. Mayores	Agosto y septiembre 2009
OE/ Opinión sobre los centros municipales de mayores (cmm)	Servicios Sociales	D. G. Mayores	Agosto y septiembre 2009
CC/ Consulta Ciudadana "Plaza Mayor, origen de futuro"	Urbanismo	D.G. Oficina de Centro	Del 1 al 31 de agosto de 2009
ASN/ Estudio de la oferta y la demanda de vivienda en el Municipio de Madrid	Vivienda	Observatorio Municipal de Vivienda	2009
ASN/ Mesa de trabajo: por unos barrios con carácter	Vivienda	Observatorio Municipal de Vivienda	2009
ASN /Mesa de trabajo: efectos y consecuencias de la crisis inmobiliaria en el Municipio de Madrid	Vivienda	Observatorio Municipal de Vivienda	2009
ASN/ Mesa de trabajo: la política municipal de vivienda. Efectos y consecuencias del nuevo Plan Estatal de Vivienda y del Plan de Primera Vivienda del Ayuntamiento de Madrid	Vivienda	Observatorio Municipal de Vivienda	2009
EI/ Estudio de satisfacción de los usuarios de las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente	Administración de la Ciudad/Relación con la Ciudadanía	Agencia Tributaria de Madrid	Del 2 al 10 de Marzo de 2009

(\*) EI = Estudio de Investigación

ASN = Estudio para el análisis de situación y necesidades

OE = Otros Estudios de percepción ciudadana

CC = Consulta Ciudadana

En 2009 se ha llevado a cabo la cuarta encuesta anual de **Calidad de Vida en la Ciudad y Satisfacción con los Servicios Públicos**, realizándose 2.515 entrevistas domiciliarias. Esta encuesta es promovida por el

Observatorio de la Ciudad y responde a lo establecido en el artículo 69 del Reglamento Orgánico de Participación Ciudadana en el que se determina que “con objeto de recoger adecuadamente la demanda de necesidades de los ciudadanos se llevarán a cabo sondeos de opinión y encuestas de satisfacción que permitan conocer la percepción que tienen los ciudadanos acerca de los servicios públicos”.

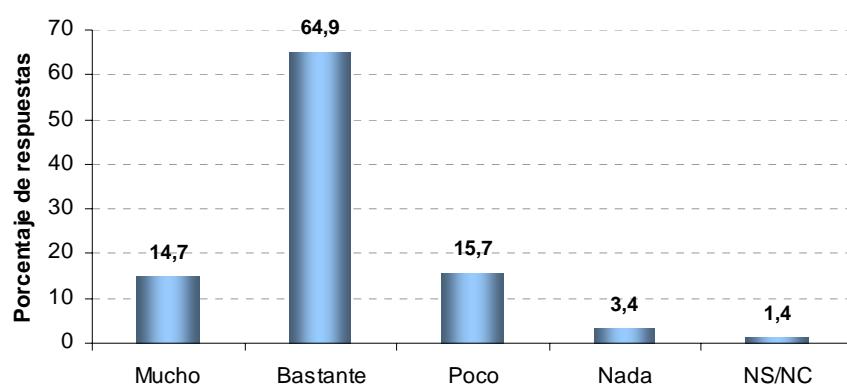
<b>FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA SOBRE CALIDAD DE VIDA EN LA CIUDAD Y SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS PÚBLICOS 2009</b>	
Objetivos	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Identificar los principales problemas de la ciudad y las posibles medidas para abordarlos desde la perspectiva ciudadana.</li> <li>▪ Recoger la opinión ciudadana respecto a los recursos empleados en las distintas políticas del Gobierno de la Ciudad.</li> <li>▪ Conocer grado de información que tienen los ciudadanos sobre los asuntos municipales, los medios de comunicación a través de los cuales la obtienen y la cobertura de los distintos instrumentos de información municipal.</li> <li>▪ Analizar la satisfacción ciudadana con los distintos servicios y actuaciones municipales</li> </ul>
Ámbito territorial	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	Cuestionario administrado personalmente en el domicilio de los entrevistados
Tipo de Muestreo	Muestreo aleatorio estratificado por distrito municipal con afijación proporcional por distrito. Las unidades de primera etapa son los distritos, las de segunda, las secciones censales seleccionadas aleatoriamente dentro de cada distrito, y las unidades de última etapa las personas seleccionadas por cuotas de edad y sexo
Muestra	2.520 entrevistas
Error muestral:	Para el conjunto de la ciudad, un nivel de confianza del 95,5% (dos sigmas), y P =Q=50%, el error real máximo es de ±2'0% para el conjunto de la muestra. Para los análisis por distritos el error real máximo es de ±9'0%
Fechas de trabajo de campo:	Entre el 10 de septiembre y el 22 de octubre de 2009.

Los resultados generales que se desprenden de la Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos de la Ciudad de Madrid es que la mayoría de los madrileños tiene percepciones positivas sobre su ciudad, el gobierno de la misma y los servicios y oportunidades que ella ofrece. Del conjunto de indicadores que se extraen de la encuesta y que se irán exponiendo en el capítulo 3 en su correspondiente Área de Acción, un 76,92% arrojan resultados positivos. A continuación se resumen los resultados obtenidos en relación a la calidad de vida en la Ciudad y a la administración del Ayuntamiento de Madrid.

Un 79,5% de los madrileños entrevistados se sienten muy o bastante satisfechos de vivir en Madrid (Gráfico 2). La posibilidad de acceder al conjunto de oportunidades y servicios de Madrid es el factor decisivo para esta percepción positiva de la ciudad. Los ciudadanos valoran sobre todo sus posibilidades de transporte y comunicaciones, la diversidad de alternativas para el ocio y la cultura, las oportunidades de empleo, así como la accesibilidad a todo tipo de servicios, incluidos los sanitarios y educativos (Gráfico 3).

**Gráfico 2**

**Satisfacción con vivir en Madrid**



**Gráfico 3**

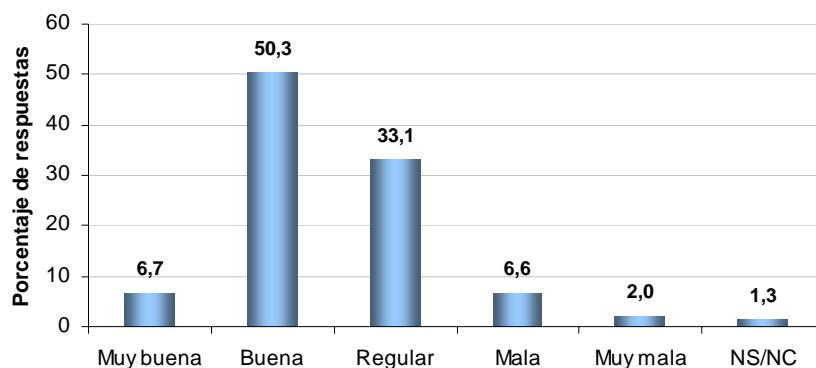
**Principales ventajas o aspectos positivos de vivir en Madrid**



No obstante, la vida en cualquier gran ciudad también cuenta con algunas desventajas que afectan a su calidad de vida, por ello, cuando se solicita a los ciudadanos que califiquen la calidad de vida en Madrid, la valoración es algo más moderada: el 57% de los madrileños consideran buena o muy buena la calidad de vida en la ciudad.

**Gráfico 4**

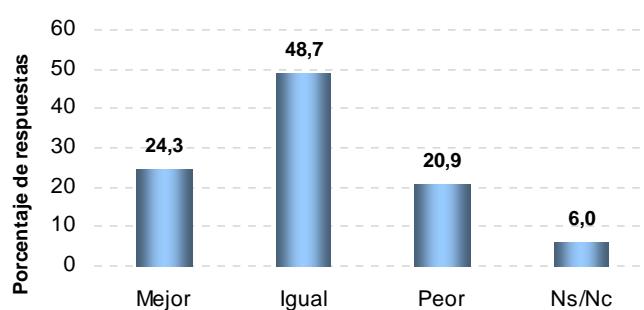
**Calidad de vida en la Ciudad de Madrid**



La percepción que tienen los ciudadanos sobre la evolución a medio plazo (cinco años) de la calidad de vida es positiva toda vez que el 73% de los ciudadanos opina que mejorará o al menos se mantendrá igual.

**Gráfico 5**

**Expectativas de Calidad de vida en la Ciudad de Madrid dentro de 5 años**



Junto con estas valoraciones positivas, los madrileños identifican una serie de problemas en la ciudad. Los problemas que han mencionado con más frecuencia son por este orden: el tráfico, la contaminación, la seguridad, el trabajo y el ruido (Gráfico 6). Desaparecen de los diez primeros lugares la inmigración y la vivienda, que habían estado presentes

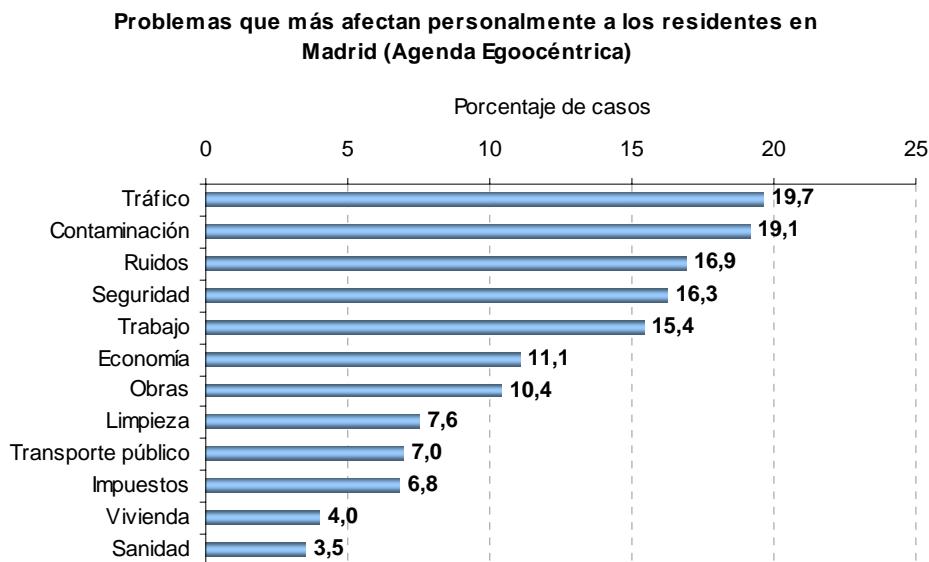
los tres años anteriores, y vuelve a reaparecer las obras que habían estado ausentes desde la finalización de la Calle 30.

**Gráfico 6**



En la Agenda egocéntrica, se observa que el tráfico, la contaminación del aire y los ruidos son los problemas de la ciudad que más afectan personalmente a los madrileños (Gráfico 7).

**Gráfico 7**



Los resultados relacionados con la satisfacción de los servicios públicos se presentan por Áreas de Acción en el capítulo 3 de esta Memoria.

## I.6. Sistema de Sugerencias y Reclamaciones

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

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

El Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid garantiza el ejercicio del derecho de los ciudadanos e instituciones, públicas o privadas, a participar en la gestión pública, permitiéndoles presentar 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.

Las **principales actuaciones** realizadas en 2009 y recogidas en el Informe anual que se eleva a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, han sido:

**1.** Promover no sólo la estricta sujeción a los plazos máximos de contestación definidos en la normativa vigente, sino especialmente la **disminución del tiempo medio de contestación** de una Sugerencia o Reclamación. El tiempo medio de contestación de una sugerencia o reclamación en el año 2009 ha sido de 31,66 días, lo que supone una disminución del 19% respecto al plazo del año 2008, en el que el tiempo medio de contestación fue de 39,17 días. Esta mejora tiene mayor relevancia si se considera que, por otra parte, el número de reclamaciones ha aumentado de forma considerable respecto a dicho año. Asimismo, el porcentaje de contestaciones que se ha realizado antes de un mes también ha mejorado en 2009 respecto a 2008, ya que en 2009 ha alcanzado el 63% mientras que en 2008 fue únicamente del 51,6%.

Para ello se ha reforzado el sistemas de avisos automáticos que informa a los gestores sobre los tiempos de sus sugerencias y reclamaciones y sobre aquellas cuyo tiempo superaba la media. La Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano ha realizado un seguimiento exhaustivo de dichos avisos y ha contactado con aquellas unidades gestoras que superaban el tiempo medio de contestación del conjunto del Ayuntamiento.

**2.** Continuar con la labor de **mejora del contenido material de la respuesta** del Ayuntamiento a las sugerencias y reclamaciones formuladas por los ciudadanos, tanto en relación con los escritos de contestación en sentido estricto como con las actuaciones de corrección o mejora abordadas en cada caso por la unidad gestora correspondiente. Desde la Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano se ha insistido en necesidad de cumplir los criterios de calidad que han de regir en las contestaciones a las sugerencias y reclamaciones de los ciudadanos establecidos en el artículo 13.2 del *Código de Buenas Prácticas Administrativas del Ayuntamiento de Madrid* aprobado por Acuerdo de 4 de diciembre de 2008 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid.

Para conseguir la mejora del tiempo medio de contestación y de la calidad en las respuestas, la Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano ha constituido un grupo de trabajo de análisis de procesos integrado por las unidades gestoras que tienen un mayor volumen de reclamaciones. El objetivo de dicho grupo se ha centrado en especificar y cuantificar las oportunidades de mejora existentes en la gestión de sus sugerencias y reclamaciones.

**3.** Facilitar aún más el **acceso de los ciudadanos al sistema** de Sugerencias y Reclamaciones, incrementando la información en todos los puntos de contacto con los servicios municipales. A este respecto se tenía previsto realizar un inventario de todos y cada uno de los centros municipales con atención directa a los ciudadanos para comprobar la existencia de buzones de Sugerencias y Reclamaciones; mejorar su señalización dentro de las instalaciones; y realizar seguimientos periódicos de que desde todos estos centros se están recogiendo dichas peticiones.

La labor realizada durante el año 2009 se ha centrado en la creación del mencionado inventario y se ha analizado la posibilidad del acceso directo de dichos centros a la aplicación informática de Sugerencias y Reclamaciones, con el objeto de agilizar tanto la recepción como la tramitación.

**4.** Implantar **mejoras tecnológicas en la aplicación SYR** consideradas factibles y necesarias para un mejor funcionamiento del Sistema antes de la implantación de la nueva aplicación. Entre ellas destacan:

- Nueva clasificación de materias y submaterias integrada con las 19 áreas de acción del Observatorio de la Ciudad.
- Nuevo canal de entrada para que pueda ser utilizado en los centros municipales con atención directa a los ciudadanos: "buzón de sugerencias".

- Ampliación de campos en asignaciones múltiples que permitan una mayor comunicación interna entre los supervisores del sistema y las unidades gestoras.
- Consultas de tiempos medios en función de unidad gestora y su materia y submateria, con el objetivo de poder obtener datos de gestión para aquellas unidades que tengan Cartas de Servicio.

Todas estas modificaciones han sido recogidas en un nuevo manual de la aplicación de Sugerencias y Reclamaciones, disponible para todos los usuarios a través de la intranet municipal “ayre”.

**5.** Mejorar las especificaciones de la **nueva aplicación informática** haciendo partícipes del análisis a todas las Unidades Gestoras. Todas las especificaciones que se han recibido serán tenidas en cuenta en el desarrollo de la nueva aplicación, que se acometerá durante el año 2010 y que se realizará gracias a la financiación del Fondo Estatal para el Empleo y la Sostenibilidad Local.

**6.** Promover la **coordinación con las unidades implicadas para agilizar** la tramitación de sugerencias y reclamaciones:

- Unidades Gestoras: además de las reuniones celebradas con alguna de ellas para la resolución de temas puntuales, se celebró la primera reunión con todas las Unidades Gestoras del Ayuntamiento de Madrid donde se les presentó el informe de gestión del año 2008 y se analizó de forma individual, la situación de cada una de ellas respecto al sistema.
- Registros municipales: se han realizado sesiones específicas de coordinación con el fin de establecer los criterios necesarios para la utilización de la aplicación informática y el rápido direccionamiento a las unidades gestoras correspondientes. Debido a la complejidad de la organización municipal, el correcto direccionamiento de sugerencias y reclamaciones es un elemento clave para conseguir que la unidad gestora competente para la contestación tenga de forma inmediata la reclamación, y así pueda contestar en el menor tiempo posible. Para ello se ha redactado una guía que se ha distribuido a todas las unidades receptoras con las competencias más relevantes por Unidad Gestora.
- Comunidad de Madrid: el sistema implantado en 2008 permite el direccionamiento automático entre las dos Administraciones, informando al ciudadano de las competencias respectivas y del redireccionamiento de su sugerencia o reclamación y evitándole tener que presentarla de nuevo. Durante el año 2009, además del mantenimiento de dicho procedimiento, se han establecido mecanismos de seguimiento y se han mantenido contactos continuos sobre la gestión de reclamaciones conjuntas, como en el caso de reclamaciones sobre el nuevo título de transporte de Tarjeta Azul.

Se ha activado el Buzón de Sugerencias en la Unidad Supervisora del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones, para dar respuesta y apoyo a las dudas de las unidades implicadas, así como recoger sus propuestas de mejora.

**9.** Continuar con las **acciones formativas** de “Gestión de las Sugerencias y Reclamaciones de los Ciudadanos” destinadas a los empleados públicos del Ayuntamiento de Madrid que participan en el Sistema. (cuatro sesiones formativas con 20 alumnos cada una de ellas).

Junto al Sistema General de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento gestionado por la Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano, 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.

Por primera vez en 2009, se mantuvo una reunión de coordinación con todas ellas con el objetivo de compartir las experiencias y actuaciones realizadas en la gestión de sus sugerencias y reclamaciones.

Como ya se hizo en años anteriores, en esta Memoria 2009 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.

<b>Sugerencias y Reclamaciones 2009</b>	
Sistema General SyR	32.897
ODC	3.910
Empresas Públicas	15.457
<b>TOTAL</b>	<b>52.264</b>

<b>Sugerencias y Reclamaciones. Evolución anual</b>				
	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Sistema General SyR	28.543	26.374	23.704	32.897
ODC	3.224	2.694	2.600	3.910
Empresas Públicas	24.620	18.088	18.020	15.457
<b>TOTAL</b>	<b>56.387</b>	<b>47.156</b>	<b>44.324</b>	<b>52.264</b>

<b>Sugerencias y Reclamaciones. Materias (%)</b>				
	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
1.- Cohesión Social (I)	(I)	(I)	(I)	0,01
2.- Cultura	1,60	2,53	2,12	2,51
3.- Deporte	3,41	5,24	5,65	7,78
4.- Desarrollo Económico y Tecnológico	0,35	0,59	0,53	0,52

<b>Sugerencias y Reclamaciones. Materias (%)</b>				
5.- Educación y Juventud	0,79	1,02	0,95	0,77
6.- Empleo	0,01	0,02	0,09	0,23
7.- Espacios Públicos	9,70	12,68	10,48	6,03
8.- Infraestructuras	3,10	2,98	0,52	0,86
9.- Internacionalización	(2)	0	0,02	0
10.- Medio Ambiente	9,77	13,31	14,22	15,60
11.- Movilidad y Transportes	43,83	36,07	36,45	34,19
12.- Relación con la Ciudadanía	2,01	2,32	3	3,54
13.- Salud	1,01	1,51	1,96	1,24
14.- Seguridad y Emergencias	4,23	4,46	4,50	3,23
15.- Servicios Sociales	0,77 (1)	1,20 (1)	2,08 (1)	9,39
16.- Turismo	0,05	0,07	0,06	0,12
17.- Urbanismo	1,48	2,82	2,79	1,94
18.- Vivienda	11,16	4,67	7,45	3,45
19.- Administración de la Ciudad	6,73	8,52	7,13	8,45

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

(2) Internacionalización se crea como Área de Acción en 2007

#### Datos del Sistema General de Sugerencias y Reclamaciones

Fecha de recogida de los datos: 1 abril 2010

<b>Sistema General Sugerencias y Reclamaciones</b>				
<b>Entradas</b>				
	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Total entradas	33.878	30.799	27.911	40.056
SyR de índole tributario	1.140	856	885	1.579
Avisos e Incidencias de Medio Ambiente	433	707	858	1.023
Otras AA.PP. y Organizac.	1.559	1.407	1.247	1.643

No admitidas	981	479	563	1.093
SyR múltiples	1.149	976	654	951
Peticiones Información	73			870
<b>TOTAL SyR GENERAL</b>	<b>28.543</b>	<b>26.374</b>	<b>23.704</b>	<b>32.897</b>

Las sugerencias y reclamaciones **han aumentado en un 38,78%** invirtiendo la tendencia de disminución registrada en los años 2007 y 2008, en cada uno de los cuales se había producido una disminución interanual del 10%.

El aumento de estas reclamaciones está centrado en las siguientes **causas**:

- Nuevo servicio de Tarjeta Azul transporte, sobre el que se han recibido más de 4.000 reclamaciones (asignadas a Servicios Sociales).
- Tasa por prestación del servicio de gestión de Residuos Urbanos (TRU), que ha provocado un fuerte aumento de reclamaciones no sólo tributarias (véase apartado siguiente) sino también sobre la limpieza y los residuos en la vía pública.
- Nuevas obras y proyectos, con sugerencias y reclamaciones relacionadas, por una parte, con la idoneidad o no de las propias obras, y por otra, con los inconvenientes ocasionados a raíz de su realización: inconvenientes para la movilidad, aumento de ruidos, zonas verdes afectadas, etc.
- Aumento de reclamaciones relacionadas con Deportes, asignadas tanto a la Dirección General de Deportes como a las Gerencias de los Distritos. Ello coincide con la colocación de carteles informativos sobre la posibilidad de interponer sugerencias y reclamaciones en los distintos centros deportivos realizada el año pasado.
- Aumento de las reclamaciones sobre los horarios de bibliotecas.

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, manteniéndose la tendencia de años anteriores.

Sistema General Sugerencias y Reclamaciones				
Tipos				
	2006	2007	2008	2009
Reclamación	22.615	19.715	17.892	26.297
Sugerencia	5.928	6.659	5.812	6.600
<b>TOTAL SyR GENERAL</b>	<b>28.543</b>	<b>26.374</b>	<b>23.704</b>	<b>32.897</b>

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.

<b>Sistema General Sugerencias y Reclamaciones</b> <b>Firmas / Entradas</b>								
	<b>2006</b>		<b>2007</b>		<b>2008</b>		<b>2009</b>	
	Firmas	Entradas	Firmas	Entradas	Firmas	Entradas	Firmas	Entradas
Reclamación	29.887	22.615	22.770	19.715	22.242	17.892	33.057	26.297
Sugerencia	14.014	5.928	7.108	6.659	7.115	5.812	6.941	6.600
<b>TOTAL SyR GENERAL</b>	<b>43.901</b>	<b>28.543</b>	<b>29.878</b>	<b>26.374</b>	<b>29.357</b>	<b>23.704</b>	<b>39.998</b>	<b>32.897</b>

El canal preferido para realizar una sugerencia o reclamación sigue siendo Internet, a pesar del incremento experimentado por el canal presencial (la mayoría de las reclamaciones relativas a la Tarjeta Azul se han presentado al tramitarse en las OACs de Línea Madrid).

<b>Sistema General Sugerencias y Reclamaciones</b> <b>Canal de Entrada</b>				
	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Internet	16.209	16.507	14.119	17.189
Teléfono 010	7.346	4.686	5.266	7.162
Presencial (OAC'S Línea Madrid + Registro)	4.988	5.181	4.319	8.546
<b>TOTAL SyR GENERAL</b>	<b>28.543</b>	<b>26.374</b>	<b>23.704</b>	<b>32.897</b>

<b>Sistema General Sugerencias y Reclamaciones</b> <b>Canal de Entrada (%)</b>				
	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Internet	56,8 %	62,6%	59,56%	42,97%
Teléfono 010	25,7 %	17,8 %	22,22%	17,91%
Presencial (OAC'S Línea Madrid + Registro)	17,5 %	19,6 %	18,22%	39,12%

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 Medio Ambiente, Movilidad, Transportes y Multas, Servicios Sociales, Deportes y Vías y Espacios Públicos. El conjunto de estas materias representan el 75% del total de las reclamaciones recibidas. (Véase el apartado 3 de esta Memoria y el Anexo 2.2)

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 2.2 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 años anteriores. (Véase el apartado 3 de esta Memoria).

Para el análisis de los motivos de queja de los ciudadanos se ha contado con la colaboración de la Universidad Carlos III de Madrid en el proyecto de “análisis cualitativo del sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid”, de acuerdo con el Convenio suscrito entre el Ayuntamiento y la citada Universidad.

Para la realización de dicho análisis se ha realizado un muestreo del total de sugerencias y reclamaciones tramitadas, analizando en cada una de ellas su calificación, las materias sobre las que versa, sus motivos y la adecuación de la contestación dada, en consonancia con los criterios de calidad establecidos en el Código de Buenas Prácticas Administrativas del Ayuntamiento de Madrid.

En relación a las respuestas, del total de 32.897 sugerencias y reclamaciones recibidas, 29.791 han sido contestadas, lo que representa el 90,6% del total. En comparación con 2008, se han contestado un 3,4% más de sugerencias y reclamaciones en 2009. Esta mejora sigue la línea de la registrada en 2008 respecto a 2007 pero este incremento es adicionalmente significativo en 2009, ya que el número de reclamaciones aumentó considerablemente respecto a 2008, por lo que se puede indicar que no solamente se ha podido responder a dicho incremento por las unidades municipales, sino que incluso se ha mejorado el porcentaje de contestación.

El tiempo medio de respuesta de las sugerencias y reclamaciones que se han contestado se sitúa en 31,66 días naturales, contados desde la entrada de la solicitud. El tiempo medio de contestación en 2008 fue de 39,17 días naturales, por lo que se observa que se ha producido una disminución respecto a dicho año.

<b>Sistema General Sugerencias y Reclamaciones</b>				
<b>Contestación</b>				
	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Recibidas	28.543	26.374	23.704	32.897
Contestadas (fecha de cierre del Informe)	25.438	21.942	20.672	29.791
% contestadas / recibidas	89,12%	83,20%	87,21%	90,6%
Tiempo medio de contestación (fecha de cierre del Informe)	40,17	30,7	39,17	31,66

Archivadas sin respuesta	2.522	3.693	2.444	2.004
Tiempo medio de finalización (contestadas + archivadas sin respuesta + no admitidas)	(*)	(*)	56	41,24

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

Las unidades gestoras con menor tiempo de contestación siguen siendo la Dirección General de Estadística (6,99 días) y Madrid Salud (10,14 días). Los tiempos de respuesta individualizados por unidades gestoras se recogen en el Anexo 2.3.

El 63% de las reclamaciones contestadas, lo han sido en el plazo de 1 mes. También este porcentaje ha mejorado respecto al año 2008, en el que en dicho periodo se había respondido solamente el 51,6% del total de contestadas.

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 en la siguiente tabla. También en este caso se ha producido una importante mejora, pues en 2008 el 34% se contestaron en menos de 15 días, sin embargo en 2009 este porcentaje ha subido al 41%.

Sistema General Sugerencias y Reclamaciones		
Tiempo de contestación		
	2008	2009
Entre 1 y 15 días	34%	41%
Entre 16 y 90 días	52%	54%
Mas de 90 días	8%	5%

El análisis cuantitativo del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones que se acaba de mostrar, se complementa con el análisis cualitativo obtenido del “Estudio de Satisfacción de los usuarios del sistema de Sugerencias y Reclamaciones” realizado en noviembre de 2009. Este estudio facilita información, tanto sobre la percepción de la calidad del servicio recibido por parte de sus usuarios (satisfacción), como sobre las expectativas que los ciudadanos en general tienen sobre él (expectativas) éste y fundamentado en el análisis de satisfacción y expectativas de los usuarios reales y tentativos del servicio (respectivamente).

Aunque en el Anexo 2.4 se recogen los resultados del Estudio, se puede afirmar con carácter general que al compararse los resultados obtenidos en 2008 y en 2009, destaca el incremento en 9,5 puntos porcentuales del número de personas que consideran adecuado el plazo de respuesta, mientras que el resto de valoraciones se ha

mantenido semejantes en ambas anualidades. La demanda del ciudadano se centra fundamentalmente en tres ámbitos: la rapidez de la respuesta, la información suministrada en la respuesta y el resultado de la gestión. El 98% de los ciudadanos esperan que se les conteste en un plazo máximo de un mes.

#### Datos de la Oficina del Defensor del Contribuyente

Datos recogidos en la Memoria 2009 de la ODC

<b>Oficina del Defensor del Contribuyente</b>				
<b>Entradas</b>				
	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Total entradas	3.478	3.087	3.275	5.153
Quejas y reclamaciones	3.088	2.572	2.502	3.716
Sugerencias / Felicitación	106	96	71	148
Quejas Defensor del Pueblo	30	26	27	46
Peticiones de información	254	393	675	1.243
<b>TOTAL SyR ODC</b>	<b>3.224</b>	<b>2.694</b>	<b>2.600</b>	<b>3.910</b>

Los expedientes tramitados en 2009 son un 57,34% más que en 2008. Existen varias razones para este incremento: la primera, la introducción de una nueva Tasa con un volumen de 2.003.099 recibos emitidos; la segunda causa, es el mayor volumen de actuaciones tributarias realizadas por la Agencia Tributaria Madrid – 1.063.768-; y, la tercera, es el mayor grado de conocimiento de la Oficina del Defensor del Contribuyente a través de nuestro trabajo durante estos años y las distintas campañas llevadas a cabo para difundir nuestra existencia; y, la propia satisfacción de quien utiliza los servicios de la misma, como se demuestra en la Encuesta Anual de Satisfacción de los usuarios de la Oficina.

Sin duda alguna el canal de entrada más importante de sugerencias y reclamaciones es la plataforma informática SYR. Prácticamente desde su implantación se ha convertido en el puerto principal de llegada de reclamaciones y sugerencias a la Oficina del Defensor del Contribuyente, no sólo por la accesibilidad para los ciudadanos 7 x 24 x 365, sino también por la obligación que tienen todos los unidades municipales, incluidos los registros y servicios de atención telefónica, de volcar en ella todas las reclamaciones y sugerencias recibidas.

<b>Oficina del Defensor del Contribuyente</b>				
<b>Canal de Entrada (%)</b>				
	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>

Aplicación SYR	72%	72%	77%	84,6%
Presencial (en la ODC)	3%	7%	3%	2%
Correo Postal (a la ODC)	2%	2%	1%	0,8%
Fax (a la ODC)	2%	2%	1%	0,5%
Teléfono (de la ODC)	4%	2%	5%	3%
E-mail	13%	12%	11%	7,9%

Durante el ejercicio 2009, el **plazo de contestación** medio de las reclamaciones y sugerencias presentadas es de 33 días naturales, siendo el mismo resultado alcanzado en 2008, pero con un 57,34% mas de reclamaciones.

Oficina del Defensor del Contribuyente				
Tiempo medio de respuesta				
	2006	2007	2008	2009
Días	39,1	38,2	33,3	33,3

En relación a las resoluciones favorables, para la determinación de su porcentaje, del total de las reclamaciones y sugerencias presentadas se restan las que no se admitieron por incompetencia, y las que tienen por objeto una petición de información, una sugerencia, o una felicitación. Tampoco se tienen en cuenta los desistimientos presentados. El porcentaje alcanzado en 2009 es del 42% de resoluciones favorables al contribuyente. Se pone de manifiesto el compromiso y vocación de la ODC dirigidos a la reducción de la litigiosidad tributaria y al cambio de la que ha sido tradicional filosofía de las relaciones entre fisco y contribuyente. Es decir, mayor transparencia, agilidad y equilibrio entre ambos sujetos, así como, una nueva forma de gestionar.

Oficina del Defensor del Contribuyente				
Resoluciones favorables (%)				
	2006	2007	2008	2009
% Resoluciones favorables	35,05	39,16	38,50	41,99

Por lo que se refiere a los conceptos tributarios objeto de queja, la mayor novedad observada en el ejercicio 2009 ha sido la introducción de la nueva tasa sobre la prestación del servicio de gestión de residuos urbanos, lo que ha producido un incremento hasta el 22,57 por ciento y primera causa de presentación de reclamaciones.

#### Reclamaciones distribución por conceptos tributarios y años

Concepto tributario	Porcentajes escritos presentados				
	2005	2006	2007	2008	2009
IBI	18,93	17,94	21,15	17,01	11,18
IVTM	30,23	19,30	23,57	21,44	11,37
IIVTNU	3,43	3,42	2,15	2,48	1,55
IAE	0,80	0,84	0,77	0,79	0,58
ICIO	0,24	0,18	0,46	0,38	0,27
TASAS	7,08	5,21	4,38	7,24	22,57
Recaudación ejecutiva	14,43	22,86	22,37	22,60	16,81
Domiciliaciones	5,07	3,54	4,50	4,29	3,05
Asuntos generales/organización	9,67	15,92	16,94	19,20	14,98
Incompetencias	10,62	10,50	3,63	4,36	17,62
Otros	0,12	0,22	0,08	0,11	0,02
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Por último comentar que la ODC evalúa el servicio prestado a través de una Encuesta de Satisfacción; en 2009 se pasó por cuarto año consecutivo. El cuestionario se estructura en los siguientes apartados: el primero plantea preguntas relativas a la forma en la que se conoció y puso en contacto con la ODC; el segundo valora tres aspectos relacionados con el servicio (trato recibido, calidad de la respuesta y utilidad del sistema); el tercero aborda la cuestión de la satisfacción global con el servicio recibido y su actitud futura respecto a una posible reutilización. La valoración que de forma global se otorga al servicio prestado alcanza una cifra muy alta, 8,67.

#### Datos de las Sugerencias y Reclamaciones de las Empresas Públicas

Datos obtenidos de los Informes elaborados por cada una de ellas para su presentación a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones

Como se ha afirmado anteriormente, las Empresas Públicas 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.

Desde 2008, todas ellas elaboran un **Informe anual** para su presentación a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones por el Director General de Calidad y Atención al Ciudadano.

**EMPRESAS PÚBLICAS**  
**Entradas 2009**

	<b>Sug.</b>	<b>Reclam.</b>	<b>Petic. Informac.</b>	<b>TOTAL</b>
Madrid Movilidad, S.A.	6	1.744	244.178	245.928
Empresa Mixta Club de Campo Villa de Madrid, S.A.	1	10	-	11
Madrid Calle 30, S.A.		376	294	670
Mercamadrid, S.A.	41	0	-	41
Empresa Municipal de la Vivienda y Suelo de Madrid, S.A.	30	1.712	124	1.866
Empresa Municipal de Transportes de Madrid, S.A.	4.669	6.480	-	11.149
Madrid Espacios y Congresos	1	38	4	43
Empresa Mixta de Servicios Funerarios de Madrid, S.A.	75	90	-	165
Empresa Municipal Promoción Madrid, S.A.	-	73	2.101	2.174
Empresa Madrid Arte y Cultura, S.A.	18	93	2	113
<b>TOTAL</b>	<b>4.841</b>	<b>10.616</b>	<b>246.703</b>	<b>262.160</b>

<b>EMPRESAS PÚBLICAS</b>				
<b>Entradas 2008</b>				
	<b>Sug.</b>	<b>Reclam.</b>	<b>Petic. Informac.</b>	<b>TOTAL</b>
Madrid Movilidad, S.A.	587	2.059	1.717	1.750
Empresa Mixta Club de Campo Villa de Madrid, S.A.	9	9	10	11
Madrid Calle 30, S.A.	1.607	2.006	185	376
Mercamadrid, S.A.	86	31	33	41
Empresa Municipal de la Vivienda y Suelo de Madrid, S.A.	6.420	2.338	3.543	1.742
Empresa Municipal de Transportes de Madrid, S.A.	15.793	11.296	12.255	11.149
Madrid Espacios y Congresos	-	41	31	39
Empresa Mixta de Servicios Funerarios de Madrid, S.A.	43	68	75	165
Empresa Municipal Promoción Madrid, S.A.	1	91	73	73
Empresa Madrid Arte y Cultura, S.A.	74	149	98	111
<b>TOTAL</b>	<b>24.620</b>	<b>18.088</b>	<b>18.020</b>	<b>15.457</b>

## 2. Mapa Estratégico

Este capítulo analiza el desarrollo del Mapa Estratégico del Ayuntamiento de Madrid en 2009, detallando el alcance de los ejes y objetivos estratégicos y el resultado de sus indicadores de evaluación. La definición de los indicadores y sus fuentes de datos pueden consultarse en la web del [Observatorio de la Ciudad](#) en munimadrid.es.

### 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

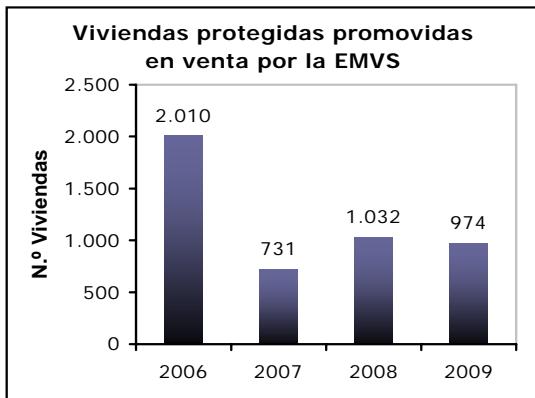
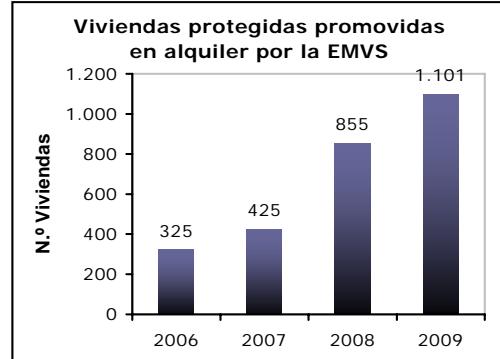
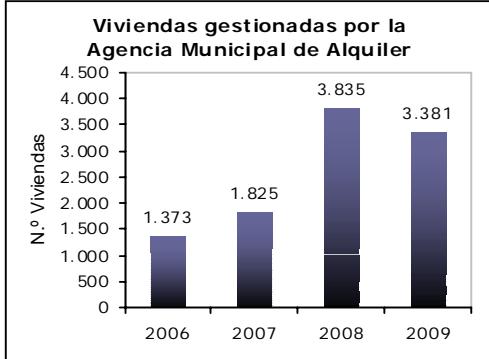
### 2.1.1. Desplegar una política de vivienda universalista, sostenible y equitativa

#### Descripción:

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

#### Indicadores Estratégicos:

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



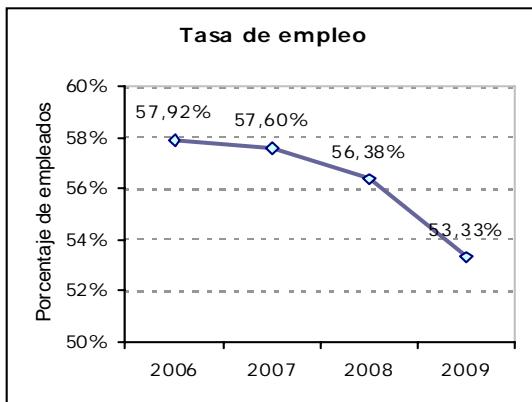
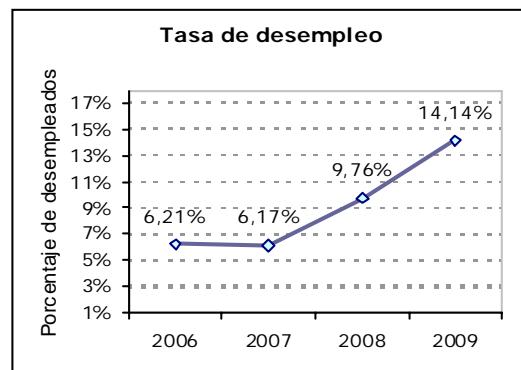
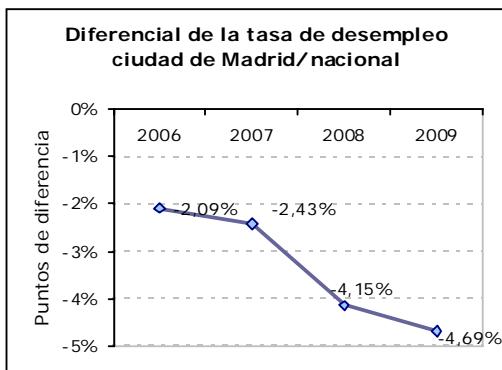
## 2.1.2. Propiciar las mejores condiciones de acceso al mercado de trabajo para todos los ciudadanos

### Descripción:

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

### Indicadores Estratégicos:

- Diferencial entre la tasa de desempleo nacional y Ciudad de Madrid.
- Tasa de desempleo.
- Tasa de empleo.



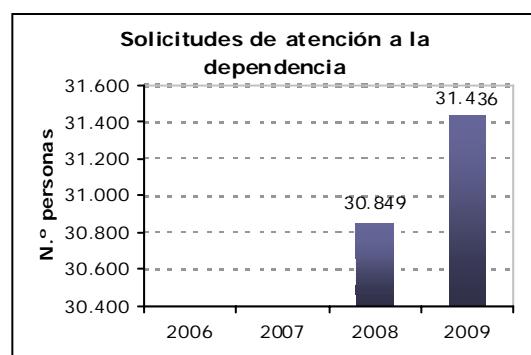
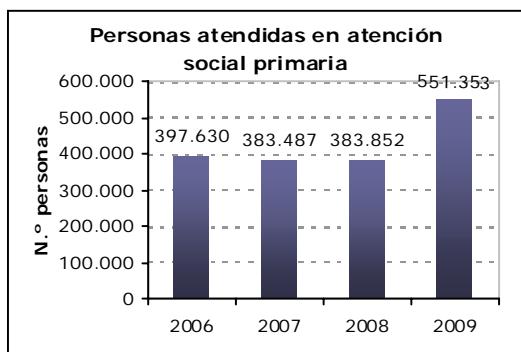
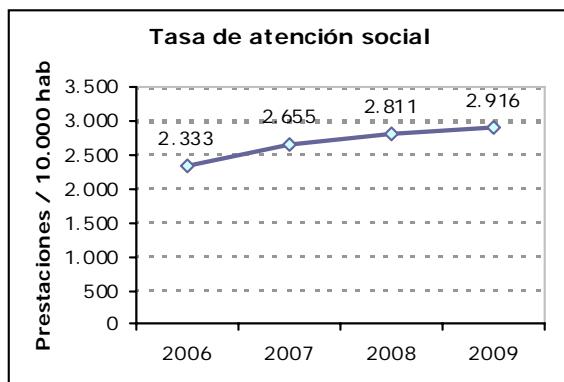
### 2.1.3. Procurar el bienestar individual y familiar con unos servicios accesibles y de calidad que den protección a las situaciones de dependencia

#### 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 en atención social por persona mayor.
- Tasa de atención social a mayores de 65 años.



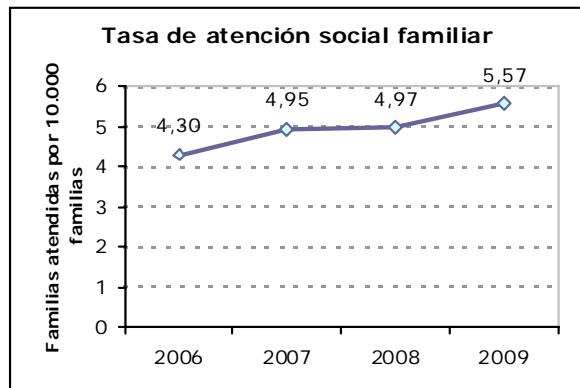
## 2.1.5. Apoyar a la familia y favorecer el desarrollo integral de los menores y la calidad del entorno educativo

### Descripción:

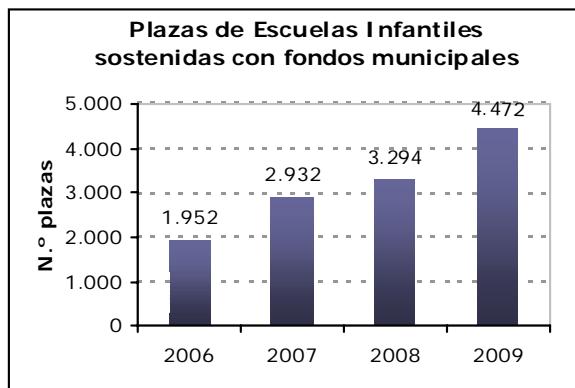
Objetivo dirigido a fortalecer a las familias y promover el desarrollo integral de los menores, impulsando la conciliación de la vida familiar, fomentando la educación en valores y ofreciendo protección frente a situación de riesgo.

### Indicadores Estratégicos:

- Plazas de Escuelas Infantiles sostenidas con fondos municipales.
- Tasa de atención social familiar.



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



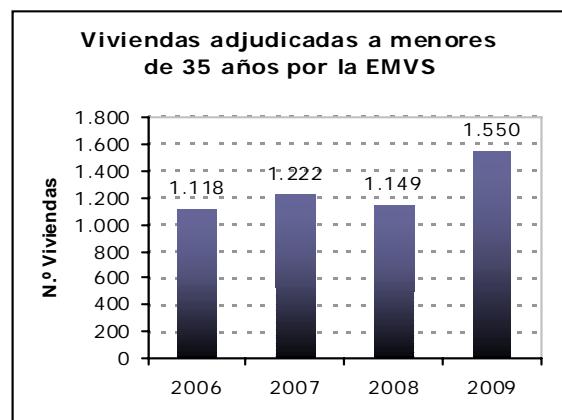
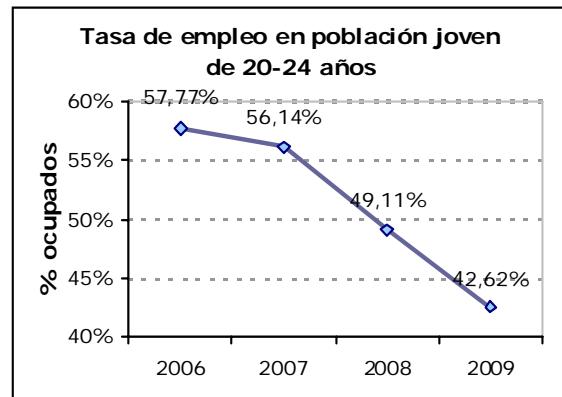
## 2.1.6. Impulsar iniciativas para que los jóvenes puedan emprender un proyecto de vida propio y autónomo

### 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:

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



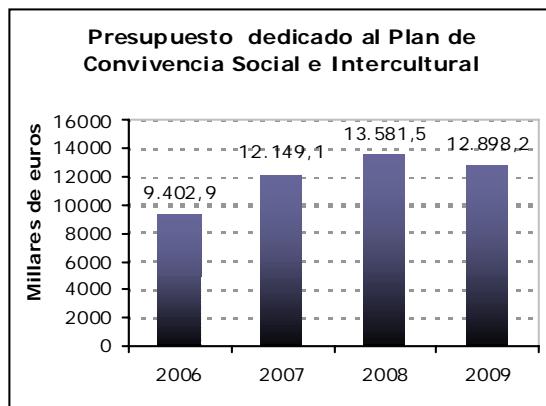
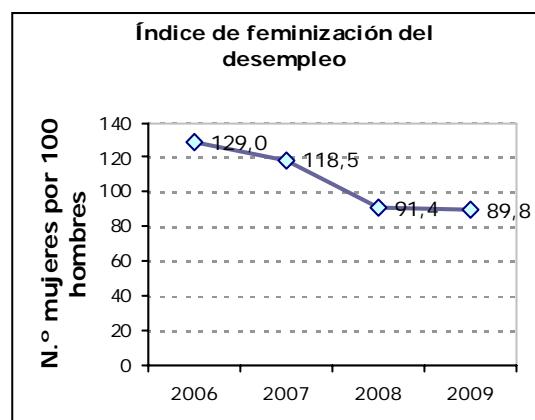
## 2.1.7. Promover una Ciudad socialmente cohesionada con plena igualdad entre hombres y mujeres e integración de la población inmigrante

### 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:

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



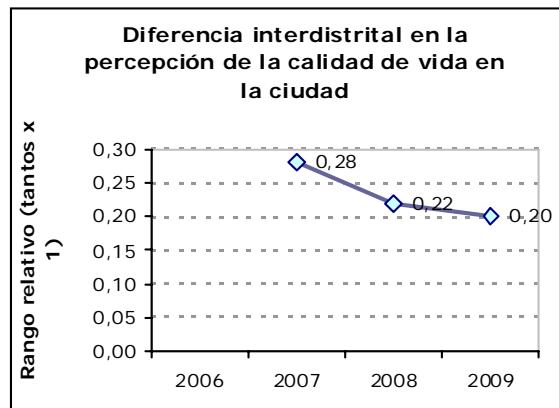
## 2.1.8. Favorecer el equilibrio en el desarrollo de los Distritos

### 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:

- Diferencia interdistrital en la percepción de la calidad de vida en la Ciudad.
- Gasto ejecutado en los Planes Especiales de Inversión para el reequilibrio territorial.



Rango relativo: diferencia entre el distrito con mejor y peor percepción de la calidad de vida en la ciudad respecto



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

## 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 y servicios
- 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

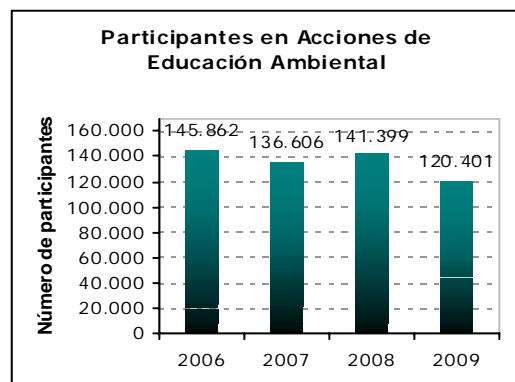
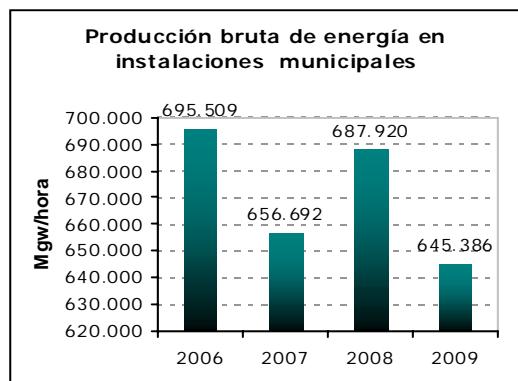
## 2.2.1. Convertir a Madrid en un prototipo de ecosistema urbano sostenible

### 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 en instalaciones municipales.
- Ahorro de agua potable por consumo de agua regenerada por las instalaciones municipales.
- Recuperación de materiales reciclables.
- Participantes en Acciones de Educación Ambiental.



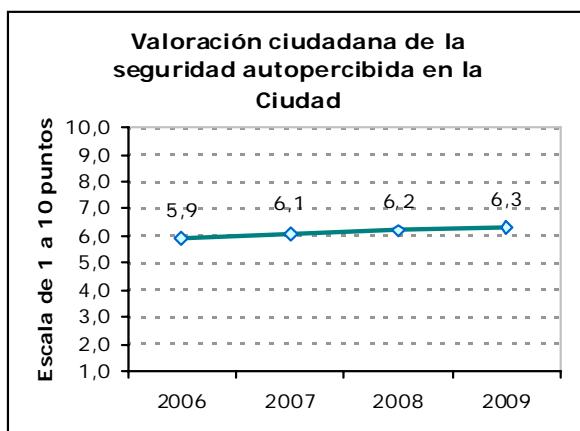
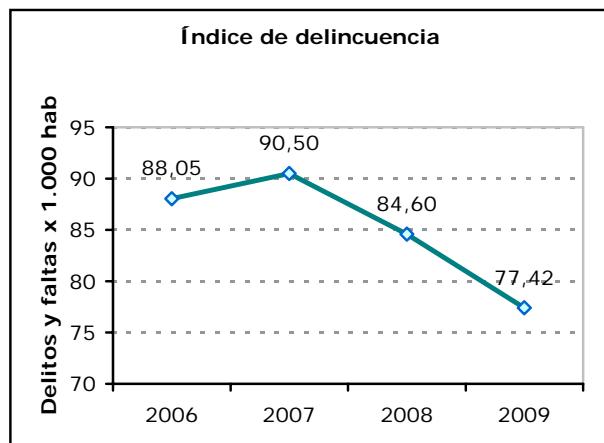
## 2.2.2. Mantener un Madrid seguro donde el ciudadano se sienta protegido

### 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 autopercibida en la Ciudad.



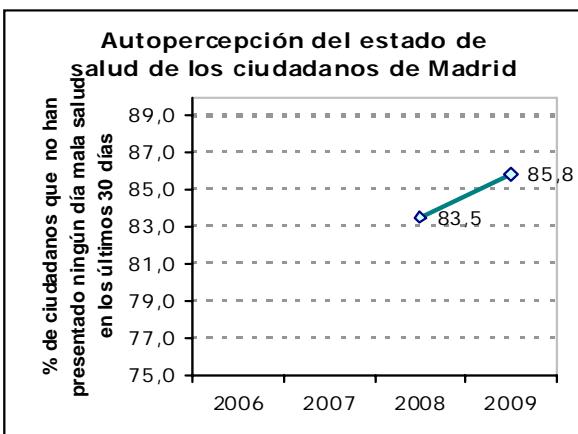
### 2.2.3. Hacer de Madrid una Ciudad cada vez más saludable

#### Descripción:

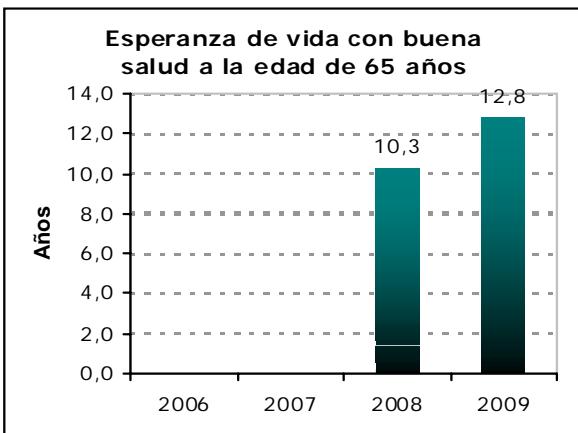
Objetivo dirigido a proteger la salud de los ciudadanos incidiendo en la vigilancia epidemiológica, la seguridad alimentaria, la sanidad ambiental, la prevención de enfermedades y la promoción de hábitos saludables.

#### 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 en sustitución del indicador “Calidad de vida relacionada con la salud”.



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

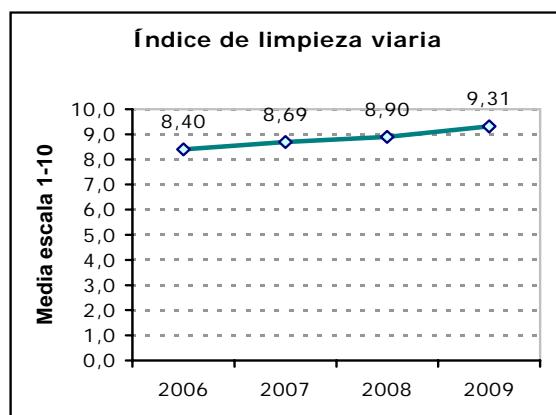
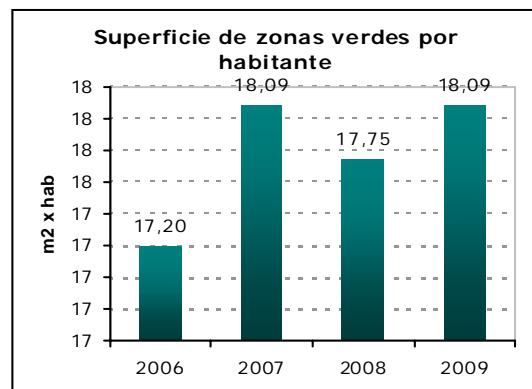
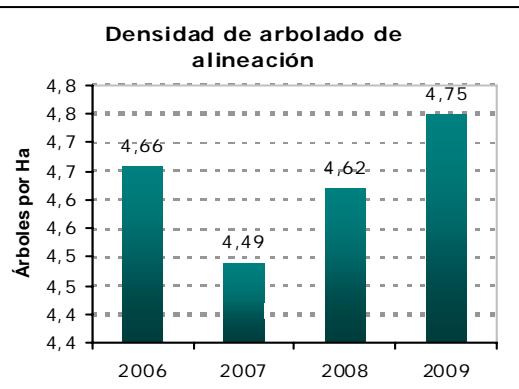
## 2.2.4. Crear un paisaje urbano de calidad con más zonas verdes distribuidas por todo el territorio municipal

### 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 viaria.



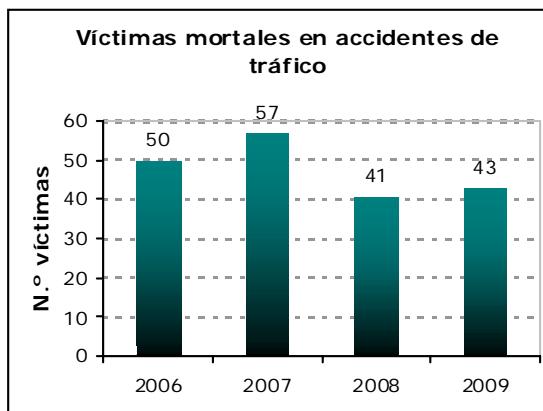
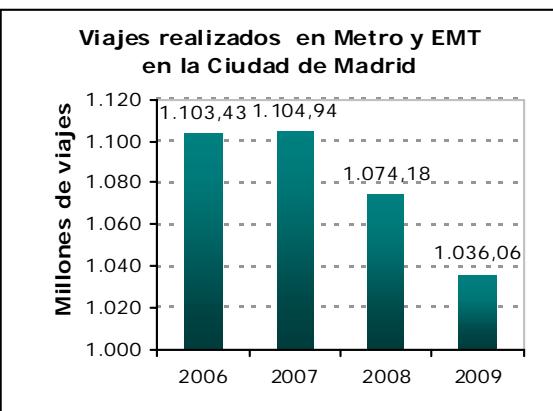
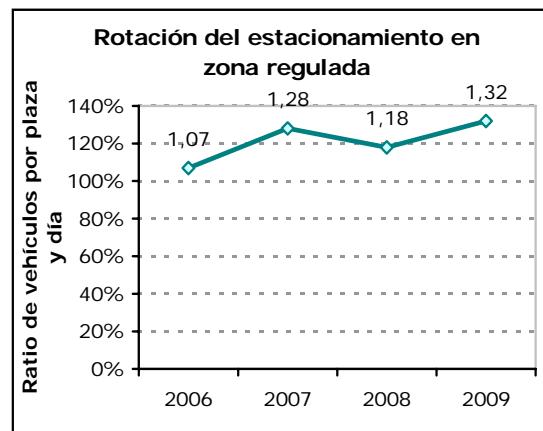
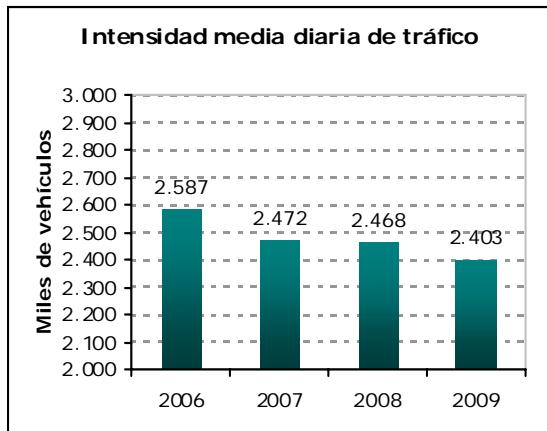
## 2.2.5. Fortalecer un sistema de movilidad sostenible con una red de transporte público integrada

### 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.
- Rotación del estacionamiento en zona regulada.
- Viajes realizados en Metro Madrid y EMT en la Ciudad de Madrid.
- Víctimas mortales en accidentes de tráfico.



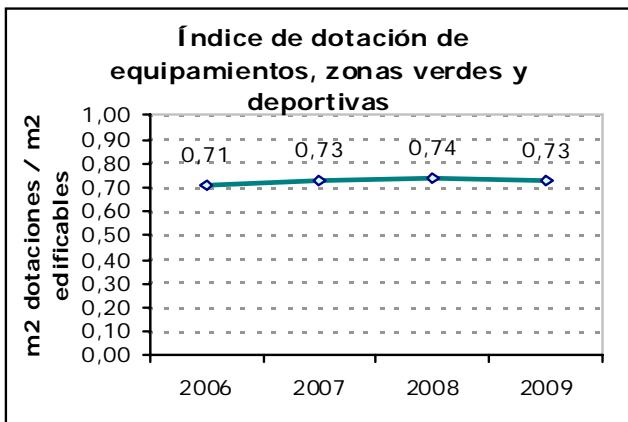
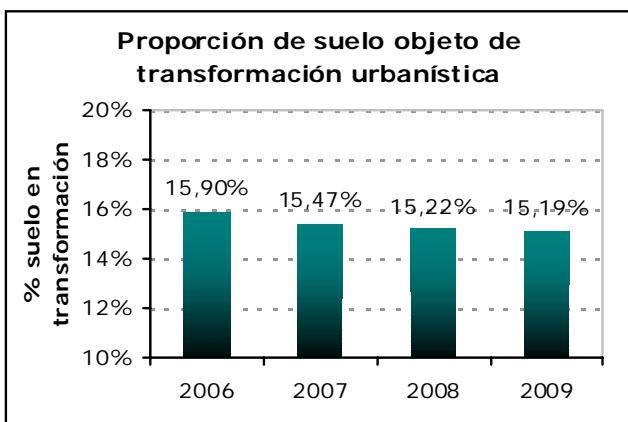
## 2.2.6. Desarrollar un modelo urbanístico que ponga en valor la belleza y el patrimonio de la Ciudad

### 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

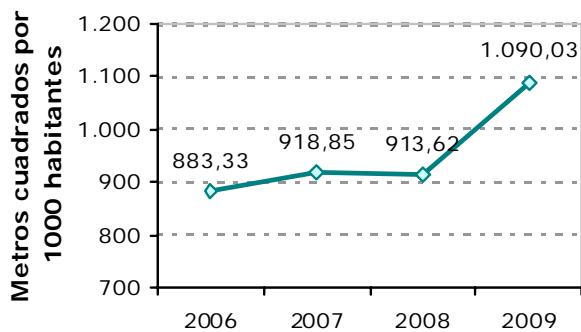
### Descripción:

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.

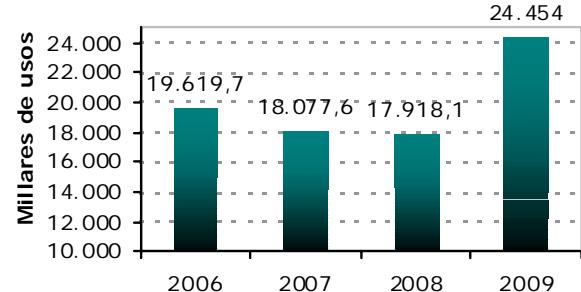
### Indicadores Estratégicos:

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

Superficie de instalaciones deportivas por 1.000 habitantes



Usos de los centros deportivos municipales



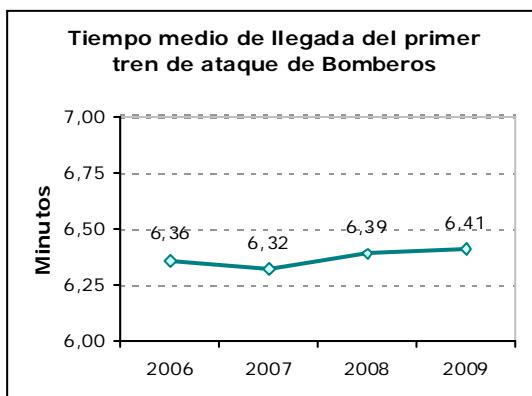
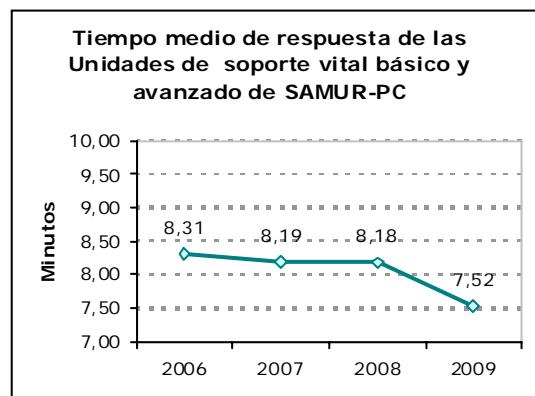
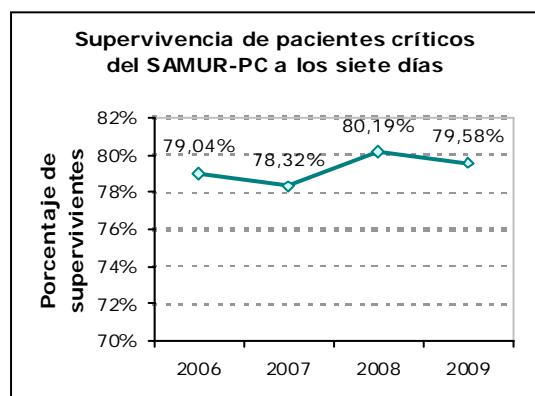
## 2.2.8. Dar una respuesta excelente ante situaciones de emergencia

### Descripción:

Objetivo dirigido a intervenir con rapidez, profesionalidad y eficacia en todos 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.



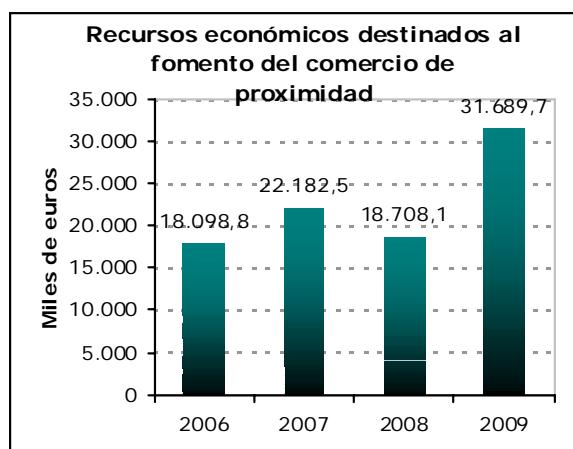
## 2.2.9. Revitalizar el comercio de proximidad y proteger al consumidor

### 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 la ciudad de Madrid.
- Inspecciones de consumo no alimentario.



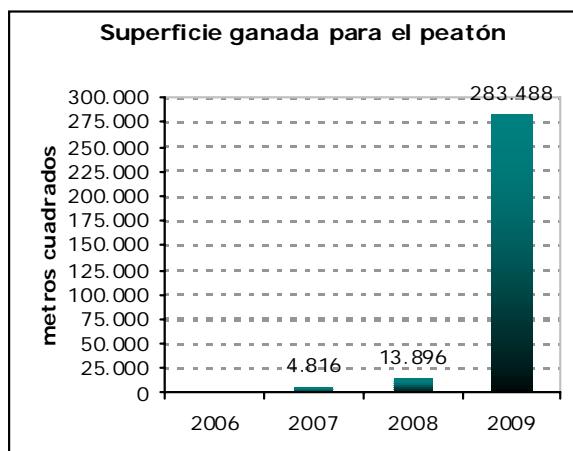
## 2.2.10. Configurar un nuevo espacio público acogedor y accesible con el peatón como protagonista

### Descripción:

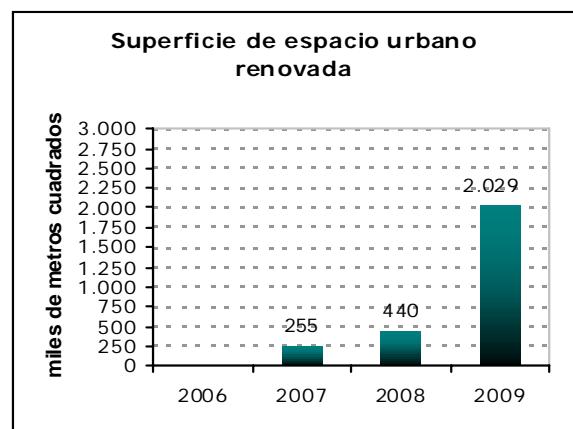
Objetivo dirigido a incrementar la calidad de vida de los ciudadanos poniendo a su disposición un espacio público seguro, amable y sin barreras arquitectónicas, diseñado para el peatón, con zonas que propicien la convivencia e incrementen la relación social entre los vecinos y dotado de un mobiliario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

### Indicadores Estratégicos:

- Superficie ganada para el peatón.
- Superficie de espacio urbano renovado.



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

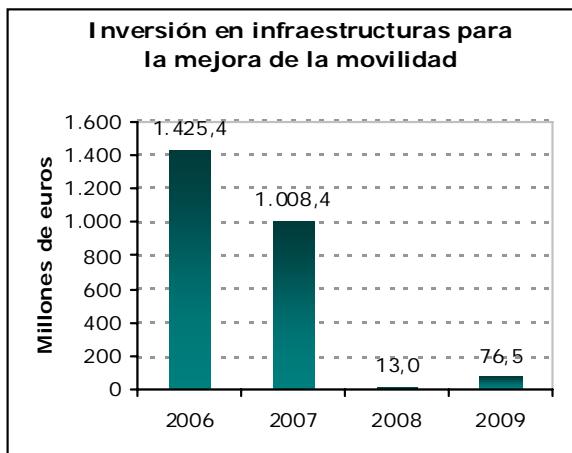
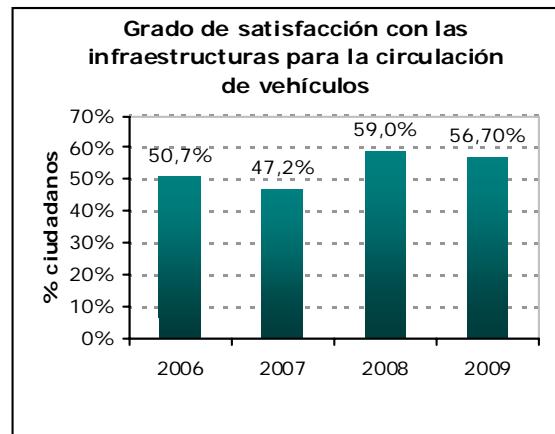
## 2.2.III. Promover infraestructuras que mejoren la movilidad y la competitividad de la Ciudad

### 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:

- Grado de satisfacción con las infraestructuras para la circulación de vehículos.
- Inversión realizada en infraestructuras para mejora de la movilidad.



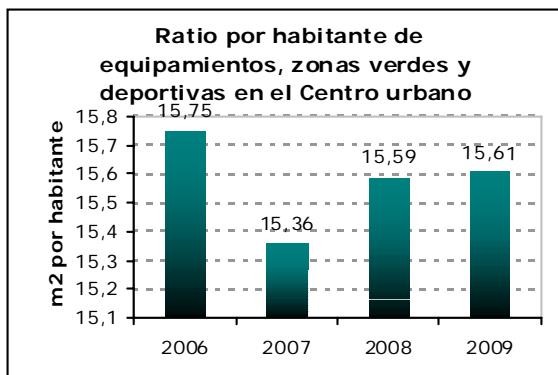
## 2.2.12. Transformar el centro urbano de la Ciudad haciéndolo más habitable, contemporáneo y cultural

### 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 Thysen,...- 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:

- Ratio por habitante de equipamientos, zonas verdes y deportivas en el Centro Urbano.
- Viviendas rehabilitadas en la almendra central.



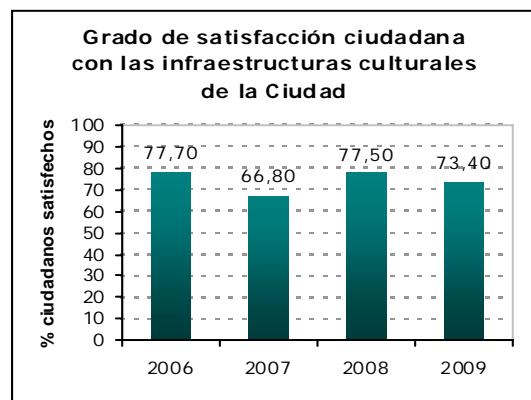
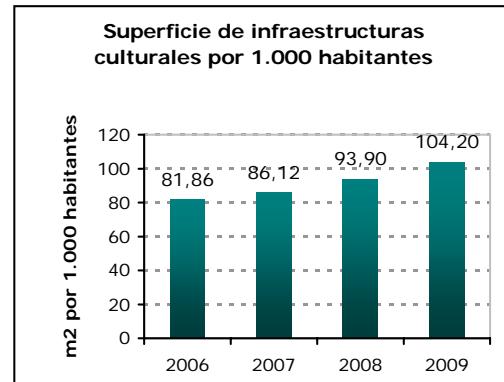
## 2.2.13. Dinamizar la vida cultural de la Ciudad con instituciones renovadas y con una programación atractiva para todos los ciudadanos

### 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.
- Grado de satisfacción ciudadana con las infraestructuras culturales de la Ciudad.
- Superficie de infraestructuras culturales por 1000 habitantes.



## 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 pos los siguientes **criterios de actuación**:

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

### Objetivos estratégicos:

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

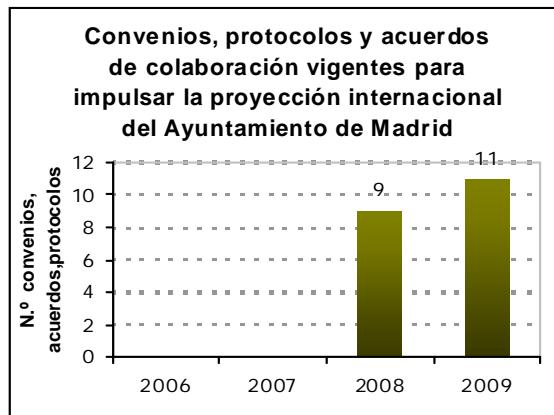
### 2.3.1. Situar a Madrid en el contexto mundial de las grandes ciudades globales

#### Descripción:

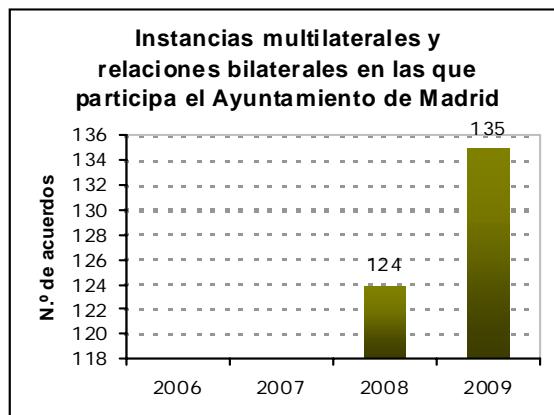
Impulsar la proyección de la Ciudad en el ámbito internacional de forma que sea capaz de atraer las sedes centrales de las grandes empresas, los mercados financieros, la investigación científica, poniendo en valor la competitividad de la Ciudad, su cohesión social y su calidad de vida.

#### Indicadores Estratégicos:

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



Indicador incorporado al Observatorio de la Ciudad en 2008.



Indicador incorporado al Observatorio de la Ciudad en 2008.

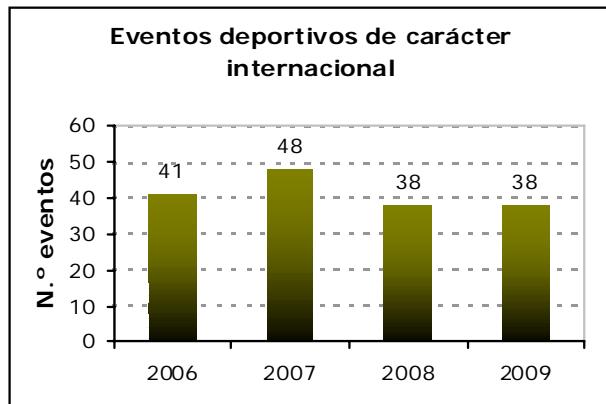
### 2.3.2. Impulsar la Candidatura Olímpica como motor de proyección internacional y de desarrollo urbano

#### 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.



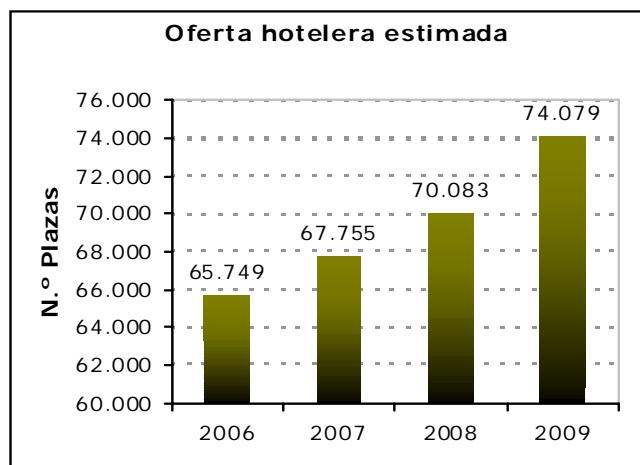
### 2.3.3. Consolidar la Ciudad de Madrid como destino turístico de primer orden

#### 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, feria, congresual, gastronómico, deportivo,... y utilizando las herramientas de la Sociedad de la Información para promocionar la Ciudad.

#### Indicadores Estratégicos:

- Oferta hotelera estimada.
- Viajeros que visitan la Ciudad.



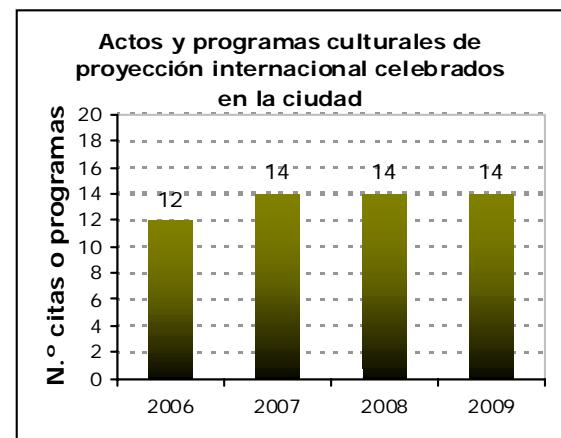
### 2.3.4. Hacer de Madrid un referente internacional de la cultura, proyectando su potencial creativo fuera de nuestras fronteras

#### 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:

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



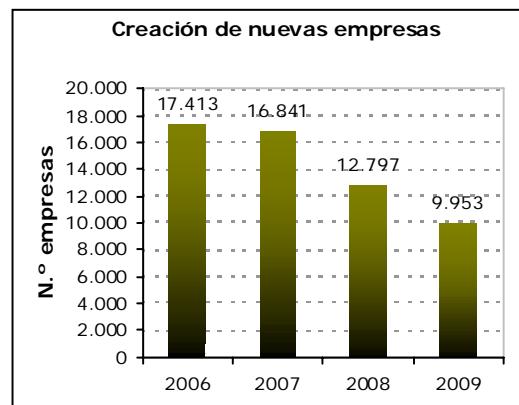
### 2.3.5. Potenciar un Madrid emprendedor, atractivo para la inversión económica y competitivo en mercados internacionales

#### 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.



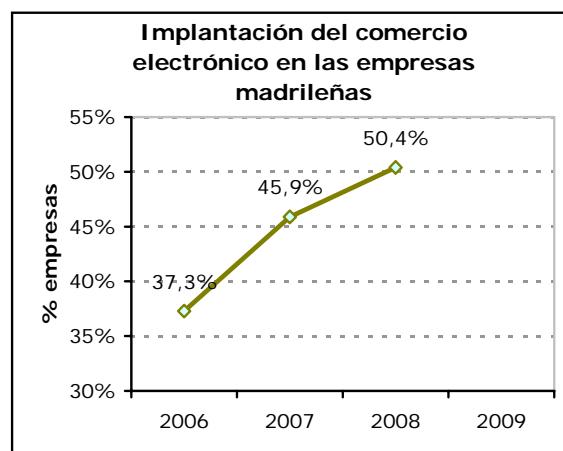
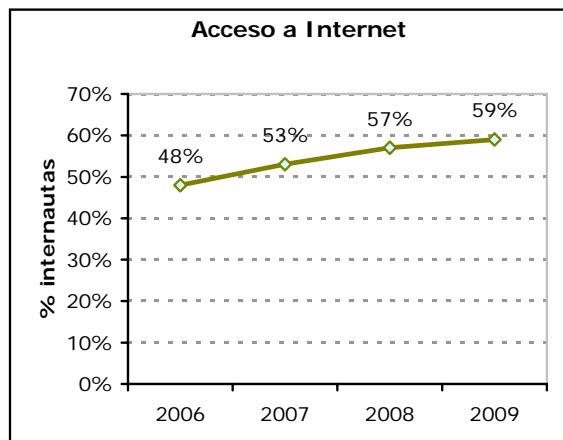
### 2.3.6. Conseguir una posición central en innovación y tecnología como motor de competitividad

#### 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

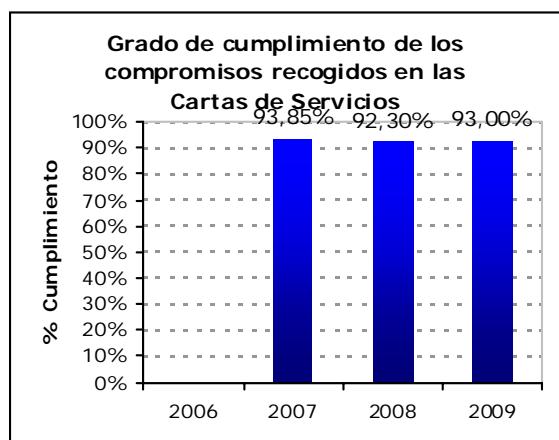
## 2.4.1. Potenciar un modelo de gestión basado en los criterios de transparencia, innovación y calidad

### Descripción:

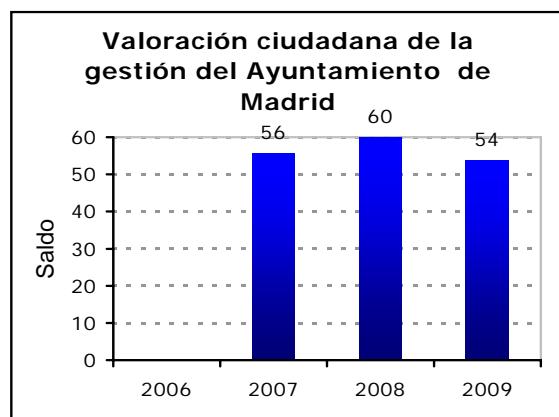
Objetivo dirigido a fortalecer un modelo organizativo y de gestión que asegure la creación de valor público para los ciudadanos, que impulse por su propio dinamismo la incorporación de las nuevas tecnologías acercando la administración al ciudadano, que desarrolle sus procesos internos y externos con 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 recogidos en las Cartas de Servicios.
- Valoración ciudadana de la gestión del Ayuntamiento de Madrid.



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



Indicador extraído de la encuesta de Calidad de Vida en la Ciudad y Satisfacción con los Servicios Públicos, incorporado por primera vez en 2007

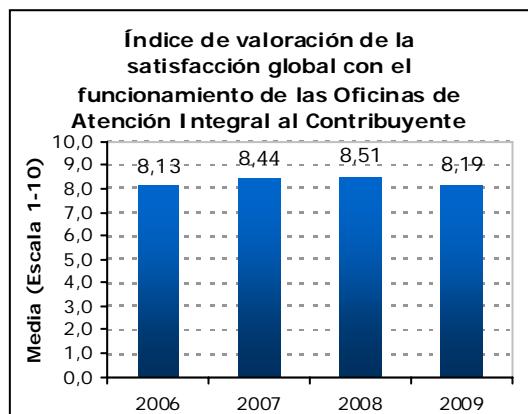
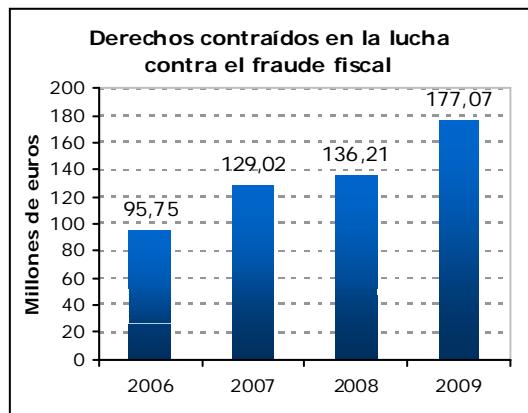
#### 2.4.2. Conseguir una gestión tributaria más eficaz, cercana y equitativa

##### 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.



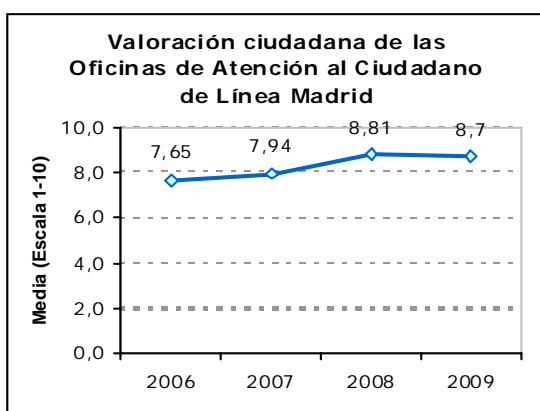
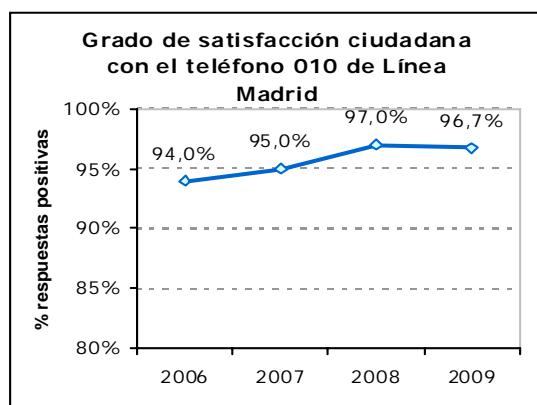
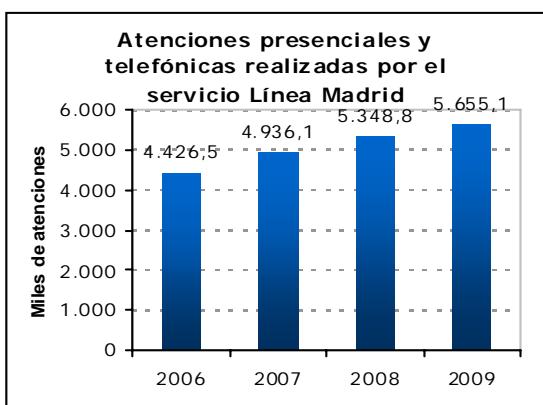
### 2.4.3. Consolidar una relación con el Ciudadano accesible y próxima

#### 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:

- Atenciones presenciales y telefónicas realizadas por el servicio de Línea Madrid.
- Grado de satisfacción ciudadana con el teléfono 010 de Línea Madrid.
- Valoración ciudadana de las OACs Línea Madrid.



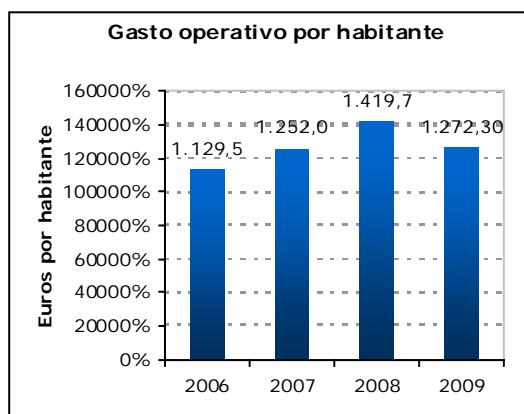
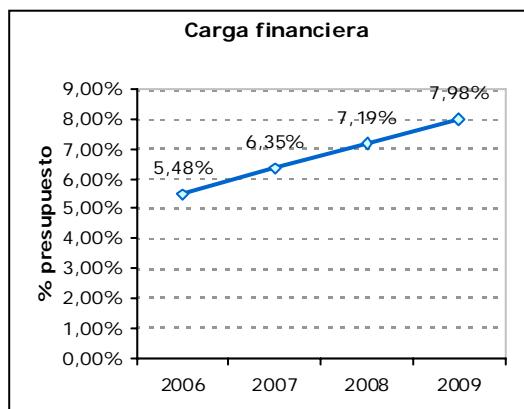
#### 2.4.4. Gestionar los recursos económicos con eficiencia y responsabilidad

##### 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.



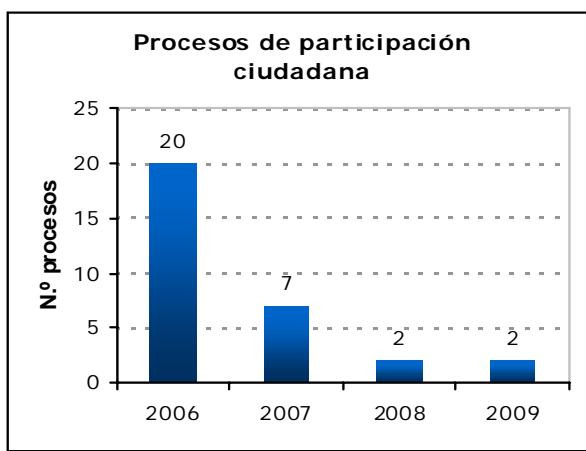
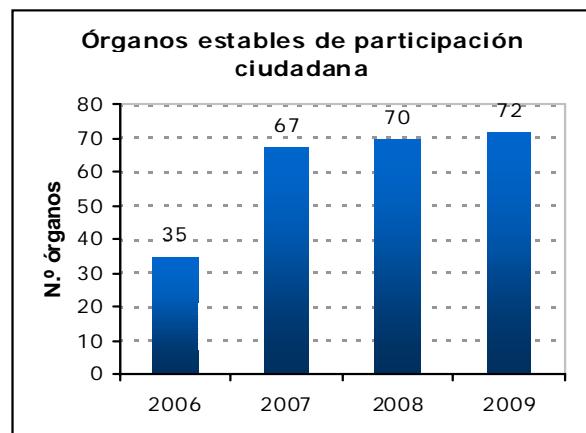
#### 2.4.5. Impulsar la Participación Ciudadana como estrategia continua de gestión

##### 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.
- Procesos de participación ciudadana



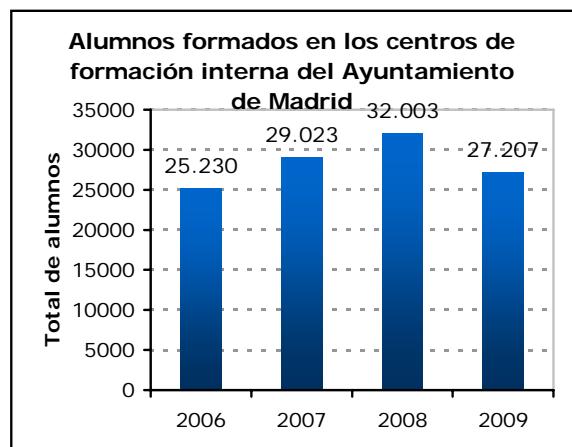
## 2.4.6. Potenciar el desarrollo profesional de los trabajadores municipales para optimizar los servicios al ciudadano

### 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:

- Alumnos formados en los centros de formación interna del Ayuntamiento de Madrid.



### 3. 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 únicamente 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 2009 recogida por los distintos Sistemas de Información del Observatorio de la Ciudad:

- En primer lugar se presentan los resultados de los principales indicadores de cada Área de Acción. Se incluyen indicadores directamente relacionados con la gestión municipal y otros indicadores que, si ser resultado directo de la acción municipal, puedan estar en alguna medida afectados por la ejecución de determinadas políticas del Gobierno de la Ciudad y además dan información muy relevante de la situación de la Ciudad. Al objeto de tener integrada toda la información relativa a los indicadores de un Área de Acción determinada, se han repetido en este capítulo los indicadores estratégicos que ya se presentaron en el capítulo anterior, entendiendo que si bien la consecución de los objetivos estratégicos requieren en la mayor parte de las veces la contribución de varias Área de Acción, hay un Área a la que tienen una vinculación más directa.
- Seguidamente, se presenta el avance del Programa Operativo de Gobierno indicando el estado de sus acciones a 31 de diciembre de 2009.
- 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 el cuarto apartado 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 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 las 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.

Asimismo, 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 que la información obtenida a través de todos estos estudios 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

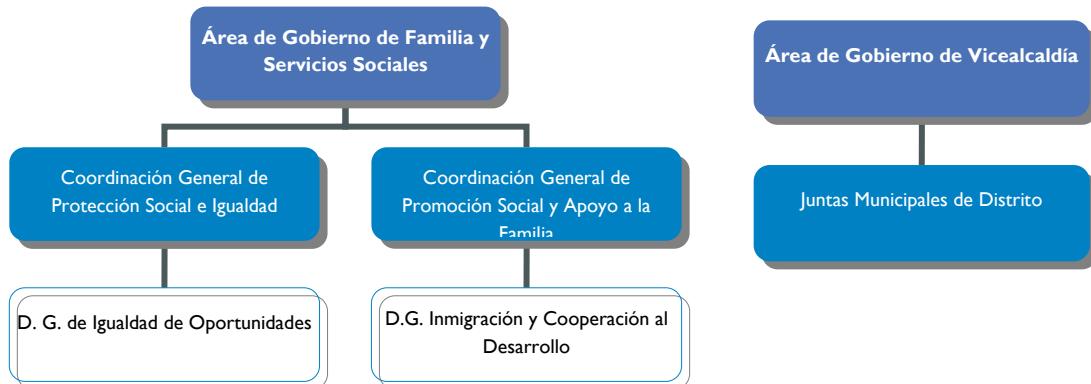
#### 3.1.1. Ámbito de actuación y recursos

##### **Ámbito de actuación**

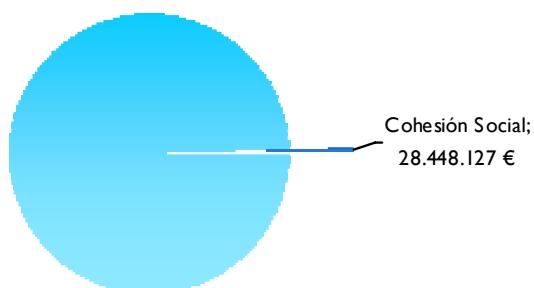
El Área de Acción de “Cohesión Social” engloba una serie de actuaciones encaminadas a hacer de los principios de igualdad, integración y respeto a las diferencias la base de la convivencia, y que se concretan en:

- 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.
- 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.

### Estructura orgánica



### Presupuesto del Área de Acción de Cohesión Social



#### 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:

Indicador	Tipo y unidad de medida	2006	2007	2008	2009
○ Porcentaje de población extranjera extracomunitaria empadronada en el Municipio.	Porcentaje de población de nacionalidad extracomunitaria	12,69	11,61	12,89	13,15
○ Porcentaje de extranjeros afiliados a la Seguridad Social.	Porcentaje de trabajadores afiliados de nacionalidad extranjera	16,36	16,84	17,13	16,41
◎ Presupuesto dedicado al Plan de Convivencia Social e Intercultural.	Total en euros	9.402.878	12.149.139,74	13.581.528	12.898.207
◎ Personas atendidas por los dispositivos del Plan de Convivencia Social e Intercultural.	Total de personas	19.945	32.412	45.581	56.666
◎ Población extranjera atendida por los servicios sociales de Atención Social Primaria.	Total de personas	79.635	108.577	116.422	116.720
◎ Población extranjera atendida en los recursos de acogida e incorporación.	Total de personas	2.820	2.850	2.881	2.670

Indicador	Tipo y unidad de medida	2006	2007	2008	2009
◎ Intervenciones realizadas por los servicios del Plan Madrid Convive.	Total de intervenciones	134.170	155.280	207.063	251.842
◎ Porcentaje de población extranjera extracomunitaria atendida en Línea Madrid.	Porcentaje de población extranjera atendida	31,40	30,07	D.N.C.	35,70
◎ Presupuesto destinado a Cooperación al Desarrollo.	Total en euros	19.923.074	19.948.047	19.632.621	19.564.172
◎ Voluntarios registrados en el Servicio de Atención al Voluntariado.	Total de voluntarios	1.800	1.468	3.477	4.678
◎ Cursos impartidos por la Escuela del Voluntariado Social.	Total de cursos	111	99	83	146
○ Índice de feminización del desempleo.	Mujeres paradas por cada 100 hombres parados	128,97	118,50	91,43	89,80
○ Tasa de desempleo femenino.	Porcentaje de mujeres paradas	7,58	6,93	10,13	14,79
◎ Mujeres participantes en los recursos específicos de formación y empleo.	Total de mujeres	2.222	2.515	2.245	13.349
◎ Mujeres atendidas en los Centros de Atención Social a la Mujer.	Total de mujeres	771	1.860	2.278	2.262
◎ Mujeres víctimas de violencia atendidas en los dispositivos de la RED Municipal.	Total de mujeres	1.114	3.006	3.316	3.610
◎ Mujeres e hijos alojados en situación de emergencia.	Total de mujeres e hijos	443	420	463	525
◎ Mujeres atendidas en recursos específicos de prostitución.	Total de mujeres	7.217	9.520	9.475	8.675
◎ Participantes en talleres de coeducación para la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres.	Total de participantes	17.298	19.914	16.843	14.568
◎ Participantes en talleres de sensibilización para la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres.	Total de participantes	6.830	17.087	13.563	2.719
D.N.C = Datos No Cargados					
○ Indicador de Ciudad					
◎ Indicador de gestión municipal.					

### 3.1.3. Desarrollo del Programa Operativo de Gobierno

El Programa Operativo de Gobierno del Área de Acción “Cohesión Social” se desarrolla a través de los siguientes proyectos y acciones, cuyo estado de situación a 31 de diciembre de 2009 era el siguiente:

Proyectos	Nº Total Acciones	Acciones terminadas	Acciones en ejecución	Acciones planificadas	Acciones aplazadas
Actuaciones y recursos para una convivencia más equitativa	6	3	2	-	1
Ampliación del sistema de acogida a inmigrantes	2	-	1	1	
Creación de centros de información y atención a inmigrantes	4	3	1	-	
Desarrollo de acciones de formación dirigidas a la población inmigrante	2	-	2	-	
Fomento de valores de convivencia	5	1	4	-	
Programa municipal de formación interna en inmigración	1	-	1	-	
Recursos para la conciliación de la vida familiar y laboral	9	6	2	-	1
Apertura de nuevos Centros de Atención Social a Mujeres	5	-	4	1	
Prevención y sensibilización social contra la violencia de género	3	3	-	-	
Atención a víctimas de violencia de género y en el ámbito familiar	7	2	5	-	
Fomento de la incorporación de las mujeres del municipio al mercado de trabajo	3	-	2	-	1
Formación y empleo en igualdad	11	7	4	-	
Lucha contra la explotación sexual	5	2	3	-	
Plan Estratégico de Voluntariado	5	1	4	-	
Cooperación en zonas geográficas prioritarias	3	-	3	-	
Fomento del Desarrollo y la Solidaridad Ciudadana en el proceso de Cooperación.	6	-	5	-	1
Participación de la sociedad civil en la sostenibilidad	2	-	2	-	
Respuesta ante situaciones de emergencia, crisis humanitarias permanentes y solidaridad en el agua	3	-	3		
<b>Total (I)</b>	<b>80</b>	<b>28</b>	<b>47</b>	<b>1</b>	<b>4</b>

(I) Los resultados de esta fila se han calculado a partir de los resultados de las acciones específicas, pudiendo una misma acción formar parte de varios proyectos. Así, los datos informados en esta fila no corresponden a la suma de las acciones de los Proyectos, sino a la suma de todas las acciones del Área de Acción

### 3.1.4. Opinión de la Ciudadanía

La Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos de la Ciudad de Madrid ha permitido conocer la opinión de los ciudadanos sobre distintos aspectos relacionados con la Cohesión Social.

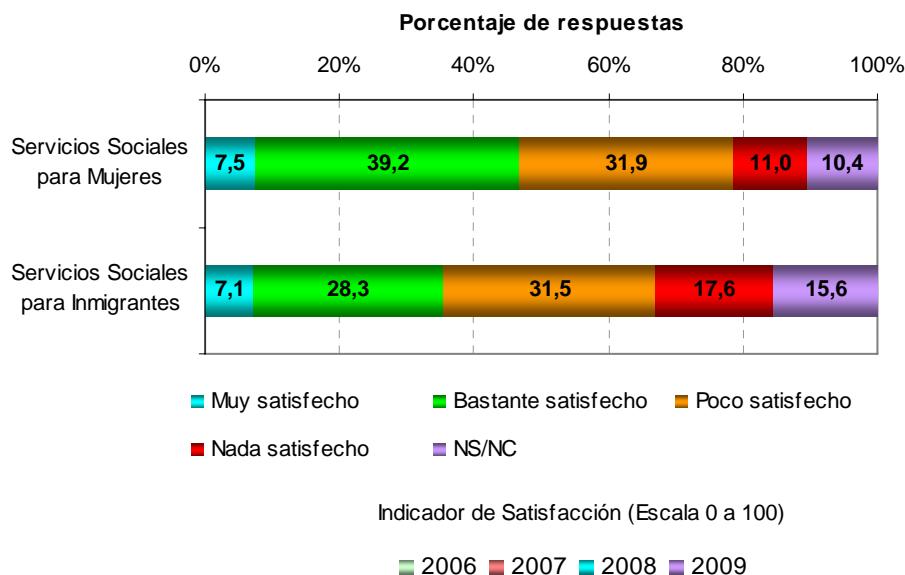
En primer lugar, en el listado de problemas de la ciudad identificados por los ciudadanos (agenda sociotrópica), los aspectos relativos a la inmigración, si bien son nombrados por el 4,5% de los encuestados, su incidencia ha descendido a favor de otros problemas que han sido considerados más prioritarios. No obstante, entran en la agenda, aunque con una presencia muy limitada problemas relacionados con la convivencia y con la integración (1,7% de los ciudadanos los señalan), con la pobreza y la desigualdad (0,7%) o con el racismo (0,5%). Los problemas relacionados con la mujer, con la igualdad o con la violencia de género sólo han sido señalados por el 0,2% de los encuestados.

Problemas de la ciudad	Porcentaje de ciudadanos que señalan espontáneamente los siguientes problemas. Evolución 2006-2009.			
	2006	2007	2008	2009
Inmigración	14,2	7,5	11,7	4,5
Convivencia/integración		0,1		1,7
Pobreza/desigualdad		0,6		0,7
Racismo	0,1		0,7	0,5
Mujer/violencia de género		0,1		0,2
Intolerancia	0,4	1,2	0,2	0,0

Antes de empezar a analizar la satisfacción ciudadana con los servicios de la Ciudad para la Cohesión Social, 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. 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 de la Ciudad, 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.

En cuanto a la satisfacción percibida con los servicios sociales dirigidos a sectores específicos de atención, los destinados a inmigrantes son muy desconocidos y no muy bien valorados (el 35,4% están muy o bastante satisfechos), en tanto que los servicios dirigidos a la mujer, son percibidos de manera más positiva (el 45,7% están muy o bastante satisfechos). Además la evolución de la satisfacción con los servicios sociales dirigidos a las mujeres ha ido creciendo desde 2006, mientras que los servicios sociales para la población inmigrante, muestran una evolución descendiente.

### Satisfacción con los Servicios Sociales para poblaciones específicas



Por otra parte, el Observatorio de las Migraciones y de la Convivencia intercultural de la Ciudad de Madrid ha realizado en 2009 una Encuesta de la Convivencia de la Ciudad de Madrid, que ha sido registrada en el Banco de Estudios de la Percepción Ciudadana.

Nombre del Estudio	Órgano Promotor	Más Información en la web del Observatorio de la Ciudad
Encuesta de la Convivencia de la ciudad de Madrid. 2009  162/2009/Análisis de Situación y Necesidades	Observatorio de las Migraciones y de la Convivencia Intercultural de la Ciudad de Madrid	<a href="#">Ficha Técnica</a> <a href="#">Informe y Cuestionario</a>

#### 3.1.5. Sugerencias y Reclamaciones

No se analizan dado el reducido número de sugerencias y reclamaciones recibidas sobre este Área de Acción (total 6).

### 3.2. Cultura

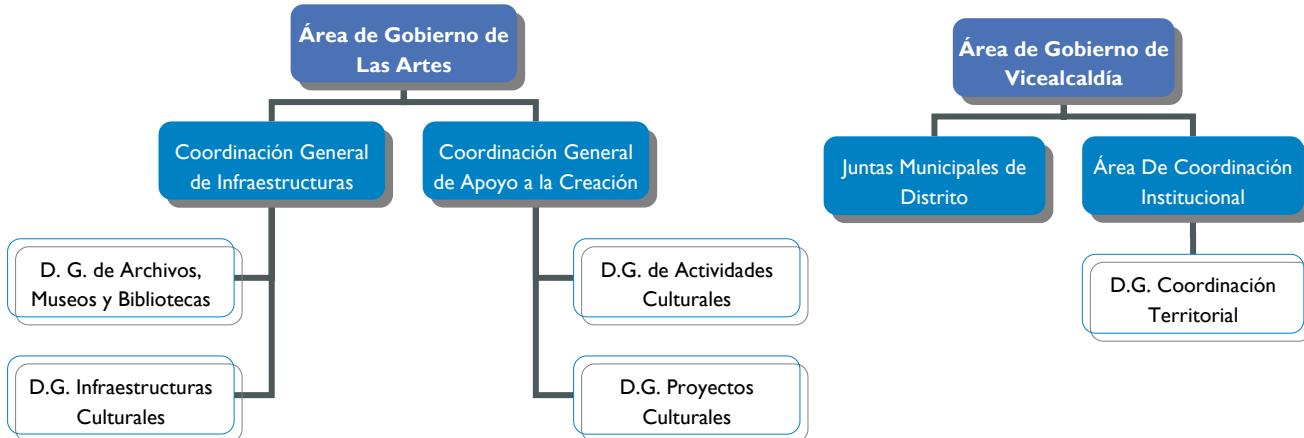
#### 3.2.1. Ámbito de actuación y recursos

##### **Ámbito de actuación**

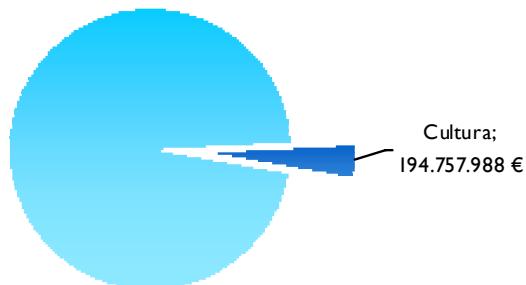
El Área de Acción “Cultura” incluye una serie de actuaciones que se concretan a continuación:

- 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.

### Estructura orgánica



### Presupuesto del Área de Acción de Cultura



#### 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:

Indicador	Tipo y Unidad de Medida	Años			
		2006	2007	2008	2009
◎ Gasto no financiero en cultura por habitante.	Euros por habitante	62,19	68,01	68,17	77,88
◎ Gasto operativo en cultura por habitante.	Euros por habitante	42,61	46,66	49,11	56,32
◎ Superficie de infraestructuras culturales de gestión municipal.	Total de m2	262.381	274.471	304.066	339.258
◎ Superficie de infraestructuras culturales gestionadas por el AG Las Artes.	Total de m2	102.275	129.369	131.870	141.568
◎ Superficie de infraestructuras socio-culturales gestionadas por los Distritos.	Total de m2	160.106	172.196	172.196	197.690
◎ Infraestructuras culturales gestionadas por el AG Las Artes.	Total de infraestructuras	51	52	54	57

Indicador	Tipo y Unidad de Medida	2006	2007	2008	2009
◎ Infraestructuras culturales gestionadas por los Distritos.	Total de infraestructuras	83	91	91	92
◎ Salas en teatros públicos de la Ciudad de Madrid.	Total de salas	12	14	14	14
○ Instituciones culturales públicas y fundaciones de gran impacto.	Total de instituciones	24	27	28	28
○ Actos y programas culturales de proyección internacional celebrados en la Ciudad.	Total de actos	12	14	14	14
◎ Espectáculos de artes escénicas, música, cine y audiovisuales en espacios gestionados por el AG Las Artes.	Total de espectáculos	334	271	250	280
◎ Funciones de artes escénicas, música, cine y audiovisuales promovidas por el AG Las Artes.	Total de funciones	1.996	2.746	3.024	2.675
◎ Espectadores en espacios escénicos metropolitanos de titularidad y gestión municipal.	Total de espectadores	279.800	472.835	449.328	563.153
○ Actos culturales programados por los servicios culturales de los Distritos.	Total de actos	7.010	8.577	8.741	12.396
○ Talleres y cursos realizados en los centros culturales y socio-culturales de los Distritos.	Total de talleres y cursos	4.907	4.753	5.144	4.973
○ Participantes en talleres y cursos realizados en los centros socioculturales de los Distritos.	Total de participantes	66.975	69.169	104.091	98.270
○ Superficie de infraestructuras culturales por 1000 habitantes.	m2 por 1.000 habitantes	83,87	87,62	94,63	104,20
○ Superficie de bibliotecas públicas de la Ciudad de Madrid por 1.000 habitantes.	m2 por 1.000 habitantes	19,61	23,87	24,35	20,96 (I)
○ Superficie de bibliotecas públicas de la Ciudad de Madrid.	Total de m2	62.857	74.758	78.241	68.241 (I)
◎ Puntos de servicio de préstamo bibliotecario.	Total de puntos	59	63	63	63
○ Visitantes de los principales museos de la Ciudad de Madrid.	Miles de visitantes	7.978	8.728	8.364	8.632
○ Visitas a museos municipales.	Miles de visitantes	678,8	715	721,2	775
○ Visitantes de Instituciones culturales del Eje Prado-Recoletos-Atocha-Embajadores.	Miles de visitantes	5.931,6	7.360,7	9.041,4	9.115,7
○ Permisos de rodajes cinematográficos.	Total de permisos	7.817	9.345	10.218	6.806
○ Visitas a contenidos culturales del portal esmadrid.com.	Total de visitas	1.223.726	2.150.766	3.292.387	3.934.039
○ Grado de satisfacción ciudadana con las infraestructuras culturales de la Ciudad.	Porcentaje ciudadanos satisfechos y muy satisfechos	70,70	66,80	77,50	73,40

D.N.C = Datos No Cargados

- Indicador de Ciudad
- Indicador de gestión municipal

(I) La disminución de este indicador con respecto al año anterior se debe a la no inclusión en los datos contabilizados, por parte de la Comunidad de Madrid, de la superficie de la Biblioteca Regional Joaquín Leguina (10.000 m<sup>2</sup>), al no ser una biblioteca de préstamo a usuarios.

### 3.2.3. Desarrollo del Programa Operativo de Gobierno

El Programa Operativo de Gobierno del Área de Acción “Cultura” se desarrolla a través de los siguientes proyectos y acciones, cuyo estado de situación a 31 de diciembre de 2009 era el siguiente:

Proyectos	Nº Total Acciones	Acciones terminadas	Acciones en ejecución	Acciones planificadas	Acciones aplazadas
Ampliación y mejora de la red de Bibliotecas Municipales	12	2	8	2	-
Desarrollo de nuevas formas de extensión bibliotecaria	2	-	2	-	-
Biblioteca de Madrid	2	1	1	-	-
Renovación y creación de Centros Culturales	38	6	10	12	10
Puesta en marcha de la Oficina de Proximidad Cultural	3	2	1	-	-
Centro Conde Duque	13	2	4	7	-
Matadero Madrid	21	8	11	2	-
Palacio de Cibeles	3	-	3	-	-
Implantación de la Red Municipal Museosdemadrid	6	2	3	1	-
Proyecto Eje Prado - Recoletos	7	-	7	-	-
Puesta a disposición de los ciudadanos de los bienes culturales de interés público de Madrid	9	2	5	2	-
Rehabilitación y apertura de edificios del patrimonio histórico municipal	9	4	5	-	-
Construcción y renovación de nuevos Espacios Escénicos Municipales	6	2	4	-	-
Ampliación de la programación a nuevos Espacios y horarios de exhibición	3	2	1	-	-
Programación en nuevos Espacios Escénicos	4	-	3	1	-
Bicentenario del 2 de mayo de 1808	2	2	-	-	-
Desarrollo de nuevos Espacios de apoyo a la creación	5	-	3	1	1
Fomento de nuevas formas de ayuda a la creación individual y colectiva	5	1	3	1	-
Fondo Estatal Inversión Local (FEIL 2009): Cultura	9	5	4	-	-
Fondo Estatal Inversión Local (FEIL 2009): Infraestructuras culturales metropolitanas	13	6	7	-	-

Proyectos	Nº Total Acciones	Acciones terminadas	Acciones en ejecución	Acciones planificadas	Acciones aplazadas
Plan de Revitalización del Centro Urbano: Cultura y Patrimonio	29	6	16	6	1
<b>Total (I)</b>	<b>143</b>	<b>34</b>	<b>72</b>	<b>26</b>	<b>11</b>
(I) Los resultados de esta fila se han calculado a partir de los resultados de las acciones específicas, pudiendo una misma acción formar parte de varios proyectos. Así, los datos informados en esta fila no corresponden a la suma de las acciones de los Proyectos, sino a la suma de todas las acciones del Área de Acción					

### 3.2.4. Compromisos de Calidad

En el ámbito de este Área de Acción “Cultura”, el 16 de abril de 2009 se aprueba por la Junta de Gobierno la **Carta de Servicios de la Red de Bibliotecas Municipales**, Carta que se evalúa por primera vez el 26 de mayo de 2010, tras cumplir su año de vigencia.

#### **Carta de Servicios de la Red de Bibliotecas Públicas Municipales del Ayuntamiento de Madrid**

Fecha de aprobación: 16 de abril de 2009

Fecha Evaluación 2009: 26 de mayo de 2010

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:

	2009	
	Estándar	Dato
<b>Compromiso I.- Disponer de instalaciones adecuadas al servicio que se presta, sin barreras arquitectónicas y con</b>		

	2009	
	Estándar	Dato
<b>un equipamiento apropiado, moderno y funcional. El nivel de satisfacción debe alcanzar una puntuación media de 7, en una escala del 1 al 10.</b>		
Instalaciones de las Bibliotecas Públicas Municipales que cumplen los requisitos.	N.D.	90
Porcentaje de personas usuarias satisfechas con las instalaciones de las Bibliotecas Públicas Municipales.	N.D.	90
Puntuación media al ítem instalaciones de las Bibliotecas Públicas Municipales.	7	7,43
<b>Compromiso 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%.</b>		
Porcentaje de personas satisfechas con el trato recibido en las Bibliotecas Públicas Municipales.	80	99,30
Quejas y reclamaciones relativas al trato recibido en las Bibliotecas Públicas Municipales.	N.D.	90
<b>Compromiso 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.</b>		
Porcentaje de población adulta que utiliza las Bibliotecas Públicas Municipales.	N.D.	90
Porcentaje de población de 0 a 14 años que utiliza las Bibliotecas Públicas Municipales.	N.D.	90
<b>Compromiso 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.</b>		
Porcentaje de población usuaria satisfecha con los plazos de orientación de las Bibliotecas Públicas Municipales.	N.D.	90
Sugerencias y reclamaciones con los plazos de orientación de las Bibliotecas Públicas Municipales.	N.D.	90
<b>Compromiso 5.- El tiempo medio de espera en todas las Bibliotecas Públicas Municipales, para acceder al servicio de préstamo no superará los 10 minutos.</b>		
Porcentaje de población usuaria satisfecha con el tiempo de espera en las Bibliotecas Públicas Municipales.	N.D.	90
Sugerencias y reclamaciones por el tiempo de espera en las Bibliotecas Públicas Municipales.	N.D.	90
Tiempo medio de espera en todas las Bibliotecas Públicas Municipales, en minutos.	10	0,50
<b>Compromiso 6.- Mantener la colección de documentos y fondos bibliográficos actualizados, renovándolos anualmente en al menos un 5%.</b>		
Porcentaje de fondos renovados anualmente en las Bibliotecas Públicas Municipales.	5	3,95
Porcentaje de población usuaria satisfecha con la actualización de los fondos de las Bibliotecas Públicas Municipales.	N.D.	84
<b>Compromiso 7.- Mantener una colección actualizada de prensa y revistas de no menos de 75 títulos por Biblioteca, garantizando la continuidad en el servicio.</b>		
Suscripciones anuales por Biblioteca Pública Municipal.	75	85,66
<b>Compromiso 8.- Renovar anualmente en al menos un 5% el fondo bibliográfico del servicio de extensión</b>		

	2009	
	Estándar	Dato
<b>bibliotecaria.</b>		
Porcentaje de fondos renovados anualmente del servicio de extensión bibliotecaria de las Bibliotecas Públicas Municipales.	N.D.	8,68
<b>Compromiso.- 09.- Mantener actualizada la información general y de interés, en la Web de Bibliotecas Públicas del Ayuntamiento de Madrid.</b>		
Porcentaje de población usuaria satisfecha con la web de las Bibliotecas Públicas Municipales.	N.D.	100
Sugerencias y reclamaciones relativas a la web de las Bibliotecas Públicas Municipales.	N.D.	0
<b>Compromiso 10.- Programar anualmente, de forma continua más de 200 actividades de difusión y animación a la lectura, y de formación a los usuarios/-as, dirigidas a los distintos grupos de edad.</b>		
Actividades realizadas anualmente en las Bibliotecas Públicas Municipales.	N.D.	1.989
Participantes en las actividades de las Bibliotecas Públicas Municipales.	N.D.	69.490
<b>Compromiso 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.</b>		
Porcentaje de actividades adaptadas en las Bibliotecas Públicas Municipales.	N.D.	46,95
Porcentaje de población usuaria satisfecha con la presencia de conocedores LSE en las Bibliotecas Públicas Municipales.	N.D.	94,50
Porcentaje de población usuaria satisfecha con las actividades adaptadas de las Bibliotecas Públicas Municipales.	N.D.	97,59
<b>Compromiso.- 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.</b>		
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones contestadas en 15 días o menos por las Bibliotecas Públicas Municipales.	N.D.	55
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones contestadas entre 16 días y 3 meses por Bibliotecas Públicas Municipales.	N.D.	45
Sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación a los servicios prestados por las Bibliotecas Públicas Municipales.	N.D.	95

**N.D.** No Determinado

### 3.2.5. Opinión de la Ciudadanía

La Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos de la Ciudad de Madrid ha permitido conocer la opinión de los ciudadanos sobre distintos aspectos relacionados con la cultura.

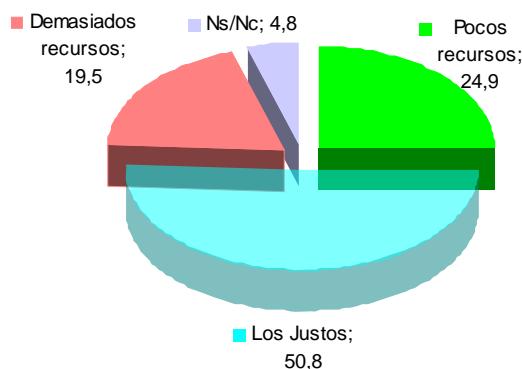
El análisis de la Agenda Pública ha evidenciado cómo la cultura no está entre los principales problemas que detectan los madrileños en su ciudad, ya que éstos sólo son mencionados por un porcentaje muy bajo de entrevistados: el 0,3% en 2009.

**Evolución del porcentaje de ciudadanos que señalan la cultura como problema de la ciudad.**

	2006	2007	2008	2009
Cultura	0,3	0,2	0,2	0,3

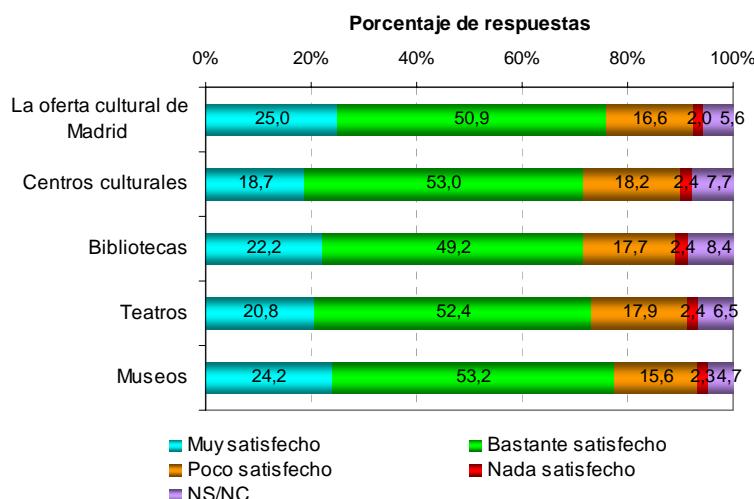
Así también, cuando se les pregunta a los ciudadanos por el ajuste de los recursos que el Ayuntamiento destina a los servicios e infraestructuras culturales, su grado de adecuación es muy alto: la mitad (50,8%) opina que se están empleando los recursos justos.

**Adecuación de los recursos empleados en la Cultura 2009**



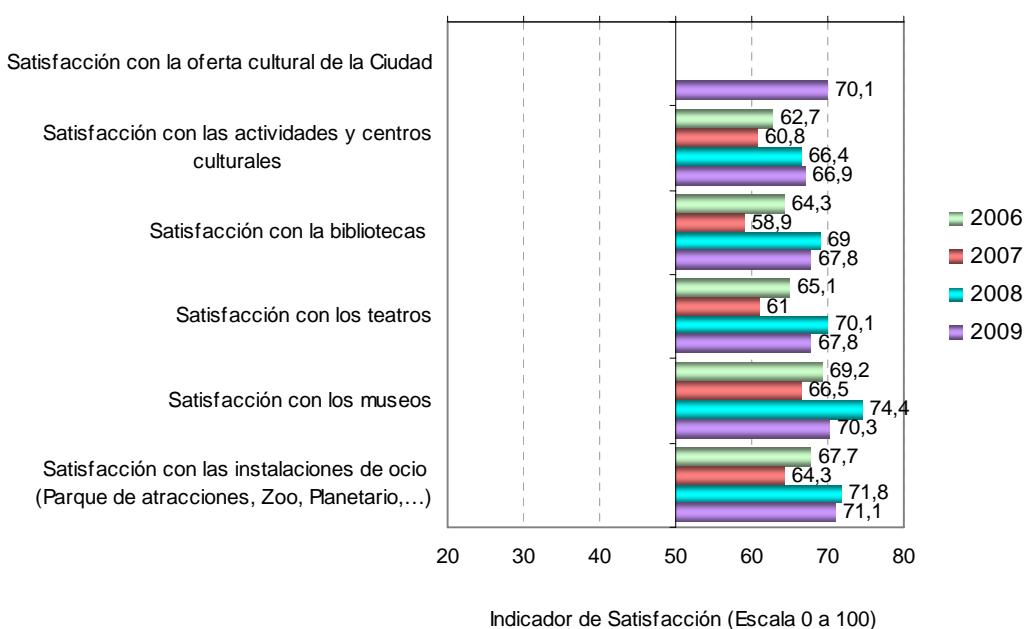
La oferta cultural de Madrid está muy bien valorada por los madrileños: un 75,9% de los entrevistados están muy o bastante satisfechos con la misma. Asimismo, el porcentaje de ciudadanos muy o bastante satisfechos con los equipamientos para el ocio y la cultura se sitúa por encima del 70% en todos los casos, siendo especialmente destacable en el caso de los museos (77,4%) y de las instalaciones de ocio (Parque de atracciones, Planetario, Zoo,...), donde alcanza el 77,1% de los encuestados.

### Satisfacción con los Equipamientos para el ocio y la cultura



En cuanto a la evolución de la satisfacción con los servicios e infraestructuras culturales, se observa que, desde el año 2006 en que se realizó la encuesta por primera vez, el índice de satisfacción se ha incrementado en todos los casos de manera muy significativa.

### Indicador de Satisfacción con las instalaciones de cultura y ocio de Madrid



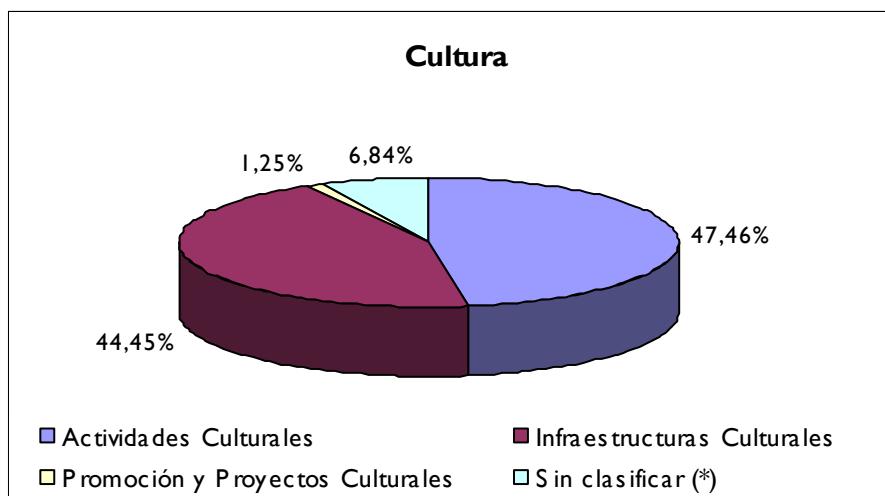
Finalmente, durante el año 2009, las distintas unidades del Ayuntamiento de Madrid han promovido, dentro de su ámbito de actuación, los siguientes estudios en relación a la Cultura, todos ellos registrados en el Banco de Estudios de la Percepción Ciudadana:

Nombre del Estudio	Órgano Promotor	Más información en la web del Observatorio de la Ciudad
Estudio de hábitos y recursos culturales en la ciudad de Madrid. Conocimiento, participación, expectativas y valoración del grado de satisfacción. 2009 159/2009/Estudios de Investigación	Dirección General de Proyectos Culturales	<a href="#">Ficha Técnica</a>
Estudios de satisfacción I Jornadas Astronómicas de Fuencarral - El Pardo. 2009 166/2009/Otros Estudios	Unidad de Actividades Culturales, Formativas y Deportivas. Distrito de Fuencarral-El Pardo	<a href="#">Ficha Técnica</a> <a href="#">Informe de Resultados</a>
Estudios de satisfacción del Centro de Interpretación de la Naturaleza (CIN) Montecarmelo. 2009 165/2009/Otros Estudios	Unidad de Actividades Culturales, Formativas y Deportivas. Distrito de Fuencarral-El Pardo	<a href="#">Ficha Técnica</a> <a href="#">Informe de Resultados</a>
Estudio de calidad del servicio en los centros culturales de Moratalaz. 2009 156/2009/Otros Estudios	Distrito de Moratalaz	<a href="#">Ficha Técnica</a>
Satisfacción de talleres realizados dentro del Centro Dotacional Integrado de Arganzuela. 2009 140/2009/Otros Estudios	Distrito de Arganzuela	<a href="#">Ficha Técnica</a>
Satisfacción de los talleres realizados dentro del Centro Cultural de la Casa del Reloj. 2009 141/2009/Otros Estudios	Distrito de Arganzuela	<a href="#">Ficha Técnica</a>

### 3.2.6. Sugerencias y Reclamaciones

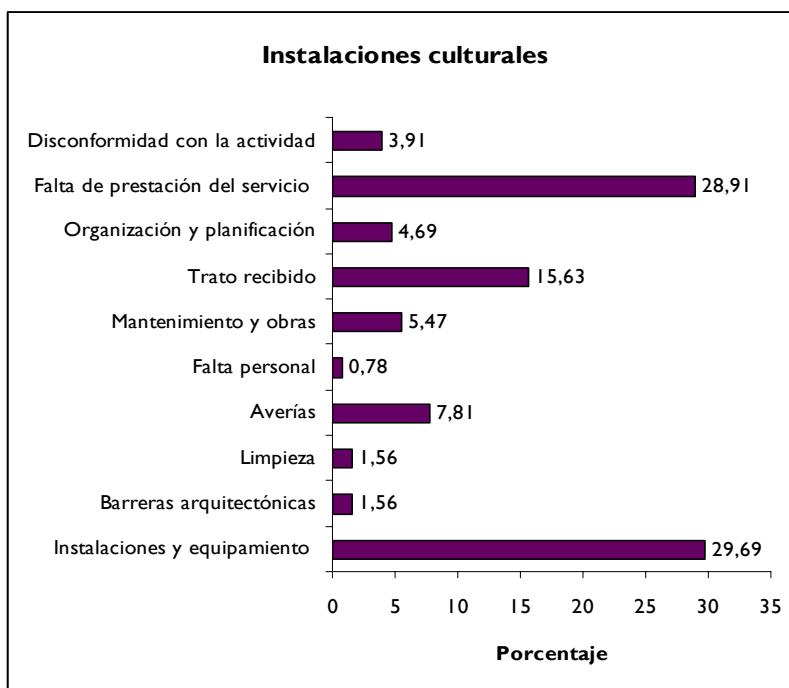
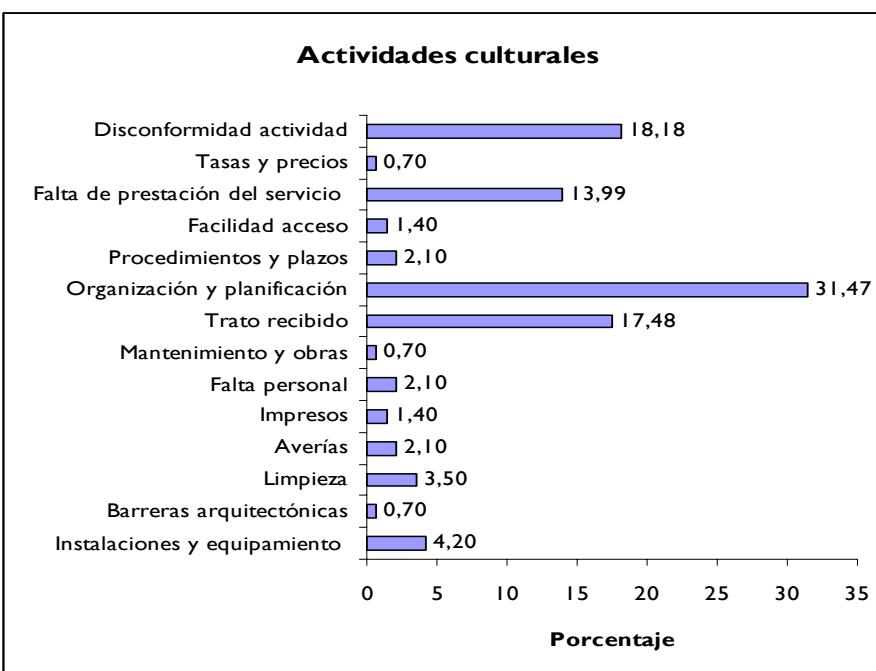
En relación con la participación de los ciudadanos en la mejora de la gestión municipal, en el Área de Acción “Cultura”, las sugerencias y reclamaciones formuladas son 1.310 que suponen el **2,51%** del total de las tramitadas en 2009 (1.199 en SYR y 111 de la Empresa Madrid Arte y Cultura).

Por **submaterias**, de las tramitadas en SYR (1.199) destaca el importante porcentaje de sugerencias y reclamaciones presentadas relativas a “Actividades culturales”, con un 47,46 % sobre el total (569 syr). En segundo lugar aparecen “Infraestructuras culturales” con 44,45 % (533 syr) y, en último y con un pequeño número, “Promociones y Proyectos culturales”, con un 1,25% (15 syr) .



(\*) Los datos se recogen con fecha 1 de abril de 2010; todavía quedaban sin contestar y, en consecuencia, sin clasificar.

En cuanto a los **motivos** de presentación de las sugerencias y reclamaciones tramitadas en SYR se recogen a continuación para cada una de las submaterias:





De las **contestaciones** dadas por las unidades gestoras correspondientes (Direcciones Generales y Distritos) se contestan en 15 días o menos el 40,2% de las relativas a “Actividades Culturales”, el 56,5% de “Infraestructuras Culturales” y el 33% de “Promoción y Proyectos Culturales”. Sus tiempos medios de contestación son, respectivamente, 35,75 días, 27,58 días y 33,33 días.

	<b>Actividades Culturales</b>	<b>Infraestructuras Culturales</b>	<b>Promoción y Proyectos Culturales</b>
Tiempo medio de contestación	35,75	27,58	33,33
Sin contestar	2,11%	7,23%	0%
Menos de 15 días	40,2%	56,5%	33%
Entre 15 días y tres meses	50,8%	38,8%	60%
Mas de tres meses	9,0%	4,7%	7%

### 3.3. Deportes

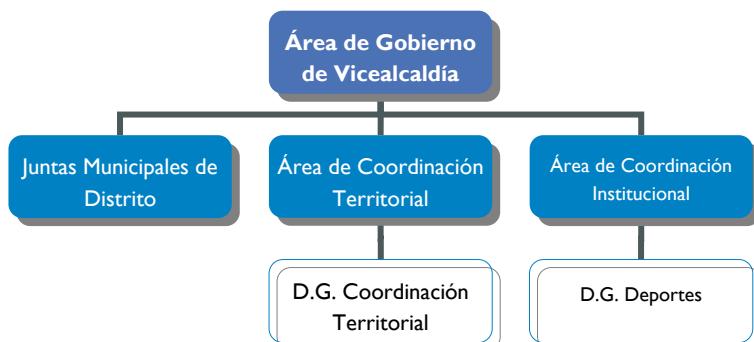
#### 3.3.1. Ámbito de actuación y recursos

##### **Ámbito de actuación**

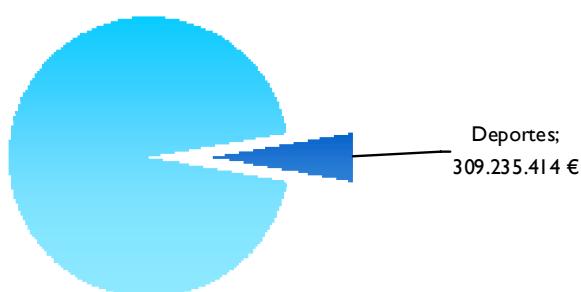
El Área de Acción “Deporte” engloba una serie de actuaciones desarrolladas por el Ayuntamiento de Madrid para facilitar la práctica del deporte que se concretan en:

- 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, la Dirección General de Deportes y la empresa concesionaria.
- 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.

##### **Estructura orgánica**



##### **Presupuesto del Área de Acción de Deportes**



### 3.3.2. Principales Indicadores

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

Indicador	Tipo y Unidad de Medida	2006	2007	2008	2009
◎ Gasto corriente en deportes.	Total en euros	132.190.986	142.527.028	159.569.632	155.511.866
◎ Gasto operativo en deportes por habitante.	Euros por habitante	42,25	45,50	49,66	47,76
◎ Porcentaje del gasto en deporte financiado por las tarifas.	Porcentaje	19,64	23,49	24,38	24,64
◎ Inversión en instalaciones deportivas.	Total en euros	117.257.435	83.474.731	128.219.890	144.905.951
◎ Inversión en infraestructuras deportivas desde los Distritos.	Total en euros	33.741.770	15.748.856	7.615.504,52	54.562.367
◎ Porcentaje del gasto no financiero destinado a Deportes.	Porcentaje				
◎ Superficie de instalaciones deportivas.	m <sup>2</sup>	2.831.367	2.928.435	2.958.482	3.549.082
◎ Superficie de instalaciones deportivas por 1.000 habitantes.	m <sup>2</sup> por 1.000 habitantes	904,99	934,87	920,74	1.090,03
◎ Centros Deportivos de titularidad municipal puestos a disposición de la ciudadanía.	Total de centros	60	62	66	67
◎ Eventos deportivos de carácter internacional.	Total de eventos	41	48	38	38
◎ Actos deportivos promocionados por el Ayuntamiento.	Total de actos	160	173	203	191
◎ Usos de los centros deportivos municipales.	Total de usos	19.619.729	18.077.649	17.918.118	24.453.977
◎ Participantes en actividades físico deportivas de los Centros Deportivos Municipales.	Total de participantes	85.365	89.315	90.271	106.000
◎ Índice de ocupación de Clases y Escuelas Deportivas por grupos de edad.	Porcentaje de plazas ocupadas	79,67	75,47	74,87	78,61
◎ Centros escolares beneficiarios de cesión de instalaciones deportivas municipales.	Total de centros	71	75	71	134
◎ Escolares beneficiarios de las cesiones de instalaciones deportivas a centros escolares.	Total de escolares	10.800	10.800	10.800	12.563
◎ Participantes en las escuelas deportivas infantiles promovidas por el Ayuntamiento.	Total de participantes	35.584	37.387	39.161	50.399
◎ Participantes en los Juegos Deportivos Municipales y Escolares.	Total de participantes	97.094	101.277	99.382	98.855
◎ Escuelas municipales de promoción deportiva en los colegios.	Total de escuelas	154	221	225	236
◎ Escuelas deportivas en colaboración con entidades deportivas.	Total de escuelas	104	110	116	128
◎ Cesión de instalaciones deportivas municipales a clubs deportivos.	Total de instalaciones	351	386	385	526
D.N.C = Datos No Cargados					
◎ Indicador de gestión municipal					

### 3.3.3. Desarrollo del Programa Operativo de Gobierno

El Programa Operativo de Gobierno del Área de Acción “Deporte” se desarrolla a través de los siguientes proyectos y acciones, cuyo estado de situación a 31 de diciembre de 2009 era el siguiente:

Proyectos	Nº Total Acciones	Acciones terminadas	Acciones en ejecución	Acciones planificadas	Acciones aplazadas
Acondicionamiento de campos de fútbol municipales	25	18	1	2	4
Construcción de centros deportivos e instalaciones deportivas	38	2	18	6	12
Construcción de Instalaciones Deportivas dentro del proyecto Madrid Río	16	5	11	-	-
Construcción de un Centro Deportivo especializado para personas con discapacidad	6	-	6	-	-
Remodelación integral del "Estadio Vallehermoso"	8	-	8	-	-
Modernización y ampliación de instalaciones deportivas existentes	86	50	13	19	4
Mejora y simplificación del acceso a Instalaciones y Servicios Deportivos	2	-	2	-	-
Ejecución de Instalaciones Deportivas dentro del Proyecto Olímpico	5	2	1	-	2
Patrocinio Madrid 16	3	3	-	-	-
Promoción y difusión de los valores olímpicos	4	2	2	-	-
Desarrollo de actividades de sensibilización y de buenas prácticas medioambientales en el deporte	9	2	6	1	-
Promoción de la práctica deportiva en la población joven	6	1	5	-	-
Promoción de la práctica deportiva para jóvenes con dificultades	3	-	3	-	-
Fomento del Deporte Base	4	-	3	1	-
Fondo Estatal Inversión Local (FEIL 2009): Infraestructuras Deportivas	66	60	6	-	-
Plan de Revitalización del Centro Urbano: Centros y Actividades Deportivas	31	11	7	11	2
<b>Total (I)</b>	<b>215</b>	<b>86</b>	<b>76</b>	<b>31</b>	<b>22</b>

(I) Los resultados de esta fila se han calculado a partir de los resultados de las acciones específicas, pudiendo una misma acción formar parte de varios proyectos. Así, los datos informados en esta fila no corresponden a la suma de las acciones de los Proyectos, sino a la suma de todas las acciones del Área de Acción

### 3.3.4. Compromisos de Calidad

En los últimos años se ha producido un considerable incremento de la demanda tanto de servicios como de infraestructuras deportivas, dada la mayor conciencia ciudadana de la práctica deportiva como forma de mantenimiento de la salud, de mejora de la calidad de vida y de integración social del individuo. Por este motivo, el Ayuntamiento se preocupa por mejorar la **calidad** 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 Deportes, 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: 18 de mayo de 2006

Fecha Evaluación 2009: 30 de marzo de 2010

**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.

**La Carta de Servicios de los Servicios Deportivos del Ayuntamiento de Madrid** se aprobó por la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid el 18 de mayo de 2006, fue evaluada por primera vez en diciembre de 2007, la segunda evaluación se realizó el 19 de mayo de 2009 y la tercera evaluación se realizó en marzo de 2010; con esto la Dirección General de Deportes y los Distritos manifiestan nuevamente su compromiso con la calidad y la mejora continua de sus servicios.

Los compromisos de calidad aprobados y sus indicadores asociados son:

	2006		2007		2008		2009	
	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato
<b>Compromiso I.- Se incrementará la red de Instalaciones Deportivas Municipales existentes teniéndose en cuenta el crecimiento de la ciudad.</b>								
Centros Deportivos de titularidad municipal puestos a disposición de la ciudadanía.	58	60	60	62	62	66	66	67

	2006		2007		2008		2009	
	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato
Instalaciones Deportivas Básicas de acceso <b>controlado</b> puestas a disposición del ciudadano.	N.D.	D.N.D.	N.D.	D.N.D.	N.D.	D.N.D.	N.D.	84
Instalaciones Deportivas Básicas de acceso <b>libre</b> puestas a disposición de la ciudadanía.	N.D.	417	N.D.	417	N.D.	417	N.D.	351
Nuevos Centros Deportivos Municipales abiertos cada 4 años. Eliminado Evaluación 2009	N.D.	2	N.D.	2	N.D.	5	N.D.	9
Unidades deportivas puestas a disposición de los ciudadanos. Nuevo Evaluación 2009	-	-	-	-	-	-	-	-
Superficie deportiva puesta a disposición de los ciudadanos. Nuevo Evaluación 2009	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Compromiso 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. La valoración media de la satisfacción de los usuarios con los Centros Deportivos y sus equipamientos será superior a 6,5 puntos en una escala de 1 a 10.</b>								
Inversión realizada en la mejora de Centros Deportivos.	N.D.	33.741.770	N.D.	15.798.856	N.D.	7.615.504	N.D.	534.278.904
Porcentaje de Centros Deportivos Municipales que han acometido algún tipo de mejora.	N.D.	100	N.D.	100	N.D.	100	N.D.	100
Valoración media de la satisfacción con los Centros Deportivos y sus equipamientos. Nuevo Evaluación 2009. (6,5)	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Compromiso 3.- Se prestarán los Servicios Deportivos Municipales con amplios horarios y adaptados a las necesidades de los usuarios. La valoración media de la satisfacción de los usuarios con los horarios de los Centros Deportivos será superior a 6,5 puntos en una escala de 1 a 10.</b>								
Clases infantiles organizadas en horario de tarde en los Centros Deportivos Municipales.	N.D.	D.N.C.	N.D.	2.457	N.D.	1.972	N.D.	2.377
Clases para mayores programadas en horario de mañana en los Centros Deportivos Municipales.	N.D.	D.N.C.	N.D.	446	N.D.	459	N.D.	595
Fines de semana en los que se celebran torneos o actividades de promoción deportiva.	40	42	40	42	40	42	40	42
Tiempo medio diario de apertura a los ciudadanos de los Centros Deportivos Municipales.	12	13	12	13	12	13	12	13
Tiempo medio diario de atención médica-deportiva.	4	4	4	4	4	8	4	8
Valoración media de la satisfacción con los horarios de los Centros Deportivos. Nuevo Evaluación 2009. (6,5)	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Compromiso 4.- Los servicios deportivos se prestarán por un personal debidamente cualificado y profesional que recibirá formación continua de reciclaje, para lo cual se les facilitará el acceso tanto a cursos organizados como a acciones formativas específicas. La valoración media de la satisfacción de los usuarios con la atención y disposición del personal de los Centros Deportivos será superior a 6,5 puntos en una escala de 1 a 10.</b>								
Cursos y/o acciones formativas programados para todo el personal de los Centros Deportivos Municipales. (Personal sanitario).	N.D.	6	N.D.	48	N.D.	50	N.D.	6
Cursos y/o acciones formativas programados para todo el personal de los Centros Deportivos Municipales. (Personal técnico deportivo).	N.D.	46	N.D.	39	N.D.	54	N.D.	20

	2006		2007		2008		2009	
	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato
Cursos y/o acciones formativas programados para todo el personal de los Centros Deportivos Municipales. (Acciones formativas de actualización y reciclaje).	N.D.	100	N.D.	52	N.D.	0.	N.D.	16
Cursos y/o acciones formativas programados para todo el personal de los Centros Deportivos Municipales. (TOTAL)	N.D.	152	N.D.	139	N.D.	104	N.D.	42
Médicos y ATS formados en los Centros Deportivos. Nuevo Evaluación 2008	-	-	-	-	-	-	N.D.	351
Técnicos Deportivos formados en los Centros Deportivos. Nuevo Evaluación 2008	-	-	-	-	-	-	N.D.	579
Valoración media de la satisfacción con la atención y disposición del personal de los Centros Deportivos. Nuevo Evaluación 2009. (6,5)	-	-	-	-	-	-	-	-

**Compromiso 5.- Se adaptará la oferta de servicios deportivos municipales a los distintos grupos de población. La valoración media de la satisfacción de los usuarios con la oferta de actividades de los Centros Deportivos será superior a 7 puntos en una escala de 1 a 10.**

<b>Actividades de promoción deportivo-recreativas ofertadas</b> por grupo de edad.	Infantil	N.D.	8	N.D.	8	N.D.	9	N.D.	11
	Jóvenes		10		10		10		7
	Adultos		6		6		10		7
	Mayores		5		5		8		5
<b>Actividades deportivas ofertadas para discapacitados.</b>	N.D.	7	N.D.	7	N.D.	7	N.D.	11	
<b>Clases</b> (actividades deportivas dirigidas) <b>ofertadas</b> para cada grupo de edad en los Centros Deportivos Municipales. (Infantil).	Infantil	N.D.	D.N.C.	N.D.	2.277	N.D.	2.718	N.D.	3.809
	Jóvenes				115		129		213
	Adultos				2.942		2.929		4.285
	Mayores				435		420		615

<b>Participantes en torneos y competiciones</b> deportivas por grupo de edad.	Infantil	N.D.	81.501	N.D.	43.646	N.D.	43.912	N.D.	14.257
	Jóvenes		7.921		11.198		11.616		8.859
	Adultos		82.909		46.433		76.777		84.557
	Mayores		121		0		0		461
	Benjamín		D.N.C.		D.N.C.		D.N.C.		19.972
	Alevín		D.N.C.		D.N.C.		D.N.C.		22.523
	Cadete		D.N.C.		D.N.C.		D.N.C.		9.961
<b>Plazas ocupadas</b> en las <b>clases y escuelas</b> deportivas por grupo de edad.	Infantil	N.D.	23.960	N.D.	37.387	N.D.	39.161	N.D.	44.624
	Jóvenes		964		1.227		1.147		2.254
	Adultos		38.242		44.411		43.260		51.709

	Mayores	2006		2007		2008		2009	
		Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato
<b>Plazas ofertadas</b> en clases y escuelas deportivas, por grupo de edad.	Infantil	N.D.	27.333	N.D.	46.140	N.D.	48.041	N.D.	52.372
	Jóvenes		1.457		2.064		2.124		3.696
	Adultos		50.442		62.216		61.867		69.545
	Mayores		7.732		7.929		8.141		10.302
Servicios de <b>Medicina Deportiva</b> prestados por grupos de edad.	Infantil	N.D.	874	N.D.	932	N.D.	1.007	N.D.	1.230
	Jóvenes		374		407		333		359
	Adultos		12.533		14.205		12.733		12.873
	Mayores		1.491		1.878		1.862		1.976
<b>Torneos y competiciones</b> deportivas ofertados por grupo de edad.	Cadete	N.D.	3	N.D.	2	N.D.	2	N.D.	3
	Jóvenes		2		2		2		3
	Adultos		3		2		2		3
	Mayores		1		0		0		2
	Benjamín		3		3		3		3
	Alevín		3		3		3		3
	Infantil		3		3		3		3
Valoración media de la <b>satisfacción</b> con la oferta de actividades de los Centros Deportivos. Nuevo Evaluación 2009		-	-	-	-	-	-	-	-

**Compromiso 6.- Se informará sobre los Servicios Deportivos Municipales a través de al menos 5 medios diferentes.**

Medios a través de los cuales se informa al ciudadano de los Servicios Deportivos Municipales.	5	9	5	9	5	8	5	8
--	---	---	---	---	---	---	---	---

**Compromiso 7.- Los Servicios Deportivos estarán organizados al inicio de la temporada, de manera que se respeten los programas establecidos en más de un 90 %.**

Porcentaje de programas de clases y escuelas deportivas que no se han modificado.	90%	96	90%	98	90%	98	90%	97
Porcentaje de programas de actividades deportivo-recreativas que no se han modificado.	90%	96	90%	99	90%	99	90%	96
Porcentaje de programas de competiciones y torneos deportivos que no se han modificado.	90%	96	90%	96	90%	96	90%	97
Porcentaje de programas (clases y escuelas deportivas, competiciones y torneos deportivos, actividades deportivo - recreativas) de Servicios Deportivos que no se han modificado. (TOTAL).	90%	96	90%	97,7	90%	97,7	90%	97

**Compromiso 8.- 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.** Nuevo Evaluación 2008

	2006		2007		2008		2009	
	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato
Cursos o acciones informativas impartidas a los empleados de los Centros Deportivos Municipales para la promoción de valores y buenas prácticas medioambientales. Nuevo Evaluación 2008	-	-	-	-	-	-	N.D.	6
Cursos o acciones informativas impartidas a los usuarios de los Centros Deportivos Municipales para la promoción de valores y buenas prácticas medioambientales. Nuevo Evaluación 2008	-	-	-	-	-	-	N.D.	19
Eventos deportivos en los que se han realizado acciones de buenas prácticas medioambientales y de sostenibilidad. Nuevo Evaluación 2008	-	-	-	-	-	-	N.D.	4
Instalaciones Deportivas en las que se han instalado sistemas con energías alternativas. Nuevo Evaluación 2008	-	-	-	-	-	-	N.D.	12
<b>Compromiso 9.- Se controlará el uso de las energías tradicionales en todos los Centros Deportivos Municipales.</b> Nuevo Evaluación 2008								
Consumo de agua en los Centros Deportivos Municipales. Nuevo Evaluación 2008	-	-	-	-	-	-	N.D.	1.310.403
Consumo de electricidad en los Centros Deportivos Municipales. Nuevo Evaluación 2008	-	-	-	-	-	-	N.D.	18.711.444
Consumo de gas en los Centros Deportivos Municipales. Nuevo Evaluación 2008	-	-	-	-	-	-	N.D.	29.966.634
Consumo de gasóleo en los Centros Deportivos Municipales. Nuevo Evaluación 2008	-	-	-	-	-	-	N.D.	2.781.309
<b>Compromiso 10.- Se prestarán unos servicios deportivos de calidad de modo que el grado de satisfacción de los ciudadanos con los servicios deportivos prestados será de bueno o muy bueno.</b> Nuevo Evaluación 2009								
Porcentaje de ciudadanos bastante o muy satisfechos con los servicios deportivos que se prestan. Nuevo Evaluación 2009	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Compromiso 11.- Las sugerencias y reclamaciones presentadas por la ciudadanía en relación a los Servicios Deportivos se tratarán 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. El 50% de las sugerencias y reclamaciones tramitadas se contestarán en menos de 15 días.</b>								
Sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación a los Servicios Deportivos prestados. (Uso libre de instalaciones deportivas)	N.D.	1.219	N.D.	1.820	N.D.	1.896	N.D.	2.735
Sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación a los Servicios Deportivos prestados. (Clases y escuelas deportivas)	N.D.	387	N.D.	422	N.D.	730	N.D.	980
Sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación a los Servicios Deportivos prestados. (Actividades de promoción y competición deportiva)	N.D.	155	N.D.	369	N.D.	76	N.D.	312
Sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación a los Servicios Deportivos prestados. (Medicina deportiva)	N.D.	174	N.D.	26	N.D.	14	N.D.	28
Sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación a los Servicios Deportivos prestados. (TOTAL)	N.D.	1.935	N.D.	2.637	N.D.	2.716	N.D.	4.223

	2006		2007		2008		2009	
	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los Servicios Deportivos contestadas en 15 días o menos. Nuevo Evaluación 2007	-	-	50	39,66	50	31,97	50	39,10
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los Servicios Deportivos contestadas entre 16 días y 3 meses. Nuevo Evaluación 2007	-	-	50	53,63	50	59,75	50	50,10

**N.D.:** No Determinado

D.N.C.: Dato no cargado

### Carta de Servicios de Clases y Escuelas Deportivas

Fecha de aprobación: 26 de octubre de 2006

Fecha Evaluación 2009: 30 de marzo de 2010

**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.

**La Carta de Servicios de Clases y Escuelas Deportivas**, fue aprobada en la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid el 26 de octubre de 2006, fue evaluada por primera vez en diciembre de 2007, la segunda evaluación se realizó el 19 de mayo de 2009 y la tercera evaluación se realizó en marzo de 2010.

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

	2006		2007		2008		2009	
	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato
<b>Compromiso 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. La valoración media de la satisfacción de los usuarios con el contenido técnico y la variedad y amenidad de las clases será superior a 7 puntos en una escala de 1 a 10.</b>								
Índice de ocupación de Clases y Escuelas Deportivas por grupos de edad.	Infantil Jóvenes Adultos Mayores	N.D. N.D. N.D. N.D.	87,65 66,16 75,81 78,89	81,03 59,45 71,38 79,33	81,52 54 69,92 79,41		85,21 60,98 74,35 80,18	
Índice de ocupación de Clases y Escuelas Deportivas por grupos de edad.		N.D.	84,95	N.D.	60,10	N.D.	59,53	N.D.
								76

	2006		2007		2008		2009	
	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato
(Discapacitados).								
Valoración media de la satisfacción con el contenido técnico de las clases del servicio de Clases y Escuelas Deportivas. Nuevo Evaluación 2009 (7)	-	-	-	-	-	-	-	-
Valoración media de la satisfacción con la variedad y amenidad de las clases del servicio de Clases y Escuelas Deportivas. Nuevo Evaluación 2009 (7)	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Compromiso 2.- Se ofrecerá, al menos, un grupo de actividad acuática para discapacitados por Centro Deportivo con piscina climatizada.</b>								
Grupos de actividad acuática específicos para discapacitados (físicos) en las Clases y Escuelas Deportivas.	N.D.	72	N.D.	117	N.D.	117	N.D.	138
<b>Compromiso 3.- Para la impartición de las clases y escuelas deportivas se dispondrá de material didáctico-deportivo suficiente, actualizado y renovado con frecuencia. La valoración media de la satisfacción de los usuarios con el material deportivo superará los 6,5 puntos en una escala de 1 a 10.</b>								
Gasto anual en material didáctico - deportivo fungible (capítulo 2). Eliminado Evaluación 2009	N.D.	1.472,45	N.D.	1.615,24	N.D.	1.426,30	N.D.	1.495,048
Valoración media de la satisfacción con la cantidad de material deportivo del servicio de Clases y Escuelas Deportivas. Nuevo Evaluación 2009 (6,5)	-	-	-	-	-	-	-	-
Valoración media de la satisfacción con el estado del material deportivo del servicio de Clases y Escuelas Deportivas. Nuevo Evaluación 2009 (6,5)	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Compromiso 4.- En los Centros Deportivos, el número de alumnos por clase o escuela deportiva dependerá de la modalidad deportiva correspondiente, grupo de edad, nivel y espacio donde se imparte. La valoración media de la satisfacción de los usuarios con el número de personas que componen los grupos superará los 6,5 puntos en una escala de 1 a 10.</b>								
Porcentaje de Clases o Escuelas Deportivas en los que se supera el número de alumnos establecido por la Dirección General de Deportes.	N.D.	9	N.D.	9,41	N.D.	22	N.D.	7,58
Valoración media de la satisfacción con el número de personas que componen los grupos del servicio de Clases y Escuelas Deportivas. Nuevo Evaluación 2009 (6,5)	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Compromiso 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.</b>								
Plazas vacantes puestas a disposición de los ciudadanos por grupos de población en Clases y Escuelas	Infantil	N.D.	3.373	N.D.	8.753	N.D.	8.880	N.D.
	Jóvenes		493		837		977	
								7.748
								1.442

	Deportivas.	2006		2007		2008		2009	
		Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato
Deportivas.	Adultos		12.200		17.805		18.607		17.836
	Mayores		1.632		1.639		1.676		2.024
	Discapacitados		43		159		155		17

**Compromiso 6.- Las clases y escuelas deportivas tendrán una duración de 30, 45 o 60 minutos dependiendo de la modalidad deportiva correspondiente, grupo de edad y nivel empezarán y terminarán puntuamente. 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). La valoración media de la satisfacción de los usuarios con la duración de las clases y escuelas deportivas y con su puntualidad superará los 7 puntos en una escala de 1 a 10.**

Porcentaje de programas de Clases y Escuelas Deportivas que no han sufrido modificaciones o suspensiones al horario o programa.	90	96	90	98	90	98	90	98
Valoración media de la satisfacción con la puntualidad en Clases y Escuelas Deportivas. Nuevo Evaluación 2009 (7)	-	-	-	-	-	-	-	-
Valoración media de la satisfacción con la duración de las Clases y Escuelas Deportivas. Nuevo Evaluación 2009 (7)	-	-	-	-	-	-	-	-

**Compromiso 7.- Las clases y escuelas deportivas se impartirán por un profesorado cualificado y profesional que proporcionará un trato amable y cortés, motivará y estimulará a los alumnos y cumplirá los objetivos marcados para las distintas actividades formativas impartidas. La valoración media de la satisfacción de los usuarios con el profesorado de los Centros Deportivos será superior a 7 puntos en una escala de 1 a 10.**

Nuevo Evaluación 2009

Valoración media de la satisfacción con el trato y disposición de los profesores de las clases y escuelas deportivas. Nuevo Evaluación 2009 (7)	-	-	-	-	-	-	-	-
Valoración media de la satisfacción con la motivación y estímulo dado por los profesores de clases y escuelas deportivas. Nuevo Evaluación 2009 (7)	-	-	-	-	-	-	-	-
Valoración media de la satisfacción con el cumplimiento de objetivos formativos de las clases y escuelas deportivas. Nuevo Evaluación 2009 (7)	-	-	-	-	-	-	-	-

**Compromiso 8.- En todos los Centros Deportivos en los que se imparten 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 y acciones formativas en las técnicas de prevención y tratamiento de accidentes para el personal sanitario y/o expertos en primeros auxilios de los Centros Deportivos Municipales.	N.D	100	N.D	52	N.D	35	N.D	5
--	-----	-----	-----	----	-----	----	-----	---

**Compromiso 9.- Se prestarán unos servicios de calidad de modo que la valoración media de la satisfacción de los usuarios con los servicios de clases y escuelas deportivas será superior a 7 puntos en una escala de 1 a 10.**

Nuevo Evaluación 2009

	2006		2007		2008		2009	
	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato
Valoración media de la satisfacción con los servicios de clases y escuelas deportivas. Nuevo Evaluación 2009 (7)	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Compromiso.- 10.- 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. El 50% de las sugerencias y reclamaciones tramitadas se contestarán en menos de 15 días.</b>								
Sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación a Clases y Escuelas Deportivas.	N.D	387	N.D	422	N.D	730	N.D	999
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a Clases y Escuelas Deportivas contestadas en 15 o menos días.	-	-	-	-	-	-	50	35,80
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a Clases y Escuelas Deportivas contestadas entre 16 días y 3 meses.	-	-	-	-	-	-	50	50,40

**N.D.** No Determinado

D.N.C: Dato no cargado

### **Carta de Servicios de las Actividades de Competición Deportiva**

Fecha de aprobación: 26 de octubre de 2006  
 Fecha Evaluación 2009: 30 de marzo de 2010

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.

La **Carta de Servicios de las Actividades de Competición Deportiva**, fue aprobada en la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid el 26 de octubre de 2006, fue evaluada por primera vez en diciembre de 2007, la segunda evaluación se realizó el 19 de mayo de 2009 y la tercera evaluación se realizó en marzo de 2010.

Los **compromisos** de calidad aprobados y revisados relativos a estos servicios son, además de los establecidos en la Carta marco:

	2006		2007		2008		2009	
	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato
<b>Compromiso I.- Todas las Actividades de Competición Deportiva Municipales y de Distritos serán publicitadas en munimadrid.es.</b>								
Porcentaje de torneos y competiciones deportivas	100	100	100	100	100	100	100	100

	2006		2007		2008		2009	
	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato
cuyos resultados son publicitados en la web.								
Porcentaje de torneos y competiciones deportivas publicitadas en la web.	100	100	100	100	100	100	100	100
<b>Compromiso 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. La valoración media de la satisfacción de los usuarios con el desarrollo y organización de las competiciones deportivas será superior a 7 puntos en una escala de 1 a 10.</b>								
Quejas y reclamaciones relativas a la organización y desarrollo de las Actividades de Competición Deportiva por cada 1.000 usos.	N.D	0,11	N.D	0,27	N.D	0,04	N.D	0,24
Valoración media de la satisfacción con el desarrollo y organización de las Competiciones Deportivas. Nuevo Evaluación 2009 (7)	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Compromiso 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. La valoración media de la satisfacción de los usuarios con las instalaciones deportivas utilizadas en las actividades de competición será superior a 7 puntos en una escala de 1 a 10.</b>								
Instalaciones utilizadas para las Actividades de Competición Deportiva según su titularidad (Centros Deportivos)	N.D	73	N.D	44	N.D	44	N.D	54
Instalaciones utilizadas para las Actividades de Competición Deportiva según su titularidad (Instalaciones deportivas básicas)	N.D	90	N.D	83	N.D	84	N.D	79
Instalaciones utilizadas para las Actividades de Competición Deportiva según su titularidad (Centros escolares públicos o concertados)	N.D	105	N.D	100	N.D	70	N.D	82
Instalaciones utilizadas para las Actividades de Competición Deportiva según su titularidad (Centros escolares privados)	N.D	12	N.D	10	N.D	33	N.D	39
Instalaciones utilizadas para las Actividades de Competición Deportiva según su titularidad (Instalaciones deportivas privadas)	N.D	4	N.D	6	N.D	7	N.D	1
Instalaciones utilizadas para las Actividades de Competición Deportiva según su titularidad (Parques, vías públicas.)	N.D	6	N.D	1	N.D	0	N.D	1
Instalaciones utilizadas para las Actividades de Competición Deportiva según su titularidad (TODAS)	N.D	290	N.D	243	N.D	238	N.D	256
Valoración media de la satisfacción con las instalaciones deportivas utilizadas en las Actividades de Competición. Nuevo Evaluación 2009 (7)	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Compromiso 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.</b>								

	2006		2007		2008		2009	
	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato
Accidentados en los Juegos Deportivos Municipales por categorías (benjamín).	N.D	I	N.D	0	N.D	2	N.D	0
Accidentados en los Juegos Deportivos Municipales por categorías (alevín).	N.D	4	N.D	II	N.D	8	N.D	5
Accidentados en los Juegos Deportivos Municipales por categorías (infantil).	N.D	17	N.D	5	N.D	6	N.D	9
Accidentados en los Juegos Deportivos Municipales por categorías (cadete).	N.D	7	N.D	9	N.D	9	N.D	II
Accidentados en los Juegos Deportivos Municipales por categorías (juvenil).	N.D	8	N.D	10	N.D	5	N.D	5
Accidentados en los Juegos Deportivos Municipales por categorías (TODOS).	N.D	37	N.D	35	N.D	30	N.D	30
Porcentaje de accidentados en los Juegos Deportivos Municipales sobre el total de asegurados.	N.D	0,05	N.D	0,08	N.D	0,05	N.D	0,01

**Compromiso 5.- Las reclamaciones formuladas a los Comités de Disciplina y Competición se responderán en el plazo máximo establecido en los reglamentos de las competiciones, de manera que las contestaciones darán respuesta a las cuestiones objeto de reclamación.**

Tiempo medio de respuesta de los Comités de Competición de los Distritos.	N.D	4	N.D	4	N.D	4	N.D	4
Tiempo medio de respuesta de los Comités de Disciplina Deportiva de los Distritos.	N.D	7	N.D	7	N.D	7	N.D	7

**Compromiso 6.- Se recibirán y tramitarán las sugerencias y reclamaciones presentadas por la ciudadanía en relación a las Actividades de Competición Deportiva, 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. El 50% de las sugerencias y reclamaciones tramitadas se contestarán en menos de 15 días.**

Sugerencias y reclamaciones tramitadas relativas a las Actividades de Competición Deportiva.	N.D	155	N.D	369	N.D	76	N.D	312
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a las Actividades de Competición Deportiva contestadas entre 16 días y tres meses.	-	-	-	-	-	-	N.D	33,80
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a las Actividades de Competición Deportiva contestadas en 15 días o menos.	-	-	-	-	-	-	N.D	62,70

**N.D.** No Determinado

**DNC:** Dato no cargado

### Carta de Servicios de Medicina Deportiva

Fecha de aprobación: 26 de octubre de 2006  
 Fecha Evaluación 2009: 30 de marzo de 2010

**La asistencia médica-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.

**La Carta de Servicios de las Actividades de Competición Deportiva**, fue aprobada en la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid el 26 de octubre de 2006, fue evaluada por primera vez en diciembre de 2007, la segunda evaluación se realizó el 19 de mayo de 2009 y la tercera evaluación se realizó en marzo de 2010.

Sus **compromisos e indicadores** asociados son:

	2006		2007		2008		2009	
	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato
<b>Compromiso 1.- 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 y con un correcto tratamiento de los residuos. Servicios de medicina deportiva: Reconocimientos médicos-deportivos, Fisioterapia, Escuela de Espalda y Acondicionamiento cardiovascular. La valoración media de la satisfacción de los usuarios con las dependencias y el material utilizado será superior a 7 puntos en una escala de 1 a 10.</b>								
Centros Deportivos que tienen Servicios de Medicina Deportiva.	N.D	12	N.D	13	N.D	13	N.D	16
Espacios destinados a Medicina Deportiva que cumplen los criterios de habitabilidad y confort.	N.D	26	N.D	27	N.D	28	N.D	30
Servicios de Medicina Deportiva que se prestan en los Centros Deportivos	N.D	26	N.D	28	N.D	28	N.D	32
Valoración media de la satisfacción con las dependencias de los Servicios de Medicina Deportiva. Nuevo Evaluación 2009 (7)	-	-	-	-	-	-	-	-
Valoración media de la satisfacción con el material de los servicios de Medicina Deportiva. Nuevo Evaluación 2009 (7)	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Compromiso 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. La valoración media de la satisfacción de los usuarios con el personal que presta el servicio será superior a 7 puntos en una escala de 1 a 10.</b>								
Cursos y/o acciones formativas para el personal sanitario y/o experto en primeros auxilios de los Centros Deportivos Municipales.	N.D	6	N.D	48	N.D	35	N.D	6
Médicos, diplomados en enfermería / ATS y fisioterapeutas que prestan Servicios de Medicina Deportiva.	N.D	40	N.D	36	N.D	51	N.D	60
Valoración media de la satisfacción con el personal que presta el servicio de Medicina Deportiva. Nuevo Evaluación 2009 (7)	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Compromiso 3.- Se garantizará la intimidad y confidencialidad de los datos de los usuarios, de manera que los</b>								

	2006		2007		2008		2009	
	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato
<b>informes elaborados por los diferentes Servicios Médicos se entregarán personalmente con una serie de indicaciones o pautas a seguir por el interesado.</b>								
Porcentaje de informes médicos entregados personalmente en el servicio de Medicina Deportiva.	100	100	100	100	100	100	100	100

**Compromiso 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 se precise. La valoración media de la satisfacción de los usuarios con el tiempo de espera desde que se solicita el servicio hasta que se presta será superior a 7 puntos en una escala de 1 a 10.**

Tiempo medio de espera desde que se solicita el servicio hasta la fecha de la cita del servicio de Medicina Deportiva. Días	7	7	7	7	7	7	7	7
Tiempo medio de espera desde la hora en que se tiene la cita hasta la prestación del servicio de Medicina Deportiva. Minutos	3	03:00	3	03:00	3	05:00	3	05:00
Valoración media de la satisfacción con el tiempo de espera desde que se solicita el servicio hasta que se presta de Medicina Deportiva. Nuevo Evaluación 2009 (7)	-	-	-	-	-	-	-	-

**Compromiso 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. La valoración media de la satisfacción de los usuarios con el Servicio de Medicina Deportiva será superior a 7 puntos en una escala de 1 a 10**

Porcentaje de sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación a los servicios médico-deportivos prestados.	N.D	1,13	N.D	0,15	N.D	0,08	N.D	0,17
Valoración media de la satisfacción con el Servicio de Medicina Deportiva. Nuevo Evaluación 2009 (7)	-	-	-	-	-	-	-	-

**Compromiso 6.- Se recibirán y tramitarán las sugerencias y reclamaciones presentadas por la ciudadanía en relación a los Servicios de Medicina Deportiva, se contestarán de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, se pondrán en marcha acciones de mejora de los servicios.**

Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios médico-deportivos contestadas en 15 días o menos.	-	-	-	-	-	-	50	42,31
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios médico-deportivos contestadas entre 16 días y 3 meses.	-	-	-	-	-	-	50	38,46

**N.D.** No Determinado

**DNC:** Dato no cargado

### 3.3.5. Opinión de la Ciudadanía

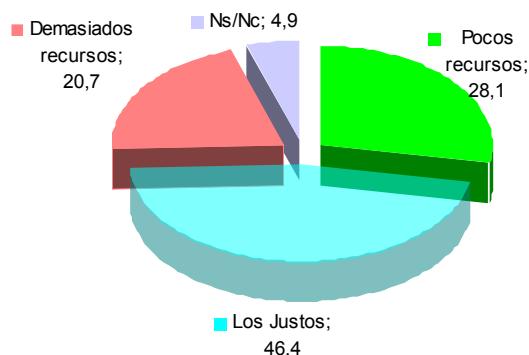
La Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos de la Ciudad de Madrid ha permitido conocer la opinión de los ciudadanos sobre distintos aspectos relacionados con el deporte.

En primer lugar, el deporte y las instalaciones deportivas han sido nombrados sólo por el 0,5% de los ciudadanos como problema de la ciudad.

Problema	Porcentaje de ciudadanos que consideran las instalaciones deportivas como un problema de la ciudad			
	2006	2007	2008	2009
Instalaciones deportivas		0,1	0,3	0,5

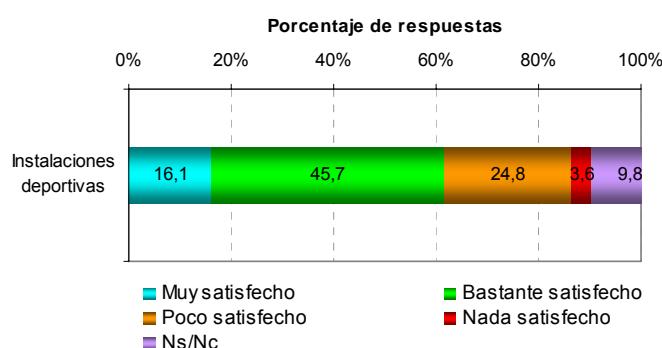
Por ello también, el porcentaje de encuestados que consideran que los recursos que el Ayuntamiento destina al deporte en la Ciudad es elevado: 46,4% opinan que los recursos empleados son adecuados.

**Adecuación de los recursos empleados en Deportes 2009**



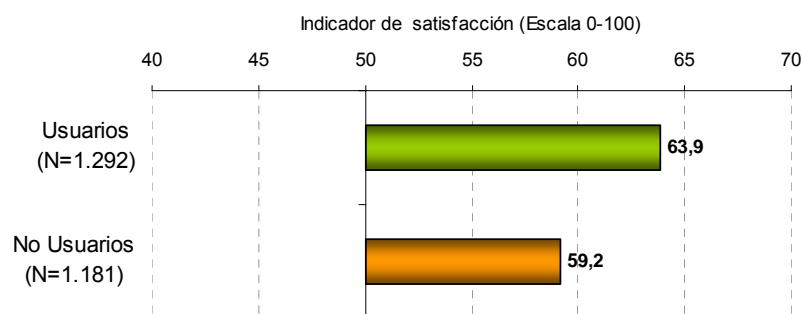
En cuanto a la valoración que realizan los ciudadanos de las instalaciones deportivas, el 61,8% se muestra muy o bastante satisfecho con las mismas. Son además un tipo de instalaciones muy conocidas y utilizadas por los ciudadanos, pues más de la mitad (el 51,2%) las ha utilizado en los últimos 12 meses.

**Satisfacción con las instalaciones deportivas**



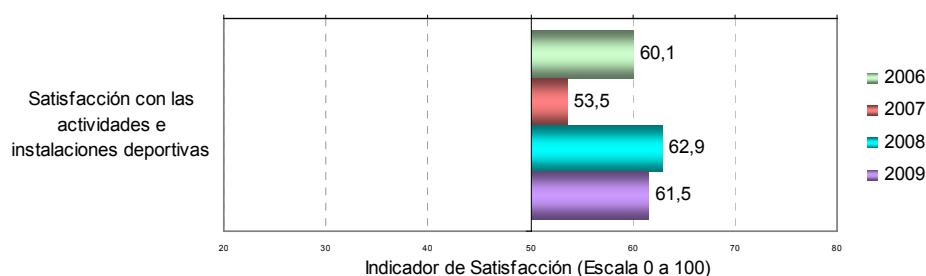
Hay que destacar que la satisfacción con las instalaciones deportivas municipales es mayor entre los usuarios que entre los ciudadanos que no han utilizado este tipo de instalaciones.

**Indicadores de Satisfacción con las instalaciones deportivas  
en función del uso en los últimos 12 meses**



El indicador de satisfacción con las actividades e instalaciones deportivas se ha mantenido en términos positivos en los últimos cuatro años, habiéndose incrementado en más de un punto entre 2006 y 2009.

**Indicador de Satisfacción con las instalaciones deportivas**



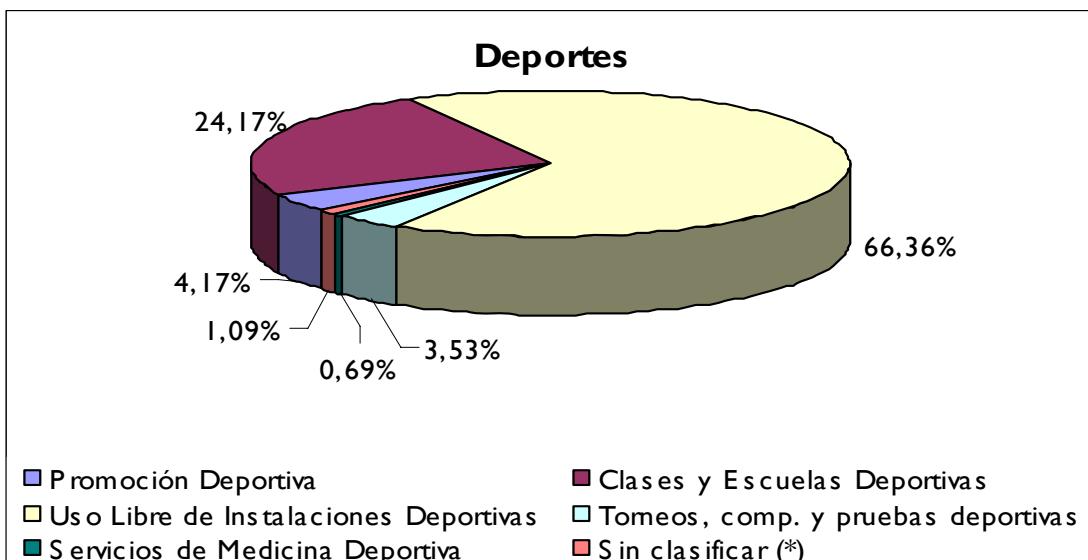
Finalmente, las distintas unidades del Ayuntamiento dedicadas al Deporte han realizado los siguientes estudios destinados a conocer la calidad y la satisfacción de los usuarios con sus actividades y servicios en el año 2009, todos ellos registrados en el Banco de Estudios de la Percepción Ciudadana:

Nombre del Estudio	Órgano Promotor	Más información en la web del Observatorio de la Ciudad
Estudio de Satisfacción de los Usuarios de los Servicios Médico Deportivos del Ayuntamiento de Madrid. 2010 155/2010/Otros Estudios	D.G. de Deportes	<a href="#">Ficha Técnica</a> <a href="#">Cuestionario</a>
Encuesta de Satisfacción del Usuario de los Servicios Deportivos del Ayuntamiento de Madrid. 2009 169/2009/Estudios de Investigación	D.G. de Deportes	<a href="#">Ficha Técnica</a> <a href="#">Informe de Resultados</a>
Estudio de Satisfacción Iº Torneo de Tenis. 2009 167/2009/Otros Estudios	Unidad de Actividades Culturales, Formativas y Deportivas. Distrito de Fuencarral-El Pardo	<a href="#">Ficha Técnica</a> <a href="#">Informe de Resultados</a>
Estudio de Calidad del Servicio en los Polideportivos del Distrito de Moratalaz. 2009 157/2009/Otros Estudios	Gerencia del Distrito de Moratalaz	<a href="#">Ficha Técnica</a>

### 3.3.6. Sugerencias y Reclamaciones

En relación con la participación de los ciudadanos en la mejora de la gestión municipal, en el Área de Acción “Deporte”, las sugerencias y reclamaciones formuladas son 4.066 que suponen el **7,78%** del total de las tramitadas en 2009 (4.055 en SYR y 11 de la Empresa Mixta Club de Campo Villa de Madrid).

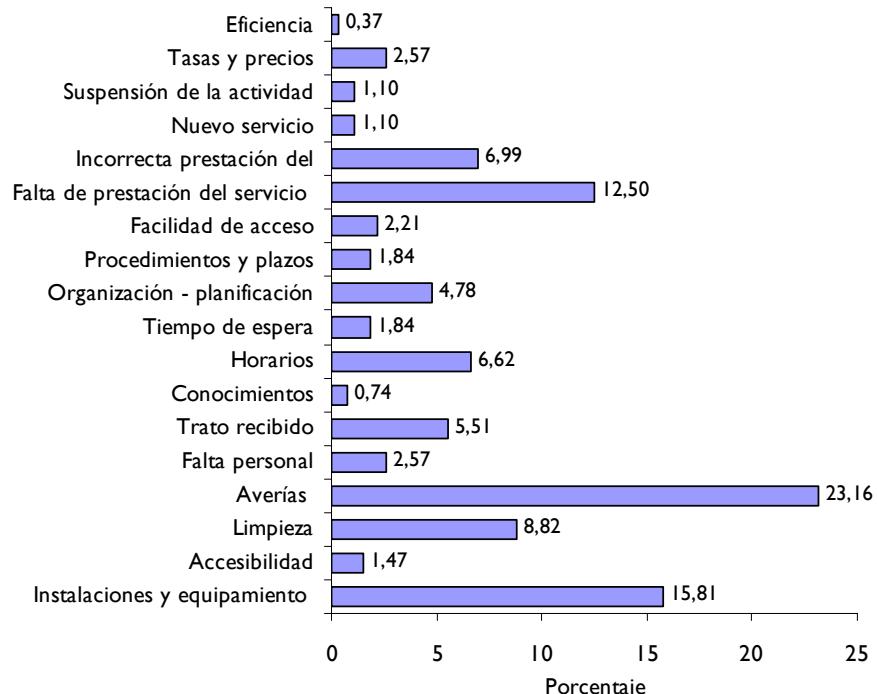
Por **submaterias**, de las tramitadas por SYR (4.055), la gran mayoría hacen referencia a “Uso libre de Instalaciones Deportivas” con un **66,36%** (2.691 syr). “Clases y Escuelas Deportivas” suponen el **24,17%** (980 syr) del total de las presentadas. Con porcentajes mucho menores, “Promoción deportiva” (**4,17% = 169 syr**) , “Torneos, competiciones y pruebas deportivas” (**3,53% = 146 syr**) y “Servicios de Medicina Deportiva” (**0,69% = 28 syr**).



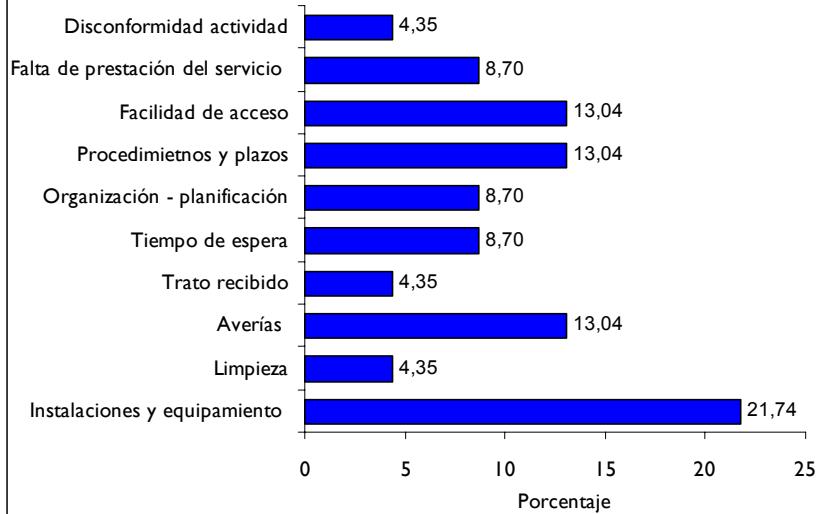
(\*) Los datos se recogen con fecha 1 de abril de 2010; todavía quedaban syr sin contestar y, en consecuencia, sin clasificar.

Los **motivos** de presentación de las sugerencias y reclamaciones tramitadas en SYR se recogen a continuación para cada una de las submaterias:

### Uso libre de instalaciones deportivas



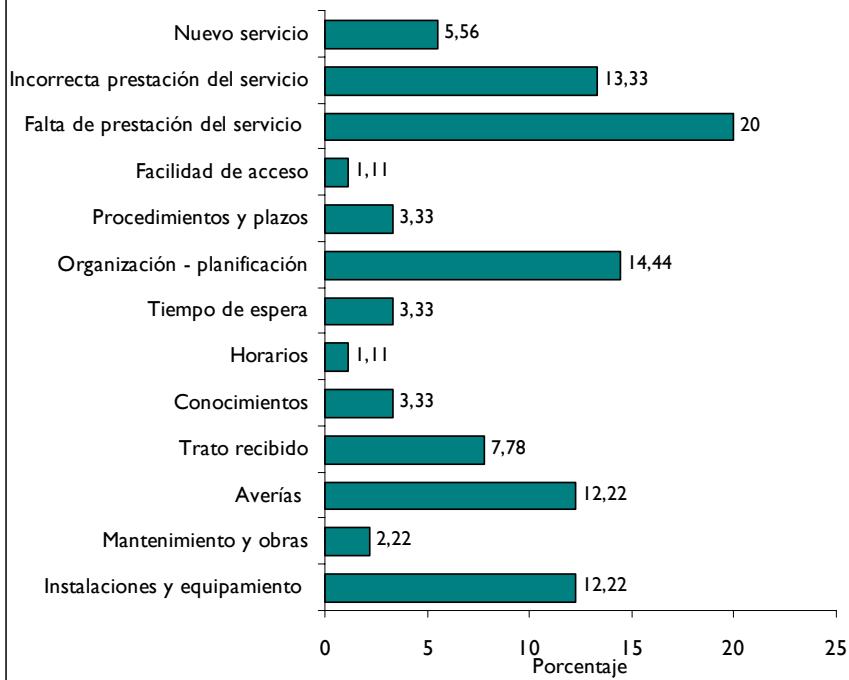
### Medicina deportiva

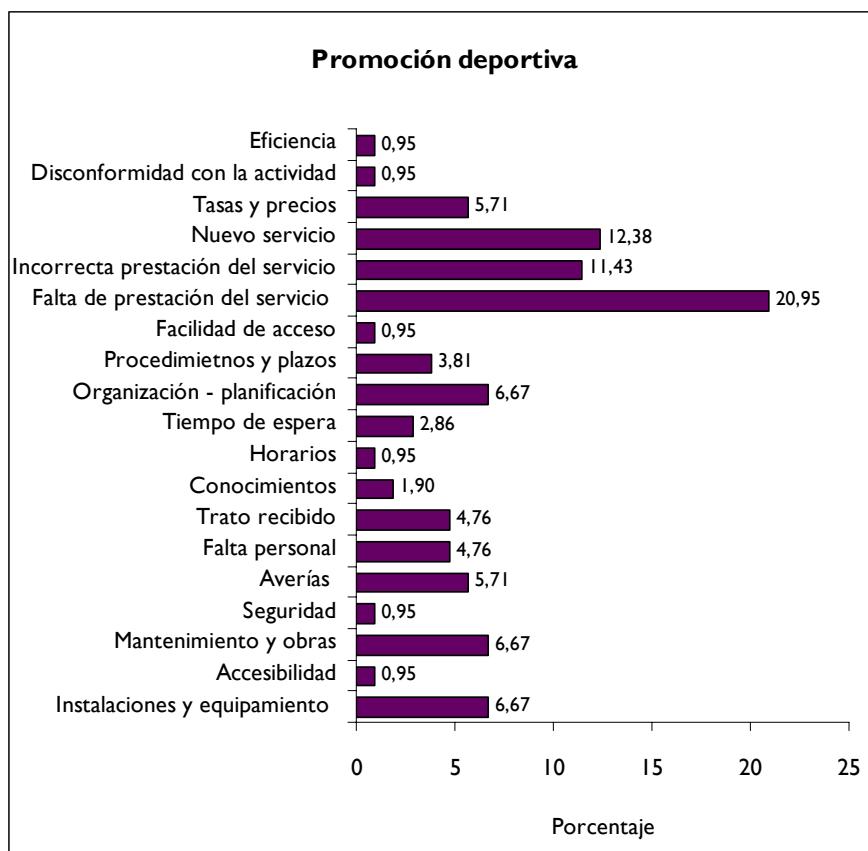


### Clases y Escuelas deportivas



### Torneos, competiciones y pruebas deportivas





Los datos relativos a las **contestaciones** (Tiempo medio de contestación y % por tramos) se recogen en la siguiente Tabla:

	Promoción deportiva	Clases y escuelas deportivas	Uso libre instalaciones deportivas	Torneos, competiciones y pruebas deportivas	Servicios de medicina deportiva
Tiempo medio de contestación	33,73	39,70	36,88	23,57	49,69
Sin contestar	5%	2%	3%	1%	7%
Menos de 15 días	38,13%	36,68%	40,04%	63,12%	42,31%
Entre 15 días y tres meses	59,38%	51,72%	51,49%	34,75%	38,46%
Más de tres meses	2,50%	11,60%	8,47%	2,13%	19,23%

### 3.4. Desarrollo Económico y Tecnológico

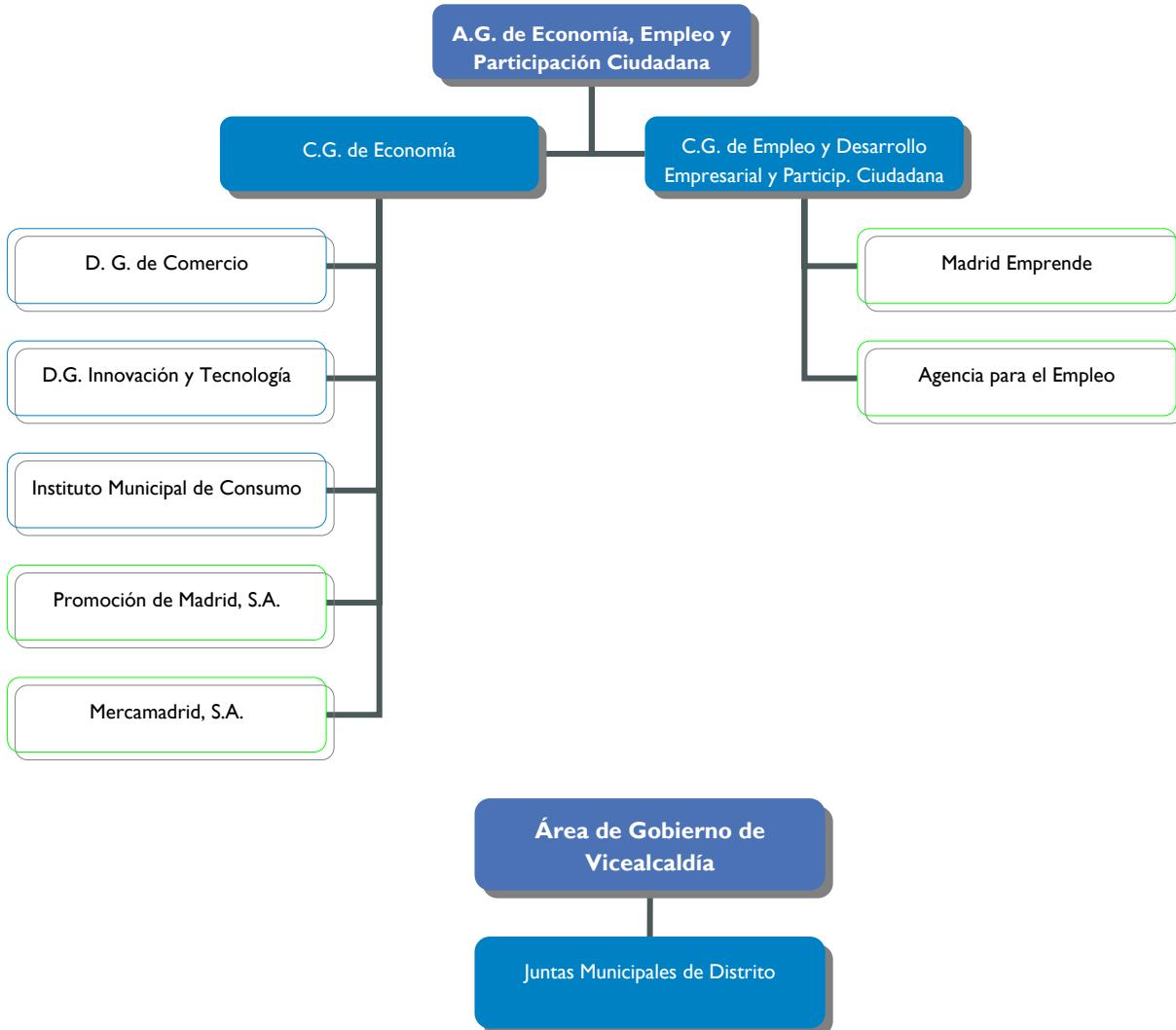
#### 3.4.1. Ámbito de actuación y recursos

##### **Ámbito de actuación**

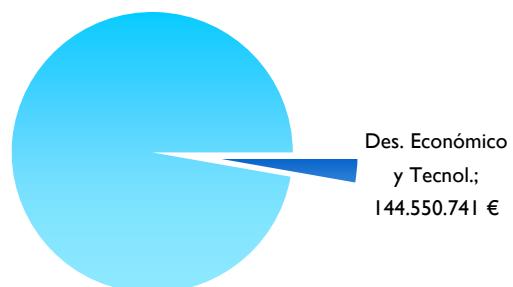
El Área de Acción “Desarrollo Económico y Tecnológico” engloba una serie de actuaciones destinadas a promover el desarrollo económico y las tecnologías de la información y la comunicación de la Ciudad, apoyando el crecimiento de su tejido empresarial, impulsando un comercio activo con especial incidencia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

- Análisis y seguimiento de la economía de la ciudad.
- Planificación, programación y seguimiento de la gestión de los fondos europeos.
- Gestión del Observatorio Económico de la Ciudad como órgano de análisis y estudios económicos.
- Diseño, aplicación y evaluación de políticas municipales de sensibilización, mejora del conocimiento y utilización de las tecnologías de la información y de la comunicación por parte de ciudadanos, empresas, asociaciones y cualquier otro organismo de la Ciudad de Madrid.
- Gestión de centros de educación digital y tecnológica para lo ciudadanos.
- Planificación de las principales vías de actuación en el ámbito del consumo no alimentario.
- Vigilancia y control de establecimientos, bienes y servicios.
- Elaboración y propuesta de las líneas generales de actuación en materia de protección al consumidor.
- Información, asesoramiento y tramitación de reclamaciones del consumidor.
- Control y vigilancia de la venta ambulante.
- Impulso de medidas para el fomento, modernización y promoción del comercio.
- Fomento del asociacionismo en materia de comercio.
- Rehabilitación y promoción de mercados municipales.
- Dinamización del comercio de proximidad.
- Gestión de ayudas y subvenciones relacionadas con el comercio.

### Estructura orgánica



### Presupuesto del Área de Acción de Desarrollo Económico y Tecnológico



### 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:

Indicadores	Tipo y Unidad de Medida	2006	2007	2008	2009
○ Confianza empresarial de la ciudad de Madrid.	Saldo en escala de -100 a +100	33,40	27	-2,87	28,50
○ Producto interno bruto per capita de la Ciudad de Madrid.	Ratio de euros por habitante	36.250	39.344	40.611	40.526
○ Crecimiento de la economía de la ciudad de Madrid.	Tasa de variación interanual en porcentaje	4	4,10	1,70	-2,30
○ Valoración de la situación económica familiar.	Porcentaje de personas que juzgan la situación económica como mejor o igual que hace un año	68,70	67,90	30,67	60,40
○ Confianza del consumidor madrileño.	Porcentaje de personas que piensan de manera positiva	39,37	36,50	26,17	30,90
○ Creación de nuevas empresas.	Total de empresas creadas	17.413	16.841	12.797	9.953
◎ Proyectos empresariales asesorados por Madrid Emprende.	Total de personas asesoradas	4.216	5.749	10.358	12.283
◎ Recursos económicos destinados al fomento del comercio de la ciudad de Madrid.	Total en euros	18.098.826	22.182.544	18.708.064	31.689.660
◎ Inversiones destinadas a modernización de mercados municipales.	Total en euros	16.208.741	19.759.816	15.392.600	6.901.854
◎ Inversión destinada a la promoción de las TIC en las PYMES comerciales.	Total en euros	(I)	(I)	(I)	600.000
◎ Inversiones destinadas a la formación en el sector comercial y hostelería.	Total en euros	(I)	(I)	(I)	1.289.967
◎ Inversiones destinadas a la realización de campañas publicitarias para la promoción turística de Madrid como destino de compras.	Total en euros	(I)	(I)	(I)	4.524.730
◎ Inversiones destinadas a la renovación y promoción de ejes comerciales.	Total en euros	(I)	(I)	(I)	18.043.100
◎ Inversiones en promoción, mejora de la gestión, fomento del asociacionismo y formación del sector comercial.	Total en euros	1.890.085	2.422.728	3.315.464	1.137.246
○ Acceso a Internet.	Porcentaje de internautas	48	53	57	59
○ Implantación del comercio electrónico en las empresas madrileñas.	Porcentaje de empresas que tienen comercio electrónico	37,30	45,90	50,40	(2)
◎ Reclamaciones recibidas en la Oficina Municipal de Información al Consumidor.	Total de reclamaciones	34.135	35.637	40.494	52.043

Indicadores	Tipo y Unidad de Medida	2006	2007	2008	2009
( <input checked="" type="radio"/> S) Solicitudes de arbitraje realizadas por los consumidores.	Total de solicitudes	2.364	2.384	2.289	2.056
( <input checked="" type="radio"/> I) Inspecciones de consumo no alimentario.	Total de inspecciones	5.990	8.924	10.729	12.707
D.N.C = Datos No Cargados					
(1) Indicador incorporado al Sistema de Gestión Estratégica en 2009.					
(2) El dato no estará disponible hasta el primer trimestre del año 2011.					
<input checked="" type="radio"/> Indicador de gestión municipal					
<input type="radio"/> Indicador de Ciudad					

### 3.4.3. Desarrollo del Programa Operativo de Gobierno

El Programa Operativo de Gobierno del Área de Acción “Desarrollo Económico y Tecnológico” se desarrolla a través de los siguientes proyectos y acciones, cuyo estado de situación a 31 de diciembre de 2009 era el siguiente:

Proyectos	Nº Total Acciones	Acciones terminadas	Acciones en ejecución	Acciones planificadas	Acciones aplazadas
Consejo Local para el Desarrollo y el Empleo	3	2	-	1	-
Planes de Acción en Áreas de Intervención Estratégicas	5	3	1	1	-
Programa de desarrollo y mejora de suelos industriales e innovación de los espacios de actividades existentes	3	1	2	-	-
Promoción de espacios de calidad para la actividad económica	15	4	7	4	-
Provisión de herramientas de financiación a emprendedores	2	1	1	-	-
Red de Clusters	6	4	2	-	-
Red de Viveros de Empresas	9	5	4	-	-
Asesoramiento y apoyo al sector empresarial	10	1	8	1	-
Atención y asistencia a Empresas de Economía Social y Autónomos	6	2	3	1	-
Creación y desarrollo de Nuevas Áreas de Centralidad	4	1	3	-	-
Impulso del emprendimiento innovador: EBTs	4	2	2	-	-
Implantación de nuevos modelos de Promoción de Madrid	7	2	5	-	-
Potenciación de herramientas de divulgación asesoramiento y apoyo al	8	-	8	-	-

Proyectos	Nº Total Acciones	Acciones terminadas	Acciones en ejecución	Acciones planificadas	Acciones aplazadas
emprendedor					
Innovación tecnológica en el ámbito de las empresas: Centro Europeo de Innovación para Empresas	4	-	4	-	-
Centros de Desarrollo Tecnológico de Madrid	2	-	2	-	-
Desarrollo Tecnológico al servicio del ciudadano y de la empresa	23	4	18	-	1
Asesoramiento tecnológico y fomento del uso de tecnologías de información y comunicación entre las PYMES	2	-	2	-	-
Impulso normativo al desarrollo de la Sociedad de la Información y de las Infraestructuras de Telecomunicaciones	3	-	3	-	-
Incorporación de los mayores a la Sociedad de la información	4	1	1	2	-
Impulso al papel dinamizador del Ayuntamiento en el uso de las nuevas tecnologías	2	-	1	1	-
Lucha contra la segunda brecha digital y apoyo al desarrollo tecnológico de Ciudadanos Entidades y Pymes	9	-	9	-	-
Red de Aulas Madrid Tecnología y Servicios de Educación Digital para los ciudadanos	5	-	4	1	-
Red de Aulas Madrid Tecnología y Servicios de Educación Digital para los jóvenes	3	-	3	-	-
Desarrollo de Infraestructuras de Telecomunicaciones mediante nuevas tecnologías	7	-	7	-	-
Fundación Madrid Tecnología y Centro de Expresión de Nuevas Tecnologías (Nave Boëtticher)	3	-	3	-	-
Plan de Revitalización del Centro Urbano: Empleo y Tecnología	6	2	3	1	-
Ampliación y modernización de Mercamadrid	6	1	5	-	-
Creación y reordenación de ejes comerciales en la ciudad	11	7	2	-	2
Consumidores seguros	7	1	5	1	-
Fomento de un mercado comprometido con el consumidor	3	-	2	1	-
Modernización Dinamización e Impulso del Comercio de Proximidad	6	-	5	-	1

Proyectos	Nº Total Acciones	Acciones terminadas	Acciones en ejecución	Acciones planificadas	Acciones aplazadas
Ordenación de la Venta Ambulante	3	1	2	-	-
Plan de Revitalización del Centro Urbano: Ejes comerciales	4	2	2	-	-
Plan de Revitalización del Centro Urbano: Rehabilitación y Modernización de Mercados Municipales.	13	6	7	-	-
Rehabilitación y Modernización Integral de los Mercados Municipales	24	8	16	-	-
Plan Integral de Turismo de Reuniones	4	1	2	-	1
<b>Total (I)</b>	<b>200</b>	<b>51</b>	<b>130</b>	<b>13</b>	<b>5</b>

(I) Los resultados de esta fila se han calculado a partir de los resultados de las acciones específicas, pudiendo una misma acción formar parte de varios proyectos. Así, los datos informados en esta fila no corresponden a la suma de las acciones de los Proyectos, sino a la suma de todas las acciones del Área de Acción

### 3.4.4. Compromisos de Calidad

En el ámbito de esta Área de Acción, el 5 de junio de 2008 se aprobó la **Carta de Servicios de la Oficina Municipal de Información al Consumidor**.

#### **Carta de Servicios de la Oficina Municipal de Información al Consumidor, OMIC**

Fecha de aprobación: 5 de junio de 2008

Fecha Evaluación 2009: 23 de julio de 2010

La **Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC)** de Madrid, cuyos servicios se prestan a través del **Instituto Municipal de Consumo del Área de Gobierno de Economía y Empleo** 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.

El Instituto Municipal de Consumo, el Área de Coordinación Territorial y los Distritos en su compromiso con la calidad, han elaborado la Carta de Servicios de las **Oficinas Municipales de Información al Consumidor, (OMIC)** que fue aprobada en Junta de Gobierno el 5 de junio de 2008.

Las **OMIC**, distribuidas por todos los Distritos de Madrid, prestan a la ciudadanía, los siguientes **servicios**: ■ Informar a los consumidores sobre aquellas cuestiones o problemas que tengan en la compra de bienes o en la prestación de servicios; ■ Tramitar las reclamaciones que se interponen por los consumidores; ■ Valorar la existencia de presuntas infracciones; ■ Colaborar con las tareas de formación y educación en materia de consumo; ■ Asegurar la defensa de los consumidores protegiendo sus legítimos intereses.

En su Carta de Servicios se comprometen a:

	2009	
	Estándar	Dato
<b>Compromiso 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.</b>		
Porcentaje de usuarios satisfechos con la información y orientación recibidas por la OMIC en relación con el total de encuestados.	N.D.	D.N.C.
Valoración ciudadana de la preparación del personal de la OMIC para desempeñar su trabajo.	N.D.	6,73
Quejas y sugerencias recibidas en relación a la preparación del personal de la OMIC.	N.D.	0
<b>Compromiso 2. Prestar una atención personalizada e individualizada, proporcionando un trato amable y cortés, utilizando un lenguaje claro y comprensible.</b>		
Valoración ciudadana de la amabilidad y cortesía del personal de la OMIC.	N.D.	7,36
Valoración ciudadana de la claridad y comprensibilidad del lenguaje utilizado por el personal de la OMIC.	N.D.	6,52
Porcentaje de usuarios satisfechos con el trato recibido en la OMIC en relación con el total de encuestados.	N.D.	69,85
<b>Compromiso 3. Complementar la información suministrada al consumidor, cuando este lo solicite, con la documentación o legislación necesaria sobre el asunto concreto de la consulta.</b>		
Este compromiso se elimina después de la evaluación 2009		
Porcentaje de consultas en las que se ha suministrado información documentada por la OMIC .	N.D.	D.N.C.
<b>Compromiso 4.- Atender de forma presencial en todas las oficinas de la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) en un tiempo medio de espera no superior a los 15 minutos.</b>		
Quejas y reclamaciones recibidas en la OMIC en relación con el tiempo de espera para ser atendido.	N.D.	2
Valoración ciudadana del tiempo de espera a ser atendido en la OMIC Este indicador se elimina después de la evaluación 2009	N.D.	D.N.C.
Porcentajes de consumidores con cita previa atendidos en la OMIC Central con una demora no superior a 15 minutos respecto a la hora de su cita.	Nuevo indicador 2009	
Porcentaje de consumidores atendidos en las oficinas de OMIC de los distritos con una demora no superior a 15 minutos.	Nuevo indicador 2009	
<b>Compromiso 5.- Citar a todos los consumidores que soliciten cita previa, en un plazo no superior a los 7 días</b>		

	2009	
	Estándar	Dato
<b>laborables desde el momento de petición de la cita.</b>		
<b>Se cambia la redacción en la evaluación 2009: Ofrecer a los consumidores que así lo solicitan, cita previa en la OMIC central en un plazo no superior a 7 días laborables desde el momento de petición de la cita.</b>		
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 por la OMIC.	N.D.	66,11
<b>Compromiso 6.- Informar al consumidor, 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.</b>		
Porcentaje de consumidores / usuarios que han sido informados por la OMIC de la derivación de sus expedientes a otros órganos sobre la totalidad de los expedientes derivados.	N.D.	98,39
Porcentaje de expedientes derivados por la OMIC a otros órganos sobre el total de recepcionados.	N.D.	26,40
Quejas y reclamaciones recibidas en la OMIC en relación con 'no haber recibido la información solicitada' sobre un expediente.	N.D.	7
<b>Compromiso 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.</b>		
Porcentaje de reclamaciones y denuncias que son tramitadas en la OMIC en un plazo máximo de 2 meses.	75	81,93
<b>Compromiso 8.- Mediar en los conflictos entre consumidores y comerciantes propiciando la resolución voluntaria de los mismos.</b>		
Porcentaje de mediaciones positivas en relación con el total de las reclamaciones tramitadas por la OMIC.	N.D.	42,86
<b>Compromiso 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.</b>		
Expedientes que han sido puestos en conocimiento de otro órgano por el personal de la OMIC como consecuencia de la comisión de alguna presunta infracción, en relación con el total.	N.D.	1,24
<b>Compromiso 10.- Facilitar el acceso al Sistema Arbitral de Consumo en aquellas reclamaciones en las que no se alcance acuerdo mediador.</b>		
Porcentaje de expedientes remitidos a la Junta Arbitral sobre el total de tramitados por la OMIC.	N.D.	10,69
<b>Compromiso 11.- Comunicar al consumidor, concluida la tramitación de su expediente el resultado de la misma, dentro del plazo no superior a dos meses desde su inicio en la OMIC correspondiente.</b>		
Porcentaje de comunicaciones en el plazo máximo de dos meses, frente a las comunicaciones totales enviadas por la OMIC.	75	81,93

	2009	
	Estándar	Dato
<b>Compromiso 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.</b>		
Hojas de reclamaciones entregadas a empresas y comerciantes por la OMIC.	N.D.	134.773
<b>Compromiso 13.- Mantener actualizados los contenidos de la Web municipal relativos a la Oficina Municipal de Información al Consumidor.</b>		
Quejas o reclamaciones recibidas al año en la OMIC en relación con una información no actualizada en la Web.	N.D.	0
Contenidos modificados o incorporados al año (actualizaciones normativas y de tarifas, revisión de espacios existentes, incorporación de nuevos contenidos, noticias de actualidad, incorporación de material divulgativo, etc)	Nuevo indicador 2009	
<b>Compromiso 14.- Recibir y tramitar las sugerencias y reclamaciones presentadas por la ciudadanía en relación a los servicios prestados por la Oficina Municipal de Información al Consumidor, contestarlas de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, poner en marcha acciones de mejora del Servicio.</b>		
Sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación a los servicios prestados por la OMIC.	N.D.	0,04
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios prestados por la OMIC contestadas en 15 días o menos.	N.D.	61,11
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios prestados por la OMIC contestadas entre 16 días y 3 meses.	N.D.	38,89

**N.D.** No Determinado

**D.N.C.:** Dato no cargado

### 3.4.5. Opinión de la Ciudadanía

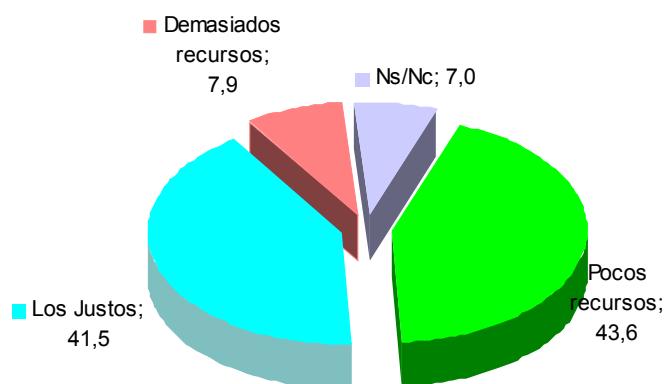
La Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos de la Ciudad de Madrid ha permitido conocer la opinión de los ciudadanos sobre distintos aspectos relacionados con el desarrollo económico y tecnológico.

Comenzando por la agenda pública, la economía ocupa un lugar destacado en el año 2009, pues se coloca en el séptimo puesto, con un 12,4% de ciudadanos que la señalan como uno de los tres principales problemas de la ciudad. Durante los últimos cuatro años además ha sido un problema de incidencia creciente, acorde con el contexto de crisis, aunque en el año 2009 la percepción de su importancia ha bajado respecto a 2008 en que se situaba en el quinto puesto de la agenda de problemas de la ciudad.

Porcentaje de ciudadanos que consideran la economía como un problema de la ciudad				
Problema	2006	2007	2008	2009
Economía	3,3	7,9	16,4	12,4

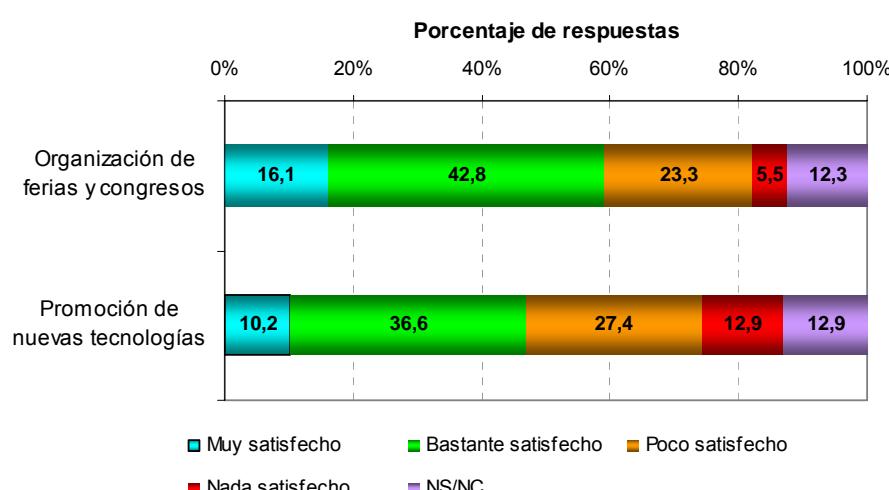
Dada la importancia y prioridad de la economía en la agenda, es lógico que los ciudadanos consideren que los recursos que se destinan al fomento de la actividad económica sean insuficientes: el 43,6% de los entrevistados opinaban que eran pocos los recursos empleados en esta función.

### Adecuación de los recursos empleados en el fomento de la actividad económica 2009



En cuanto a la valoración que realizan los ciudadanos de las actividades que realiza el Ayuntamiento en el ámbito del desarrollo económico y tecnológico, muestran en términos generales valoraciones positivas, algo menores en el caso de la promoción de las nuevas tecnologías, aunque hay que tener en cuenta que el porcentaje que no opinan porque desconocen estas actividades es elevado.

### Satisfacción con las actividades de fomento de la economía de la Ciudad de Madrid

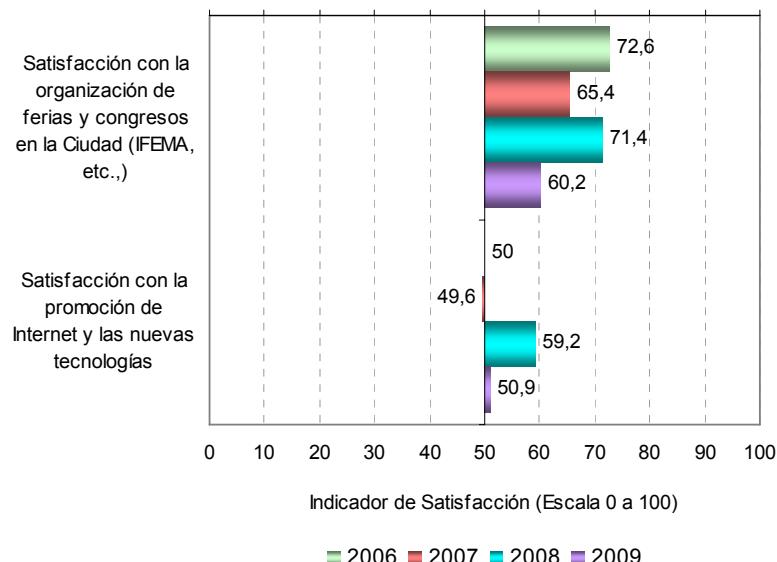


Respecto a las actividades relacionadas con el consumo y la protección de los consumidores, aún es mayor el grado de desconocimiento por parte de los ciudadanos encuestados, por lo que las valoraciones hay que tomarlas con

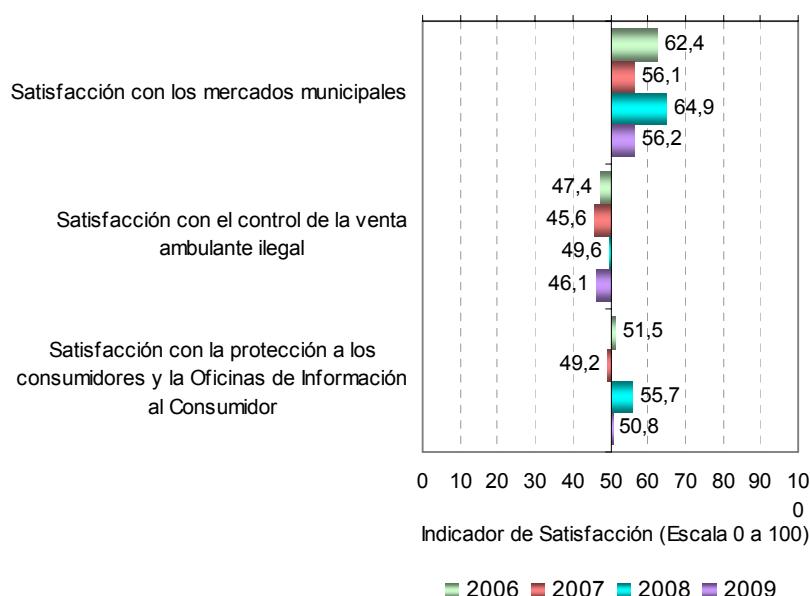
precaución. El servicio mejor valorado es el de los mercados municipales, seguido del de protección de los consumidores, mientras que el control de la venta ambulante es peor valorado.

La evolución de los indicadores de satisfacción durante los últimos cuatro años con los servicios que provee el Ayuntamiento en el ámbito del desarrollo económico muestran una ligera tendencia a empeorar, acorde con el incremento en las expectativas de los ciudadanos en estos campos en un contexto de crisis.

#### Promoción económica y de nuevas tecnologías



#### Servicios de consumo



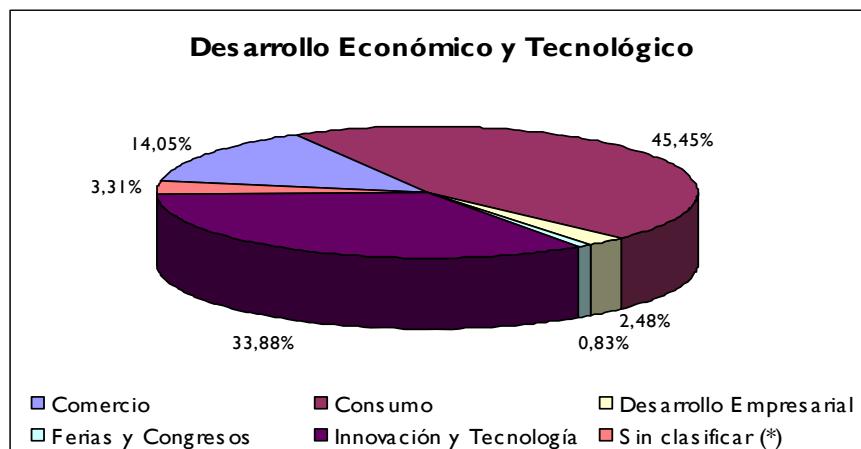
Finalmente, las distintas unidades del Ayuntamiento dedicadas al Desarrollo Económico, Tecnológico y al Consumo han realizado los siguientes estudios destinados a conocer la calidad y la satisfacción de los usuarios con sus actividades y servicios en el año 2009, todos ellos registrados en el Banco de Estudios de la Percepción Ciudadana:

Nombre del Estudio. Año	Órgano Promotor	Más información en la web del Observatorio de la Ciudad
Barómetro de Consumo de la Ciudad de Madrid. Tercer Cuatrimestre 2009 160/2009/Estudio de Investigación	Instituto Municipal de Consumo	<a href="#">Ficha Técnica</a> <a href="#">Cuestionario e Informe de Resultados</a>
Barómetro de Consumo de la Ciudad de Madrid. Primer Cuatrimestre 2009 104/2009/Estudio de Investigación	Instituto Municipal de Consumo	<a href="#">Ficha Técnica</a> <a href="#">Cuestionario e Informe de Resultados</a>
Barómetro de Consumo de la Ciudad de Madrid. Segundo Cuatrimestre 2009 105/2009/Estudio de Investigación	Instituto Municipal de Consumo	<a href="#">Ficha Técnica</a> <a href="#">Cuestionario e Informe de Resultados</a>
Actualización del censo del Área Industrial de Villaverde. 2009 145/2009/Análisis de Situación y Necesidades	Agencia de Desarrollo Económico "Madrid Emprende"	<a href="#">Ficha Técnica</a>

### 3.4.6. Sugerencias y Reclamaciones

En relación con la participación de los ciudadanos en la mejora de la gestión municipal, en el Área de Acción de Desarrollo Económico y Tecnológico las sugerencias y reclamaciones formuladas son 274 que suponen el **0,52 %** del total de las tramitadas en 2009 (121 tramitadas en SYR mas 41 de Mecamadrid, 39 de Madrid Espacios y Congresos y 73 de Promoción Madrid). El incremento de sugerencias y reclamaciones recibidas trae causa del gran número de ciudadanos dados de alta en las Aulas Madrid Tecnología en las que hay una gran actividad (más de 400.000 usos sólo en el año 2009).

Por **submaterias**, de las tramitadas en SYR (121) la que tiene mayor porcentaje es “Consumo” con un 45,45% (55 syr); le sigue “Innovación y Tecnología” con un 33,88% (41 syr) y “Comercio” con un 14,05% (17 syr). El número de sugerencias y reclamaciones recibidas sobre “Desarrollo Empresarial” y “Ferias y Congresos” es mínimo (3 y 1 respectivamente).

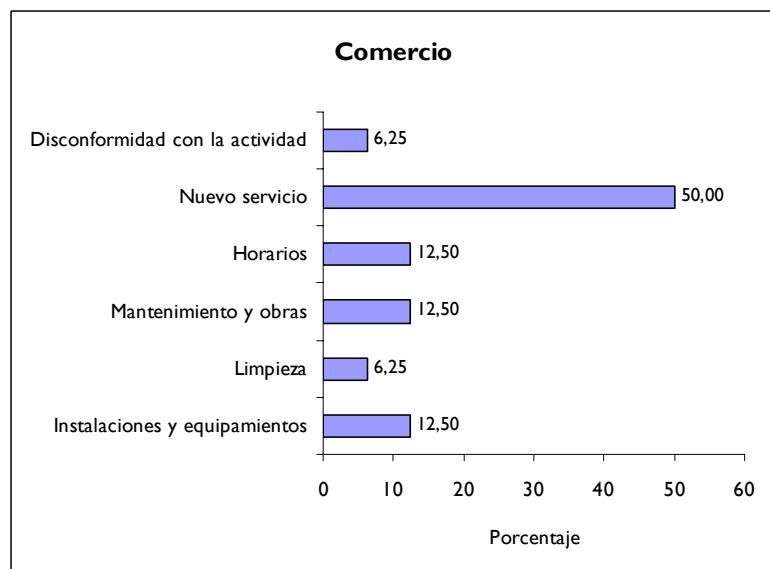
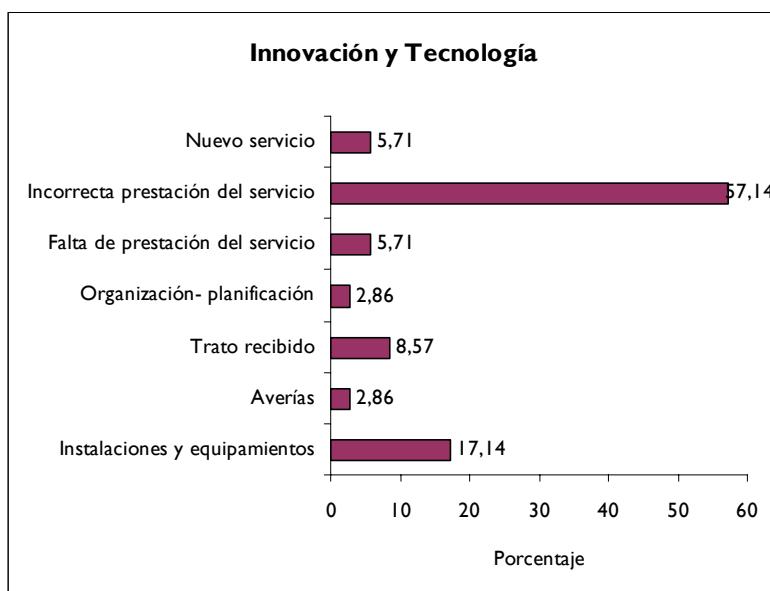


(\*) Los datos se recogen con fecha 1 de abril de 2010; todavía quedaban syr sin contestar y, en consecuencia, sin clasificar.

En cuanto a los **motivos** de presentación de estas sugerencias y reclamaciones tramitadas en SYR se analizan los referidos a las materias con mayores porcentajes “Consumo”, “Innovación y Tecnología” y “Comercio”.

Por lo que se refiere a las referidas a “Consumo”, el 80% no son Sugerencias y Reclamaciones propiamente dichas, sino reclamaciones y denuncias en materia de consumo que deben ser resueltas por la Oficina Municipal de Información al Consumidor, que es la unidad competente para tramitar este tipo de asuntos. En este sentido se contesta al reclamante.

“Innovación y Tecnología” y “Comercio” presentan los siguientes motivos:



Los datos relativos a las **contestaciones** (Tiempo medio de contestación y % por tramos) se recogen en la siguiente Tabla:

	Comercio	Consumo	Desarrollo Empresarial	Ferias y Congresos	Innovación y Tecnología
Tiempo medio de contestación	73,33	16,47	20,33	13,00	47,76
Sin contestar	11,76%	0%	0%	0%	0%
Menos de 15 días	0,0%	80,00%	66,67%	100,00%	24,39%
Entre 15 días y tres meses	73,3%	18,18%	33,33%	0,00%	70,73%
Mas de tres meses	26,7%	1,82%	0,00%	0,00%	4,88%

### 3.5. Educación y Juventud

#### 3.5.1. Ámbito de actuación y recursos

##### **Ámbito de actuación**

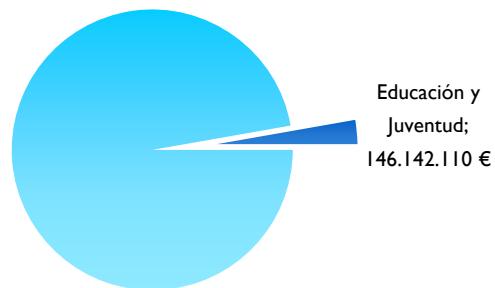
El Área de Acción “Educación y Juventud” comprende aquellas actuaciones dirigidas a mejorar la calidad del entorno educativo y promocionar alternativas interesantes para los jóvenes. Concretamente las actuaciones de esta Área de Acción son las siguientes:

- 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.

##### **Estructura orgánica**



### Presupuesto del Área de Acción de Educación y Juventud



#### 3.5.2. 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:

Indicadores	Tipo y Unidad de Medida	2006	2007	2008	2009
● Plazas de Escuelas Infantiles sostenidas con fondos municipales.	Total de plazas	1.952	2.932	3.294	4.472
● Beneficiarios de Becas de Comedor Escolar.	Total de beneficiarios	42.613	48.688	51.458	62.101
● Importe de las obras de mejora de las instalaciones en colegios públicos.	Total de euros	7.172.091,84	7.738.656,57	12.436.166,34	8.824.400,78
● Alumnos en seguimiento por absentismo escolar.	Total de alumnos	4.161	4.408	4.518	4.487
● Participantes en actividades extraescolares y complementarias.	Total de participantes	360.550	374.279	398.872	401.420
● Participantes en actividades de ocio alternativo.	Total de participantes	56.296	52.201	44.030	54.300
● Participantes en certámenes escolares.	Total de participantes	8.001	9.207	9.640	7.525
● Participantes en escuelas deportivas en centros escolares.	Total de participantes	2.604	3.495	4.228	4.353
● Alumnos de enseñanzas artísticas en centros municipales.	Total de alumnos	4.466	4.785	5.563	6.453
● Alumnos de Escuelas Municipales de Música.	Total de alumnos	3.883	4.154	4.847	5.865
● Alumnos de la Escuela Municipal de Arte Dramático.	Total de alumnos	276	349	377	413
● Alumnos de la Escuela Municipal de Cerámica.	Total de alumnos	307	282	339	175
● Importe de subvenciones concedidas a asociaciones juveniles.	Total de euros	130.250	130.000	132.000	131.000
● Participantes en el Certamen de Jóvenes Creadores.	Total de participantes	1.099	889	789	0

Indicadores	Tipo y Unidad de Medida	Años			
		2006	2007	2008	2009
Alumnos de las Aulas Municipales de Educación de Adultos.	Total de alumnos	1.308	1.275	1.417	1.371
Consultas atendidas en los Centros de Información Juvenil.	Total de consultas	D.N.C.	D.N.C.	25.101	28.619
Tasa de empleo de la población joven de 20 a 24 años.	Porcentaje de jóvenes ocupados	57,77	56,14	49,11	42,62
Porcentaje de alumnos del programa de Garantía Social que alcanza los objetivos fijados.	Porcentaje de alumnos	61	64	67	50

D.N.C = Datos No Cargados

(I) Indicador incorporado al Sistema de Gestión Estratégica en 2009.

◎ Indicador de gestión municipal

○ Indicador de Ciudad

### 3.5.3. Desarrollo del Programa Operativo de Gobierno

El Programa Operativo de Gobierno del Área de Acción “Educación y Juventud” se desarrolla a través de los siguientes proyectos y acciones, cuyo estado de situación a 31 de diciembre de 2009 era el siguiente:

Proyectos	Nº Total Acciones	Acciones terminadas	Acciones en ejecución	Acciones planificadas	Acciones aplazadas
Grupos de Garantía Social	2	-	-	2	-
Impulso a programas y actividades de apoyo al proceso educativo	6	1	3	2	-
Impulso y fomento de la educación musical	6	2	4	-	-
Red Municipal de Escuelas de Música y Danza	11	-	7	4	-
Ampliación de la Red de Aulas para adultos	2	-	1	1	-
Plan de Revitalización del Centro Urbano: Centros Juveniles Locales de Ensayo y Escuelas de Música	17	2	9	5	1
Plan de Revitalización del Centro Urbano: Escuelas Infantiles	16	-	10	6	-
Plan de Revitalización del Centro Urbano: Rehabilitación integral y mejora de centros públicos de infantil y primaria y mejora de instalaciones de centros educativos concertados	2	-	1	1	-
Red municipal de escuelas infantiles	55	5	42	8	-
Rehabilitación integral y mejora de centros públicos de Infantil y Primaria y mejora de instalaciones de centros educativos	5	2	2	1	-

Proyectos	Nº Total Acciones	Acciones terminadas	Acciones en ejecución	Acciones planificadas	Acciones aplazadas
concertados					
Fondo Estatal Inversión Local(FEIL 2009): Educación	24	2	22	-	-
Apoyo al acceso a la vivienda para los jóvenes	3	-	3	-	-
Ampliación de la red de centros juveniles	11	3	4	4	-
Ampliación del número de locales de ensayo para grupos musicales	13	2	5	4	2
Desarrollo de nuevos Espacios de apoyo a la creación	5	-	3	1	1
Desarrollo de programas europeos para los jóvenes	3	-	3	-	-
Fomento de nuevas formas de ayuda a la creación individual y colectiva	5	1	3	1	-
Impulso del emprendimiento innovador: EBTs	4	2	2	-	-
Inserción y permanencia de los jóvenes en el mercado laboral	6	-	4	1	1
Potenciación de herramientas de divulgación asesoramiento y apoyo al emprendedor	8	-	8	-	-
Promoción de la práctica deportiva en la población joven	6	1	5	-	-
Promoción de la práctica deportiva para jóvenes con dificultades	3		3	-	-
Provisión de herramientas de financiación a emprendedores	2	1	1	-	-
Red de Aulas Madrid Tecnología y Servicios de Educación Digital para los jóvenes	3	-	3	-	-
Red de Viveros de Empresas	9	5	4	-	-
<b>Total (I)</b>	<b>163</b>	<b>26</b>	<b>107</b>	<b>26</b>	<b>4</b>

(I) Los resultados de esta fila se han calculado a partir de los resultados de las acciones específicas, pudiendo una misma acción formar parte de varios proyectos. Así, los datos informados en esta fila no corresponden a la suma de las acciones de los Proyectos, sino a la suma de todas las acciones del Área de Acción

### 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 inicia la elaboración de la **Carta de Servicios de la Red de Información Juvenil**, que finaliza su redacción a lo largo de este año aunque no se aprueba hasta 2010.

La finalidad de los Servicios de Información Juvenil es facilitar a los jóvenes, a través de la Red Municipal, información de su interés, como factor esencial que favorece la igualdad de oportunidades. En una sociedad cada día más compleja, la información y el asesoramiento a los jóvenes juegan, más que nunca, un papel esencial en la transición de éstos hacia una vida adulta, autónoma y responsable.

Los servicios prestados por la Red Municipal de Información Juvenil son: 1.- Información y orientación personalizada e inmediata sobre temas de interés juvenil. 2.- Divulgación de la Información. 3 .- Asesoría Jurídica. 4.- Boletín de Información Juvenil digital mensual. 5.- Tramitación de carnés de alberguista, ISIC(Estudiante Internacional), Teacher ITIC (Profesor Internacional) y FYTO jóvenes no estudiantes. 6.- Organización y dinamización de actividades dirigidas a jóvenes. 7.- Consulta e información juvenil a través de la Pagina WEB [www.ojimadrid.es](http://www.ojimadrid.es).

En la prestación de estos servicios la Red Municipal de Información Juvenil se compromete a:

1. Atender a los jóvenes con un personal cualificado, proporcionando un trato amable y cortés, utilizando un lenguaje claro y comprensible y garantizando una respuesta segura a las consultas realizadas, logrando una valoración media de 8 o superior en una escala del 1 al 10 en encuesta de satisfacción.

Indicadores asociados:

- 1.1 Valoración media alcanzada en la satisfacción con el trato.
- 1.2 Valoración media en la satisfacción con la claridad del lenguaje.

2. Disponer de instalaciones adecuadas al servicio que se presta, sin barreras arquitectónicas y con un equipamiento apropiado, moderno y funcional, para ello se mejorarán anualmente al menos dos de las Oficinas de la Red. El nivel de satisfacción con las instalaciones, debe alcanzar una valoración media de 7 ó superior, en una escala del 1 al 10.

Indicadores asociados:

- 2.1 Porcentaje de instalaciones del Servicio de Información Juvenil que cumplen los requisitos.
- 2.2 Oficinas de la Red que han mejorado sus instalaciones.
- 2.3 Valoración media de la satisfacción con las instalaciones.

3. Prestar un servicio eficaz, suministrando información correcta y actualizada y ofreciendo una orientación adecuada desde la primera vez que se solicite. Si no se dispone de la información se proporcionará en 48 horas en días laborables, por el medio solicitado.

Indicadores asociados:

- 3.1 Valoración global de la satisfacción con el servicio.
- 3.2 Porcentaje de información proporcionada en 48 horas o menos.

4. Dar una atención inmediata y personalizada, sin necesidad de cita previa, garantizando la igualdad en el acceso a la información para todos los jóvenes, de forma que se alcance una valoración media de 7 o superior en una escala del 1 al 10.

Indicadores asociados:

- 4.1 Valoración media de la satisfacción con el tiempo de espera.  
4.2 Valoración media en la satisfacción con la atención personalizada recibida.

5. Los informadores/as que atiendan a la población tendrán la titulación exigida para el puesto y recibirá formación continua y evaluable debiendo superar el número de 6 acciones formativas recibidas por año.

Indicador asociado:

- 5.1 Acciones formativas anuales recibidas por informador juvenil.

6. Las Oficinas de Información Juvenil colaborarán con otros servicios y estructuras para la juventud, especialmente con aquellos situados en su Distrito, y trabajarán en red con los intermediarios y restantes entidades que desarrollan su actividad con jóvenes.

Indicador asociado:

- 6.1 Colaboraciones de la red juvenil en actividades del Distrito.

7. La difusión de la información estará adaptada a las nuevas tecnologías, y a las herramientas más utilizadas por los jóvenes, utilizando las redes sociales para su difusión, aumentando en un 15% las visitas a la página web [www.ojimadrid.es](http://www.ojimadrid.es).

Indicadores asociados:

- 7.1 Valoración media con la satisfacción de la información recibida a través de redes sociales.  
7.2 Personas que se agregan a la red.  
7.3 Incremento anual de las visitas a la página web.

8. Todos los Distritos de la Ciudad dispondrán de una Oficina de Información Juvenil. Cuando las características de un Distrito en particular así lo requieran, se procederá a abrir alguna oficina más en los lugares que se determine.

Indicadores asociados:

- 8.1 Porcentaje de Distritos que tienen una Oficina de Información Juvenil.  
8.2 Porcentaje de Distritos que tienen más de una Oficina de Información Juvenil y extensión del Distrito.

9. Para que la atención sea más cercana y accesible para los usuarios/as, todo el personal del Servicio de Información Juvenil estará debidamente identificado. Asimismo todas las oficinas, estarán señalizadas e identificadas.

Indicadores asociados:

- 9.1 Porcentaje del personal correctamente identificado.  
9.2 Porcentaje de oficinas correctamente señalizadas.

10. Ofrecer asesoramiento jurídico, personalizado y confidencial, que responda a las demandas de los jóvenes, con lenguaje claro y comprensible y sin necesidad de cita previa, de forma que se alcance una valoración media 7 ó superior en una escala del 1 al 10 en encuesta de satisfacción con el servicio.

Indicador asociado:

- 10.1 Valoración media en satisfacción con el servicio de asesoramiento jurídico.

11. Tener unos horarios amplios y adaptados a las necesidades de los jóvenes, de forma que la información y tramitación de carnés sea adecuada a sus horarios.

Indicador asociado:

- 11.1 Porcentaje de usuarios satisfechos con los horarios.

12. 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. El 90% de las sugerencias y reclamaciones tramitadas se contestarán en 15 días o menos. El 10% de las sugerencias y reclamaciones tramitadas se contestarán en menos de 2 meses. En ningún caso el plazo de contestación podrá ser superior a 3 meses.

Indicadores asociados:

- 12.1. Porcentaje de sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación a los servicios prestados.  
 12.2. Porcentaje de sugerencias y reclamaciones contestadas en 15 días o menos.  
 12.3. Porcentaje de sugerencias y reclamaciones contestadas entre 16 días y 2 meses.

### 3.5.5. Opinión de la Ciudadanía

La Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos de la Ciudad de Madrid ha permitido conocer la opinión de los ciudadanos sobre distintos aspectos relacionados con la educación y la juventud.

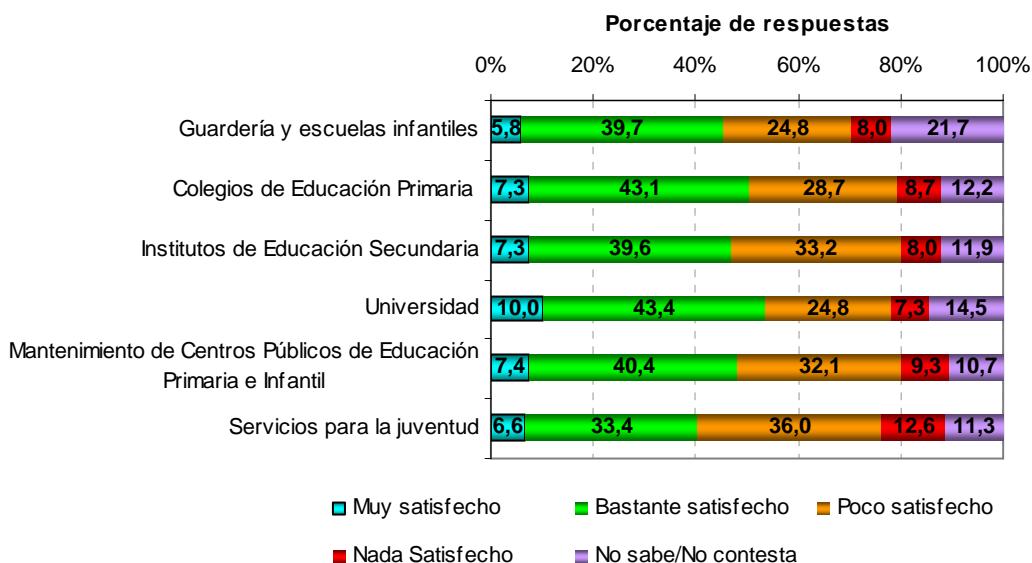
Comenzando por la agenda pública, la educación es un problema que viene estando presente durante los cuatro años que se viene realizando la Encuesta, aunque con distinta incidencia. En 2009 la educación fue señalada como problema por un 1,9% de los ciudadanos encuestados. Los distintos aspectos relacionados con la juventud también aparecen en la lista de problemas de la ciudad, aunque en un lugar muy residual, ya que sólo el 0,6% de los ciudadanos los han nombrado.

Porcentaje de ciudadanos que consideran cuestiones relacionadas con la educación o la juventud como problemas de la ciudad				
Problema	2006	2007	2008	2009
Educación	1,9	1,6	4,4	1,9
Juventud		0,7		0,6

En distintos lugares de la Encuesta se recogen las opiniones de los ciudadanos referidos a la educación y a la juventud. Se pregunta, en primer lugar, sobre el grado de satisfacción con la calidad de los distintos tipos de centros educativos, teniendo en cuenta que no son de competencia exclusiva del Ayuntamiento. El grado de satisfacción más elevado es con la educación en las universidades públicas, le siguen la educación infantil y primaria, y con un grado algo menor de satisfacción, los institutos de educación secundaria. También se les pregunta a los ciudadanos cómo valoran la conservación y el mantenimiento de los centros escolares, sean públicos o concertados, estando el 47,8% bastante o muy satisfechos con el mismo.

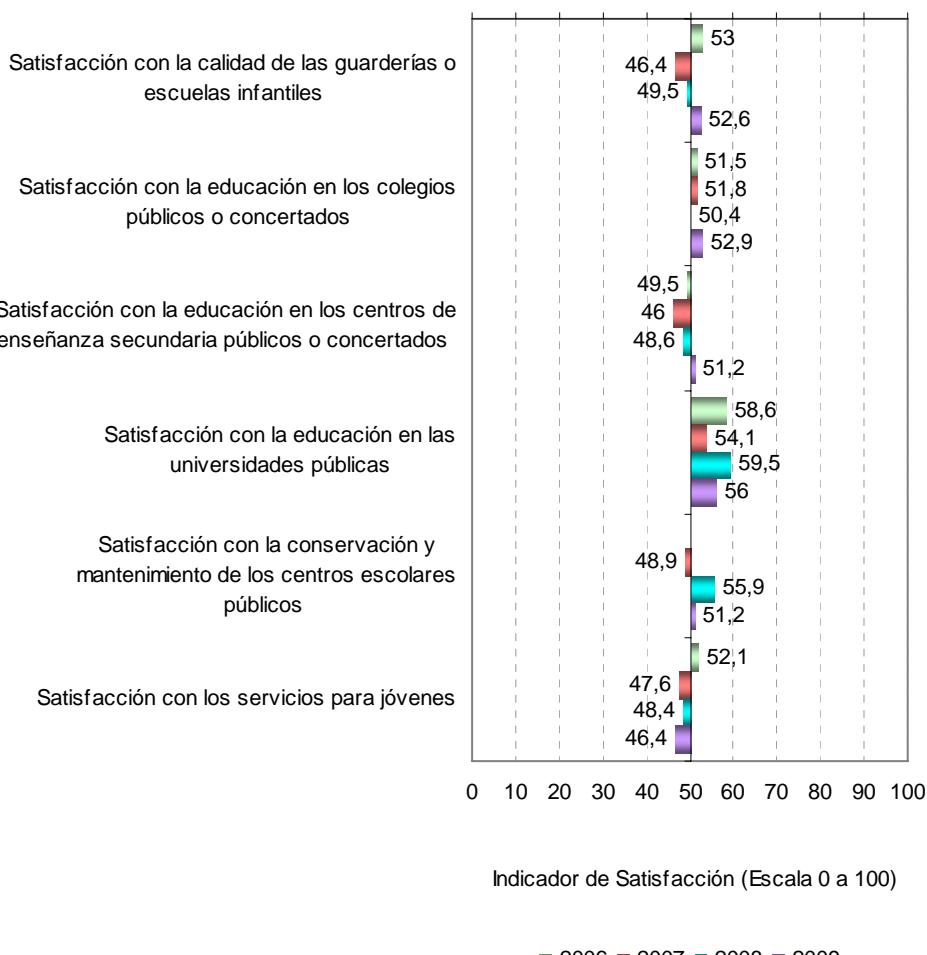
Asimismo, se les pregunta sobre su opinión sobre los servicios para la juventud. En este caso, la valoración es peor, ya que el 40% está muy o bastante satisfecho, frente al 48,6% que están poco o nada satisfechos.

### Satisfacción con los centros y servicios de Educación y Juventud



La evolución en el indicador de satisfacción ha sido desigual en los distintos centros y servicios. Así, mientras que ha mejorado la valoración de la educación primaria y secundaria, respecto al año 2006, la educación infantil se ha mantenido estable y la educación universitaria ha empeorado ligeramente. Ha mejorado también la satisfacción con el mantenimiento y la conservación de los centros educativos. Sin embargo, ha empeorado la valoración que hacen los ciudadanos de los servicios dirigidos a la juventud.

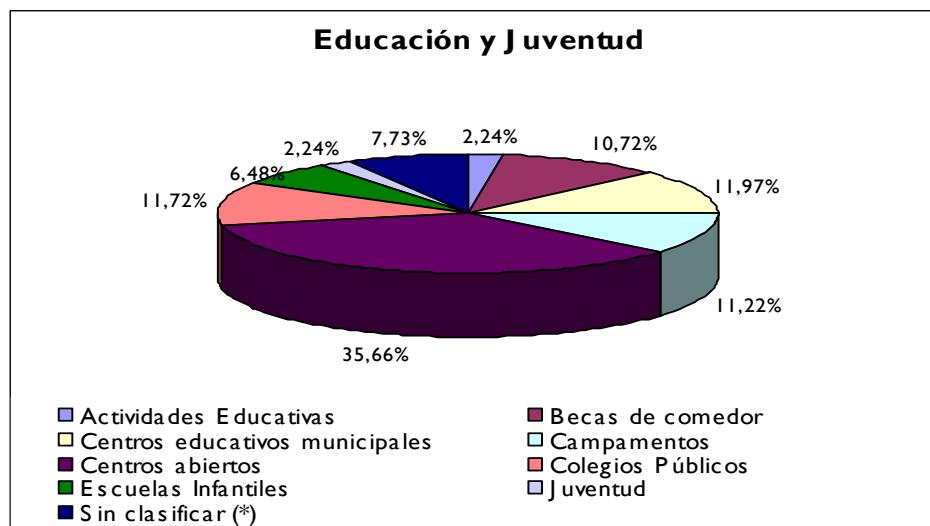
### Educación y Juventud



#### 3.5.6. Sugerencias y Reclamaciones

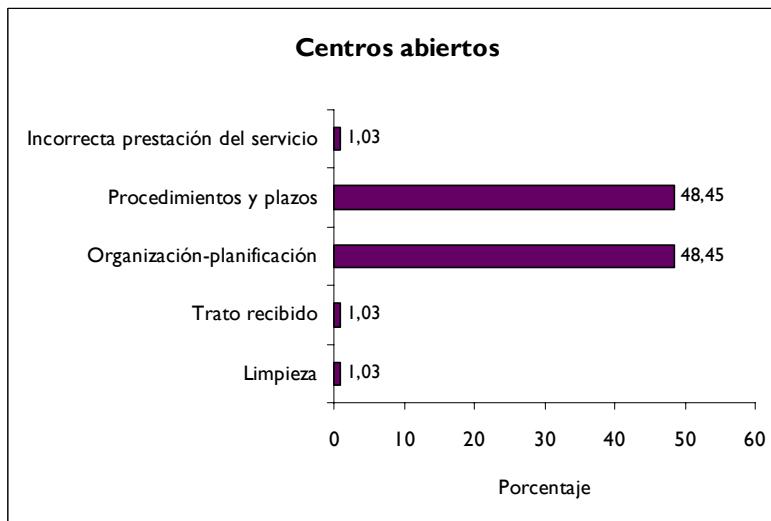
En relación con la participación de los ciudadanos en la mejora de la gestión municipal, en el Área de Acción “Educación y Juventud” las sugerencias y reclamaciones formuladas son 401 que suponen el **0,77 %** del total de las tramitadas en 2009.

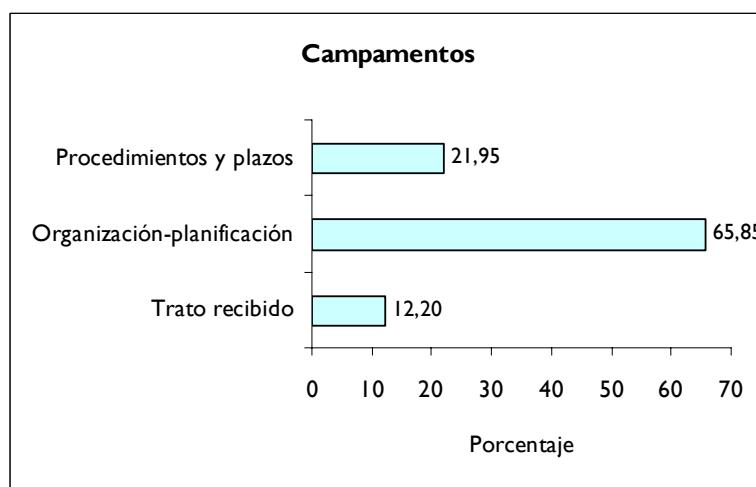
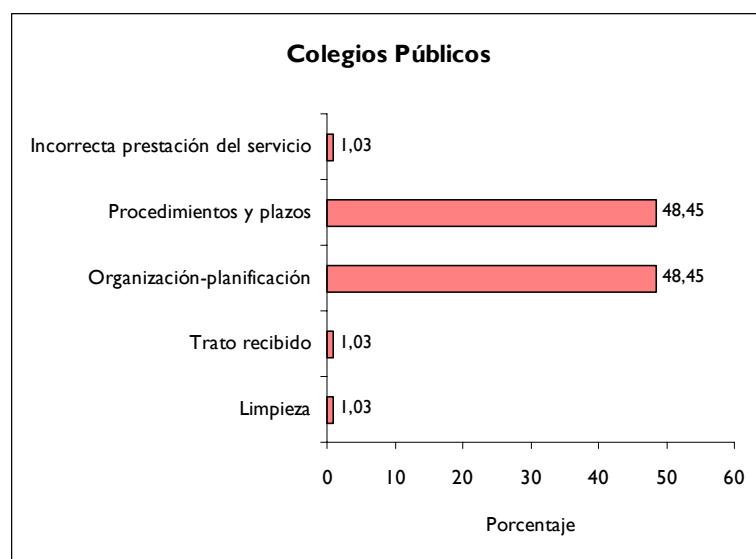
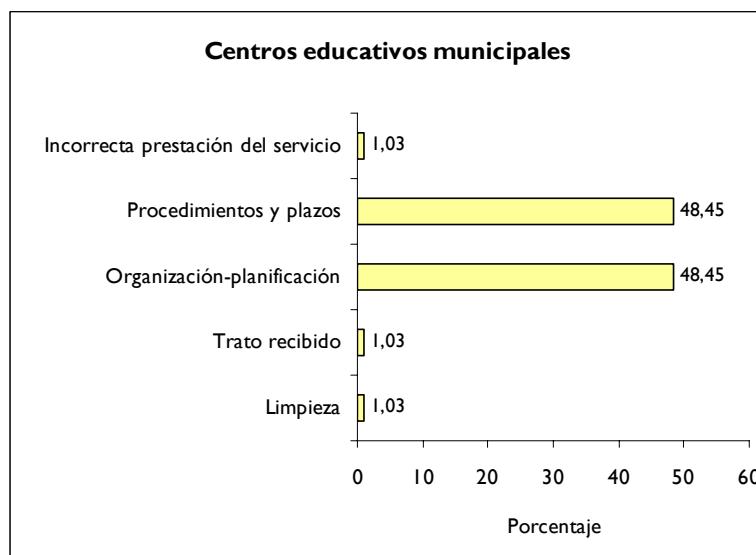
Por **submaterias**, de las tramitadas en SYR destacan “Centros Abiertos” (143 syr = 35,66%), “Centros educativos municipales” (48 syr = 11,97%), “Colegios Públicos” (47 syr = 11,72%), “Campamentos” (45 syr = 11,22%) y “Becas de comedor” (43 syr = 10,72%). Con porcentajes menores, “Escuelas Infantiles” (26 syr = 6,48%) y “Actividades educativas” y “Juventud” con el mismo porcentaje (9 syr = 2,24%).

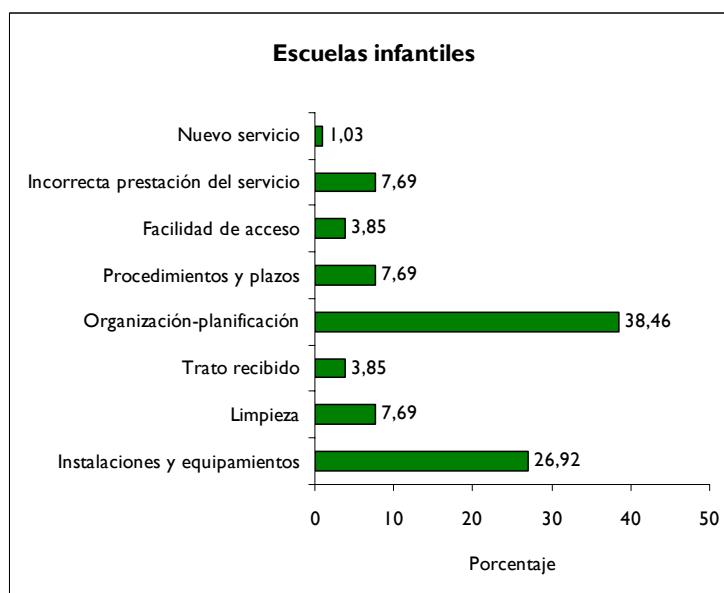
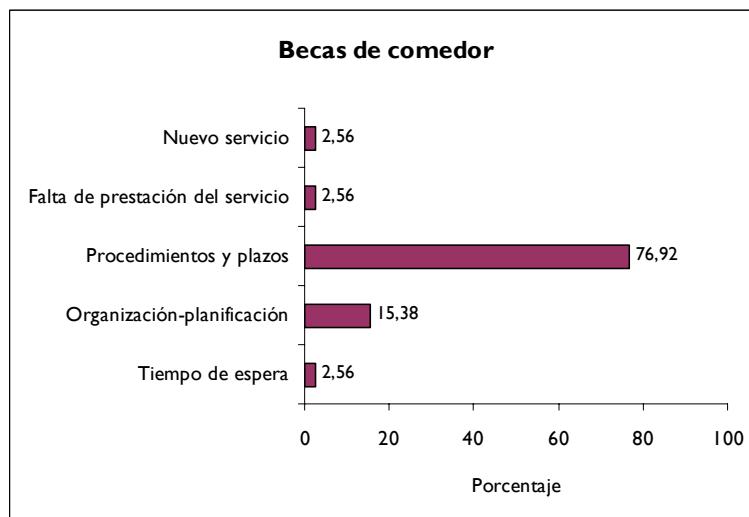


(\*) Los datos se recogen con fecha 1 de abril de 2010; todavía quedaban syr sin contestar y, en consecuencia, sin clasificar.

En cuanto a los **motivos** de presentación de las sugerencias y reclamaciones tramitadas en SYR se analizan los referidos a las materias con mayores porcentajes: “Centros Abiertos”, “Centros educativos municipales”, “Colegios Públicos”, “Campamentos”, “Becas de comedor” y “Escuelas Infantiles”:







Los datos relativos a las **contestaciones** (Tiempo medio de contestación y % por tramos) se recogen en las siguientes Tablas:

	Actividades educativas	Becas de comedor	Centros educativos municipales	Campamentos
Tiempo medio de contestación	31,75	25	23,00	39,60
Sin contestar	11,11%	0%	0%	0%
Menos de 15 días	37,5%	44,19%	75%	42,22%
Entre 15 días y tres meses	62,5%	51,16%	25%	51,11%
Mas de tres meses	0,0%	4,65%	0%	6,67%

	<b>Centros Abiertos</b>	<b>Colegios Públicos</b>	<b>Escuelas infantiles</b>	<b>Juventud</b>
Tiempo medio de contestación	63,18	32,21	23,46	19,11
Sin contestar	0,70%	0%	0%	0%
Menos de 15 días	10,56%	53,19%	50,0%	55,6%
Entre 15 días y tres meses	74,65%	36,17%	50,0%	44,4%
Más de tres meses	14,79%	10,64%	0,0%	0,0%

### 3.6. Empleo

#### 3.6.1. Ámbito de actuación y recursos

##### **Ámbito de actuación**

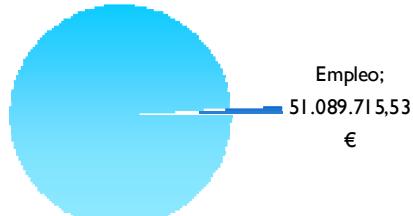
Bajo el Área de “Empleo” se incluyen todas aquellas actuaciones dirigidas al fomento del empleo, a través de la capacitación y la inserción laboral, con especial atención a las personas con más dificultades para incorporarse al mercado laboral. Las actuaciones que se desarrollan desde esta Área de Acción 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.

##### **Estructura orgánica**



##### **Presupuesto del Área de Acción de Empleo**



### 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:

Indicador	Tipo y Unidad de Medida	2006	2007	2008	2009
○ Población activa.	Total de activos en miles	1.660,50	1.661,60	1.704,80	1.682,80
Población activa masculina.	Total de activos en miles	882,80	884,40	916,30	891,60
Población activa femenina.	Total de activos en miles	777,70	777,30	788,50	791,20
○ Tasa de empleo.	Porcentaje de empleados	57,92	57,60	56,38	53,33
Tasa de empleo masculino.	Porcentaje de empleados	66,68	65,71	64,31	59,07
Tasa de empleo femenino.	Porcentaje de empleados	50,22	50,41	49,27	48,22
○ Tasa de desempleo.	Porcentaje de desempleados	6,21	6,17	9,76	14,14
Tasa de desempleo masculino.	Porcentaje de desempleados	5,01	5,50	9,43	14,58
Tasa de desempleo femenino.	Porcentaje de desempleados	7,58	6,93	10,13	14,79
○ Índice de feminización del desempleo.	Mujeres paradas por cada 100 hombres parados	128,97	118,50	91,43	89,80
○ Porcentaje de desempleados de larga duración.	Porcentaje	31,10	27,15	24,58	23,32
○ Diferencial entre la tasa de desempleo nacional y Ciudad de Madrid.	Diferencia en puntos porcentuales	-2,09	-2,43	-4,15	-4,69
○ Paro registrado.	Total de parados	103.015	110.048	161.021	210.504
Paro masculino registrado.	Total de parados	44.991	50.366	84.114	110.892
Paro femenino registrado.	Total de parados	58.024	59.682	76.907	99.612
○ Atenciones realizadas por la Agencia para el Empleo.	Total de atenciones	42.067	41.051	40.928	37.090
Atenciones realizadas por la Agencia para el Empleo. (Atenciones a mujeres)	Total de atenciones	27.631	27.345	24.297	19.678
Atenciones realizadas por la Agencia para el Empleo. (Atenciones a hombres)	Total de atenciones	14.436	13.706	16.631	17.412
○ Cursos impartidos en programas de formación ocupacional de la Agencia para el Empleo.	Total de cursos	238	173	121	196

Indicador	Tipo y Unidad de Medida	2006	2007	2008	2009
◎ Talleres de formación para la inserción laboral de la Agencia para el Empleo.	Total de recursos formativos	20	10	24	18
◎ Proyectos de Obras y Servicios de la Agencia para el Empleo.	Total de proyectos	21	22	22	20
◎ Alumnos participantes en los programas de formación ocupacional finalizados.	Total de alumnos	3.246	2.772	1.815	2.980
Alumnos participantes en los programas de formación ocupacional finalizados. (Alumnas participantes)	Total de alumnos	1.906	2.228	865	1.867
Alumnos participantes en los programas de formación ocupacional finalizados. (Alumnos participantes)	Total de alumnos	1.340	544	950	1.113
◎ Beneficiarios desempleados de los programas de empleo de Obras y Servicios de la Agencia para el Empleo.	Total de beneficiarios	1.474	1.887	1.800	1.500
Beneficiarios desempleados de los programas de empleo de Obras y Servicios de la Agencia para el Empleo. (Mujeres beneficiarias)	Total de beneficiarios	1.061	1.360	1.176	1.086
Beneficiarios desempleados de los programas de empleo de Obras y Servicios de la Agencia para el Empleo. (Hombres beneficiarios)	Total de beneficiarios	413	527	624	414
◎ Beneficiarios desempleados de los talleres para la inserción laboral de la Agencia para el Empleo.	Total de beneficiarios	438	164	488	380
Beneficiarios desempleados de los talleres para la inserción laboral de la Agencia para el Empleo. (Mujeres beneficiarias)	Total de beneficiarios	280	105	266	256
Beneficiarios desempleados de los talleres para la inserción laboral de la Agencia para el Empleo. (Hombres beneficiarios)	Total de beneficiarios	158	59	222	124
◎ Desempleados enviados a ofertas en programas de intermediación laboral.	Total de usuarios	D.N.C.	16.666	17.394	11.462
Desempleados enviados a ofertas en programas de intermediación laboral. (Mujeres desempleadas)	Total de usuarios	D.N.C.	10.833	10.229	6.019
Desempleados enviados a ofertas en programas de intermediación laboral. (Hombres desempleados)	Total de usuarios	D.N.C.	5.833	7.165	5.443
◎ Usuarios de los programas de orientación laboral de la Agencia para el Empleo.	Total de personas entrevistadas	18.200	19.610	17.649	18.598
Usuarios de los programas de orientación laboral de la Agencia para el Empleo. (Mujeres)	Total de personas entrevistadas	13.680	13.055	10.046	9.263

Indicador	Tipo y Unidad de Medida	2006	2007	2008	2009
Usuarios de los programas de orientación laboral de la Agencia para el Empleo. (Hombres)	Total de personas entrevistadas	4.520	6.555	7.603	9.335
◎ Contactos con empresas realizados por la Agencia para el Empleo.	Total de contactos	(I)	(I)	8.034	10.999
◎ Grado de satisfacción de los usuarios de Escuelas Taller y Talleres de la Agencia para el Empleo.	Porcentaje de usuarios satisfechos	D.N.C.	85,33	80,50	85
◎ Grado de satisfacción de los usuarios del Servicio de Formación de la Agencia para el Empleo.	Porcentaje de usuarios satisfechos	D.N.C.	82,88	83,66	86,66
◎ Grado de satisfacción de los usuarios del Servicio de Orientación de la Agencia para el Empleo.	Porcentaje de usuarios satisfechos	D.N.C.	89,50	91,23	90,33

D.N.C = Datos No Cargados

◎ Indicador de gestión municipal

○ Indicador de ciudad

(I) Indicador incorporado al Sistema de Gestión Estratégica en 2008.

### 3.6.3. Desarrollo del Programa Operativo de Gobierno

El Programa Operativo de Gobierno del Área de Acción “Empleo” se desarrolla a través de los siguientes proyectos y acciones, cuyo estado de situación a 31 de diciembre de 2009 era el siguiente:

Proyectos	Nº Total Acciones	Acciones terminadas	Acciones en ejecución	Acciones planificadas	Acciones aplazadas
El Consejo Local para el Desarrollo y el Empleo	3	2	-	1	-
Nueva Orientación de AEMadrid	5	1	4	-	-
Construcción y Mejora de Centros en el Plan de Infraestructuras para el Empleo	10	5	2	2	1
Creación de nuevas Agencias de Zona	4	1	2	1	-
Incremento de servicios de fomento del empleo y autoempleo en las Agencias de Zona	3	-	3	-	-
Formación para el Empleo	6	1	5	-	-
Formación para el empleo orientada a Áreas de especial interés	3	1	2	-	-
Programas especiales de inserción laboral dirigidos a colectivos con dificultades de acceso al mercado de trabajo	9	1	8	-	-
Formación y empleo en igualdad	11	7	4	-	-

Proyectos	Nº Total Acciones	Acciones terminadas	Acciones en ejecución	Acciones planificadas	Acciones aplazadas
Inserción y permanencia de los jóvenes en el mercado laboral	6	-	4	1	1
Impulso de nuevos canales de comunicación para el empleo	6	3	2	-	1
Fomento de la incorporación de las mujeres del municipio al mercado de trabajo	3	-	2	-	1
Fondo Estatal Inversión Local(FEIL 2009): Empleo	5	4	1	-	-
Plan de Revitalización del Centro Urbano: Empleo y Tecnología	6	2	3	1	-
<b>Total (I)</b>	<b>66</b>	<b>22</b>	<b>36</b>	<b>5</b>	<b>3</b>
(I) Los resultados de esta fila se han calculado a partir de los resultados de las acciones específicas, pudiendo una misma acción formar parte de varios proyectos. Así, los datos informados en esta fila no corresponden a la suma de las acciones de los Proyectos, sino a la suma de todas las acciones del Área de Acción					

### 3.6.4. Compromisos de Calidad

#### Carta de Servicios de la Agencia para el Empleo

Fecha de aprobación: 22 de enero de 2009

Fecha Evaluación 2009: 28 de mayo 2010

La Agencia para el Empleo obtuvo el Sello Bronce a la Excelencia Europea el 21 de junio de 2006, para lo cuál se valoró el tener aprobada su Carta de Servicios. Esta **Carta de Servicios de la Agencia para el Empleo** se había aprobado con anterioridad a la publicación del *Decreto del Alcalde del 15 de noviembre del 2005 por el que se regula el Sistema de Cartas de Servicios del Ayuntamiento de Madrid*, por ello su contenido 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 Agencia para el Empleo 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 Agencia para el Empleo se compromete:

	2009	
	Estándar	Dato
<b>Compromiso 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.</b>		
Tiempo medio transcurrido entre la solicitud de la cita y la entrevista personal en la Agencia para el Empleo.	15-30	16
<b>Compromiso 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.</b>		
Porcentaje de personas que tienen una titulación universitaria y con, al menos, un año de experiencia en orientación laboral en la Agencia para el Empleo.	100	100
Valoración global alcanzada por los usuarios y las usuarias de la Agencia para el Empleo.	8	9,30
<b>Compromiso 3.- Los monitores que imparten 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%.</b>		
Porcentaje de formadores que poseen una titulación especializada y/o que poseen una capacitación profesional equivalente en la Agencia para el Empleo.	100	100
Valoración de los cursos y talleres en la encuesta de satisfacción en la Agencia para el Empleo.	80	85,83
<b>Compromiso 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).</b>		
Personas contratadas directamente por la Agencia para el Empleo de Madrid Este indicador se suprime después de la evaluación de 2009	N.D.	1.886
Porcentaje de participantes incluidos en colectivos con mayores dificultades de inserción en la Agencia para el Empleo.	80	100
<b>Compromiso.- 05.- 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).</b>		
Plazas reservadas, por la Agencia para el Empleo, a personas desempleadas con mayores dificultades de inserción Este indicador se suprime después de la evaluación de 2009.	N.D.	100
Porcentaje de participantes, propuestos por la Agencia para el Empleo, en los talleres de empleo y escuelas taller incluidos en colectivos con mayores dificultades de inserción.	80	100
<b>Compromiso.- 06.- 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.</b>		
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.	100	100
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.	100	100
<b>Compromiso 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.</b>		

	2009	
	Estándar	Dato
Porcentaje de usuarios/-as tutorizados/-as que se han insertado en el mercado laboral a los que se les ha realizado el seguimiento por la Agencia para el Empleo a los 6 meses.	100	100
Porcentaje de usuarios/-as tutorizados/-as que se han insertado en el mercado laboral a los que se les ha realizado el seguimiento por la Agencia para el Empleo al mes y medio.	100	100
<b>Compromiso.- 08.- 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.</b>		
Asesoramientos individuales para el autoempleo realizados por la Agencia para el Empleo.	3.000	3.093
Planes de viabilidad realizados por la Agencia para el Empleo Este indicador se suprime después de la evaluación de 2009.	N.D.	39
Sesiones grupales de motivación hacia el autoempleo realizadas por la Agencia para el Empleo.	60	114

**Compromiso.- 09.- Recibir y tramitar las sugerencias y reclamaciones presentadas por la ciudadanía en relación a los servicios prestados por la Agencia para el Empleo, contestarlas de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, poner en marcha acciones de mejora del Servicio.**

Sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación a los servicios prestados por la Agencia para el Empleo.	N.D.	70
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios prestados por la Agencia para el Empleo contestadas en 15 días o menos.	N.D.	34
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios prestados por la Agencia para el Empleo contestadas entre 16 días y 3 meses.	N.D.	59

**N.D.** No determinado

### 3.6.5. Opinión de la Ciudadanía

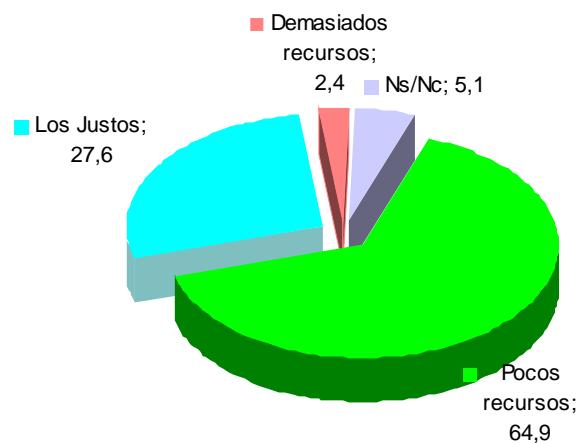
La Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos de la Ciudad de Madrid ha permitido conocer la opinión de los ciudadanos sobre distintos aspectos relacionados con el empleo.

El empleo, es una de las prioridades de la agenda pública, ya que es uno de los problemas más señalados por los ciudadanos y también de los que más les afectan personalmente: el 19,6% lo ha nombrado en 2009. Es claro que esta percepción de los ciudadanos responde a una realidad muy palpable, como es el incremento registrado en los niveles de paro y las dificultades para acceder a un empleo o para recuperarlo cuando se ha perdido.

Porcentaje de ciudadanos que consideran el empleo un problema de la ciudad				
Problema	2006	2007	2008	2009
Trabajo / Empleo	8,2	11,6	22,6	19,6

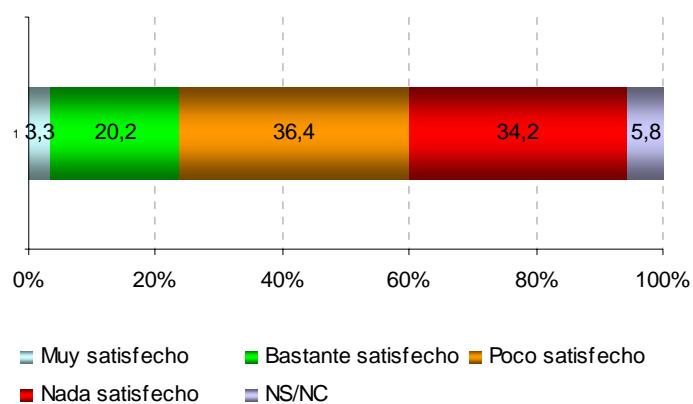
En este contexto, se entiende que todos los esfuerzos municipales que se dediquen a tratar de solucionar este problema, se consideran pocos, y así ha quedado de manifiesto cuando se ha realizado la revisión de las preferencias de gasto de los ciudadanos madrileños: el 64,9% opina que se dedican pocos recursos al fomento del empleo.

### Adecuación de los recursos dedicados al fomento del empleo 2009



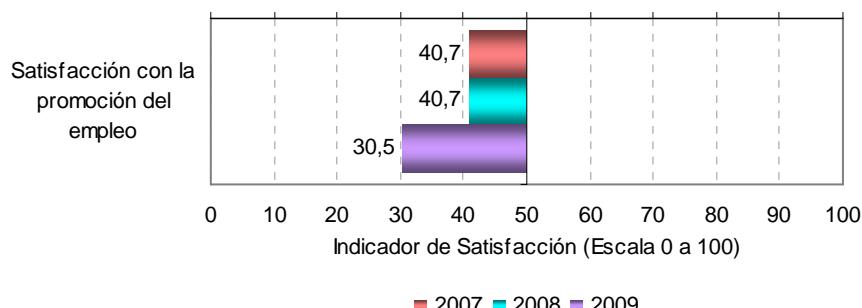
Por ello también, la satisfacción con los servicios municipales de empleo alcanza unas cotas tan bajas, pues el indicador de satisfacción se sitúa en 30,5 y más del 70% de los ciudadanos encuestados se muestran poco o nada satisfechos con las actuaciones municipales en esta materia.

### Satisfacción con la promoción del empleo



Igualmente, la evolución del Indicador de Satisfacción con la promoción de empleo ha empeorado en los últimos tres años en que se viene preguntando a los ciudadanos, un resultado lógico en el contexto de crisis y de incremento continuo del desempleo, que hace que las expectativas de los ciudadanos sean cada vez más elevadas en esta cuestión.

### Servicio de promoción de empleo

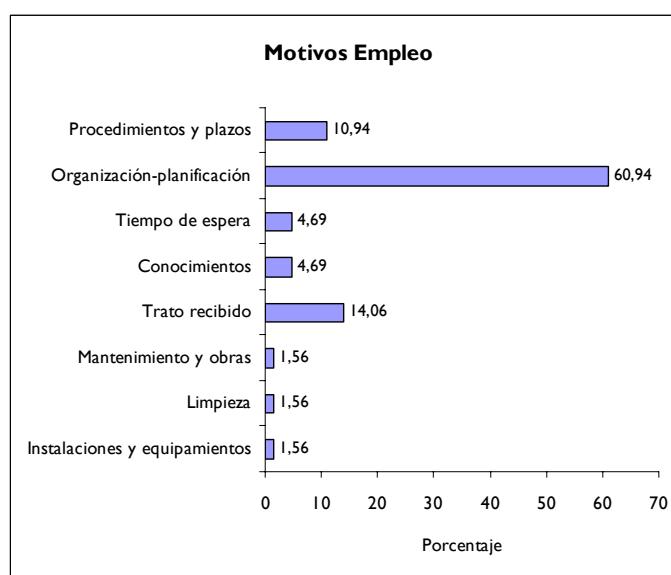


Es preciso, no obstante, matizar estos resultados por dos razones muy vinculadas entre sí. Por un lado, el desempleo es un problema que afecta a toda la sociedad y por tanto es un problema de responsabilidad compartida en todos los niveles de la administración. La administración local tiene, en este sentido, una capacidad limitada de influir sobre el cambio en las condiciones del mercado de trabajo y es preciso que las actuaciones estén coordinadas entre todas las administraciones para alcanzar mayor eficacia en la solución del problema.

En relación a esto, si a la hora de valorar muchos de los servicios consultados en la Encuesta los ciudadanos no distinguen específicamente los que son de carácter municipal, en el caso del empleo, al tratarse de un problema general y de responsabilidad compartida, aún menos realizan esta distinción. Por tanto, cuando se les pregunta sobre su satisfacción con los servicios de promoción del empleo, podemos estar seguros de que no están valorando exclusivamente los municipales.

#### 3.6.6. Sugerencias y Reclamaciones

En relación con la participación de los ciudadanos en la mejora de la gestión municipal, en el Área de Acción “Empleo”, las sugerencias y reclamaciones formuladas son 70 que suponen el **0,23 %** del total de las tramitadas en 2009. Sus motivos son:



De las **contestaciones** dadas por las unidades gestoras correspondientes (Agencia para el Empleo) se contestan en 15 días o menos el 36,9%. Su tiempo medio de contestación está en 36,65 días.

	Empleo
Tiempo medio de contestación	36,65
Sin contestar	7,14%
Menos de 15 días	36,9%
Entre 15 días y tres meses	53,8%
Mas de tres meses	9,2%

### 3.7. Espacios Públicos

#### 3.7.1. Ámbito de actuación y recursos

##### **Ámbito de actuación**

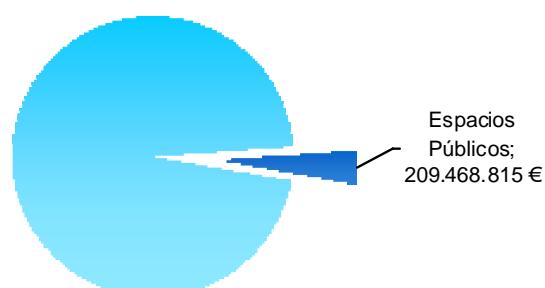
El Área de Acción “Espacios Públicos” comprende aquellas actuaciones dirigidas a permitir a los ciudadanos disfrutar de un paisaje urbano limpio, cuidado y estético. Concretamente las actuaciones de esta Área de Acción son las siguientes:

- Renovación, reparación y conservación del alumbrado público, así como el control y la supervisión del consumo de energía
- Planificación y gestión de las actuaciones y ocupaciones que se realizan en las vías públicas.
- Renovación y conservación de las vías públicas, pasos a distintos nivel y alumbrado público.
- Eliminación de barreras arquitectónicas urbanísticas.
- Gestión de las concesiones de mobiliario urbano destinado a los servicios públicos y su publicidad.
- Planificación y gestión de las galerías de servicios municipales.
- Impulso de proyectos de renovación integral de los servicios (PRIS) en vías públicas.

##### **Estructura orgánica**



##### **Presupuesto del Área de Acción de Espacios Públicos**



### 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:

Indicador	Tipo y Unidad de Medida	2006	2007	2008	2009
Superficie total de acera pavimentada en Madrid.	Total de m2	(1)	20.009.416,40	20.077.235	20.378.475
Superficie total de pavimento de calzada.	Total de m2	(1)	28.339.396,30	28.587.556,50	29.690.244
Superficie ganada para el peatón.	Total de m2	(1)	4.816	13.896	283.488
Longitud total del carril bici en la Ciudad.	Total de km	(1)	141,05	156	189
Nuevo carril bici construido en vía pública.	Total de km	24,57	48,01	10	34
Renovación de cascinos históricos.	Total de m2	(2)	(2)	11.234	53.793
Realización de proyectos de renovación integral de calles y renovación de plazas.	Total de proyectos	(3)	(3)	(3)	75
Superficie de espacio urbano renovado.	Total de m2	(1)	255.221	439.783	2.028.547
Renovación de pavimento de acera.	Total de m2	(1)	39.725	112.766	673.830
Renovación de pavimento de calzada.	Total de m2	1.377.032	215.496	327.017	1.193.283
Superficie nueva de pavimento antiruido.	Total de m2	286.543	61.339	140.257	101.740
Superficie total de pavimento antiruido.	Total de m2	(1)	1.072.720	1.212.977	1.338.845
Superficie de pavimento táctil.	Total de m2	(3)	(3)	(3)	30.432
Vados de pasos de peatones acondicionados a la nueva normativa.	Total de vados	(1)	549	514	1.879
Barreras urbanísticas eliminadas.	Total de elementos	(3)	(3)	(3)	1.064
Nueva calzada de coexistencia peatonal.	Total de m2	(3)	(3)	(3)	17.752
Alcorques con pavimento drenante.	Total de alcorques	(1)	86	522	8.072
Elementos de mobiliario urbano reparados.	Total de elementos	(1)	D.N.C.	13.400	20.017
Nuevo elemento de mobiliario urbano instalado.	Total de elementos	(1)	344	10.206	20.540
Incidencias atendidas de conservación de la vía pública.	Total de incidencias	(1)	19.163	20.870	37.703
Incidencias urgentes atendidas de conservación en la vía pública.	Total de incidencias	(1)	3.059	2.258	4.246
Nuevos puntos de luz instalados en vía pública.	Total de puntos	4.177	10.531	2.566	2.999
Renovación o adecuación de puntos de luz.	Total de puntos	11.000	10.974	12.113	11.116

Indicador	Tipo y Unidad de Medida	Años			
		2006	2007	2008	2009
Luminosa contaminante sustituida.	Total de elementos	3.011	6.461	909	3.558
Intensidad energética en alumbrado público.	Ratio de kw por habitante	55	57	56	57
Longitud de tendido aéreo soterrado.	Total de metros lineales	(3)	(3)	(3)	2.207
Soporte retirado de vía pública.	Total de soportes	(3)	(3)	(3)	14
Longitud total de cajones de servicio.	Total de metros lineales	(3)	(3)	(3)	535
Longitud total de galerías de servicio.	Total de metros lineales	(1)	130.000	144.338	144.667
Peticiones tramitadas para la instalación y conservación de servicios esenciales en las galerías municipales.	Total de peticiones	600	619	635	500

D.N.C = Datos No Cargados

- Indicador de gestión municipal
- Indicador de Ciudad

- (1) Indicador incorporado al Sistema de Gestión Estratégica en 2007.
- (2) Indicador incorporado al Sistema de Gestión Estratégica en 2008.
- (3) Indicador incorporado al Sistema de Gestión Estratégica en 2009.

### 3.7.3. Desarrollo del Programa Operativo de Gobierno

El Programa Operativo de Gobierno del Área de Acción “Espacios Públicos” se desarrolla a través de los siguientes proyectos y acciones, cuyo estado de situación a 31 de diciembre de 2009 era el siguiente:

Proyectos	Nº Total Acciones	Acciones terminadas	Acciones en ejecución	Acciones planificadas	Acciones aplazadas
Ordenación y gestión del espacio público	9	2	6	1	-
Remodelación y acondicionamiento de espacios públicos	87	54	21	2	10
Recuperación urbana de los cascos y colonias históricas	7	4	2	1	-
Remodelación de la Calle Serrano	6	-	4	2	-
Urbanización de suelos obtenidos	7	-	3	1	3
Plan de Revitalización del Centro Urbano: Construcción de Aparcamientos y SER	28	8	6	-	14
Plan de Revitalización del Centro Urbano: Urbanismo y Vías Públicas	82	48	25	1	8
Ajardinamiento de espacios urbanos de proximidad	28	23	5	-	-
Plan Director de Alumbrado Público	4	-	4	-	-

Proyectos	Nº Total Acciones	Acciones terminadas	Acciones en ejecución	Acciones planificadas	Acciones aplazadas
Accesibilidad y eliminación de barreras en el espacio público	15	10	5	-	-
Construcción de pasarelas peatonales	15	1	11	2	1
Mejora de la seguridad y movilidad del peatón	18	6	10	-	2
Creación y reordenación de ejes comerciales en la ciudad	11	7	2	-	2
Plan de Revitalización del Centro Urbano: Ejes comerciales	4	2	2	-	
Fondo Estatal Inversión Local(FEIL 2009): Espacios Públicos	43	40	3	-	-
<b>Total (I)</b>	<b>235</b>	<b>116</b>	<b>78</b>	<b>9</b>	<b>32</b>
(I) Los resultados de esta fila se han calculado a partir de los resultados de las acciones específicas, pudiendo una misma acción formar parte de varios proyectos. Así, los datos informados en esta fila no corresponden a la suma de las acciones de los Proyectos, sino a la suma de todas las acciones del Área de Acción					

### 3.7.4. Opinión de la Ciudadanía

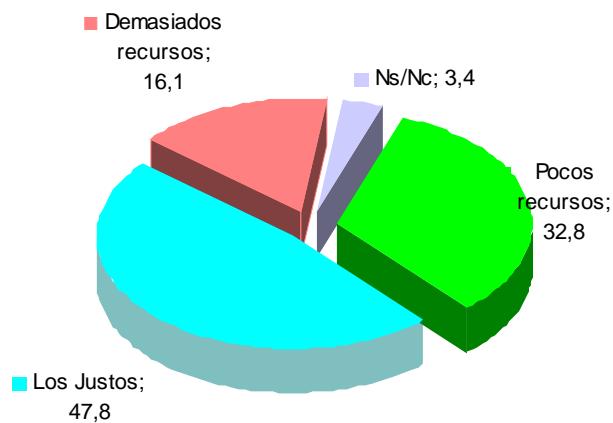
La Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos de la Ciudad de Madrid ha permitido conocer la opinión de los ciudadanos sobre distintos aspectos relacionados con los espacios públicos de la ciudad.

Las cuestiones relacionadas con las vías y espacios públicos, aunque están presentes en la agenda pública, sin embargo, su incidencia es muy pequeña, pues los ciudadanos consideran otras cuestiones como prioritarias. En ningún caso llegan al 1% de los ciudadanos consultados los que identifican algún aspecto relacionado con el estado de las calles, aceras, calzadas, con los equipamientos urbanos, las barreras arquitectónicas o con el alumbrado.

Porcentaje de ciudadanos que consideran señalan aspectos de los espacios públicos como problemas de la ciudad				
Problema	2006	2007	2008	2009
Calles, aceras y calzadas	0,2	0,2	0,7	0,7
Equipamientos urbanos				0,1
Barreras arquitectónicas		0,3		0,1
Escaso alumbrado	0,3	0,1	0,2	0,1

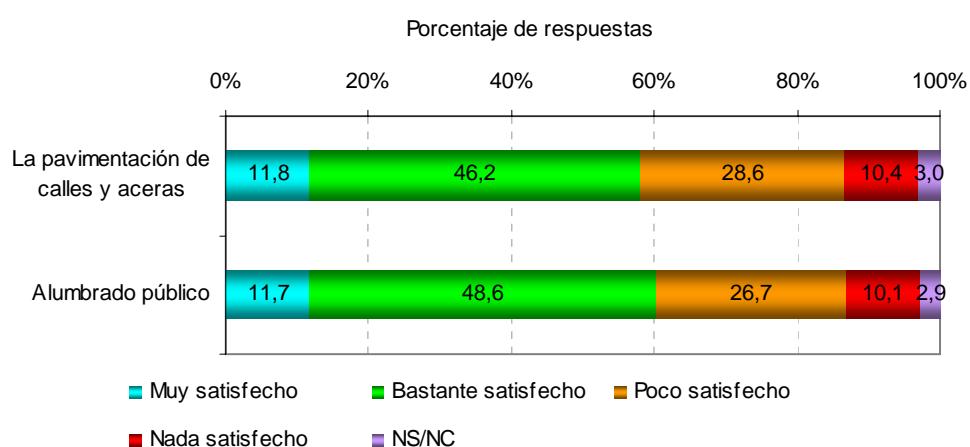
Dada la baja prioridad de estos problemas, casi la mitad de los ciudadanos entrevistados (el 47,8%) consideran que los recursos que se emplean en el cuidado general de las calles son los justos.

### Adecuación de los recursos empleados en el cuidado general de las calles 2009



En el año 2009 se ha preguntado a los ciudadanos encuestados por primera vez por su opinión respecto a las actuaciones del Ayuntamiento en los espacios públicos. Los resultados muestran que el 58% de los ciudadanos están muy o bastante satisfechos con la pavimentación y conservación de las calles y aceras, proporción que es algo mayor (60,3%) en el caso del alumbrado público.

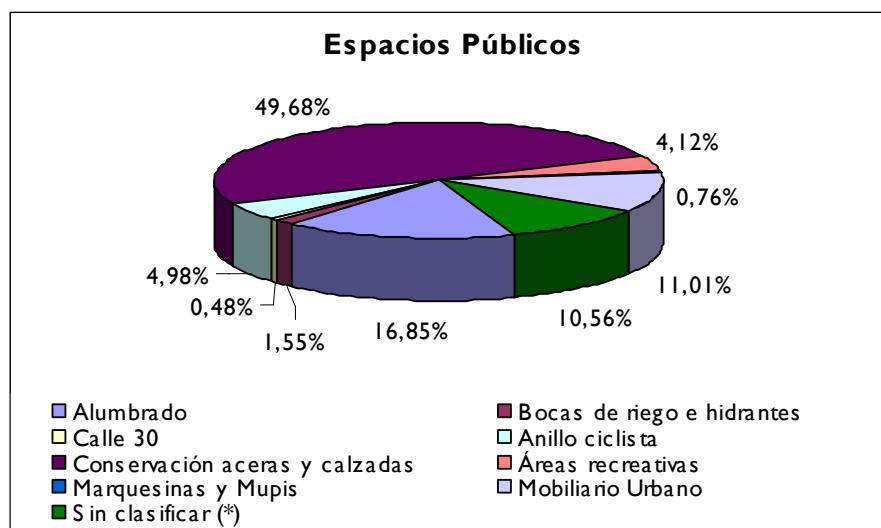
### Satisfacción con las vías públicas



### 3.7.5. Sugerencias y Reclamaciones

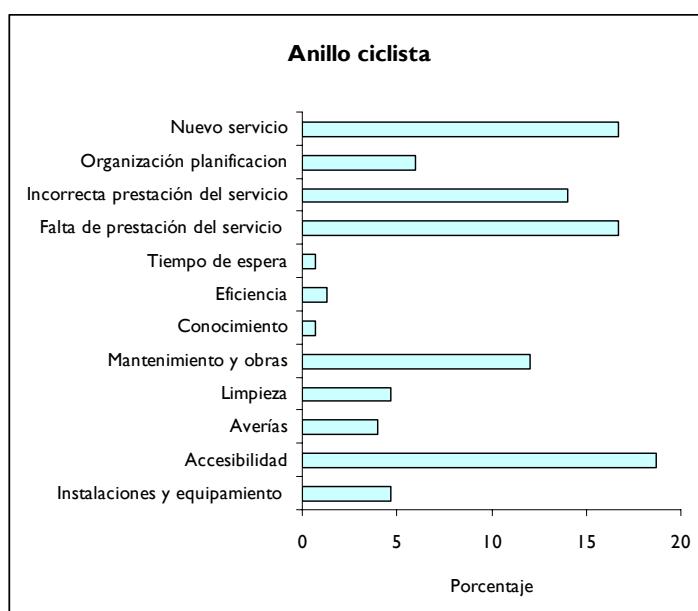
En relación con la participación de los ciudadanos en la mejora de la gestión municipal, en el Área de Acción “Espacios Públicos” las sugerencias y reclamaciones formuladas son 3.152 que suponen el 6,03 % del total de las tramitadas en 2009.

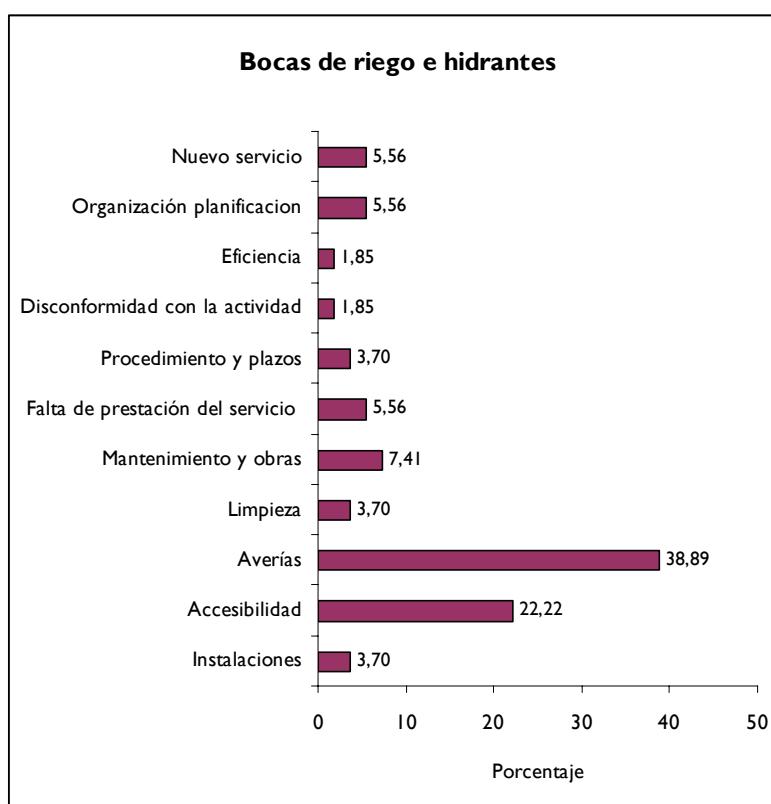
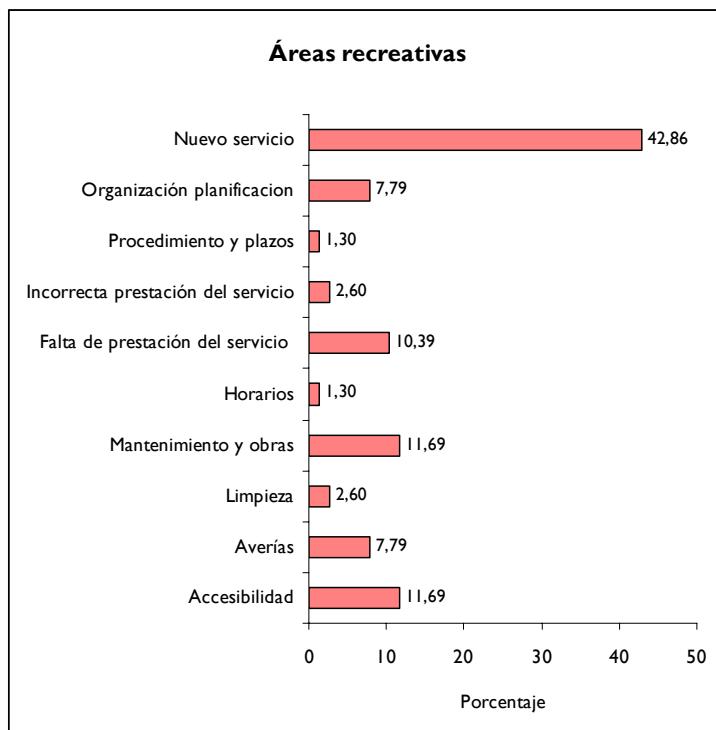
Por **submaterias**, de las tramitadas en SYR, la más aludida es la relativa a “Conservación de aceras y calzadas” (1.566 syr = 49,68%); le siguen “Alumbrado” (531 syr = 16,85%), “Mobiliario Urbano” (347 syr = 11,01%) y, con porcentajes menores, “Anillo ciclista” (157 syr = 4,98%), “Áreas recreativas” (130 syr = 4,12%) y “Bocas de riego e hidrantes” (49 syr = 1,55%).

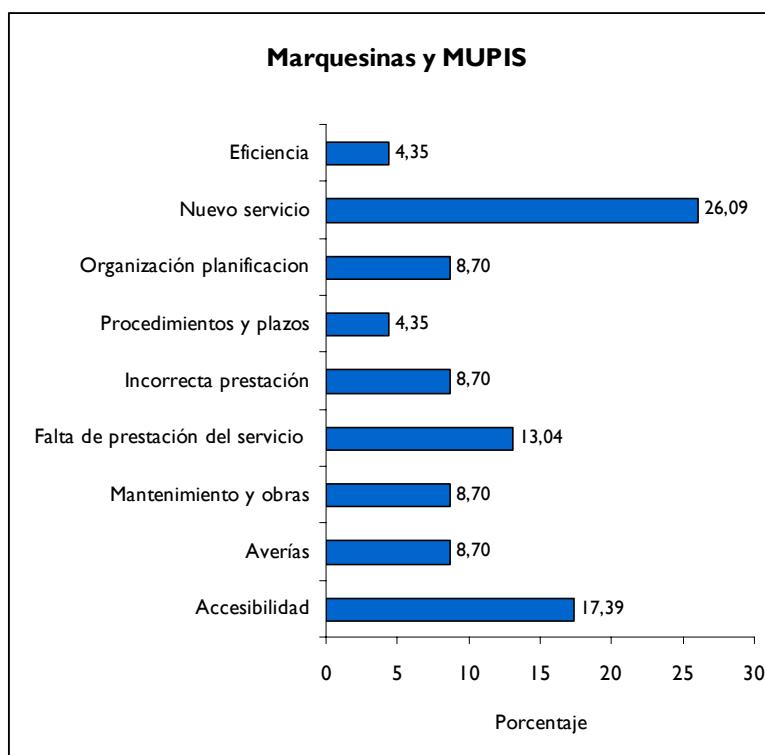
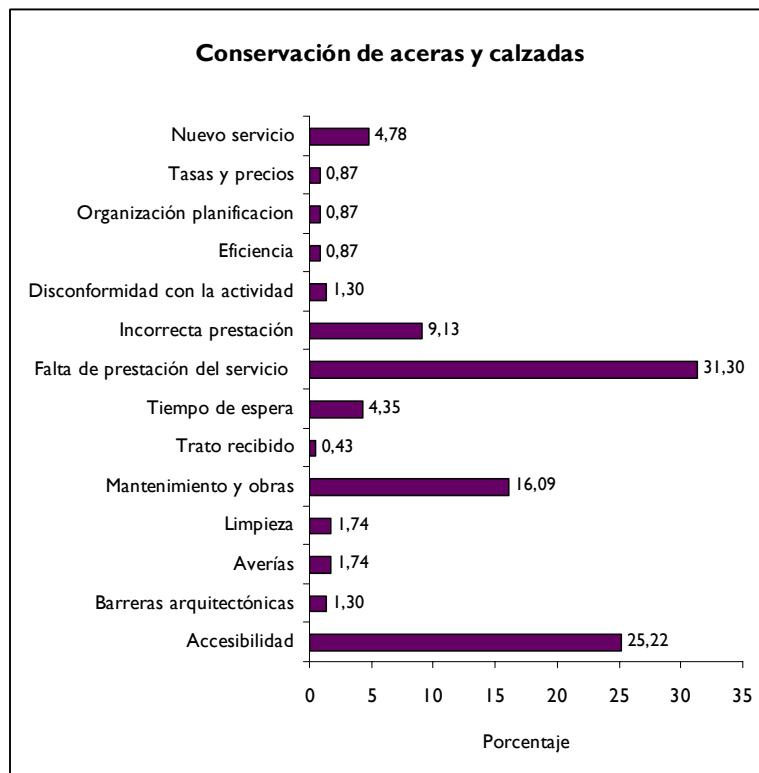


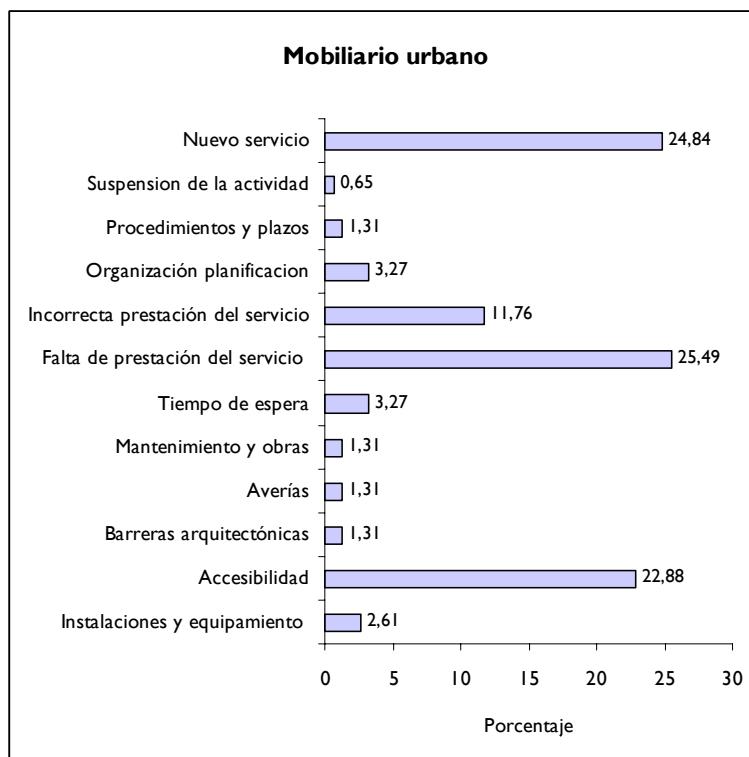
(\*) Los datos se recogen con fecha 1 de abril de 2010; todavía quedaban syr sin contestar y, en consecuencia, sin clasificar.

En cuanto a los **motivos** de presentación de las sugerencias y reclamaciones tramitadas en SYR se recogen a continuación para cada una de las submaterias:









De las contestaciones dadas por las unidades gestoras correspondientes (Direcciones Generales y Distritos) se contestan en 15 días o menos, en “Alumbrado” el 58%, en “Bocas de Riego e Hidrantes” el 42,4%, en “Calle 30” el 67%, en “Anillo ciclista” el 9,63%, en “Conservación de aceras y calzadas” el 54,7%, en “Áreas recreativas” el 18,10%, en “Marquesinas y Mupis” el 47,4% y en “Mobiliario Urbano” el 50,3%. Los demás datos relativos a las **contestaciones** (Tiempo medio de contestación y % por tramos) se recogen en las siguientes Tablas:

	Alumbrado	Bocas de Riego e Hidrantes	Calle 30	Anillo Ciclista
Tiempo medio de contestación	28,65	37,27	21,67	63,39
Sin contestar	6,78%	32,65%	0%	14,01%
Menos de 15 días	58,0%	42,4%	67%	9,63%
Entre 15 días y tres meses	34,7%	45,5%	33%	72,59%
Más de tres meses	7,3%	12,1%	0%	17,78%

	<b>Conservación aceras y calzadas</b>	<b>Áreas recreativas</b>	<b>Marquesinas y Mupis</b>	<b>Mobiliario Urbano</b>
Tiempo medio de contestación	31,14	60,49	34,84	29,72
Sin contestar	4,09	19,23%	20,83%	14,70%
Menos de 15 días	54,7%	18,10%	47,4%	50,3%
Entre 15 días y tres meses	36,6%	55,24%	47,4%	43,6%
Mas de tres meses	8,7%	26,67%	5,3%	6,1%

### 3.8. Infraestructuras

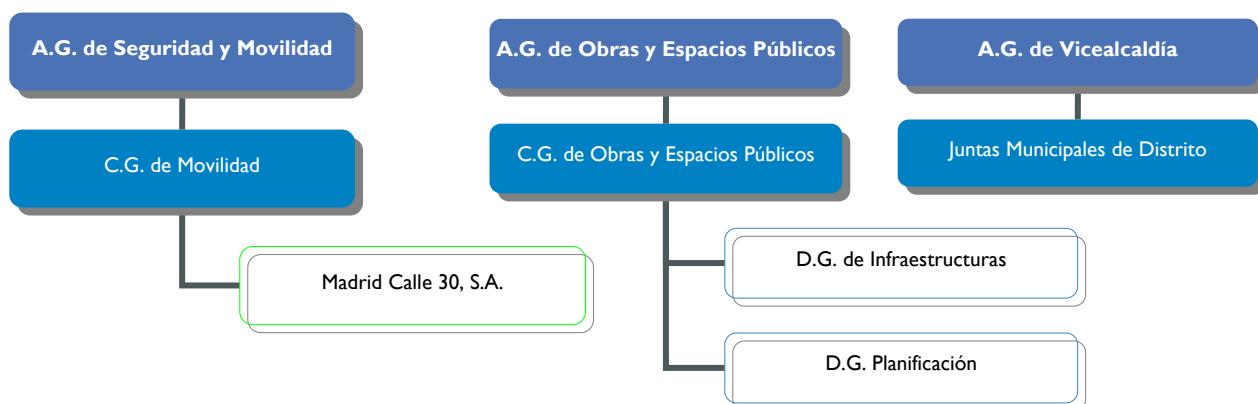
#### 3.8.1. Ámbito de actuación y recursos

##### Ámbito de actuación

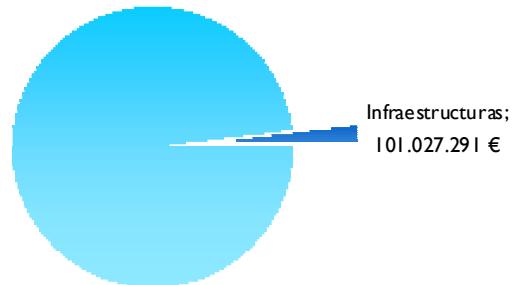
El Área de Acción "Infraestructuras" comprende aquellas actuaciones dirigidas a desarrollar las infraestructuras urbanas en la Ciudad de Madrid que favorezcan la movilidad e integración de la ciudad y hace referencia a aquellas actuaciones relacionadas con el construcción de infraestructuras de competencia 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.
- Coordinación y supervisión de la conservación y explotación del viario M-30 y de los ramales de conexión a través de la Sociedad de Economía Mixta Madrid Calle 30.
- Construcción y mejora de intercambiadores entre modos de transporte.
- Actuaciones sobre los estacionamientos de vehículos colectivo y privado.
- Desarrollo de infraestructuras para el transporte blando (bicicleta e itinerarios a pie).
- Control de calidad de las obras de infraestructuras.
- Realización de estudios y análisis económicos sobre infraestructuras.

##### Estructura orgánica



### Presupuesto del Área de Acción de Infraestructuras



#### 3.8.2. Principales Indicadores

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

Indicador	Tipo y Unidad de Medida	2006			
		2006	2007	2008	2009
Inversión realizada en infraestructuras para mejora de la movilidad.	Total en euros	1.428.272.450	1.028.169.079	12.975.603	76.486.233
Grado de satisfacción con las infraestructuras para la circulación de vehículos.	Porcentaje de ciudadanos muy o bastante satisfechos	50,70	47,20	59	56,70
Nuevo carril bici construido en vía pública.	Total de kilómetros	24,57	48,01	10	34
Longitud total del carril bici en la Ciudad.	Total de kilómetros	(1)	141,05	156	189
Aparcamientos subterráneos.	Total de aparcamientos	266	267	273	280
Plazas de aparcamiento para residentes y rotación construidas.	Total de plazas	D.N.D.	360	2.162	1.331
Plazas en aparcamientos subterráneos para residentes.	Total de plazas	86.901	87.261	88.670	91.554

D.N.C = Datos No Cargados  
 Indicador de gestión municipal  
 Indicador de Ciudad  
(1) Indicador incorporado al Sistema de Gestión Estratégica en 2007.

#### 3.8.3. Desarrollo del Programa Operativo de Gobierno

El Programa Operativo de Gobierno del Área de Acción “Infraestructuras” se desarrolla a través de los siguientes proyectos y acciones, cuyo estado de situación a 31 de diciembre de 2009 era el siguiente:

Proyectos	Nº Total Acciones	Acciones terminadas	Acciones en ejecución	Acciones planificadas	Acciones aplazadas
Mejora de la conexión entre Distritos y Barrios	26	10	2	3	11
Aparcamientos para Residentes	58	10	10	-	38
Construcción de pasarelas peatonales	15	1	11	2	1
Construcción y reconversión de Áreas Intermodales	24	7	5	-	12
Promoción de la construcción de calzadas reservadas al transporte público	5	-	-	-	5
Fondo Estatal Inversión Local(FEIL 2009): Espacios Públicos	43	40	3	-	-
<b>Total (I)</b>	<b>166</b>	<b>61</b>	<b>32</b>	<b>6</b>	<b>67</b>

(I) Los resultados de esta fila se han calculado a partir de los resultados de las acciones específicas, pudiendo una misma acción formar parte de varios proyectos. Así, los datos informados en esta fila no corresponden a la suma de las acciones de los Proyectos, sino a la suma de todas las acciones del Área de Acción

### 3.8.4. Opinión de la Ciudadanía

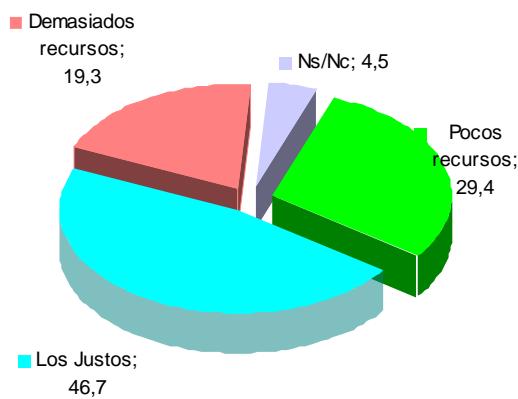
La Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos de la Ciudad de Madrid ha permitido conocer la opinión de los ciudadanos sobre distintos aspectos relacionados con las infraestructuras de la ciudad.

En el año 2009, de nuevo las “Obras” fueron identificadas como un problema prioritario de la ciudad por el 13,7% de los ciudadanos. Se han vuelto a colocar en los primeros puestos de la agenda pública después de que en 2007 y 2008 descendiera su importancia. Las obras puestas en marcha a través del Plan E han motivado que, de nuevo, el problema de las obras tome protagonismo, aunque sin llegar al nivel que alcanzó en 2006. Las infraestructuras, por su parte, han sido nombradas como problema por tan solo el 1,4% de los ciudadanos.

Porcentaje de ciudadanos que consideran señalan aspectos relacionados con las infraestructuras como problemas de la ciudad				
Problema	2006	2007	2008	2009
Infraestructuras	0,2	0,6	0,9	1,4
Obras	38,9	10,5	3,4	13,7

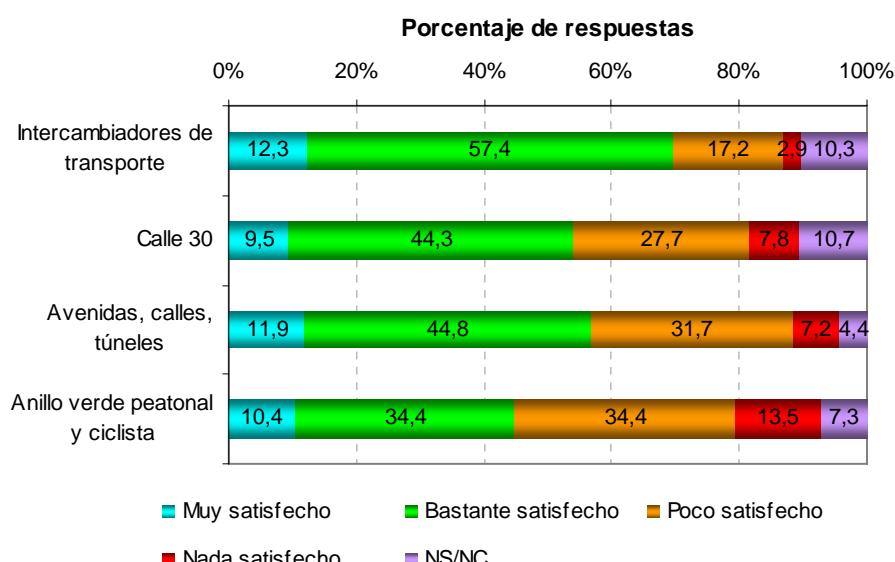
Por ello quizás, la mayoría de los ciudadanos consultados (46,7%) opinan que se están empleando los recursos justos en infraestructuras, aunque uno de cada cinco (19,3%) cree que se emplean demasiados recursos.

### Adecuación de los recursos empleados en infraestructuras 2009

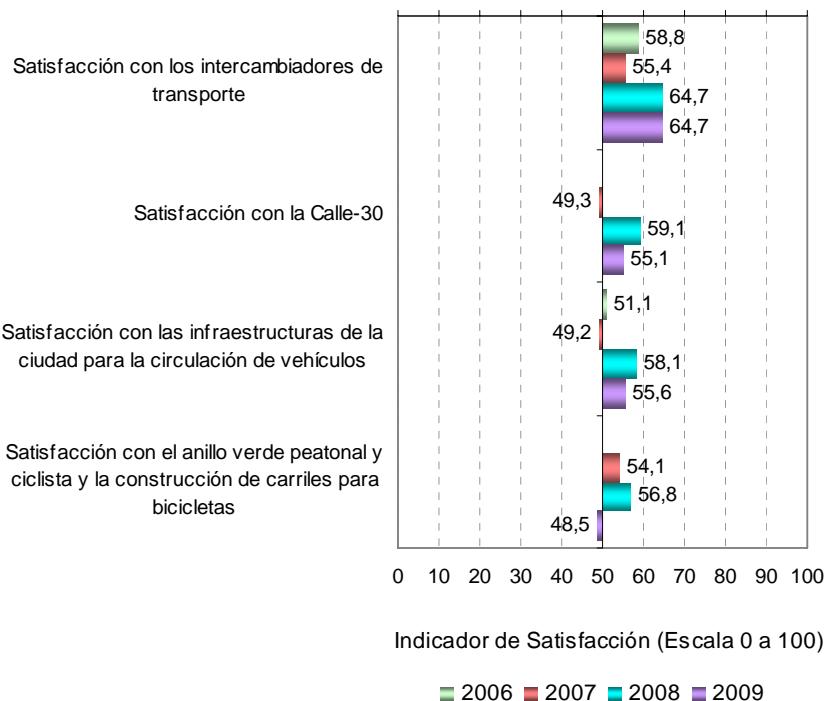


En 2009, de nuevo, se ha preguntado a los ciudadanos sobre su satisfacción con las infraestructuras básicas para la mejora de la movilidad en la Ciudad. En este sentido, los intercambiadores de transporte han sido los mejor valorados, seguidos de las infraestructuras para circulación de vehículos (avenidas, calles, túneles, etc.) y de la Calle 30. Las infraestructuras con menor grado de satisfacción han sido el anillo verde peatonal y ciclista, así como los carriles bici, que además han empeorado con respecto a 2006, mientras que el resto han registrado mejoras en la percepción de satisfacción de los ciudadanos.

### Satisfacción con las Infraestructuras para la mejora de la movilidad 2009



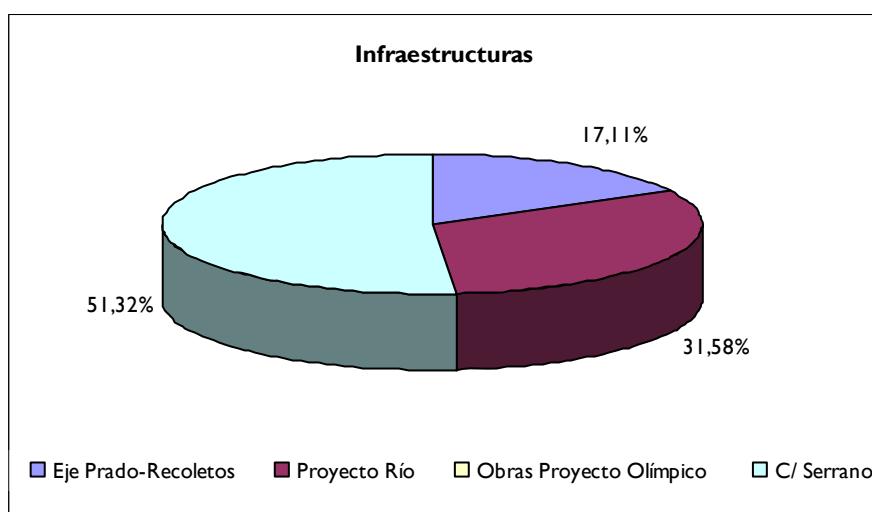
### Infraestructuras para la movilidad



#### 3.8.5. Sugerencias y Reclamaciones

En relación con la participación de los ciudadanos en la mejora de la gestión municipal, en el Área de Acción “Infraestructuras” las sugerencias y reclamaciones formuladas son 452 que suponen el **0,86 %** del total de las tramitadas en 2009 (76 tramitadas en SYR y 376 de la Empresa Madrid Calle 30, S.A.).

Por **submaterias**, de las tramitadas por SYR, el 51,38% (39 syr) se referían a “Calle Serrano”; el 31,58% (24 syr) al “Proyecto Río” y el 17,11% (13 syr) al “Eje Prado-Recoletos”.



En cuanto a los **motivos** de presentación de estas sugerencias y reclamaciones, en los tres casos el principal motivo recogido (mas del 70%) son las obras de construcción de estas infraestructuras y los inconvenientes que producen.

Los datos relativos a las **contestaciones** (Tiempo medio de contestación y % por tramos) se recogen en la siguiente Tabla:

	c/ Serrano	Eje Prado Recoletos	Proyecto Río
Tiempo medio de contestación	24,03	42,46	28,70
Sin contestar	0%	0%	4,17%
Menos de 15 días	48,7%	15,4%	43,5%
Entre 15 días y tres meses	48,7%	84,6%	52,2%
Mas de tres meses	2,6%	0,0%	4,3%

### 3.9. Internacionalización

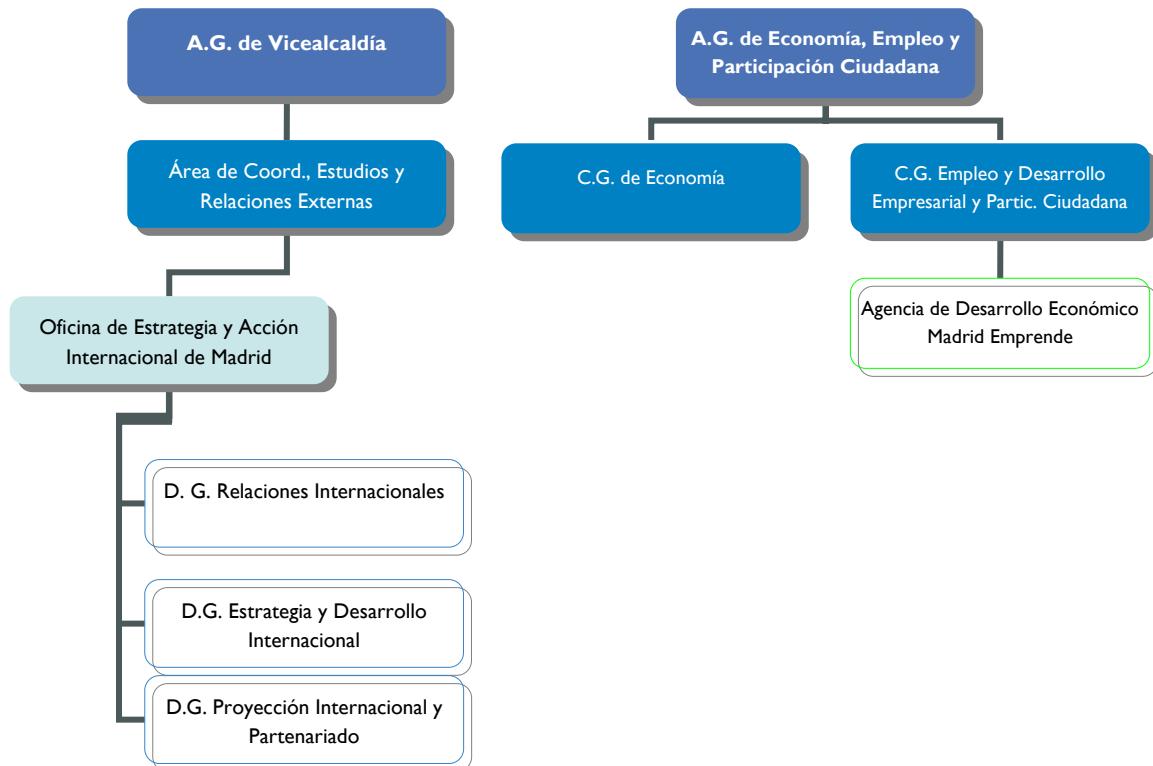
#### 3.9.1. Ámbito de actuación y recursos

##### **Ámbito de actuación**

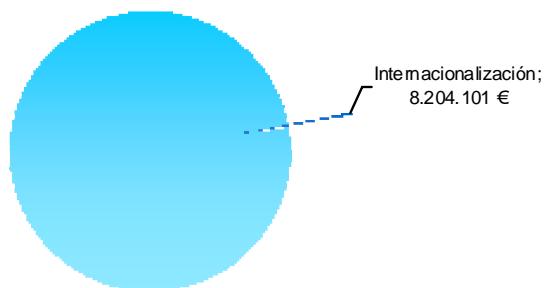
El Área de Acción "Internacionalización" comprende aquellas actuaciones dirigidas al fomento de la proyección internacional de la ciudad de Madrid y a situar a la ciudad en el contexto mundial de las grandes ciudades globales, desarrollando estrategias de posicionamiento internacional y del fomento del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

### Estructura orgánica



### Presupuesto del Área de Acción de Internacionalización



#### 3.9.2. Principales Indicadores

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

Indicador	Tipo y Unidad de Medida	2006	2007	2008	2009
◎ Convenios, protocolos y acuerdos de colaboración vigentes para impulsar la proyección internacional del Ayuntamiento de Madrid.	Total de convenios, acuerdos y protocolos vigentes	(I)	(I)	9	11
◎ Instancias multilaterales y relaciones bilaterales en las que participa el Ayuntamiento de Madrid.	Total de acuerdos suscritos	(I)	(I)	124	135
◎ Análisis realizados de la situación de Madrid en el contexto de las ciudades globales.	Total de ranking, índices y clasificaciones analizados	(I)	18	89	189
◎ Contratos con empresas privadas para patrocinar eventos estratégicos.	Total de contratos de patrocinio vigentes	(I)	(I)	61	105
◎ Planes de actuación en el marco de la participación de Madrid en la Exposición Universal de Shangai 2010.	Total de eventos y actividades realizadas	(I)	(I)	2	5
◎ Programas desarrollados derivados de la Estrategia de Posicionamiento Internacional de Madrid.	Total de proyectos, programas y actividades ejecutados	(I)	8	10	11
◎ Redes internacionales vinculadas a la revitalización urbana a las que pertenece el Ayuntamiento.	Total de redes	(I)	(I)	3	3
○ Instituciones culturales públicas y fundaciones de gran impacto.	Total de instituciones	24	27	28	28
○ Actos y programas culturales de proyección internacional celebrados en la Ciudad.	Total de actos y programas	12	14	14	14
○ Eventos deportivos de carácter internacional.	Total de eventos	41	48	38	38
○ Confianza empresarial de la ciudad de Madrid.	Saldo con valores de -100 a +100	33,40	27	-2,87	28,50
○ Oferta hotelera estimada.	Total de plazas hoteleras	65.749	67.755	70.083	74.079
○ Viajeros extranjeros que visitan la Ciudad.	Total de viajeros	3.036.200	3.404.384	3.431.132	3.388.745
○ Pernoctaciones en la ciudad.	Total de pernoctaciones	13.226.730	14.191.004	13.926.190	13.709.968

D.N.C = Datos No Cargados

◎ Indicador de gestión municipal

○ Indicador de Ciudad

(I) Indicador incorporado al Sistema de Gestión Estratégica en 2008.

### 3.9.3. Desarrollo del Programa Operativo de Gobierno

El Programa Operativo de Gobierno del Área de Acción “Internacionalización” se desarrolla a través de los siguientes proyectos y acciones, cuyo estado de situación a 31 de diciembre de 2009 era el siguiente:

Proyectos	Nº Total Acciones	Acciones terminadas	Acciones en ejecución	Acciones planificadas	Acciones aplazadas
Estrategia y Desarrollo Internacional	9	-	9	-	-
Plan de promoción internacional de la ciudad de Madrid a través de la colaboración con Instituciones y Organizaciones	2	-	2	-	-
Planes de Acción en Áreas de Intervención Estratégicas	5	3	1	1	-
Colaboración con Organizaciones Instancias Internacionales y Ciudades	23	3	20	-	-
Impulso y aprovechamiento de eventos internacionales para el posicionamiento de Madrid internacionalmente	6	4	2	-	-
Patrocinio Madrid 16	3	3	-	-	-
Red de Clusters	6	4	2	-	-
<b>Total (I)</b>	<b>53</b>	<b>16</b>	<b>36</b>	<b>1</b>	<b>-</b>

(I) Los resultados de esta fila se han calculado a partir de los resultados de las acciones específicas, pudiendo una misma acción formar parte de varios proyectos. Así, los datos informados en esta fila no corresponden a la suma de las acciones de los Proyectos, sino a la suma de todas las acciones del Área de Acción

### 3.9.4. Opinión de la Ciudadanía

En 2009 se ha realizado el siguiente estudio dentro del Área de Acción “Internacionalización”, registrado en el Banco de Estudios de la Percepción Ciudadana, al incluir algún indicador relacionado con la percepción ciudadana:

Nombre del Estudio	Órgano Promotor	Más Información en la web del Observatorio de la Ciudad
Madrid en el contexto de las ciudades globales. 2009 161/2009/Análisis de Situación de Necesidades	Oficina de Estrategia y Acción Internacional, Madrid Global	<a href="#">Ficha Técnica</a> <a href="#">Informe de Resultados</a>

### 3.9.5. Sugerencias y Reclamaciones

No se analizan dado el reducido número de sugerencias y reclamaciones recibidas sobre este Área de Acción (2 en total).

### 3.10. Medio Ambiente

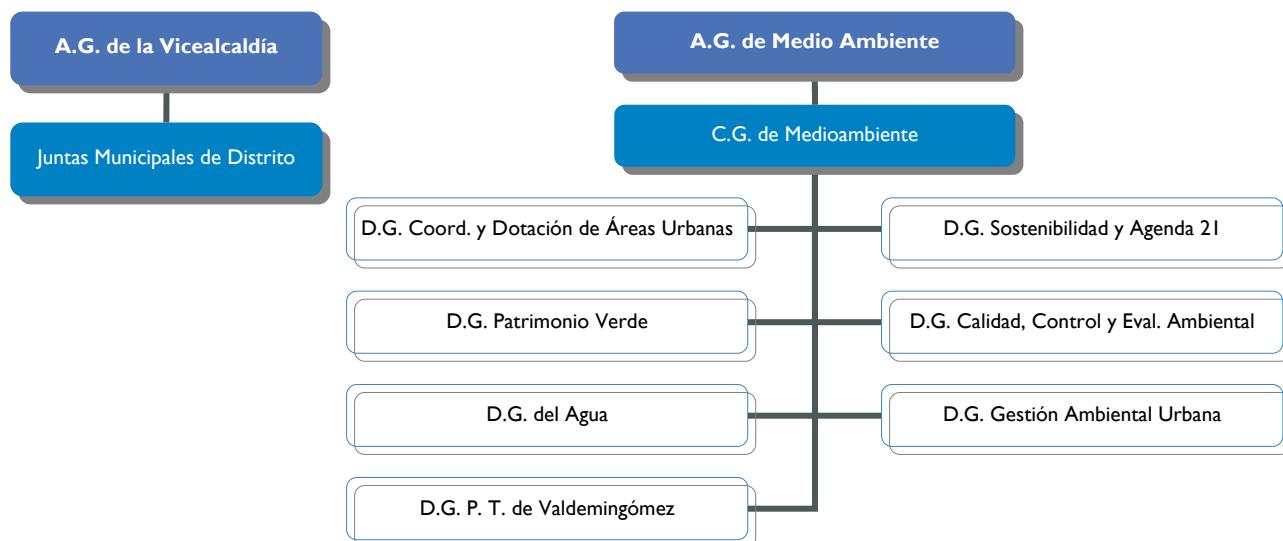
#### 3.10.1 Ámbito de actuación y recursos

##### **Ámbito de actuación**

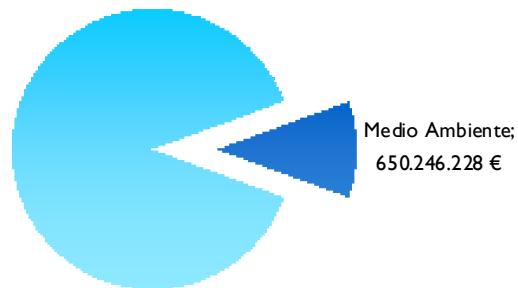
El Área de Acción “Medio Ambiente” comprende aquellas actuaciones dirigidas a fomentar el desarrollo sostenible y a mantener unas condiciones ambientales que permitan a los ciudadanos disfrutar de un paisaje urbano limpio, cuidado y estético, que potencie la calidad de vida en la Ciudad. Concretamente 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.
- 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.

##### **Estructura orgánica**



## Presupuesto del Área de Acción de Medio Ambiente



### 3.10.2 Principales Indicadores

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

Indicador	Tipo y Unidad de Medida	2006	2007	2008	2009
○ Emisiones totales de gases de efecto invernadero.	Kilotoneladas de CO2 equivalente	14.133	14.254	(I)	(I)
○ Emisiones totales de CO2 por habitante.	Toneladas totales de CO2/habitante	4,52	4,55	(I)	(I)
◎ Ahorro de emisiones de CO2 equivalente por la gestión de residuos en el P.T. Valdemingómez.	Total de toneladas de CO2 equivalente	806.604	803.515	780.987	777.116
○ Concentración media anual de partículas PM 10.	Media de microgramos/m3	37	33	27	25
○ Días con concentración de partículas PM 10 superior a 50 microgramos/m3	Total de días	32	28	20	6
○ Ahorro de agua potable por consumo de agua regenerada por las instalaciones municipales.	Total de hectómetros cúbicos	3,31	4,48	5,06	5,52
○ Consumo de agua potable por habitante.	Ratio de m3/habitante	52,41	50,92	49,40	48,90
○ Consumo de agua potable.	Total de m3	163.976.297	159.509.157	158.742.530	159.199.803
○ Recogida domiciliaria de residuos.	Total de kilogramos	1.280.813	1.294.156	1.266.657	1.185.119
○ Recogida domiciliaria de residuos por habitante.	Ratio de kg de residuos/habitante	409	413	394	364
◎ Recogida domiciliaria de residuos en bolsas de restos.	Total de toneladas	1.215.083	1.202.555	1.189.659	1.106.940
◎ Recogida selectiva de residuos domiciliarios excepto restos.	Total de toneladas	195.908	192.452	196.838	213.551

Indicador	Tipo y Unidad de Medida	2006	2007	2008	2009
◎ Proporción de material correctamente depositado en las bolsas de envases.	Porcentaje	D.N.C.	46,56	52,76	54,64
◎ Proporción de material correctamente depositado en las bolsas de restos.	Porcentaje	D.N.C.	55,07	55,73	56,97
◎ Recuperación de materiales reciclables.	Total de toneladas	188.785	201.113	211.705	229.662
◎ Recursos naturales ahorrados con el reciclaje de materiales en el P. T. Valdemingómez.	Total de toneladas equivalentes	203.618	201.211	221.493	224.724
◎ Grado de ejecución del Plan Local de Residuos Urbanos	Porcentaje de ejecución	D.N.C.	5	30	40
◎ Producción bruta de energía en instalaciones municipales.	Total de MWh	695.262	656.692	687.920	645.386
◎ Energía ahorrada con el reciclaje de materiales en el P. T. Valdemingómez.	Total de MWh	658.844	657.837	749.252	808.076
◎ Energía renovable producida en el Parque Tecnológico de Valdemingomez.	Total de MWh	325.508	325.059	306.694	311.167
◎ Arbolado de alineación.	Total de árboles	281.531	271.225	279.177	287.346
◎ Densidad de arbolado de alineación.	Ratio de árboles por hectárea	4,66	4,49	4,62	4,75
◎ Superficie de zonas verdes por habitante.	Ratio de m <sup>2</sup> /habitante	17,20	18,09	17,75	18,09
◎ Superficie de zonas verdes de conservación municipal.	Total de hectáreas	5.380,86	5.666,70	5.704,82	5.889
◎ Gasto en limpieza viaria por habitante.	Ratio de euros/habitante	64,77	69,33	74,70	80,10
◎ Gasto en limpieza viaria por superficie.	Ratio de euros/hectárea	3.386,88	3.647,39	3.970	4.315,80
◎ Gasto total en limpieza viaria.	Total en euros	202.639.422	217.173.660	239.911.375	260.807.725
◎ Índice de limpieza viaria.	Valoración media	8,40	8,69	8,90	9,31
○ Proporción de habitantes expuestos a ruido diurno superior a 65 decibelios.	Porcentaje de población expuesta	5,68	3,31	3,31	3,31
○ Proporción de habitantes expuestos a ruido nocturno superior a 55 decibelios.	Porcentaje de población expuesta	20,76	19	19	19
◎ Inspecciones realizadas en la lucha contra el ruido.	Total de inspecciones	1.904	2.053	3.149	3.742
◎ Expedientes sancionadores iniciados en la lucha contra el ruido.	Total de expedientes	988	871	779	594
◎ Expedientes sancionadores terminados en la lucha contra el ruido.	Total de expedientes	726	835	623	565
◎ Acciones de Educación Ambiental.	Total de acciones	867	1.815	1.806	1.166
◎ Participantes en Acciones de Educación Ambiental.	Total de participantes	145.862	136.606	141.399	120.401

Indicador	Tipo y Unidad de Medida	2006	2007	2008	2009
● Visitantes al Parque Tecnológico de Valdemingómez.	Total de visitantes	3.356	4.813	9.571	10.685

D.N.C = Datos No Cargados

● Indicador de gestión municipal

○ Indicador de Ciudad

(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. Calidad, Control y Evaluación Ambiental. El correspondiente al periodo 2008-2009 aún no está finalizado.

### 3.10.3 Desarrollo del Programa Operativo de Gobierno

El Programa Operativo de Gobierno del Área de Acción “Medio Ambiente” se desarrolla a través de los siguientes proyectos y acciones, cuyo estado de situación a 31 de diciembre de 2009 era el siguiente:

Proyectos	Nº Total Acciones	Acciones terminadas	Acciones en ejecución	Acciones planificadas	Acciones aplazadas
Ampliación y mejora de grandes parques	9	-	8		1
Creación y consolidación de grandes parques	5	1	4		-
Ajardinamiento de espacios urbanos de proximidad	28	23	5		-
Actuaciones de mejora de la Casa de Campo	14	6	6	1	1
Urbanización Feria del Campo	5	-	-		5
Actuaciones de mejora de los Jardines del Buen Retiro	2	-	1	1	-
Jardines verticales y Tejados verdes	2	-	1	1	-
Mejora de equipamientos y servicios de las zonas verdes	14	-	10	4	-
Arbolado como patrimonio de la ciudad	8	1	6	1	-
Plan de Revitalización del Centro Urbano: Otras Zonas Verdes	2	1	1		-
Protección de zonas verdes	2	-	1	1	-
Proyecto Madrid Río: Actuaciones Generales	9	2	7		-
Proyecto Madrid Río: Margen Derecha	25	11	12	2	-
Proyecto Madrid Río: Margen Izquierda	18	6	10	2	-
Proyecto Madrid Río: Pasarelas Puentes y Presas	26	9	14	3	-
Fondo Estatal Inversión Local(FEIL 2009): Zonas verdes	31	27	4		-
Fondo Estatal Inversión Local(FEIL 2009): Medio Ambiente	3	2	1		-

Proyectos	Nº Total Acciones	Acciones terminadas	Acciones en ejecución	Acciones planificadas	Acciones aplazadas
Calidad en la Recogida Residuos	16	3	11	1	1
Gestión Sostenible de residuos	9	2	7	-	-
Limpieza Urbana de calidad	4	2	2	-	-
Lucha contra la contaminación acústica	17	3	13	1	-
Plan de Revitalización del Centro Urbano: Lucha Contra la Contaminación Acústica	7	1	6	-	-
Fondo Estatal Inversión Local (FEIL 2009): Lucha contra la Contaminación Acústica	1	1	-	-	-
Mejora de la calidad del aire de Madrid	4	-	2	2	-
Regeneración de cauces fluviales de Madrid	25	9	11	4	1
Plan de Revitalización del Centro Urbano: Regeneración de cauces fluviales	14	7	7	-	-
Fondo Estatal Inversión Local (FEIL 2009): Recursos Hídricos	1	-	1	-	-
Agenda 21 Local de Madrid	1	-	1	-	-
Educación en Sostenibilidad	13	-	13	-	-
Empresas Sostenibles	1	-	1	-	-
Energía Sostenible para la Ciudad	9	1	7	1	-
Instalaciones y actividades municipales sostenibles	25	4	12	8	1
Plan de Revitalización del Centro Urbano: Sostenibilidad y eficiencia energética	6	2	-	4	-
Uso sostenible del Agua	18	4	12	1	1
Participación de la sociedad civil en la sostenibilidad	2	-	2	-	-
<b>Total (I)</b>	<b>272</b>	<b>84</b>	<b>147</b>	<b>31</b>	<b>10</b>

(I) Los resultados de esta fila se han calculado a partir de los resultados de las acciones específicas, pudiendo una misma acción formar parte de varios proyectos. Así, los datos informados en esta fila no corresponden a la suma de las acciones de los Proyectos, sino a la suma de todas las acciones del Área de Acción

### 3.10.4 Compromisos de Calidad

El Área de Medioambiente en su compromiso con la calidad, ha elaborado la **Carta de Servicios de Calidad del Aire**, aprobada el 17 diciembre de 2009. En la actualidad está elaborando las siguientes **Cartas de Servicios: Agenda 21, Gestión Integral del Agua, Parque Tecnológico Valdemingómez, Limpieza Urbana** y una **Carta de Servicios de los Parques y Jardines de Madrid**, que engloba también a otras Áreas de Acción (Espacios Públicos, Seguridad y Salud).

## Carta de Servicios de Calidad del Aire

Fecha de aprobación: 17 de diciembre de 2009

La **Dirección General de Calidad, Control y Evaluación Ambiental**, unidad competente en materia de Calidad del Aire del Ayuntamiento de Madrid tiene como cometido principal la evaluación permanente de la calidad del aire, así como promover las acciones necesarias para su mejora continua, con el fin de lograr la mayor protección de los ciudadanos frente a la contaminación atmosférica.

Su compromiso con la calidad la llevó a elaborar la **Carta de Servicios de Calidad del Aire** que se aprobó en la Junta de Gobierno de 17 de diciembre de 2009; no habiendo transcurrido un año desde su aprobación a la hora de elaborar esta Memoria, todavía no ha sido evaluada.

De manera particular estas competencias se concretan en, formular y coordinar los planes, programas y estudios que tengan incidencia en el medio urbano y en especial todo que pueda estar relacionado con la planificación y ejecución de las acciones de control de la contaminación y corrección de los efectos producidos por las emisiones e inmisiones a la atmósfera.

En la Carta de Servicios de Calidad del Aire, se establecieron los siguientes **servicios** que se ofrecen a la ciudadanía:

- Evaluación y control permanente de la calidad del aire para proteger la salud de los ciudadanos,
- Información de la calidad del aire,
- Información sobre superación de umbrales de información y de alerta,
- Divulgación y sensibilización en materia de calidad del aire,
- Gestión y tramitación de las subvenciones para la sustitución de calderas de carbón,
- Control de emisiones de vehículos,
- Inspección de emisiones contaminantes de industrias y actividades.

Los **compromisos** establecidos y sus indicadores asociados son:

1. Se vigilará la calidad del aire mediante una red de estaciones de medición representativas, ubicadas de acuerdo con la normativa europea, con un mantenimiento adecuado y que sirva para evaluar los contaminantes legislados, garantizado una recogida mínima de datos del 90%.

Indicador asociado:

- 1.1. Porcentaje de datos recogidos en las estaciones del sistema de vigilancia

2. Las mediciones realizadas por las estaciones de la red de vigilancia, permitirán obtener cada hora los niveles de contaminantes legislados siendo posteriormente validados el 100%. Los datos se publicarán en la web todos los días del año.

Indicadores asociados:

- 2.1. Porcentaje datos de las estaciones del sistema de vigilancia validados.
  - 2.2. Días que se publican los datos de las mediciones del sistema de vigilancia en la web.
3. En todos los casos de alerta por superación de umbrales se informará a la ciudadanía en la web en un plazo inferior a 30 minutos, desde el momento en que se conozca la superación hasta el cese de la misma, informando

---

cada hora de su estado y evolución, haciendo las recomendaciones pertinentes y activando, si procede, el protocolo de alertas.

**Indicadores asociados:**

- 3.1. Tiempo transcurrido desde que se conoce la superación de umbrales hasta que se comunica.
- 3.2. Comunicaciones mientras dura la alerta.
- 3.3. Activaciones del protocolo de alertas.

4. Las consultas telefónicas y presenciales formuladas por los ciudadanos al Servicio de Calidad del Aire, se responderán de forma inmediata en horario de atención al público de 9 a 14 horas, de lunes a viernes, contando para ello con personal cualificado y garantizando una atención personalizada.  
En aquellas consultas en las que no se pueda proporcionar la información solicitada inmediatamente, se responderá al ciudadano en un plazo inferior a 5 días hábiles, en el 90% de los casos, desde la entrada en el citado Servicio.

**Indicadores asociados:**

- 4.1. Porcentaje de consultas atendidas de forma inmediata.
- 4.2. Porcentaje de consultas atendidas en plazo inferior a 5 días.
- 4.3. Consultas telefónicas y presenciales formuladas por los ciudadanos.

5. Se pondrá a disposición de la ciudadanía en la web, como máximo a los 15 días del mes siguiente, todos los ficheros de datos horarios y diarios de cada mes, validados definitivamente. Asimismo en el primer semestre de cada año se publicará en la web la memoria anual sobre el estado de la calidad del aire en el municipio de Madrid referida al año anterior.

**Indicadores asociados:**

- 5.1. Días transcurridos desde la finalización del mes hasta la publicación de los ficheros en la web.
- 5.2. Meses transcurridos desde finalización del año hasta la publicación de la memoria.

6. Se mantendrá actualizada en la web la legislación europea, estatal, autonómica y municipal sobre contaminación atmosférica.

**Indicador asociado:**

- 6.1. Porcentaje de legislación sobre contaminación atmosférica actualizada en la web.

7. Se mantendrá actualizado el inventario de emisiones de contaminantes a la atmósfera donde se cuantifican las contribuciones de las diferentes fuentes emisoras (industrias, transporte, calefacciones, etc..) realizando un informe anual para difundir los resultados y publicarlos en la web.

**Indicador asociado:**

- 7.1. Informes realizados sobre el inventario de emisiones contaminantes a la atmósfera

8. Se pondrá a disposición de todos los ciudadanos material divulgativo actualizado accesible en la web.

**Indicadores asociados:**

- 8.1. Porcentaje material divulgativo en formato electrónico accesible en la web

- 8.2. Visitas a la web.
- 8.3. Porcentaje material divulgativo actualizado.
9. Se recibirán y tramitarán las sugerencias y reclamaciones presentadas por la ciudadanía en relación a los servicios prestados por la Dirección General de Calidad, Control y Evaluación Ambiental, se contestarán de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, se pondrán en marcha acciones de mejora de los servicios. Más de la mitad de las sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación a los servicios prestados se contestarán en 15 días o menos; el resto, en menos de 3 meses.
- Indicadores asociados:**
- 9.1 Sugerencias y Reclamaciones tramitadas sobre los servicios prestados por la Dirección General de Calidad, Control y Evaluación Ambiental.
- 9.2 Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a calidad del aire contestadas en 15 días o menos.
- 9.3 Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a calidad del aire contestadas entre 16 días y 3 meses.

### 3.10.5 Opinión de la Ciudadanía

La Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos de 2009 ha permitido conocer la opinión de los ciudadanos madrileños sobre las actuaciones del Ayuntamiento en relación con el Medio Ambiente.

Si se observa la evolución de los problemas identificados por los ciudadanos, se puede ver claramente cómo los relacionados con el Medio Ambiente urbano tienen cada vez mayor protagonismo en la agenda pública. El más importante de todos, a juicio de los ciudadanos encuestados, es la contaminación que en 2009 señalan el 23,7%, siendo el segundo problema de la ciudad en importancia y con un peso creciente, pues en 2006 ocupaba el noveno puesto en el ranking de problemas.

Los ruidos son, asimismo, un problema muy relevante para los ciudadanos, pues es señalado por el 17,8% en 2009, posicionándose en el quinto puesto del ranking de problemas de este año, con una evolución también ascendente, pues en 2006 ocupaban el séptimo lugar.

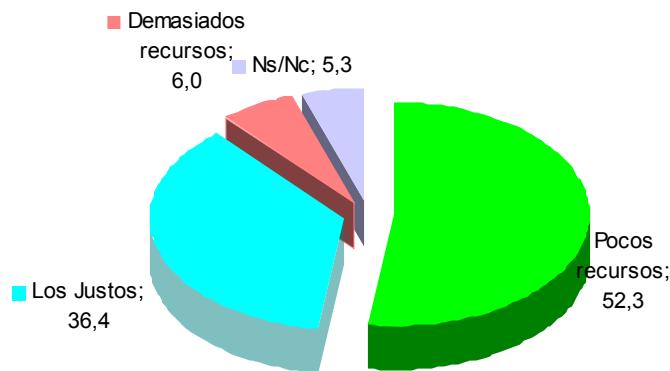
La limpieza, por su parte, ha sido señalada como problema por el 8% de los ciudadanos en 2009, situándose en el noveno lugar del ranking. Se trata de un problema que venía descendiendo desde 2006, pero que en 2009 ha tenido un repunte, probablemente ocasionado por el incremento de obras en la ciudad para desarrollar los proyectos del Plan E.

Finalmente, los espacios verdes son un problema señalado por una pequeña parte de los ciudadanos (1,8%), aunque también se ha incrementado su presencia en este año, si se compara con años anteriores.

Porcentaje de ciudadanos que consideran señalar aspectos relacionados el Medio Ambiente como problemas de la ciudad				
Problema	2006	2007	2008	2009
Contaminación	7,2	9,4	15,2	23,7
Ruidos	9,6	11,9	7,3	17,8
Limpieza	6,0	6,6	5,1	8,0
Espacios verdes	0,8	1,0	0,8	1,8

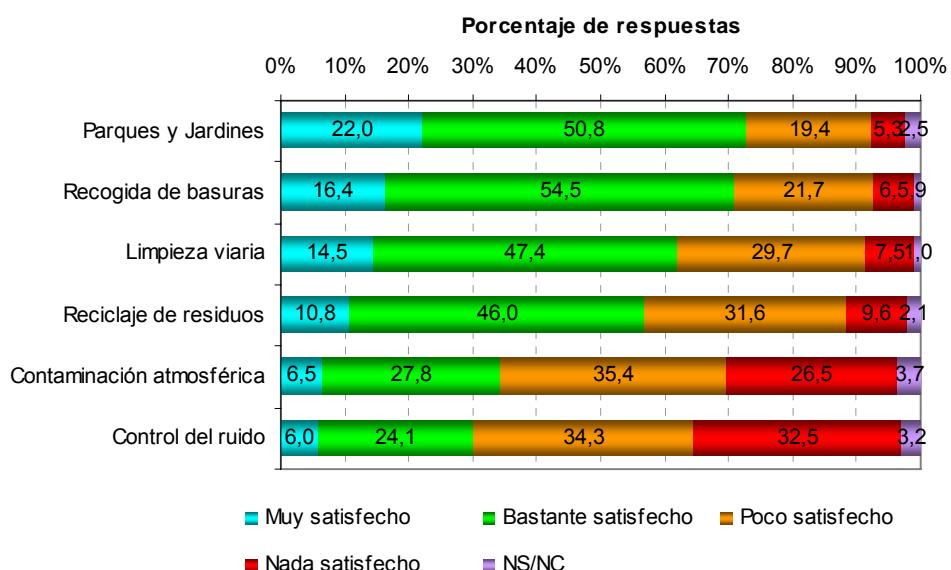
Teniendo en cuenta la prioridad que tienen para los ciudadanos los problemas relacionados con el Medio Ambiente, se comprende que más de la mitad (52,3%) opine que se dedican pocos recursos a esta materia.

### Adecuación de los recursos empleados en Medio Ambiente 2009



Asimismo, cuando se pide a los ciudadanos que valoren los servicios de carácter medioambiental que presta el Ayuntamiento, muestran un grado de satisfacción menor en el caso de las actuaciones municipales en el control del ruido (el 66,8% de los ciudadanos están poco o nada satisfechos con ellas), y con las actuaciones de lucha contra la contaminación atmosférica (el 61,9% están poco o nada satisfechos). En un lugar intermedio se sitúan el reciclaje de residuos (el 56,8% están muy o bastante satisfechos), mientras que la limpieza viaria (61,8% de satisfacción), la recogida de basuras (70,9% de satisfechos) y especialmente el cuidado de parques y jardines (72,8% están muy o bastante satisfechos) muestran opiniones muy favorables.

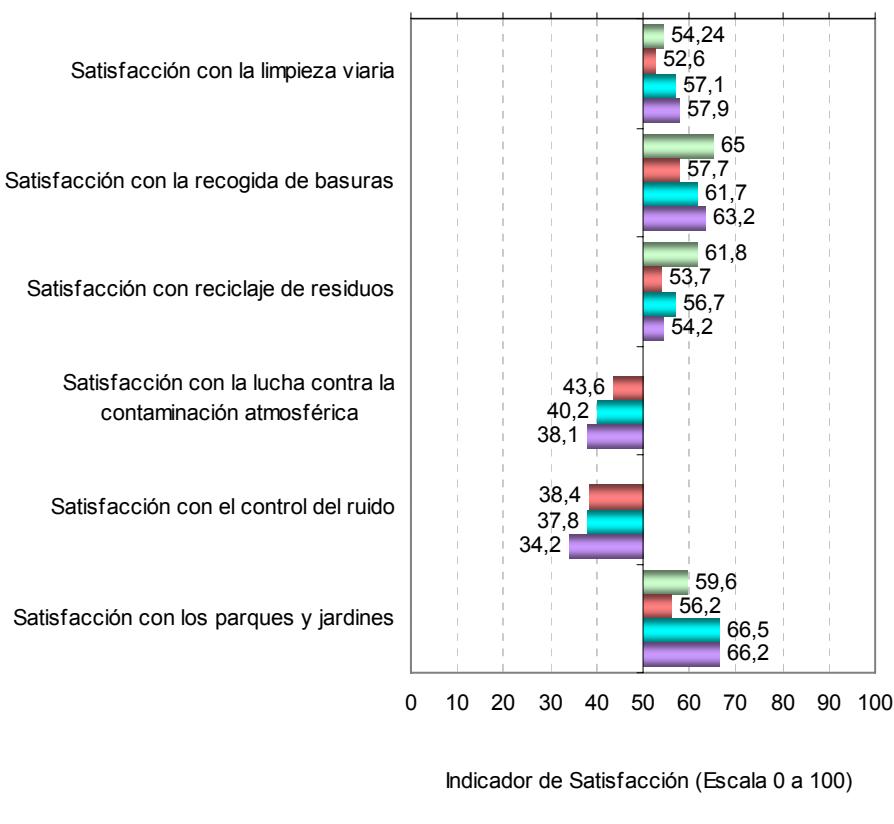
### Satisfacción con los Servicios Medioambientales



Igualmente, si se observa la evolución del indicador de satisfacción con las actuaciones municipales relacionadas con el medio ambiente, se puede ver un claro empeoramiento de la satisfacción con el control del ruido y con la lucha

contra la contaminación atmosférica. También se observan valores algo más bajos en la evolución del indicador de satisfacción con el reciclaje de residuos y con la recogida de basuras. En cambio, mejora la valoración ciudadana de la limpieza viaria y del cuidado de parques y jardines.

### Medio Ambiente



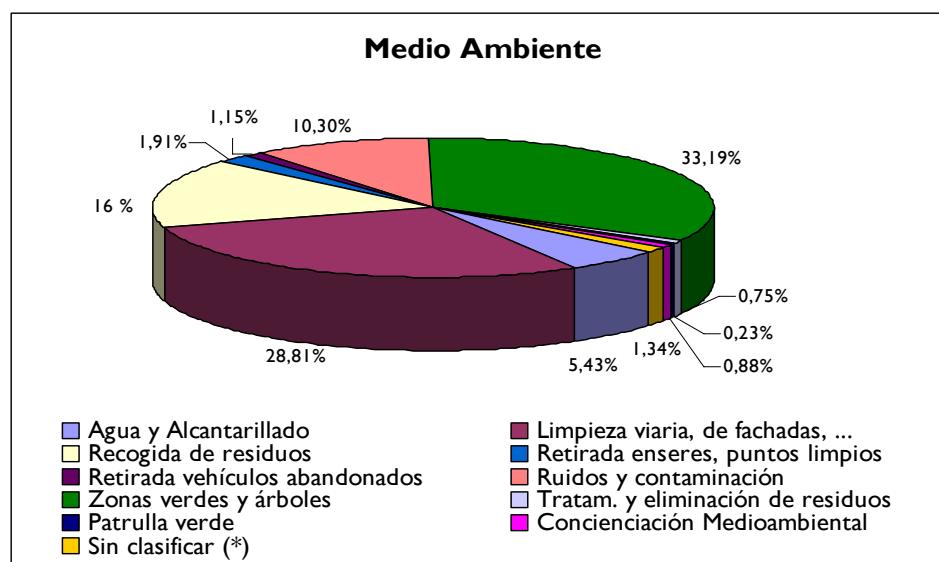
Finalmente, en 2009 se ha realizado el siguiente estudio dentro del Área de Acción “Medio Ambiente”, registrado en el Banco de Estudios de la Percepción Ciudadana:

Nombre del Estudio. Año	Órgano Promotor	Más información en la web del Observatorio de la Ciudad
Movilidad y autonomía en el camino escolar. 2009 168/2009/Análisis de Situación y Necesidades	D.G. de Sostenibilidad y Agenda 21	<a href="#">Ficha Técnica</a> <a href="#">Cuestionario 1</a> <a href="#">Cuestionario 2</a> <a href="#">Informe de Resultados</a>

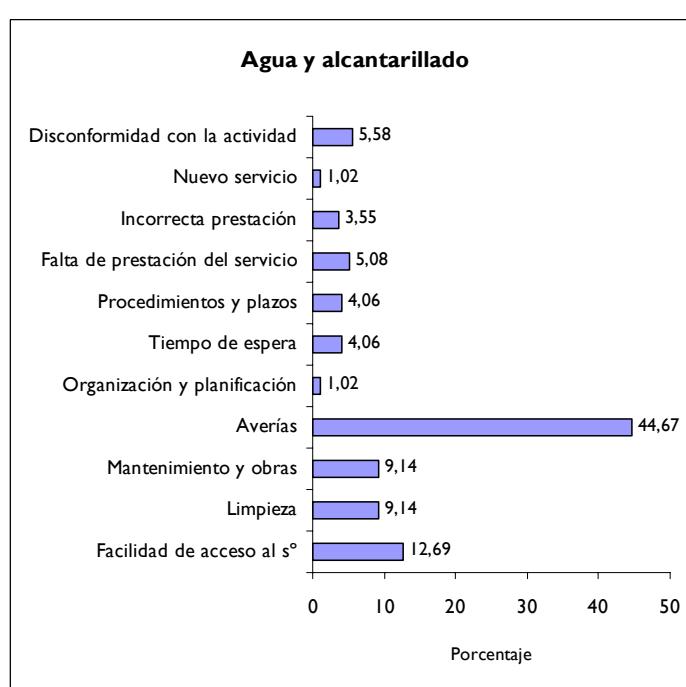
### 3.10.6 Sugerencias y Reclamaciones

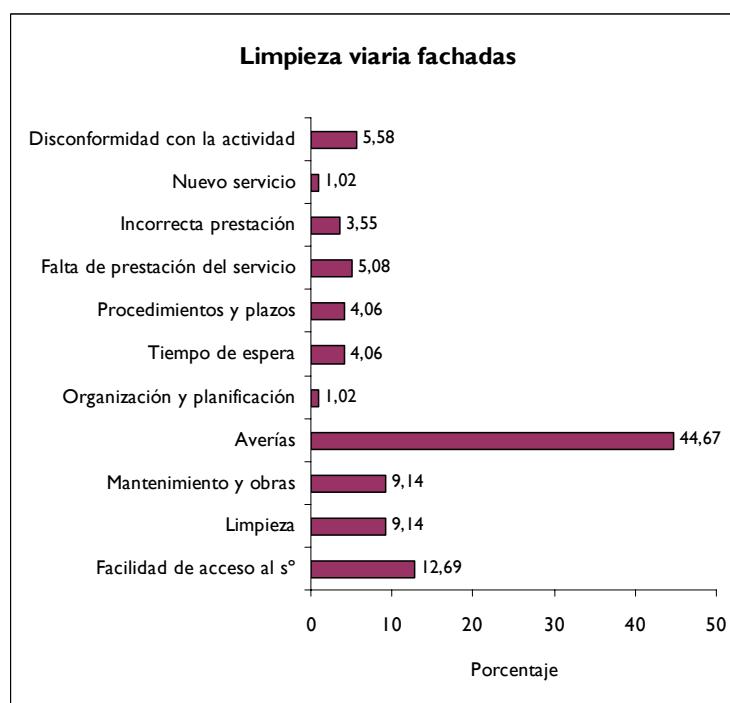
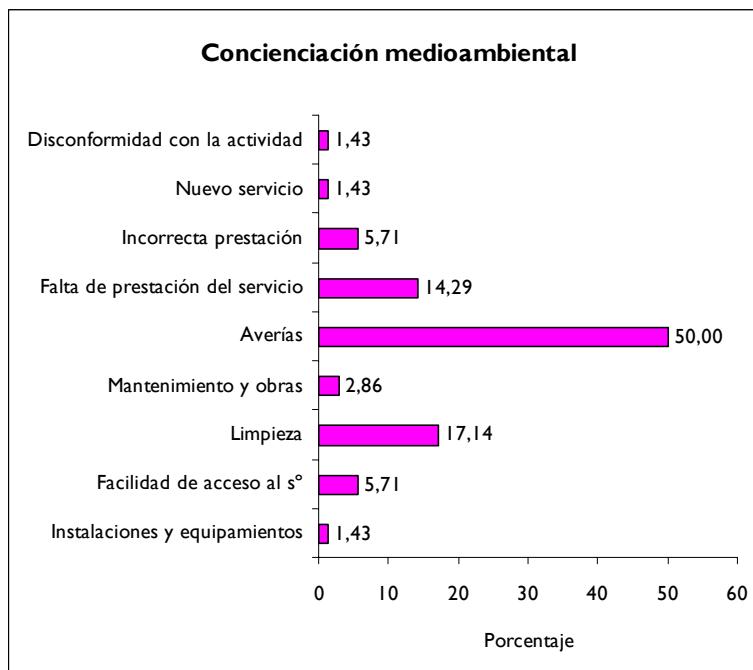
En relación con la participación de los ciudadanos en la mejora de la gestión municipal, en el Área de Acción “Medio Ambiente” las sugerencias y reclamaciones formuladas son 8.154 que suponen el **15,60%** del total de las tramitadas en 2009.

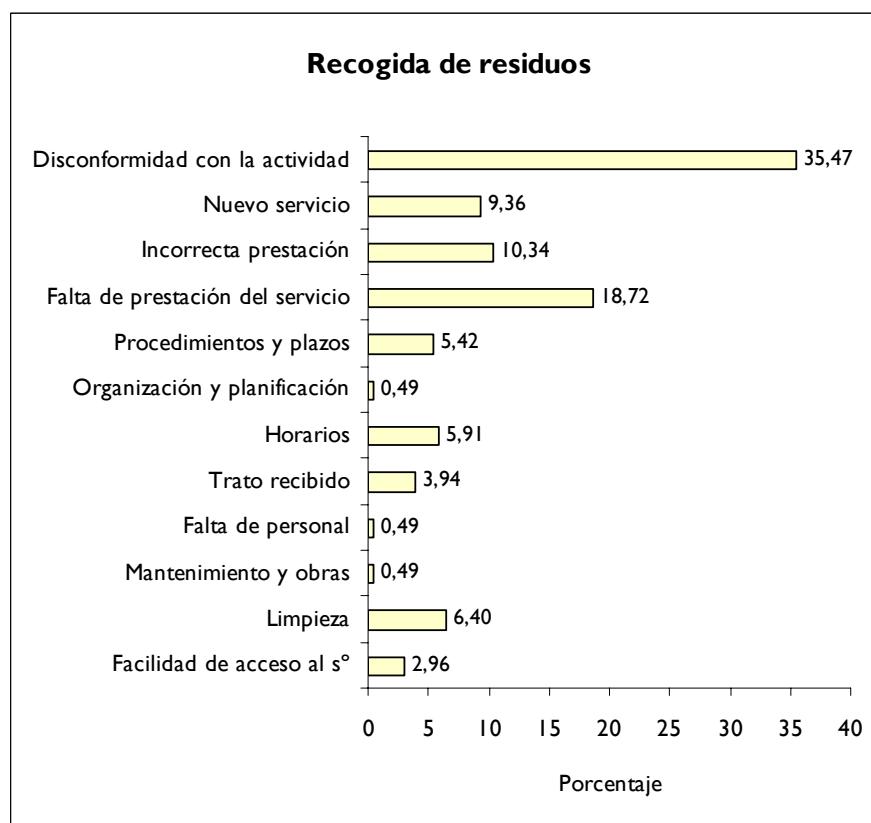
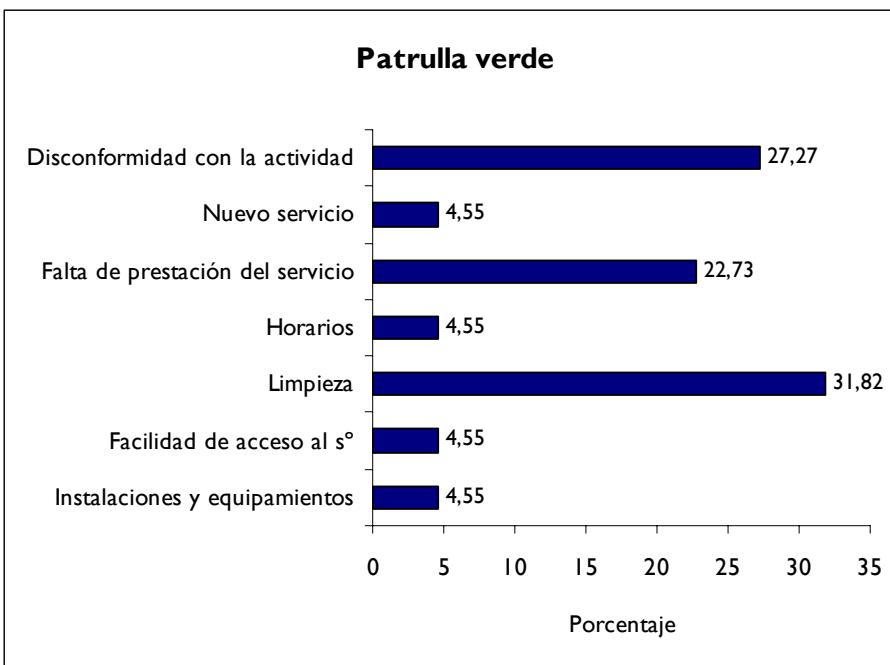
Por **submaterias**, de las tramitadas por SYR relacionadas con el Medio Ambiente, la más aludida es “Zonas verdes y árboles” con un 33,19% (2.706 syr) sobre el total. En segundo lugar aparece “Limpieza viaria, de fachadas,...” con un 28,81% (2.349 syr), seguida de “Recogida de residuos” con un 16% (1.305 syr) y “Ruidos y contaminación” con un 10,30% (840 syr).

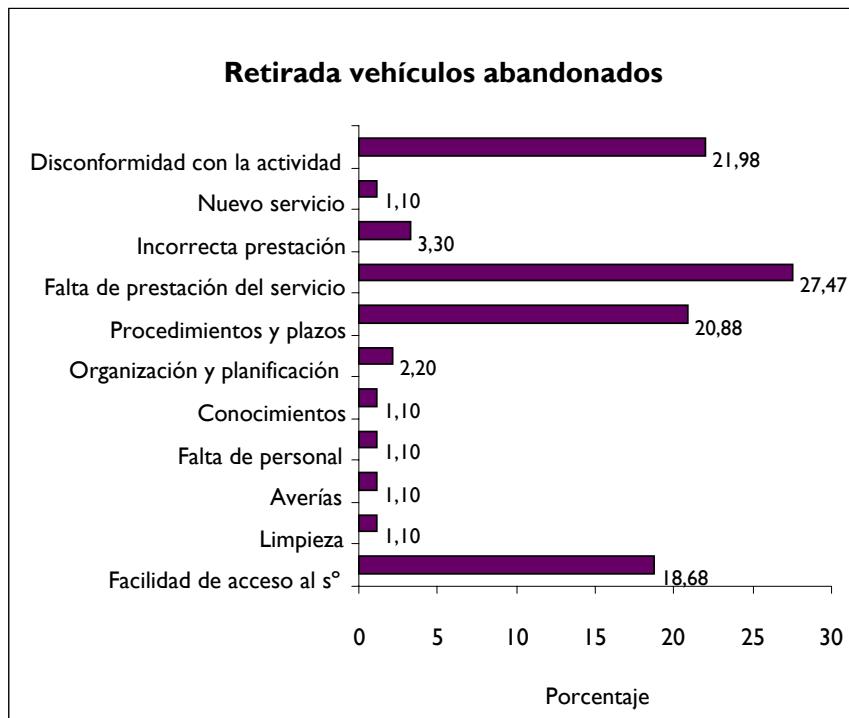
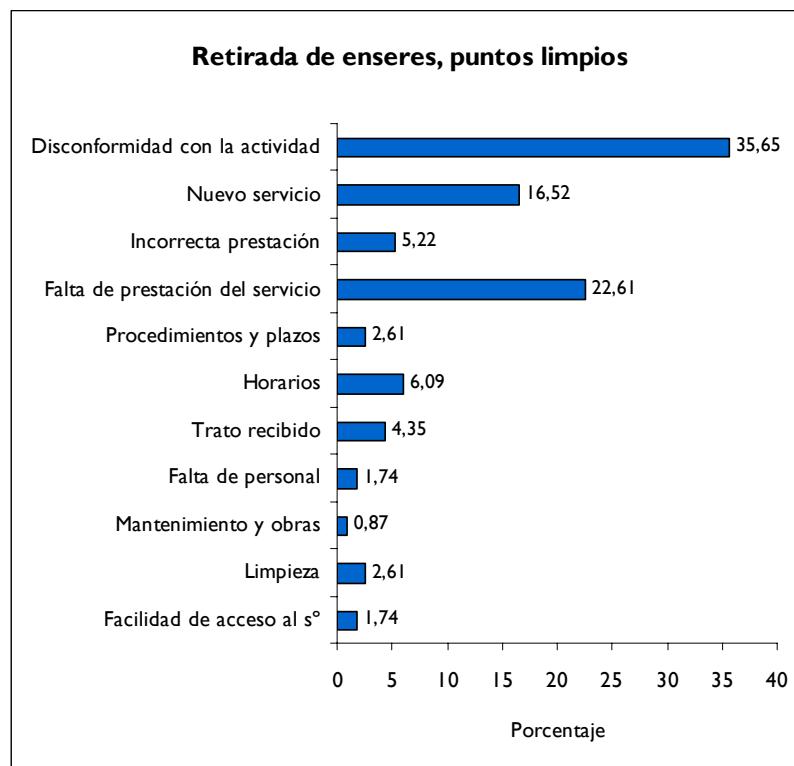


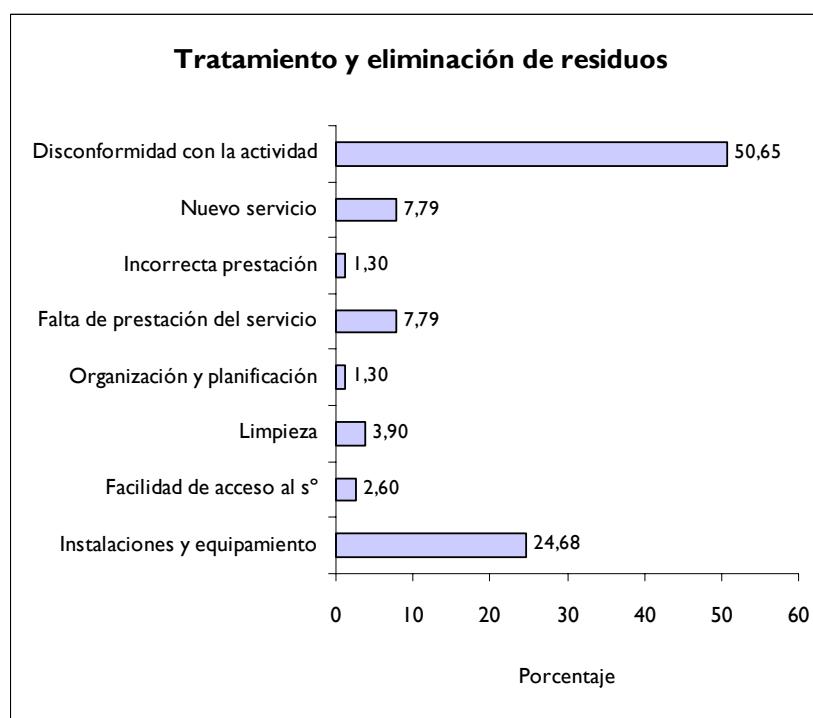
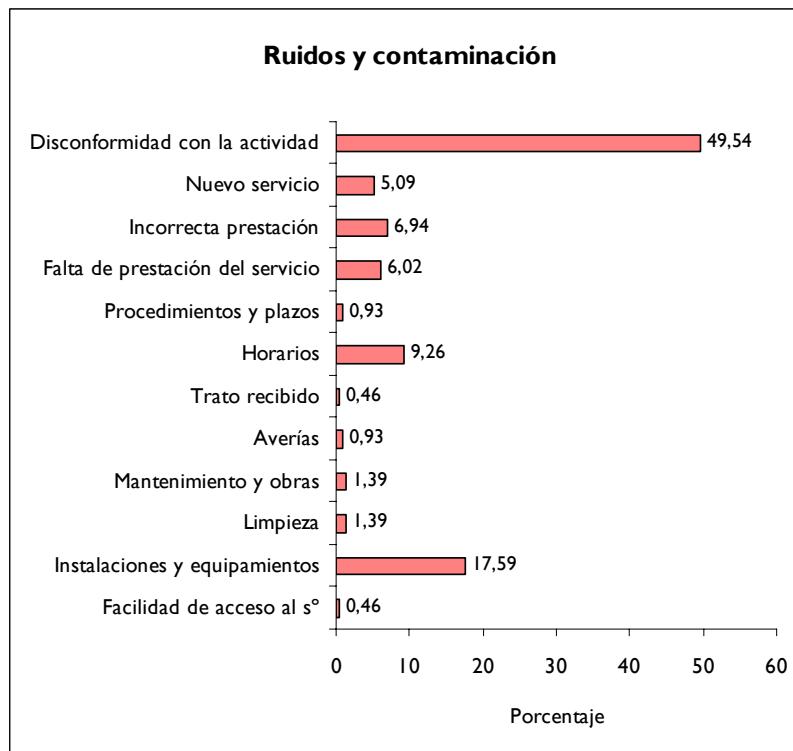
En cuanto a los **motivos** de presentación de estas sugerencias y reclamaciones tramitadas en SYR se recogen a continuación los de las principales submaterias:

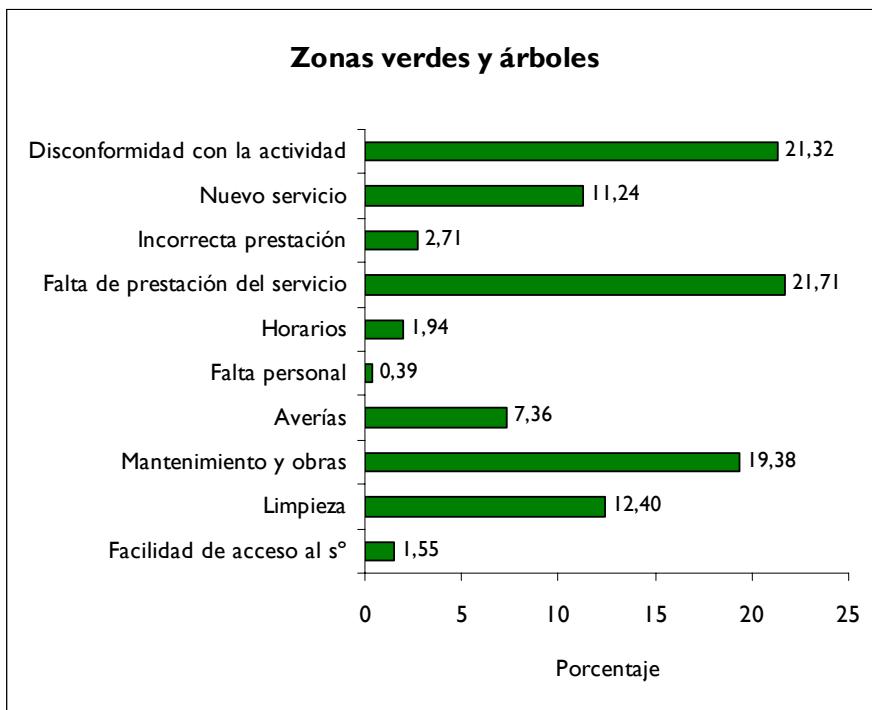












Los datos relativos a las **contestaciones** (Tiempo medio de contestación y % por tramos) se recogen en las siguientes Tablas:

	Agua y Alcantarillado	Limpieza viaria, fachadas	Recogida de residuos	Retirada de enseres, puntos limpios	Ruidos y contaminación
Tiempo medio de contestación	41,11	27,50	32,82	31,18	39,62
Sin contestar	5,64%	1,49%	0,31%	0,64%	5,12%
Menos de 15 días	31,8%	32,2%	13,91%	17,42%	26,60%
Entre 15 días y tres meses	56,9%	66,2%	85,01%	81,94%	65,87%
Mas de tres meses	11,2%	1,6%	1,08%	0,65%	7,53%

	Zonas verdes y árboles	Tratamiento y eliminación de residuos	Patrulla Verde	Concienciación Medioambiental	Retirada de vehículos
Tiempo medio de contestación	45,29	38,47	33,35	35,00	30,12
Sin contestar	64,63%	47,54%	10,53%	5,56%	0%
Menos de 15 días	28,6%	12,5%	47,03%	26,47%	20,21
Entre 15 días y tres meses	58,6%	81,3%	35,29%	70,59%	77,66
Mas de tres meses	12,7%	6,3%	17,65%	2,94%	2,13

### 3.11. Movilidad y Transportes

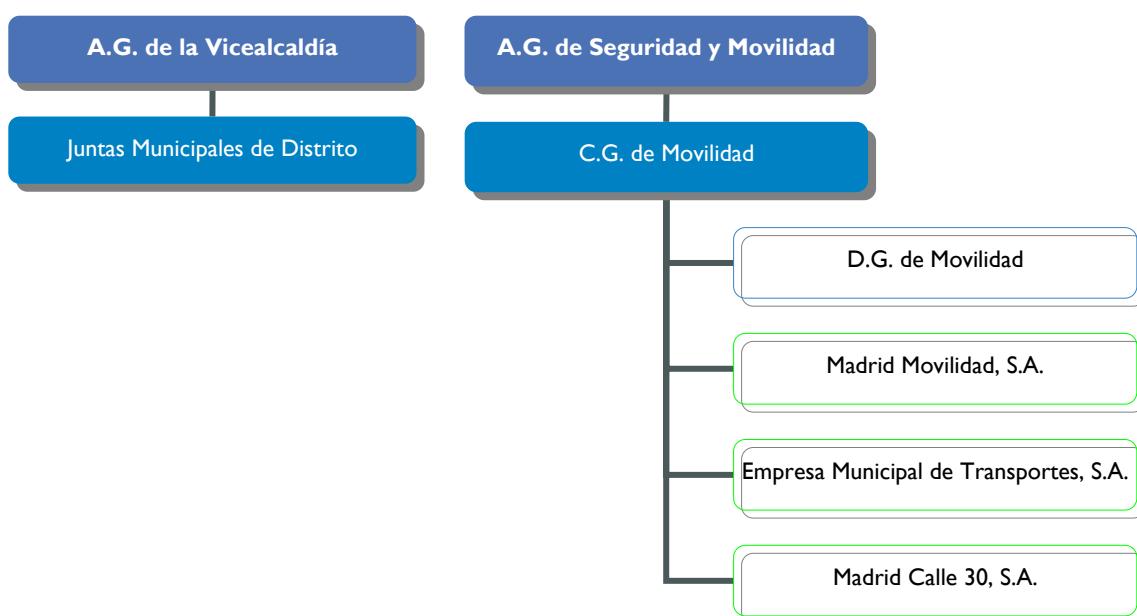
#### 3.11.1 Ámbito de actuación y recursos

##### **Ámbito de actuación**

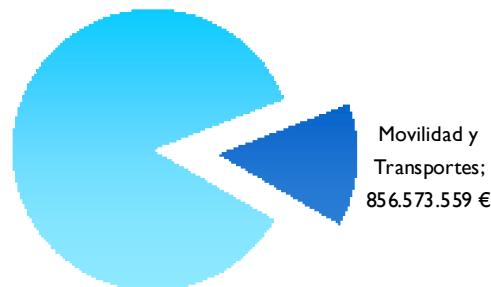
El Área de “Movilidad y Transportes” engloba actuaciones encaminadas a favorecer una movilidad racional y sostenible, tanto a nivel público como privado. Para ello, las principales actuaciones desarrolladas por el Ayuntamiento de Madrid son:

- 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.
- Autorización de las ocupaciones de la vía pública para rodajes cinematográficos, instalaciones de grúas y otras instalaciones especiales.

##### **Estructura orgánica**



### Presupuesto del Área de Acción de Movilidad y Transportes



#### 3.11.2 Principales Indicadores

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

Indicador	Tipo y Unidad de Medida	Años			
		2006	2007	2008	2009
○ Intensidad media diaria de tráfico.	Total de vehículos	2.586.769	2.472.379	2.468.064	2.402.666
○ Viajes realizados en Metro Madrid y EMT en la Ciudad de Madrid.	Miles de viajes	1.103.431	1.104.994	1.074.182	1.039.059
○ Inversión realizada en infraestructuras para mejora de la movilidad.	Total en euros	1.428.272.450	1.028.169.079	12.975.603	76.486.233
○ Proximidad a las paradas de metro y autobús	Porcentaje de personas que viven a menos de 300 de una estación de metro o parada de autobús	88,20	96,40	96,40	96,40
○ Parque de vehículos de Metro.	Total de coches	1.823	2.157	2.275	2.275
○ Longitud de la red de Metro.	Total de kilómetros	233	283,34	284,11	284,11
○ Estaciones de Metro.	Total de estaciones	243	292	294	294
○ Accesibilidad a las estaciones de Metro.	Porcentaje de estaciones accesibles	52	60	60	60
○ Ascensores en Metro.	Total de ascensores	317	436	468	492
○ Escaleras mecánicas de Metro.	Total de escaleras	1.305	1.574	1.614	1.621
○ Trenes en hora punta.	Total de trenes	287	334	334	327
○ Longitud de la red de la EMT.	Total de kilómetros	3.618,45	3.630,75	3.690,49	3.797,11
○ Edad media de la flota de la EMT.	Media de años	5,53	5,70	5,75	5,74

Indicador	Tipo y Unidad de Medida	2006	2007	2008	2009
◎ Longitud del carril-bus con separador.	Total de kilómetros	38	39	39	39
◎ Accesibilidad de los autobuses de EMT.	Porcentaje de autobuses accesibles	87,34	90,01	93,50	100
○ Ocupación media de los autobuses de EMT.	Ratio de viajeros por plaza	49,83	48,47	46,04	43,98
◎ Coste de operación por viajero transportado en autobuses de la EMT.	Ratio de euros por viajero	0,77	0,87	1,02	1,07
◎ Coste de operación por kilómetro recorrido en autobuses de la EMT.	Ratio de euros por kilómetro	3,65	3,86	4,23	4,27
○ Viajeros por kilómetro de la EMT.	Ratio de viajeros por Km. de línea	4,91	4,69	4,45	4,25
◎ Kilómetros recorridos por los viajeros de la EMT.	Total de kilómetros	1.595.468.377	1.510.083.457	1.406.026.653	1.424.258.541
○ Coparticipación del usuario en el coste del transporte público.	Porcentaje abonado por el usuario	51,70	44,40	39,30	39
○ Aparcamientos subterráneos.	Total de aparcamientos	266	267	273	280
○ Plazas en aparcamientos subterráneos.	Total de plazas	103.535	103.895	105.521	108.533
◎ Plazas en aparcamientos subterráneos para residentes.	Total de plazas	86.901	87.261	88.670	91.554
◎ Plazas de aparcamiento para motos.	Total de plazas	2.480	3.469	3.806	3.902
◎ Rotación del estacionamiento en zona regulada	Ratio de vehículos por plaza y día	1,07	1,28	1,18	1,32
◎ Plazas de aparcamiento reguladas por el SER.	Total de plazas	165.671	166.304	166.205	164.862
◎ Equipos de seguridad subvencionados implantados en Taxis.	Total de equipos	0	558	0	0
○ Longitud total del carril bici en la Ciudad.	Total de kilómetros	D.N.C.	141,05	156	189
○ Nuevo carril bici construido en vía pública.	Total de kilómetros	24,57	48,01	10	34
○ Víctimas mortales en accidentes de tráfico.	Total de personas	50	57	41	43
◎ Sesiones de formación en educación vial.	Total de sesiones	15.095	15.558	15.842	16.038
◎ Superficie de tráfico restringido en el interior del Distrito Centro.	Porcentaje sobre la superficie total del distrito	31,60	31,67	31,74	33,56

D.N.C = Datos No Cargados

- ◎ Indicador de gestión municipal
- Indicador de Ciudad

### 3.11.3 Desarrollo del Programa Operativo de Gobierno

El Programa Operativo de Gobierno del Área de Acción “Movilidad y Transporte” se desarrolla a través de los siguientes proyectos y acciones, cuyo estado de situación a 31 de diciembre de 2009 era el siguiente:

Proyectos	Nº Total Acciones	Acciones terminadas	Acciones en ejecución	Acciones planificadas	Acciones aplazadas
Accesibilidad y eliminación de barreras en el espacio público	15	10	5	-	-
Construcción de pasarelas peatonales	15	1	11	2	1
Desarrollo del Plan Estratégico de Seguridad Vial	17	3	13	-	1
Mejora de la seguridad y movilidad del peatón	18	6	10	-	2
Impulso de la difusión de información sobre Movilidad	3	3	-	-	-
Gestión de la Vía Pública	12	5	5	2	-
Regulación del tráfico y señalización	7	2	5	-	-
Remodelación de la Calle Serrano	6	-	4	2	-
Remodelación y acondicionamiento de espacios públicos	87	54	21	2	10
Agentes de Movilidad	5	3	1	1	-
Fondo Estatal Inversión Local(FEIL 2009): Movilidad	4	3	1	-	-
Impulso de la movilidad ciclista	21	8	8	5	-
Fondo Estatal Inversión Local(FEIL 2009): Movilidad ciclista	7	7	-	-	-
Potenciación del uso de la motocicleta	2	-	1	1	-
Medidas de mejora para la prestación del Servicio Taxi	4	3	1	-	-
Modernización de los vehículos de Taxi	3	2	-	-	1
Plan de Revitalización del Centro Urbano: Transporte Público	33	17	4	5	7
Reforma de la totalidad de pozos de bombas de la red de METRO (financiado al 50% por la Comunidad de Madrid)	1	-	1	-	-
Actuaciones de acondicionamiento en el material móvil actual del METRO(financiado al 50% por la Comunidad de Madrid)	1	-	1	-	-
Renovación de la vía de la red de METRO	2	1	-	1	-

Proyectos	Nº Total Acciones	Acciones terminadas	Acciones en ejecución	Acciones planificadas	Acciones aplazadas
(financiado al 50% por la Comunidad de Madrid)					
Renovación del material móvil de METRO (financiado al 50% por la Comunidad de Madrid)	2	-	2	-	-
Renovación integral de estaciones de METRO (financiado al 50% por la Comunidad de Madrid)	5	3	2	-	-
Renovación y mejora de sistemas eléctricos de la red de METRO (financiado al 50% por la Comunidad de Madrid)	5	1	2	2	-
Sistemas y medidas de emergencia de la red de METRO (financiado al 50% por la Comunidad de Madrid)	4	-	4	-	-
Actuaciones de mantenimiento en la red de METRO (financiado al 50% por la Comunidad de Madrid)	3	-	2	1	-
Actuaciones de mejora en estaciones de la red de METRO (financiado al 50% por la Comunidad de Madrid)	7	1	4	2	-
Ampliación del servicio en la red de METRO (financiado al 50% por la Comunidad de Madrid)	1	-	-	1	-
Mejora de seguridad en túneles del METRO (financiado al 50% por la Comunidad de Madrid)	2	-	1	1	-
Modernización de sistemas y equipos de comunicaciones de la Red de METRO (financiado al 50% por la Comunidad de Madrid)	3	-	1	2	-
Protección del carril bus en el interior de la ciudad	6	5	-	1	-
Ampliación de la red de líneas de EMT e incremento del servicio de nuevos desarrollos urbanos	6	5	1	-	-
Ampliación y renovación de la flota de autobuses de la EMT	6	-	4	2	-
Consecución de la accesibilidad completa en las paradas y flota de la EMT	4	4	-	-	-
Creación de nuevas líneas de la EMT para asegurar el acceso a los puntos relevantes de los Distritos y Zonas Sanitarias	8	3	5	-	-
Creación de nuevas líneas transversales de la EMT para la mejora de la conexión entre Distritos	19	4	11	-	4

Proyectos	Nº Total Acciones	Acciones terminadas	Acciones en ejecución	Acciones planificadas	Acciones aplazadas
Establecimiento de nuevas líneas de la EMT en la zona central de la ciudad: red de minibuses y ámbito Madrid Río	2	2	-	-	-
Mejora del acceso a las redes de transporte de EMT y su integración	11	3	-	1	7
Refuerzo de la oferta y seguridad del servicio de transporte en superficie de EMT	3	-	3	-	-
Reordenación y ampliación de la red de líneas nocturnas de la EMT	1	1	-	-	-
Sistema de información al viajero de EMT	2	-	2	-	-
Subred específica de servicio de la EMT a zonas industriales o terciarias de carácter exclusivo	10	6	1	1	2
Construcción y reconversión de Áreas Intermodales	24	7	5	-	12
Gestión de aparcamientos en superficie	5	4	1	-	-
Aparcamientos para Residentes	58	10	10	-	38
Plan de Revitalización del Centro Urbano: Construcción de Aparcamientos y SER	28	8	6	-	14
Renovación de aparcamientos para residentes	7	6	-	-	1
Plan de Revitalización del Centro Urbano: Renovación de aparcamientos para residentes	6	5	-	-	1
Mejora de la conexión entre Distritos y Barrios	26	10	2	3	11
Promoción de la construcción de calzadas reservadas al transporte público	5	-	-	-	5
<b>Total (I)</b>	<b>416</b>	<b>160</b>	<b>131</b>	<b>30</b>	<b>95</b>

(I) Los resultados de esta fila se han calculado a partir de los resultados de las acciones específicas, pudiendo una misma acción formar parte de varios proyectos. Así, los datos informados en esta fila no corresponden a la suma de las acciones de los Proyectos, sino a la suma de todas las acciones del Área de Acción

### 3.11.4 Compromisos de Calidad

#### Carta de Servicios del Cuerpo de Agentes de Movilidad

Fecha de aprobación: 29 de noviembre de 2007

Fecha Evaluación 2009: 12 de marzo de 2010

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.

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

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.

Los **servicios** prestados y recogidos en la Carta son: 1º Regulación, ordenación y control del tráfico ordinario; 2º Regulación del tráfico ante eventos especiales e imprevistos; 3º Vigilancia de la seguridad vial; 4º Inspección y apoyo al transporte; 5º Protección del Medio Ambiente relacionada con la contaminación producida por el tráfico rodado; 6º Atención a los ciudadanos/-as en determinados incidentes de tráfico que dificultan la movilidad; y 7º Atención en accidentes de tráfico.

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

	2008		2009	
	Estándar	Dato	Estándar	Dato
<b>Compromiso 1.- Asegurar la vigilancia del tráfico de forma permanente en los 55 enclaves de mayor intensidad de circulación, salvo en situaciones especiales.</b>				
Porcentaje de cobertura de los 55 enclaves cubiertos por los Agentes de Movilidad.	100	100	100	100
<b>Compromiso 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.</b>				
Porcentaje de prendas de uso diario que son renovadas en un tiempo máximo de 2 años por el Cuerpo de Agentes de Movilidad.	100	100	100	100

	2008		2009	
	Estándar	Dato	Estándar	Dato
Porcentaje de prendas de uso ocasional que son renovadas en un tiempo máximo de 4 años por el Cuerpo de Agentes de Movilidad.	100	100	100	100
Porcentaje de vehículos que son renovados en un tiempo máximo de 5 años por el Cuerpo de Agentes de Movilidad.	N.D.	La flota actual no tiene 5 años	N.D.	0
Quejas respecto al personal del Cuerpo de Agentes de Movilidad (Quejas por persona).	0,13	0,15	0,12	0,10

**Compromiso 3.- Regular el tráfico, mediante la señalización de corte, 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 sean imprevistas.**

Porcentaje de eventos especiales programados atendidos por el Cuerpo de Agentes de Movilidad sobre los demandados por la Policía Municipal.	100	95,71	100	97,03
Porcentaje de eventos especiales programados atendidos sobre los asignados al Cuerpo de los Agentes de Movilidad.	90	100	90	100
Porcentaje de situaciones imprevistas atendidas por el Cuerpo de Agentes de Movilidad sobre las identificadas.	100	100	100	100
Tiempo medio de respuesta del Cuerpo de Agentes de Movilidad en situaciones imprevistas. Minutos	15:00	06:00	15:00	05:00

**Compromiso 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.**

Vehículos mal estacionados retirados por el Cuerpo de Agentes de Movilidad.	20.000	20.377	20.000	14.926
---	--------	--------	--------	--------

**Compromiso 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).**

Expedientes iniciados por posibles excesos de emisiones contaminantes (ruidos o humos) por el Cuerpo de Agentes de Movilidad.	N.D.	123	N.D.	103
Patrullas de vigilancia del Cuerpo de Agentes de Movilidad.	25	24	25	25
Porcentaje de Agentes de Movilidad que se desplazan a pie o en bicicleta.	8	12,75	8	13,56
Porcentaje de vehículos de bajo poder contaminante utilizados por el Cuerpo de Agentes de Movilidad.	95	97,97	95	97,32
Vehículos denunciados por no pasar la ITV con retirada del Permiso de Circulación, por el Cuerpo de Agentes de Movilidad.	N.D.	6.170	N.D.	4.012

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

Cursos impartidos al Cuerpo de Agentes de Movilidad.	20	61	20	40
Horas de formación ofertadas al Cuerpo de Agentes de Movilidad.	2.000	31.414	2.000	54.018
Porcentaje de Agentes de Movilidad que reciben formación al año.	40	43,21	40	232,77

	2008		2009	
	Estándar	Dato	Estándar	Dato
<b>Compromiso 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 los servicios de emergencias y restableciendo la normalidad del tráfico.</b>				
Accidentes de tráfico atendidos por el Cuerpo de Agentes de Movilidad.	N.D.	749	N.D.	429
Quejas o reclamaciones recibidas en relación al número total de accidentes atendidos por el Cuerpo de Agentes de Movilidad.	0	0	0	1
Tiempo medio de llegada al lugar del siniestro desde que tengan conocimiento los Agentes de Movilidad.	15:00	00:00	15:00	00:00
<b>Compromiso 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 (entorno de colegios, zonas de alta ocupación peatonal, etc.), actuando sobre las mismas en el menor tiempo posible y participando en todas aquellas campañas de seguridad vial de ámbito nacional o municipal.</b>				
Campañas de seguridad vial en las que participa el Cuerpo de Agentes de Movilidad.	N.D.	24	N.D.	13
Denuncias de radar en zonas de alta ocupación peatonal.	1.200	1.833	1.200	946
Patrullas de vigilancia de la seguridad vial del Cuerpo de Agentes de Movilidad.	25	24	25	25
Porcentaje de centros escolares en los que se ha analizado el riesgo para la seguridad vial por el Cuerpo de Agentes de Movilidad.	N.D.	21,14	N.D.	16,71
Radares móviles utilizados en las proximidades de centros escolares y zonas de alta ocupación peatonal por el Cuerpo de Agentes de Movilidad.	3	3	3	3
<b>Compromiso 9.- Velar por la calidad y la 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.</b>				
Controles a taxis realizados por el Cuerpo de Agentes de Movilidad con denuncia.	100	542	100	613
Controles a taxis realizados por el Cuerpo de Agentes de Movilidad sin denuncia.	340	784	340	2.028
Denuncias a vehículos por los Agentes de Movilidad por circular o estacionar en carriles o paradas destinadas al transporte.	3.600	5.718	5.800	5.911
Denuncias a vehículos por los Agentes de Movilidad por estacionar en espacios destinados a la carga y descarga.	31.000	32.634	31.000	16.358
Patrullas de vigilancia y control del transporte del Cuerpo de Agentes de Movilidad.	25	24	25	25
<b>Compromiso 10.- Utilizar las nuevas tecnologías en el desarrollo de su trabajo, consiguiendo una mayor agilidad en intervención y tramitación, una mayor seguridad jurídica y una mejora de la calidad del servicio.</b>				
Porcentaje de Agentes de Movilidad (operativos) que disponen de equipos individuales de transmisión.	100	100	100	100
Porcentaje de Agentes de Movilidad (operativos) que disponen de PDA.	100	100	100	100
Radares móviles utilizados por el Cuerpo de Agentes de Movilidad.	3	3	3	3

	2008		2009	
	Estándar	Dato	Estándar	Dato
<b>Compromiso 11.- 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.</b>				
Sugerencias y reclamaciones tramitadas relativas al Cuerpo de Agentes de Movilidad.	N.D.	176	N.D.	157
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas al Cuerpo de Agentes de Movilidad contestadas en 15 días o menos.	N.D.	48,20	N.D.	52
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas al Cuerpo de Agentes de Movilidad contestadas entre 16 días y 3 meses.	N.D.	46,02	N.D.	48

### 3.11.5 Opinión de la Ciudadanía

La Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos de 2009 ha permitido conocer la opinión de los ciudadanos madrileños sobre las actuaciones del Ayuntamiento en relación con la movilidad.

Los problemas relativos al transporte y la movilidad en la ciudad de Madrid son, como en todas las grandes ciudades, cuestiones prioritarias en la agenda de los ciudadanos. En 2009, de nuevo, el problema del tráfico aparece en el primer lugar de la lista de problemas de la ciudad, aunque con una intensidad menor a la de años anteriores: el 30,6% de los ciudadanos lo señalan como uno de los tres principales problemas.

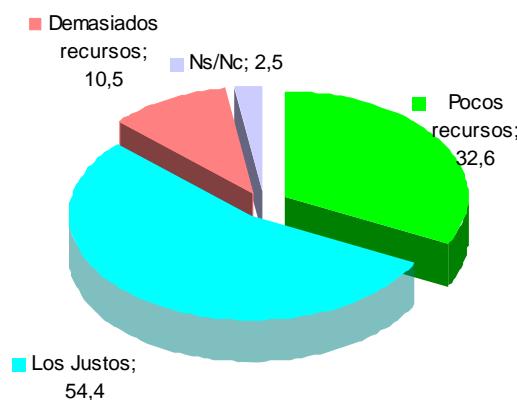
Los problemas relacionados con el transporte público, por su parte, siguen también presentes en la agenda pública, pero cada vez con menos prioridad, si se observa su evolución desde el año 2006, en que ocupaba el sexto puesto hasta 2009 en que se coloca en el décimo lugar. Algo parecido ocurre con los problemas de aparcamiento que, aunque siguen presentes como problema, sin embargo, cada vez tienen menor peso en la agenda. Los parquímetros igualmente se colocan en puestos muy residuales de la lista de problemas, pues sólo el 0,4% de los ciudadanos los han nombrado.

Sin embargo, toman relevancia otros problemas relacionados con las aglomeraciones en la ciudad, que son señaladas por el 9,1% de los ciudadanos. En la medida en que gran parte de estas aglomeraciones tienen lugar en los medios de transporte o en los trayectos que realizan los ciudadanos para llegar a sus destinos, cabe que se consideren también dentro de los problemas de movilidad. Igual ocurre con el problema de las “distancias” que, aunque minoritario, ha sido señalado por 3% de los ciudadanos, es lógico, pues cada vez son mayores las distancias que es necesario realizar en los itinerarios cotidianos hacia los lugares de trabajo o de estudio, teniendo en cuenta que también es cada vez mayor el área de influencia de la ciudad.

Porcentaje de ciudadanos que consideran señalar aspectos relacionados la movilidad y el transporte como problemas de la ciudad				
Problema	2006	2007	2008	2009
Tráfico	48,4	53,2	36,8	30,6
Aglomeraciones	1,2	3,4	6,0	9,1
Transporte público	12,4	13,8	8,6	7,8
Aparcamiento	5,6	4,0	2,5	2,3
Distancias		1,2		3,0
Parquímetros	1,2	0,4	1,0	0,4

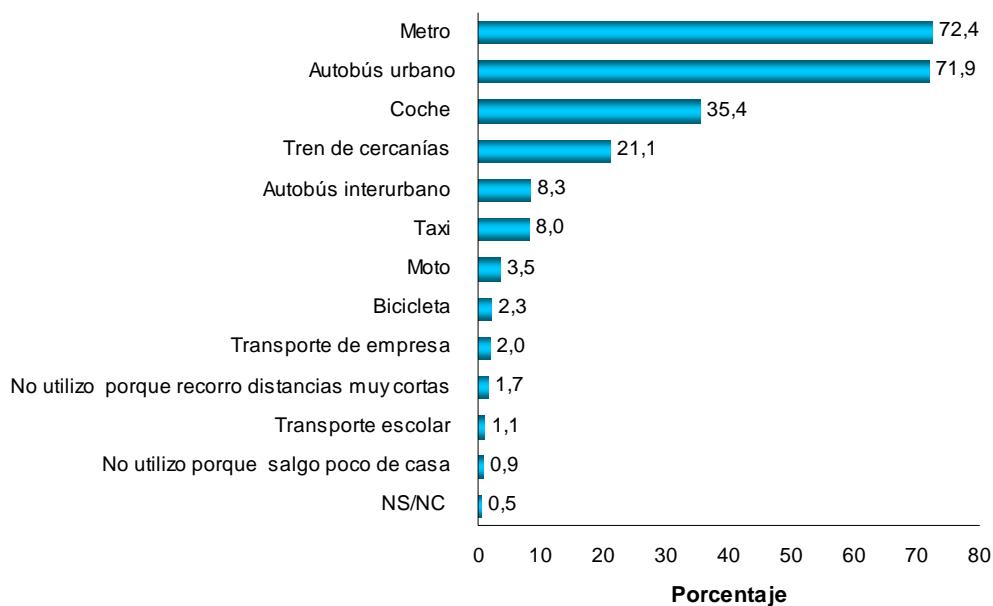
La menor prioridad que se da a los problemas relacionados con el transporte público se corresponde con la percepción de los ciudadanos de que los recursos que se emplean en el mismo son adecuados: más de la mitad (54,4%) cree que se dedican los recursos justos al transporte público en la ciudad.

#### Adecuación de los recursos empleados en el transporte público 2009



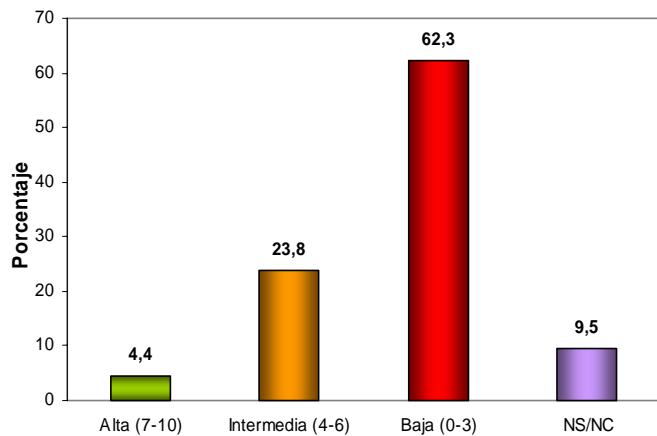
La Encuesta, además de estas cuestiones generales, también pregunta a los ciudadanos sobre su satisfacción con las actuaciones del Ayuntamiento en el ámbito de la movilidad. En cuanto a los medios de transporte, los más utilizados son el Metro y el autobús urbano (más del 70% de los ciudadanos los emplean en sus desplazamientos habituales). El tercer medio más utilizado es el coche, pues más de la tercera parte de los ciudadanos lo emplean regularmente.

#### Medios de transporte utilizados habitualmente (Respuesta múltiple)



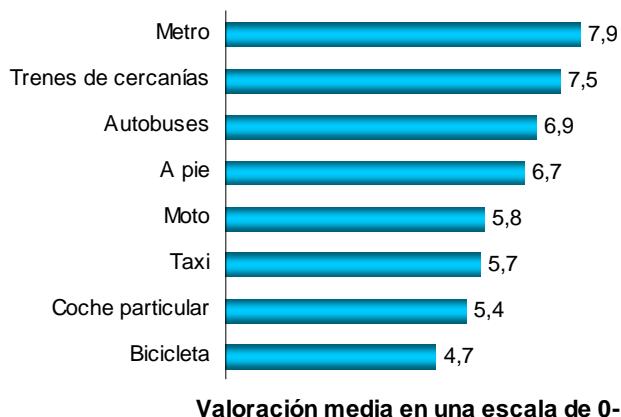
El metro y los trenes de cercanías, al ser medios independientes del tráfico, son los más valorados desde el punto de vista de la facilidad para desplazarse. Sin embargo, el coche particular, a pesar de ser un medio muy utilizado, sin embargo, no se considera un medio que facilite la movilidad, a lo que se añade las dificultades para aparcar (el 62,3% valora como baja la facilidad para aparcar).

**Facilidad para aparcar en la ciudad de Madrid**



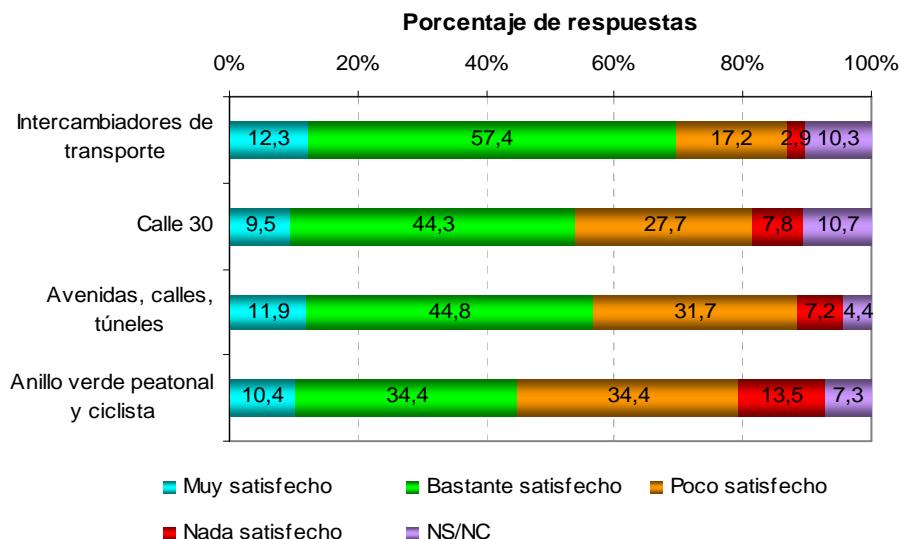
Llama la atención, finalmente, la baja valoración que tiene la bicicleta como medio para desplazarse por la ciudad, aspecto que puede estar relacionado con la baja satisfacción que asimismo muestran los ciudadanos con las infraestructuras del anillo verde peatonal y ciclista.

**Facilidad para desplazarse por la ciudad en....**



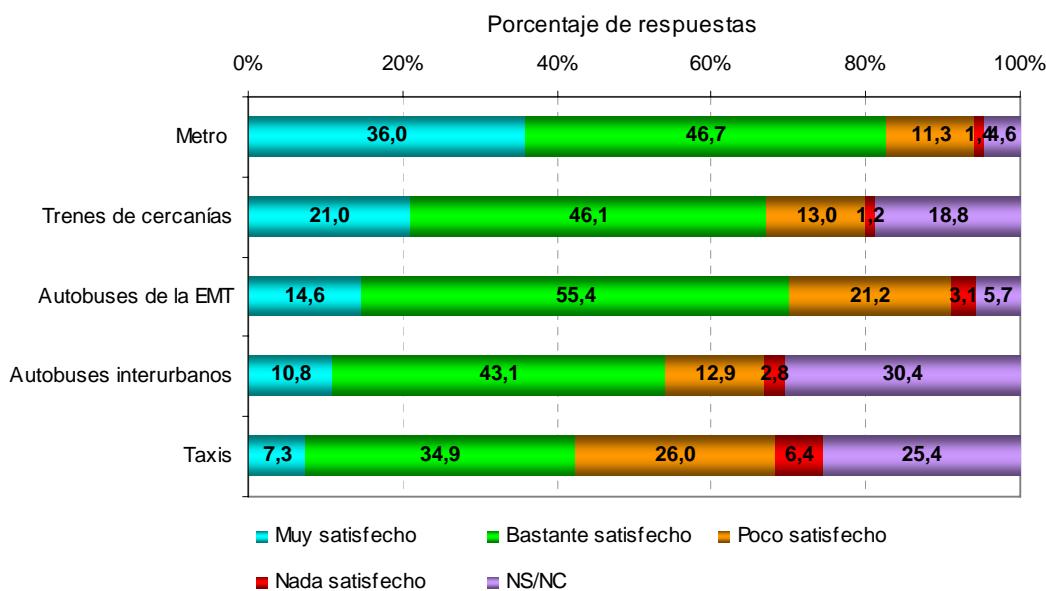
En efecto, la proporción de ciudadanos insatisfechos con el anillo verde peatonal y ciclista es relativamente elevado: el 48% de los ciudadanos encuestados están poco o nada satisfechos con estas infraestructuras. Por el contrario, los intercambiadores de transporte y la Calle 30 muestran grados de satisfacción más elevados.

### Satisfacción con las Infraestructuras para la mejora de la movilidad 2009



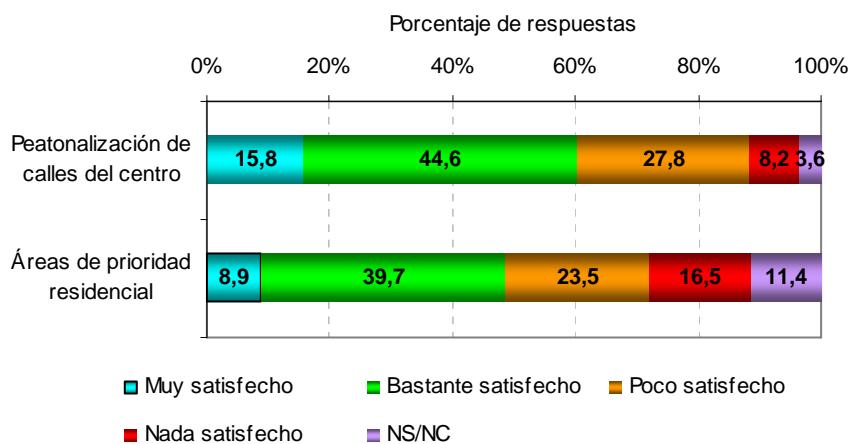
Los medios más utilizados y mejor valorados desde el punto de vista de la movilidad son, asimismo, los que presentan mayores grados de satisfacción. El Metro es el medio más estimado por los madrileños, pues el 82,7% están muy o bastante satisfechos con él. Le siguen los autobuses de la EMT (70% de satisfechos) y el tren de cercanías (67,1%). Por el contrario, los taxis muestran un significativo porcentaje de poco o nada satisfechos (32,4%).

### Satisfacción con los Medios de Transporte



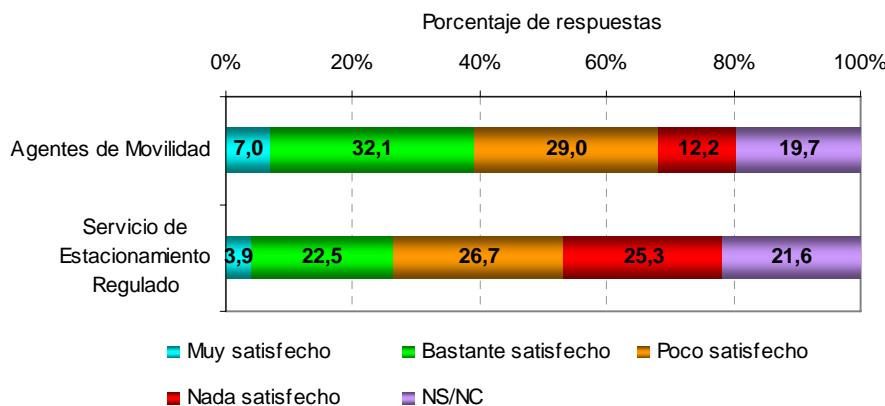
Por otra parte, se ha consultado a los ciudadanos su opinión sobre dos actuaciones específicas para la mejora de la movilidad: la peatonalización del centro de la ciudad y las áreas de prioridad residencial. La peatonalización es, en general, bien valorada pues el 60,4% están muy o bastante satisfechos, sin embargo, la satisfacción con las áreas de prioridad residencial es algo menor (el 48,6% están muy o bastante satisfechos).

### Satisfacción con actuaciones específicas para la mejora de la movilidad



Asimismo, se pregunta a los ciudadanos sobre su satisfacción con dos servicios municipales dirigidos a la mejora de la movilidad: los agentes de movilidad y el Servicio de Estacionamiento Regulado. La valoración del servicio prestado por los agentes de movilidad está dividida: el 38,1% está satisfecho, mientras que el 41,2% está insatisfecho, mientras que el SER tiene un menor grado de satisfacción: el 26,4% está muy o bastante satisfecho.

### Satisfacción con los servicios para la mejora de la movilidad

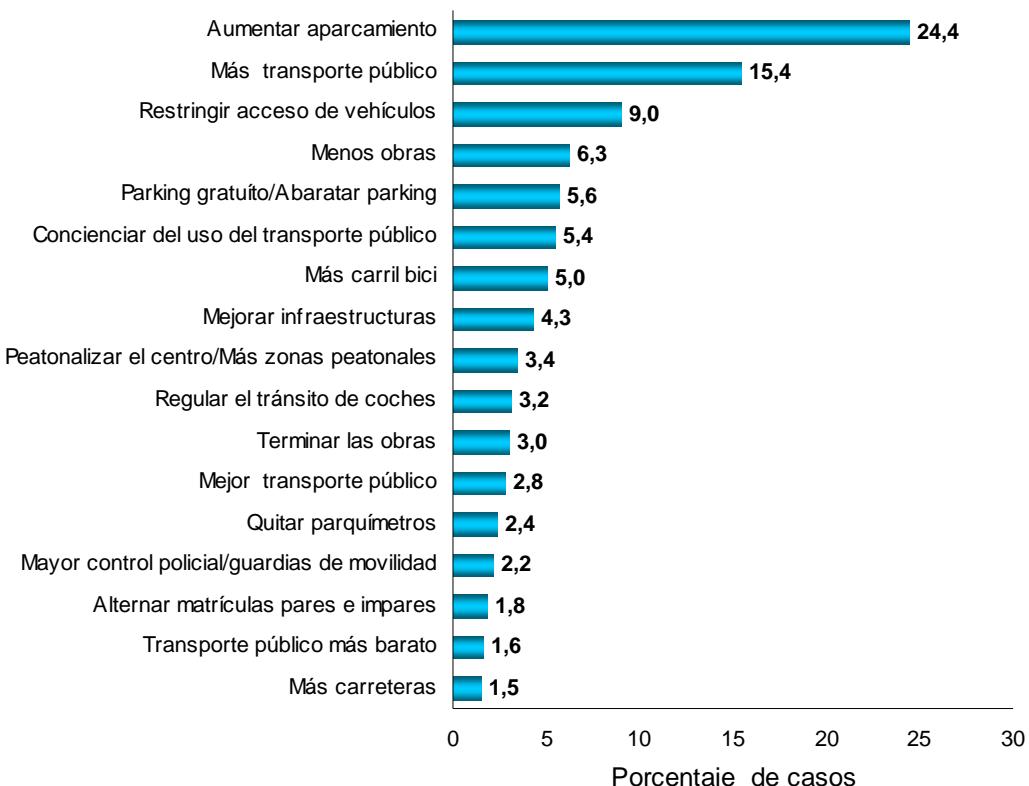


Finalmente, se pregunta a los ciudadanos sobre posibles medidas que podría tomar el Ayuntamiento para mejorar la circulación en la ciudad. La respuesta más repetida (el 24,4% lo señalan) es aumentar el aparcamiento. Relacionada con ésta, otras medidas propuestas son la de abaratar el parking o hacerlo gratuito e incluso quitar los parquímetros.

La segunda medida más propuesta (por el 15,5% de los ciudadanos) es aumentar el transporte público. Relacionada con ella, también se propone concienciar sobre el uso del transporte público, mejorarlo y hacerlo más barato.

La tercera medida propuesta es la de restringir el acceso de vehículos a la ciudad (9%) o desarrollar alguna medida dirigida a regular el tránsito de coches, todas ellas enmarcadas dentro de la mejora del tráfico, pues, como se recordará es el problema número uno de la ciudad.

**¿Qué podría hacer el ayuntamiento para mejorar la circulación de la ciudad?  
(Respuesta múltiple, máximo tres respuestas)**



Para terminar, en 2009 se ha realizado el siguiente estudio dentro del Área de Acción “Movilidad y Transportes”, registrado en el Banco de Estudios de la Percepción Ciudadana:

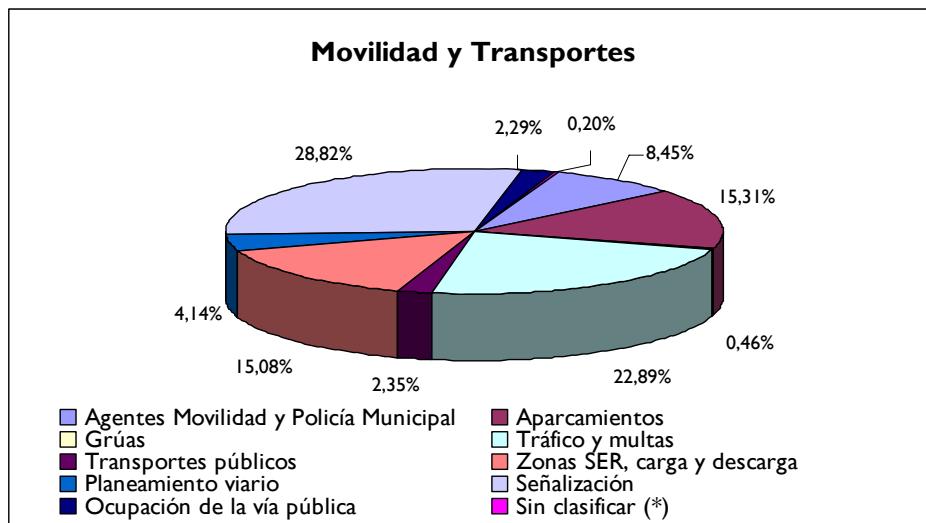
Nombre del Estudio. Año	Órgano Promotor	Más información en la web del Observatorio de la Ciudad
Estudio de Satisfacción con el Servicio del Cuerpo de Agentes de Movilidad de Madrid. 2009 I35/2009/Estudio de Investigación	D.G. Organización y Desarrollo	<a href="#">Ficha Técnica</a> <a href="#">Informe de Resultados</a>

Respecto a los resultados de este estudio, hay que señalar que la satisfacción global de los ciudadanos entrevistados con los servicios del Cuerpo de Agentes de Movilidad, valorada en una escala de 0 a 10 puntos, ha alcanzado el valor de 5,9 puntos en la primera ola (Febrero de 2009) y de 6,0 puntos en la segunda ola (Octubre de 2009).

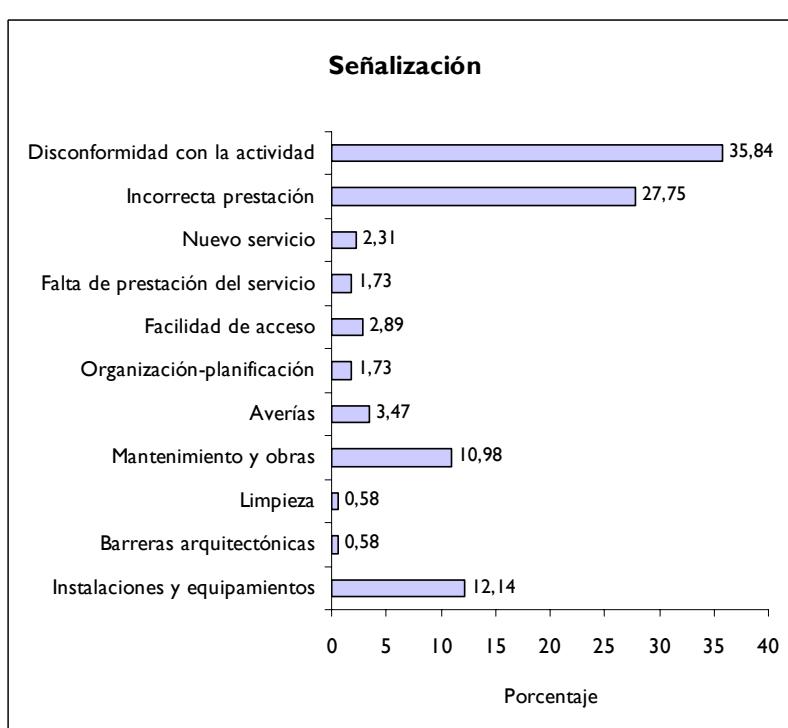
### 3.11.6 Sugerencias y Reclamaciones

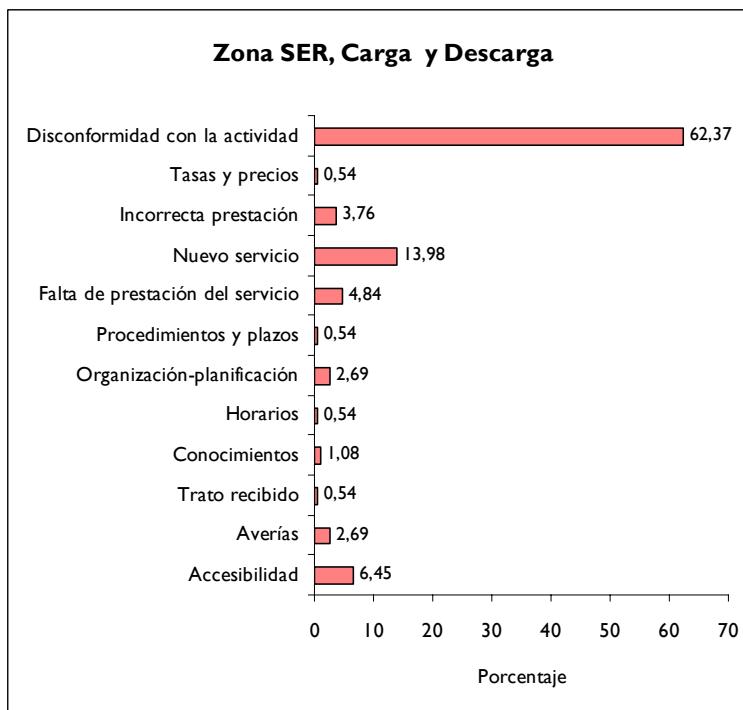
En relación con la participación de los ciudadanos en la mejora de la gestión municipal, en el Área de Acción “Movilidad y Transportes” las sugerencias y reclamaciones formuladas son 17.871 que suponen el **34,19%** del total de las tramitadas en 2009 (4.972 tramitadas en SYR, 1.750 de Madrid Movilidad y 11.149 de la EMT).

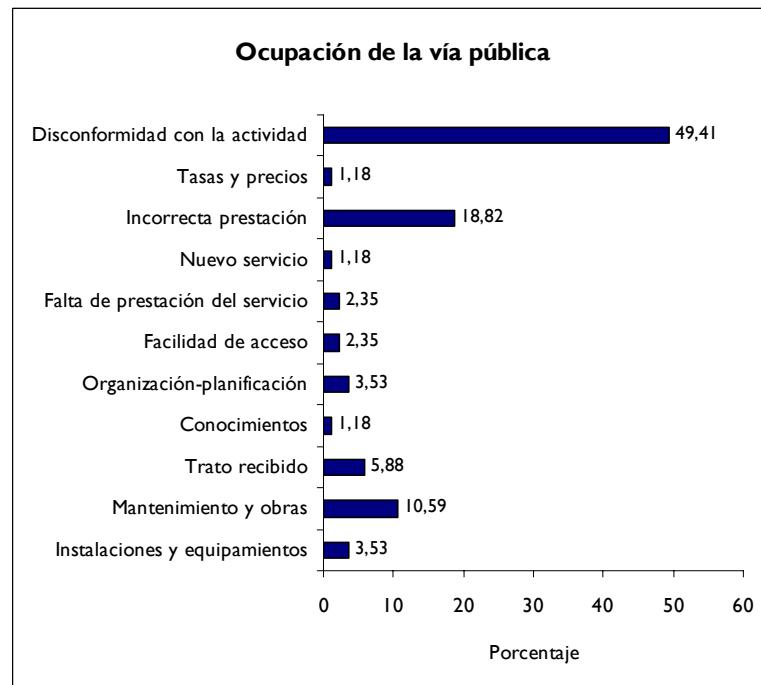
Por **submaterias**, de las tramitadas por SYR “Señalización” representa el 28,82% (1.433 syr); “Tráfico y Multas” el 22,89% (1.138 syr); “Aparcamientos” el 15,31% (761 syr) y “Zonas SER, carga y descarga, ...” el 15,08% (750 syr).

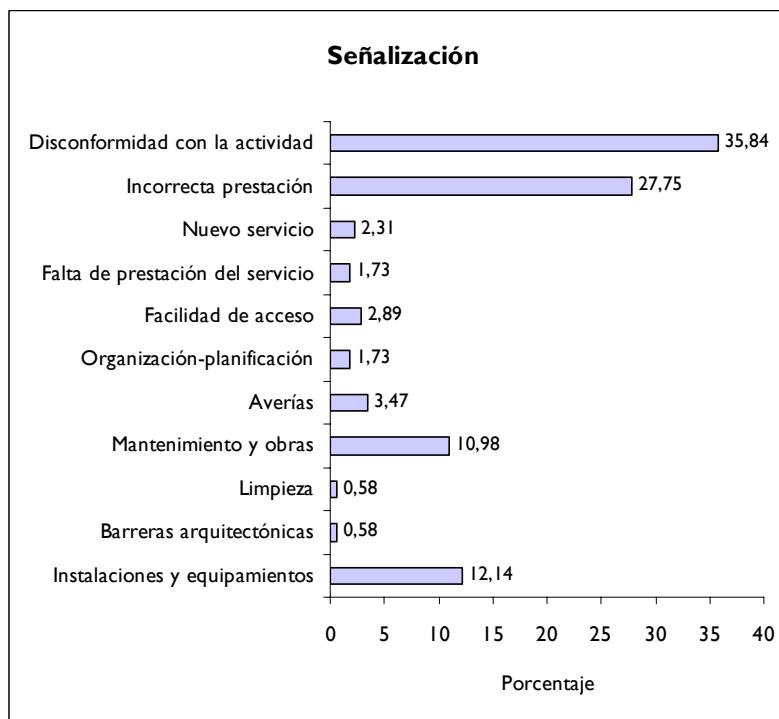


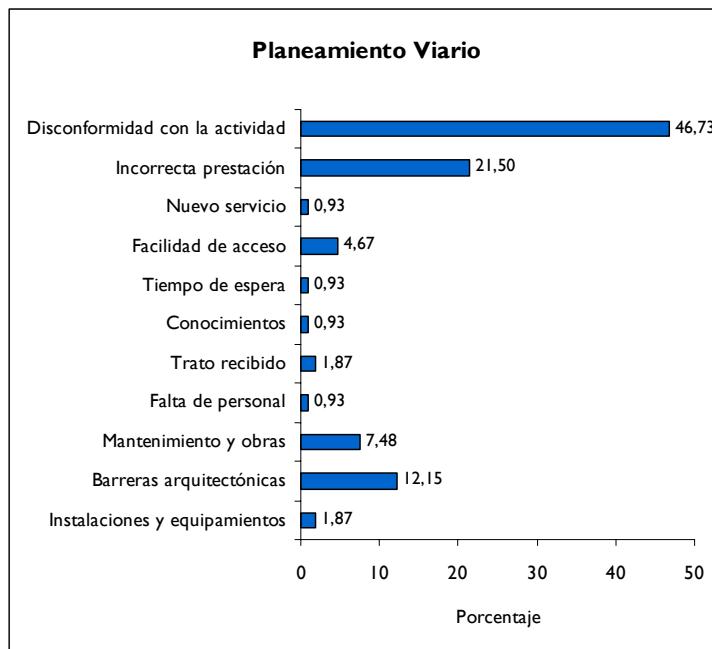
En cuanto a los **motivos** de presentación de las sugerencias y reclamaciones tramitadas en SYR tenemos:











Los datos relativos a las **contestaciones** (Tiempo medio de contestación y % por tramos) se recogen en la siguiente Tabla:

	<b>Agentes Movilidad y Policía Municipal</b>	<b>Aparcamientos</b>	<b>Grúas</b>	<b>Tráfico y multas</b>	<b>Zona SER carga y descarga</b>
Tiempo medio de contestación	26,83	23,30	9,53	12,30	16,95
Sin contestación	4,05%	1,58%	0%	0%	0,13%
Menos de 15 días	35,0%	55,94%	78,26%	76,36%	65,29%
Entre 15 días y tres meses	62,5%	38,72%	21,74%	21,79%	32,58%
Mas de tres meses	2,5%	5,34%	0,00%	1,85%	2,14%

	<b>Planeamiento viario</b>	<b>Señalización</b>	<b>Ocupación vía pública</b>	<b>Transportes Públicos</b>
Tiempo medio de contestación	26,54	25,70	31,21	22,49
Sin contestación	0,97%	1,88%	1,75%	0,85
Menos de 15 días	60,78%	61,02%	45,54%	63,79%
Entre 15 días y tres meses	30,39%	30,51%	47,32%	31,90%
Mas de tres meses	8,82%	8,46%	7,14%	4,31%

### 3.12. Relación con la Ciudadanía

#### 3.12.1 Ámbito de actuación y recursos

##### **Ámbito de actuación**

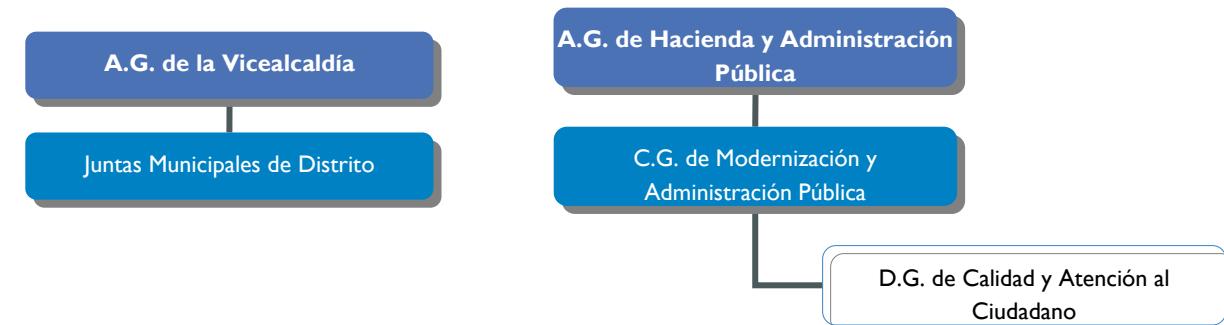
El Área de “Relación con la ciudadanía” engloba todas aquellas actuaciones encaminadas a fomentar y mejorar la interacción con el ciudadano, buscando una mayor participación ciudadana en los asuntos que afectan a la ciudad y facilitando su acceso a la administración municipal abriendo nuevos cauces y 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:

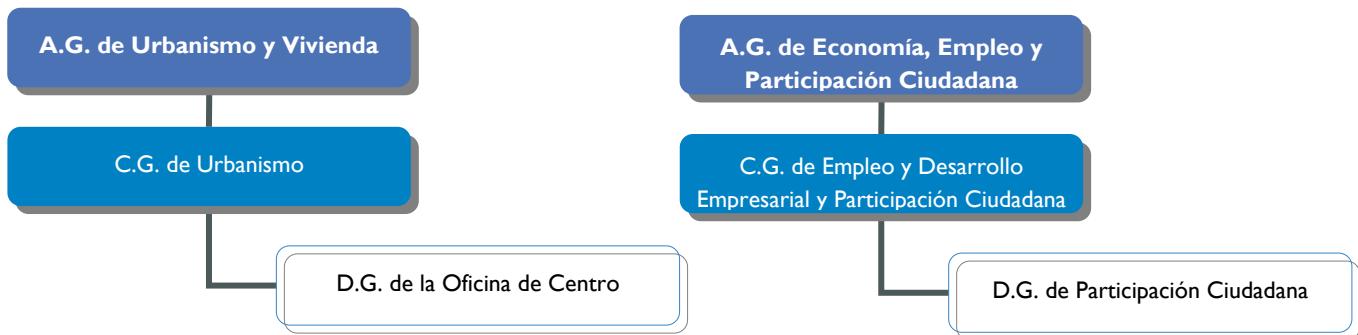
- Organización de consultas ciudadanas y otros instrumentos de participación formalizada e individual.
- Impulso y seguimiento de los distintos órganos estables de participación: Consejos Territoriales de distrito, Consejos Sectoriales y Consejo Director de la Ciudad.
- Diseño, puesta en marcha, coordinación 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:

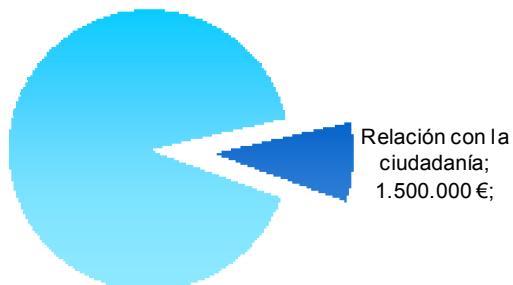
- Coordinación y unificación de criterios en materia de información y atención al ciudadano, a través de los diferentes canales y medios de relación con ellos, tanto los personalizados como los telemáticos, todo ello a través de Línea Madrid de nuevas formas de relación telemática de los ciudadanos con 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.

##### **Estructura orgánica**





### **Presupuesto del Área del Área de Acción de Relación con la Ciudadanía**



#### **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:

Indicador	Tipo y Unidad de Medida	Presupuesto			
		2006	2007	2008	2009
◎ Procesos de participación ciudadana.	Total de procesos	20 (*)	7 (*)	2	2
◎ Procesos de participación ciudadana realizados por la Oficina del Centro.	Total de procesos	(I)	(I)	I	2
◎ Participación en las consultas ciudadanas.	Total de participantes	17.284	8.928	6.529	5.451
◎ Órganos estables de participación ciudadana.	Total de órganos	35	67	70	72
◎ Actuaciones de competencia municipal concertadas en los Planes Especiales de Inversión.	Total de actuaciones	D.N.C.	48	80	0
◎ Actuaciones ejecutadas en los Planes de Inversión y Actuación Territorial.	Total de actuaciones	14	30	22	33
◎ Asociaciones registradas.	Total de asociaciones	1.260	1.387	1.506	1.619

Indicador	Tipo y Unidad de Medida	2006	2007	2008	2009
◎ Porcentaje de asociaciones declaradas de utilidad pública.	Porcentaje de asociaciones	75,39	74,55	75,43	73
◎ Porcentaje de asociaciones subvencionadas para el fomento de la participación ciudadana.	Porcentaje de asociaciones	18,10	20,41	33,07	44
◎ Atenciones presenciales y telefónicas realizadas por el servicio de Línea Madrid.	Total de personas atendidas.	4.426.488	4.936.088	5.348.849	5.655.077
◎ Atenciones realizadas por las Oficinas de Atención al Ciudadano de Línea Madrid.	Total de personas atendidas	1.969.612	2.562.720	2.712.500	2.684.435
◎ Llamadas recibidas en el teléfono 010 de Línea Madrid.	Total de llamadas	2.840.812	2.695.589	2.940.631	3.363.787
◎ Llamadas atendidas en el teléfono 010 de Línea Madrid.	Total de llamadas	2.456.876	2.347.858	2.636.349	2.970.642
◎ Atención realizada en lenguas extranjeras en Línea Madrid.	Total de personas atendidas	9.824	25.632	27.184	29.042
◎ Gestiones realizadas en menos de 5 minutos en las Oficinas de Atención al Ciudadano de Línea Madrid.	Porcentaje de gestiones	72,26	81,22	77,10	71,38
◎ Porcentaje de ciudadanos atendidos en 10 minutos o menos en las OACs Línea Madrid.	Porcentaje de personas atendidas	D.N.C.	94,26	92,82	74,17
◎ Capacidad de respuesta del servicio telefónico 010 de Línea Madrid.	Porcentaje de llamadas rechazadas	86,48	87,10	89,65	70,07
◎ Tiempo medio de respuesta a las Sugerencias y Reclamaciones presentadas por los ciudadanos.	Media de días	30	31	39,17	D.N.C.
◎ Impacto de las Oficinas de Atención al Ciudadano de Línea Madrid.	Porcentaje de ciudadanos	28,60	24,50	17,50	31,80
◎ Impacto del portal web munimadrid.es.	Porcentaje de ciudadanos	16,50	25,50	23,10	30,20
◎ Impacto del servicio telefónico 010 de Línea Madrid.	Porcentaje de ciudadanos	22,90	25,60	27,90	37,70
◎ Gestiones tributarias realizadas a través de la web.	Total de trámites	213.667	417.322	676.871	915.567
◎ Grado de satisfacción ciudadana con el teléfono 010 de Línea Madrid.	Porcentaje de usuarios satisfechos	94	95	97	96,70
◎ Valoración ciudadana de las OACs Línea Madrid.	Valoración media en escala de 1 a 10	7,65	7,94	8,81	8,70

D.N.C.: Dato no cargado

◎ Indicador de gestión municipal

(!) Indicador incorporado al Sistema de Gestión Estratégica en 2008.

(\*) Incluye los procesos de participación desarrollados en el marco de la Agenda 21 Local.

### 3.12.3 Desarrollo del Programa Operativo de Gobierno

El Programa Operativo de Gobierno del Área de Acción “Relación con la ciudadanía” se desarrolla a través de los siguientes proyectos y acciones, cuyo estado de situación a 31 de diciembre de 2009 era el siguiente:

Proyectos	Nº Total Acciones	Acciones terminadas	Acciones en ejecución	Acciones planificadas	Acciones aplazadas
Línea Madrid	13	8	2	-	3
Desarrollo de la Administración Electrónica	23	3	19	1	-
Una Administración Tributaria más próxima	11	3	7	1	-
Fondo Estatal Inversión Local (FEIL 2009): Atención al Ciudadano	2	-	2	-	-
Plan de Revitalización del Centro Urbano: Atención al Ciudadano y Participación.	13	3	9	1	-
Desarrollo de la participación individual	1	-	1	-	-
Desarrollo de la participación orgánica	5	1	2	-	2
Fomento de la Cultura y las Buenas Prácticas de Participación Ciudadana	1	1	-	-	-
Fomento del Asociacionismo	27	-	25	2	-
Plan Estratégico de Voluntariado	5	1	4	-	-
Participación de la sociedad civil en la sostenibilidad	2	-	2	-	-
Posicionamiento nacional e internacional de Madrid en materia de Participación Ciudadana	1	1	-	-	-
Plan Especial de Inversiones y Actuación Territorial 2004-2008 del Distrito de Carabanchel	7	3	1	-	3
Plan Especial de Inversiones y Actuación Territorial 2004-2008 del Distrito de San Blas	6	4	1	-	1
Plan Especial de Inversiones y Actuación Territorial 2004-2008 del Distrito de Tetuán	14	8	2	2	2
Plan Especial de Inversiones y Actuación Territorial 2004-2008 del Distrito de Vicálvaro	5	4	1	-	-
Plan Especial de Inversiones y Actuación Territorial 2005-2008 del Distrito de Latina	6	2	4	-	-
Plan Especial de Inversiones y Actuación Territorial 2005-2008 del Distrito de Usera	8	3	4	1	-
Plan Especial de Inversiones y Actuación Territorial 2006-2011 del Distrito de Villaverde	15	4	8	-	3

Proyectos	Nº Total Acciones	Acciones terminadas	Acciones en ejecución	Acciones planificadas	Acciones aplazadas
Puesta en marcha y desarrollo del Plan del Barrio Alto de San Isidro (Bloques de realojo IVIMA) (Carabanchel)	3	2	1	-	-
Puesta en marcha y desarrollo del Plan del Barrio Caño Roto (Latina)	3	2	1	-	-
Puesta en marcha y desarrollo del Plan del Barrio Fontarrón (Puente de Vallecas)	3	2	1	-	-
Puesta en marcha y desarrollo del Plan del Barrio La Elipa (Zona Marqués de Corbera) (Ciudad Lineal)	3	2	1	-	-
Puesta en marcha y desarrollo del Plan del Barrio Lavapiés (Centro)	3	2	1	-	-
Puesta en marcha y desarrollo del Plan del Barrio Meseta de Orcasitas (Usera)	3	2	1	-	-
Puesta en marcha y desarrollo del Plan del Barrio Orcasur (Usera)	3	2	1	-	-
Puesta en marcha y desarrollo del Plan del Barrio Pan Bendito (Carabanchel)	3	2	1	-	-
Puesta en marcha y desarrollo del Plan del Barrio Plaza Soledad Torres Acosta / Calle Luna (Centro)	3	2	1	-	-
Puesta en marcha y desarrollo del Plan del Barrio Poblados A y B (Fuencarral - El Pardo)	3	2	1	-	-
Puesta en marcha y desarrollo del Plan del Barrio Pozo - Entrevías (Puente de Vallecas)	3	2	1	-	-
Puesta en marcha y desarrollo del Plan del Barrio San Cristóbal de los Ángeles (Villaverde)	3	2	1	-	-
Puesta en marcha y desarrollo del Plan del Barrio San Fermín (Entorno de la Perla) (Usera)	3	2	1	-	-
Puesta en marcha y desarrollo del Plan del Barrio Triángulo del Agua (Puente de Vallecas)	3	2	1	-	-
Puesta en marcha y desarrollo del Plan del Barrio Villaverde Alto	3	2	1	-	-
Puesta en marcha y desarrollo del Plan del Barrio Villaverde Bajo (entorno estación y vías) (Villaverde)	3	2	1	-	-
Puesta en marcha y desarrollo del Plan Especial de Puente de Vallecas 2008 - 2012	3	2	1	-	-
Puesta en marcha y desarrollo del Plan Especial de Villa de Vallecas 2008 - 2012	3	2	1	-	-

Proyectos	Nº Total Acciones	Acciones terminadas	Acciones en ejecución	Acciones planificadas	Acciones aplazadas
Reedición consensuada del Plan Especial del Distrito de Usera 2009-2012	3	2	1	-	-
Reedición del Plan Especial de Inversiones del Distrito de Carabanchel	2	-	-	1	1
Reedición del Plan Especial de Inversiones del Distrito de Latina	2	-	-	1	1
Reedición del Plan Especial de Inversiones del Distrito de San Blas	2	-	-	1	1
Reedición del Plan Especial de Inversiones del Distrito de Tetuán	2	-	-	1	1
Reedición del Plan Especial de Inversiones del Distrito de Vicálvaro	2	-	-	-	2
<b>Total (I)</b>	<b>212</b>	<b>83</b>	<b>99</b>	<b>10</b>	<b>20</b>

(I) Los resultados de esta fila se han calculado a partir de los resultados de las acciones específicas, pudiendo una misma acción formar parte de varios proyectos. Así, los datos informados en esta fila no corresponden a la suma de las acciones de los Proyectos, sino a la suma de todas las acciones del Área de Acción

### 3.12.4 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

Fecha Evaluación 2009: 18 de marzo de 2010

El Ayuntamiento de Madrid comprometido con la calidad de sus servicios de atención al ciudadano no sólo crea Línea Madrid sino que además aprueba ya en 2006 la Carta de Servicios del Teléfono 010 Línea Madrid. Esta Carta fue aprobada el 18 de mayo de 2006, se realizó su primera evaluación en diciembre de 2007, la segunda en abril de 2009 y la tercera y última en marzo de 2010.

Los **servicios prestados** por el Teléfono 010 Línea Madrid son: suministrar información del Ayuntamiento y de la Ciudad de Madrid y realizar ciertas gestiones y trámites municipales (sobre padrón, tributos municipales, mobiliario urbano, reclamaciones ante la Oficina de Información al Consumidor; sugerencias y reclamaciones;...).

En la prestación de estos servicios se ha fijado los siguientes **compromisos** de calidad:

	2006		2007		2008		2009	
	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato
<b>Compromiso 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 93%.</b>								
Porcentaje de respuestas positivas y mejorables facilitadas por el Teléfono 010.	92	96,08	92	91,30	92	96	92	94,20
Porcentaje de usuarios que consideran útil la información recibida / gestión realizada por el Teléfono 010.	92	92,50	92	93	92	93,50	92	94
Porcentaje de usuarios satisfechos con el servicio prestado por el Teléfono 010.	92	94	92	95	92	97	92	96,70
Porcentaje de usuarios satisfechos con la información facilitada por el Teléfono 010.	92	94	92	94,50	92	95	92	95,50
<b>Compromiso 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.</b>								
Porcentaje de llamadas diferidas respondidas en menos de 48 horas por el Teléfono 010.	100	100	100	100	100	100	100	98,60
<b>Compromiso 3.- Se atenderá al usuario utilizando un lenguaje claro y comprensible y proporcionando un trato amable y cortés, logrando que el 93% de los usuarios estén satisfechos con el trato recibido.</b>								
Porcentaje de usuarios satisfechos con el trato recibido en el Teléfono 010.	92	99	92	99	92	99	92	99,40
Valoración ciudadana del parámetro comunicación de los operadores del Teléfono 010.	-	-	4	4,37	4	4	4	4,80
<b>Compromiso 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.</b>								
Horas de formación continua recibidas por los operadores del Teléfono 010.	20	36,27	20	22,35	20	23,50	20	49
Horas de formación inicial recibidas por los operadores del Teléfono 010.	100	104	100	104,50	100	104	100	112
<b>Compromiso 5.- Al menos el 85% de las llamadas realizadas se atenderán en el primer intento, sin necesidad de volver a marcar.</b>								
Porcentaje de llamadas atendidas sobre las recibidas en el Teléfono 010.	85	86,80	85	88,70	85	89,60	85	88,40
<b>Compromiso 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.</b>								
Porcentaje de llamadas rechazadas por saturación sobre el total de intentos de llamada en el Teléfono 010.	20	20	20	10,17	20	11,40	20	29,70

	2006		2007		2008		2009	
	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato
<b>Compromiso 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.</b>								
Porcentaje de usuarios satisfechos con el tiempo de espera para ser atendidos por el Teléfono 010.	80	86	92	89,50	80	91,50	80	99
<b>Compromiso 8.- Se reciben y tramitan las sugerencias y reclamaciones presentadas por la ciudadanía en relación a los servicios prestados por el Teléfono 010 Línea Madrid, se contestan de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, se ponen en marcha acciones de mejora del servicio. El 85% de las sugerencias y reclamaciones tramitadas se contestan en 15 días o menos y las restantes en menos de 3 meses.</b>								
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios prestados por el Teléfono 010 contestadas en 15 días o menos.	-	-	90	97,06	90	92	90	51,80
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios prestados por el Teléfono 010 contestadas entre 16 días y 3 meses.	-	-	10	2,94	10	8	10	48,20
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación a los servicios prestados por el Teléfono 010.	-	-	1	0,08	1	1,06	1	0,02

### Carta de Servicios de Fomento del Asociacionismo

Fecha de aprobación: 20 de julio de 2006  
 Fecha Evaluación 2009: 22 de marzo de 2010

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, ...

Esta Carta fue aprobada el 20 de julio de 2006, siendo evaluada por primera vez el 14 de febrero de 2008; la segunda evaluación se realizó el 21 de agosto de 2009, y la tercera y última se ha desarrollado en marzo de 2010.

Los **compromisos de calidad** relativos a los servicios de fomento del asociacionismo son:

	2006		2007		2008		2009	
	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato
<b>Compromiso 1.- Una vez realizada la solicitud de inscripción en el Registro de Entidades Ciudadanas, con la documentación correcta y completa, conforme a la normativa de aplicación, inscribir a todas las Entidades Ciudadanas solicitantes que cumplan este requisito en un plazo máximo de 10 días hábiles y comunicarlo de forma inmediata, por vía telemática, cuando la Entidad disponga de medios para ello.</b>								
Porcentaje de comunicaciones telemáticas realizadas por el Servicio de Fomento del Asociacionismo. (Nuevo Evaluación 2009)	-	-	-	-	-	-	100	100
Porcentaje de procedimientos de inscripción en el Registro de Entidades Ciudadanas terminados en 10 días por el Servicio de Fomento del Asociacionismo. (Nuevo Evaluación 2009)	-	-	-	-	-	-	100	67
<b>Compromiso 2.- Dar conocimiento del Servicio a aquellas Entidades inscritas en el Registro de la Comunidad de Madrid, que cumplan los requisitos para acceder al Registro de Entidades Ciudadanas del Ayuntamiento, con objeto de que se inscriban en él.</b>								
Porcentaje de Entidades inscritas en el Registro de la Comunidad de Madrid a las que el Servicio de Fomento del Asociacionismo informa sobre el Registro de Entidades del Ayuntamiento.	N.D.	D.N.C.	N.D.	D.N.C.	80	100	100	100
<b>Compromiso 3.- Realizar, en el plazo máximo de dos meses, los trámites reglamentarios precisos para resolver las solicitudes de declaración de utilidad pública municipal, una vez que se disponga de la documentación completa y correcta.</b>								
Porcentaje de solicitudes de declaración de utilidad pública municipal resueltas por el Servicio de Fomento del Asociacionismo en el plazo de 2 meses o inferior. (Nuevo Evaluación 2009)	-	-	-	-	-	-	100	44,50
<b>Compromiso 4.- 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.</b>								
Porcentaje de formularios enviados en plazo (31 de enero) a las Entidades Ciudadanas inscritas en el Registro del Servicio de Fomento del Asociacionismo.	N.D.	D.N.C.	N.D.	D.N.C.	100	100	100	100
Porcentaje de renovaciones comunicadas por el Servicio de Fomento del Asociacionismo respecto a las efectuadas.	N.D.	D.N.C.	N.D.	D.N.C.	No determinado	100	100	100
<b>Compromiso 5.- Efectuar la convocatoria pública anual de subvenciones dirigida a las Federaciones, Confederaciones y Uniones de Asociaciones de base inscritas y declaradas de utilidad pública municipal, en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid en el primer trimestre del año y comunicarla además, individualmente, al día siguiente de su publicación.</b>								
Porcentaje de Federaciones, Confederaciones o Uniones de Asociaciones de base que reciben información sobre la convocatoria de subvenciones por el Servicio de Fomento del Asociacionismo.	100	100	100	100	100	100	100	100

	2006		2007		2008		2009	
	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato
<b>Compromiso 6.- Informar de manera individualizada a las Federaciones, Confederaciones y Uniones de Asociaciones de base, solicitantes de una subvención, cuando se interesen por el proceso de valoración de su solicitud y de adjudicación de subvención.</b>								
Porcentaje de respuestas en relación con el número de consultas efectuadas en el Servicio de Fomento del Asociacionismo.	N.D.	D.N.C.	N.D.	D.N.C.	N.D.	D.N.C.	100	100
<b>Compromiso 7.- Incrementar la cuantía del programa presupuestario destinado a subvenciones dirigidas a las Federaciones, Confederaciones y Uniones de Asociaciones de base en el mismo porcentaje de incremento, al menos, que el Índice de Precios al Consumo del año en curso.</b>								
Incremento presupuestario destinado a subvenciones en el Servicio de Fomento del Asociacionismo.	2,70	8,50	4,20	10,59	2,10	2,14	0,30	42,81
<b>Compromiso 8.- Dar conocimiento, antes de 30 de junio de cada año, a las Federaciones, Confederaciones y Uniones de Asociaciones de base a las que se adjudique subvención, de la cuantía de la misma, así como el proyecto o el gasto para el cual se les haya concedido, mediante la publicación de la relación de subvenciones concedidas en la página web "Madrid Participa".</b>								
Porcentaje de entidades informadas antes de 30 de junio de cada año por el Servicio de Fomento del Asociacionismo.	N.D.	D.N.C.	N.D.	D.N.C.	N.D.	D.N.C.	100	100
<b>Compromiso 9.- Poner, antes de 31 de enero de cada año, a disposición de la totalidad de las Entidades inscritas en el Registro de Entidades Ciudadanas del Ayuntamiento de Madrid, para su uso, los recursos asociativos del Servicio, proporcionando la información necesaria acerca del mismo.</b>								
Entidades Ciudadanas inscritas en el Registro de la Comunidad de Madrid a las que se ofrecen los recursos asociativos en plazo (31 de enero) por el Servicio de Fomento del Asociacionismo.	N.D.	D.N.C.	N.D.	D.N.C.	304	304		453
<b>Compromiso 10.- Proporcionar a todas las Entidades Ciudadanas que lo soliciten, un servicio gratuito de orientación y asesoramiento legal y fiscal; consiguiendo un grado de satisfacción global por el servicio recibido, de, al menos, un 7,5, en una escala de 0 a 10, del total de encuestas recibidas. El cuestionario se enviará a todas las entidades usuarias del Servicio.</b>								
Porcentaje de Entidades Ciudadanas atendidas por el Servicio de Fomento del Asociacionismo.	100	100	100	100	100	100	100	100
Puntuación global media obtenida entre todas las encuestas recibidas entre la totalidad de las enviadas por el Servicio de Fomento del Asociacionismo. (Nuevo Evaluación 2009)	-	-	-	-	-	-	7,50	9,84
<b>Compromiso 11.- 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 del Ayuntamiento de Madrid, que así lo soliciten, en el plazo de quince días naturales desde que cursen la solicitud.</b>								
Porcentaje de Entidades Ciudadanas que acceden al servicio de enlace con la página web en el plazo de 15 días naturales desde la solicitud al Servicio de Fomento del Asociacionismo.	100	100	100	100	100	100	100	100
<b>Compromiso 12.- Realizar un estudio de necesidades formativas de las Entidades Ciudadanas, a través de una encuesta, consultando a todas o una muestra de las Entidades inscritas en el Registro de Entidades Ciudadanas del Ayuntamiento de Madrid sobre sus necesidades de formación.</b>								

	2006		2007		2008		2009	
	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato
Entidades consultadas sobre sus necesidades formativas por el Servicio de Fomento del Asociacionismo.	N.D.	1.079	N.D.	226	N.D.	254	N.D.	1.510
<b>Compromiso 13.- Informar con una antelación mínima de un mes, mediante correo postal y/o electrónico y publicación en la página web www.madridparticipa.es a todas las Entidades inscritas en el Registro de Entidades Ciudadanas del Ayuntamiento de Madrid sobre cada una de las acciones formativas que organiza a lo largo del año el Ayuntamiento para las Entidades.</b>								
Porcentaje de comunicaciones realizadas dentro del plazo establecido (antes de 1 mes) por el Servicio de Fomento del Asociacionismo sobre las acciones formativas organizadas. (Nuevo Evaluación 2009)	-	-	-	-	-	-	100	100
<b>Compromiso 14.- Impartir a lo largo del año, al menos, 7 acciones formativas a las Entidades Ciudadanas, consiguiendo un grado de satisfacción global por el servicio recibido de, al menos, un 7,5 en una escala de 0 a 10 sobre el total de encuestas recibidas. El grado de satisfacción se medirá a través de un Cuestionario realizado a todos los asistentes a las acciones formativas.</b>								
Acciones formativas impartidas por el Servicio de Fomento del Asociacionismo.	9	3	9	7	9	8	7	5
Puntuación global media obtenida por el Servicio de Fomento del Asociacionismo entre todos los cuestionarios cumplimentados por los asistentes a las acciones formativas.	N.D.	6,88	N.D.	7,08	N.D.	7,10	7,50	7,60
<b>Compromiso 15.- Ofertar, al menos, 375 plazas anuales para la formación de Entidades Ciudadanas.</b>								
Plazas de formación ofertadas por el Servicio de Fomento del Asociacionismo. (Nuevo Evaluación 2009)	-	-	-	-	-	-	375	299
<b>Compromiso 16.- Organizar, a lo largo del año, y previa demanda de las Entidades, Distritos y Áreas de Gobierno, al menos, una actuación (feria, muestra) para promover el encuentro entre las Asociaciones y fomentar el asociacionismo entre la ciudadanía.</b>								
Actuaciones realizadas por el Servicio de Fomento del Asociacionismo para promover el encuentro entre Entidades Ciudadanas.	N.D.	4	N.D.	1	N.D.	0	1	2
<b>Compromiso 17.- Recibir y tramitar las sugerencias y reclamaciones presentadas por la ciudadanía en relación a los servicios prestados por el Servicio de Fomento del Asociacionismo, contestarlas de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, poner en marcha acciones de mejora de los servicios. Contestar más de la mitad de las sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación a los servicios prestados en 15 días o menos; el resto, en menos de 3 meses.</b>								
Sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación a los servicios prestados por el Servicio de Fomento del Asociacionismo.	N.D.	5	N.D.	4	N.D.	22	50	8
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas al Servicio de Fomento del Asociacionismo contestadas en 15 días o menos.	N.D.	D.N.C.	N.D.	20	N.D.	45	50	60
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas al Servicio de Fomento del Asociacionismo contestadas entre 16 días y 3 meses.	N.D.	D.N.C.	N.D.	80	N.D.	55	N.D.	40

**N.D.:** No determinado

**D.N.C. :** Dato no cargado

## Carta de Servicios de las Oficinas de Atención al Ciudadano Línea Madrid (OACs)

Fecha de aprobación: 24 de mayo de 2007

Última evaluación: 29 de marzo de 2010

**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 OACs; dicho estudio servirá asimismo para evaluar el cumplimiento de los compromisos adquiridos. Estos **compromisos** y sus indicadores asociados son:

	2006		2007		2008		2009	
	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato
<b>Compromiso 1.- Las OACs se comprometen a prestar un servicio global de calidad, logrando que más 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. Con carácter anual se realizará un estudio para medir el grado de satisfacción de los ciudadanos con los servicios recibidos en las OACs; dicho estudio servirá asimismo para evaluar el cumplimiento de los compromisos adquiridos.</b>								
Valoración ciudadana de las OACs Línea Madrid.	7,70	7,65	7	7,02	7	8,70	7	8,71
<b>Compromiso 2.- Las OACs 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.</b>								
Valoración media de los usuarios de los parámetros de confort, orden y limpieza de las OACs Línea Madrid.	-	-	7	8,02	7	8,52	7	8,93
<b>Compromiso 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.</b>								
Valoración media de los usuarios del sistema de gestión del tiempo de espera de las OACs Línea Madrid.	-	-	7,50	7,77	7,50	8,84	7,50	8,40
<b>Compromiso 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.</b>								
Valoración media de los usuarios de la cualificación y profesionalidad del personal de las OACs Línea Madrid.	-	-	8	8,11	8	8,71	8	8,95

	2006		2007		2008		2009	
	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato
<b>Compromiso 5.- En las OACs se impartirá un tiempo medio de formación a todo su personal, de al menos, 20 horas anuales.</b>								
Promedio de horas de formación del personal de las OACs Línea Madrid.	-	-	20	25,50	20	34,83	20	26,70
<b>Compromiso 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.</b>								
Valoración media de los usuarios de la amabilidad y trato en las OACs Línea Madrid.	-	-	8	8,23	8	8,72	8	9,03
<b>Compromiso 7.- El personal de las Oficinas atenderá a los ciudadanos con un lenguaje claro, comprensible y con gran capacidad de dialogo 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.</b>								
Valoración media de los usuarios de la capacidad de diálogo y comunicación del personal de las OACs Línea Madrid.	-	-	8	8,20	8	8,72	8	8,91
Valoración media de los usuarios del entendimiento de la información en las OACs Línea Madrid.	-	-	8	8,08	8	8,96	8	9,05
<b>Compromiso 8.- Las OACs 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.</b>								
Valoración media de los usuarios del horario de atención al público de las OACs Línea Madrid.	-	-	7,50	7,96	7,50	8,77	7,50	8,94
<b>Compromiso 9.- En las OACs 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.</b>								
Porcentaje de OACs Línea Madrid que atienden en inglés, francés y lenguaje de los signos. (Inglés)	-	-	100	100	100	100	100	100
Porcentaje de OACs Línea Madrid que atienden en inglés, francés y lenguaje de los signos. (Frances)	-	-	100	100	100	100	100	100
Porcentaje de OACs Línea Madrid que atienden en inglés, francés y lenguaje de los signos. (Lenguaje de signos)	-	-	100	100	100	100	100	100
<b>Compromiso 10.- En las OACs 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 8 puntos.</b>								
Porcentaje de ciudadanos atendidos en 10 minutos o menos en las OACs Línea Madrid.	-	-	50	66,54	70	88,76	70	70,66
Valoración media de los usuarios del tiempo de espera en ser atendidos en las OACs Línea Madrid.	-	-	6,50	7,69	7,50	8,63	7,50	8,89
<b>Compromiso 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.</b>								
Valoración media de los usuarios del tiempo total empleado en realizar la gestión en las OACs Línea Madrid.	-	-	7	7,82	8	8,72	8	8,91

	2006		2007		2008		2009	
	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato
<b>Compromiso 12.- En las OACs 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.</b>								
Valoración media de los usuarios sobre el resultado final de la gestión realizada en las OACs Línea Madrid.	-	-	<b>7,50</b>	7,98	<b>7,50</b>	8,89	<b>7,50</b>	8,75
Valoración media de los usuarios sobre la claridad y eficacia de la información facilitada por las OACs Línea Madrid. (Nuevo Evaluación 2008)	-	-	-	-	<b>7,50</b>	8,86	<b>7,50</b>	8,59
<b>Compromiso 13.- En las OACs 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.</b>								
Valoración media de los usuarios de la coherencia de la información facilitada por las OACs Línea Madrid.	-	-	<b>7,50</b>	8,17	<b>7,50</b>	8,88	<b>7,50</b>	8,73
<b>Compromiso 14.- 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 de los servicios. Mas de la mitad de las sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación a los servicios prestados por las OACs Línea Madrid se contestarán en 15 días o menos; el resto, en un periodo no superior a 30 días naturales.</b>								
Sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación a los servicios prestados por las OACs Línea Madrid. (Nuevo Evaluación 2008)	-	-	-	-	-	-	<b>N.D.</b>	779
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios prestados por las OACs Línea Madrid contestadas en 15 días o menos. (Nuevo Evaluación 2008)	-	-	-	-	-	-	<b>50</b>	40,40
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios prestados por las OACs Línea Madrid contestadas entre 16 días y 3 meses. (Nuevo Evaluación 2008)	-	-	-	-	-	-	<b>50</b>	59,50
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios prestados por las OACs Línea Madrid contestadas entre 1 mes y 3 meses. (Nuevo Evaluación 2008)	-	-	-	-	-	-		

**N.D.** No determinado

### 3.12.5 Opinión de la Ciudadanía

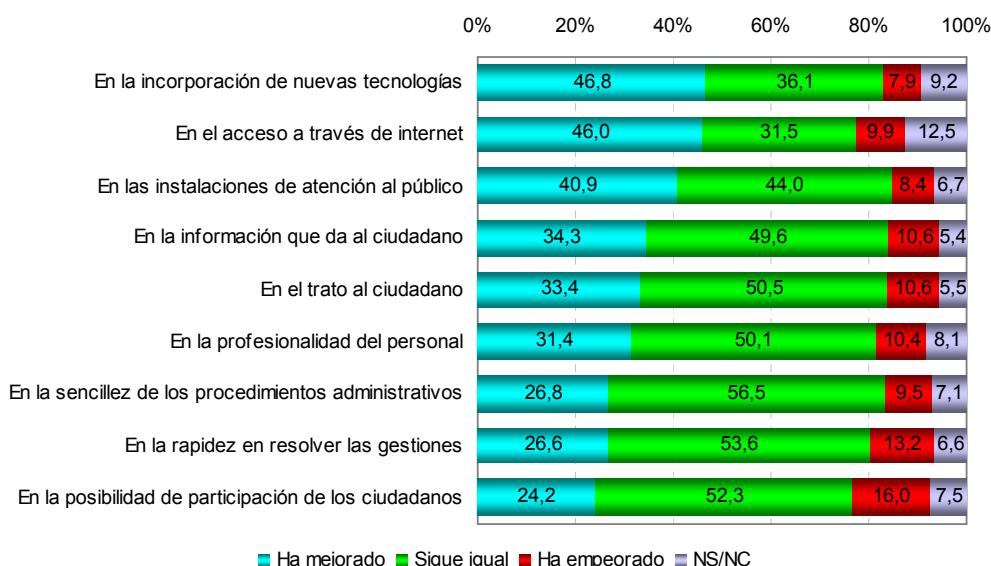
La Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos de 2009 ha permitido conocer la opinión de los ciudadanos madrileños sobre las actuaciones del Ayuntamiento en sus relaciones con la ciudadanía: información, atención y participación ciudadana.

En la agenda pública de los problemas identificados por los ciudadanos, no aparece ningún problema explícito que haga mención a la atención que se presta a los ciudadanos desde la administración municipal, ni tampoco a aspectos relacionados con la participación ciudadana.

No obstante, en 2009 se ha introducido una nueva pregunta dirigida a indagar sobre la opinión que les merece a los ciudadanos la evolución que ha seguido la administración del Ayuntamiento en los últimos cinco años. Los resultados muestran cómo los madrileños consideran que ésta ha mejorado claramente en la incorporación de las nuevas

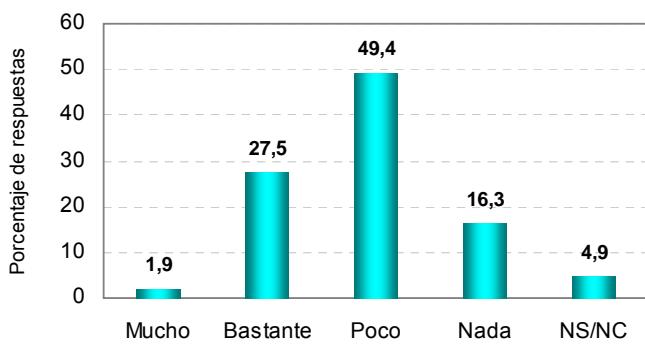
tecnologías, en el acceso a través de Internet y en las instalaciones de atención al público. Sin embargo, perciben que en lo que menos ha cambiado la administración es en las posibilidades de participación y en la rapidez en resolver las gestiones.

**En los últimos cinco años, ¿Cree usted que la administración del Ayuntamiento ha mejorado, sigue igual o ha empeorado?**

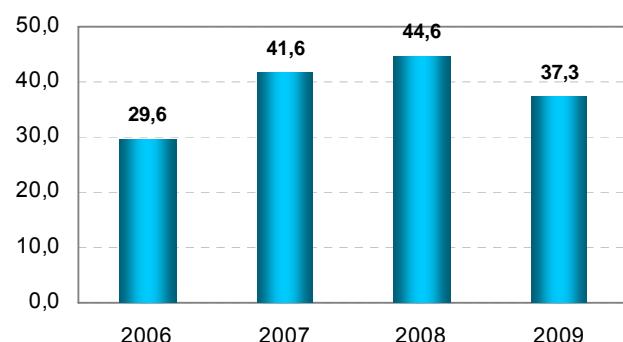


Por otra parte, la mayoría de los ciudadanos (el 49,4%) se consideran poco informados sobre las actuaciones del Ayuntamiento de Madrid. Además la evolución del indicador de satisfacción con la información recibida por los ciudadanos de lo que hace el Ayuntamiento, aunque ha mejorado respecto a 2006, sin embargo, en 2009 se ha truncado la tendencia ascendente. Hay que tener en cuenta que los ciudadanos consideran que siempre pueden estar mejor informados y que, por tanto, su satisfacción hay que interpretarla como un valor horizonte.

**¿En qué medida se considera usted informado de lo que hace el Ayuntamiento de Madrid?**

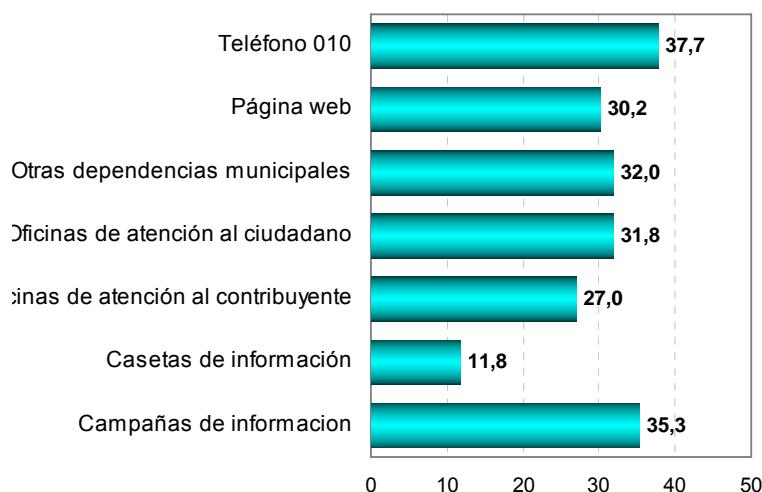


**Indicador de satisfacción con la información de lo que hace el Ayuntamiento 2006-2009**



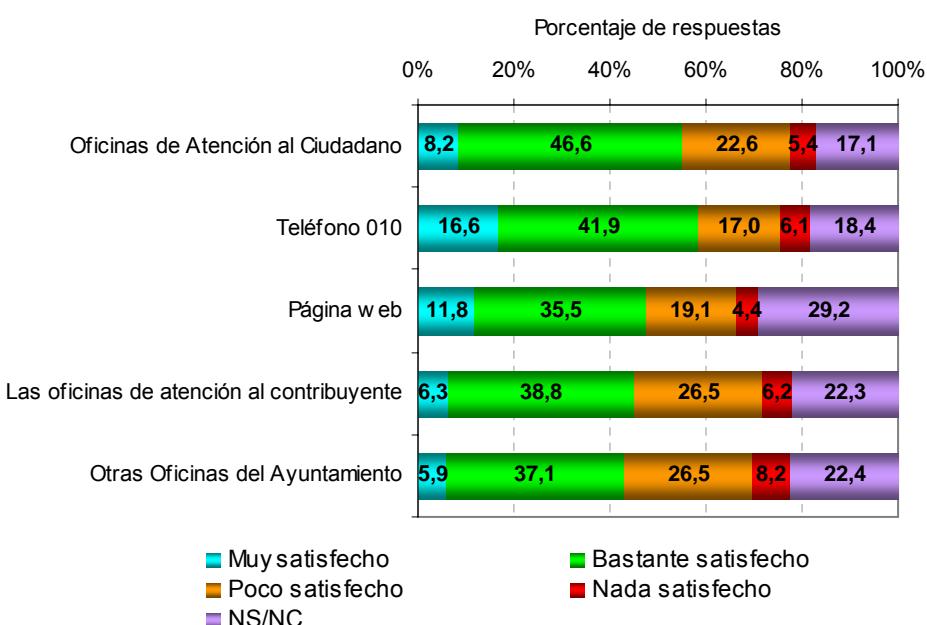
En 2009, de nuevo, el medio de información municipal más empleado ha sido el Teléfono 010 (37,7% lo han utilizado). Le siguen en impacto las campañas de información (35,3%), las oficinas municipales de atención a los ciudadanos (32%) y la página web munimadrid (30,2%).

**¿A través de qué medios municipales ha obtenido usted información en los últimos 12 meses?**



En cuanto a la valoración de los servicios municipales de atención al ciudadano, el Teléfono 010 es también el servicio con mayor grado de satisfacción (el 58,5% de los ciudadanos encuestados están muy o bastante satisfechos), le sigue en satisfacción las Oficinas de Atención al Ciudadano (54,8%) y la página web de munimadrid (47,3%).

**Satisfacción con los Servicios Municipales de Atención al Ciudadano**



Para terminar este apartado, en 2009 se han realizado los siguientes estudios dentro del Área de Acción “Relación con la ciudadanía”, registrados en el Banco de Estudios de la Percepción Ciudadana:

Nombre del Estudio. Año	Órgano Promotor	Más información en la web del Observatorio de la Ciudad
Estudio de satisfacción y expectativas sobre las Oficinas de Atención al Ciudadano Línea Madrid. 2009 148/2009/Estudio de Investigación	D.G. de Calidad y Atención al Ciudadano	<a href="#">Ficha Técnica</a> <a href="#">Cuestionario</a>
Estudio comparativo del Servicio de Atención al Ciudadano. 2009 149/2009/Estudio de Investigación	D.G. de Calidad y Atención al Ciudadano	<a href="#">Ficha Técnica</a> <a href="#">Cuestionario</a>
Estudio de satisfacción de los usuarios de munimadrid.es/. 2009 151/2009/Estudio de Investigación	D.G. de Calidad y Atención al Ciudadano	<a href="#">Ficha Técnica</a> <a href="#">Cuestionario I</a> <a href="#">Cuestionario 2</a>
Estudio de satisfacción de los usuarios del Servicio de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid. 2009 152/2009/Estudio de Investigación	D.G. de Calidad y Atención al Ciudadano	<a href="#">Ficha Técnica</a> <a href="#">Cuestionario I</a> <a href="#">Cuestionario 2</a>
Estudio de satisfacción de los usuarios del Teléfono de Atención al Ciudadano 010 del Ayuntamiento de Madrid. 2009 153/2009/Estudio de Investigación	D.G. de Calidad y Atención al Ciudadano	<a href="#">Ficha Técnica</a> <a href="#">Cuestionario I</a> <a href="#">Cuestionario 2</a>
Barajas Participa. 2009 125/2009/Consulta Ciudadana	D.G. de Participación Ciudadana	<a href="#">Ficha Técnica</a> <a href="#">Cuestionario</a> <a href="#">Informe de Resultados</a>
Carabanchel Participa. 2009 127/2009/Consulta Ciudadana	D.G. de Participación Ciudadana	<a href="#">Ficha Técnica</a> <a href="#">Cuestionario</a> <a href="#">Informe de Resultados</a>
Consulta ciudadana "Plaza Mayor, origen de futuro" 2009 146/2009/Consulta Ciudadana	D.G. Oficina Centro	<a href="#">Ficha Técnica</a> <a href="#">Cuestionario 1 y 2</a>
Encuesta de satisfacción entre los usuarios de la Oficina del Defensor del Contribuyente. 2009 163/2009/ Otros Estudios	Oficina del Defensor del Contribuyente	<a href="#">Ficha Técnica</a>

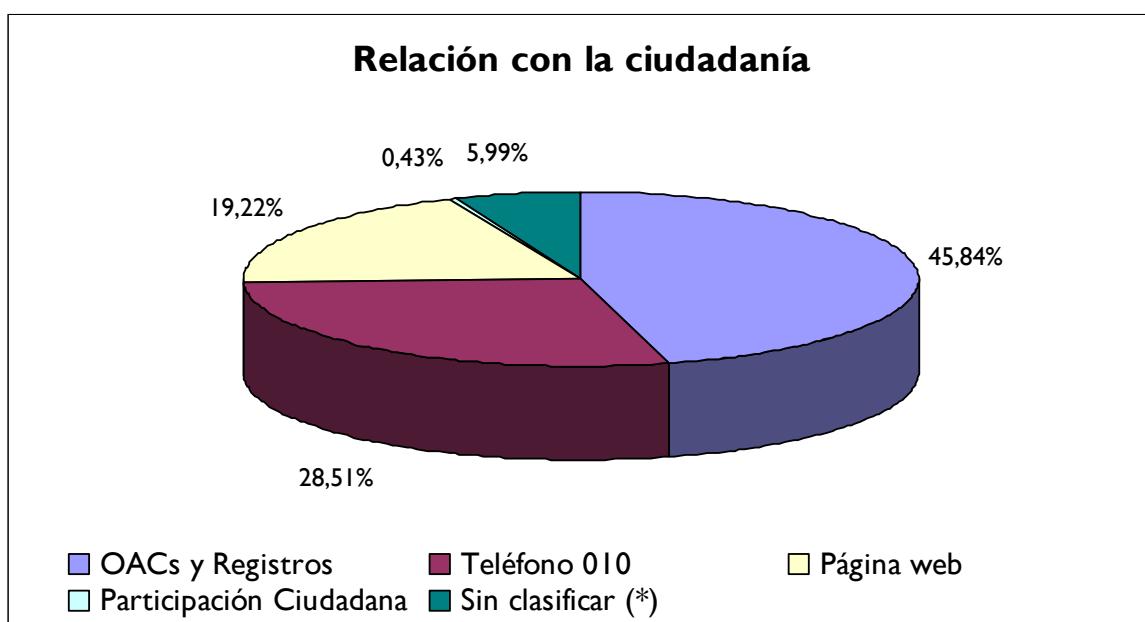
Los resultados de los estudios de satisfacción de usuarios de los servicios de Línea Madrid, revelan un elevado grado de satisfacción que se resume en la tabla siguiente:

Satisfacción de los usuarios de los servicios de Línea Madrid	Puntuación (Escala del 1 a 10 puntos)
Oficinas de Atención al Ciudadano	8,70
Teléfono 010	8,35
Página web munimadrid	6,95
Satisfacción media Línea Madrid	7,96

### 3.12.6 Sugerencias y Reclamaciones

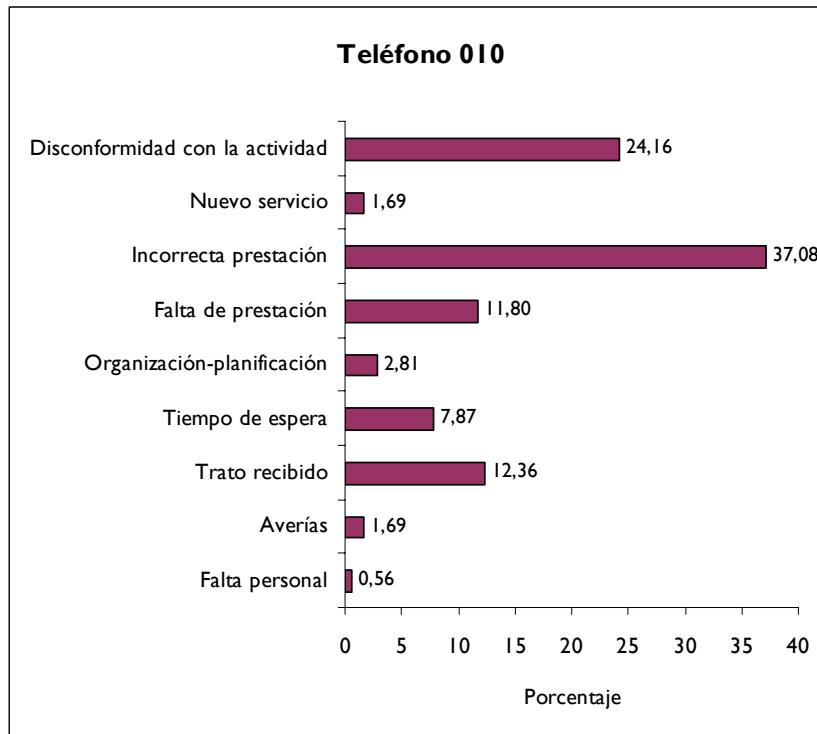
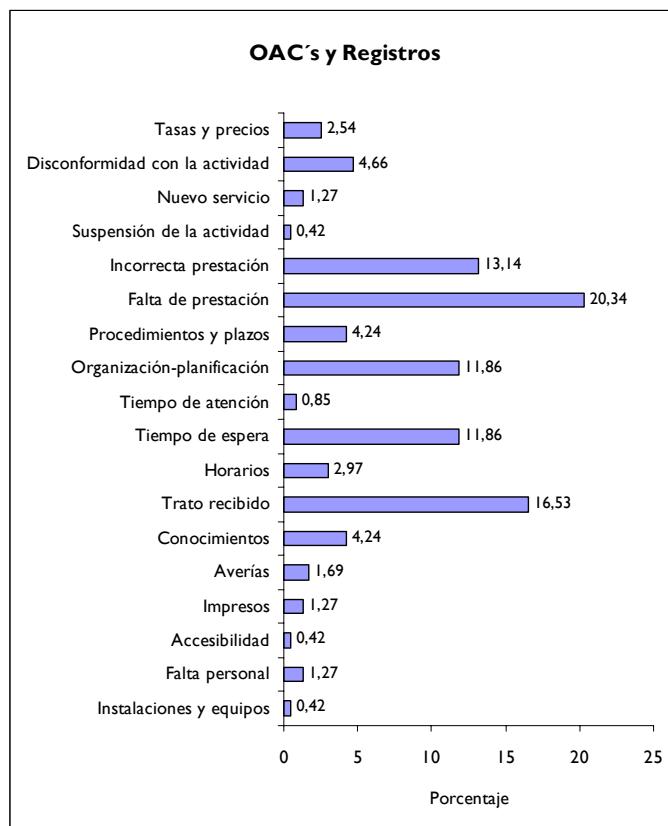
En relación con la participación de los ciudadanos en la mejora de la gestión municipal, en el Área de Acción “Relación con la ciudadanía”, las sugerencias y reclamaciones formuladas son 1.852 que suponen el **3,54%** del total de las tramitadas en 2009.

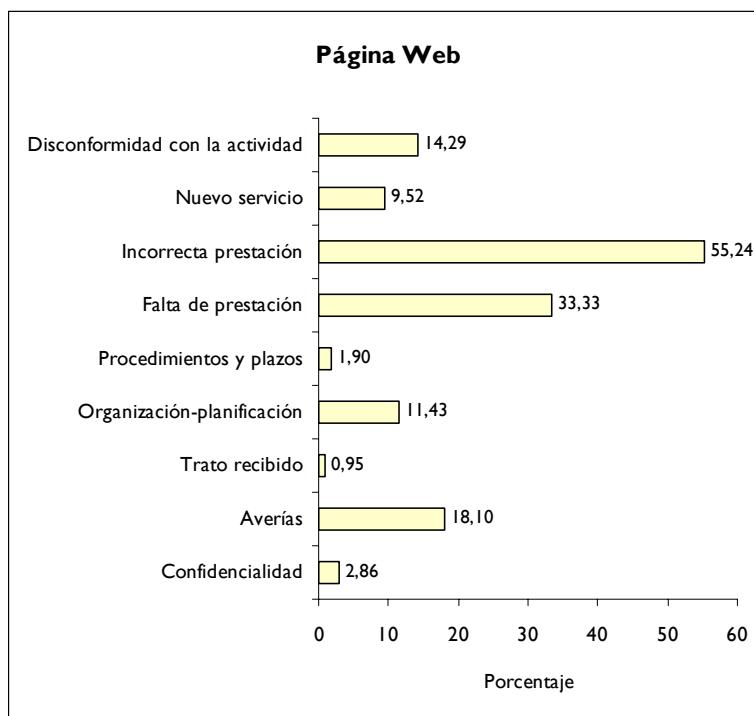
De los tres canales de atención, el que más sugerencias y reclamaciones tramitadas en SYR acapara es el presencial, pues a las “Oficinas de Atención al Ciudadano y Registros” se refieren 849 syr (45,84%). De los otros dos canales, del “Teléfono 010” son 528 syr (28,51%) y de la “Página web” 356 syr (19,22%).



(\*) Los datos se recogen con fecha 1 de abril de 2010; todavía quedaban syr sin contestar y, en consecuencia, sin clasificar.

En cuanto a los **motivos** de presentación de estas sugerencias y reclamaciones tramitadas en SYR para cada uno de los canales de atención aparecen los siguientes:





Los datos relativos a las **contestaciones** (Tiempo medio de contestación y % por tramos) se recogen en la siguiente Tabla:

	OACs y Registros	Teléfono 010	Página Web	Participación ciudadana
Tiempo medio de contestación	23,81	20,82	21,20	21,50
Sin contestar	0,00	0,00	0,28	0,00
Menos de 15 días	41,34%	51,70%	57,46%	50,00%
Entre 15 días y tres meses	57,83%	47,92%	40,56%	50,00%
Mas de tres meses	0,82%	0,38%	1,97%	0,00%

### 3.13. Salud

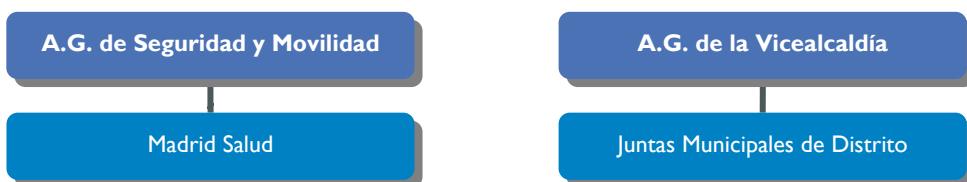
#### 3.13.1. Ámbito de actuación y recursos

##### Ámbito de actuación

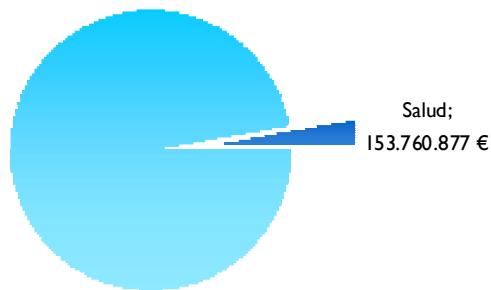
En el Área de Acción “Salud” se incluyen las actuaciones impulsadas por el Ayuntamiento para optimizar tanto la salud de los madrileños como la calidad de vida en la Ciudad, y que se concretan en las siguientes:

- 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.

##### Estructura orgánica



### Presupuesto del Área de Acción de Salud



#### 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:

Indicador	Tipo y Unidad de Medida	2006	2007	2008	2009
○ Autopercepción del estado de salud de los ciudadanos de Madrid.	Porcentaje de ciudadanos que no han presentado ningún día mala salud en los últimos 30 días	(1)	(1)	83,50	85,80
○ Esperanza de vida con buena salud a la edad de 65 años.	Total de años en buena salud	(1)	(1)	10,30	12,80
◎ Red de centros de prevención y promoción de la salud.	Total de centros	21	23	23	23
◎ Usuarios atendidos en los Centros de Madrid Salud (CMS).	Total de usuarios	(2)	(2)	(2)	80.871
◎ Usuarios en intervención grupal planificada en los centros de la red del Servicio de Prevención y Promoción de la Salud.	Total de usuarios	(2)	(2)	(2)	27.462
◎ Usuarias atendidas en las consultas de ginecología de los Centros de Madrid Salud.	Total de usuarias	(3)	31.285	34.043	31.512
◎ Niños atendidos en el Centro de Salud Bucodental de Madrid Salud.	Total de pacientes	(3)	4.986	7.158	9.186
◎ Consultas realizadas dentro del programa el Niño en Riesgo Social en los Centros de Madrid Salud.	Total de consultas	7.988	10.063	13.439	11.983
◎ Consultas realizadas por jóvenes y adolescentes en los centros de Madrid Salud.	Total de consultas	37.837	38.870	46.921	35.214
◎ Viajeros atendidos en el Centro de Salud Internacional de Madrid Salud.	Total de usuarios	(4)	(4)	12.751	7.938

Indicador	Tipo y Unidad de Medida	2006	2007	2008	2009
● Pruebas de mamografía realizadas en el Centro de Diagnóstico por Imagen de Madrid Salud.	Total de pruebas	17.189	18.663	18.753	17.989
● Pacientes atendidos en la red de Centros del Instituto de Adicciones.	Total de pacientes	9.251	9.316	9.683	9.274
● Pacientes drogodependientes insertados en el mercado laboral.	Total de pacientes	641	567	523	475
● Alumnos que reciben formación en prevención de drogas.	Total de alumnos	21.320	55.508	56.638	61.633
● Profesores que reciben formación en prevención de drogas	Total de profesores	1.066	2.746	7.925	3.808
● Adolescentes y jóvenes participantes en actividades de ocio alternativo al consumo de sustancias.	Total de asistencias de jóvenes y adolescentes	179.768	187.971	180.771	186.405
● Calidad de alimentos.	Porcentaje de muestras no conformes con la norma	11	9,20	10	11,14
● Porcentaje de establecimientos con infracciones de las normas de seguridad alimentaria.	Porcentaje de expedientes	27	10,20	15	9,74
● Calidad del agua de consumo.	Porcentaje de muestras que reúnen el nivel de calidad	90	92	91	89,50
● Avisos para control de animales plaga.	Total de avisos	2.839	3.333	3.040	2.918
● Porcentaje de animales adoptados.	Porcentaje	(3)	76,58	74	78

D.N.C = Datos No Cargados

● Indicador de gestión municipal

○ Indicador de ciudad

(1) Indicador incorporado al Sistema de Gestión Estratégica en 2008.

(2) Indicador incorporado al Sistema de Gestión Estratégica en 2009.

(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.

### 3.13.3. Desarrollo del Programa Operativo de Gobierno

El Programa Operativo de Gobierno del Área de Acción “Salud” se desarrolla a través de los siguientes proyectos y acciones, cuyo estado de situación a 31 de diciembre de 2009 era el siguiente:

Proyectos	Nº Total Acciones	Acciones terminadas	Acciones en ejecución	Acciones planificadas	Acciones aplazadas
Prevención de enfermedades del S. XXI	14	4	5	1	4
Nuevo Plan de Adicciones	2	-	2		
Mejora de la asistencia y la reinserción del drogodependiente	21	11	10		

Proyectos	Nº Total Acciones	Acciones terminadas	Acciones en ejecución	Acciones planificadas	Acciones aplazadas
Mejora de las actividades de Prevención de Drogodependencias en los ámbitos Familiar Educativo y Social	6	2	4		
Extensión de sistemas de Información y Calidad Encuestas de Satisfacción y Cartas de Servicios en Madrid Salud	4	1	3		
Investigación en salud pública y adicciones	5	-	4		1
Estudios de Salud Ambiental	1	-	1		
Seguridad de alimentos y agua	3	1	2		
Control de enfermedades transmisibles por animales y protección animal	4	2	2		
Lucha contra la contaminación acústica	17	3	13	1	
Mejora de la calidad del aire de Madrid	4	-	2	2	
Fondo Estatal de Inversión Local(FEIL 2009): Salud	1	-	1		
<b>Total (I)</b>	<b>79</b>	<b>24</b>	<b>46</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

(I) Los resultados de esta fila se han calculado a partir de los resultados de las acciones específicas, pudiendo una misma acción formar parte de varios proyectos. Así, los datos informados en esta fila no corresponden a la suma de las acciones de los Proyectos, sino a la suma de todas las acciones del Área de Acción

### 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 elabora y la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid aprueba en 2006 la **Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones de Madrid Salud**, en 2007 la **Carta de Servicios del Instituto de Adicciones** y en 2009 la **Carta de Servicios de Salud Pública en materia de Protección Animal** (aprobada el 30 de abril).

**Carta de Servicios de  
Sugerencias y Reclamaciones de Madrid Salud**

Fecha de aprobación: 1 de junio de 2006  
 Fecha Evaluación 2009: 3 de mayo 2010

**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:

	2006		2007		2008		2009	
	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato
<b>Compromiso 1.- Los impresos para formular sugerencias y reclamaciones estarán disponibles en la totalidad de los Centros de Madrid Salud y serán claros y comprensibles.</b>								
Porcentaje de Centros de Madrid Salud en los que están disponibles los impresos de sugerencias y reclamaciones.	100	100	100	100	100	100	100	100
Porcentaje de usuarios que consideran claros y comprensibles los impresos de sugerencias y reclamaciones disponibles en los Centros de Madrid Salud.	95	96,40	90	94	90	94,75	90	73,58
<b>Compromiso 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 la asistencia recibida una valoración media por parte de los usuarios de buena o muy buena.</b>								
Porcentaje de reclamantes que solicitan asistencia en los Centros Madrid Salud para cumplimentar el impreso y la reciben.	100	100	100	100	100	100	100	96,80
Valoración ciudadana de la asistencia recibida en la cumplimentación de los impresos de sugerencias y reclamaciones de Madrid Salud.	6	6	6	5	6	7,95	6	6,58
<b>Compromiso 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.</b>								
Porcentaje del personal con formación inicial en habilidades de comunicación en los Centros de Madrid Salud.	90	90	90	90	90	90	90	90

	2006		2007		2008		2009	
	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato
Valoración ciudadana de la amabilidad y cortesía recibida del personal de atención al público de Madrid Salud.	<b>6</b>	8	<b>6</b>	7	<b>6</b>	8	<b>6</b>	6,58
Valoración ciudadana de la claridad y comprensibilidad del lenguaje utilizado por el personal de atención al público de Madrid Salud.	<b>6</b>	7	<b>6</b>	7,90	<b>6</b>	8	<b>6</b>	6,60
<b>Compromiso 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.</b>								
Valoración ciudadana de la contestación de las sugerencias y reclamaciones emitidas por Madrid Salud.	<b>6</b>	5	<b>6</b>	6,50	<b>6</b>	7,25	<b>6</b>	6,25
<b>Compromiso 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.</b>								
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios de Madrid Salud contestadas en 15 días o menos.	<b>65</b>	86	<b>80</b>	89	<b>80</b>	87,83	<b>80</b>	82,24
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios de Madrid Salud contestadas en más de 15 días y menos de 30.	<b>15</b>	7	<b>10</b>	6,60	<b>10</b>	9,44	<b>10</b>	11,98
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios de Madrid Salud contestadas en más de 30 días y menos de 3 meses.	<b>20</b>	7	<b>10</b>	4,20	<b>10</b>	2,68	<b>10</b>	5,22
Tiempo medio de contestación desde que llega la sugerencia o reclamación a la Oficina de Atención al Ciudadano de Madrid Salud.	<b>7</b>	8	<b>6</b>	5,10	<b>6</b>	6,04	<b>6</b>	6,30
<b>Compromiso 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.</b>								
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios de Madrid Salud informadas al cumplir los 15 días de espera.	<b>100</b>	100	<b>100</b>	100	<b>100</b>	100	<b>100</b>	100
<b>Compromiso 7.- Los/-as ciudadanos/-as que utilizan el Servicio de Sugerencias y Reclamaciones de Madrid Salud valorarán el servicio recibido como bueno o muy bueno.</b>								
Porcentaje de usuarios que valorarán como bueno o muy bueno el Servicio de Sugerencias y Reclamaciones de Madrid Salud.	<b>85</b>	81	<b>85</b>	83,20	<b>85</b>	87,70	<b>85</b>	84,50
<b>Compromiso 8.- Se recibirán y tramitarán las sugerencias y reclamaciones presentadas por la ciudadanía en relación con el propio Servicio de Sugerencias y Reclamaciones, 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.</b>								
Sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación al Servicio de Sugerencias y Reclamaciones de Madrid Salud.		0		0		0		0

	2006		2007		2008		2009	
	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas al Servicio de Sugerencias y Reclamaciones de Madrid Salud contestadas en 15 días o menos.		0		0		0		0
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas al Servicio de Sugerencias y Reclamaciones de Madrid Salud contestadas entre 16 días y 3 meses.		0		0		0		0

**D.N.C.** Datos no cargados

### **Carta de Servicios del Instituto de Adicciones**

Fecha de aprobación: 8 de febrero de 2007

Última evaluación: 1 de junio de 2010

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, la segunda evaluación se realizó en junio de 2009 y la tercera y última evaluación ha sido en junio de 2010.

Los **compromisos establecidos y sus indicadores** asociados son:

	2007		2008		2009	
	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato
<b>Compromiso 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. El compromiso afecta a todos los centros del Instituto de Adicciones.</b>						
Valoración otorgada por los usuarios a la comodidad de las instalaciones de los CADs.	6,50	7	6,50	7,80	6,50	7
Instalaciones del Instituto de Adicciones que cumplen los criterios de habitabilidad y confort establecidos.	100	100	100	100	100	100
Porcentaje de usuarios de los CADs satisfechos con la confidencialidad facilitada por las instalaciones.	80	89,40	80	97	90	93,10
Porcentaje de usuarios de los CADs satisfechos con la comodidad de las instalaciones.	80	94,50	80	97,50	90	94,30
Porcentaje de usuarios de los CADs satisfechos con la limpieza de las instalaciones.	80	97,60	80	98,10	90	95,60
Valoración otorgada por los usuarios a la confidencialidad facilitada por las instalaciones de los CADs.	6,50	7,60	6,50	8,20	7	7,40
Valoración otorgada por los usuarios a la limpieza de las instalaciones de los CADs.	6,50	7,40	6,50	8	7	7,20
<b>Compromiso 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.</b>						
Valoración otorgada por los usuarios a los conocimientos y capacidad de los médicos de los CADs para ayudar en los procesos de recuperación.	7	7,20	7	7,80	7	7,20
Horas de formación continua a los profesionales de los CADs en aspectos de carácter técnico y mejora de habilidades de comunicación y atención.	15	16	15	9,40	15	27,60
Porcentaje de usuarios satisfechos con el trato recibido por parte del personal de los CADs.	70	88,40	70	97,50	90	94,70
Puntuación otorgada por los encuestados al trato recibido por parte del personal de los CADs.	7	7,60	7	8	7,50	7,40
Valoración otorgada por los usuarios a la agilidad para resolver problemas por parte del personal de recepción de los CADs.	7	6,60	7	7,80	7	7,40
Valoración otorgada por los usuarios a los conocimientos y capacidad de los trabajadores sociales de los CADs para ayudar en los procesos de recuperación.	7	7	7	7,60	7	7,20
Valoración otorgada por los usuarios a los enfermeros de los CADs acerca de sus conocimientos y capacidad para ayudarles en su proceso de recuperación.	Nuevo en 2008		7	7,80	7	7,40
Valoración otorgada por los usuarios a los terapeutas ocupacionales de los CADs acerca de sus conocimientos y capacidad para ayudarles en su proceso de recuperación.	Nuevo en 2008		7	7,80	7	7,40
Valoración otorgada por los usuarios a los conocimientos y capacidad de los psicólogos de los CADs para ayudar en los procesos de recuperación.	7	7,40	7	7,60	7	7,40

**Compromiso 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.**

Porcentaje de las solicitudes atendidas en plazo en cada centro o servicio de los CADs.	80	84,14	80	77,46	80	77,62
Tiempo medio de espera del usuario/-a por servicio prestado, tras la acogida en los CADs en días	10	9,68	10	10,60	10	10,21

**Compromiso 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.**

Porcentaje de plantilla cubierta sobre la plantilla aprobada para los CADs.	95	94,84	95	95,60	95	95,70
---	----	-------	----	-------	----	-------

**Compromiso 5.- Desde los CADs se prestará un servicio global de calidad, logrando que al menos un 85% de los usuarios estén satisfechos con los servicios recibidos.**

Porcentaje de usuarios satisfechos globalmente con los CADs. Nuevo en 2008	-	-	80	92,30	85	93,40
--	---	---	----	-------	----	-------

**Compromiso 6.- A través de profesionales altamente cualificados, el Servicio de Prevención a Drogodependientes, PAD, atenderá de forma ágil, proporcionando una trato amable y cortés, utilizando un lenguaje claro y comprensible, garantizando una atención individualizada y personalizada.**

Porcentaje de usuarios satisfechos con la atención dispensada por los profesionales del Servicio de Prevención de Adicciones (PAD). Nuevo en 2008	-	-	70	88	75	99,10
Porcentaje de casos resueltos en el propio Servicio de Prevención de Adicciones (PAD) o derivados adecuadamente. Nuevo en 2008	-	-	70	82,50	80	90,30
Porcentaje de usuarios satisfechos con el trato recibido en el Servicio de Prevención de Adicciones (PAD). Nuevo en 2008	-	-	70	89	80	96

**Compromiso 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.**

Porcentaje de solicitudes atendidas en plazo sobre el total de las recibidas en el Servicio de Prevención de Adicciones (PAD). Nuevo en 2008	-	-	80	100	80	100
--	---	---	----	-----	----	-----

**Compromiso 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 14:00 horas).**

Porcentaje de usuarios satisfechos con el horario de atención al público del Servicio de Prevención de Adicciones (PAD). Nuevo en 2008	-	-	70	95,18	90	96,50
--	---	---	----	-------	----	-------

**Compromiso 9.- Desde el PAD se prestará un servicio global de calidad, logrando que al menos el 90% de los usuarios estén satisfechos con el servicio recibido.**

Porcentaje de usuarios satisfechos globalmente con el Servicio de Prevención de Adicciones (PAD). Nuevo en 2008	-	-	80	98	90	98,50
---	---	---	----	----	----	-------

**Carta de Servicios de Salud Pública en materia de Protección Animal**

Fecha de aprobación: 30 de abril de 2009

Fecha Evaluación 2009: 20 de julio de 2010

**El Departamento de Servicios Veterinarios**, perteneciente al **Instituto de Salud Pública del Organismo Autónomo Madrid Salud**, tiene como finalidad la gestión de las competencias que la normativa en vigor asigna a las entidades locales en materia de animales domésticos y de compañía, tanto desde la vertiente de salud pública, como desde la de su protección y bienestar.

Conocedor de la importancia de la calidad en los servicios, el Instituto de Salud Pública a través del Departamento de Servicios Veterinarios, asume el compromiso de establecer y desarrollar la presente **Carta de Servicios** en la que se incluyen los servicios prestados, que son : Recogida y atención de animales en situación de desamparo o de dueño/-a desconocido/-a., entrega en adopción de animales sin dueño/-a, devolución de animales identificados al propietario/-a, control sanitario y registro de animales agresores y/o potencialmente peligrosos, vigilancia y control de enfermedades transmisibles por animales, educación y sensibilización de la población sobre salud pública y protección de los animales, información y asesoramiento en materias relacionadas con los animales.

**Los compromisos** establecidos y sus indicadores asociados son:

	2009	
	Estándar	Dato
<b>Compromiso 1.- El Departamento de Servicios Veterinarios realizará un mínimo de 1 revisión mensual de la información relativa a los servicios que presta, y comunicará de forma inmediata cualquier actualización que sea precisa, a los responsables de su difusión a través de www.madridsalud.es y www.munimadrid.es, 010, Línea Madrid, o cualquier otro medio de información institucional.</b>		
Revisiones mensuales realizadas por el Departamento de Servicios Veterinarios de la información ofrecida a la ciudadanía. Se elimina en la Evaluación 2009	N.D.	I
<b>Compromiso 2.- Las personas que trabajan en la atención al público en el Centro de Protección Animal dispondrán de la formación adecuada para ofrecer a la ciudadanía la información que precisa para hacer uso de sus servicios, logrando una puntuación mínima de 8 (en una escala de 1 a 10) en el grado de satisfacción entre los/-as usuarios/-as de los servicios, medido mediante encuesta anual, relativo a la información recibida con carácter previo al acceso al servicio.</b>		
Valoración media de satisfacción otorgada por los/-as encuestados/-as a la información recibida por el Centro de Protección Animal con carácter previo al acceso al servicio.	8	9
Porcentaje de personas que trabajan en la atención al público en el Centro de Protección Animal que disponen de información actualizada y normalizada.	100	100
<b>Compromiso 3.- Las instalaciones del Centro de Protección Animal se mantendrán en unas condiciones de orden, limpieza, confort y equipamiento que garanticen una buena calidad en la atención a los/-as usuarios/-as, así como óptimas condiciones higiénico-sanitarias y de bienestar de los animales albergados, logrando una puntuación mínima de 8 (en una escala de 1 a 10) en el grado de satisfacción entre los usuarios/-as de los servicios medido mediante encuesta anual.</b>		
Valoración media de satisfacción otorgada por los/-as encuestados/-as a la calidad percibida en relación con las condiciones de alojamiento de los animales en el Centro de Protección Animal.	8	8

	2009	Estándar	Dato
Valoración media de satisfacción otorgada por los/-as encuestados/-as a la comodidad de las instalaciones del Centro de Protección Animal.	8	9	9
Valoración media de satisfacción otorgada por los/-as encuestados/-as a la idoneidad global de las instalaciones del Centro de Protección Animal.	8	9	9
Valoración media de satisfacción otorgada por los/-as encuestados/-as a la limpieza de las instalaciones del Centro de Protección Animal.	8	9	9
<b>Compromiso 4.- En el Centro de Protección Animal se proporcionará una atención personalizada, así como un trato amable y cortés, utilizando un lenguaje claro y comprensible y mostrando interés en solucionar los problemas expresados por los/-as usuarios/-as, logrando una puntuación mínima de 8 (en una escala de 1 a 10) en el grado de satisfacción entre los/-as usuarios/-as de los servicios medido mediante encuesta anual.</b>			
Valoración media de satisfacción otorgada por los/-as encuestados/-as a la atención dispensada por los/-as profesionales veterinarios/-as en el Centro de Protección Animal.	8	10	10
Valoración media de satisfacción otorgada por los/-as encuestados/-as al trato global recibido en el Centro de Protección Animal.	8	9	9
<b>Compromiso 5.- Los servicios serán prestados por personal adecuadamente formado y capacitado, logrando una puntuación mínima de 8 (en una escala de 1 a 10) en el grado de satisfacción entre los/-as usuarios/-as en relación con la competencia profesional percibida en la atención dispensada por los/-as profesionales, medido mediante encuesta anual.</b>			
Valoración media de satisfacción otorgada por los/-as encuestados/-as a la competencia profesional percibida en la atención dispensada por los/-as profesionales del Centro de Protección Animal.	8	9	9
<b>Compromiso 6.- El Centro de Protección Animal dispondrá de un horario amplio para la atención al público, logrando una puntuación mínima de 8 (en una escala de 1 a 10) en el grado de satisfacción entre los/-as usuarios/-as de los servicios medido mediante encuesta anual.</b>			
Valoración media de satisfacción otorgada por los/-as encuestados/-as al horario disponible para la atención al público en el Centro de Protección Animal.	8	8	8
<b>Compromiso 7.- El Centro de Protección Animal dispondrá de un servicio permanente de recogida de animales abandonados en la vía pública que atiende las demandas de la ciudadanía todos los días del año, 24 horas al día.</b>			
Registro de llamadas recibidas y atendidas por el Centro de Protección Animal a lo largo del año y periodicidad de las mismas, que constate su existencia a cualquier hora y día del año.	2	2	2
<b>Compromiso 8.- Diaria e individualizadamente se verificará y registrarán, tanto el estado de todos los animales ingresados, como sus condiciones de alojamiento y de acceso a agua y alimento, prescribiéndose en el primer caso, los tratamientos o actuaciones precisos, o adoptándose, en el segundo, las medidas correctoras que procedan.</b>			
Porcentaje de registros de verificaciones realizados por el Centro de Protección Animal.	100	100	100
<b>Compromiso 9.- A cada adoptante se le prestará una atención personalizada, proporcionándole el asesoramiento que precisa y ofreciéndole información veraz e individualizada de los animales disponibles, para que pueda realizar mejor su elección, logrando una puntuación mínima de 8 (en una escala de 1 a 10) en el grado de satisfacción entre los/-as usuarios/-as de los servicios medido mediante encuesta anual.</b>			
Valoración media de satisfacción otorgada por los/-as encuestados/-as a la atención recibida durante el proceso de adopción en el Centro de Protección Animal.	8	9	9

	Estándar	Dato	2009
<b>Compromiso 10.- En el momento de la adopción, el adoptante recibirá información clara, completa y comprensible sobre las pautas que habrá de seguir en un futuro inmediato en relación con el animal adoptado, logrando una puntuación mínima de 8 (en una escala de 1 a 10) en el grado de satisfacción entre los/-as usuarios/-as de los servicios medido mediante encuesta anual.</b>			
Valoración media de satisfacción otorgada por los/-as encuestados/-as a la información recibida relativa a pautas que habrá de seguir en relación con el animal adoptado en el Centro de Protección Animal.	8	9	
<b>Compromiso 11.- Desde el mismo momento del ingreso de cualquier animal de dueño/-a desconocido/-a en el Centro de Protección Animal, se comprueba y registra, de forma inmediata, su posible identificación, repitiéndose la comprobación en caso necesario para detectar con la mayor rapidez a los animales legalmente identificados.</b>			
Porcentaje de registros de comprobación de identificación realizados en el Centro de Protección Animal que cumplen las condiciones señaladas.	100	100	100
<b>Compromiso 12.- Una vez verificada la identificación de un animal ingresado en el Centro de Protección Animal, y recibidos los datos correspondientes del Registro de Identificación de Animales de Compañía de la Comunidad de Madrid (RIAC), el primer intento de información a su propietario/-a se realizará en un plazo máximo de 60 minutos, pasando a tramitarse el expediente administrativo de notificación si su resultado ha sido negativo.</b>			
Porcentaje de registros de contacto con los/-as propietarios/-as realizados por el Centro de Protección Animal que cumplen las condiciones señaladas.	100	100	100
<b>Compromiso 13.- Durante el proceso administrativo de notificación, y con la excepción de aquellos casos en los que no se disponga de teléfono de contacto operativo, con periodicidad semanal se intentarán nuevos contactos telefónicos con el/la propietario/-a, con el objeto de asegurar que recibe la información sobre el ingreso del animal en el Centro de Protección Animal.</b>			
Porcentaje de registros de intentos de contacto de localización de los/-as propietarios/-as por el Centro de Protección Animal que cumplen las condiciones señaladas.	100	100	100
<b>Compromiso 14.- Madrid Salud recibirá y tratará las sugerencias y reclamaciones presentadas por la ciudadanía en relación con los servicios prestados en Salud Pública en materia de Protección Animal, las contestará de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y, a partir de ellas, pondrá en marcha acciones de mejora de los servicios.</b>			
Sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación a los servicios prestados en Salud Pública en materia de Protección Animal.	100	100	100
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios prestados en Salud Pública en materia de Protección Animal contestadas en 15 días o menos.	90	92,6	
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios prestados en Salud Pública en materia de Protección Animal contestadas entre 16 días y 3 meses.	10	7,4	

**N.D.** = No Determinado

### 3.13.5. Opinión de la Ciudadanía

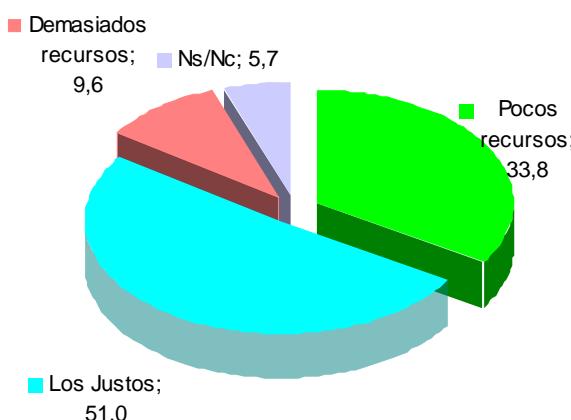
La Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos de 2009 ha permitido conocer la opinión de los ciudadanos madrileños sobre las actuaciones del Ayuntamiento en relación con la movilidad.

La Sanidad no es un problema prioritario de la ciudad, aunque viene estando presente en la agenda pública desde el año 2006 y ha sido señalado por el 3% de los ciudadanos en 2009.

Porcentaje de ciudadanos que consideran la sanidad como problema de la ciudad				
Problema	2006	2007	2008	2009
Sanidad	3,7	3,7	6,1	3,0

Por eso, algo más de la mitad de los encuestados (51%) opina que los recursos empleados en los Centros Municipales de Salud (CMS) son los justos. Aunque una tercera parte (33,8%) cree que son insuficientes.

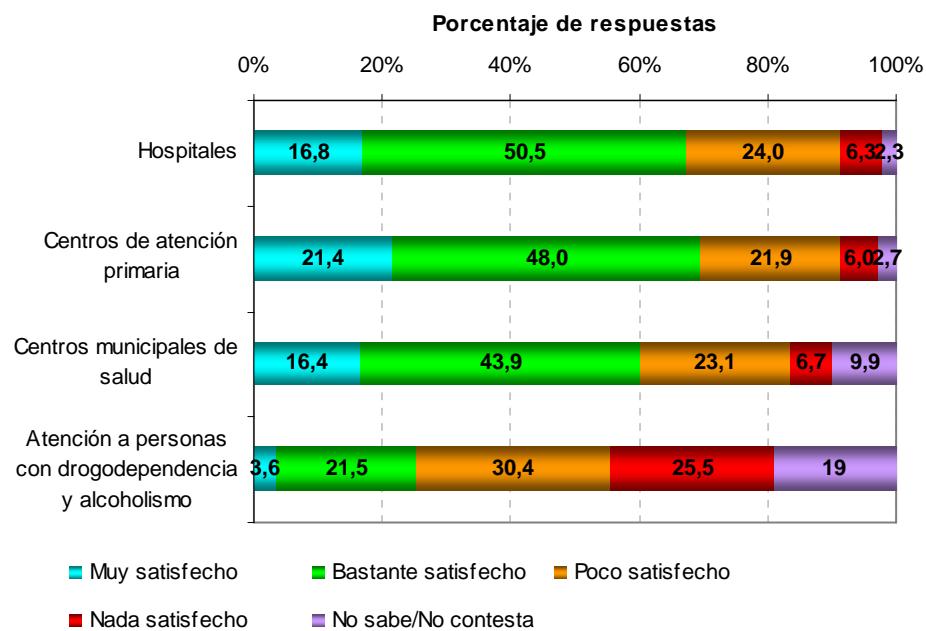
**Adecuación de los recursos empleados en los centros municipales de salud 2009**



En cuanto al grado de satisfacción con los distintos centros de la red sanitaria de asistencia pública, el nivel de satisfacción más elevado se muestra con los centros de atención primaria (69,4% están muy o bastante satisfechos), aunque les siguen muy de cerca los hospitales (67,3%) y los Centros Municipales de Salud (60,3%).

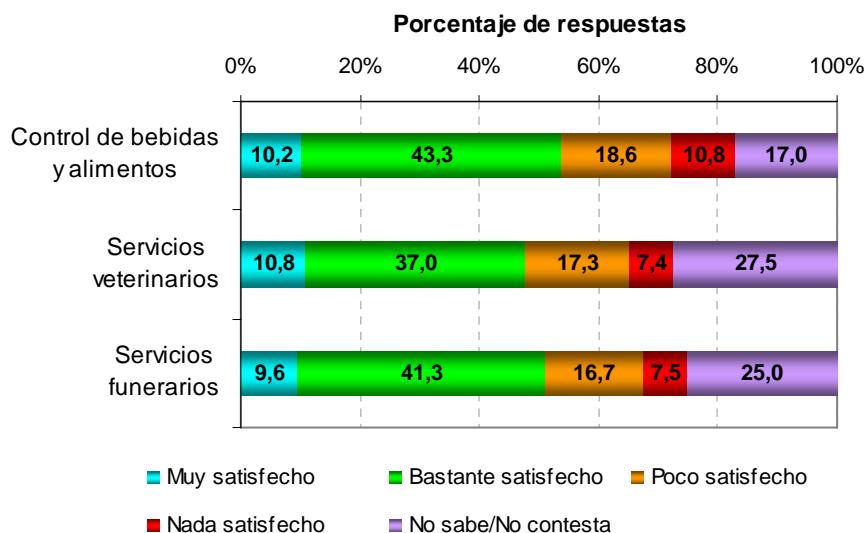
Sin embargo, la satisfacción con los servicios prestados a las personas con problemas de adicción a drogas y/o alcohol es relativamente baja, ya que el 55,9% se muestra poco o nada satisfecho. Hay que tener en cuenta, por un lado, que se trata de un servicio bastante desconocido por el conjunto de la población (el 19% no sabe o no contesta), pero además, la respuesta puede estar cargada de la visión negativa que se tiene hacia estos colectivos, muy estigmatizados y, en realidad, no estar respondiendo a la satisfacción con los servicios que se prestan hacia ellos.

### Satisfacción con la asistencia en la Red Sanitaria Pública



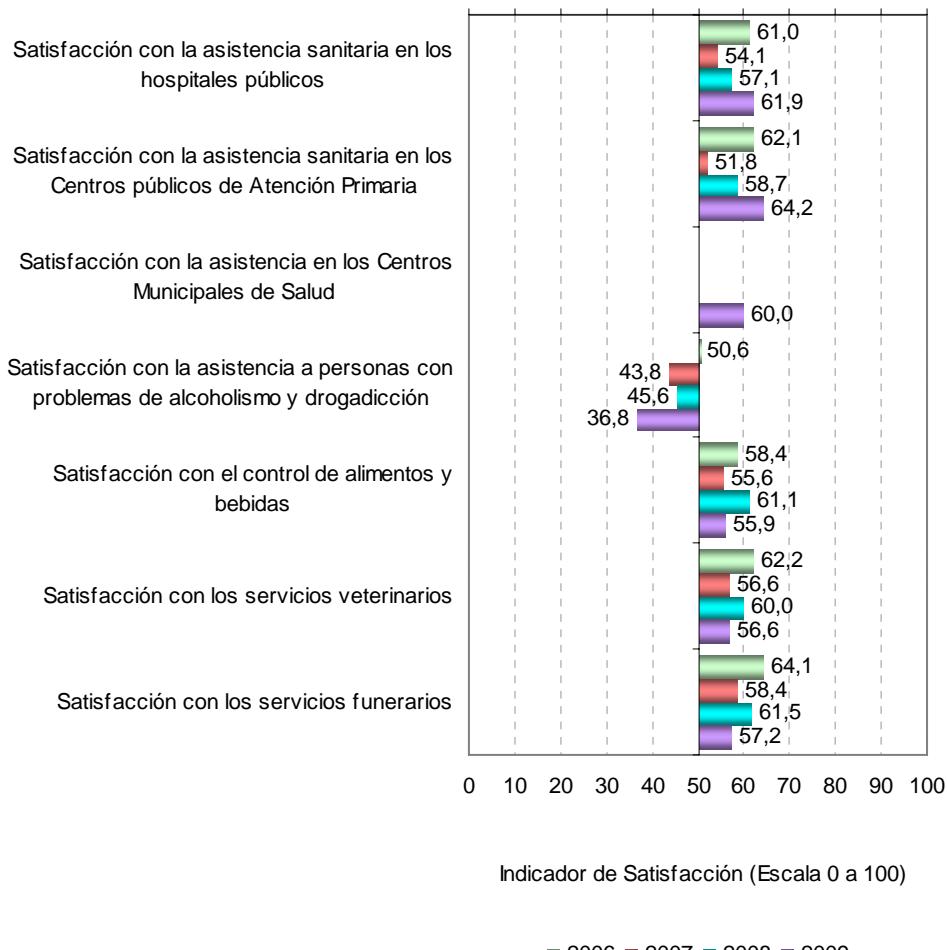
Los servicios municipales de salud pública, por su parte, no son bien conocidos para una parte de los ciudadanos encuestados, ya que entre el 17% y el 27,5% desconoce o no contesta. Considerando las respuestas de los ciudadanos que contestan, el 53,5% están bastante o muy satisfechos con el control de alimentos y bebidas, el 47,9% con los servicios funerarios y el 47,8% con los servicios veterinarios.

### Satisfacción con Servicios Municipales de Salud Pública



Finalmente, la evolución de la satisfacción con este conjunto de centros y servicios relacionados con la salud, muestra, en general, una tendencia a la mejora por lo que se refiere a la asistencia sanitaria en hospitales y en Centros de Atención Primaria, mientras que en el resto de servicios de salud municipales tienden a empeorar.

### Servicios de Salud



Junto a la Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos, dirigida al conjunto de la población, es preciso tener presentes otros estudios de satisfacción dirigidos específicamente a los usuarios de los servicios, cuyos resultados suelen ser mejores, pues se basan en una experiencia contrastada y no en percepciones generales del funcionamiento de los servicios. En este sentido, hay que destacar el elevado nivel de cumplimiento de los compromisos de las Cartas de Servicios, referidos a la satisfacción de los usuarios que han quedado recogidos en las páginas 230 a 236 de esta Memoria.

En el Área de Acción “Salud” se han realizado en el año 2009 un buen número de estudios dirigidos a evaluar la necesidades de la población y la satisfacción de los usuarios de los distintos servicios relacionados con la salud, cuyos resultados se pueden consultar en el Banco de Estudios de la Percepción Ciudadana:

Nombre del Estudio. Año	Órgano Promotor	Más información en la web del Observatorio de la Ciudad
Duración de la residencia y obesidad entre la población inmigrante en España 190/2009/Análisis de Situación y Necesidades	Madrid Salud - Universidad Autónoma de Madrid	<a href="#">Ficha Técnica</a> <a href="#">Informe de Resultados</a>
Consumo de alimentos y factores de riesgo asociados en la Ciudad de Madrid. 2009 189/2009/Análisis de Situación y Necesidades	Madrid Salud. Unidad Técnica de Evaluación del Departamento de Evaluación y Calidad	<a href="#">Ficha Técnica</a> <a href="#">Informe de Resultados</a>
La Edad de Inicio en el Consumo de Drogas, un Indicador de Consumo Problemático. 2009 188/2009/Análisis de Situación y Necesidades	Madrid Salud. Unidad Técnica de Evaluación del Departamento de Evaluación y Calidad de Madrid Salud	<a href="#">Ficha Técnica</a> <a href="#">Informe de Resultados</a>
Agregación de factores de riesgo relacionados con las principales enfermedades crónicas. 2009 186/2009/Análisis de Situación y Necesidades	Madrid Salud. Unidad Técnica de Evaluación del Departamento de Evaluación y Calidad	<a href="#">Ficha Técnica</a> <a href="#">Informe de Resultados</a>
Percepción de los pacientes e información proporcionada por los servicios de salud pública como predictores para el consumo de la vacuna de la gripe. 2009 184/2009/Análisis de Situación y Necesidades	Madrid Salud - Universidad Rey Juan Carlos	<a href="#">Ficha Técnica</a> <a href="#">Informe de Resultados</a>
Cobertura y predictores de la vacunación contra la gripe entre los adultos del área metropolitana de Madrid: comparación entre población inmigrante e indígena. 181/2009/Análisis de Situación y Necesidades	Madrid Salud - Universidad Rey Juan Carlos	<a href="#">Ficha Técnica</a> <a href="#">Informe de Resultados</a>
Impacto de las condiciones de salud crónicas más frecuentes sobre la calidad de vida entre la población mayor de 15 años en Madrid. 180/2009/ Análisis de Situación y Necesidades	Madrid Salud - Universidad Rey Juan Carlos	<a href="#">Ficha Técnica</a> <a href="#">Informe de Resultados</a>
Prevalencia de quejas de memoria. Estudio poblacional. 179/2009/Análisis de Situación y Necesidades	Madrid Salud	<a href="#">Ficha Técnica</a> <a href="#">Informe de Resultados</a>
Salud autopercibida y calidad de vida relacionada con la salud en población inmigrante y autóctona residente en Madrid desde una perspectiva de género. 2009 178/2009/Análisis de Situación y Necesidades	Madrid Salud. Universidad Complutense - Autónoma de Madrid	<a href="#">Ficha Técnica</a> <a href="#">Acceso a tesis doctoral</a>
Satisfacción con el Curso de Entrenamiento de Memoria Método UMAM 177/2009/Otros Estudios	Madrid Salud	<a href="#">Ficha Técnica</a> <a href="#">Informe de Resultados</a> <a href="#">Cuestionario</a>
Encuesta de Satisfacción Usuarios de la Oficina de Atención al Ciudadano Madrid Salud. Evolución 2007-2009 176/2009/Otros Estudios	Madrid Salud	<a href="#">Ficha Técnica</a> <a href="#">Informe de Resultados</a> <a href="#">Cuestionario</a>
Prevalencia de obesidad en inmigrantes en Madrid. 175/2009/Análisis de Situación y Necesidades	Madrid Salud. Universidad Complutense de Madrid - Universidad Autónoma de Madrid -Hospital Nuestra Señora del Prado - Toledo	<a href="#">Ficha Técnica</a> <a href="#">Informe de Resultados</a>
Migración y Salud. 2009 174/2009/Análisis de Situación y Necesidades	Madrid Salud - Consejo Superior de Investigaciones Científicas	<a href="#">Ficha Técnica</a> <a href="#">Informe de Resultados</a>
Medición del grado de satisfacción de los usuarios que han demandado una toma de muestra de agua de consumo por motivos de particulares, año 2009. 173/2009/Otros Estudios	Madrid Salud	<a href="#">Ficha Técnica</a> <a href="#">Informe de Resultados</a> <a href="#">Cuestionario</a>

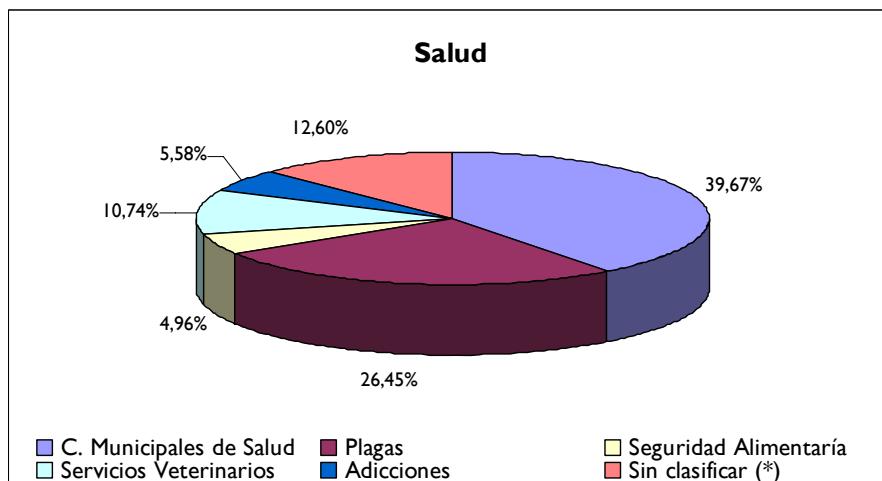
Nombre del Estudio. Año	Órgano Promotor	Más información en la web del Observatorio de la Ciudad
Estudio de satisfacción de usuarios en los Centros de Atención a Drogodependientes del Instituto de Adicciones 2009 158/2009/Estudios de Investigación	Madrid Salud	<a href="#">Ficha Técnica</a> <a href="#">Informe de Resultados</a> <a href="#">Cuestionario</a>

De los estudios de satisfacción de usuarios que se han realizado en 2009, hay que destacar la alta satisfacción de los usuarios de los Centros de Atención a Drogodependientes, donde el 68,1% de ellos opinan que la atención recibida es excelente o muy buena frente al 6,9% que opinan que es regular o muy mala, obteniendo un saldo positivo de 61,2 puntos. También se obtienen valores muy positivos en la satisfacción con el servicio de toma de muestras de agua, donde el saldo entre los satisfechos e insatisfechos llega a alcanzar la diferencia de 93 puntos, al declararse satisfechos o muy satisfechos el 96,5% frente al 3,5% de poco o nada satisfechos.

### 3.13.6. Sugerencias y Reclamaciones

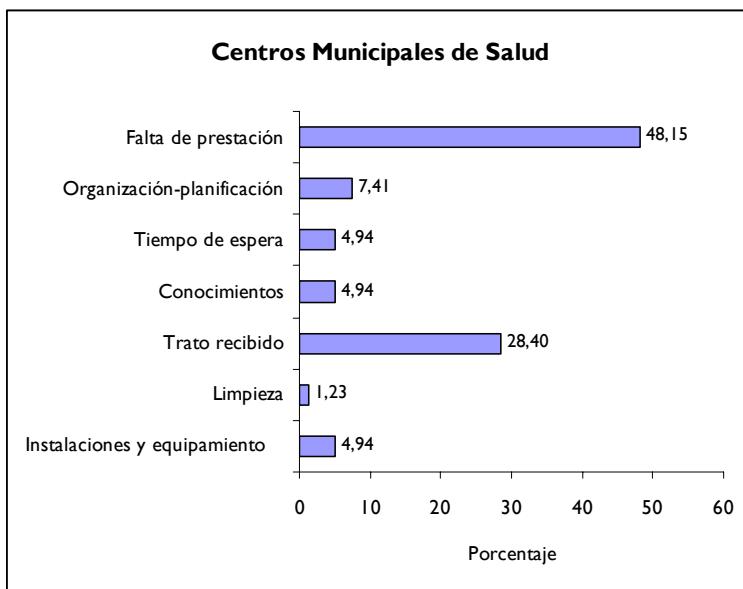
En relación con la participación de los ciudadanos en la mejora de la gestión municipal, en el Área de Acción “Salud”, las sugerencias y reclamaciones formuladas son 649 lo que supone el 1,24% del total de las tramitadas en 2009, de ellas 484 se tramitaron en SYR y 165 correspondían a la Empresa Mixta de Servicios Funerarios.

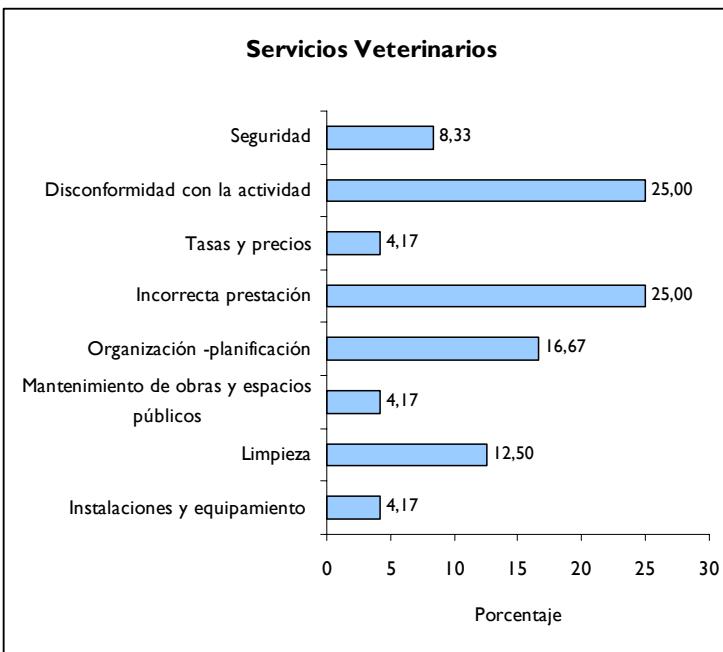
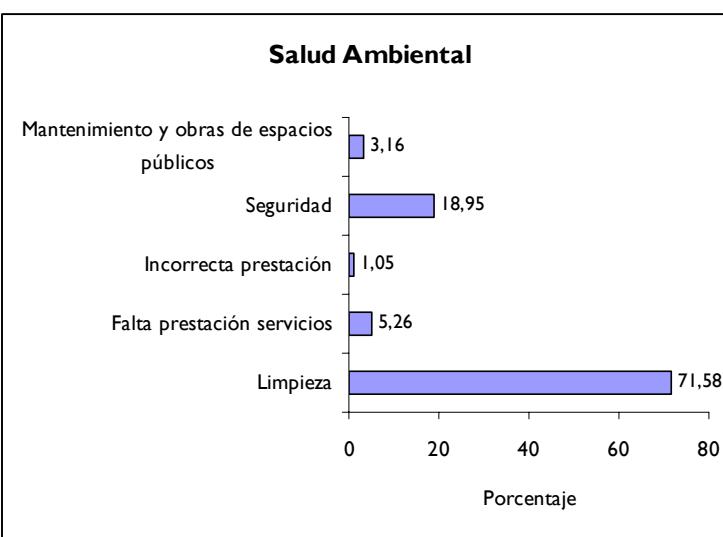
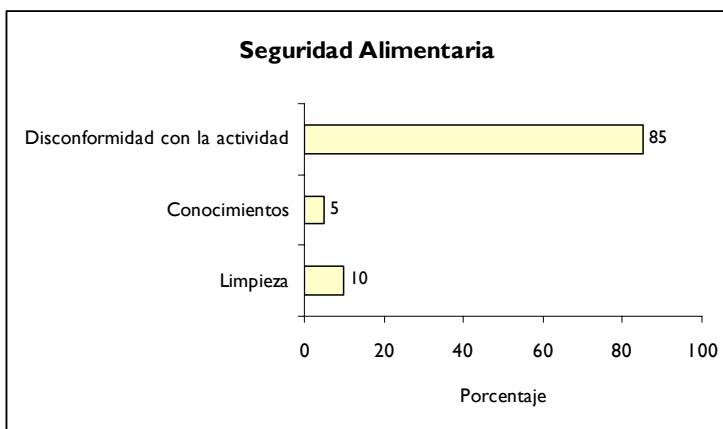
Si analizamos este porcentaje por **submaterias**, de las tramitadas en SYR el 39,67% en este ámbito son referidas a “Centros Municipales de Salud” (192 syr), seguido de “Plagas” con un 26,45% (128 syr). El resto se refieren a “Servicios veterinarios” con un 10,74% (52 syr); a “Adicciones” con un 5,58% (27 syr) y a “Seguridad alimentaria” con un 4,96% (24 syr) sobre el total.



(\*) Los datos se recogen con fecha 1 de abril de 2010; todavía quedaban syr sin contestar y, en consecuencia, sin clasificar.

Los **motivos** de presentación de las sugerencias y reclamaciones tramitadas en SYR se recogen a continuación para cada una de las submaterias:





Los datos relativos a las **contestaciones** (Tiempo medio de contestación y % por tramos) se recogen en la siguiente Tabla:

	<b>Centros municipales de salud</b>	<b>Plagas</b>	<b>Seguridad alimentaria</b>	<b>Servicios veterinarios</b>	<b>Adicciones</b>
Tiempo medio de contestación	12,27	8,92	26,17	12,98	22,00
Sin contestar	0%	9,38%	0%	0%	0%
Menos de 15 días	73,96%	87,07%	37,50%	80,77%	44,44%
Entre 15 días y tres meses	26,04%	11,21%	62,50%	19,23%	55,56%
Mas de tres meses	0,00%	1,72%	0,00%	0,00%	0,00%

### 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 respuesta 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”.

### **Estructura orgánica**



### **Presupuesto del Área de Acción de Seguridad y Emergencias**



### 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:

Indicador	Tipo y Unidad de Medida	2006	2007	2008	2009
○ Índice de delincuencia.	Ratio de delitos y faltas por 1.000 habitantes	88,05	90,50	84,60	77,42
○ Intentos de homicidios, homicidios y asesinatos por cada 100.000 habitantes.	Ratio de homicidios por 100.000 habitantes	2,70	2,50	1,99	(2)
○ Funcionarios dedicados a la seguridad por 1.000 habitantes.	Ratio de funcionarios por 1.000 habitantes	2,15	2,18	2,19	2,19
○ Plantilla de policías.	Total de policías	6.843	6.687	6.638	6.718
○ Porcentaje de llamadas por un presunto delito atendidas en 8 minutos o menos por la Policía Municipal.	Porcentaje	D.N.C.	76	47	60
○ Valoración ciudadana de la seguridad autopercibida en la Ciudad.	Valoración media en una escala de 1 a 10	5,90	6,10	6,20	6,20
○ Valoración ciudadana del servicio policial.	Valoración media en escala de 1 a 10	6,50	6,40	6,50	7,64
○ Víctimas mortales en accidentes de tráfico.	Total de víctimas	50	57	41	43
○ Atropellos en el Municipio.	Total de atropellos	1.789	1.767	1.607	1.581
○ Profesionales del SAMUR-PC.	Total de profesionales	563	596	609	664
○ Voluntarios en SAMUR-Protección Civil.	Total de voluntarios	1.775	1.938	2.031	2.141
○ Tasa de voluntarios de SAMUR-Protección Civil en la Ciudad.	Ratio de voluntarios por 10.000 habitantes	5,67	6,19	6,32	6,58
○ Bases operativas del SAMUR-PC.	Total de bases	17	17	17	18
○ Flota asistencial del SAMUR-PC.	Total de vehículos	179	183	201	195
○ Horas de formación a profesionales del SAMUR-PC.	Total de horas	23.588	34.950	21.919	21.120
○ Emergencias atendidas por SAMUR-PC.	Total de emergencias	112.032	120.656	124.227	129.050
○ Supervivencia de pacientes críticos a los 7 días SAMUR-PC.	Porcentaje	79,04	78,32	80,19	79,58
○ Tiempo medio de respuesta de las Unidades de Soporte Vital Básico y Avanzado de SAMUR-PC.	Media de minutos	08:31	08:19	08:18	07:52
○ Tiempo medio de gestión de la llamada por SAMUR-PC.	Media de segundos	69,19	64,50	58	58,38
○ Controles de calidad en las intervenciones SAMUR-PC.	Total de controles	8.954	7.692	9.113	9.321
○ Porcentaje de sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación a los servicios prestados por SAMUR-Protección Civil.	Porcentaje	0,02	0,03	0,02	0,02

Indicador	Tipo y Unidad de Medida	2006	2007	2008	2009
● Sesiones de formación en educación vial.	Total de sesiones	15.095	15.558	15.842	16.038
● Ciudadanos formados como alertantes y primer respondiente por SAMUR-PC.	Total de acertantes	9.160	10.577	14.747	15.966
● Valoración ciudadana del servicio SAMUR-PC.	Valoración media en escala de 1 a 10	8,88	8,78	8,82	8,75
○ Fallecidos en incendios.	Total de fallecidos	11	2	7	8
● Efectivos del Cuerpo de Bomberos.	Total de Bomberos	1.485	1.589	1.507	1.399
● Bomberos por 100.000 habitantes.	Ratio de Bomberos por 100.000 habitantes	47,50	50,70	46,90	43
● Media de bomberos de servicio al día.	Media diaria de bomberos	261	253	247	240
● Horas dedicadas a entrenamiento en los Parques de Bomberos.	Total de horas	93.390	114.482	111.767	108.600
● Actuaciones de supervisión y control del cumplimiento de la normativa de prevención de incendios realizadas por Bomberos.	Total de actuaciones	(1)	(1)	(1)	2.852
● Simulacros realizados por Bomberos al año.	Total de simulacros	59	76	92	54
● Tiempo medio de llegada del primer tren de ataque de Bomberos.	Media de minutos	6,36	6,32	6,39	6,41
● Porcentaje de intervenciones resueltas con el primer tren de ataque de Bomberos.	Porcentaje	90,71	91	91	90,26
● Porcentaje de sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación a los servicios prestados por Bomberos.	Porcentaje	0,06	0,04	0,04	0,05
● Personas informadas por la campaña Bomberos ¡te informa!.	Total de personas	31.066	38.840	43.301	54.425

D.N.C = Datos No Cargados

● Indicador de gestión municipal

○ Indicador de ciudad

(1) Indicador incorporado al Sistema de Gestión Estratégica en 2009.

(2) Indicador no disponible hasta el último trimestre del año.

### 3.14.3. Desarrollo del Programa Operativo de Gobierno

El Programa Operativo de Gobierno del Área de Acción “Seguridad y Emergencias” se desarrolla a través de los siguientes proyectos y acciones, cuyo estado de situación a 31 de diciembre de 2009 era el siguiente:

Proyectos	Nº Total Acciones	Acciones terminadas	Acciones en ejecución	Acciones planificadas	Acciones aplazadas
Coordinación con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad	2	-	2	-	-

Proyectos	Nº Total Acciones	Acciones terminadas	Acciones en ejecución	Acciones planificadas	Acciones aplazadas
Desarrollo de funciones de Policía Judicial	4	-	4	-	-
Atención a las víctimas de delitos	4	-	3	1	-
Espacios públicos seguros	5	-	5	-	-
Participación ciudadana en la seguridad de la ciudad	2	-	2	-	-
Vigilancia del cumplimiento de la normativa	6	-	6	-	-
Camino escolar seguro	5	-	5	-	-
Desarrollo del Plan Estratégico de Seguridad Vial	17	3	13	-	1
Seguridad de los Menores	5	-	5	-	-
Atención a víctimas de violencia de género y en el ámbito familiar	7	2	5	-	-
Desarrollo de Sistemas de Calidad en la Policía Municipal	4	1	3	-	-
Desarrollo de sistemas de videovigilancia y conexión a centro de control con CCTV	7	3	3	1	-
Desarrollo de aplicaciones informáticas para los Servicios de Seguridad	6	-	3	3	-
Formación y Evaluación del desempeño de la plantilla de Seguridad	4	2	2	-	-
Dimensionamiento y racionalización de la plantilla en materia de Seguridad	4	-	4	-	-
Equipamiento y edificios para la Policía Municipal	27	14	3	-	10
Observatorio de la Seguridad	2	-	2	-	-
Plan de Revitalización del Centro Urbano: Seguridad	18	11	2	-	5
Fondo Estatal Inversión Local(FEIL 2009): Seguridad	14	13	1	-	-
Ampliación de la oferta de servicios de SAMUR y Bomberos	3	-	3	-	-
Incremento de los recursos humanos y materiales para los servicios de emergencia	10	4	4	2	-
Incremento del número de Bases y Parques	9	3	6	-	-

Proyectos	Nº Total Acciones	Acciones terminadas	Acciones en ejecución	Acciones planificadas	Acciones aplazadas
para los servicios de emergencia					
Mejora de la calidad de los servicios de emergencia	6	-	5	1	-
Refuerzo de la Prevención Activa frente a emergencias	12	2	10	-	-
Refuerzo de la Prevención Pasiva frente a emergencias	2	-	2	-	-
Fondo Estatal Inversión Local (FEIL 2009): Emergencias	8	4	4	-	-
<b>Total (I)</b>	<b>135</b>	<b>31</b>	<b>86</b>	<b>7</b>	<b>11</b>

(I) Los resultados de esta fila se han calculado a partir de los resultados de las acciones específicas, pudiendo una misma acción formar parte de varios proyectos. Así, los datos informados en esta fila no corresponden a la suma de las acciones de los Proyectos, sino a la suma de todas las acciones del Área de Acción.

### 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**.

En el año 2009 se aprobó la **Carta de Servicios de la Secretaría General Técnica de Seguridad y Movilidad**. Carta de carácter interno que tiene como principales destinatarios a los trabajadores del área.

#### Carta de Servicios de Samur-Protección Civil

Fecha de aprobación: 18 de mayo de 2006  
 Última Evaluación 2009: 2 de marzo de 2010

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.

Los **compromisos** de SAMUR-Protección Civil y sus indicadores asociados son:

	2006		2007		2008		2009	
	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato
<b>Compromiso 1.- Realizar el 100% de sus actividades de acuerdo con procedimientos asistenciales y operativos pre establecidos, validados científicamente por el Ilustre Colegio Oficial de Médicos de Madrid, lo que garantiza la calidad y homogeneidad de todas las actuaciones.</b>								
Periodicidad en la revisión y actualización del Manual de Procedimientos del SAMUR-Protección Civil . Nuevo en 2007	-	-	I	I	I	I	I	I
Acreditación de SAMUR-Protección Civil ante el Colegio Oficial de Médicos de Madrid. Nuevo en 2007	-	-	I	I	I	I	I	I
<b>Compromiso 2.- Establecer un sistema de organización del trabajo por objetivos medibles que vincule las retribuciones de todo su personal operativo, lo que les obliga a mantener un alto nivel de autoexigencia.</b>								
Indicadores del Programa de Retribuciones por Objetivos del SAMUR-Protección Civil.	30	37	30	42	30	40	30	42
Porcentaje de objetivos cumplidos (retribución por objetivos) en SAMUR-Protección Civil . Nuevo en 2008	-	-	-	-	70	96	80	90
<b>Compromiso 3.- Mantener y renovar anualmente, mediante auditorias y evaluaciones externas, las acreditaciones de prestigio nacional e internacional UNE-EN-ISO 9001, UNE-EN-ISO 14001, EMAS, Certificado de la Sociedad Española de Medicina de Emergencias (SEMES), Marca MADRID EXCELENTE y modelo de excelencia EFQM que garantizan que en todos sus procedimientos se utilizan sistemas efectivos de gestión de calidad con más de 80 indicadores de control medidas mensual y trimestralmente..</b>								
Acreditaciones en calidad renovadas por SAMUR-Protección Civil. Nuevo en 2007	-	-	2	2	2	5	2	6
<b>Compromiso 4.- Contestar el 90% de las reclamaciones y consultas recibidas del usuario en menos de 7 días desde su entrada en el servicio.</b>								
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación a los servicios prestados por SAMUR-Protección Civil.	0,04	0,02	0,04	0,03	0,04	0,02	0,04	0,02
Porcentaje de sugerencia y reclamaciones relativas a los servicios prestados por SAMUR-Protección Civil contestadas en 15 días o menos. Nuevo en 2007	-	-	90	100	95	100	95	100

	2006		2007		2008		2009	
	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato
Porcentaje de sugerencia y reclamaciones relativas a los servicios prestados por SAMUR-Protección Civil contestadas entre 16 días y 3 meses. Nuevo en 2007	-	-	10	0	5	0	5	0
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios prestados por SAMUR-Protección Civil contestadas en menos de 7 días. Nuevo en 2007	-	-	90	100	90	100	90	100
<b>Compromiso 5.- Acudir con rapidez: el tiempo medio de respuesta para las unidades de Soporte Vital Avanzado será inferior a 10 minutos desde la recepción del aviso hasta la llegada al lugar.</b>								
Tiempo medio de respuesta para las unidades SVA (Soporte Vital Avanzado) de SAMUR-Protección Civil. ( segundos)	600	556	600	554	600	556	600	501
<b>Compromiso 6.- Garantizar una atención profesional de calidad. Asegurará la calidad asistencial en el lugar de la actuación, con la presencia de un segundo médico en, al menos, el 95% de las actuaciones frente a pacientes graves..</b>								
Porcentaje de controles de calidad asistencial en las actuaciones frente a pacientes graves de SAMUR-Protección Civil.	90	100	90	97	90	99	95	99
<b>Compromiso 7.- Garantizar una atención profesional de calidad. Realizará un control y valoración del desempeño in situ de los tres colectivos profesionales intervenientes (médicos, enfermeros y técnicos de emergencias), en base a criterios pre establecidos de calidad, con el objetivo de alcanzar una valoración superior a 85 sobre 100 en cada uno de ellos.</b>								
Valoración del desempeño de los profesionales de SAMUR-Protección Civil.	80	89,15	80	91,65	81	92,50	85	92,73
<b>Compromiso 8.- Garantizar una atención profesional de calidad. Evaluará la adecuación de la asistencia prestada haciendo un seguimiento de la evolución clínica de todos los pacientes graves durante la semana siguiente a su atención.</b>								
Porcentaje de llamadas de control realizadas por SAMUR-Protección Civil.	90	100	90	100	90	99	90	99
<b>Compromiso 9.- Dar un trato personal y humano. Intentará conseguir un nivel de puntuación media superior a 8 sobre 10 en la encuesta de satisfacción que realiza a sus usuarios con carácter anual.</b>								
Valoración ciudadana del trato recibido por los usuarios del SAMUR-Protección Civil.	7,50	8,80	8	8,78	8	9,46	8	9,61
<b>Compromiso 10.- Dar un trato personal y humano. Ofrecerá un servicio de apoyo psicológico en el lugar de la actuación para situaciones de especial impacto emocional.</b>								
Porcentaje de asistencias psicológicas ofrecidas sobre el total de pacientes atendidos por SVA de SAMUR-Protección Civil. Nuevo en 2007	-	-	4	4,60	4	4,69	3	3,76
<b>Compromiso 11.- Dar un trato personal y humano. Proporcionará una atención especializada a colectivos vulnerables (ancianos, menores, mujeres víctimas de violencia de género, víctimas de abuso sexual).</b>								
Atenciones realizadas a colectivos vulnerables por SAMUR Protección Civil. Nuevo en 2010	-	-	-	-	-	-	-	-

	2006		2007		2008		2009	
	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato
<b>Compromiso 12.- Disponer de medios adecuados. 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.</b>								
Porcentaje de operatividad de los vehículos de intervención en catástrofes de SAMUR-Protección Civil. Nuevo en 2007	-	-	90	92	90	95,50	90	96
Voluntarios en SAMUR-Protección Civil.	N.D.	1.775	1.900	1.938	1.900	2.031	1.900	2.141
<b>Compromiso 13.- Garantizar la preparación y experiencia de sus efectivos. 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.</b>								
Simulacros realizados por SAMUR-Protección Civil.	20	25	20	22	20	20	20	25
Macrosimulacros realizados por SAMUR-Protección Civil.	I	I	I	I	I	I	I	I
<b>Compromiso 14.- Disponer de medios suficientes. Mantendrá una capacidad de respuesta de hasta 9 Puestos Médicos Avanzados, 130 vehículos sanitarios y 1.250 voluntarios con la acreditación oficial de Técnicos de Emergencias Médicas de nivel avanzado, para hacer frente a estos servicios.</b>								
Vehículos operativos al día en SAMUR-Protección Civil.	100	165	100	174	110	184	130	188
Voluntarios con título de Técnico de Emergencias Médicas nivel avanzado vigente de SAMUR-Protección Civil .	1.000	1.136	1.000	1.260	1.000	1.450	1.000	1.578
<b>Compromiso 15.- Realizar la cobertura. 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</b>								
Porcentaje de cobertura de los eventos de riesgo medio o alto por SAMUR-Protección Civil.	100	100	100	100	100	100	100	100
<b>Compromiso 16.- Llevar a cabo la cobertura correctamente. 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.</b>								
Porcentaje de quejas, reclamaciones e incidencias recibidas sobre el total de eventos cubiertos por SAMUR-Protección Civil.	I	0,20	I	0,20	I	0,07	I	0
<b>Compromiso 17.- Habilitar recursos suficientes. Asegurará una tasa mínima de 4 voluntarios por cada 10.000 habitantes, para la asistencia a eventos de riesgo previsible y catástrofes.</b>								
Tasa de voluntarios de SAMUR-Protección Civil en la Ciudad. (voluntarios por 10.000 hab.)	4	5,53	4	5,98	4	6,30	4	6,58
<b>Compromiso 18.- Facilitar la formación oportuna. Mantendrá un mínimo de 1.250 voluntarios con la acreditación oficial de Técnicos de Emergencias Médicas nivel avanzado, proporcionando las horas de formación y reciclaje necesarias.</b>								
Voluntarios que han terminado su formación obligatoria para la obtención del título de Técnico	-	-	-	-	500	636	500	711

	2006		2007		2008		2009	
	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato
en Emergencias Médicas (TEM) nivel avanzado en SAMUR-Protección Civil. Nuevo en 2008								
<b>Compromiso 19.- Proporcionar una respuesta sanitaria de apoyo ante catástrofes en el resto de España y del mundo. Mantendrá una Unidad de respuesta ante desastres operativa y equipada de, al menos, 150 voluntarios entre los profesionales del Servicio. (Unidad de Apoyo a Desastres, UAD)</b>								
Revisiones y controles periódicos del material de catástrofes de SAMUR-Protección Civil. Nuevo en 2007	-	-	12	12	12	12	12	12
Voluntarios de la Unidad de Apoyo a Desastres de SAMUR-Protección Civil. Nuevo en 2007	-	-	200	218	200	160	150	212
Sesiones de formación del personal de la Unidad de Apoyo a Desastres (UAD) de SAMUR-Protección Civil. Nuevo en 2008	-	-	-	-	12	21	12	25
<b>Compromiso 20.- Impartirá al menos 150 cursos de 'Primer Respondiente' al año, para un mínimo de 2.000 alumnos.</b>								
Cursos "Primer Respondiente" impartidos al año.	20	71	20	130	25	178	100	287
Alumnos de los cursos "Primer Respondiente".	500	1.127	500	2.905	700	3.894	1.000	5.878
<b>Compromiso 21.- Impartirá al menos 260 cursos de Alertante al año, con especial incidencia en menores y jóvenes, para un mínimo de 8.000 alumnos.</b>								
Cursos de "Alertante" impartidos al año.	200	312	200	317	210	343	250	300
Alumnos de los cursos de Alertante impartidos por SAMUR-Protección Civil.	5.000	8.032	5.000	7.672	5.500	10.853	7.500	10.088
<b>Compromiso 22.- Ofrecer acciones formativas. Impulsará y mantendrá los convenios de colaboración y formación especializada de profesionales y estudiantes universitarios pre y postgrado (formación anual de un mínimo de médicos, enfermeros y psicólogos).</b>								
Profesionales formados en materia de emergencias sanitarias para SAMUR-Protección Civil.	385	395	385	781	470	806	572	1.098
<b>Compromiso 23.- Realizar labores de información y divulgación del servicio. Proporcionará información actualizada acerca de todo lo relativo al Servicio a través de su página Web.</b>								
Revisiones de la información de la página web del SAMUR-Protección Civil.	4	4	4	4	4	4	4	4

**Compromiso 24.- Realizar labores de información y divulgación del servicio. Posibilitará la realización de visitas al Servicio y de charlas o conferencias para colegios, instituciones, etc.**

Porcentaje de respuesta a las visitas, charlas y conferencias solicitadas al SAMUR-Protección Civil	100	100	100	100	100	100	Se sustituye % por cantidad 60	92
Visitas recibidas y charlas y conferencias impartidas por SAMUR Protección Civil. Nuevo en 2009	-	-	-	-	-	-	60	92

**Carta de Servicios de Bomberos**

Fecha de aprobación: 13 de julio de 2006  
 Última Evaluación 2009: 5 de mayo de 2010

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, así como 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.

La Carta de Servicios de Bomberos se ha evaluado en tres ocasiones el 27 de septiembre de 2007, el 15 de agosto de 2009 y la última evaluación ha sido el 5 de mayo de 2010.

Los **compromisos** de calidad que el Cuerpo de Bomberos aprueba en relación a los servicios que presta son:

	2006		2007		2008		2009	
	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato

**Compromiso I.- Habilitar medios humanos suficientes. Mantendrá como mínimo una media diaria de 230 efectivos distribuidos en Parques y otras dependencias para garantizar la atención a siniestros.**

Media de bomberos de servicio al día.	230	261	230	253	230	247	230	240
---------------------------------------	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

**Compromiso 2.- Habilitar medios humanos preparados. Proporcionará cursos selectivos de formación especializada a todos los efectivos de nuevo ingreso y ascensos por promoción interna. Nuevo 2010**

Porcentaje de cursos impartidos sobre total de procesos de selección o promoción interna realizados por Bomberos.

**Compromiso 3.- Habilitar medios humanos preparados. Sus efectivos recibirán veinticuatro horas al año de formación de reciclaje obligatoria, con un mínimo de 25.000 horas anuales.**

	2006		2007		2008		2009	
	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato
Horas de formación de reciclaje obligatoria impartidas a los efectivos de Bomberos.	38.000	29.784	25.000	28.176	25.000	25.848	25.000	31.296
<b>Compromiso 4.- Habilitar medios humanos preparados. Mantendrá 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...).</b>								
Horas de formación voluntaria de especialización ofrecidas a los efectivos de Bomberos.	7.200	7.314	7.200	14.173	7.200	9.215	7.200	4.745
<b>Compromiso 5.- Habilitar medios humanos preparados. Se realizará por el personal de intervención durante los períodos de guardia un mínimo de 92.000 horas de preparación (maniobras, prácticas de planes de intervención, revisión de callejero e hidrantes, entrenamiento físico....).</b>								
Horas dedicadas a entrenamiento en los Parques de Bomberos.	92.000	93.390	92.000	114.482	92.000	111.767	92.000	108.600
<b>Compromiso 6.- Habilitar medios humanos preparados. Colaborará en la realización de al menos 50 simulacros y 1 macrosimulacro anual.</b>								
Simulacros realizados por Bomberos al año.	51	59	51	76	51	92	51	54
<b>Compromiso 7.- 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.</b>								
Porcentaje de protocolos revisados al año por Bomberos.	100	100	100	100	100	100	100	100
<b>Compromiso 8.- Habilitar medios humanos preparados. Realizará un mínimo de 36 maniobras anuales de intervención en medio acuático al objeto de mantener la unidad especial de rescate subacuático permanente preparada.</b>								
Maniobras de rescate subacuático realizadas por Bomberos.	45	36	45	38	45	47	45	38
<b>Compromiso 9.- 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.</b>								
Conductores de servicio al día en Bomberos.	45	46	45	41	45	43	45	46
<b>Compromiso 10.- 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...</b>								
Vehículos especializados operativos en Bomberos.	43	43	43	43	43	47	43	47
<b>Compromiso 11.- Llegar con prontitud. El tiempo medio de respuesta en intervenciones urgentes (incendios en edificación y accidentes) será inferior a 10 minutos desde la recepción de la llamada en el Servicio hasta la llegada al lugar cuando se produzca en zona urbana.</b>								
Tiempo medio de llegada del primer tren de ataque de Bomberos.	10	6,36	10	6,32	10	6,39	10	6,41
<b>Compromiso 12.- 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.</b>								
Porcentaje de intervenciones resueltas con el primer tren de ataque de Bomberos.	75	90,71	80	91	80	91	80	90,26

	2006		2007		2008		2009	
	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato
<b>Compromiso 13.- 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.</b>								
Porcentaje de servicios realizados por Bomberos con reclamación presentada.	0,5	0,06	0,5	0,04	0,5	0,04	0,5	0,01
<b>Compromiso 14.- 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.</b>								
Porcentaje de informes complementarios realizados por Bomberos.	100	100	100	100	100	100	100	100
<b>Compromiso 15.- Ser eficiente en la actuación. Se realizaran retenes preventivos en aquellos eventos o acontecimientos que tras su análisis presenten un riesgo previsible grave o alto de incendio.</b>								
Porcentaje de retenes preventivos realizados por Bomberos sobre el total de solicitados.	100	100	100	100	100	100	100	100
<b>Compromiso 16.- 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.</b>								
Folletos post-siniestro repartidos por Bomberos.	N.D.	D.N.D	N.D	D.N.D	N.D	625	N.D	2.313
<b>Compromiso 17.- 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.</b>								
Porcentaje de ciudadanos satisfechos o muy satisfechos con el servicio prestado por Bomberos.	75	86,80	75	81,40	75	86,60	75	86,30
<b>Compromiso 18.- Atender correctamente a víctimas y afectados. Se integrará en la Unidad de Apoyo ante Desastres Ciudad de Madrid para intervenir si fuera necesario en el resto del territorio español o en cualquier lugar del mundo, activándose en menos de 24 horas desde el aviso.</b>								
Actuaciones realizadas por la Unidad de Apoyo ante Desastres (UAD - Bomberos).	N.D.	2	N.D.	0	N.D.	0	N.D.	0
<b>Compromiso 19.- Atender correctamente a víctimas y afectados. Se recibirán y tramitarán las sugerencias y reclamaciones presentadas por la ciudadanía en relación a los servicios prestados por Bomberos, contestándose de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, se pondrán en marcha acciones de mejora del servicio. El 75% de las sugerencias y reclamaciones tramitadas se responderán en 15 días o menos y las restantes en menos de 3 meses.</b>								
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación a los servicios prestados por Bomberos.	N.D.	0,06	0,50	0,04	0,50	0,04	0	0,05
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios prestados por Bomberos contestadas en 15 días o menos.	N.D.	D.N.C.	N.D.	24,39	N.D.	D.N.C.	N.D.	D.N.C.
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios prestados por Bomberos contestadas entre 16 días y 3 meses.	N.D.	D.N.C.	N.D.	31,70	N.D.	D.N.C.	N.D.	D.N.C.
<b>Compromiso 20.- Atender correctamente a víctimas y afectados. Atenderá a los ciudadanos en todas aquellas intervenciones no urgentes que redunden en beneficio de la tranquilidad comunitaria.</b>								
Porcentaje de intervenciones no prioritarias atendidas por Bomberos.	100	100	100	100	100	100	100	100

	2006		2007		2008		2009	
	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato
Porcentaje de solicitudes de colaboración (asistencias técnicas) atendidas por Bomberos.	100	100	100	100	100	100	100	100
<b>Compromiso 21.- Supervisar el cumplimiento de la normativa sobre prevención de incendios en edificios y actividades. Se informarán las licencias urbanísticas oportunas; se supervisará el cumplimiento de la normativa que sea de aplicación a los Planes de Autoprotección de edificios y actividades; y se efectuarán actuaciones de inspección.</b>								
Actuaciones de supervisión y control del cumplimiento de la normativa de prevención de incendios realizadas por Bomberos. Nuevo en 2009 (unifica 3)	-	-	-	-	-	-	N.D.	2.852
Porcentaje de licencias y planes de emergencia o autoprotección informadas por Bomberos sobre los solicitados.	100	100	100	100	100	81	100	100
<b>Compromiso 22.- 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.</b>								
Porcentaje de consultas técnicas atendidas por Bomberos.	100	100	100	100	100	100	100	100
<b>Compromiso 23.- Asesorar en caso de inexistencia de normativa. Asesorar, con base en su experiencia, especialización y conocimientos técnicos, a entidades, empresas y particulares en aquellas situaciones que por su novedad o especificidad no disponen de normativa de aplicación, en el 100% de los casos en los que haya un interés social.</b>								
Porcentaje de estudios de asesoramiento emitidos por Bomberos.	100	100	100	100	100	100	100	100
<b>Compromiso 24.- Formar a profesionales de otros ámbitos o servicios. Colaborará en la realización de al menos 10 cursos especializados en la materia a profesionales de otros ámbitos o servicios.</b>								
Cursos de formación a profesionales de otros ámbitos o servicios realizados por Bomberos.	50	83	50	44	50	25	10	5
<b>Compromiso 25.- Informar a los ciudadanos. Se llevará a cabo la campaña "bomberos ¡te informa!", encaminada a proporcionar tanto conocimientos preventivos como de técnicas de autoprotección.</b>								
Personas informadas por la campaña Bomberos ¡te informa!.	N.D.	31.066	31.000	38.840	31.000	43.301	31.000	54.425
<b>Compromiso 26.- Facilitará al menos 500 visitas de colegios a Parques de Bomberos para unos 18.000 niños, con el contenido señalado en el punto anterior.</b>								
Niños en las visitas de colegios a los Parques de Bomberos.	18.000	16.700	18.000	25.297	18.000	28.641	18.000	21.570
<b>Compromiso 27.- Informar a los ciudadanos. Mantendrá abierto al público el Museo de Bomberos, con actividades divulgativas.</b>								
Asistentes a charlas divulgativas impartidas por Bomberos.	N.D.	14.130	N.D.	22.626	N.D.	24.166	15.000	25.612
Visitas al Museo de Bomberos.	N.D.	7.662	N.D.	7.297	N.D.	6.921	N.D.	7.211
<b>Compromiso 28.- Informar a los ciudadanos. Proporcionará información actualizada sobre el servicio y las campañas en la página Web municipal</b>								
Visitas a la página Web municipal sobre el servicio y	N.D.	D.N.C.	N.D.	D.N.C.	N.D.	D.N.C.	N.D.	24.523

	2006		2007		2008		2009	
	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato
las campañas de Bomberos.								
<b>Compromiso 29.- Informar a los ciudadanos: Organizará el Día de la Prevención.</b>								
Jornadas de Prevención organizadas por Bomberos.	I	I	I	I	I	I	I	I

**N.D.** = No determinado

D.N.C = Datos No Cargados

### Carta de Servicios de Atención al Menor de la Policía Municipal

Fecha de aprobación: 28 de septiembre de 2006

Fecha Evaluación 2009: 9 de julio de 2010

La infancia y la adolescencia son considerados 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 .

Esta Carta se evaluó por primera vez el 15 de abril de 2009 y la última evaluación ha sido el 9 de julio de 2010.

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.

	2006		2007		2008		2009	
	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato
<b>Compromiso 1.- Prestar el servicio buscando la satisfacción de los ciudadanos.</b>								
Grado de satisfacción con Policía Municipal de Madrid en relación con la actuación policial en menores (Encuesta Anual de Seguridad).	N.D.	5,50	N.D.	5,40	5,60	5,70	5,70	5,70

	2006		2007		2008		2009	
	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato
<b>Compromiso 2.- Poner en contacto con los menores el número adecuado de policías especializados y con formación específica.</b>								
Agentes tutores del Servicio de Atención al Menor de la Policía Municipal de Madrid.	0,15	0,19	0,15	0,21	0,22	0,24	0,24	0,27
Monitores de educación del Servicio de Atención al Menor de la Policía Municipal de Madrid.	59	67	60	66	61	72	62	72
<b>Compromiso 3.- Disponer en el año 2011 de 3 parques infantiles de tráfico (fijos y móviles).</b>								
Parques infantiles de tráfico a disposición del Servicio de Atención al Menor de la Policía Municipal de Madrid	N.D.	3	N.D.	3	N.D.	3	N.D.	3
<b>Compromiso 4.- Acompañar de forma continua en su etapa educativa de formación en educación vial a todos los menores de Madrid impartiendo un total de 16 horas lectivas de clase en los cursos, 1º, 3º y 5º de Primaria, 2º de la E.S.O. y 1º de Bachillerato.</b>								
Porcentaje de alumnos que reciben educación vial del Servicio de Atención al Menor de la Policía Municipal de Madrid.	N.D.	36,95	N.D.	38,18	38,18	44,34	40,09	43,68
Sesiones impartidas de seguridad vial desde educación infantil a bachillerato por el Servicio de Atención al Menor de la Policía Municipal de Madrid	16	16	16	16	18	18	18	18
<b>Compromiso 5.- Mantener el número de alumnos de 3º de infantil y bachillerato que acceden a clases teóricas, así como los de alumnos de 6º de primaria que acceden a clases prácticas.</b>								
Porcentaje de colegios que realizan con el Servicio de Atención al Menor de la Policía Municipal las clases prácticas sobre el total.	51,30	51,30	51,30	56,25	56,56	67,95	59,25	65,22
Porcentaje de colegios que reciben del Servicio de Atención al Menor de la Policía Municipal de Madrid formación en Infantil sobre el total.	N.D.	29,50	N.D.	32,02	30,98	32,02	32,53	26,55
<b>Compromiso 6.- Realizar el servicio de educación vial de forma satisfactoria para alumnos, padres y directores de Centros Escolares.</b>								
Grado de Satisfacción del servicio de educación vial prestado por el Servicio de Atención al Menor de la Policía Municipal de Madrid	N.D.	D.N.C	95	96,90	95	97,24	95	96,07
<b>Compromiso 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.</b>								
Porcentaje de respuestas positivas sobre conocimiento de los servicios de Policía Municipal en la encuesta de satisfacción de las clases de educación vial.	N.D.	D.N.C	95	D.N.C	95	71	90	94,50
<b>Compromiso 8.- Contactar al menos una vez al trimestre con el 100% de los centros educativos interesándose por la problemática.</b>								
Contactos del Servicio de Atención al Menor de la Policía Municipal con los centros educativos / centros escolares	4	4,76	4	6,20	4	6,48	4	6,33

	2006		2007		2008		2009	
	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato
<b>Compromiso 9.- Vigilar las entradas y salidas de colegios, recreos y realizar patrullaje preventivo en las zonas de riesgo (parques, zonas de ocio y alrededores de colegios) y que los locales comerciales que frecuentan los menores cumplen con la legislación vigente.</b>								
Infracciones por consumo de alcohol en la vía pública detectadas por el Servicio de Atención al Menor de la Policía Municipal de Madrid	N.D.	D.N.C	N.D.	183	191	167	201	202
Porcentaje de Inspecciones realizadas a locales por el Servicio de Atención al Menor de la Policía Municipal de Madrid sobre el total de locales inventariados que frecuentan los menores	N.D.	D.N.C	56,88	47,47	56,88	66,67	56,88	59,29
Menores atropellados (Atención al Menor de Policía Municipal).	N.D.	D.N.C	7,20	9,10	6,84	10,13	N.D.	9,15
Vigilancias de entradas y salidas de colegio realizadas por el Servicio de Atención al Menor de la Policía Municipal de Madrid por centro educativo.	N.D.	15,76	N.D.	15,91	16,71	19,81	17,55	18,29
<b>Compromiso 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.</b>								
Centros escolares con camino escolar implantado. Nuevo en 2007	-	-	N.D.	2	N.D.	24	N.D.	24
<b>Compromiso 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.</b>								
Contactos con instituciones del Servicio de Atención al Menor de la Policía Municipal de Madrid.	N.D.	3.917	N.D.	5.334	4.740	5.925	5.214	5.878
Porcentaje de llamadas por un presunto delito atendidas en 8 minutos o menos por la Policía Municipal.	N.D.	D.N.C	80	76	80	47	80	60
Investigaciones realizadas por el Servicio de Atención al Menor de la Policía Municipal de Madrid solicitadas por la Autoridad Judicial o el Ministerio Fiscal	N.D.	D.N.C.	257	257	257	268	257	310
Porcentaje de absentismo escolar detectado por la Policía Municipal de Madrid en relación a los casos dados de alta por la Dirección General de Educación de la Comunidad de Madrid	N.D.	D.N.C	N.D.	31,09	N.D.	32,44	N.D.	33,13
<b>Compromiso 12.- Compartir el aprendizaje de la Policía Municipal entre las organizaciones competentes en materia del menor y asesorar a las que así lo soliciten.</b>								
Asesorías realizadas por el Servicio de Atención al Menor de la Policía Municipal de Madrid	11	12	11	16	14	14	15	15
<b>Compromiso 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.</b>								
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación a los servicios prestados por la Policía Municipal de Atención al Menor.	N.D.	(*)	N.D.	(*)	N.D.	(*)	N.D.	(*)

	2006		2007		2008		2009	
	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios prestados por la Policía Municipal de Atención al Menor contestadas en menos de 52 días naturales	N.D.	55	N.D.	91	90	88	90	96,50

**N.D.** No determinado

D.N.C.: Dato no cargado

(\*) Las sugerencias y reclamaciones gestionadas en SYR por la D.G. de Seguridad son 2.190 en 2007; 2.033 en 2008 y 2.224 en 2009. No están segmentadas las referidas a los servicios prestados por la Policía Municipal de Atención al Menor.

### **Carta de Servicios de Atención a la Ciudadanía de la Policía Municipal**

Fecha de aprobación : 18 de junio de 2008

Fecha Evaluación 2009: 20 de agosto de 2010

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 estableció los compromisos e indicadores asociados que se recogen a continuación. Cerrados sus datos de 2009 y analizados, se incorporaron importantes cambios en los compromisos de la Carta y en sus indicadores, que se asocian con su DPO (dirección por objetivos).

	2008		2009	
	Estándar	Dato	Estándar	Dato
<b>Compromiso 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.</b>				
NUEVA REDACCIÓN e INDICADORES EN LA EVALUACIÓN 2009				
Funcionarios dedicados a la seguridad por 1.000 habitantes.	2,26	2,19	2,34	2,19
Incremento del número de policías municipales.	N.D.	261	N.D.	261
Jornadas de presencia policial efectiva en las calles.	899.861	889.766	899.861	920.657
<b>Compromiso 2.- Reducir, en colaboración con otros Cuerpos y Fuerzas de Seguridad, un 10% en los próximos cuatro años la tasa de criminalidad. ELIMINADO EN LA EVALUACIÓN 2009</b>				

	2008		2009	
	Estándar	Dato	Estándar	Dato
Índice de delincuencia.	83,71	84,60	81,61	77,42

**Compromiso 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.** ELIMINADO EN LA EVALUACIÓN 2009

Víctimas mortales en accidentes de tráfico.	55	41	53	43
Decremento del número de atropellos en relación con la media del periodo 2003-2006. Número de atropellos.	N.D.	D.N.C.	N.D.	1.581

**Compromiso 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.**

ELIMINADO EN LA EVALUACIÓN 2009

Grado de conformidad con el servicio policial.	52,50	45,90	55,10	45,90
Valoración ciudadana del tiempo de solución del problema por la Policía Municipal.	5,30	5,50	5,40	5,50
Valoración ciudadana del trato recibido por la Policía Municipal.	6,50	6,50	6,50	6,50

**Compromiso 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.** ELIMINADO EN LA EVALUACIÓN 2009

Índice de evolución del servicio policial.	6,40	6,50	6,50	6,50
Puntuación obtenida en la autoevaluación EFQM de la Policía Municipal.	400	420	400	420

**Compromiso 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.** ELIMINADO EN LA EVALUACIÓN 2009

Porcentaje de personas formadas al año respecto al total de la plantilla de la Policía Municipal.	37,80	70,75	39,69	54,53
Porcentaje de cursos de formación especializada respecto al total de cursos impartidos a la Policía Municipal.	N.D.	D.N.C.	N.D.	35,46

**Compromiso 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.** ELIMINADO EN LA EVALUACIÓN 2009

Porcentaje de investigaciones policiales en delitos por accidentes laborales en relación con el total de accidentes.	N.D.	D.N.C.	N.D.	D.N.C.
Porcentaje de investigaciones policiales en delitos relacionados con violencia de género en relación con el total de casos de violencia.	N.D.	D.N.C.	N.D.	D.N.C.
Porcentaje de investigaciones policiales en delitos relacionados con propiedad industrial e intelectual en relación con el total de delitos relacionados con propiedad industrial e intelectual.	N.D.	D.N.C.	N.D.	D.N.C.

**Compromiso 8.- Velar por la protección y seguridad de los espacios públicos, especialmente en los lugares de recreo, espaciamiento social y entornos escolares, evitando y corrigiendo aquellas acciones que impidan su normal uso, mediante una mayor presencia policial.**

EN LA EVALUACIÓN 2009, PASA A SER EL COMPROMISO 5 (con nueva redacción e indicadores)

Actuaciones de vigilancia policial realizadas en parques por la Unidad de Medio Ambiente y Escuadrón.	3.911	4.403	4.107	4.543
---	-------	-------	-------	-------

	2008		2009	
	Estándar	Dato	Estándar	Dato
Grado de seguridad policial diurno.	<b>77,91</b>	83,70	<b>81,81</b>	74
Grado de seguridad policial nocturno.	<b>28,35</b>	43	<b>29,77</b>	62,70
Incremento interanual del número de denuncias por droga en relación a las demandas.	<b>7,10</b>	4,91	<b>7,46</b>	6,89
Jornadas de alta visibilidad en parques realizadas por la Policía Municipal.	<b>N.D.</b>	D.N.C.	<b>N.D.</b>	261

**Compromiso 9.- Prevenir la aparición de problemas de seguridad mediante sistemas de alerta y estudios sobre las demandas y requerimientos ciudadanos.** ELIMINADO EN LA EVALUACIÓN 2009

Porcentaje de Distritos que tienen mapa de riesgos.	<b>100</b>	100	<b>100</b>	100
Estudios del Observatorio de Seguridad (Policía Municipal).	<b>I</b>	1	<b>I</b>	3
Porcentaje de Distritos que tienen mapa de incidencias.	<b>N.D.</b>	D.N.C.	<b>N.D.</b>	100

**Compromiso 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.** ELIMINADO EN LA EVALUACIÓN 2009

Porcentaje de Distritos que tienen Planes de Seguridad	<b>67</b>	67	<b>81</b>	81
Porcentaje de Planes de Seguridad revisados por la Policía Municipal.	<b>19</b>	19	<b>33</b>	38

**Compromiso 11.- Atender las demandas urgentes en materia de seguridad, acudiendo al lugar de los hechos en 8 minutos desde su recepción en Policía Municipal, movilizando los recursos necesarios y ofreciendo información sobre los trámites que hay que seguir.**

EN LA EVALUACIÓN 2009, PASA A SER EL COMPROMISO 2 (con nuevo indicador)

Porcentaje de llamadas atendidas en 8 minutos o menos.	<b>N.D.</b>	D.N.C.	<b>80</b>	61
--	-------------	--------	-----------	----

**Compromiso 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.**

EN LA EVALUACIÓN 2009, PASA A SER EL COMPROMISO 3 (con nuevos indicadores)

Agentes de la Policía Municipal que han sido formados en materia de violencia doméstica y de género.	<b>N.D.</b>	D.N.C.	<b>N.D.</b>	79
Atestados policiales realizados en casos de violencia doméstica y de género.	<b>N.D.</b>	D.N.C.	<b>N.D.</b>	3.341
Valoración ciudadana de la Policía Municipal en materia de violencia doméstica y de género.	<b>5,60</b>	5,90	<b>5,70</b>	5,90

**Compromiso 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.**

EN LA EVALUACIÓN 2009, PASA A SER EL COMPROMISO 6 (con nueva redacción)

Porcentaje de contactos realizados en 24 horas respecto a las solicitudes telefónicas recibidas en las Oficinas de Atención de la Policía Municipal.	<b>N.D.</b>	D.N.C.	<b>N.D.</b>	100
--	-------------	--------	-------------	-----

	2008		2009	
	Estándar	Dato	Estándar	Dato
Porcentaje de expedientes resueltos en un plazo menor o igual a 30 días por las Oficinas de Atención de la Policía Municipal.	N.D.	D.N.C.	N.D.	100

**Compromiso 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.**

EN LA EVALUACIÓN 2009, PASA A SER EL COMPROMISO 7 (con nueva redacción)

Grado de cumplimiento de la planificación de las Oficinas de Atención móviles de la Policía Municipal.	100	93,75	100	95
--	-----	-------	-----	----

**Compromiso 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.**

EN LA EVALUACIÓN 2009, PASA A SER EL COMPROMISO 8 (con nueva redacción e indicadores)

Porcentaje de asociaciones registradas en el Registro del Servicio de Fomento del Asociacionismo que han sido contactadas por la Policía Municipal.	100	100	100	100
Valoración de las asociaciones de vecinos con la Policía Municipal.	6,30	6,30	6,40	7,33

**Compromiso 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.**

EN LA EVALUACIÓN 2009, PASA A SER EL COMPROMISO 9

Porcentaje de inspecciones realizadas por la Policía Municipal con respecto al total de locales.	100	100	100	99,98
Porcentaje de inspecciones realizadas por la Policía Municipal en terrazas y veladores.	100	99,36	100	98,46
Valoración ciudadana de la Policía Municipal respecto a establecimientos públicos de ocio.	5,80	5,90	5,90	5,90
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 realizadas por la Policía Municipal.	N.D.	D.N.C.	N.D.	D.N.C.

**Compromiso 17.- Prevenir la venta y consumo de alcohol y drogas, aumentando 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. ELIMINADO EN LA EVALUACIÓN 2009**

Intervenciones de la Policía Municipal en consumo de drogas en vía pública en relación con el número de demandas ciudadanas.	7,10	4,91	7,46	6,89
Intervenciones de la Policía Municipal en consumo de alcohol en vía pública en relación con el número de demandas ciudadanas.	0,52	1,40	0,57	1,14
Jornadas de alta visibilidad realizadas por la Policía Municipal.	N.D.	D.N.C.	N.D.	261
Valoración ciudadana de la actuación policial en materia de parques públicos.	5,40	5,70	5,50	5,70

	2008		2009	
	Estándar	Dato	Estándar	Dato

**Compromiso 18.- Reducir la venta ambulante no autorizada, realizando acciones de prevención.**

EN LA EVALUACIÓN 2009, PASA A SER EL COMPROMISO 10 (con nueva redacción e indicadores)

Valoración ciudadana de la Policía Municipal en materia de venta ambulante.	N.D.	5,90	N.D.	5,90
Intervenciones de la Policía Municipal en venta ambulante en relación con el número de demandas ciudadanas.	N.D.	D.N.C.	N.D.	3,55

**Compromiso 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.**

EN LA EVALUACIÓN 2009, PASA A SER EL COMPROMISO 15 (con nueva redacción e indicadores)

Eventos de gran afluencia en los que participa la Policía Municipal.	N.D.	D.N.C	N.D.	3.085
Porcentaje de eventos de gran afluencia en los que participa la Policía Municipal en relación con los programados.	N.D.	D.N.C	N.D.	41,94
Propuestas de mejora elaboradas por la Policía Municipal sobre la realización de eventos.	N.D.	D.N.C	N.D.	12
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.	N.D.	D.N.C	N.D.	30
Grado de satisfacción de la ciudadanía con la Policía Municipal con respecto a las consecuencias y efectos de los actos públicos y eventos de gran afluencia. Indicador ligado a la Encuesta anual de Seguridad; por motivos presupuestarios no se realizó en 2009.	N.D.	D.N.C	N.D.	D.N.C

**Compromiso 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.**

EN LA EVALUACIÓN 2009, PASA A SER EL COMPROMISO 16

Tiempo medio entre la recepción del aviso y la llegada al lugar del incidente en situaciones de riesgo o prioridad alta por la Policía Municipal. Porcentaje de incidentes a los que se llega en 8 minutos o menos.	N.D.	D.N.C	80	56
Valoración ciudadana de la Policía Municipal en caso de incidentes y sucesos en la vía pública. Indicador ligado a la encuesta anual de seguridad; por motivos presupuestarios no se realizó en 2009.	N.D.	D.N.C	N.D.	D.N.C.

**Compromiso 21.- Realizar, al menos, 6 campañas de seguridad vial, cada una de ellas en dos períodos 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.**

EN LA EVALUACIÓN 2009, PASA A SER EL COMPROMISO 11 (con nuevo indicador)

Campañas de seguridad vial realizadas por la Policía Municipal.	6	6	6	6
---	---	---	---	---

**Compromiso 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.**

EN LA EVALUACIÓN 2009, PASA A SER EL COMPROMISO 12 (con nueva redacción e indicadores)

	2008		2009	
	Estándar	Dato	Estándar	Dato
Horas de formación recibidas en materia de seguridad vial.	<b>N.D.</b>	D.N.C	<b>N.D.</b>	17.070
Personas que han recibido formación en materia de seguridad vial por la Policía Municipal.	<b>N.D.</b>	D.N.C	<b>N.D.</b>	147.632

**Compromiso 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.**

EN LA EVALUACIÓN 2009, PASA A SER EL COMPROMISO 13 (con nueva redacción e indicadores)

Tiempo medio entre la recepción del aviso y la llegada de la Policía Municipal al lugar del accidente.	<b>N.D.</b>	D.N.C	<b>80</b>	67
Porcentaje de incidentes en los que se llega en 8 minutos o menos.				

**Compromiso 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.**

EN LA EVALUACIÓN 2009, PASA A SER EL COMPROMISO 14 (con nueva redacción)

Tiempo medio de espera en la Oficina de Atestados.	<b>N.D.</b>	D.N.C	<b>N.D.</b>	D.N.C
--	-------------	-------	-------------	-------

**Compromiso 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. ELIMINADO EN LA EVALUACIÓN 2009**

Tiempo medio entre la recepción del aviso y la llegada al lugar del incidente por la Policía Municipal en casos de indisciplina vial.	<b>80</b>	16	<b>80</b>	48
Porcentaje de incidentes en los que se llega en 15 minutos o menos.				

**Compromiso 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.**

EN LA EVALUACIÓN 2009, PASA A SER EL COMPROMISO 17 (con nueva redacción)

Sugerencias y reclamaciones tramitadas por la Policía Municipal.	<b>N.D.</b>	2.033	<b>N.D.</b>	2.254
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios prestados por la Policía Municipal contestadas en 15 días hábiles o menos.	<b>20,25</b>	36,15	<b>22,28</b>	31,32
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios prestados por la Policía Municipal contestadas entre 16 días hábiles y 3 meses.	<b>56,03</b>	52,04	<b>50,43</b>	68,28

**Compromiso 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.**

EN LA EVALUACIÓN 2009, PASA A SER EL COMPROMISO 18 (con nueva redacción)

Porcentaje de expedientes a los que se les ha enviado carta informativa sobre las medidas adoptadas como consecuencia de la investigación realizada por la Policía Municipal.	<b>N.D.</b>	D.N.C.	<b>N.D.</b>	100
---	-------------	--------	-------------	-----

	2008		2009	
	Estándar	Dato	Estándar	Dato
Investigaciones realizadas derivadas de una reclamación por una supuesto comportamiento inadecuado de algún miembro del Cuerpo de Policía.	N.D.	D.N.C.	N.D.	58

D.N.C.: Dato no Cargado

**N.D.:** No determinado

### **Carta de Servicios de la Secretaría General Técnica de Seguridad y Movilidad**

Fecha de aprobación: 2 de julio de 2009

**La Secretaría General Técnica** se encuentra encuadrada dentro del Área de Gobierno de Seguridad y Movilidad siendo el canal conductor de una serie de servicios que repercuten en todas las unidades que componen el Área de Gobierno. Estos servicios son: información general, asesoramiento jurídico, coordinación administrativa, gestión administrativa y registro.

Esta Carta de Servicios tiene la finalidad de conseguir una mayor calidad en la prestación de los servicios ofrecidos para alcanzar la satisfacción, tanto de la ciudadanía en general como de los usuarios del Área de Gobierno y a diferencia de otras Cartas de Servicio existentes en el Ayuntamiento de Madrid, no solamente se tiene en cuenta la **vertiente externa** en cuanto a los intereses ciudadanos, sino que también se tiene en cuenta una **vertiente interna** en cuanto a los intereses del resto de componentes de la Organización, desde los Órganos Directivos hasta el propio personal del Área.

Esta carta no ha sido evaluada en el momento de redactar esta memoria.

Los **compromisos** de La Secretaría General Técnica y sus indicadores asociados son:

1. Incrementar anualmente en un 50%, en el servicio de gestión administrativa, el número de trámites dentro del Área que se puedan realizar a través de correo electrónico.  
 Indicador asociado:  
   1.1. Incremento del número de trámites que se realizan por correo electrónico.
2. Acreditar al 80% del personal de la SGT con firma electrónica, de forma que se incremente el número de trámites que se realizan con firma electrónica.  
 Indicadores asociados:  
   2.1. Porcentaje de personas que tienen firma electrónica .  
   2.2. Trámites que se realizan mediante firma electrónica.
3. Emplear un lenguaje en las respuestas claro y comprensible para los usuarios, cualquiera que sea el medio a través del cual se contacte con la SGT, de forma que el grado de satisfacción del 80% de los usuarios, sea de 7 o superior, en una escala de 1 al 10 en la encuesta de satisfacción de los usuarios.  
 Indicadores asociados:  
   3.1. Porcentaje de usuarios satisfechos con el lenguaje.  
   3.2. Valoraciones recibidas respecto a la claridad y comprensión del lenguaje.

4. En el servicio de información, se proporcionará a los usuarios un trato amable y cortés, logrando que el grado de satisfacción del 80% de los usuarios, sea de 7 o superior, en una escala de 1 al 10 en la encuesta de satisfacción de los usuarios.

Indicadores asociados:

- 4.1. Porcentaje de usuarios satisfechos con el trato recibido.  
4.2. Valoraciones recibidas respecto al trato.

5. Revisar y simplificar anualmente todos los impresos y documentos necesarios en el servicio de gestión, para asegurar que sean claros y comprensibles para los usuarios, logrando que el grado de satisfacción del 80% de los usuarios, sea de 7 o superior, en una escala de 1 al 10 en la encuesta de satisfacción de los usuarios.

Indicadores asociados:

- 5.1. Porcentaje de impresos y documentos revisados.  
5.2. Porcentaje de usuarios satisfechos con la claridad y comprensibilidad de los impresos y documentos.  
5.3. Valoraciones recibidas respecto a la claridad y comprensibilidad de los impresos y documentos del servicio de gestión de la SGT.

6. Informar y asesorar en el momento de la consulta, en aquellos casos en que la SGT disponga de la información solicitada. En aquellos casos en que se requiriera información externa o elaborada, se le informará y orientará en un plazo inferior a 48 horas.

Indicador asociado:

- 6.1. Tiempo que se tarda en contactar con el usuario cuando la información no puede ser ofrecida en el momento de la consulta.

7. En el Servicio de Gestión de Personal, informar en el momento de la consulta de la situación real de los puestos de trabajo del Área.

Indicador asociado:

- 7.1. Porcentaje de informaciones que se dan en el momento de la consulta.

8. Informar a todos los usuarios que lo requieran, de donde está su expediente durante todo el proceso de tramitación y sobre el tiempo estimado de tramitación.

Indicadores asociados:

- 8.1. Porcentaje de informaciones que se dan sobre el estado de tramitación del expediente .  
8.2. Porcentaje de informaciones que se dan sobre el tiempo estimado de tramitación.  
8.3. Tiempo medio de tramitación de los diferentes procesos.

9. Garantizar la intimidad y confidencialidad de los datos de los usuarios con estricto cumplimiento de la normativa de protección de datos personales.

Indicador asociado:

- 9.1. Quejas recibidas en relación al incumplimiento de la intimidad y confidencialidad de los usuarios.

10. Comunicar a los gestores implicados, toda la información relevante que afecte a los servicios del Área de forma inmediata, vía correo electrónico.

Indicador asociado:

- 10.1. Porcentaje de información que se envía el mismo día en que se conoce.

11. Unificar criterios mediante la realización de reuniones de coordinación con otras Direcciones Generales, de cara a unificar criterios que afecten al resto de servicios del Área.

Indicador asociado:

### 11.1. Reuniones de coordinación realizadas.

12. Recibir y tramitar las sugerencias y reclamaciones presentadas por los usuarios en relación a los servicios prestados por la SGT de Seguridad y Movilidad, 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:

- 12.1. Sugerencias y reclamaciones tramitadas a través del Sistema General de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid en relación a los servicios prestados por la SGT de Seguridad y Movilidad.
- 12.2. Porcentaje Sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios prestados por la SGT de Seguridad y Movilidad contestadas en 15 días o menos.
- 12.3. Porcentaje Sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios prestados por la SGT de Seguridad y Movilidad contestadas entre 16 días y 3 meses.
- 12.4. Sugerencias y reclamaciones internas tramitadas por la SGT de Seguridad y Movilidad.
- 12.5. Porcentaje Sugerencias y reclamaciones internas contestadas en 15 días o menos.
- 12.6. Porcentaje Sugerencias y reclamaciones internas contestadas entre 16 días y 3 meses.

### 3.14.5. Opinión de la Ciudadanía

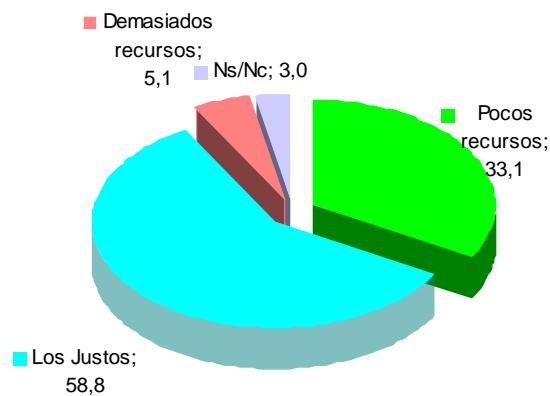
La Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos de 2009 ha permitido conocer la opinión de los ciudadanos madrileños sobre las actuaciones del Ayuntamiento en relación con la seguridad y emergencias.

La seguridad es un problema presente siempre en los primeros puestos de la agenda pública. En el año 2009 se situó en tercer lugar, aunque con un peso menor a la de años anteriores, ya que ha sido nombrado por el 21,5% de los ciudadanos, un porcentaje menor respecto a años anteriores. La razón de esta menor incidencia es la mayor diversificación de la agenda pública de la ciudad, pues cada vez es mayor el número de problemas que entran en la lista, que detraen peso de los problemas que se pueden denominar “crónicos” de las grandes ciudades como Madrid.

Porcentaje de ciudadanos que consideran la seguridad como problema de la ciudad				
Problema	2006	2007	2008	2009
Seguridad	32,8	43,2	38,4	21,5

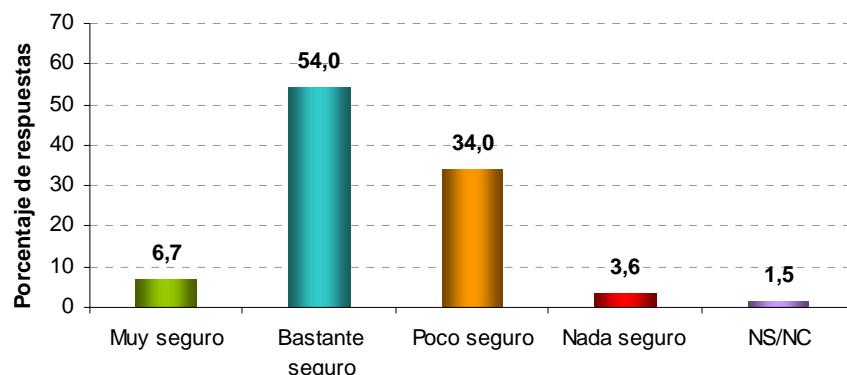
A pesar de la importancia y prioridad de este problema, la mayoría de los ciudadanos (58,8%) consideran que los recursos que se emplean en la seguridad de la ciudad son los justos. Con esta opinión, los ciudadanos confirman que los problemas de seguridad no se resuelven únicamente con recursos.

### Adecuación de los recursos empleados en la seguridad 2009

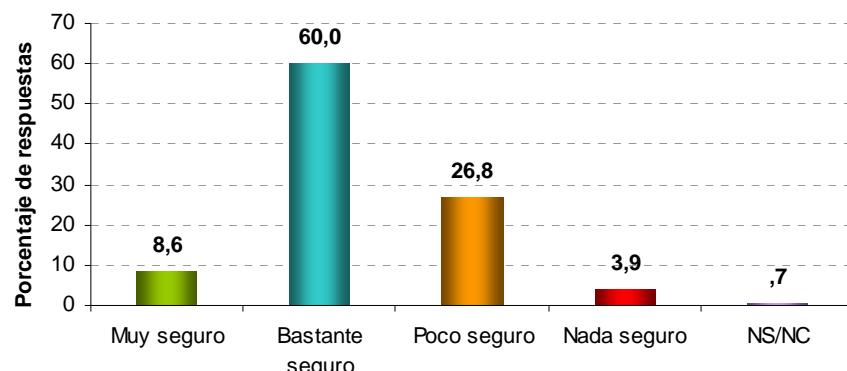


En 2009 se han introducido un módulo de preguntas dentro de la Encuesta relativas a la seguridad para evaluar la situación. Así, se preguntó a los ciudadanos sobre sus sentimientos de seguridad, tanto en la Ciudad como en el barrio. Los resultados muestran que los madrileños se sienten bastante seguros, aunque es mayor la sensación de seguridad en el entorno más próximo y conocido del barrio. El 60.7% de los encuestados se mostraban muy o bastante seguros en la ciudad y el 68,6% en su barrio.

### ¿Cómo se siente de seguro en la Ciudad?

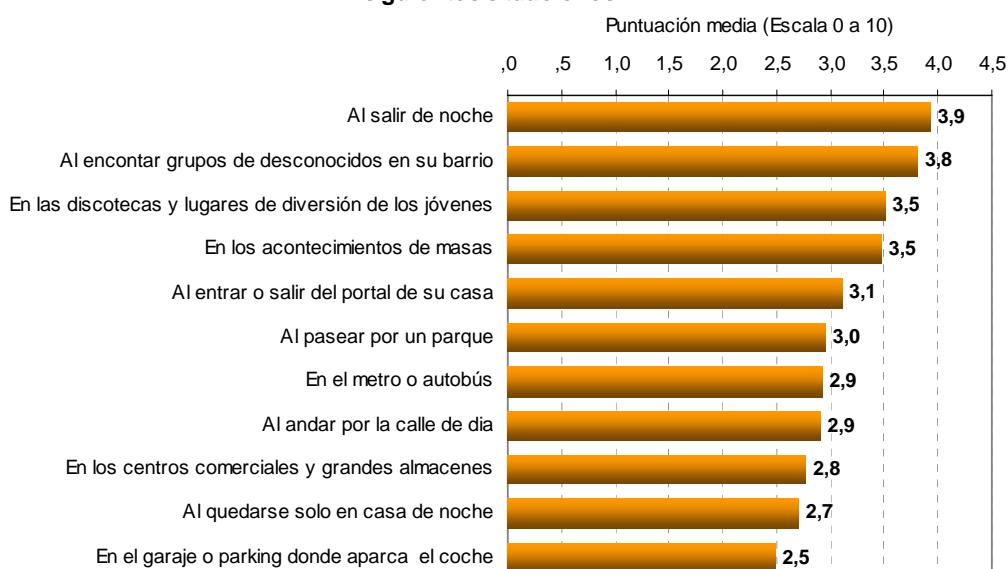


**¿Cómo se siente de seguro en el barrio o zona donde vive?**



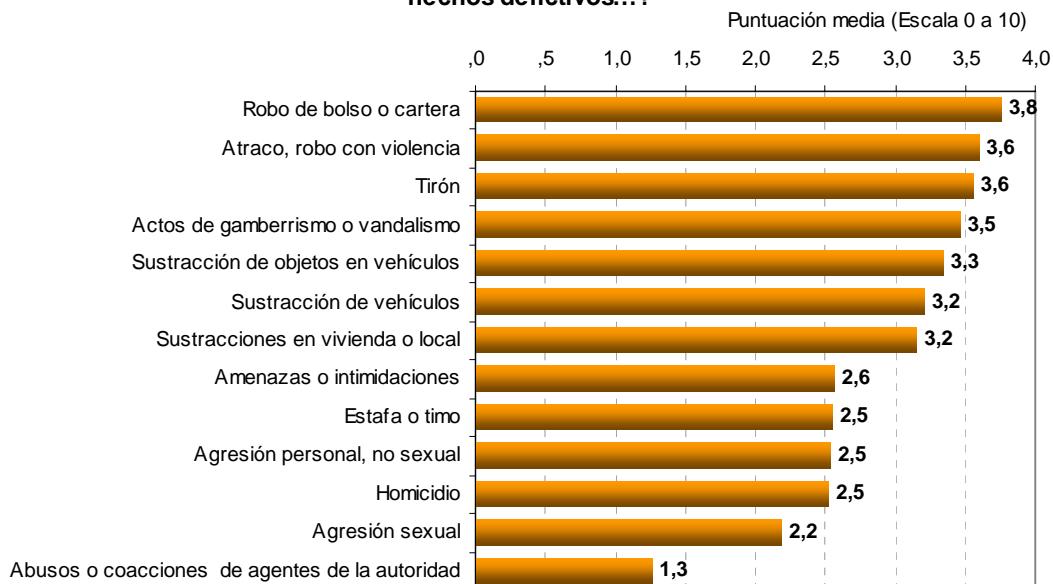
Asimismo, se preguntó a los ciudadanos sobre las situaciones en que sentían más inseguros: al salir de noche, al encontrar grupos de desconocidos en su barrio, en las discotecas y en los lugares de diversión de los jóvenes y en los acontecimientos de masas son las situaciones en las que se percibe mayor inseguridad. No obstante, la frecuencia de estas situaciones y de las demás evaluadas en bastante baja, pues la frecuencia media más alta es de 3,9 sobre 10, registrada para la situación de “salir de noche”.

**¿Con qué frecuencia siente miedo en cualquier zona de Madrid en las siguientes situaciones...?**



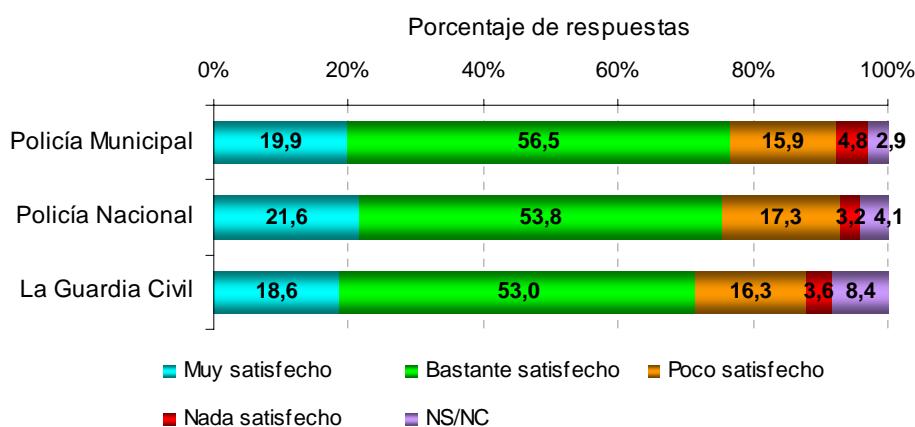
Igualmente, la posibilidad de ser víctima de algún delito también es baja, siendo los hechos delictivos donde las posibilidades son mayores desde la percepción de los ciudadanos los siguientes: robo o bolso de cartera, atraco, tirón, y los actos de gamberrismo o vandalismo.

**¿Hasta qué punto cree usted que puede ser víctima de los siguientes hechos delictivos...?**



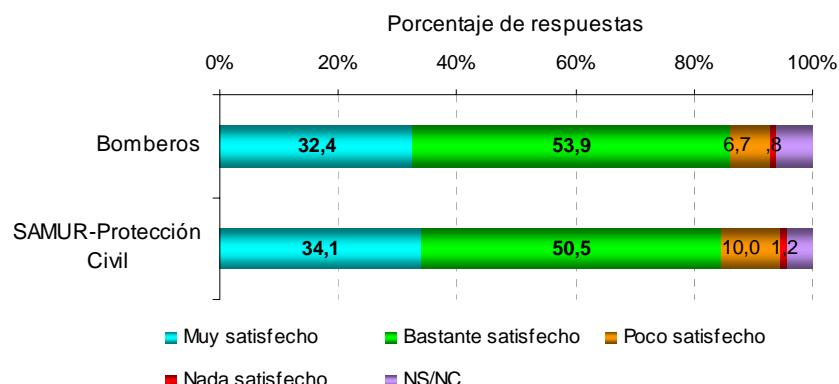
Respecto a la satisfacción que hacen los ciudadanos de los cuerpos y fuerzas de seguridad, se puede decir que la satisfacción es elevada, ya que el 76,4% está muy o bastante satisfecho con la actuación de la Policía Municipal, el 75,7% con la Policía Nacional y el 71,6% con la Guardia Civil.

**Distribución de las respuesta de satisfacción con los Servicios de Seguridad**



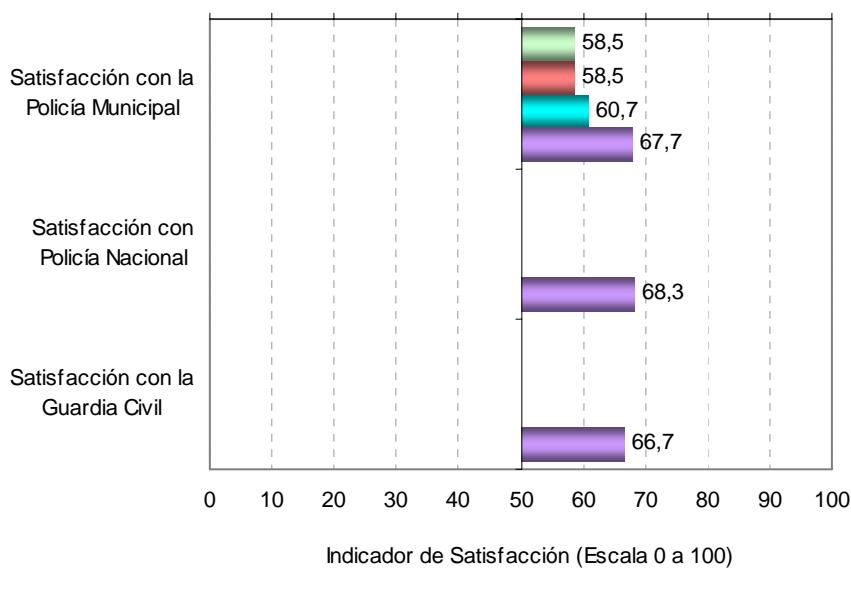
Aún mayor es la satisfacción con las actuaciones de los cuerpos de emergencias, pues el 86,3% de los ciudadanos encuestados se muestran muy o bastante satisfechos con el servicio de Bomberos, en tanto que el 84,6% lo están con el servicio prestado por el SAMUR-Protección Civil.

### Distribución de las respuestas de satisfacción con los Servicios de Emergencias

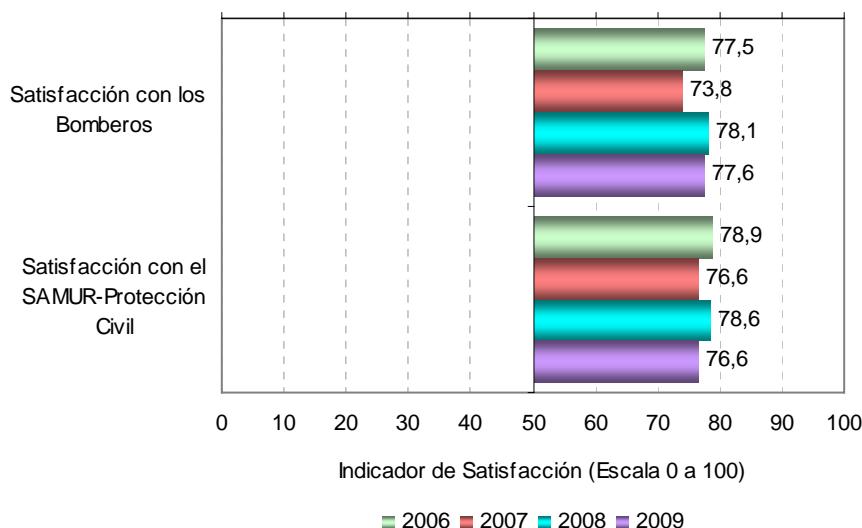


Finalmente, la evolución de la satisfacción con las actuaciones y servicios prestados por los cuerpos de seguridad y emergencias, se observa en el caso de la Policía Municipal un crecimiento sostenido del indicador de satisfacción desde el año 2006 hasta 2009, en que alcanza valores muy notables. Los servicios de emergencias, por su parte, se puede decir que registran valores estables en los indicadores de satisfacción, teniendo en cuenta que se ubican en valores muy elevados de satisfacción percibida por los ciudadanos.

### Servicios de seguridad



### Servicios de emergencias



Para terminar, en 2009 se han realizado los siguientes estudios dentro del Área de Acción “Seguridad y Emergencias”, registrados en el Banco de Estudios de la Percepción Ciudadana:

Nombre del Estudio. Año	Órgano Promotor	Más información en la web del Observatorio de la Ciudad
Encuesta de Accesibilidad percibida del SAMUR-Protección Civil. 2009 I34/2009/Estudio de Investigación	D.G. de Emergencias y Protección Civil	<a href="#">Ficha Técnica</a> <a href="#">Cuestionario e Informe de Resultados</a>
Encuesta de Calidad percibida por los pacientes del SAMUR-Protección Civil. 2009 I33/2009/Estudio de Investigación	D.G. de Emergencias y Protección Civil	<a href="#">Ficha Técnica</a> <a href="#">Cuestionario e Informe de Resultados</a>

Los resultados de estos estudios han revelado que la satisfacción de los usuarios del SAMUR-Protección Civil es muy elevada, alcanzando la puntuación de 8,75 e una escala de 0 a 10 puntos.

#### 3.14.6. Sugerencias y Reclamaciones

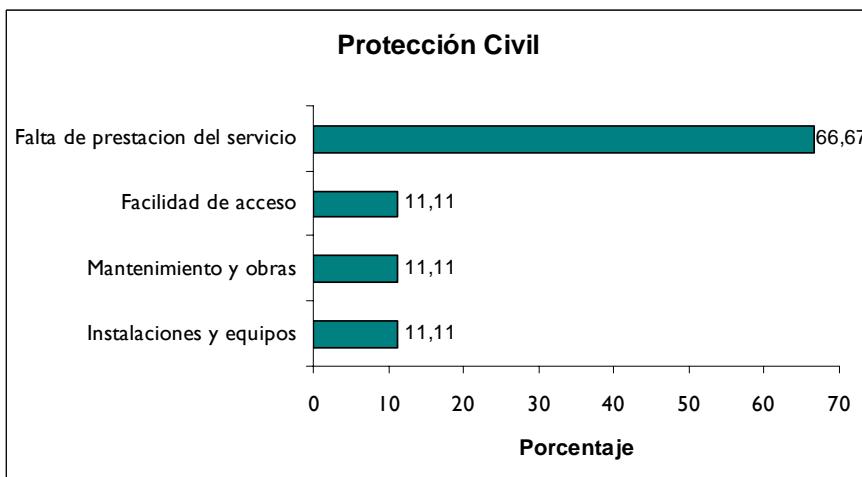
En relación con la participación de los ciudadanos en la mejora de la gestión municipal, en el Área de Acción “Seguridad y Emergencias”, las sugerencias y reclamaciones formuladas son 1.690 que suponen el 3,23% del total de las tramitadas en 2009.

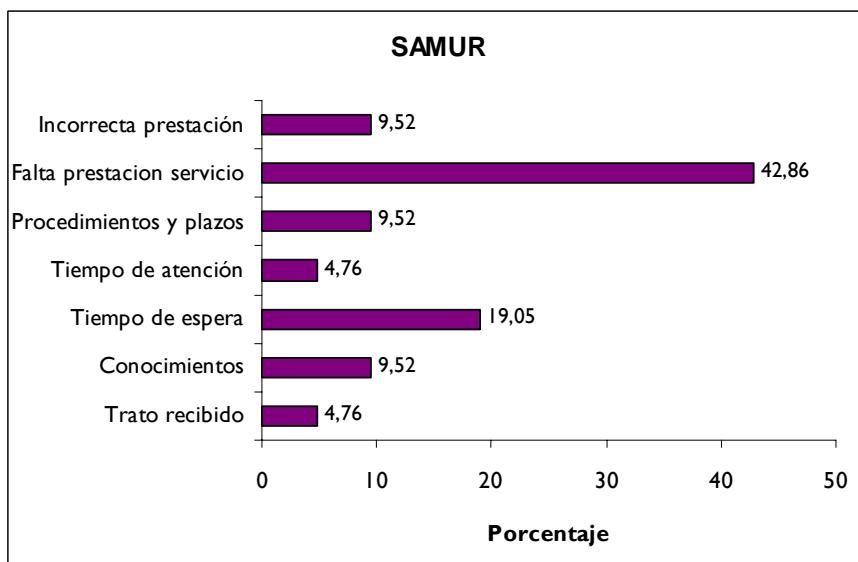
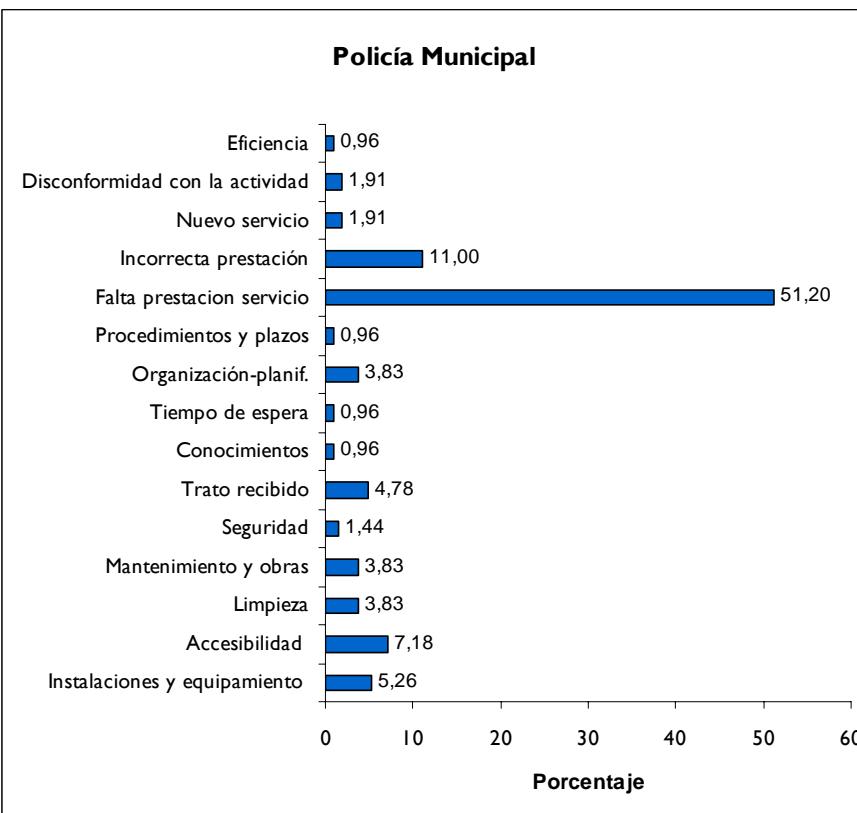
Por **submaterias** y en lo que se refiere a las tramitadas por SYR, la gran mayoría de las reclamaciones y sugerencias presentadas son relativas a “Policía Municipal”, con un 96,92% sobre el total (1.638 syr). En segundo lugar aparece “SAMUR” con un 1,83% (31 syr); la tercera “Bomberos” con un 0,65% (11 syr) y, en último lugar, “Protección Civil”, con un 0,47% (8 syr).



(\*) Los datos se recogen con fecha 1 de abril de 2010;  
 todavía quedaban sin contestar y, en consecuencia, sin clasificar.

Los **motivos** de presentación de las sugerencias y reclamaciones tramitadas en SYR se recogen a continuación para cada una de las submaterias:





Los datos relativos a las **contestaciones** (Tiempo medio de contestación y % por tramos) se recogen en la siguiente Tabla:

	Bomberos	Policía Municipal	Protección Civil	SAMUR
Tiempo medio de contestación	37,56	25,17	35,00	9,16
Sin contestar	18,18%	0,85%	0%	0%
Menos de 15 días	55,56%	39,90%	37,50%	87,10%
Entre 15 días y tres meses	22,22%	58,74%	50,00%	12,90%
Mas de tres meses	22,22%	1,35%	12,50%	0,00%

### 3.15. Servicios Sociales

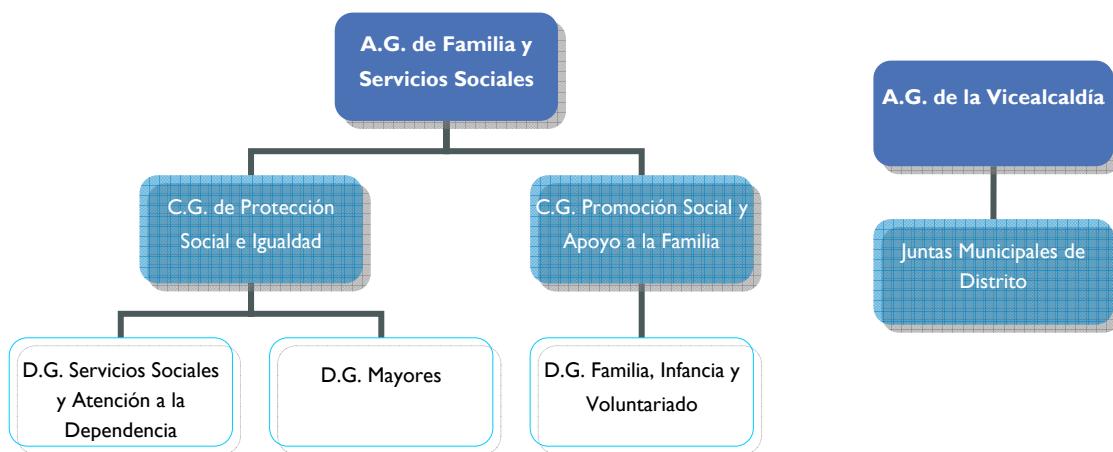
#### 3.15.1. Ámbito de actuación y recursos

##### **Ámbito de actuación**

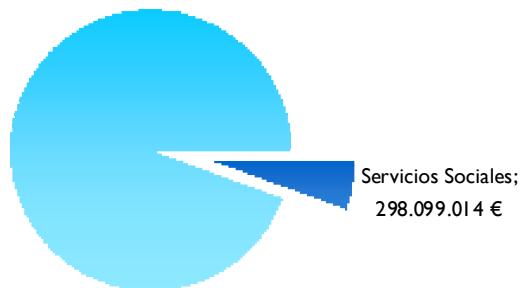
El Área de Acción de “Servicios Sociales” desarrolla actuaciones encaminadas a dar respuesta a las necesidades sociales de los madrileños y a lograr su bienestar a través una red de recursos asistenciales, psicosociales y educativos. Estas actuaciones se concretan en:

- 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.

##### **Estructura orgánica**



## Presupuesto del Área de Acción de Servicios Sociales



### 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:

Indicador	Tipo y Unidad de Medida	2006	2007	2008	2009
◎ Tasa de atención social.	Ratio de prestaciones por 10.000 habitantes	2.333	2.655	2.811	2.916
◎ Personas atendidas en Atención Social Primaria.	Total de personas	397.630	383.487	383.852	551.353
◎ Solicitudes de atención a la dependencia.	Total de solicitudes	(I)	(I)	30.849	31.436
◎ Beneficiarios de prestaciones sociales de carácter económico.	Total de beneficiarios	5.725	6.086	6.345	7.253
◎ Perceptores de la Renta Mínima de Inserción (RMI).	Total de personas	7.332	6.433	6.381	6.837
◎ Personas atendidas en urgencias sociales individuales.	Total de personas	906	1.408	1.523	1.556
◎ Personas sin hogar atendidas en los recursos de acogida.	Total de personas	1.186	4.433	5.572	6.518
◎ Personas sin hogar atendidas por Equipos de Calle.	Total de personas	1.043	1.183	926	1.096
◎ Llamadas atendidas en Samur Social.	Total de llamadas	57.053	60.802	52.406	53.027
◎ Tasa de atención social familiar.	Ratio de prestaciones familiares por 10.000 familias	4,30	4,95	4,97	5,57
◎ Plazas de Escuelas Infantiles sostenidas con fondos municipales.	Total de plazas	1.952	2.932	3.294	4.472
◎ Beneficiarios de Becas de Comedor Escolar.	Total de beneficiarios	42.613	48.688	51.458	62.101
◎ Prestaciones de apoyo a la conciliación de la vida familiar y laboral.	Total de prestaciones	19.729	20.676	21.093	29.610

Indicador	Tipo y Unidad de Medida	2006	2007	2008	2009
◎ Familias atendidas en los recursos de apoyo a la familia.	Total de familias	14.615	18.077	19.494	21.955
◎ Familias en dificultad social atendidas en recursos sociales municipales.	Total de familias	8.079	8.099	7.609	7.463
◎ Menores en dificultad social atendidos en recursos sociales municipales.	Total de menores	13.770	15.618	18.520	17.317
◎ Menores atendidos en prestaciones de apoyo a la conciliación y prevención del riesgo social.	Total de menores	4.800	7.419	7.367	7.404
◎ Gasto no financiero en atención social por persona mayor.	Ratio de euros por persona mayor	340,97	327,03	344,87	323,72
◎ Tasa de atención social a mayores de 65 años.	Ratio de prestaciones por 100 mayores de 65 años	20,59	24,92	27,97	28,58
◎ Centros de día.	Total de centros	74	98	102	105
◎ Mayores usuarios de Centros de Día.	Total de usuarios	4.597	6.756	7.095	7.394
◎ Centros de mayores.	Total de centros	78	82	84	84
◎ Mayores que participan en actividades de Centros Municipales de Mayores.	Total de socios	130.000	196.203	231.137	254.362
◎ Domicilios de mayores con servicio de teleasistencia.	Total de domicilios	75.823	83.156	85.966	91.983
◎ Domicilios de personas con discapacidad atendidos por el Servicio de Ayuda a Domicilio.	Total de domicilios	1.627	2.016	2.261	2.910
◎ Mayores usuarios del Servicio de Ayuda a Domicilio.	Total de usuarios	33.783	52.847	52.845	54.400
◎ Mayores usuarios del programa de comidas a domicilio.	Total de usuarios	1.978	2.451	2.317	1.757

D.N.C = Datos No Cargados

◎ Indicador de gestión municipal

○ Indicador de Ciudad

(I) Indicador incorporado al Sistema de Gestión Estratégica en 2008.

### 3.15.3. Desarrollo del Programa Operativo de Gobierno

El Programa Operativo de Gobierno del Área de Acción “Servicios Sociales” se desarrolla a través de los siguientes proyectos y acciones, cuyo estado de situación a 31 de diciembre de 2009 era el siguiente:

Proyectos	Nº Total Acciones	Acciones terminadas	Acciones en ejecución	Acciones planificadas	Acciones aplazadas
Mejora de la Red de Atención Primaria	17	6	5	5	1
Acondicionamiento de la Red de Acogida y de Centros de recursos preventivos y especializados	8	2	3	3	-

Proyectos	Nº Total Acciones	Acciones terminadas	Acciones en ejecución	Acciones planificadas	Acciones aplazadas
Programas específicos de lucha contra la exclusión social	2	2	-	-	-
Investigación y análisis de la realidad social	2	1	1	-	-
Mejora de la información asociada a los Servicios Sociales	3	-	3	-	-
Fondo Estatal Inversión Local( FEIL 2009): Servicios Sociales	3	1	2	-	-
Plan de Revitalización del Centro Urbano: Otros Centros Sociales	18	9	5	2	2
Mejora de las actividades de Prevención de Drogodependencias en los ámbitos Familiar Educativo y Social	6	2	4	-	-
Programas de atención a adolescentes y menores en situación de riesgo	4	-	3	1	-
Red de centros de atención a la infancia y la adolescencia	9	-	5	1	3
Red de centros y recursos municipales de apoyo a la familia	13	2	8	2	1
Recursos para la conciliación de la vida familiar y laboral	9	6	2	-	1
Solidaridad Familiar	2	-	1	1	-
Samur Social	2	-	1	1	-
Servicio de Ayuda a Domicilio	2	-	2	-	-
Servicio de Teleasistencia	4	-	4	-	-
Construcción y reforma de la red de Centros de Mayores	56	3	33	20	-
Apertura de Centros de Noche para Mayores	1	-	-	-	1
Construcción de Centros de Día para Deterioro Cognitivo (CDEA)	32	6	23	3	-
Construcción de Centros de Día para Deterioro Físico (CDF)	28	1	23	4	-
Comunicación Intergeneracional	3	-	3	-	-
Incorporación de los mayores a la Sociedad de la información	4	1	1	2	-
Mayores activos	5	1	4	-	-
Cartas de Servicios en atención a mayores	3	-	2	1	-
Programa Cuidando al cuidador	2	-	2	-	-
Programa Piloto de Atención Integral a los mayores	2	-	1	1	-

Proyectos	Nº Total Acciones	Acciones terminadas	Acciones en ejecución	Acciones planificadas	Acciones aplazadas
Plan de Revitalización del Centro Urbano: Centros de Mayores	25	-	23	2	-
Cuidados y atención a las personas con discapacidad	3	2	1	-	-
Participación de las personas con discapacidad y sensibilización a la sociedad sobre sus derechos	3	3	-	-	-
Hogar Seguro para mayores	6	1	5	-	-
Eliminación de la infravivienda vertical habitada en condiciones más graves	5	-	4	-	1
Adecuación de las viviendas a las necesidades de sus residentes	2	-	2	-	-
Erradicación definitiva del chabolismo horizontal	7	2	4	1	-
<b>Total (I)</b>	<b>246</b>	<b>46</b>	<b>150</b>	<b>42</b>	<b>8</b>

(I) Los resultados de esta fila se han calculado a partir de los resultados de las acciones específicas, pudiendo una misma acción formar parte de varios proyectos. Así, los datos informados en esta fila no corresponden a la suma de las acciones de los Proyectos, sino a la suma de todas las acciones del Área de Acción

### 3.15.4. Compromisos de Calidad

El Área de Acción de Servicios Sociales tiene aprobada en 2009 la **Carta de Servicios de Teleasistencia Domiciliaria**. A lo largo del año se elaboró la **Carta de Servicios de Centros de Día para Mayores** que no se aprobó hasta 2010. Ambas son responsabilidad de la Dirección General de Mayores.

#### Carta de Servicios de Teleasistencia Domiciliaria

Fecha de aprobación: 10 de julio de 2008  
 Fecha Evaluación 2009: 28 de mayo de 2010

Los objetivos del **Servicio de Teleasistencia Domiciliaria** son proporcionar compañía, seguridad y tranquilidad al beneficiario y sus familiares; garantizar la comunicación interpersonal las 24 horas del día; potenciar la autonomía personal; prevenir situaciones de riesgo por razones de edad, discapacidad, dependencia o soledad y proporcionar una atención inmediata y adecuada ante situaciones de emergencia, a través de personal especializado.

Para ello el Servicio de Teleasistencia Domiciliaria ofrece atención personal (comunicaciones entre los usuarios/-as y el Centro de Atención, informativas, de seguimiento y atención personal o por emergencia) y soporte técnico (instalación de un aparato de teleasistencia, entrega de una Unidad de Control Remoto, e instalación en los domicilios, en su caso, de dispositivos periféricos especiales - detector de caídas, de gas y de humos, dispensador de medicación, sensor de ocupación de sillón, ...).

La **Carta de Servicios de Teleasistencia Domiciliaria**, se aprobó el 10 de julio de 2008 por Junta de Gobierno y fue evaluada por primera vez el 30 de julio de 2009. La evaluación correspondiente a 2009, se realizó el 28 de mayo de 2010.

En ella se establecen los **siguientes compromisos de calidad**:

	2008		2009	
	Estándar	Dato	Estándar	Dato
<b>Compromiso 1. La Dirección General de Mayores mantendrá informadas del servicio de teleasistencia, a todas las personas mayores de 65 años que viven en Madrid mediante la edición de folletos. La divulgación se reforzará con participación en reuniones, ferias o jornadas de interés para el colectivo de mayores de 65 años. Además, esta información está disponible en la web municipal munimadrid.es.</b>				
Actos en los que se ha difundido el servicio de Teleasistencia Domiciliaria.	2	3	2	2
Porcentaje de hogares con agendas editadas y repartidas informando del Servicio de Teleasistencia. (Eliminado Evaluación 2009).	N.D.	100	-	-
Folletos sobre el Servicio de Teleasistencia Domiciliaria distribuidos. Nuevo en 2009	-	-	15.000	15.000
<b>Compromiso 2. Las condiciones de concesión y prestación del servicio serán idénticas en todos los Distritos municipales, garantizándose la igualdad en el acceso al mismo, siempre en relación con las características y necesidades del ciudadano y con la conformidad del mismo.</b>				
Porcentaje de Distritos que conceden y posibilitan el acceso al Servicio de Teleasistencia Domiciliaria con uniformidad de criterios en todo el territorio municipal.	100	100	100	100
<b>Compromiso 3. El servicio se prestará 24 horas al día, los 365 días del año.</b>				
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 año.	N.D.	100	N.D.	100
<b>Compromiso 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.</b>				
Porcentaje de usuarios que estando de alta en el Servicio de Teleasistencia a comienzos de cada año continúa recibiendo el servicio, descontando bajas justificadas.	100	100	100	100
<b>Compromiso 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.</b>				
Porcentaje de instalaciones prioritarias que se realizan en menos de 72 horas por el Servicio de Teleasistencia Domiciliaria.	0	28	0	7
<b>Compromiso 6. Cualquier llamada que el usuario/-a efectúe desde su domicilio será atendida en menos de 1 minuto.</b>				
Porcentaje de llamadas atendidas en menos de 1 minuto por el Servicio de Teleasistencia Domiciliaria. (Indicador modificado Evaluación 2009; antes era n.º, ahora porcentaje)	N.D.		N.D.	
<b>Compromiso 7. Cuando la llamada del usuario/-a se valore como emergencia, 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.</b>				

	2008		2009	
	Estándar	Dato	Estándar	Dato
Porcentaje de desplazamientos en relación con las llamadas que cumplan los requisitos del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria.	N.D.	D.N.C.	100	100
<b>Compromiso 8. El correcto funcionamiento de todos los aparatos de teleasistencia se comprobará cada 15 días y las averías se repararán en 48 horas.</b>				
Porcentaje de aparatos de teleasistencia comprobados cada 15 días.	100	95	100	95
Porcentaje de reparaciones de los aparatos de teleasistencia efectuadas en 48 horas o menos desde la detección de la avería.	100	85	100	85
<b>Compromiso 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. .</b>				
Compromiso nuevo en 2009				
Porcentaje de usuarios que reciben, al menos, dos llamadas de seguimiento al mes por el Servicio de Teleasistencia Domiciliaria. Nuevo en 2009	-	-	100	93
<b>Compromiso 10. Todos los usuarios recibirán información anual sobre los servicios de asesoramiento jurídico, económico, social y psicológico.</b>				
Porcentaje de usuarios informados sobre el servicio de asesoramiento del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria. Nuevo en 2009	-	-	100	97
<b>Compromiso 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 acuden al domicilio en caso de emergencias, tendrán conocimientos en primeros auxilios.</b>				
Porcentaje de profesionales en el Servicio de Teleasistencia Domiciliaria con la titulación exigida.	100	100	100	100
Porcentaje de trabajadores del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria que reciben formación continuada durante 30 horas anuales o más.	100	100	100	100
<b>Compromiso 12. Para garantizar la seguridad y la tranquilidad de los usuarios/as, los trabajadores que acuden 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.</b>				
Porcentaje de trabajadores del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria correctamente identificados. Nuevo en 2009	-	-	100	93,8
Porcentaje de terminales correctamente identificadas por el Servicio de Teleasistencia Domiciliaria. Nuevo en 2009	-	-	100	80,2
<b>Compromiso 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 90% de los casos.</b>				
El porcentaje pasa de 80 a 90 en la Evaluación correspondiente a 2009.				
Porcentaje de usuarios que puntúan el Servicio de Teleasistencia Domiciliaria con 8 o superior en satisfacción global.	80	98	80	98
<b>Compromiso 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.</b>				
Sugerencias y reclamaciones tramitadas anualmente en relación al Servicio de Teleasistencia Domiciliaria.	N.D.	(*)	N.D.	(*)
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas al Servicio de Teleasistencia Domiciliaria contestadas en 15 días o menos.	N.D.	D.N.C.	N.D.	55

	2008		2009	
	Estándar	Dato	Estándar	Dato
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas al Servicio de Teleasistencia Domiciliaria contestadas entre 16 días y 3 meses.	N.D.	D.N.C.	N.D.	45

N.D. No determinado D.N.C. : Dato no cargado

La DG de Mayores tramitó en 2008, 398 y en 2009, 237.

### 3.15.5. Opinión de la Ciudadanía

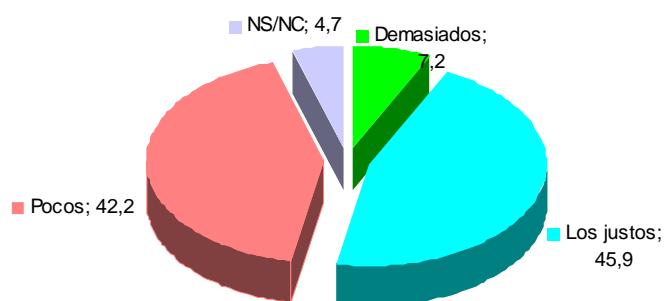
La Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos de 2009 ha permitido conocer la opinión de los ciudadanos madrileños sobre las actuaciones del Ayuntamiento en relación con los servicios sociales.

Los aspectos relacionados con los servicios sociales han sido señalados como problema en 2009 por una pequeña parte de los ciudadanos encuestados (1,6%), habiendo producido una ligera elevación desde 2006, con un pico más pronunciado en 2008 cuando llegó al 2,5%.

Porcentaje de ciudadanos que consideran los servicios sociales como problema de la ciudad				
Problema	2006	2007	2008	2009
Servicios sociales	1,0	1,2	2,5	1,6

En cuanto a los recursos que el Ayuntamiento de Madrid destina a los Servicios Sociales, la opinión mayoritaria es la de que son pocos los recursos que se emplean en su prestación, pues eso opinan el 42,2% de los encuestados, porcentaje que además se viene incrementando desde 2006.

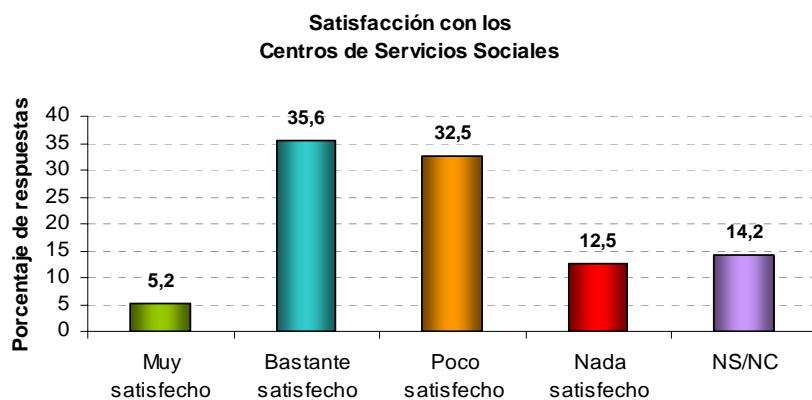
Adecuación de los recursos empleados en los servicios sociales 2009



Antes de empezar a analizar la satisfacción ciudadana con los servicios sociales en la Ciudad, 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 menos positivos 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, como se podrá

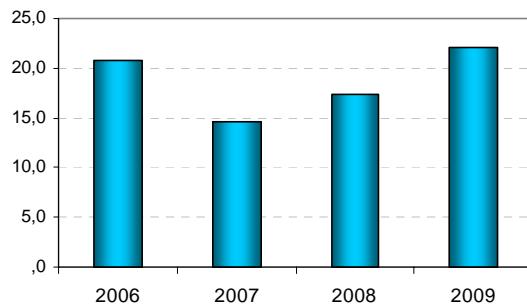
observar en los resultados de los estudios que se resumen en la parte final de este apartado. Por otro lado, hay que tener en cuenta que la pregunta que se formula a los entrevistados va referida a su nivel de satisfacción con los servicios públicos de la Ciudad, sin entrar a diferenciar, en el caso 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.

En cuanto a la valoración que hacen los ciudadanos de los servicios sociales, se preguntó en primer lugar a los entrevistados sobre su satisfacción con los centros de servicios sociales, donde se presta la atención social primaria. Un 40,8% se manifestó muy o bastante satisfecho con los mismos, frente a un 45% de poco o nada satisfechos. Es preciso tener en cuenta que la Encuesta es de carácter general y que sólo una quinta parte de los entrevistados (el 21,8%) ha sido usuario de los servicios sociales, lo que hace que el volumen de los que "no saben/no contesta" sea relativamente elevado. Asimismo, en estos casos, la opinión que dan los ciudadanos no está basada en la experiencia directa con los servicios, lo que hace que la valoración tienda a ser peor. De hecho, el porcentaje de satisfechos es mayor entre los que han sido usuarios (48,9%), si se compara con el valor obtenido para el conjunto (40,8%).



Hay que tener en cuenta, asimismo, que en un contexto de crisis como el actual las demandas sobre los servicios sociales son mayores, así como las expectativas de los ciudadanos de resolución de los problemas de aquellas personas o familias que se encuentran en situaciones más vulnerables. De hecho, la proporción de usuarios entre el conjunto de la población entrevistada viene creciendo de manera constante desde 2007.

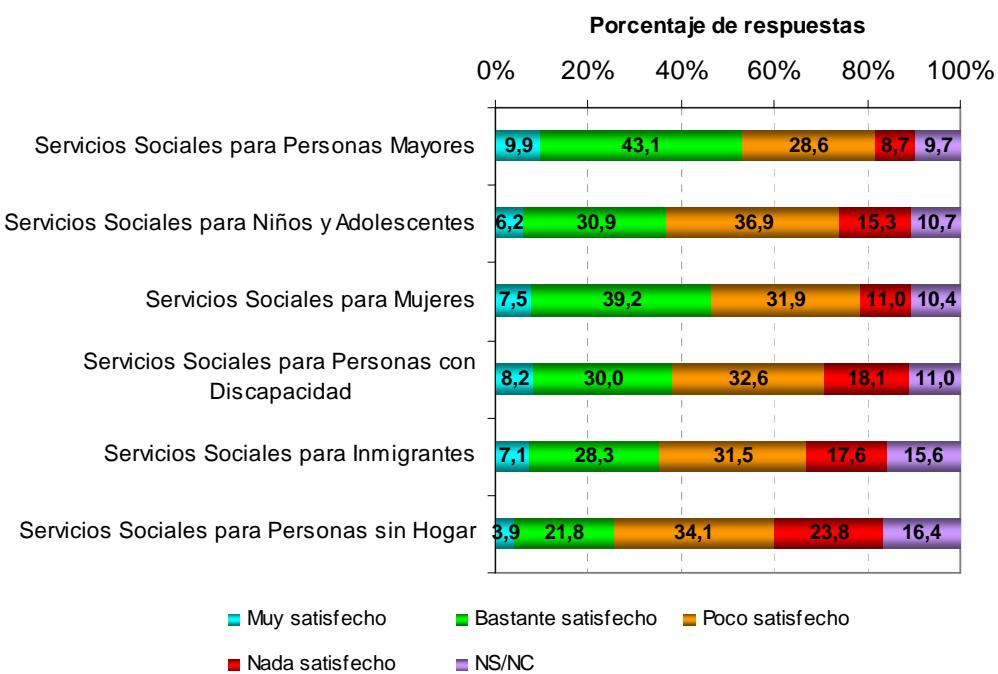
**Evolución del porcentaje de usuarios de los centros de servicios sociales 2006-2009**



En cuanto a la satisfacción con los servicios sociales de carácter especializado y dirigidos a poblaciones específicas, las valoraciones son más positivas en aquellos servicios más conocidos y utilizados por la población, como son los servicios sociales para las personas mayores don del porcentaje de satisfechos -53%- supera ampliamente al de insatisfechos -37,3%- . Otro servicio que es bien valorado por la ciudadanía es la atención a las mujeres, donde el

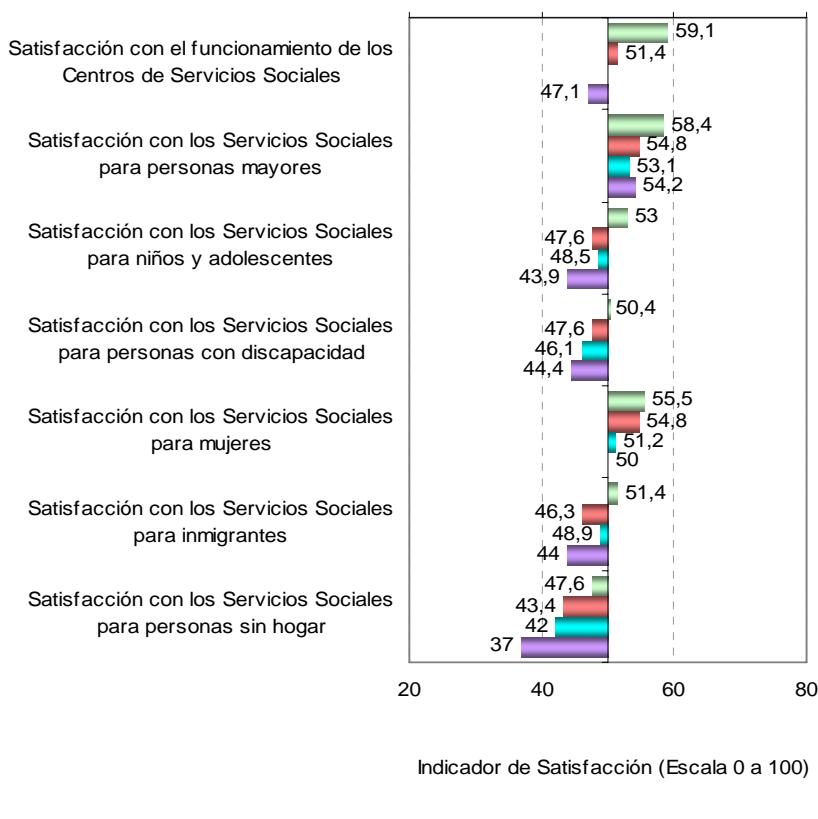
porcentaje de satisfechos – 46,7%- supera al de insisfechos – 42,9%- . En el resto de sectores de atención se alcanzan resultados en el sentido inverso, especialmente en el caso de las personas sin hogar. Para entender estos resultados, a las razones anteriores (notable porcentaje de no sabe/no contesta, escasa utilización de estos servicios, elevadas expectativas sobre los servicios sociales), se une el hecho de que al preguntar por colectivos de población que tienen mayores necesidades de atención y sobre los que a menudo se tiene una visión basada en estereotipos negativos, ésta contamina en cierta forma la valoración de los servicios.

#### Satisfacción con los Servicios Sociales para poblaciones específicas



Finalmente, la evolución de los indicadores de satisfacción con los distintos servicios sociales, de atención primaria o especializada, muestra una tendencia negativa, una evolución lógica si se tiene en cuenta que las expectativas son cada vez más elevadas en un contexto de crisis, donde se incrementa el volumen de población potencialmente usuaria de los servicios sociales y donde las necesidades son también más intensas. Asimismo es preciso señalar que la demanda también se ha visto aumentada como consecuencia de la aplicación de la Ley de Dependencia.

### Indicador de Satisfacción con los Servicios Sociales



Junto a la Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos, dirigida al conjunto de la población, es preciso tener presentes otros estudios de satisfacción realizados desde los distintos centros y servicios del Área de Gobierno de Servicios Sociales y Familia, dirigidos específicamente a los usuarios de los mismos, cuyos resultados son mejores, pues se basan en una experiencia contrastada y no en percepciones generales del funcionamiento de los servicios. Los estudios realizados en 2009 dentro del Área de Acción “Servicios Sociales” 2009 y que han quedado incorporados al Banco de Estudios de la Percepción Ciudadana del Observatorio de la Ciudad se muestran en la tabla siguiente:

Nombre del Estudio. Año	Órgano Promotor	Más información en la web del Observatorio de la Ciudad
Satisfacción con la fisioterapia preventiva. 2009 191/2009/Otros Estudios	D.G. de Mayores	<a href="#">Ficha Técnica</a> <a href="#">Informe de Resultados</a>
Satisfacción con el servicio de lavandería domiciliaria. 2009 192/2009/ Otros Estudios	D.G. de Mayores	<a href="#">Ficha Técnica</a> <a href="#">Informe de Resultados</a>
Satisfacción con teleasistencia. 2009 193/2009/ Otros Estudios	D.G. de Mayores	<a href="#">Ficha Técnica</a> <a href="#">Informe de Resultados</a>
Satisfacción con la agenda mayores. 2009 194/2009/ Otros Estudios	D.G. de Mayores	<a href="#">Ficha Técnica</a> <a href="#">Informe de Resultados</a>
Satisfacción con el servicio de podología. 2009		<a href="#">Ficha Técnica</a>

Nombre del Estudio. Año	Órgano Promotor	Más información en la web del Observatorio de la Ciudad
195/2009/ Otros Estudios	D.G. de Mayores	<a href="#">Informe de Resultados</a>
Satisfacción con el programa vive y convive. 2009 196/2009/ Otros Estudios	D.G. de Mayores	<a href="#">Ficha Técnica</a> <a href="#">Informe de Resultados</a>
Satisfacción con el ejercicio al aire libre. 2009 197/2009/ Otros Estudios	D.G. de Mayores	<a href="#">Ficha Técnica</a> <a href="#">Informe de Resultados</a>
Satisfacción con el programa cuidar al cuidador. 2009 198/2009/ Otros Estudios	D.G. de Mayores	<a href="#">Ficha Técnica</a> <a href="#">Informe de Resultados</a>
Satisfacción con los centros municipales de mayores. 2009 199/2009/ Otros Estudios	D.G. de Mayores	<a href="#">Ficha Técnica</a> <a href="#">Informe de Resultados</a>
Satisfacción centros de día municipales.2009 200/2009/ Otros Estudios	D.G. de Mayores	<a href="#">Ficha Técnica</a> <a href="#">Informe de Resultados</a>
Satisfacción servicio ayuda a domicilio. 2009 201/2009/ Otros Estudios	D.G. de Mayores	<a href="#">Ficha Técnica</a> <a href="#">Informe de Resultados</a>
Opinión sobre los programas de convivencia intergeneracional. 2009 202/2009/ Otros Estudios	D.G. de Mayores	<a href="#">Ficha Técnica</a> <a href="#">Informe de Resultados</a>
Opinión sobre los centros municipales de mayores (cmm). 2009 203/2009/ Otros Estudios	D.G. de Mayores	<a href="#">Ficha Técnica</a> <a href="#">Informe de Resultados</a>
Satisfacción con los Centros Municipales de Mayores. 2009 147/2009/Otros Estudios	D.G. de Mayores	<a href="#">Ficha Técnica</a> <a href="#">Informe de Resultados</a>

Cabe destacar la elevada satisfacción de los usuarios de los servicios dirigidos a las personas mayores cuyos resultados se resumen en la siguiente tabla:

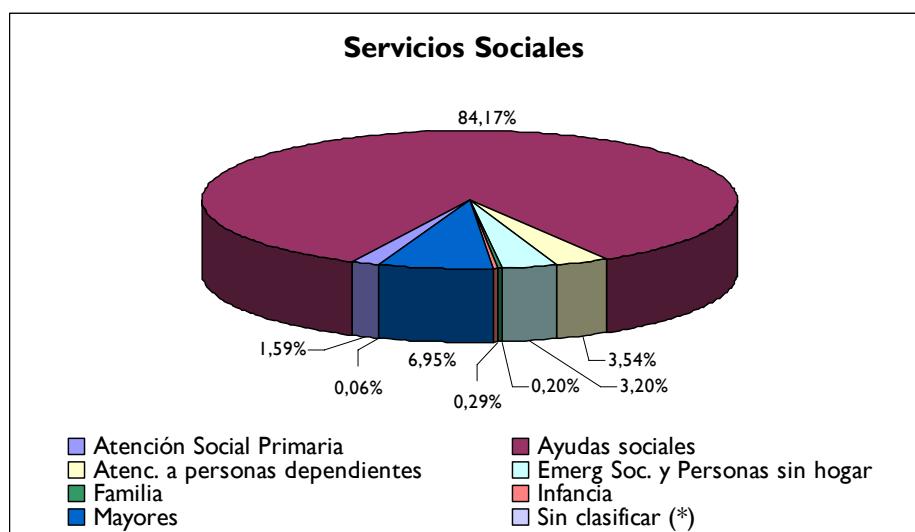
Satisfacción de los usuarios de Servicios y Actividades dirigidas a Personas Mayores	Puntuación (Escala del 1 a 10 puntos)
Servicio de fisioterapia	8,89
Servicio de lavandería a domicilio	8,72
Servicio de teleasistencia	9,94
Agenda de Mayores	8,40
Servicio de Podología	8,92
Programa Vive y Convive	8,69
Ejercicio al aire libre	9,18
Programa Cuidar al cuidador	8,82
Centros Municipales de Mayores	8,59
Centros de Día Municipales	8,65
Servicio de Ayuda a Domicilio	8,70

### 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 “Servicios Sociales”, las sugerencias y reclamaciones formuladas son 4.909 que suponen el **9,39%** del total de las tramitadas en 2009.

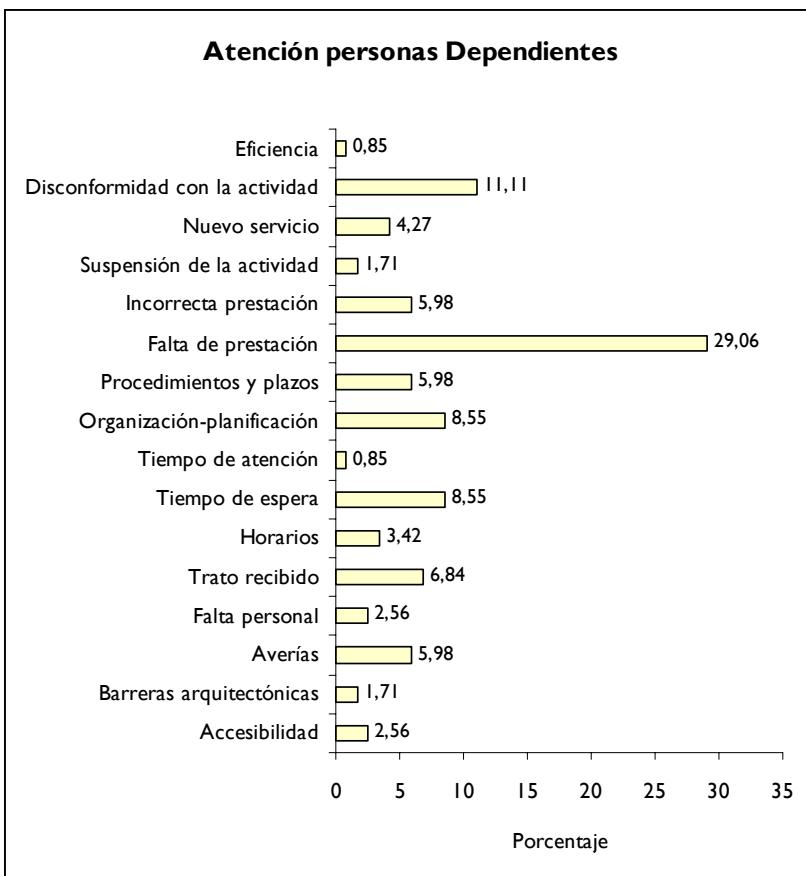
Por **submaterias**, la mayoría de las sugerencias y reclamaciones tramitadas por SYR son relativas a “Ayudas Sociales” con un 84,17% (4.132 syr). Este alto número se debe a que se han clasificado en esta submateria las numerosas reclamaciones recibidas en 2009 con motivo de la implantación de la Tarjeta Azul (ayuda al transporte que sustituye al anterior BonoTET) nuevo título de transportes para autobuses y metro; para su puesta en servicio se firmó un Convenio de Colaboración entre el Consorcio Regional de Transportes de Madrid y el Ayuntamiento.

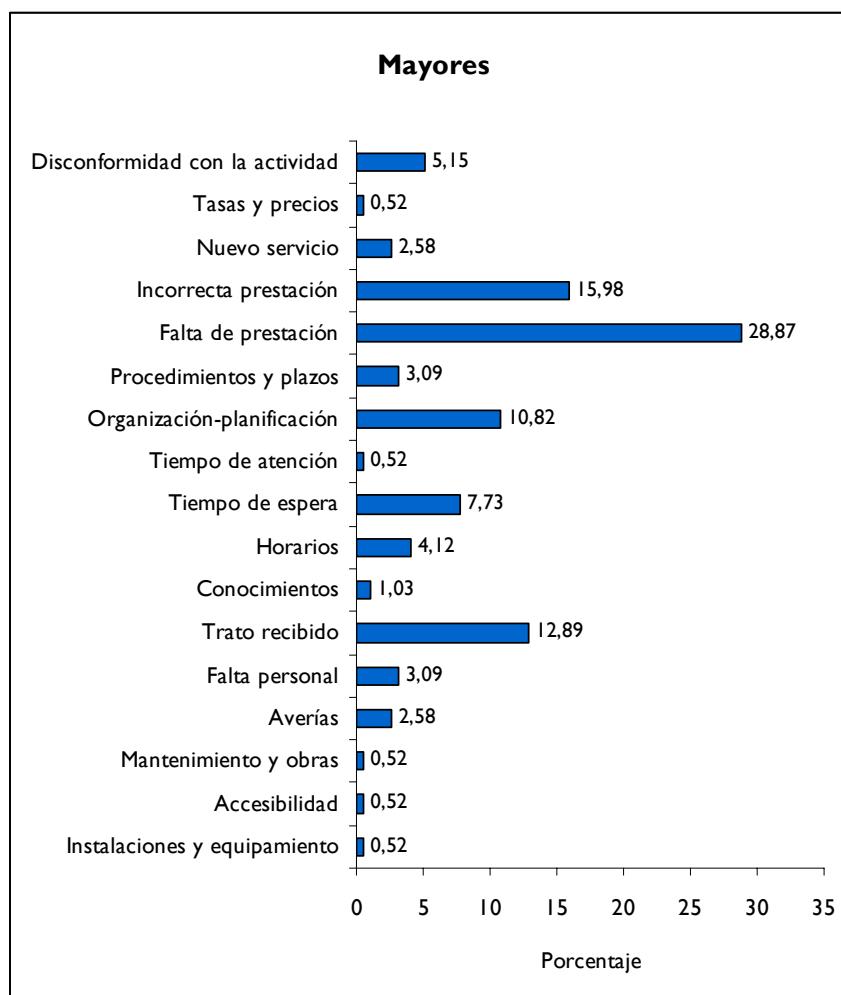
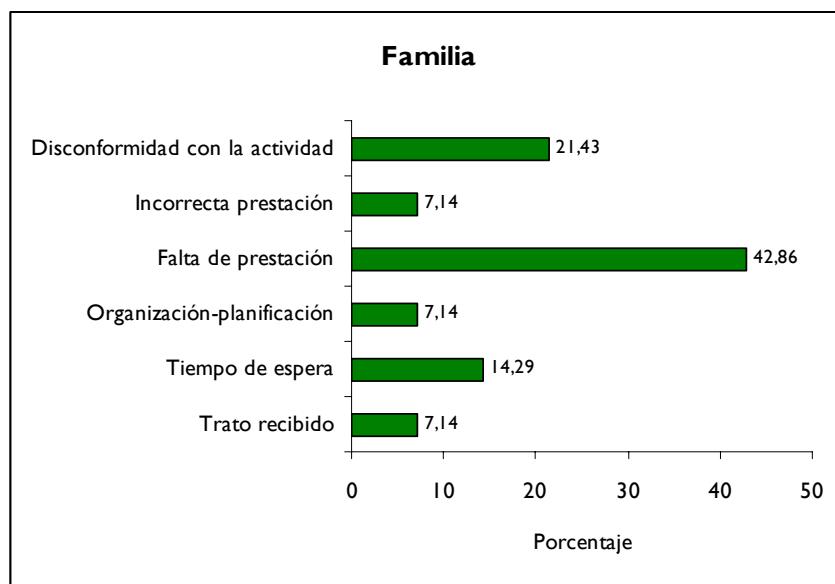
Con menores porcentajes se sitúan “Mayores” con un 6,95% (341 syr); “Atención a personas dependientes” con un 3,54% (174 syr); “Emergencias Sociales y Personas sin hogar” con un 3,20% (157 syr); “Atención Social Primaria” con un 1,59% (78 syr); “Infancia” con un 0,29% (14 syr) y “Familia” con un 0,20% (10 syr).

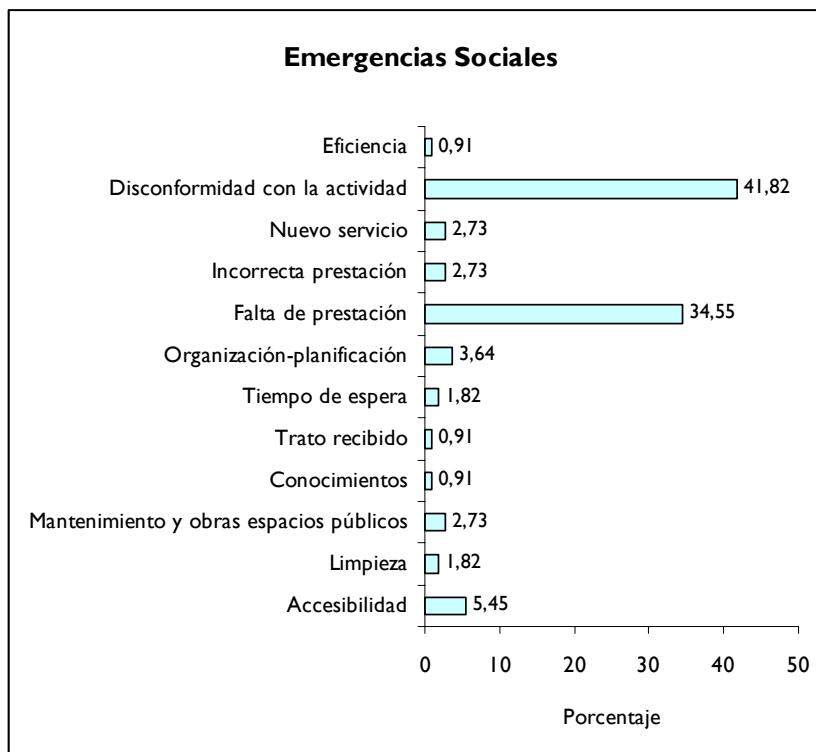
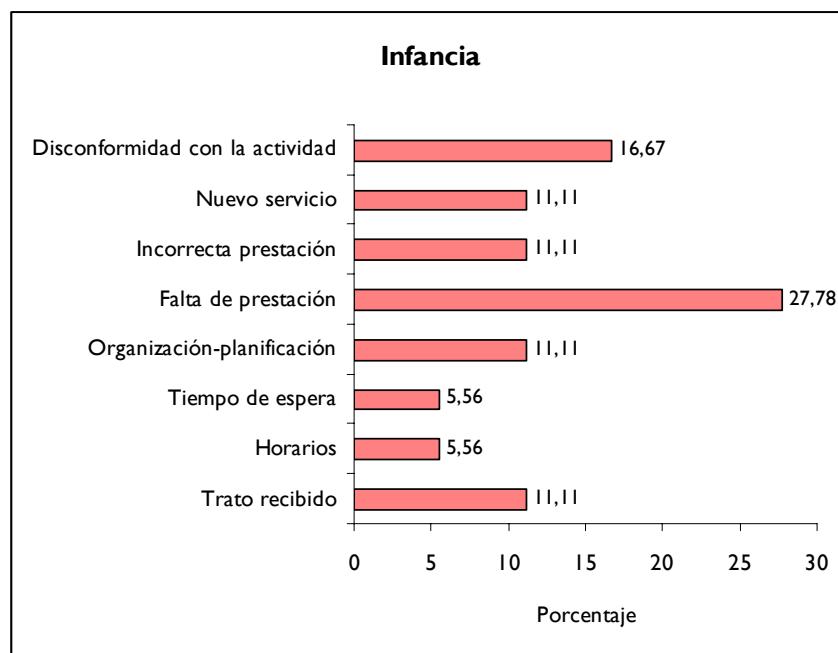


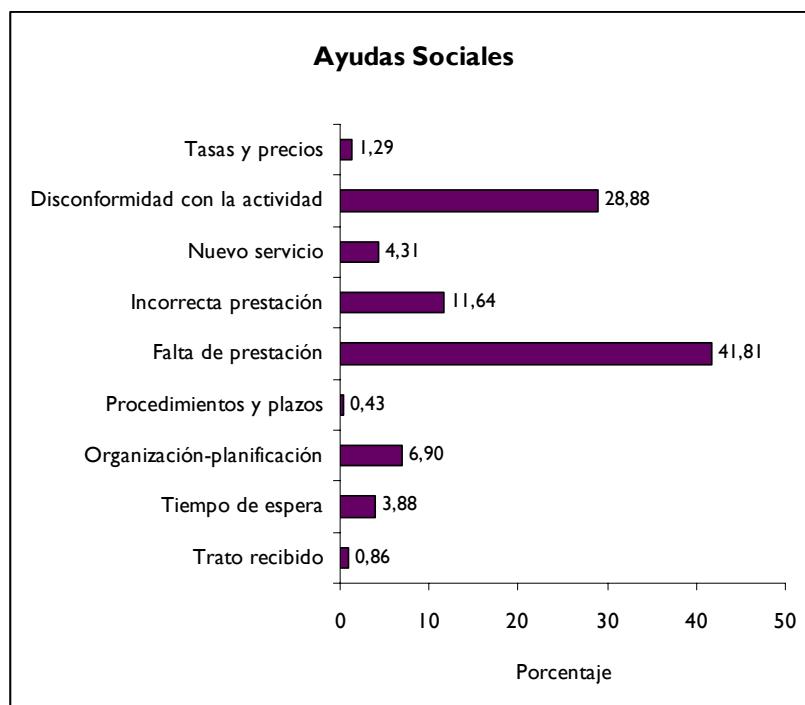
(\*) Los datos se recogen con fecha 1 de abril de 2010; todavía quedaban syr sin contestar y, en consecuencia, sin clasificar.

Los **motivos** de presentación de las sugerencias y reclamaciones tramitadas en SYR se recogen a continuación para cada una de las submaterias:









Los datos relativos a las **contestaciones** (Tiempo medio de contestación y % por tramos) se recogen en la siguiente Tabla:

	Atención Social primaria	Ayudas sociales	Atención a personas dependientes
Tiempo medio de contestación	25,94	39,17	33,11
Sin contestar	0%	0,10%	2,30%
Menos de 15 días	41,03%	25,63%	44,12%
Entre 15 días y tres meses	56,41%	70,37%	50,59%
Mas de tres meses	2,56%	4,00%	5,29%

	Emergencias Sociales y personas sin hogar	Familia	Infancia	Mayores
Tiempo medio de contestación	27,27	40,55	53,78	36,07
Sin contestar	0%	10%	0%	1,76%
Menos de 15 días	32,48%	33,33%	14,29%	29,55%
Entre 15 días y tres meses	66,88%	66,67%	57,14%	63,88%
Mas de tres meses	0,64%	0,00%	28,57%	6,57%

### 3.16. Turismo

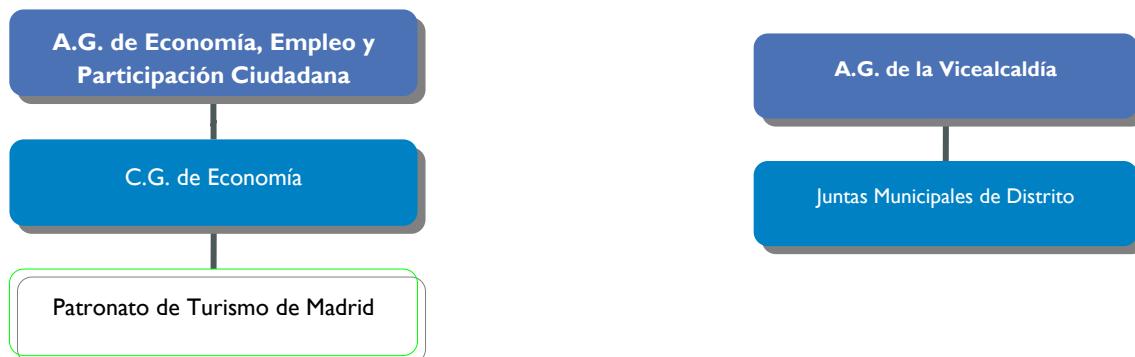
#### 3.16.1. Ámbito de actuación y recursos

##### **Ámbito de actuación**

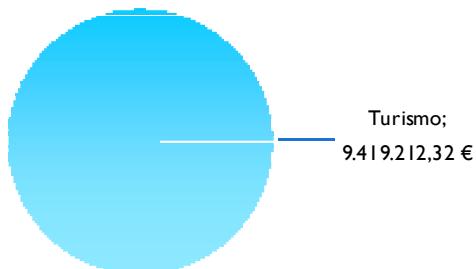
El Área de Acción “Turismo” engloba las actuaciones destinadas a impulsar el potencial turístico de la Ciudad, que se concretan en:

- 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 feria 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.

##### **Estructura orgánica**



##### **Presupuesto del Área de Acción de Turismo**



### 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:

Indicador	Tipo y Unidad de Medida	2006		2007		2008		2009	
		2006	2007	2008	2009	2009	2009	2009	2009
○ Oferta hotelera estimada.	Total de plazas	65.749	67.755	70.083	74.079				
○ Empleo en los establecimientos hoteleros.	Total de personas ocupadas	11.484	11.870	12.471	12.082				
○ Viajeros que visitan la Ciudad.	Total de viajeros	6.740.387	7.317.758	7.282.951	7.195.403				
○ Viajeros que visitan la Ciudad. (Viajeros nacionales)	Total de viajeros	3.704.187	3.913.373	3.851.819	3.806.658				
○ Viajeros que visitan la Ciudad. (Viajeros extranjeros)	Total de viajeros	3.036.200	3.404.384	3.431.132	3.388.745				
○ Estancia media de los viajeros.	Media de días	1,96	1,94	1,91	1,91				
○ Pernoctaciones en la ciudad.	Total de pernoctaciones	13.226.730	14.191.004	13.926.190	13.709.968				
◎ Participantes en las visitas turísticas adaptadas por el Programa de Visitas Guiadas Descubre Madrid.	Total de participantes	D.N.C.	1.521	1.680	2.051				
◎ Personas que realizan las visitas del programa 'Descubre Madrid'.	Total de personas	49.778	56.926	54.920	77.577				

D.N.C = Datos No Cargados

- ◎ Indicador de gestión municipal
- Indicador de Ciudad

### 3.16.3. Desarrollo del Programa Operativo de Gobierno

El Programa Operativo de Gobierno del Área de Acción “Turismo” se desarrolla a través de los siguientes proyectos y acciones, cuyo estado de situación a 31 de diciembre de 2009 era el siguiente:

Proyectos	Nº Total Acciones	Acciones terminadas	Acciones en ejecución	Acciones planificadas	Acciones aplazadas
Implantación de nuevos modelos de Promoción de Madrid	7	2	5	-	-
Implantación de Planes de Calidad en las Estructuras municipales de atención al turista	3	-	3	-	-
Impulso de esMADRID como herramienta de promoción turística	8	5	3	-	-
Mejora de la atención e infraestructuras turísticas	15	10	4	1	-
Plan de Revitalización del Centro Urbano:	10	8	2	-	-

Proyectos	Nº Total Acciones	Acciones terminadas	Acciones en ejecución	Acciones planificadas	Acciones aplazadas
Mejora de Infraestructuras Turísticas					
Plan Integral de Turismo de Reuniones	4	1	2	-	1
Fomento del inglés como idioma complementario	3	1	2	-	-
Fondo Estatal de Inversión Local (FEIL 2009): Turismo	1	1	-	-	-
<b>Total (I)</b>	<b>40</b>	<b>19</b>	<b>19</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
(I) Los resultados de esta fila se han calculado a partir de los resultados de las acciones específicas, pudiendo una misma acción formar parte de varios proyectos. Así, los datos informados en esta fila no corresponden a la suma de las acciones de los Proyectos, sino a la suma de todas las acciones del Área de Acción					

### 3.16.4. Compromisos de Calidad

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**. Además de la revisión realizada en 2007 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 ha evaluado esta Carta en junio de 2009 y mayo de 2010.

En el año 2009 el Patronato de Turismo ha elaborado y la Junta de Gobierno ha aprobado las **Cartas de Servicios** de dos servicio específicos: **Atención al Turista Extranjero** y **Programa de Visitas Guiadas Descubre Madrid**.

#### Carta de Servicios de Atención e Información Turística

Fecha de aprobación: 26 de abril de 2007  
 Fecha Evaluación 2009: 28 de mayo de 2010

**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.

Los servicios que ofrecen 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:

	2007		2008		2009	
	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato
<b>Compromiso 1.- Todos los Centros de Turismo y Puntos de Información Turística de los Servicios de Atención e Información Turística (SAIT) permanentes estarán perfectamente identificados con la " I " de información y señalizados en el exterior en, al menos, dos idiomas (español e inglés).</b>						
Porcentaje de Centros de Turismo y Puntos de Información Turística permanentes de los Servicios de Atención e Información Turística identificados y señalizados en el exterior en dos idiomas.	100	100	100	100	100	100
<b>Compromiso 2.- Los Centros de Turismo y Puntos de Información Turística de los SAIT permanentes estarán ubicados en lugares estratégicos de interés turístico (bien por encontrarse cercanos a puntos de llegada de la Ciudad o a infraestructura turística de primer orden o en puntos de gran tránsito), y con fácil acceso en transporte público.</b>						
Personas atendidas en los Servicios de Atención e Información Turística y cantidad por Punto de Información Turístico.	N.D.	1.146.060	N.D.	1.618.118	N.D.	1.690.429
Porcentaje de Centros de Turismo y Puntos de Información Turística permanentes ubicados en lugares estratégicos de interés turístico.	100	100	100	100	100	100
Líneas de transporte público que llegan a los Puntos de Información Turística. Indicador eliminado en la evaluación 2009.	N.D.	105	N.D.	105		
<b>Compromiso 3.- Los Centros de Turismo y Puntos de Información Turística abrirán los 365 días del año con horario de trabajo ininterrumpido de 09:30 a 20:30 horas, excepto los Puntos de Información del Aeropuerto (9-20 horas) y SATE (9-00 horas, o por causas de fuerza mayor ajenas al servicio. Además, existe una página web que cubre las 24 horas del día el servicio de información turística.</b>						
Días de apertura de los Centros de Turismo y Puntos de Información Turística.	365	365	365	365	365	365
Visitas a la página web turística www.esmadrid.com.	N.D..	4.089.935	N.D.	4.871.923	N.D.	5.732.664
<b>Compromiso 4.- Para su fácil identificación, los informadores turísticos que prestan los Servicios de Atención e Información Turística (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.</b>						
Porcentaje de informadores turísticos del Servicio de Atención e Información Turística uniformados e identificados con placa.	100	100	100	100	100	100
<b>Compromiso 5.- La prestación de los Servicios de Atención e Información Turística (SAIT) se realizará en, al menos, dos idiomas (español e inglés) completándose con otros idiomas.</b>						
Informadores turísticos de los Servicios de Atención e Información Turística que hablan español e inglés y un tercer idioma.	100	105	100	131	100	100
Porcentaje de Informadores turísticos de los SAIT que hablan 4 o más idiomas.		25,71		24,43		43,63
<b>Compromiso 6.- Los Centros de Turismo pondrán 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 su disponibilidad en cada momento.</b>						
Ordenadores de acceso a internet disponibles en el Centro de Turismo de Madrid - Plaza Mayor.	N.D.	6	N.D.	6	N.D.	8

	2007		2008		2009	
	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato
Usuarios que han accedido a internet en los ordenadores de autoconsulta del Centro de Turismo de Madrid - Plaza Mayor. Indicador eliminado en la evaluación 2009	N.D.	9.016	N.D.	10.690	N.D.	6.989
<b>Compromiso 7.- Todos los Servicios de Atención e Información Turística (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.</b>						
Planos turísticos entregados por los Servicios de Atención e Información Turística anualmente.	N.D.	500.000	N.D.	650.000	N.D.	680.000
Tipos de publicaciones turísticas autorizadas y disponibles en los Servicios de Atención e Información Turística.	N.D.	221	N.D.	305	N.D.	247
Porcentaje de consultas realizadas por los Servicios de Atención e Información Turística referentes a orientación y entrega de plano turístico sobre el total de consultas. Indicador eliminado en la evaluación 2009	N.D.	27	N.D.	23,73	N.D.	26,47
Porcentaje de publicaciones turísticas distribuidas por los Servicios de Atención e Información Turística sobre las disponibles. Indicador eliminado en la evaluación 2009	N.D.	100	N.D.	100	N.D.	100
<b>Compromiso 8.- Los Servicios de Atención e Información Turística (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.</b>						
Personas atendidas por procedencia nacional o extranjera en los Servicios de Atención e Información Turística permanentes. (Españoles)	N.D.	37,83	N.D.	39,80	N.D.	39,95
Publicaciones turísticas disponibles en dos idiomas en los Servicios de Atención e Información Turísticos.	N.D.	8	N.D.	13	N.D.	38
Publicaciones turísticas disponibles en los Servicios de Atención e Información Turística en otros idiomas. (Español)	N.D.	8	N.D.	16	N.D.	D.N.C.
Publicaciones turísticas disponibles en los Servicios de Atención e Información Turística en otros idiomas. (Inglés)	N.D.	8	N.D.	13	N.D.	D.N.C.
Publicaciones turísticas disponibles en los Servicios de Atención e Información Turística en otros idiomas. (Francés)	N.D.	5	N.D.	0	N.D.	D.N.C.
Publicaciones turísticas disponibles en los Servicios de Atención e Información Turística en otros idiomas. (Alemán)	N.D.	5	N.D.	0	N.D.	D.N.C.
Publicaciones turísticas disponibles en los Servicios de Atención e Información Turística en otros idiomas. (Italiano)	N.D.	5	N.D.	0	N.D.	D.N.C.
Publicaciones turísticas disponibles en los Servicios de Atención e Información Turística en otros idiomas. (Portugués)	N.D.	5	N.D.	0	N.D.	D.N.C.
Publicaciones turísticas disponibles en los Servicios de Atención e Información Turística en otros idiomas. (Japonés)	N.D.	5	N.D.	0	N.D.	D.N.C.
Publicaciones turísticas disponibles en los Servicios de Atención e Información Turística en otros idiomas. (Chino)	N.D.	5	N.D.	0	N.D.	D.N.C.
Publicaciones turísticas disponibles en los Servicios de Atención e Información Turística en otros idiomas. (Ruso)	N.D.	4		0		

	2007		2008		2009	
	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato
<b>Compromiso 9.- Los Servicios de Atención e Información Turística (SAIT) darán cobertura informativa a aquellas ferias, congresos, eventos y campañas especiales que se consideren de interés turístico o que por su importancia requieran su participación, asistiendo como mínimo a 60 eventos al año.</b>						
Ferias, congresos, eventos y campañas especiales cubiertas por los Servicios de Atención e Información Turística.	N.D.	60	N.D	77	N.D	87
Porcentaje de preguntas resueltas por los Servicios de Atención e Información Turística. Indicador eliminado en la evaluación 2009	100	100	100	100	100	100
<b>Compromiso 10.- A lo largo del año se realizarán todas las visitas guiadas que figuran en la programación publicada en el folleto anual "Descubre Madrid". Así mismo, se realizarán visitas específicas para campañas especiales con el fin de promocionar eventos puntuales. Se realizarán visitas para, al menos, 15 campañas especiales al año.</b>						
Campañas especiales en las que se realizan visitas específicas del Programa de Visitas Guiadas Descubre Madrid.	N.D	20	N.D	24	N.D	28
Participantes en las campañas en las que se realizan visitas específicas del Programa de Visitas Guiadas Descubre Madrid.	N.D	10.999	N.D	11.487	N.D	5.563
Participantes en las visitas individuales programadas y organizadas por el Programa de Visitas Guiadas Descubre Madrid.	N.D	23.383	N.D	29.296	N.D	56.719
Temáticas de visitas en los Servicios de Atención e Información Turística según la programación anual del servicio turístico. Indicador eliminado en la evaluación 2009	N.D	59	N.D	75		
Visitas individuales y programadas anualmente realizadas por el Programa de Visitas Guiadas Descubre Madrid. Indicador creado en la evaluación 2009						
<b>Compromiso 11.- También, el Servicio del Programa de Visitas Guiadas Descubre Madrid realizará visitas guiadas para grupos, no programadas y a medida adaptadas a sus necesidades y en función de las posibilidades de su realización.</b>						
Participantes en las visitas para grupos a medida del Programa de Visitas Guiadas Descubre Madrid.	N.D	7.530	N.D	14.137	N.D	20.858
Visitas realizadas para grupos a medida del Programa de Visitas Guiadas Descubre Madrid.	N.D	251	N.D	552	N.D	886
<b>Compromiso 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 en, al menos, el 80% de los usuarios.</b>						
Porcentaje de usuarios que otorgan una valoración superior a 8 a la información facilitada por Servicios de Atención e Información Turística.	N.D	95,99	N.D	87,60	N.D	97,11
<b>Compromiso 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. Aquellas demandas que no estén relacionadas con la oferta turística se derivarán al organismo correspondiente, facilitando los datos básicos de contacto. La satisfacción de los usuarios por la relevancia de la información proporcionada será superior a 8 sobre 10 en el 80% de los casos.</b>						
Porcentaje de usuarios que otorgan una valoración superior a 8 a la relevancia y utilidad de la información facilitada por Servicios de Atención e Información Turística.	N.D.	95,41	N.D	86,40	80	97,73

	2007		2008		2009	
	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato
<b>Compromiso 14.- Los informadores turísticos de los Servicios de Atención e Información Turística (SAIT) dispondrán de una titulación de DEAT/TEAT o FPII en Comercialización e Información Turística, como mínimo en el 85% de los casos. El resto de los informadores dispondrá de un ciclo de grado superior, Diplomatura o Licenciatura. Asimismo, habrán recibido formación complementaria sobre la Ciudad de Madrid.</b>						
Porcentaje de personas que han recibido formación complementaria sobre la Ciudad de Madrid sobre el total del personal de los Servicios de Atención e Información Turística.	N.D	100	N.D	100	100	100
Porcentaje de informadores turísticos titulados en las materias indicadas sobre el total del personal de los Servicios de Atención e Información Turística.	N.D	100	N.D	100	100	100
<b>Compromiso 15- Se garantizará el acceso al Centro de Turismo de Madrid - Plaza Mayor 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 la legislación vigente referida a la accesibilidad.; b) Mostradores adaptados a personas con discapacidad.</b>						
Mostradores adaptados y con conexión a internet en el Centro de Turismo de Madrid - Plaza Mayor.	N.D	2	N.D	2	N.D	2
Líneas de autobuses públicos adaptados con parada cercana al Centro de Turismo de Madrid - Plaza Mayor. Indicador eliminado en la evaluación 2009	N.D	15	N.D	15		
Estaciones de metro adaptadas cercanas al Centro de Turismo de Madrid - Plaza Mayor. Indicador eliminado en la evaluación 2009	N.D	1	N.D	1	N.D	1
Herramientas disponibles en el Centro Turístico de Madrid - Plaza Mayor para la adaptación de los servicios. Indicador creado en la evaluación 2009						
<b>Compromiso 16.- Se facilitará información específica sobre la oferta turística de la Ciudad y su accesibilidad para personas con discapacidad en los Servicios de Atención e Información Turística (SAIT).</b>						
Publicaciones con información turística adaptada y disponibles en los Centros de Turismo de Madrid. Indicador creado en la evaluación 2009	-	-	-	-	-	-
Porcentaje de personas con discapacidad atendidas por el Servicio de Atención Turística Especializada. Indicador eliminado en la evaluación 2009	N.D	0,03	N.D	1,45	-	-
<b>Compromiso 17.- Se realizarán visitas programadas y adaptadas para personas con discapacidad física visual, auditiva y/o intelectual a través del Programa de Visitas Guiadas Descubre Madrid.</b>						
Visitas turísticas guiadas adaptadas por el Servicio de Atención e Información Turística.	N.D	55	N.D	85	N.D	103
Participantes en las visitas turísticas adaptadas por el Programa de Visitas Guiadas Descubre Madrid.	N.D	1.521	N.D	1.680	N.D	2.051
Temáticas de visitas turísticas adaptadas del Programa de Visitas Guiadas Descubre Madrid. (Discapacidad visual)	N.D	8	N.D	8	N.D	D.N.C.
Temáticas de visitas turísticas adaptadas del Programa de Visitas Guiadas Descubre Madrid. (Discapacidad auditiva)	N.D	7	N.D	9	N.D	D.N.C.

	2007		2008		2009	
	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato
Temáticas de visitas turísticas adaptadas del Programa de Visitas Guiadas Descubre Madrid. (Discapacidad física)	N.D.	4	N.D.	4	N.D.	D.N.C.
Temáticas de visitas turísticas adaptadas del Programa de Visitas Guiadas Descubre Madrid. (Discapacidad intelectual)	N.D.	0	N.D.	5	N.D.	D.N.C.
Temáticas de visitas turísticas adaptadas del Programa de Visitas Guiadas Descubre Madrid. (Discapacidad mixta)	N.D.	0	N.D.	0	N.D.	D.N.C.
<b>Compromiso 18.- Se recibirá y tramitarán las sugerencias y reclamaciones presentadas por la ciudadanía en relación a los servicios que prestados por los Servicios de Atención e Información Turística (SAIT); se contestarán de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, se pondrán en marcha acciones de mejora de los servicios. Más de la mitad de las sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación a los servicios prestados se contestarán en 15 días o menos; el resto, en menos de 3 meses.</b>						
Sugerencias y reclamaciones tramitadas sobre los Servicios de Atención e Información Turística prestados.	N.D.	34	N.D.	27	N.D.	63
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los Servicios de Atención e Información Turística contestadas en 15 días o menos.	N.D.	51,72	N.D.	29,63	N.D.	44,40
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los Servicios de Atención e Información Turística contestadas entre 16 días y 3 meses.	N.D.	D.N.C.	N.D.	D.N.C.	N.D.	55,60

**N.D.:** No determinado

**D.N.C.:** Dato no cargado

### **Carta de Servicios de Atención al Turista Extranjero**

Fecha de aprobación: 22 de octubre de 2009

**La Ciudad de Madrid** es un destino turístico principal, demostrado por los 7.282.952 de visitantes que se recibieron en el año 2008. Además, siendo la primera ciudad española y de las cinco primeras de Europa en la recepción de turistas, este flujo de visitantes sumado al hecho de ser una gran ciudad lleva asociado intrínsecamente el fenómeno de la delincuencia. Por tanto, para velar y garantizar una percepción positiva de nuestra ciudad de los turistas que nos visitan se ha creado el Servicio de Atención al Turista Extranjero (en adelante SATE).

**La Carta de Servicios de Atención al Turista Extranjero** pretende, hacer visibles ante los visitantes y turistas de Madrid los servicios que presta el SATE, dar una imagen de transparencia en la prestación del servicio, dar a conocer las responsabilidades y compromisos que se adquieren al prestar los servicios con unos determinados niveles o estándares de calidad, dar a conocer los derechos de los usuarios en relación con esos servicios y las responsabilidades y obligaciones que contraen al recibirllos, mejorar la calidad de los servicios prestados a través de la participación de los usuarios según los canales establecidos en el apartado 5 de esta Carta y aumentar su grado de satisfacción mediante la realización de estudios periódicos, reflexionar sobre los servicios que se prestan para detectar posibles ámbitos de mejora y puntos fuertes no identificados previamente, mediante el seguimiento de los indicadores establecidos, hacer patente el valor del trabajo de las personas que prestan el servicio y su esfuerzo constante por mejorarlo y fomentar el compromiso de los trabajadores con la perspectiva de la calidad de los servicios y con la mejora continua de la misma como un elemento clave de la cultura organizativa.

**Los compromisos y sus indicadores** asociados son:

1. El SATE abrirá los 365 días del año con horario de trabajo ininterrumpido de 09.00 a 00.00 horas (excepto causas de fuerza mayor ajenas al servicio). Además, se encontrará información en la página web [www.esmadrid.com/satemadrid](http://www.esmadrid.com/satemadrid).

Indicador asociado:

- 1.1. Días de apertura.

2. Para su fácil identificación, todos los informadores turísticos que prestan el SATE irán debidamente uniformados de acuerdo a la normativa interna, presentando 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 habla.

Indicador asociado:

- 2.1. Porcentaje de informadores turísticos uniformados e identificados con placa.

3. La prestación del SATE se realizará en, al menos, dos idiomas, además del español. Se garantizará que un 50% del personal del SATE hable tres idiomas, además del español.

Indicador asociado:

- 3.1. Porcentaje de informadores turísticos que hablan tres idiomas, además del español.

4. Todo el personal del SATE dispondrá de una titulación mínima de diplomatura universitaria. Asimismo, el 50% del personal, como mínimo, habrá recibido formación específica relacionada con turismo.

Indicador asociado:

- 4.1. Porcentaje de informadores turísticos que han recibido formación específica relacionada con turismo.

5. Se dispondrá de una publicación informativa sobre el SATE que se distribuirá por los Servicios de Atención e Información Turística de la ciudad de Madrid, alojamientos turísticos, Policía Nacional y Policía Municipal. Se realizará una tirada anual de, al menos, 25.000 ejemplares.

Indicadores asociados:

- 5.1. Ejemplares editados de la publicación informativa.

- 5.2. Servicios turísticos en los que se distribuye la publicación informativa.

6. Se realizarán de manera constante y de carácter voluntario encuestas sobre la satisfacción de los usuarios del servicio, valorando aspectos como el apoyo y la ayuda recibida, la información turística y general proporcionada, el tiempo de espera para ser atendido y la utilidad del servicio. La valoración media de las encuestas realizadas sobre la satisfacción de los usuarios será igual o superior a 4 sobre una escala de 1 a 5.

Indicador asociado:

- 6.1. Valoración media de la satisfacción de los usuarios.

7. Se recibirán y tramitarán las sugerencias y reclamaciones presentadas por los usuarios en relación al SATE, se contestarán de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, se pondrán en marcha acciones de mejora de los servicios. La mitad de las sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación a los servicios prestados se contestarán en menos de 15 días; el resto, en menos de 3 meses.

Indicadores asociados:

- 7.1. Sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación al Servicio Atención al Turista Extranjero.
- 7.2. Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas al Servicio Atención al Turista Extranjero contestadas en 15 días o menos.
- 7.3. Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas al Servicio Atención al Turista Extranjero contestadas entre 16 días y 3 meses.

### Carta de Servicios del Programa de Visitas Guiadas Descubre Madrid

Fecha de aprobación: 22 de octubre de 2009

**El programa de Visitas Guiadas "Descubre Madrid"** comenzó su andadura en el año 1981 con el principal objetivo de acercar la ciudad de Madrid a sus visitantes y ciudadanos a través del descubrimiento de sus calles, monumentos, historia y cultura. Los compromisos con los usuarios del programa de visitas Descubre Madrid son una garantía de nuestra vocación de servicio al visitante, siendo la excelencia y la preocupación por la mejora continua, parte de la política que rige todas nuestras acciones. Por tanto, con la elaboración y aprobación de la Carta de Servicios del programa de Visitas Guiadas "Descubre Madrid", el Patronato de Turismo de Madrid pretende dar a conocer los servicios ofertados así como comprometerse con los usuarios.

**Los compromisos** adquiridos en la Carta y sus indicadores asociados son:

1. El servicio del Programa de Visitas Guiadas Descubre Madrid abrirá los 365 días del año con horario de trabajo ininterrumpido de 09:30 a 20:30 horas (excepto causas de fuerza mayor ajena al servicio). Además, se encontrará la información actualizada sobre el programa en la página web [www.esmadrid.com](http://www.esmadrid.com).  
Indicador asociado:
  - 1.1 Días de apertura.
2. Todos los guías turísticos profesionales que realizan las visitas irán debidamente acreditados con el Carnet Oficial de Guía de la Comunidad de Madrid. Además, al menos el 25% de los guías estarán acreditados con el carnet de Patrimonio Nacional.  
Indicador asociado:
  - 2.1 Porcentaje de guías acreditados con el carnet de Patrimonio Nacional.
3. El programa de visitas individuales realizará un número mínimo de cuarenta temáticas diferentes al año por los lugares y monumentos más emblemáticos de la ciudad de Madrid. El número anual de participantes de las visitas individuales será superior a 30.000.  
Indicadores asociados:
  - 3.1 Participantes en las visitas individuales.
  - 3.2 Temáticas desarrolladas en las visitas individuales.
4. Las visitas individuales contarán con, al menos, tres temáticas teatralizadas y/o musicales al año.  
Indicadores asociados:
  - 4.1 Temáticas teatralizadas/musicales.
  - 4.2 Participantes en las visitas teatralizadas/musicales.

5. Se realizarán, al menos, cinco visitas individuales y anuales que promuevan el deporte y el respeto por el medio ambiente como parte de los objetivos y compromisos del Patronato de Turismo.  
Indicadores asociados:
  - 5.1 Temáticas en bicicleta y/o patines.
  - 5.2 Participantes en las visitas realizadas en bicicleta y/o patines.
6. El programa de visitas guiadas individuales dispondrá de recorridos en siete idiomas, español, inglés, francés, italiano, alemán, portugués y japonés.  
Indicador asociado:
  - 6.1 Idiomas en los que se realizan las visitas individuales.
7. Las visitas guiadas individuales se publicitarán a través de, al menos, dos publicaciones al año, con carácter general o específico. Asimismo, toda la información estará disponible en la página web de esmadrid.com.  
Indicador asociado:
  - 7.1 Ediciones a lo largo del año.
8. El Servicio de visitas guiadas Descubre Madrid realizará, al menos, cien visitas al año para grupos “a medida”, según demanda y adaptadas a sus necesidades.  
Indicadores asociados:
  - 8.1 Visitas realizadas “a medida”.
  - 8.2 Participantes en las visitas “a medida”.
9. El programa de visitas guiadas para grupos “a medida” dispondrá de recorridos principalmente en tres idiomas, español, inglés y francés, pudiendo realizar alguna visita en otros idiomas según demanda. Del total anual de visitas “a medida”, al menos el 15% será en idiomas diferentes al español.  
Indicador asociado:
  - 9.1 Porcentaje de visitas “a medida” realizadas en otros idiomas.
10. Se realizarán visitas específicas para campañas especiales con el fin de promocionar eventos puntuales. Se realizarán visitas para, al menos, 15 campañas especiales al año.  
Indicador asociado:
  - 10.1 Campañas con visitas realizadas al año.
11. De acuerdo con los criterios de “Turismo para Todos”, se realizarán visitas guiadas individuales y adaptadas para personas con discapacidad física visual, auditiva y/o intelectual. Asimismo, se adaptarán al menos un 10% de las temáticas de la programación general.  
Indicadores asociados:
  - 11.1 Visitas adaptadas realizadas.
  - 11.2 Participantes en las visitas adaptadas.
  - 11.3 Porcentaje de temáticas de la programación general normalizadas.
12. Se recibirán y tramitarán las sugerencias y reclamaciones presentadas por la ciudadanía en relación al programa de visitas guiadas Descubre Madrid, se contestarán de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, se pondrán en marcha acciones de mejora de los servicios. La mitad de las sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación a los servicios prestados se contestarán en menos de 15 días; el resto, en menos de 3 meses.  
Indicadores asociados

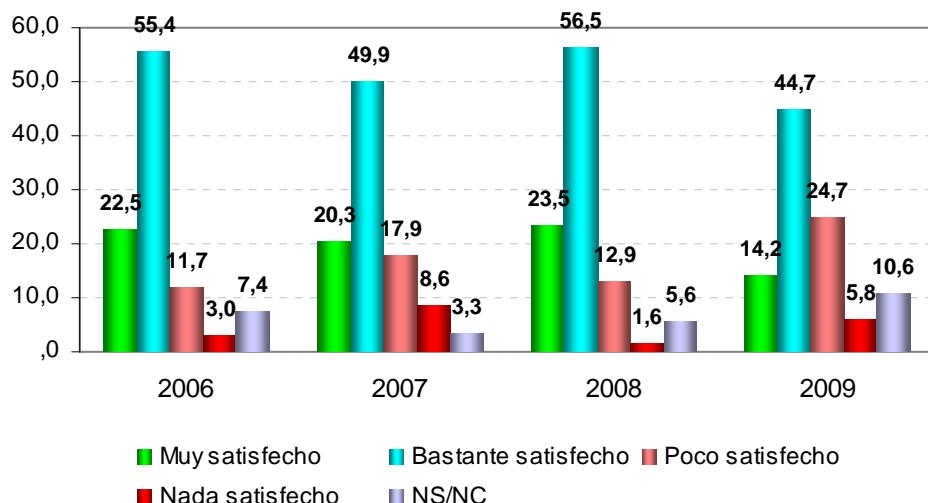
- 12.1 Sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación al programa de visitas guiadas Descubre Madrid.
- 12.2 Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas al programa de visitas guiadas Descubre Madrid contestadas en 15 días o menos.
- 12.3 Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas al programa de visitas guiadas Descubre Madrid contestadas entre 16 días y 3 meses.

### 3.16.5. Opinión de la Ciudadanía

La Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos de 2009 ha permitido conocer la opinión de los ciudadanos madrileños sobre las actuaciones del Ayuntamiento en relación con el turismo.

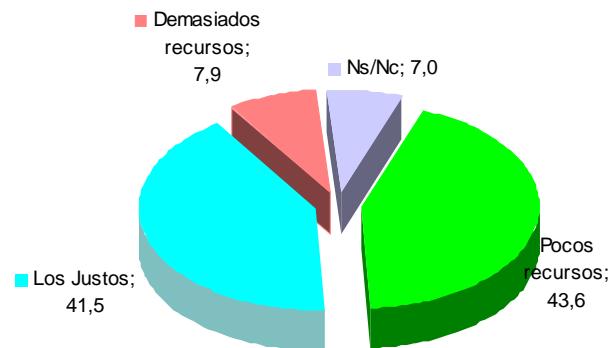
La satisfacción de los ciudadanos con las actividades de promoción turística realizadas por el Ayuntamiento en 2009 continúa siendo elevada, pues el 58,9% se muestran muy o bastante satisfechos. La evolución seguida en los índices de satisfacción respecto a la promoción turística en la capital sigue, no obstante, una tendencia decreciente, pues en 2006 el porcentaje de satisfechos ascendía al 77,9%.

**Satisfacción con la promoción del turismo en la Ciudad**



En esta valoración puede estar influyendo una consideración por parte de los ciudadanos de que los recursos empleados en el fomento del turismo son pocos, pues el 43,7% de los encuestados opinan de esta manera. También es posible que las expectativas de los ciudadanos se hayan incrementado poco a poco a lo largo de estos últimos años, a medida que también se han incrementado los recursos destinados al turismo en la ciudad.

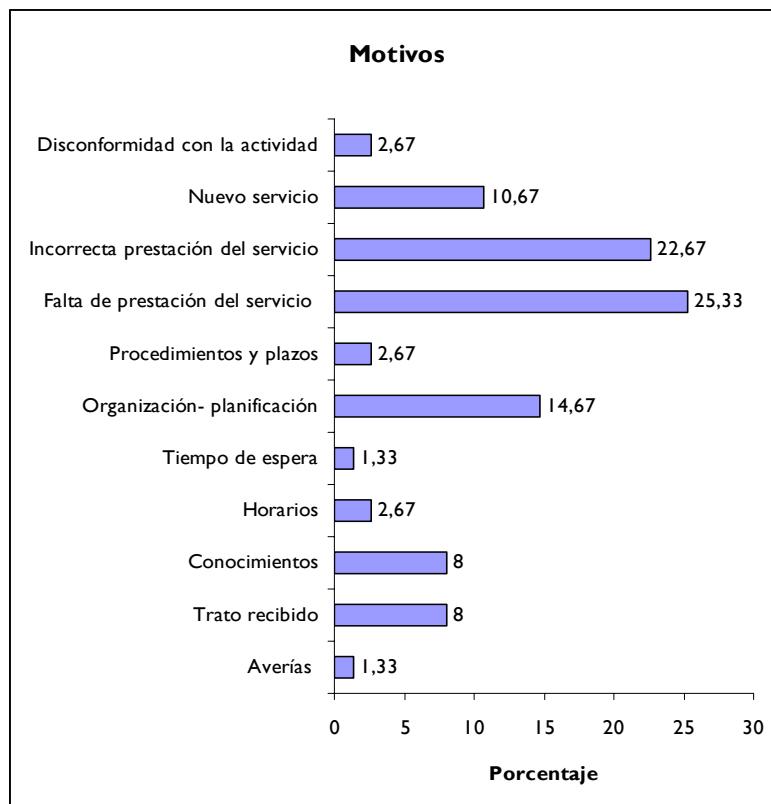
**Adecuación de los recursos empleados en el fomento de la actividad económica, el comercio y el turismo 2009**



### 3.16.6. Sugerencias y Reclamaciones

En relación con la participación de los ciudadanos en la mejora de la gestión municipal, en el Área de Acción “Turismo”, las sugerencias y reclamaciones formuladas son 63 que suponen el **0,12%** del total de las tramitadas en 2009.

En cuanto a los **motivos** de presentación de estas sugerencias y reclamaciones son:



De las **contestaciones** dadas por las unidades gestoras correspondientes (Patronato de Turismo) el 44,4% se contestan en 15 días o menos. Su tiempo medio de contestación se situó en 23,67 días.

Turismo	
Tiempo medio de contestación	23,67
Sin contestar	0%
Menos de 15 días	44,4%
Entre 15 días y tres meses	55,6%
Mas de tres meses	0,0%

### 3.17. Urbanismo

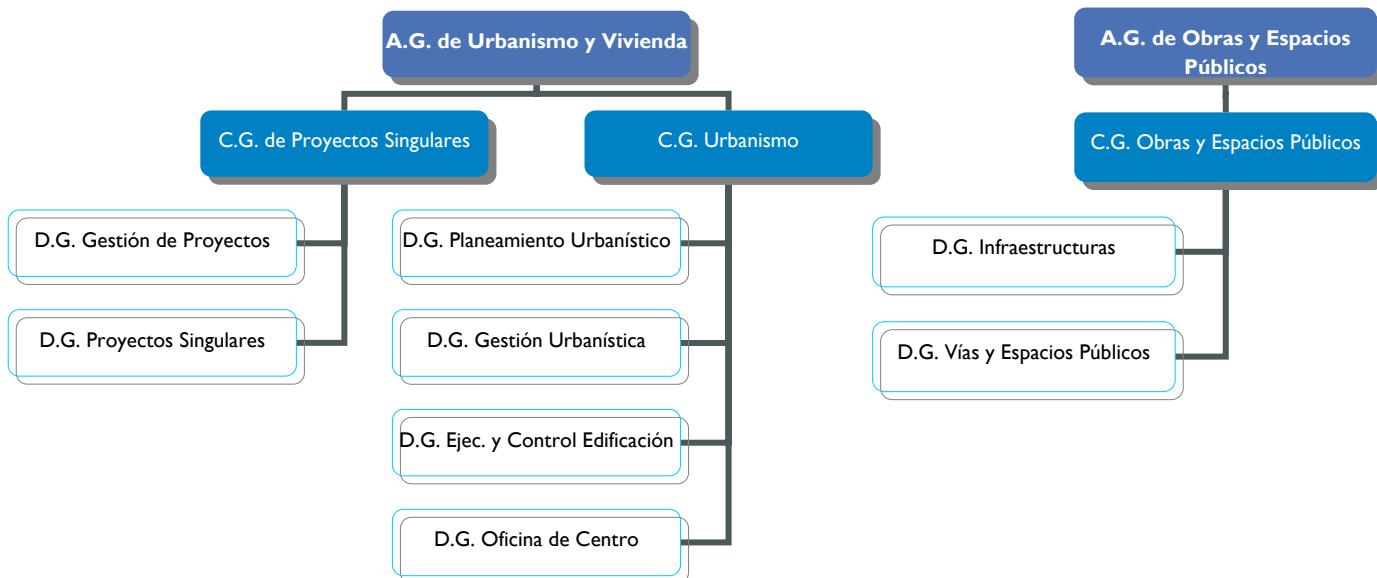
#### 3.17.1 Ámbito de actuación y recursos

##### **Ámbito de actuación**

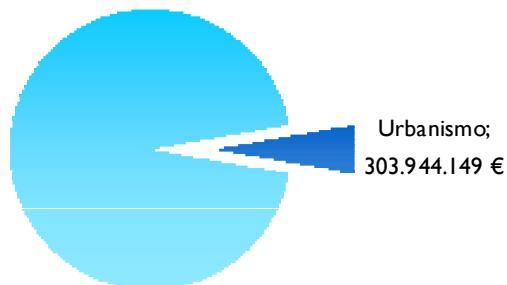
El Área de Acción “Urbanismo” incluye una serie de actuaciones destinadas a poner en marcha un modelo de ciudad innovador, de calidad y participativo. Estas iniciativas se concretan en:

- 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.

##### **Estructura orgánica**



## Presupuesto del Área de Acción de Urbanismo



### 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:

Indicador	Tipo y Unidad de Medida	2006	2007	2008	2009
● Índice de dotación de equipamientos, zonas verdes y deportivas.	m2 suelo / m2 edificables	0,71	0,73	0,73	0,73
● Índice de deportivos.	m2 suelo / m2 edificables	0,10	0,09	0,09	0,09
● Índice de equipamientos.	m2 suelo / m2 edificables	0,14	0,16	0,16	0,16
● Índice de zonas verdes.	m2 suelo / m2 edificables	0,47	0,48	0,48	0,48
● Ratio por habitante de equipamientos, zonas verdes y deportivas en el Centro Urbano.	Ratio de m2 por habitante	15,75	15,36	15,59	15,61
● Superficie de tráfico restringido en el interior del Distrito Centro.	Porcentaje sobre suelo total	31,60	31,67	31,74	33,56
● Proporción de suelo objeto de transformación urbanística.	Porcentaje sobre suelo total	15,90	15,47	15,22	15,19
● Suelo no urbanizable protegido.	Porcentaje sobre suelo total	35,78	35,78	35,78	35,78
● Suelo pendiente de planes de desarrollo.	Porcentaje sobre suelo total	8,15	4,91	4,80	4,43
● Suelo en fase de gestión.	Porcentaje sobre suelo total	2,11	5,63	4,19	4,54
● Suelo en fase de urbanización.	Porcentaje sobre suelo total	5,63	4,92	6,23	6,22
● Suelo dotacional puesto a disposición de organismos públicos.	Total m2 de suelo	102.610,83	226.902,88	307.105,87	394.778,30
● Parcelas lucrativas enajenadas por medio de concurso de suelo.	Total de m2 edificables	82.351,23	52.816,42	138.996,57	10.523,75

Indicador	Tipo y Unidad de Medida	2006	2007	2008	2009
◎ Superficie edificada para uso industrial.	Total de m2	5.717.677	5.917.184	6.042.444	6.030.628
◎ Superficie edificada para uso residencial.	Total de m2	133.267.936	135.713.203	137.442.951	138.788.451
◎ Superficie edificada para uso terciario.	Total de m2	28.276.319	29.096.190	30.031.032	30.445.106
◎ Edificabilidad disponible para uso industrial.	m2 edificables	9.915.892	11.612.153	11.380.765	11.240.844
◎ Edificabilidad disponible para uso residencial.	m2 edificables	21.622.017	21.700.623	21.189.156	20.885.263
◎ Edificabilidad disponible para uso terciario.	m2 edificables	6.620.215,20	6.421.422	6.138.186	6.081.767
◎ Declaraciones de ruina inminente.	Total de declaraciones	17	18	32	35
◎ Expedientes contradictorios de ruina.	Total de expedientes	26	19	13	10
◎ Obras derivadas de actas desfavorables en Inspección Técnica de Edificios.	Total de obras	1.244	1.648	1.929	3.585
◎ Porcentaje de actas favorables en Inspección Técnica de Edificios.	Porcentaje sobre total	56,90	42,60	54,90	51,90
◎ Investigaciones y/o estudios de apoyo a la revitalización del centro urbano.	Total de investigaciones y/o estudios	(1)	(1)	(1)	11
◎ Mesas de trabajo y coordinación para la revitalización del centro urbano.	Total de mesas y foros	(2)	(2)	6	43
◎ Procesos de participación ciudadana realizados por la Oficina del Centro.	Total de procesos	(2)	(2)	1	2
◎ Proyectos estratégicos gestionados por la Oficina del Centro para la revitalización del centro urbano.	Total de proyectos	(2)	(2)	2	3
◎ Proyectos piloto gestionados desde la Oficina del Centro para la revitalización del centro urbano.	Total de proyectos	(2)	(2)	2	3
◎ Redes internacionales vinculadas a la revitalización urbana a las que pertenece el Ayuntamiento.	Total de redes	(2)	(2)	3	3

D.N.C = Datos No Cargados

- ◎ Indicador de gestión municipal
- Indicador de Ciudad

- (1) Indicador incorporado al Sistema de Gestión Estratégica en 2009.
- (2) Indicador incorporado al Sistema de Gestión Estratégica en 2008.

### 3.17.3 Desarrollo del Programa Operativo de Gobierno

El Programa Operativo de Gobierno del Área de Acción “Urbanismo” se desarrolla a través de los siguientes proyectos y acciones, cuyo estado de situación a 31 de diciembre de 2009 era el siguiente:

Proyectos	Nº Total Acciones	Acciones terminadas	Acciones en ejecución	Acciones planificadas	Acciones aplazadas
Plan de Revitalización del Centro Urbano: Ejes comerciales	4	2	2	-	-
Plan de Revitalización del Centro Urbano: Urbanismo y Vías Públicas	82	48	25	1	8
Proyecto Eje Prado - Recoletos	7	-	7	-	-
Proyecto Madrid Río: Actuaciones Generales	9	2	7	-	-
Proyecto Madrid Río: Margen Derecha	25	11	12	2	-
Proyecto Madrid Río: Margen Izquierda	18	6	10	2	-
Proyecto Madrid Río: Pasarelas Puentes y Presas	26	9	14	3	-
Reactivación de la Almendra Central	16	3	12	-	1
Remodelación de la Calle Serrano	6	-	4	2	-
Fondo Estatal Inversión Local(FEIL 2009) : Proyectos Singulares	48	17	31	-	-
Creación y reordenación de ejes comerciales en la ciudad	11	7	2	-	2
Mejora del sistema de tramitación de licencias urbanísticas	18	8	10	-	-
Modificación de la Normativa para mejorar la accesibilidad sostenibilidad y habitabilidad de los edificios	2	1	1	-	-
Puesta en valor del paisaje urbano y el patrimonio histórico	7	4	2	-	1
Estrategia de sostenibilidad en el planeamiento urbano	2	2	-	-	-
Fomento de la disciplina urbanística como medida correctiva del Modelo Urbano	2	2	-	-	-
Gestión de suelo para el reequilibrio de los Distritos	21	7	9	2	3
Gestión de suelo urbanizado para viviendas protegidas y libres	13	2	9	1	1
Creación de nueva vivienda en ámbitos de suelo urbano con actuación pública	7	-	6	-	1
Creación y desarrollo de Nuevas Áreas de Centralidad	4	1	3	-	-
Programa de desarrollo y mejora de suelos industriales e innovación de los espacios de actividades existentes	3	1	2	-	-
Promoción de vivienda protegida de construcción pública	2	-	1	1	-

Proyectos	Nº Total Acciones	Acciones terminadas	Acciones en ejecución	Acciones planificadas	Acciones aplazadas
Rehabilitación residencial	4	1	3	-	-
Revisión PGOUM 97	2	-	-	-	2
Urbanización Feria del Campo	5	-	-	-	5
<b>Total (I)</b>	<b>268</b>	<b>109</b>	<b>125</b>	<b>13</b>	<b>21</b>

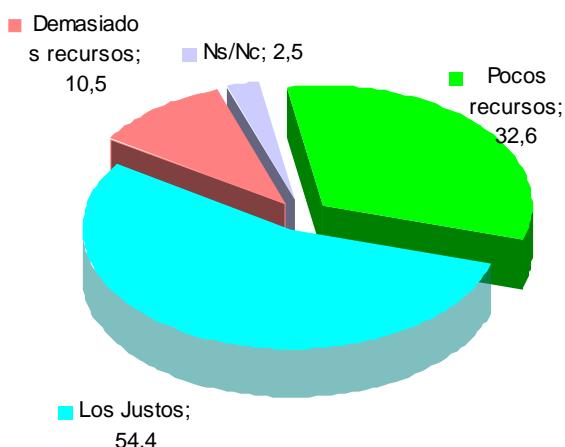
(I) Los resultados de esta fila se han calculado a partir de los resultados de las acciones específicas, pudiendo una misma acción formar parte de varios proyectos. Así, los datos informados en esta fila no corresponden a la suma de las acciones de los Proyectos, sino a la suma de todas las acciones del Área de Acción

### 3.17.4 Opinión de la Ciudadanía

La Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos de 2009 ha permitido conocer la opinión de los ciudadanos madrileños sobre las actuaciones del Ayuntamiento en relación con el urbanismo.

Como en años anteriores, los aspectos relacionados con el urbanismo no forman parte de la agenda pública de la ciudad. Por ello, también la percepción mayoritaria de los ciudadanos es la de que se están empleando los recursos justos en esta materia (54,4%).

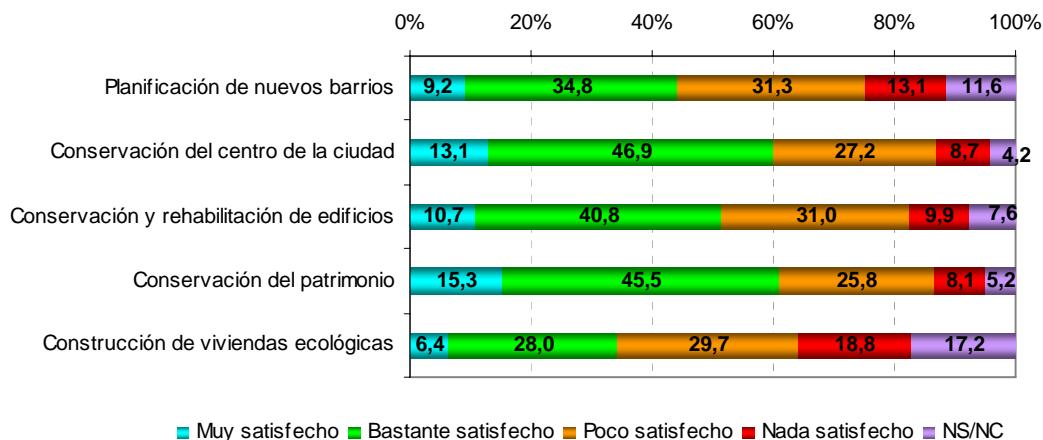
Adecuación de los recursos empleados en urbanismo 2009



En relación a la satisfacción con las actuaciones en materia de Urbanismo, la mayor parte de los entrevistados se manifiestan muy o bastante satisfechos con la conservación del centro de la ciudad (59,9%), la conservación y rehabilitación de edificios (51,5%) y la conservación de patrimonio histórico-artístico de Madrid (60,8%). Sin embargo, la planificación de los nuevos barrios y la construcción de viviendas ecológicas muestran menores grados de satisfacción, probablemente porque son aspectos más desconocidos de las actuaciones municipales, como demuestra el elevado porcentaje de “no sabe/no contesta”.

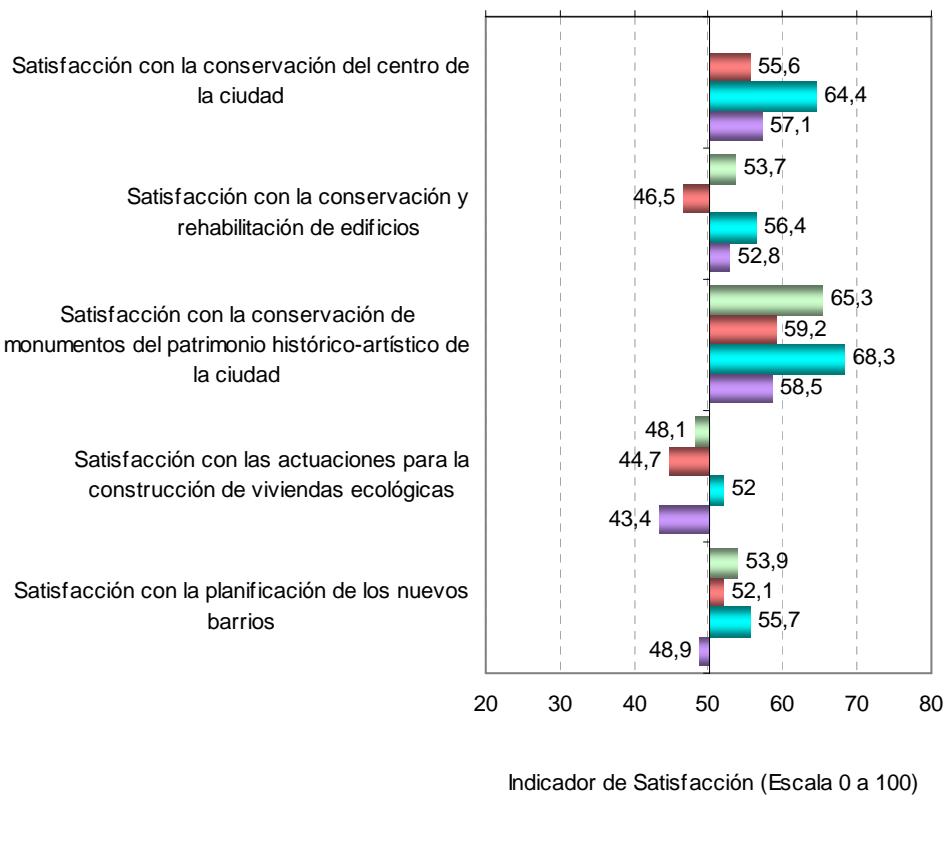
### Satisfacción con las Actuaciones en materia de Urbanismo

Porcentaje de respuestas



Finalmente, los indicadores de satisfacción de las actuaciones municipales muestran una evolución irregular, aunque se observa un ligero empeoramiento en las percepciones de satisfacción en todas ellas, a excepción de la conservación del centro de la ciudad, cuya consideración ha mejorado respecto a 2007 en que se introdujo esta cuestión por primera vez en la Encuesta.

### Indicador de satisfacción con las actuaciones municipales en materia de urbanismo



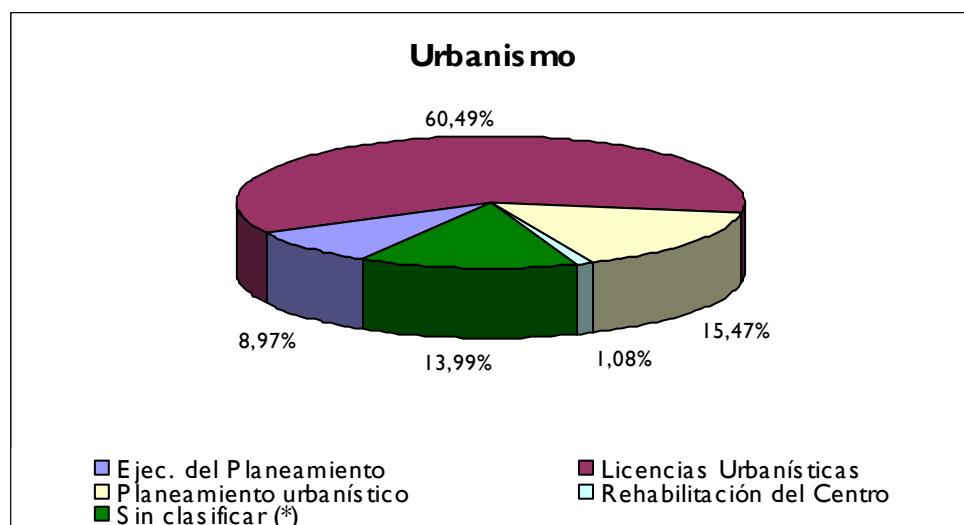
Para terminar, en 2009 se ha realizado el siguiente estudio dentro del Área de Acción “Urbanismo”, registrado en el Banco de Estudios de la Percepción Ciudadana:

Nombre del Estudio. Año	Órgano Promotor	Más información en la web del Observatorio de la Ciudad
Plaza Mayor. Origen de Futuro. 2009 146/2009/Consulta Ciudadana	D.G. Oficina Centro	Ficha Técnica

### 3.17.5 Sugerencias y Reclamaciones

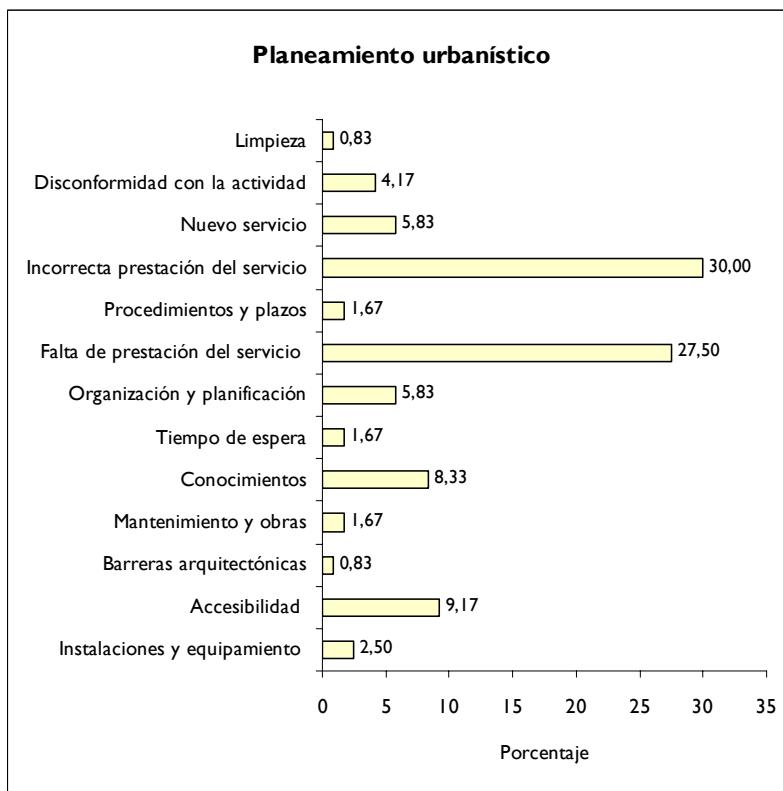
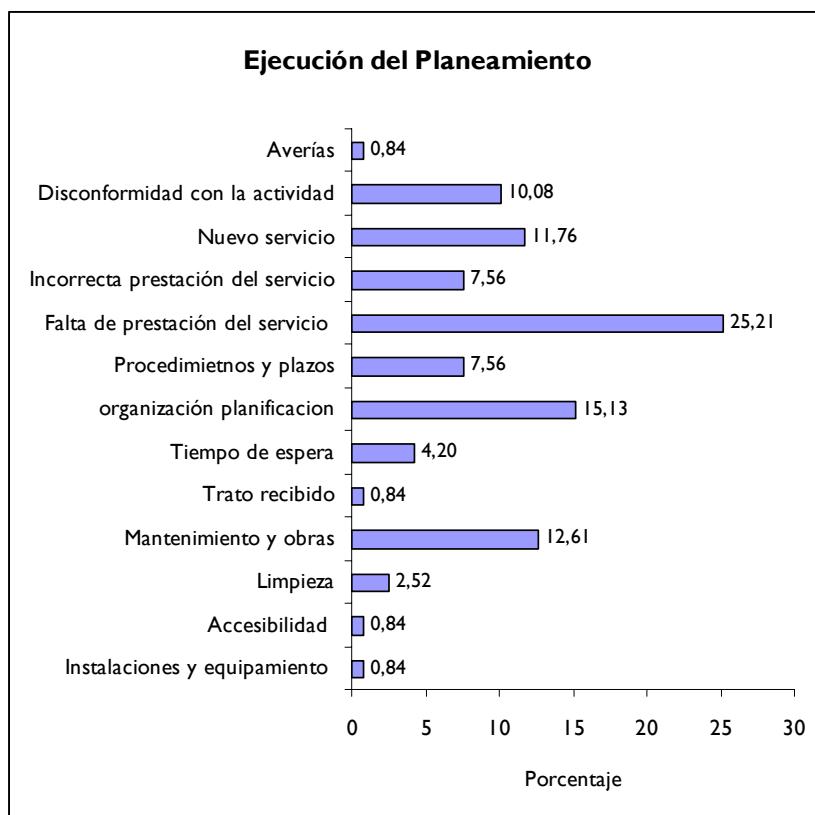
En relación con la participación de los ciudadanos en la mejora de la gestión municipal, en el Área de Acción “Urbanismo”, las sugerencias y reclamaciones formuladas son 1.015 que suponen el **1,94 %** del total de las tramitadas en 2009.

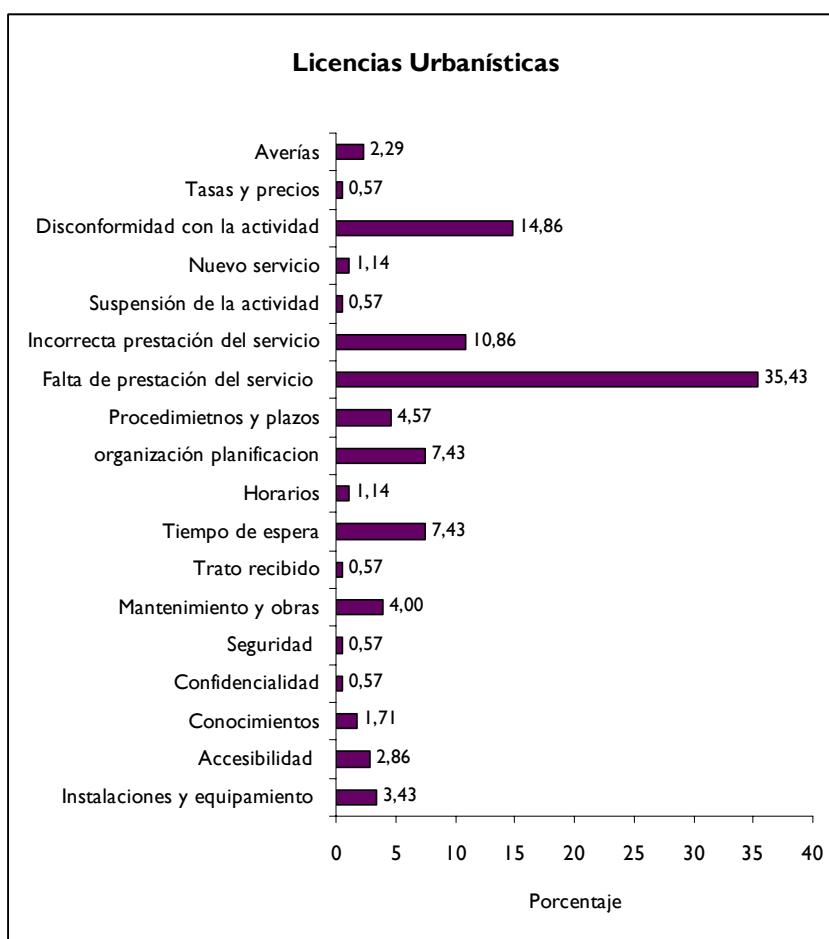
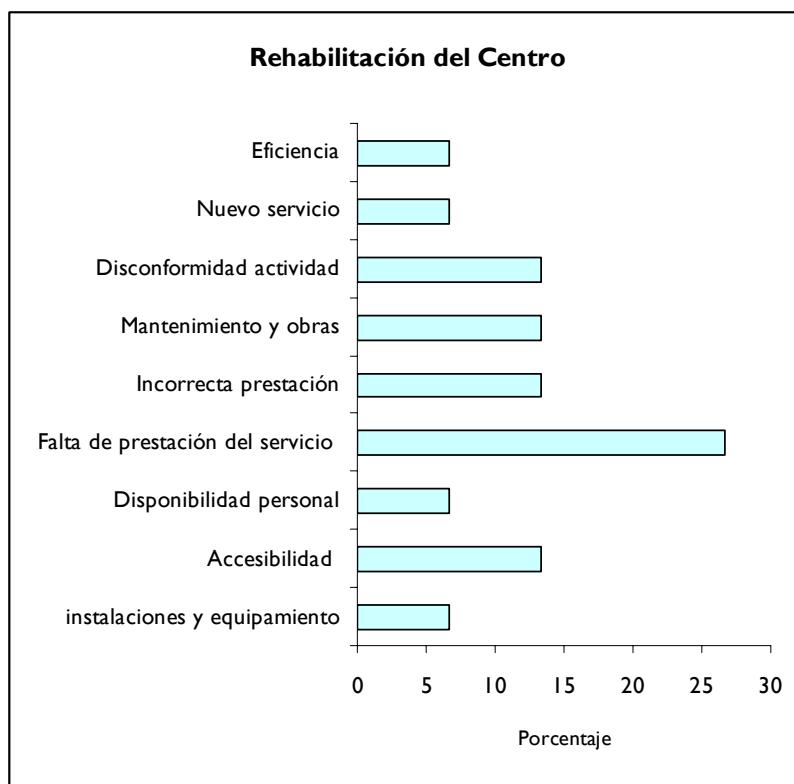
Por **submaterias**, de las tramitadas por SYR, el 60,49% (614 syr) están referidas a “Licencias Urbanísticas”; el 15,47% (157 syr) a “Planeamiento urbanístico”; el 8,97% (91 syr) a “Ejecución del Planeamiento” y el 1,08% (11 syr) a “Rehabilitación del Centro”.



(\*) Los datos se recogen con fecha 1 de abril de 2010; todavía quedaban syr sin contestar y, en consecuencia, sin clasificar.

Los **motivos** de presentación de las sugerencias y reclamaciones tramitadas en SYR se recogen a continuación para cada una de las submaterias:





Los datos relativos a las **contestaciones** (Tiempo medio de contestación y % por tramos) se recogen en la siguiente Tabla:

	Ejecución del Planeamiento	Licencias Urbanísticas	Planeamiento urbanístico	Rehabilitación del Centro
Tiempo medio de contestación	41,90	35,32	33,55	26,36
Sin contestar	0%	1,79%	1,91%	0%
Menos de 15 días	24,2%	39,8%	25,97%	45,45%
Entre 15 días y tres meses	65,9%	51,2%	70,78%	54,55%
Mas de tres meses	9,9%	9,0%	3,25%	0,00%

### 3.18. Vivienda

#### 3.18.1. Ámbito de actuación y recursos

##### **Ámbito de actuación**

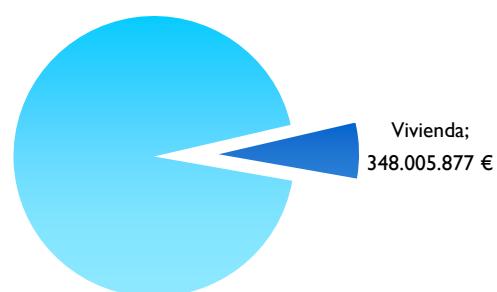
Desde este Área de Acción se desarrollan actuaciones destinadas a facilitar el acceso y adecuación de la vivienda a las necesidades actuales de la sociedad madrileña. De este modo, las actuaciones del área de “Vivienda” se concretan en:

- 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.

##### **Estructura orgánica**



##### **Presupuesto del Área de Acción de Vivienda**



#### 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:

Indicador	Tipo y Unidad de Medida	2006	2007	2008	2009
○ Viviendas en la Ciudad de Madrid.	Total de viviendas	1.532.331	1.550.879	1.570.576	D.N.C.
○ Viviendas principales de la Ciudad de Madrid.	Total de viviendas	1.254.768	1.271.721	1.295.519	D.N.C.
○ Viviendas no principales de la Ciudad de Madrid.	Total de viviendas	280.563	279.158	278.623	D.N.C.
○ Viviendas por cada 1.000 habitantes.	Ratio de viviendas por 1.000 habitantes	490	495	489	D.N.C.
○ Densidad de viviendas por kilómetro cuadrado.	Ratio de viviendas por km <sup>2</sup>	2.530	2.530	2.592,70	D.N.C.
○ Densidad de ocupación de viviendas.	Ratio de personas por vivienda	2,04	2,02	2,05	D.N.C.
○ Tamaño medio de la vivienda nueva.	Media de m <sup>2</sup>	82	85	83	90
○ Coste medio del m <sup>2</sup> para venta de vivienda nueva.	Media de euros por m <sup>2</sup>	3.949,40	4.112,90	4.068,90	3.740
○ Coste medio del m <sup>2</sup> para venta de vivienda usada.	Media de euros por m <sup>2</sup>	3.628,30	3.763,90	3.673,60	3.351
○ Coste medio del m <sup>2</sup> de vivienda en alquiler.	Media de euros mensuales por m <sup>2</sup>	11,72	12,56	13,56	12,10
○ Renta media mensual de la vivienda de alquiler.	Media de euros mensuales	1.102	1.130	1.184	1.118
◎ Viviendas promovidas por la EMVS.	Total de viviendas	2.335	1.156	1.887	2.075
◎ Viviendas protegidas promovidas en alquiler por la EMVS.	Total de viviendas	325	425	855	1.101
◎ Viviendas protegidas promovidas en venta por la EMVS.	Total de viviendas	2.010	731	1.032	974
◎ Viviendas iniciadas por la EMVS.	Total de viviendas	3.342	1.148	1.995	2.075
◎ Viviendas iniciadas de promoción privada, cooperativas e IVIMA en la Ciudad de Madrid.	Total de viviendas	2.164	1.921	1.866	974
◎ Viviendas protegidas adjudicadas por la EMVS.	Total de viviendas	1.316	1.438	1.352	1.827
◎ Viviendas protegidas de promoción pública entregadas por la EMVS.	Total de viviendas	1.423	1.412	2.191	2.066
◎ Viviendas adjudicadas a menores de 35 años por la EMVS.	Total de viviendas	1.118	1.222	1.149	1.550
◎ Viviendas gestionadas por la Agencia Municipal de Alquiler.	Total de viviendas	1.373	1.825	3.835	3.381
◎ Viviendas rehabilitadas en la Ciudad de Madrid.	Total de viviendas	9.121	9.182	7.196	9.845
◎ Viviendas rehabilitadas en la almendra central.	Total de viviendas	6.655	4.625	3.104	3.065
◎ Poblados chabolistas eliminados.	Total de poblados	1	1	2	D.N.C.
◎ Chabolas eliminadas.	Total de chabolas	127	544	212	D.N.C.
◎ Familias realojadas.	Total de familias	532	268	353	D.N.C.

Indicador	Tipo y Unidad de Medida	2006 2007 2008 2009			
		2006	2007	2008	2009
Consultas atendidas por la Oficina de Información de Vivienda.	Total de consultas	56.996	48.985	49.731	38.560
D.N.C = Datos No Cargados porque aún no han sido informados por la Comunidad de Madrid, que es quién elabora el dato.					
<input checked="" type="radio"/> Indicador de gestión municipal <input type="radio"/> Indicador de Ciudad					

### 3.18.3. Desarrollo del Programa Operativo de Gobierno

El Programa Operativo de Gobierno del Área de Acción “Vivienda” se desarrolla a través de los siguientes proyectos y acciones, cuyo estado de situación a 31 de diciembre de 2009 era el siguiente:

Proyectos	Nº Total Acciones	Acciones terminadas	Acciones en ejecución	Acciones planificadas	Acciones aplazadas
Promoción de vivienda protegida de construcción pública	2	-	1	1	-
Gestión de suelo urbanizado para viviendas protegidas y libres	13	2	9	1	1
Creación de nueva vivienda en ámbitos de suelo urbano con actuación pública	7	-	6	-	1
Plan de Revitalización del Centro Urbano: Vivienda	8	-	8	-	-
Apoyo al acceso a la vivienda para los jóvenes	3	-	3	-	-
Áreas de Rehabilitación Integrada (ARI)	11	-	11	-	-
Rehabilitación residencial	4	1	3	-	-
Fomento de la rehabilitación privada de viviendas	3	-	3	-	-
Adecuación de las viviendas a las necesidades de sus residentes	2	-	2	-	-
Modificación de la Normativa para mejorar la accesibilidad sostenibilidad y habitabilidad de los edificios	2	1	1	-	-
Fomento de la innovación y calidad residencial	3	2	1	-	-
Dinamización del mercado de alquiler	2	-	2	-	-
Eliminación de la infravivienda vertical habitada en condiciones más graves	5	-	4	-	1
Eradicación definitiva del chabolismo horizontal	7	2	4	1	-
Mejora de la atención al ciudadano y lucha contra el fraude en la vivienda de protección	3	-	3	-	-
<b>Total (I)</b>	<b>62</b>	<b>8</b>	<b>49</b>	<b>3</b>	<b>2</b>

(I) Los resultados de esta fila se han calculado a partir de los resultados de las acciones específicas, pudiendo una misma acción formar parte de varios proyectos. Así, los datos informados en esta fila no corresponden a la suma de las acciones de los Proyectos, sino a la suma de todas las acciones del Área de Acción

### 3.18.4. Opinión de la Ciudadanía

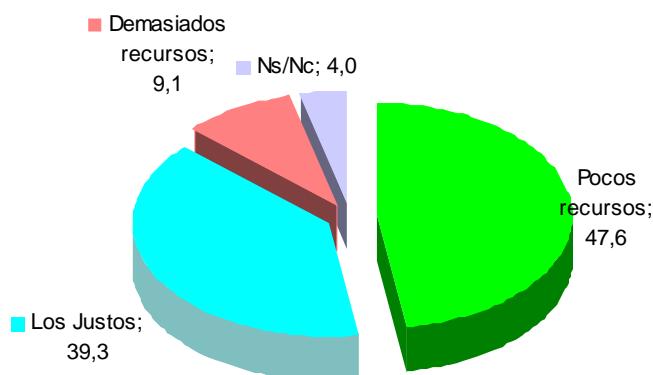
La Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos de 2009 ha permitido conocer la opinión de los ciudadanos madrileños sobre las actuaciones del Ayuntamiento en relación con la vivienda.

En el año 2009, la vivienda sigue figurando en la agenda pública de la ciudad de Madrid, aunque ha descendido significativamente su prioridad, pues otros problemas ocupan los puestos más destacados de la agenda en un contexto de crisis como el actual. Así, de ocupar el tercero o cuarto puesto en el ranking de problemas de la ciudad en años anteriores, ha pasado al puesto catorce en 2009, con un 3,3% de ciudadanos que señalan a la vivienda como uno de los tres principales problemas de Madrid.

Porcentaje de ciudadanos que consideran los servicios sociales como problema de la ciudad				
Problema	2006	2007	2008	2009
Vivienda	16,9	20,0	19,6	3,3

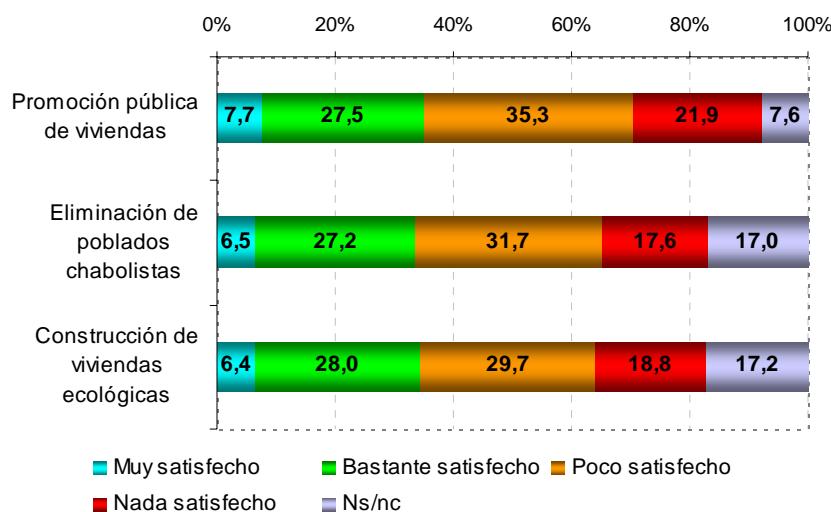
A pesar de esto, en 2009 siguen siendo mayoría los ciudadanos que opinan que se dedican pocos recursos a la vivienda en la ciudad (el 47,6%).

**Adecuación de los recursos empleados en la vivienda 2009**



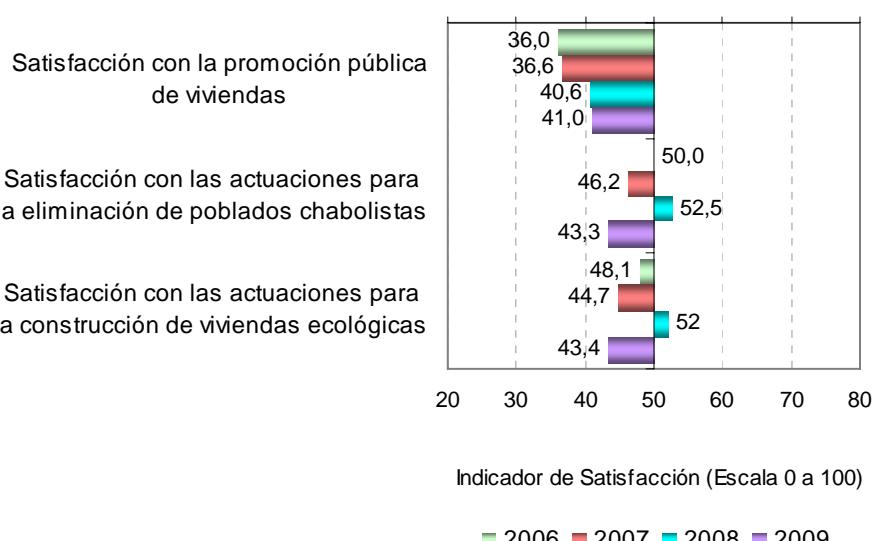
En cuanto a la satisfacción con las actuaciones municipales en materia de vivienda, son mayoría los ciudadanos encuestados que se muestran insatisfechos, tanto con la promoción pública de viviendas (57,2%), como con la eliminación de poblados chabolistas (49,3%), y con la construcción de viviendas ecológicas (48,5%), aunque en estos dos últimos casos el volumen de no respuestas es muy elevado. Probablemente una parte de esta insatisfacción está relacionada con la percepción que tienen los ciudadanos de la escasez de recursos municipales empleados en la vivienda, tal como se veía anteriormente.

### Satisfacción con las actuaciones municipales en materia de Vivienda



La evolución de los indicadores de satisfacción es favorable para la promoción pública de viviendas, pero desfavorable para las actuaciones de eliminación de poblados chabolistas y para la construcción de viviendas ecológicas.

### Indicador de satisfacción con las actuaciones municipales en materia de Vivienda



Para terminar, en 2009 se han realizado los siguientes estudios dentro del Área de Acción “Vivienda”, registrados en el Banco de Estudios de la Percepción Ciudadana:

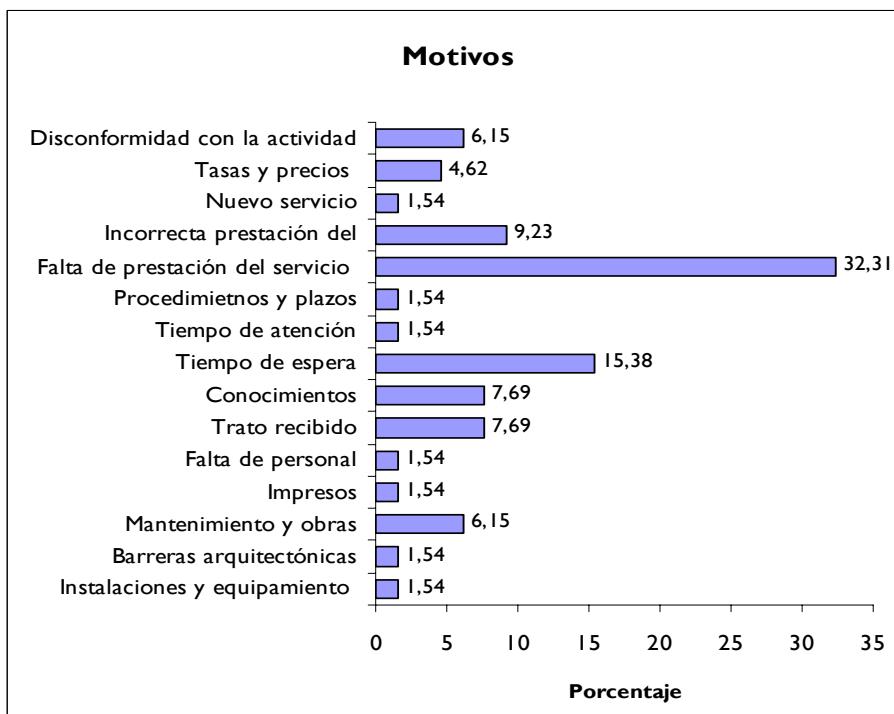
Nombre del Estudio. Año	Órgano Promotor	Más información en la web del Observatorio de la Ciudad
Estudio de la Oferta y la Demanda de vivienda en el Municipio de Madrid. 2009	Observatorio Municipal de Vivienda	Ficha Técnica

Nombre del Estudio. Año	Órgano Promotor	Más información en la web del Observatorio de la Ciudad
I50/2009/Análisis de Situación y Necesidades		
Mesa de trabajo: por unos barrios con carácter. 2009 I70/2009/Análisis de Situación y Necesidades	Observatorio Municipal de Vivienda	<a href="#">Ficha Técnica</a>
Mesa de trabajo: efectos y consecuencias de la crisis inmobiliaria en el Municipio de Madrid. 2009 I71/2009/Análisis de Situación y Necesidades	Observatorio Municipal de Vivienda	<a href="#">Ficha Técnica</a>
Mesa de trabajo: la política municipal de vivienda. Efectos y consecuencias del nuevo Plan Estatal de Vivienda y del Plan de Primera Vivienda del Ayuntamiento de Madrid. 2009 I72/2009/Análisis de Situación y Necesidades	Observatorio Municipal de Vivienda	<a href="#">Ficha Técnica</a>

### 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”, las sugerencias y reclamaciones formuladas son 1.802 que suponen el **3,45 %** del total de las tramitadas en 2009, de ellas 60 se tramitaron en SYR y 1.742 correspondieron a la Empresa Municipal de la Vivienda y Suelo.

Los **motivos** de presentación de las sugerencias y reclamaciones tramitadas en SYR son:



Los datos relativos a las **contestaciones** (Tiempo medio de contestación y % por tramos) se recogen en la siguiente Tabla:

	Vivienda
Tiempo medio de contestación	17,50
Sin contestar	0%
Menos de 15 días	73,3 %
Entre 15 días y tres meses	23,3 %
Mas de tres meses	3,3 %

### 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:

1. 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.
2. 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.
3. Las actuaciones relativas a la gestión de recursos humanos, impulsando una función pública motivada y profesionalizada.
4. 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:

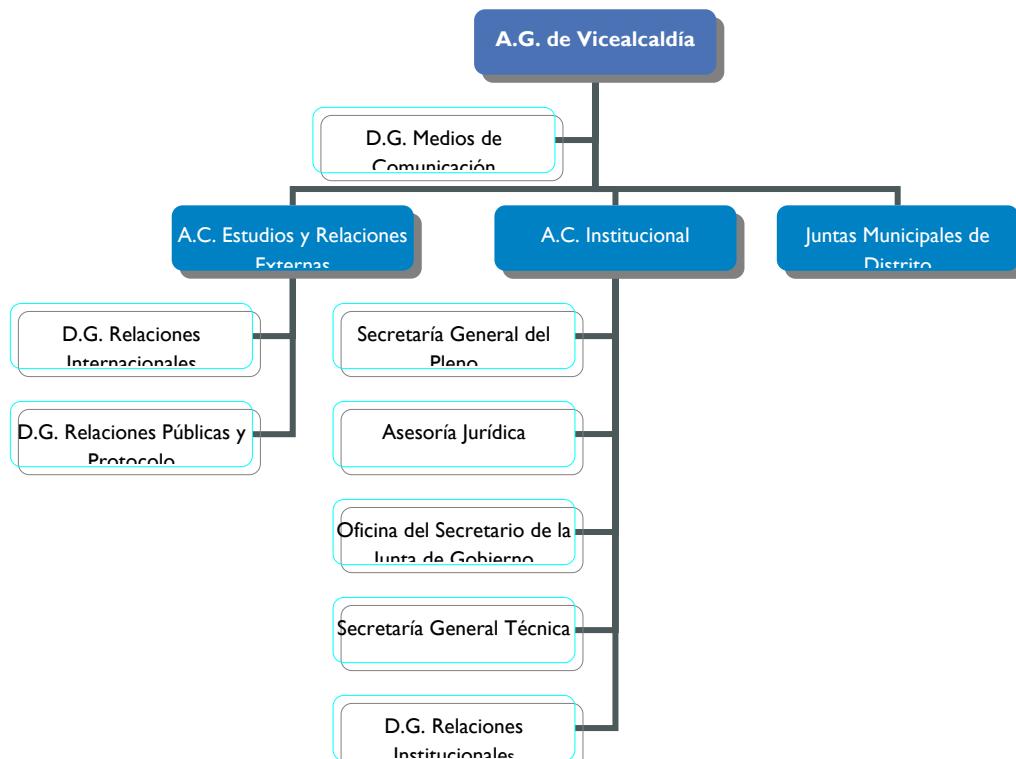
- Programación y gestión presupuestaria.
- Planificación de la política financiera municipal.
- Planificación y gestión de la tesorería municipal.
- Gestión de la contabilidad.
- Control y fiscalización interna de la gestión económico-financiera y presupuestaria a través de la Intervención Municipal.
- 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.

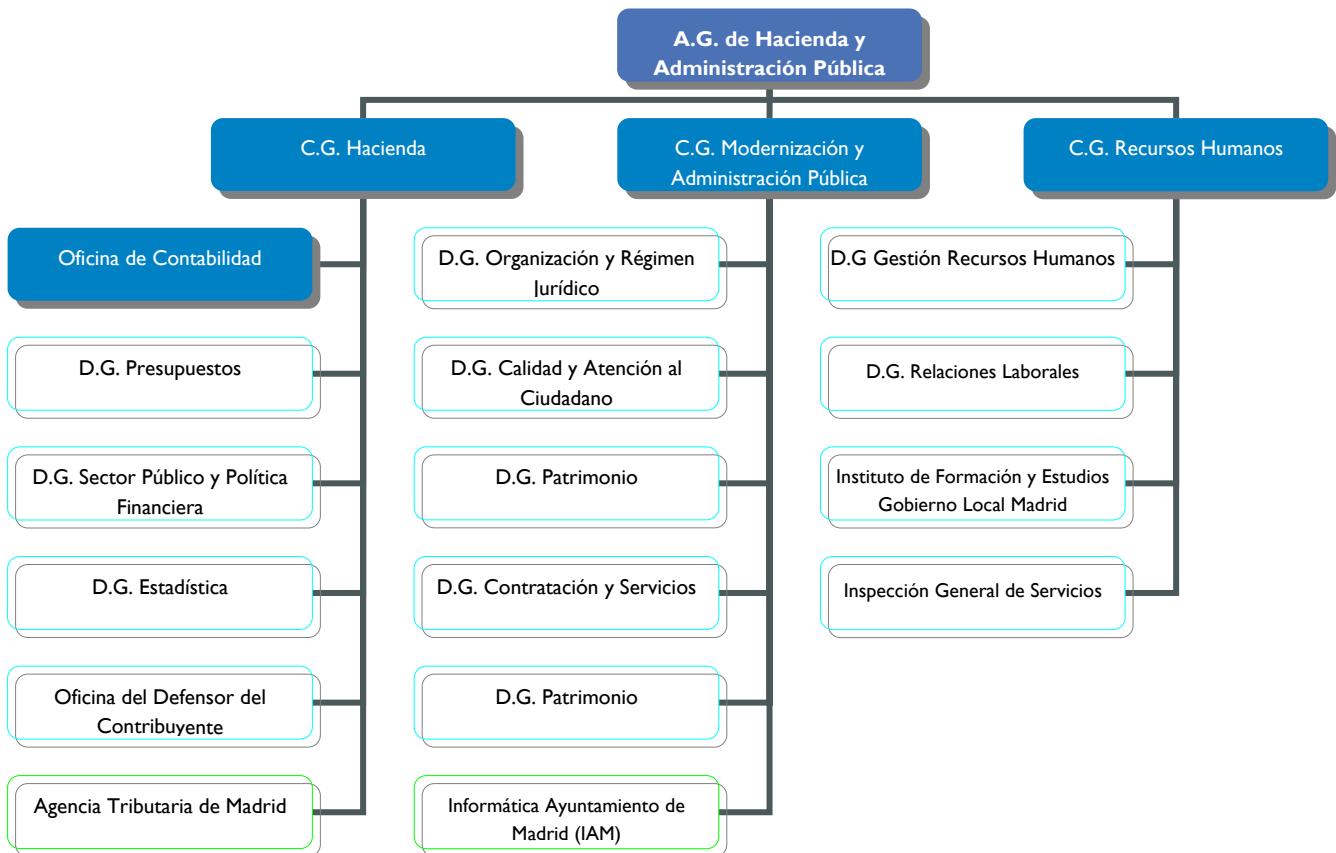
- Dirección y coordinación de los consumos de gas, agua y electricidad.
- Realización y desarrollo de estadísticas de interés municipal.
- Formación, mantenimiento y revisión del Padrón Municipal de Habitantes.
- Coordinación de actuaciones en materia de procesos electorales y censo electoral.
- Gestión, 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:

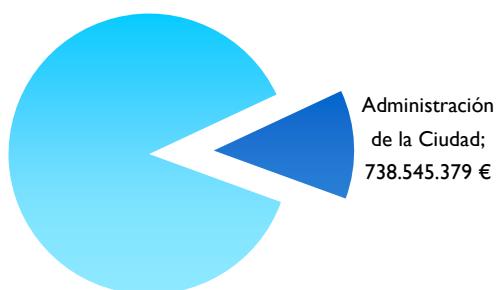
- Evaluación de las estructuras organizativas de la administración municipal y de sus organismos públicos.
- Organización y planificación de los recursos humanos.
- Gestión de prestaciones sociales para trabajadores municipales.
- Gestión de las relaciones laborales.
- Prevención de riesgos laborales.
- Formación de personal a través del Instituto de Formación y Estudios del Gobierno Local de Madrid.
- Selección y provisión de puestos de trabajo.
- Inspección de servicios.
- Gestión de la intranet municipal.

### **Estructura orgánica**





### **Presupuesto del Área de Acción de Administración de la Ciudad**



#### **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:

Indicador	Tipo y Unidad de Medida	2006	2007	2008	2009
◎ Carga financiera.	Porcentaje sobre presupuesto de gastos	5,48	6,35	7,19	7,98
◎ Gastos financieros.	Porcentaje sobre presupuesto de gastos	2,36	2,83	3,01	3,41
◎ Calificación crediticia.	Puntuación en una escala de letras que va de BBB a AAA.	AA	AA	AA	AA
◎ Recursos presupuestarios gestionados por los Distritos.	Total de euros	525.974.308	527.376.071	572.104.331	580.562.794
◎ Porcentaje de los recursos presupuestarios gestionados por los Distritos.	Porcentaje sobre el presupuesto	12,02	12,28	11,39	13,33
◎ Gasto ejecutado en los Planes Especiales de Inversión para el reequilibrio territorial.	Miles de euros	76.092	48.511	48.414	146.928
◎ Diferencia inter distrital en la percepción de la calidad de vida en la Ciudad.	Índice en escala de 0 a 1	(1)	0,28	0,22	0,20
◎ Gastos operativos de los servicios.	Total de euros	3.521.716.096	3.816.751.089	4.573.837.778	4.142.541.087
◎ Gasto operativo por habitante.	Ratio de euros por habitante	1.125,65	1.218,45	1.423,42	1.272,30
◎ Gasto no financiero por habitante.	Ratio de euros por habitante	2.049,28	1.909,83	1.777,53	1.575,94
◎ Inversión por habitante.	Ratio de euros por habitante	923,63	691,38	354,10	303,64
◎ Derechos contraídos en la lucha contra el fraude fiscal.	Millones de euros	95,75	129,02	136,21	177,07
◎ Recaudación ejecutiva.	Millones de euros	132,79	137,30	152,21	204,11
◎ Derechos liquidados por la inspección tributaria.	Millones de euros	65,07	68,15	87,99	108,60
◎ Autonomía fiscal.	Porcentaje de ingresos tributarios	34,91	47,31	49,03	39,15
◎ Deuda a 31 de diciembre sobre el PIB.	Porcentaje del PIB	4,27 <sup>(2)</sup>	4,83 <sup>(2)</sup>	5,14 <sup>(2)</sup>	5,27 <sup>(2)</sup>
◎ Periodo medio de cobro.	Media de días	60	64	79	79
◎ Periodo medio de pago.	Media de días	103	86	115	79
◎ Trámites tributarios gestionados por Internet.	Total de trámites	213.667	417.322	676.871	915.567
◎ Pagos tramitados a través del portal web munimadrid.es	Total de pagos	156.925	327.680	480.083	706.745
◎ Índice de valoración de la satisfacción global con el funcionamiento de las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente.	Valoración media en una escala de 1 a 10	8,13	8,44	8,51	8,19

Indicador	Tipo y Unidad de Medida	2006	2007	2008	2009
◎ Cartas de Servicios aprobadas	Total de cartas aprobadas	11	16	21	28
◎ Compromisos de calidad de las Cartas de Servicios.	Total de compromisos	126	179	202	355
◎ Valoración ciudadana de la gestión del Ayuntamiento de Madrid.	Índice de valoración en una escala de 0 a 100	(1)	55,70	60	53,80
◎ Grado de cumplimiento de los compromisos recogidos en las Cartas de Servicios.	Porcentaje de indicadores cumplidos	(3)	93,85	92,30	93
◎ Gestiones realizadas a través del portal web munimadrid.es	Total de gestiones	674.330	1.447.631	569.103	426.818
◎ Consultas a servicios de información a través del portal web munimadrid.es	Miles de consultas	17.652	D.N.C.	74.115,54	74.216,57
◎ Gestión electrónica de procedimientos.	Total de procedimientos	52	85	462	720
◎ Plantilla media municipal.	Media anual de efectivos	38.073	38.581	39.536	39.861
◎ Alumnos formados en los centros de formación interna del Ayuntamiento de Madrid.	Total de alumnos	25.230	29.023	32.003	27.207
◎ Horas de formación interna recibidas por el total de alumnos formados en los centros del Ayuntamiento de Madrid.	Total de horas	532.250	580.300	591.325	512.874
◎ Ayudas de acción social para empleados municipales.	Total de solicitudes	86.613	107.457	109.558	97.193
◎ Expedientes tramitados en Registro de Personal.	Total de expedientes	9.488	9.658	16.554	16.197
◎ Fondos de negociación.	Total en euros	14.954.007	15.395.631	17.184.581	28.000.000
◎ Porcentaje de informes realizados a las solicitudes de adaptación o cambio del puesto de trabajo por motivos de salud.	Porcentaje de informes	88,20	75,80	100	100
◎ Porcentaje de puestos incluidos en los procedimientos de provisión de puestos de trabajo.	Porcentaje de puestos convocados	2,36	4,83	5,91	3,98
◎ Usuarios de aplicaciones informáticas de gestión administrativa y económico-financiera.	Total de usuarios	8.083	10.183	17.074	17.967
◎ Puestos informáticos en red.	Total de puestos	2.016	4.126	1.847	1.050
◎ Usuarios de la Intranet Ayre.	Total de usuarios	14.850	16.531	19.382	21.000
◎ Acreditaciones a empleados municipales para firma electrónica.	Total de empleados acreditados	2.871	2.171	1.739	1.770

D.N.C = Datos No Cargados

- ◎ Indicador de gestión municipal
- Indicador de Ciudad

(I) Obtenido de la Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos en la Ciudad de Madrid, que se

Indicador	Tipo y Unidad de Medida	2006	2007	2008	2009
(2) Los datos son provisionales, ya que el PIB de los años 2006 y 2007 son previsión y avance respectivamente y los de 2008 y 2009 son aún estimaciones.	inició en 2006. Esta pregunta se incluyó por primera vez en 2007. (3) Las primeras Cartas de Servicios se aprobaron en 2006, por lo que los primeros datos de cumplimiento de los compromisos son de 2007.				

### 3.19.3. Desarrollo del Programa Operativo de Gobierno

El Programa Operativo de Gobierno del Área de Acción “Administración de la Ciudad” se desarrolla a través de los siguientes proyectos y acciones, cuyo estado de situación a 31 de diciembre de 2009 era el siguiente:

Proyectos	Nº Total Acciones	Acciones terminadas	Acciones en ejecución	Acciones planificadas	Acciones aplazadas
Estabilidad presupuestaria	2	-	2	-	-
Transparencia en la gestión del presupuesto	3	2	1	-	-
Gestión de la Deuda Pública	2	-	2	-	-
Reforma del Sistema de Financiación local	1	-	1	-	-
Una Administración Tributaria más próxima	11	3	7	1	-
Lucha contra el fraude fiscal	4	2	2	-	-
Transparencia en la contratación municipal	5	2	3	-	-
Gestión de Personal	6	-	4	-	2
Inspección de Servicios	5	2	3	-	-
Formación de empleados públicos municipales	5	-	5	-	-
Estudios de Gobierno Local y Formación de Directivos	4	1	2	-	1
Plan de Salud Laboral	3	3	-	-	-
Plan Madrid Comparte	3	1	1	-	1
Mejora de las condiciones de trabajo	3	1	2	-	-
Desarrollo de la Administración Electrónica	23	3	19	1	-
Simplificación y mejora de los procedimientos	7	-	7	-	-
Mejora del sistema de tramitación de	18	8	10	-	-

Proyectos	Nº Total Acciones	Acciones terminadas	Acciones en ejecución	Acciones planificadas	Acciones aplazadas
licencias urbanísticas					
Fondo Estatal Inversión Local (FEIL 2009): Atención al Ciudadano	2	-	2	-	-
Línea Madrid	13	8	2	-	3
Intranet Municipal: Ayre	2	1	1	-	-
Proyectos Institucionales de Calidad	4	-	4	-	-
Proyectos Sectoriales de Calidad	24	3	19	2	-
Seguimiento del Programa Operativo de Gobierno	3	2	1	-	-
Observatorio de la Ciudad	3	-	3	-	-
<b>Total (I)</b>	<b>140</b>	<b>39</b>	<b>89</b>	<b>5</b>	<b>7</b>

(I) Los resultados de esta fila se han calculado a partir de los resultados de las acciones específicas, pudiendo una misma acción formar parte de varios proyectos. Así, los datos informados en esta fila no corresponden a la suma de las acciones de los Proyectos, sino a la suma de todas las acciones del Área de Acción

### 3.19.4. Compromisos de Calidad

Dentro de este Área de Acción, que, como ya se ha comentado, engloba aspectos relativos a gestión económico financiera, gestión tributaria, gestión de recursos humanos e innovación y mejora, se han aprobado Cartas de Servicios en el ámbito tributario, debido, en gran medida, a la importancia que sobre la ciudadanía tiene esta materia y con la finalidad de mejorar la transparencia, claridad y comprensión de los procedimientos tributarios, así como facilitar el deber de los ciudadanos de cumplir con sus obligaciones fiscales y tributarias. Así, la **Carta de Servicios de la Oficina del Defensor del Contribuyente** fue aprobada en 2006 revisada por segunda vez en 2009 y su última evaluación fue en 2010 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, revisada en diciembre de 2008, con una última revisión en 2010

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.

## Carta de Servicios de la Oficina del Defensor del Contribuyente

Fecha de aprobación: 18 de mayo de 2006

Fecha Evaluación 2009: 17 de mayo de 2010

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**, que fueron aprobados en el año 2006 y con su última revisión ha sido en mayo de 2010, son:

	2006		2007		2008		2009	
	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato
<b>Compromiso 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 el planteamiento de la misma.</b>								
Tiempo medio de envío del acuse de recibo e inicio de las gestiones pertinentes en la Oficina del Defensor del Contribuyente.	24	24	24	24	24	24	24	24

	2006		2007		2008		2009	
	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato

**Compromiso 2.- Agilidad en la respuesta: la Oficina del Defensor del Contribuyente, responderá la totalidad de los escritos en un plazo medio de 31 días.**

Tiempo medio de respuesta de la Oficina del Defensor del Contribuyente.	31	39,10	31	38,28	31	33,32	31	33,35
---	----	-------	----	-------	----	-------	----	-------

**Compromiso 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 el envío de la misma.**

Valoración ciudadana de la fiabilidad de la respuesta dada por la Oficina del Defensor del Contribuyente.	8	8,20	8	8,10	8	8,50	8	8,30
---	---	------	---	------	---	------	---	------

**Compromiso 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.**

Valoración ciudadana de la claridad y comprensión de la respuesta dada por la Oficina del Defensor del Contribuyente.	8	8,20	8	8,30	8	8,60	8	8,20
---	---	------	---	------	---	------	---	------

**Compromiso 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.**

Sugerencias y Reclamaciones presentadas por los contribuyentes por cada uno de los canales disponibles en la Oficina del Defensor del Contribuyente. (% Presencial en la ODC))	N. D.	3	N. D.	7	N. D.	3	N. D.	2
Sugerencias y Reclamaciones presentadas por los contribuyentes por cada uno de los canales disponibles en la Oficina del Defensor del Contribuyente. (% Correo postal a la ODC))	N. D.	2	N. D.	2	N. D.	1	N. D.	0,8
Sugerencias y Reclamaciones presentadas por los contribuyentes por cada uno de los canales disponibles en la Oficina del Defensor del Contribuyente. (% Fax a la ODC))	N. D.	2	N. D.	2	N. D.	1	N. D.	0,5
Sugerencias y Reclamaciones presentadas por los contribuyentes por cada uno de los canales disponibles en la Oficina del Defensor del Contribuyente. (% Sistema de Sugerencias y Reclamaciones)	N. D.	72	N. D.	72	N. D.	77	N. D.	84,6
Sugerencias y Reclamaciones presentadas por los contribuyentes por cada uno de los canales disponibles en la Oficina del Defensor del Contribuyente. (% Teléfono de la ODC))	N. D.	4	N. D.	2	N. D.	5	N. D.	3
Sugerencias y Reclamaciones presentadas por los contribuyentes por cada uno de los canales disponibles en la Oficina del Defensor del Contribuyente. (% Internet correo electrónico de la ODC))	N. D.	13	N. D.	12	N. D.	11	N. D.	7,9
Sugerencias y Reclamaciones presentadas por los		4		2		1		1,3

	2006		2007		2008		2009	
	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato
contribuyentes por cada uno de los canales disponibles en la Oficina del Defensor del Contribuyente. (% Registro )	N. D.		N. D.		N. D.		N. D.	
Sugerencias y Reclamaciones presentadas por los contribuyentes por cada uno de los canales disponibles en la Oficina del Defensor del Contribuyente. (% De oficio)	N. D.	D.N.C.	N. D.	I	N. D.	I	N. D.	0
Valoración ciudadana del trato y atención recibidos por la Oficina del Defensor del Contribuyente.	8	8,50	8	8,42	8	8	8	8
<b>Compromiso 6.- Propuestas de mejora de los servicios: la Oficina del Defensor del Contribuyente, elaborará anualmente propuestas dirigidas a la mejora en la prestación de los servicios tributarios y propuestas dirigidas a una mejor organización interna de los mismos.</b>								
Propuestas de la Oficina del Defensor del Contribuyente dirigidas a mejorar la organización interna de los servicios tributarios.	N. D.	3	N. D.	5	N. D.	8	N. D.	8
Propuestas de la Oficina del Defensor del Contribuyente dirigidas a mejorar la prestación de los servicios tributarios.	N. D.	10	N. D.	8	N. D.	6	N. D.	4
<b>Compromiso 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.</b>								
Valoración ciudadana del servicio prestado por la Oficina del Defensor del Contribuyente.	8	7,92	8	8,11	8	8,61	8	8,67
<b>Compromiso 8.- Sugerencias y reclamaciones: la ODC recibe y tramita las sugerencias y reclamaciones presentadas por la ciudadanía en relación a los servicios que presta, las contesta de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, pone en marcha acciones de mejora del servicio. El 90% de las sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación a los servicios prestados por la ODC se contestarán en 15 días o menos.</b>								
Sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación a los servicios prestados por la Oficina del Defensor del Contribuyente.		0		0		0		0

**N. D:** No Determinado

### Carta de Servicios de la Atención Integral al Contribuyente

Fecha de aprobación: 4 de enero de 2007

Fecha Evaluación 2009: 25 de marzo de 2010

**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](http://www.munimadrid.es)) y los referidos a la atención telefónica (Teléfono 010 Línea Madrid).

Se han realizado dos evaluaciones de esta Carta de Servicios, que fue aprobada en enero de 2007, el 13 de diciembre de 2008 y el 25 de marzo de 2010 revisando sus compromisos e indicadores.

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

	2007		2008		2009	
	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato
<b>Compromiso 1.- 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.</b>						
Índice de valoración de la satisfacción global con el funcionamiento de las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente.	8	8,44	8	8,51	8	8,19
Porcentaje de usuarios satisfechos con el funcionamiento de las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente. Nuevo en 2008	-	-	85	92,60	85	91,40
<b>Compromiso 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 las encuestas periódicas que se realicen para medir el grado de satisfacción de los ciudadanos con el servicio prestado, el 85% de los usuarios estará satisfecho con el trato y la información recibidos y su nivel de satisfacción medio, medido en una escala de 0 a 10, deberá ser superior a 8,25 puntos.</b>						
Horas de formación continua en aspectos técnico tributario y/o mejora de habilidades y aptitudes recibidas por los empleados de atención al contribuyente de la Agencia Tributaria Madrid.	78	80	80	82	82	65
Índice de valoración de la preparación del personal para desempeñar su trabajo en las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente.	8	8,71	8	8,74	8,25	8,27
Índice de valoración del trato del personal de atención al público de las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente.	8	8,74	8	8,76	8,25	8,30
Porcentaje de usuarios satisfechos con el trato recibido en las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente.	80	95,05	80	92,35	80	91
Porcentaje de usuarios satisfechos con la información recibida en las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente.	80	91,10	80	87,80	80	90,40

	2007		2008		2009	
	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato
<b>Compromiso 3.- El tiempo medio de espera en 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.</b>						
Índice de valoración del tiempo de espera para ser atendido en las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente.	<b>8</b>	8,55	<b>8</b>	8,65	<b>8,25</b>	<b>8</b>
Tiempo medio de espera en las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente.	<b>9:00</b>	08:36	<b>9:00</b>	07:14	<b>8.30</b>	12:04
<b>Compromiso 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.</b>						
Índice de valoración del servicio de cita previa de las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente.	<b>8</b>	8,34	<b>8</b>	8,49	<b>8</b>	8,13
Porcentaje de citas previas que se conceden para un plazo de 4 días laborables como máximo, salvo petición expresa de fecha posterior, para ser atendido en las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente.	<b>100</b>	100	<b>100</b>	100	<b>100</b>	80
Tiempo medio de espera una vez señalada la cita, para ser atendido en las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente, en minutos	<b>5:00</b>	03:56	<b>5:00</b>	02:57	<b>4:30</b>	02:20
<b>Compromiso 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.</b>						
Índice de valoración del tiempo empleado por el personal de atención presencial al contribuyente en facilitar la información o resolver los trámites en las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente.	<b>8</b>	9,01	<b>8</b>	8,58	<b>8</b>	8,03
Porcentaje de usuarios que han resuelto de forma íntegra el trámite solicitado en las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente.	<b>85</b>	91,70	<b>85</b>	85,75	<b>85</b>	83,10
<b>Compromiso 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. En las encuestas periódicas que se realicen 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.</b>						
Índice de valoración de los elementos tangibles de las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente.	<b>8,50</b>	8,71	<b>8,50</b>	8,63	<b>8,50</b>	8,21
Porcentaje de instalaciones que cumplen los criterios de habitabilidad y confort establecidos en las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente.	<b>100</b>	100	<b>100</b>	100	<b>100</b>	100
Porcentaje de usuarios satisfechos con las instalaciones de las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente.	<b>85</b>	95,93	<b>85</b>	91,40	<b>85</b>	90,70
<b>Compromiso 7.- Atención telemática munimadrid.es. Se incrementará anualmente y, en su caso, se mejorará el número de servicios tributarios (información y gestiones) disponibles en la web www.munimadrid.es.</b>						
Gestiones tributarias realizadas a través de la web.	<b>N.D.</b>	417.322	<b>N.D.</b>	676.871	<b>N.D.</b>	915.567

	2007		2008		2009	
	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato
<b>Compromiso 8.- Atención telemática munimadrid.es. 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.</b>						
Índice de valoración del Portal del Contribuyente. <b>Nuevo en 2009</b>	-	-	-	-	7	6,93
<b>Compromiso 9.- Atención telefónica, Teléfono 010. Al menos el 85% de las llamadas realizadas se atenderán en el primer intento, sin necesidad de volver a marcar.</b>						
Porcentaje de llamadas atendidas sobre las recibidas en el Teléfono 010.	85	20	85	89,60	85	88,40
<b>Compromiso 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.</b>						
Porcentaje de llamadas rechazadas por saturación sobre el total de intentos de llamada en el Teléfono 010.	20	10,17	20	11,40	20	29,70
<b>Compromiso 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.</b>						
Porcentaje de usuarios satisfechos con el tiempo de espera para ser atendidos por el Teléfono 010.	92	89,50	80	91,50	80	99
<b>Compromiso.- 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.</b>						
Porcentaje de llamadas diferidas respondidas en menos de 48 horas por el Teléfono 010.	100	100	100	100	100	100
<b>La Oficina del Defensor del Contribuyente recibe y tramita las sugerencias y reclamaciones presentadas por la ciudadanía en relación a los servicios tributarios prestados, las contesta de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, realiza propuestas de mejora de los servicios y de la organización interna.</b>						
<b>La Oficina del Defensor del Contribuyente tiene aprobada su Carta de Servicios. Para ver sus compromisos de calidad y los indicadores asociados, consultar la Carta de Servicios de la Oficina del Defensor del Contribuyente.</b>						
<b>Se establece la obligación de los servicios correspondientes de la Agencia Tributaria Madrid de colaborar y apoyar a los miembros de la Oficina del Defensor del Contribuyente en el desarrollo de sus funciones y en la búsqueda de la solución más adecuada a las quejas y reclamaciones formuladas.</b>						

### Carta de Servicios de la Oficina del Padrón Municipal de Habitantes

Fecha de aprobación: 26 de diciembre de 2008

Fecha Evaluación 2009: 30 de marzo de 2010

**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. Esta carta de Servicios fue aprobada por la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid el 26 de diciembre de 2008, siendo evaluada por primera vez el 30 de marzo de 2010.

Los compromisos establecidos en la Carta de Servicios del Padrón Municipal de Habitantes, son los siguientes:

	2009	
	Estándar	Dato
<b>Compromiso 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.</b>		
Porcentaje de usuarios/-as satisfechos/-as con las instalaciones de la Dirección General de Estadística donde se presta el Servicio de Padrón de Habitantes.	90	92
Valoración ciudadana de las instalaciones de la Dirección General de Estadística donde se presta el Servicio de Padrón de Habitantes.	N.D.	7,50
<b>Compromiso 2.- Atender en el Servicio de Padrón de Habitantes de la Dirección General de Estadística con un personal debidamente cualificado, garantizando una atención eficaz y personalizada con un trato amable y cortés, utilizando un lenguaje claro y comprensible.</b>		
Horas de formación continua al año del personal del Servicio de Padrón de Habitantes de la Dirección General de Estadística.	N.D.	213
Porcentaje de usuarios/-as satisfechos/-as con el trato recibido en la Dirección General de Estadística en la prestación del Servicio de Padrón de Habitantes.	N.D.	92
Sugerencias y reclamaciones por el trato recibido en la prestación del Servicio de Padrón de Habitantes, en la Dirección General de Estadística.	N.D.	0
<b>Compromiso 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.</b>		
Solicitudes de especial riesgo atendidas en el Servicio de Padrón de Habitantes.	N.D.	125
Sugerencias y reclamaciones sobre la confidencialidad y la protección de datos en la prestación del Servicio de Padrón de Habitantes.	N.D.	0
<b>Compromiso 4.- Asegurar la actualización permanente de los datos de Padrón. Las altas por nacimiento, las bajas por defunción, las bajas por traslado de residencia, y demás información facilitada por el Instituto Nacional de Estadística y por los Registros Civiles se actualizarán de oficio en el plazo máximo de un mes desde que se disponga la información en el 90 por ciento de los casos, y cuando se complete la instrucción del correspondiente</b>		

	2009	
	Estándar	Dato
<b>expediente o las comprobaciones que se precisen realizar, en los restantes casos.</b>		
Actualizaciones en el Padrón de Habitantes, que requieren trámites previos o instrucción de expediente sobre el total de actualizaciones de oficio., porcentaje	N.D.	10
Plazo medio de actualización de la información contenida en el Padrón de Habitantes, desde la recepción de los correspondientes ficheros, días	30	10
Sugerencias y reclamaciones sobre la actualización de oficio del Padrón de Habitantes.	N.D.	0
<b>Compromiso 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.</b>		
Gestiones y consultas del Servicio de Padrón de Habitantes, realizadas a través de Internet.	N.D.	142.268
Incremento anual de las gestiones padronales realizadas a través de la página web.	N.D.	-4
<b>Compromiso 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.</b>		
Sugerencias y reclamaciones sobre el plazo de recepción por correo de los volantes de empadronamiento sobre el total de volantes y certificados expedidos.	N.D.	180
Sugerencias y reclamaciones sobre el servicio de atención al ciudadano Línea Madrid por total de volantes de empadronamiento emitidos.	N.D.	0,02
<b>Compromiso 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.</b>		
Incremento de datos intercambiados con otras Administraciones en el Servicio de Padrón de Habitantes.	N.D.	128
<b>Compromiso 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.</b>		
Cartas informativas sobre cambio de colegio electoral emitidas por el Servicio de Padrón de Habitantes.	N.D.	170.742
Plazo de tramitación de reclamaciones al Censo Electoral por el Servicio de Padrón de Habitante, días.	N.D.	4
Sugerencias y reclamaciones sobre los procesos electorales al Servicio de Padrón de Habitantes.	N.D.	2
<b>Compromiso 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.</b>		
Personas atendidas durante la jornada electoral por el Servicio de Padrón de Habitantes, por los distintos medios.	N.D.	1.977
Satisfacción del electorado con el Servicio de Padrón de Habitantes en relación con la accesibilidad al servicio de Censo Electoral durante la jornada electoral.	N.D.	95

	2009	
	Estándar	Dato
<b>Compromiso 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.</b>		
Sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios prestados por la Dirección General de Estadística en el Servicio de Padrón de Habitantes.	N.D.	0,01
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios prestados por la Dirección General de Estadística en el Servicio de Padrón de Habitantes, contestadas en 15 días o menos.	N.D.	100
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios prestados por la Dirección General de Estadística en el Servicio de Padrón de Habitantes, contestadas entre 16 días y 3 meses.	N.D.	0

**N.D.** No determinado

### **Carta de Servicios de Información Estadística de la Ciudad de Madrid**

Fecha de aprobación: 26 de diciembre de 2008  
 Fecha Evaluación 2009: 30 de marzo de 2010

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.

Esta carta de Servicios fue aprobada por la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid el 26 de diciembre de 2008, siendo evaluada por primera vez el 30 de marzo de 2010.

	2009	
	Estándar	Dato
<b>Compromiso 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.</b>		
Porcentaje de usuarios satisfechos con las instalaciones de la Dirección General de Estadística, en el Servicio de Información Estadística.	90	92
Valoración ciudadana de las instalaciones de la Dirección General de Estadística donde se prestan los Servicios de Información Estadística.	N.D.	7,50
<b>Compromiso 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.</b>		
Horas de formación continua anuales del personal del Servicio de Información Estadística.	N.D.	441
Porcentaje de usuarios satisfechos con el trato recibido en el Servicio de Información Estadística.	N.D.	92
Sugerencias y reclamaciones por 1.000 usuarios, por el trato recibido en el Servicio de Información Estadística.	N.D.	0
<b>Compromiso 3.- Adoptar medidas para el cumplimiento y aplicación del secreto estadístico.</b>		
Sugerencias y reclamaciones relacionadas con la normativa del secreto estadístico por 1.000 usuarios en el Servicio de Información Estadística.	N.D.	0
<b>Compromiso 4.- Responder de forma individualizada todas las demandas de información estadística, facilitando los datos en el plazo medio de 2 días hábiles cuando se refiera a estadísticas ya elaboradas y en un plazo medio de 15 días, cuando la información solicitada requiera una elaboración específica.</b>		
Plazo medio de entrega de la información estadística. Eliminado en la Evaluación 2009	2	2
Sugerencias y reclamaciones por el tiempo de respuesta en las demandas de información estadística.	N.D.	0
<b>Compromiso 5.- Actualizar permanentemente los datos estadísticos existentes, garantizando su continuidad, poniéndolos a disposición de los interesados a través de nuestra página web.</b>		
Plazo medio de actualización de datos estadísticos desde la recepción de la información original.	N.D.	10
Tablas estadísticas actualizadas por el Servicio de Información Estadística.	N.D.	1.400
<b>Compromiso 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.</b>		
Consultas realizadas al Servicio de Información Estadística por otros canales.	N.D.	25.991
<b>Compromiso 7.- Asegurar una información que garantice la calidad y fiabilidad de los datos utilizando métodos de revisión y contraste con otras fuentes.</b>		
Sugerencias y reclamaciones sobre la fiabilidad de los datos del Servicio de Información Estadística.	N.D.	0,80

	2009	
	Estándar	Dato
<b>Compromiso 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.</b>		
Porcentaje de usuarios satisfechos con la información proporcionada por el Servicio de Información Estadística.	N.D.	95
<b>Compromiso 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.</b>		
Sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación al Servicio de Información Estadística.	N.D.	0,80
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas al Servicio de Información Estadística contestadas en 15 días o menos.	N.D.	100
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas al Servicio de Información Estadística contestadas entre 16 días y 3 meses.	N.D.	0

### 3.19.5. Opinión de la Ciudadanía

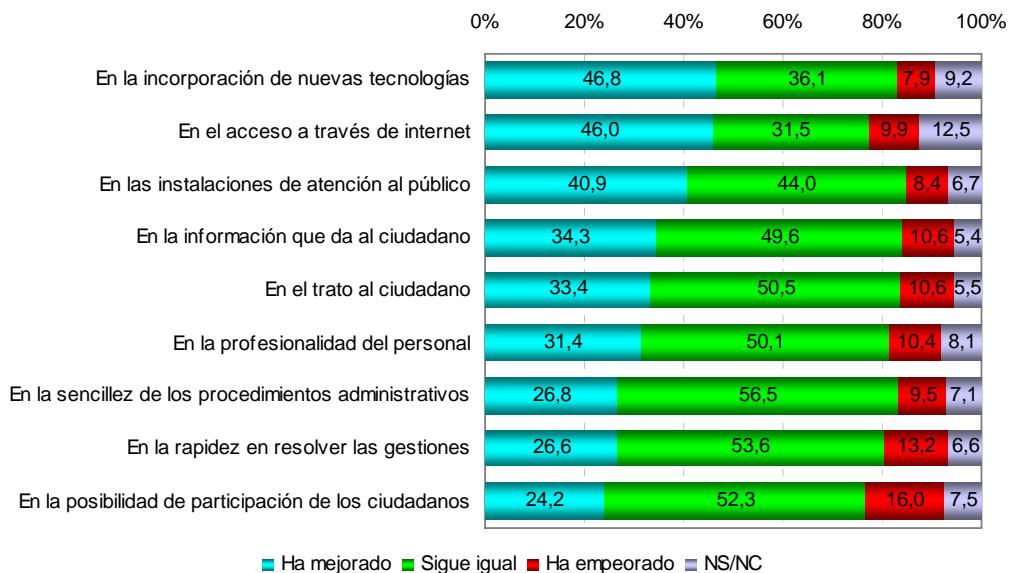
La Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos de 2009 ha permitido conocer la opinión de los ciudadanos madrileños sobre las actuaciones del Ayuntamiento en relación con la administración de la ciudad.

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: el 0,2% menciona la burocracia como problema y el 1% el gobierno de la ciudad. No obstante, en 2009 los impuestos han sido mencionados por el 5,9% de los ciudadanos encuestados cuando en años anteriores apenas alcanzaba el 1%. La razón es la coincidencia entre las fechas de realización de la Encuesta y la campaña de recaudación de la Tasa por Prestación del Servicio de Gestión de Residuos Urbanos, lo que ha colocado a los impuestos en lugares destacados de la agenda.

Porcentaje de ciudadanos que consideran los servicios sociales como problema de la ciudad				
Problema	2006	2007	2008	2009
Impuestos	0,7	0,8	0,8	5,9
Gobierno	1,8	0,9	0,4	1,0
Burocracia	0,6	0,8	0,4	0,2

En 2009 se ha introducido una nueva pregunta en la Encuesta dirigida a conocer cómo perciben los ciudadanos el cambio que se está produciendo en la administración del Ayuntamiento. Las respuestas muestran cómo los ciudadanos creen que la Administración ha mejorado sobre todo en la incorporación de nuevas tecnologías, en el acceso a través de Internet y en las instalaciones de atención al público. En cambio, perciben más inmovilismo en las posibilidades de participación en las políticas locales, en la rapidez en resolver las gestiones y en la sencillez de los procedimientos administrativos.

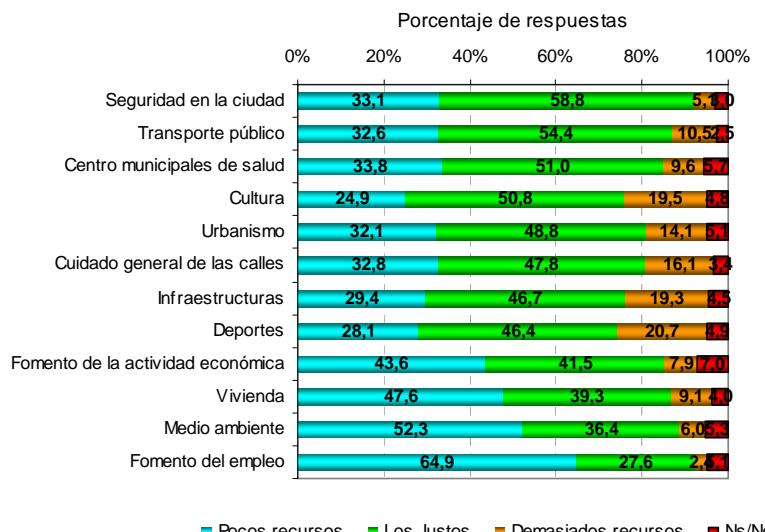
**En los últimos cinco años, ¿Cree usted que la administración del Ayuntamiento ha mejorado, sigue igual o ha empeorado?**



■ Ha mejorado ■ Sigue igual ■ Ha empeorado ■ NS/NC

También se pregunta a los ciudadanos sobre su valoración de la suficiencia los recursos económicos empleados por el Ayuntamiento para financiar los servicios y prestaciones públicos en las distintas áreas de actuación municipal. El juicio que los ciudadanos emiten a través de esta pregunta es preciso ponerlo en relación con las prioridades de la agenda pública, pues en la medida en que consideran que un problema es más importante, también razonarán que es preciso dedicar mayores recursos a su solución. Así, por ejemplo, las áreas más deficitarias a juicio de los ciudadanos son la de fomento del empleo y de la actividad económica, el medio ambiente y la vivienda. Por el contrario, la seguridad en la ciudad, el transporte público y los centros municipales de salud son ámbitos de actuación donde la percepción mayoritaria es la de que los recursos empleados son los justos.

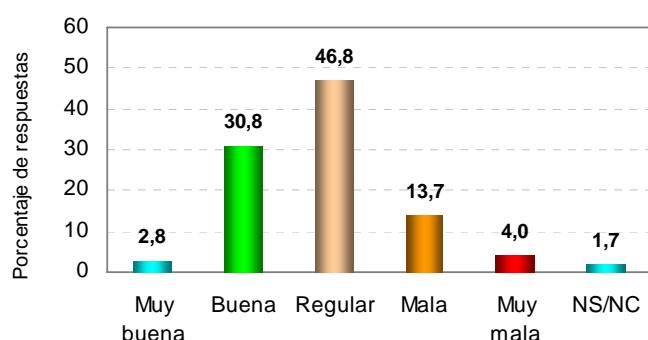
**Valoración de los recursos empleados por el Ayuntamiento de Madrid en distintos servicios y prestaciones**



■ Pocos recursos ■ Los Justos ■ Demasiados recursos ■ Ns/Nc

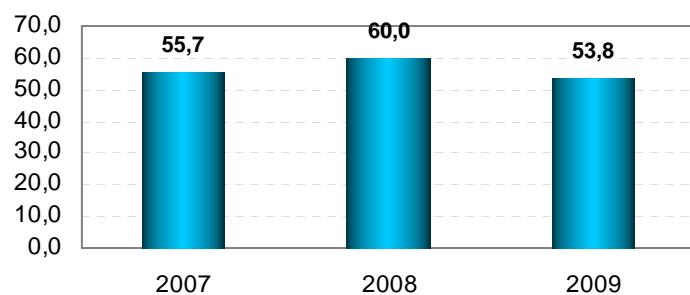
Finalmente, se realiza una pregunta para que los ciudadanos califiquen la gestión del Ayuntamiento de Madrid de forma global. Una tercera parte de los entrevistados (33,6%) opina que es buena o muy buena y algo menos de la mitad (46,8%) que es regular. Los que consideran que es mala o muy mala alcanzan un porcentaje del 17,7%.

**¿Cómo calificaría la gestión que está realizando el Ayuntamiento de Madrid?**



La evolución del indicador de satisfacción con la gestión del Ayuntamiento desde el 2007, en que se introdujo esta pregunta por primera vez, muestran una ligera disminución en 2009, después de la suida experimentada en 2008.

**Indicador de valoración de la gestión del Ayuntamiento 2007-2009**



Para terminar, en 2009 se ha realizado el siguiente estudio dentro del Área de Acción “Administración de la Ciudad”, registrado en el Banco de Estudios de la Percepción Ciudadana:

Nombre del Estudio. Año	Órgano Promotor	Más información
Estudio de satisfacción de los usuarios de las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente. 2009 142/2009/Estudio de Investigación	Agencia Tributaria Madrid	Ficha Técnica Cuestionario Informe de Resultados

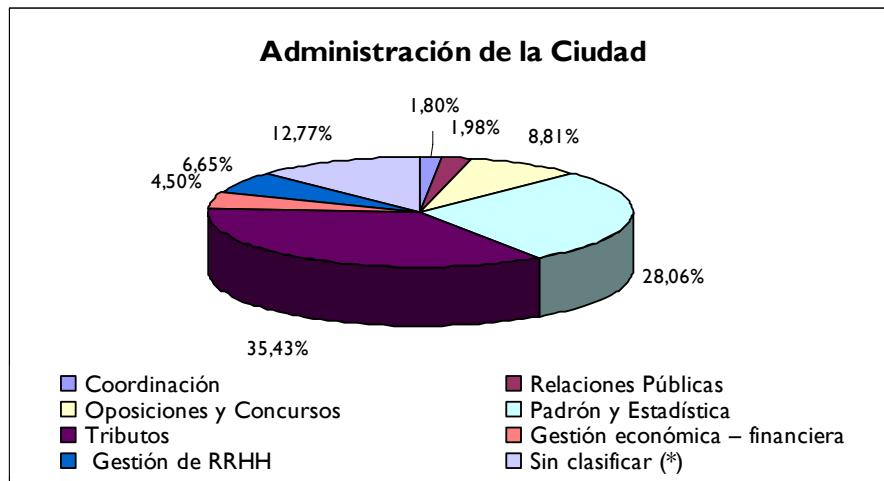
Los resultados obtenidos en el estudio de satisfacción del usuario de las OAIC confirman por un lado, la excelente imagen que la Oficina de Atención Integral al Contribuyente del Ayuntamiento de Madrid posee entre sus usuarios. El 91,4% de los usuarios/as están satisfechos con el funcionamiento general de las Oficinas de Atención Integral al

Contribuyente y su valoración alcanza 8,19 puntos en una escala de 0-10. Los distintos atributos de calidad del servicio ofrecido por la OAIC reciben excelentes puntuaciones, todas superiores a ocho puntos. Entre ellas destacan: Orden y limpieza con 8,51 puntos, Eficacia del personal que le atendió con 8,31 puntos y Amabilidad y cortesía en el trato recibido con 8,30 puntos.

### 3.19.6. Sugerencias y Reclamaciones

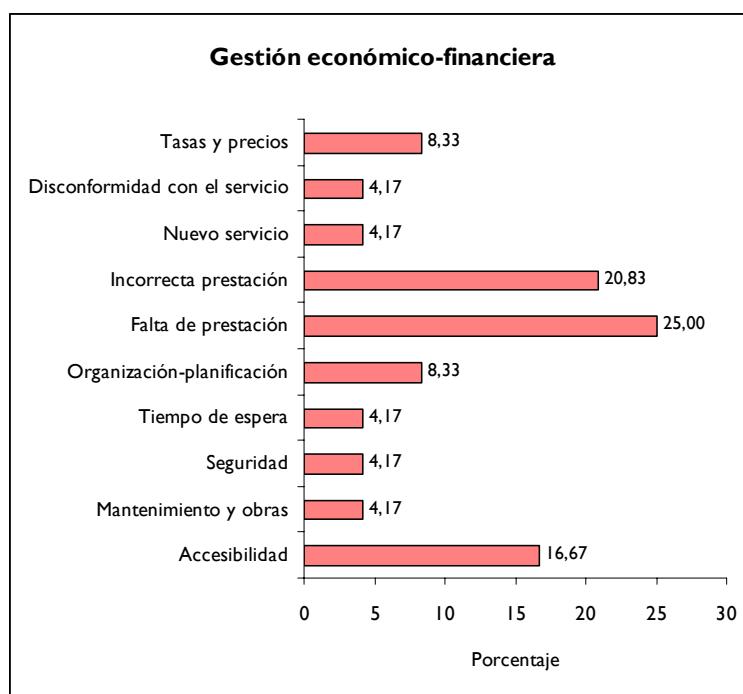
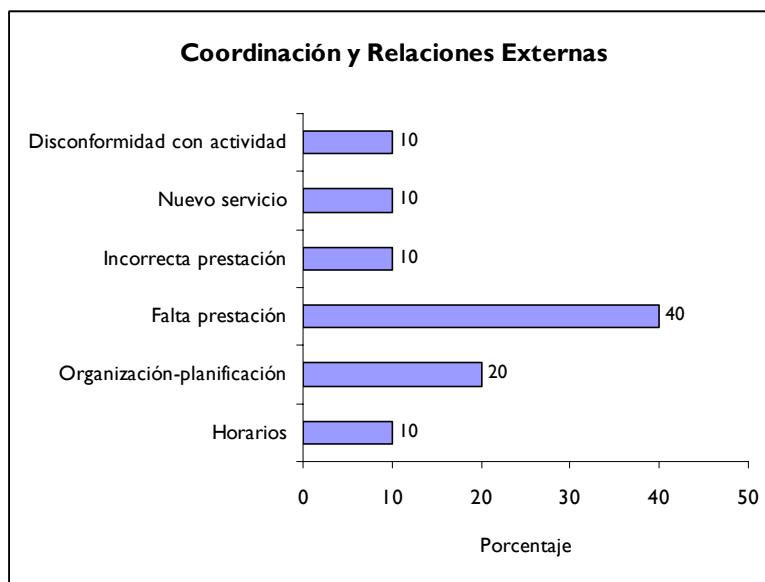
En relación con la participación de los ciudadanos en la mejora de la gestión municipal, en el Área de Acción “Administración de la Ciudad”, las sugerencias y reclamaciones formuladas son 4.417 que suponen el **8,45 %** del total de las tramitadas en 2009 (507 tramitadas en SYR y 3.910 de la Oficina del Defensor del Contribuyente).

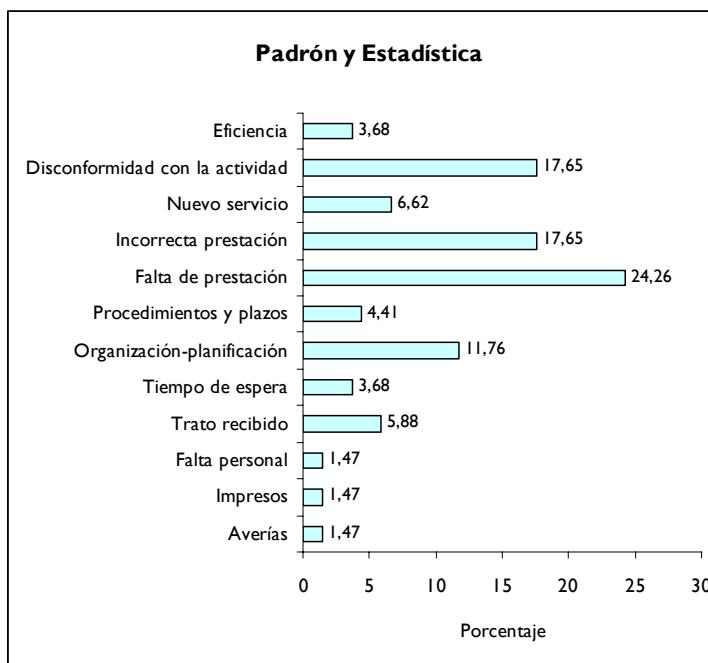
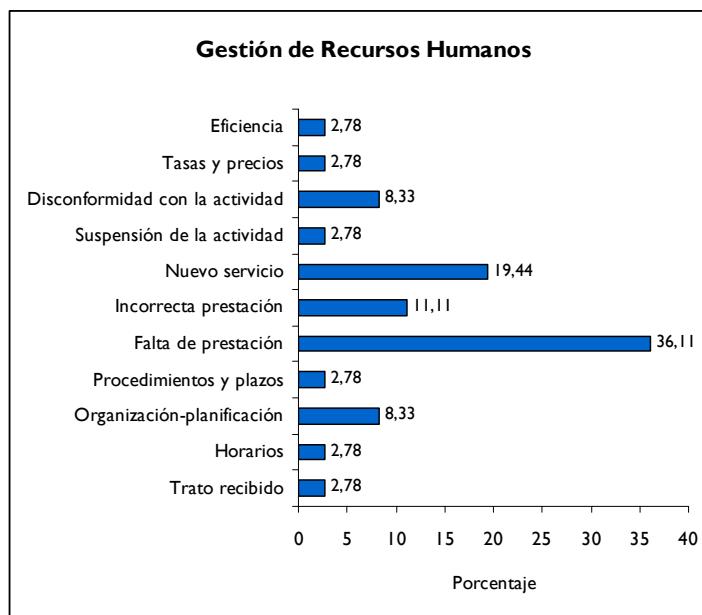
Por **submaterias**, de las tramitadas a través de SYR, descontadas las relativas a “Tributos” (197 syr), “Padrón y Estadística” es la mas importante con un 28,06% (156 syr), seguida de “Oposiciones y Concursos” con un 8,81%; (49 syr), “Gestión de Recursos Humanos” con un 6,65% (37 syr); “Gestión Económico Financiera” con un 4,50% (25 syr); “Relaciones Públicas” con un 1,98% (11 syr) y “Coordinación” con un 1,80% (10 syr).



(\*) Los datos se recogen con fecha 1 de abril de 2010; todavía quedaban syr sin contestar y, en consecuencia, sin clasificar.

Los **motivos** de presentación de las sugerencias y reclamaciones tramitadas en SYR se recogen a continuación para cada una de las submaterias. Todas las relativas a Oposiciones y Concursos hacen referencia a la organización y planificación de estos procesos. Las tributarias son competencia de la Oficina del Defensor del Contribuyente que recoge en su Memoria anual el resultado de sus actuaciones (puede verse también el apartado 1.6 de esta Memoria).







Los datos relativos a las **contestaciones** (Tiempo medio de contestación y % por tramos) se recogen en la siguiente Tabla:

	Coordinación	Relaciones Públicas	Gestión económica y financiera
Tiempo medio de contestación	18,60	22,7	37,00
Sin contestar	0	9,09	24,00
Menos de 15 días	50,0%	50,0%	47,37%
Entre 15 días y tres meses	50,0%	50,0%	42,11%
Mas de tres meses	0,0%	0,0%	10,53%

	Gestión de RRHH	Oposiciones y Concursos	Padrón y estadística
T medio contestación	27,41		8,24
Sin contestar	21,62		0,00
Menos de 15 días	44,83%		86,54%
Entre 15 días y tres meses	55,17%		13,46%
Mas de tres meses	0,00%		0,00%

# ANEXOS

## Anexo 1 Presupuestos 2009

### **Presupuesto no financiero liquidado del Ayuntamiento de Madrid y los Organismos Autónomos y gastos no financieros de las Empresas Municipales 2009**

#### **Distribución por Áreas de Acción**

	Ayto y OO.AA.	Empresas municipales	Total	%
Cohesión Social	28.448.127,48		28.448.127,48	0,55%
Cultura	154.276.782,57	40.481.205,00	194.757.987,57	3,80%
Deporte	182.382.737,62	126.852.676,30	309.235.413,92	6,03%
Desarrollo Económico y Tecnológico	44.963.103,53	99.587.637,69	144.550.741,22	2,82%
Educación y Juventud	146.142.110,16		146.142.110,16	2,85%
Empleo	51.089.715,53		51.089.715,53	1,00%
Espacios Públicos	209.468.814,59		209.468.814,59	4,08%
Infraestructuras	53.384.087,62	47.643.203,37	101.027.290,99	1,97%
Internacionalización	8.204.101,34		8.204.101,34	0,16%
Medio Ambiente	650.246.227,89		650.246.227,89	12,67%
Movilidad y Transportes	334.372.827,22	522.200.731,46	856.573.558,68	16,69%
Relación con la Ciudadanía	29.383.209,75		29.383.209,75	0,57%
Salud	102.377.891,31	51.382.985,65	153.760.876,96	3,00%
Seguridad y Emergencias	550.274.116,15		550.274.116,15	10,72%
Servicios Sociales	298.099.013,98		298.099.013,98	5,81%
Turismo	9.419.212,32		9.419.212,32	0,18%
Urbanismo	303.944.149,39		303.944.149,39	5,92%
Vivienda	42.804.803,21	305.201.073,35	348.005.876,56	6,78%
Administración de la Ciudad	738.545.378,85		738.545.378,85	14,39%
	<b>3.937.826.410,51</b>	<b>1.193.349.512,82</b>	<b>5.131.175.923,33</b>	<b>100,00%</b>

	Programas	Descripción Programa	OBLIGACIONES RECONOCIDAS netas
Cohesión Social	<b>11108</b>	Órganos de Gobierno	52.704,13
	<b>31300</b>	Dirección y Gestión Admva Serv. Sociales	574.483,87
	<b>31301</b>	Cooperac al Desarrollo	3.159.350,48
	<b>31310</b>	Inmigración	13.735.309,40
	<b>32301</b>	Prom Iguald, Mujeres, ...	10.926.279,60
			<b>28.448.127,48</b>
Cultura	<b>11114</b>	Órganos de Gobierno	763.433,05
	<b>45100</b>	Direc. y gest. admva	14.565.341,82
	<b>45101</b>	Biblio y patrimonio bibliog	19.048.918,51
	<b>45103</b>	Museos y colecciones	7.980.962,08
	<b>45104</b>	Actividades culturales	52.727.132,39
	<b>45105</b>	Proyectos culturales	16.976.888,01
	<b>45107</b>	Infraestructuras Culturales	22.092.099,42
	<b>45202</b>	Juventud	5.798.604,43
	<b>61001</b>	Gest y Def Patrimonio	11.818.106,93
	<b>43205</b>	Edificios	2.505.295,93
			<b>154.276.782,57</b>
Deporte	<b>12100</b>	Vicealcaldía	10.728.167,17
	<b>45203</b>	Actuacio deport en Distritos	121.435.312,93
	<b>45205</b>	Coord y fomento Deporte	40.621.573,80
	<b>61001</b>	Gest y Def Patrimonio	9.597.683,72
			<b>182.382.737,62</b>
Desarrollo Económico y Tecnológico	<b>11111</b>	Órganos de Gobierno Eco	753.563,13
	<b>61200</b>	Direc. y gest. admva Eco	2.393.996,50
	<b>44601</b>	Consumo	18.742.648,05
	<b>54201</b>	Innovación y tecnología	7.484.833,50
	<b>61201</b>	Economía y Fondos Europeos	-20.320,40
	<b>62201</b>	Comercio	5.813.867,13
	<b>61203</b>	Desarrollo Empresarial	9.794.515,63
			<b>44.963.103,53</b>
Educación y Juventud	<b>11108</b>	Órganos de Gobierno	270.748,65
	<b>31300</b>	Dirección y Gestión Admva Serv. Sociales	2.951.206,04
	<b>42201</b>	Coleg y otros centros educa	59.265.576,82
	<b>42202</b>	Centros educativos	36.960.928,81
	<b>42203</b>	Servicios Educación	7.553.596,91
	<b>61001</b>	Gest y Def Patrimonio	39.068.275,17
	<b>43205</b>	Edificios	71.777,76
			<b>146.142.110,16</b>

Empleo	<b>32201</b>	Empleo y Desarrollo Emp.	2.933.398,68	
	<b>32202</b>	Direc. y gest. admva	15.678.770,98	
	<b>32203</b>	Formación Ocupacional	2.015.184,14	
	<b>32204</b>	Políticas activas de Empleo Prog Empleo de Proximidad Gestión otros Fondos Europeos Prog mixtos Escu Taller/ES Empleo Fomento Empleo Corporac Local Prog integrado DES.Empleo Edificios	8.737.204,23	
	<b>32205</b>		1.292.397,90	
	<b>32206</b>		96.107,68	
	<b>32207</b>		3.829.588,97	
	<b>32208</b>		14.590.071,78	
	<b>32209</b>		1.910.998,09	
	<b>43205</b>		5.993,08	<b>51.089.715,53</b>
Espacios Públicos	<b>11116</b>	Órganos de Gobierno	625.469,96	
	<b>51102</b>	Direc. y gest. Admva	8.199.179,14	
	<b>43301</b>	Equipamientos urbanos	40.884.658,91	
	<b>43303</b>	Dotación Áreas Urbanas	8.327.472,34	
	<b>51103</b>	Vías Públicas	150.225.095,61	
	<b>51104</b>	Otras actuaciones Vía pública	1.206.938,63	<b>209.468.814,59</b>
Infraestructuras	<b>11116</b>	Órganos de Gobierno	159.403,89	
	<b>51102</b>	Direc. y gest. Admva	2.089.598,39	
	<b>51106</b>	Infraestructuras	44.906.917,38	
	<b>51107</b>	Planificación urbana	1.600.524,05	
	<b>51108</b>	Evaluación urbana	4.627.643,91	<b>53.384.087,62</b>
Internacionalización	<b>12100</b>	Vicealcaldía	482.583,89	
	<b>12107</b>	Madrid Global	7.721.517,45	<b>8.204.101,34</b>
Medio Ambiente	<b>11113</b>	Órganos de Gobierno	748.805,21	
	<b>44400</b>	Direc. y gest. admva	10.675.375,09	
	<b>43302</b>	Patrimonio Verde	157.830.487,22	
	<b>44401</b>	Calidad y Evalua Ambiental	11.784.526,08	
	<b>44402</b>	Sostenibilidad y Agenda XXI	4.743.184,44	
	<b>44403</b>	PT Valdemingomez	51.965.461,59	
	<b>44405</b>	Gestión Ambiental Urbana	310.738.011,90	
	<b>44404</b>	Control y calid del agua	101.760.376,36	<b>650.246.227,89</b>
Movilidad y Transportes	<b>11112</b>	Órganos de Gobierno	462.938,23	
	<b>22200</b>	Direc. y gest. admva	10.047.016,75	
	<b>22401</b>	Tráfico	52.738.081,33	
	<b>22402</b>	Estacionamiento	81.034.652,41	
	<b>51301</b>	Transporte	190.090.138,49	<b>334.372.827,22</b>

Relación con la Ciudadanía	<b>11111</b>	Órganos de Gobierno Eco	78.247,93
	<b>61200</b>	Direc. y gest. admva Eco	2.994.535,52
	<b>11107</b>	Área delegada de Participación Ciudadana	259.560,27
	<b>46302</b>	Participación ciudadana	4.082.451,44
	<b>11109</b>	Órganos de Gobierno H y AP	36.477,49
	<b>61100</b>	Direc. y gest. admva H y AP	885.394,16
	<b>46301</b>	Atención al Ciudadano	16.735.702,37
	<b>43205</b>	Edificios	10.711,83
	<b>61001</b>	Gest y Def Patrimonio	4.300.128,73
			<b>29.383.209,75</b>
Salud	<b>41200</b>	Direc. y gest. admva Salud Pbca Madrid	17.524.945,02
	<b>41201</b>	Salud	54.812.816,80
	<b>41301</b>	Adicciones Madrid	29.840.008,60
	<b>43205</b>	Edificios	92.050,57
	<b>61001</b>	Gest y Def Patrimonio	108.070,32
			<b>102.377.891,31</b>
Seguridad y Emergencias	<b>11112</b>	Órganos de Gobierno	761.813,52
	<b>22200</b>	Direc. y gest. admva	16.561.911,65
	<b>22201</b>	Seguridad	389.142.308,33
	<b>22202</b>	RR.HH Seguridad	5.634.644,82
	<b>22301</b>	Bomberos	89.597.039,25
	<b>22303</b>	Samur-Protecc Civil	45.820.667,09
	<b>61001</b>	Gest y Def Patrimonio	2.755.731,50
			<b>550.274.116,15</b>
Servicios Sociales	<b>11108</b>	Órganos de Gobierno	552.287,58
	<b>31300</b>	Dirección y Gestión Admva Serv. Sociales	6.010.546,62
	<b>31302</b>	Atenc Personas Mayores	161.047.074,37
	<b>31303</b>	Centros de Mayores	25.951.854,20
	<b>31304</b>	Familia, Infancia y Voluntariado	24.269.864,04
	<b>31305</b>	Atenc Personas sin hogar	12.110.363,44
	<b>31306</b>	Servicios Sociales	53.584.344,20
	<b>31308</b>	Emergencia Social	4.843.941,01
	<b>61001</b>	Gest y Def Patrimonio	7.313.892,74
			<b>298.099.013,98</b>
Turismo	<b>75101</b>	Patronato de Turismo	9.419.212,32
			<b>9.419.212,32</b>
Urbanismo	<b>11106</b>	Órganos de Gobierno	999.024,24
	<b>43200</b>	Direcc. y Gestión Admva. Vivienda y Urban.	11.991.479,67
	<b>43203</b>	Planificac Urbanística	8.697.578,68
	<b>43204</b>	Gestión Urbanística	129.747.174,34
	<b>43208</b>	Oficina de Centro	1.586.780,34
	<b>51105</b>	Proyectos Singulares	142.254.383,42
	<b>43210</b>	Progr. Refuerzo Tramit. Licencias	8.667.728,70
			<b>303.944.149,39</b>

Vivienda	<b>11106</b>	Órganos de Gobierno	<b>141.901,65</b>	
	<b>43200</b>	Direcc. y Gestión Admva. Vivienda y Urban.	<b>1.335.772,97</b>	
	<b>43206</b>	Ejecución y Control de la Edificación	<b>31.688.875,01</b>	
	<b>43101</b>	Vivienda	<b>9.638.253,58</b>	
Administración de la Ciudad	<b>01111</b>	Endeudamiento (Cap 3)	<b>162.206.216,94</b>	
	<b>11101</b>	Alcaldía	<b>1.004.555,40</b>	
	<b>11102</b>	Vicealcaldía	<b>401.929,47</b>	
	<b>11103</b>	Coord Instituc	<b>301.675,67</b>	
	<b>11104</b>	Coord Territorial	<b>462.830,94</b>	
	<b>11105</b>	Coord. Y Relac. Externas	<b>328.305,79</b>	
	<b>11115</b>	Juntas	<b>8.684.411,18</b>	
	<b>11201</b>	Grupos Políticos	<b>9.543.595,82</b>	
	<b>12100</b>	Vicealcaldía	<b>2.707.730,49</b>	
	<b>12101</b>	Secret Gral Pleno	<b>4.364.707,11</b>	
	<b>12102</b>	Medios Comunicac	<b>4.277.791,82</b>	
	<b>12103</b>	Relacio Institucionales	<b>702.235,53</b>	
	<b>12104</b>	Asesoría Jdca	<b>4.043.236,72</b>	
	<b>12105</b>	Coord Distritos	<b>4.499.732,62</b>	
	<b>12106</b>	Gabinete Técnico	<b>4.883.538,37</b>	
	<b>12108</b>	Organiz y Rgmen Jdco	<b>1.737.502,61</b>	
	<b>12110</b>	Contratación	<b>43.675.174,02</b>	
	<b>12113</b>	Formación de Personal	<b>3.994.366,74</b>	
	<b>12114</b>	Relaciones Laborales	<b>5.042.183,20</b>	
	<b>12115</b>	Oficina Secreta JG	<b>870.013,59</b>	
	<b>12116</b>	Distritos	<b>98.478.273,16</b>	
	<b>12120</b>	Calidad	<b>3.175.294,04</b>	
	<b>12121</b>	Gestión de Personal	<b>19.633.205,82</b>	
	<b>12122</b>	Inspección Gral. Servicios	<b>722.382,42</b>	
	<b>31311</b>	Acción Social	<b>40.235.763,47</b>	
	<b>31402</b>	Otras Prestaciones	<b>12.427.314,03</b>	
	<b>54101</b>	Servicios Informáticos y Comunicaciones	<b>108.056.882,46</b>	
	<b>55101</b>	Estadística	<b>2.299.423,25</b>	
	<b>61100</b>	Direc. y gest. admva H y AP	<b>26.566.049,65</b>	
	<b>11109</b>	Org. Gobier. Hac y AP	<b>1.094.498,86</b>	
	<b>61101</b>	Programa y Presupuestación	<b>2.821.627,04</b>	
	<b>61102</b>	Sector Público y Política Financiera	<b>1.710.214,42</b>	
	<b>61104</b>	Control Interno	<b>16.009.266,75</b>	
	<b>61105</b>	Tesorería	<b>1.434.079,13</b>	
	<b>61107</b>	Contabilidad	<b>1.208.085,21</b>	
	<b>61108</b>	Reclamaciones Eco- Administrativas	<b>3.326.306,87</b>	
	<b>61109</b>	Defensa Contribuyente	<b>653.006,35</b>	
	<b>61103</b>	Gestión Tributaria	<b>57.120.159,13</b>	
	<b>61001</b>	Gest y Def Patrimonio	<b>36.318.567,88</b>	
	<b>43205</b>	Edificios	<b>41.523.244,88</b>	<b>738.545.378,85</b>
			<b>3.937.826.410,51</b>	<b>3.937.826.410,51</b>

## Distribución por Áreas de Acción

	2006	2007	2008	2009
Cohesión Social	1,06%	1,03%	0,97%	0,55%
Cultura	3,73%	3,65%	3,74%	3,80%
Deporte	5,07%	3,96%	4,80%	6,03%
Desarrollo Económico y Tecnológico	1,68%	2,24%	2,87%	2,82%
Educación y Juventud	2,14%	2,00%	2,18%	2,85%
Empleo	0,87%	1,18%	0,76%	1,00%
Espacios Públicos (1)	4,28%	6,45%	3,66%	4,08%
Infraestructuras	5,67%	21,37%	2,32%	1,97%
Internacionalización (2)		0,07%	0,14%	0,16%
Medio Ambiente (1)	17,94%	15,37%	18,76%	12,67%
Movilidad y Transportes	15,61%	9,91%	16,85%	16,69%
Relación con la Ciudadanía	0,38%	0,47%	0,42%	0,57%
Salud	2,70%	1,81%	2,58%	3,00%
Seguridad y Emergencias	10,28%	9,90%	9,42%	10,72%
Servicios Sociales	5,83%	5,50%	5,51%	5,81%
Turismo	0,44%	0,26%	0,15%	0,18%
Urbanismo	3,76%	2,02%	5,19%	5,92%
Vivienda	5,60%	2,17%	5,88%	6,78%
Administración de la Ciudad	12,96%	10,65%	13,80%	14,39%

(1) En 2006 estaban unidas: 4,28

+ 17,94 = 22,21%

(2) Área de Acción nueva en 2007

## **GASTOS E INVERSIONES DE LAS EMPRESAS MUNICIPALES EN 2009**

<b>Área de Acción</b>	<b>SOCIEDAD</b>	<b>GASTOS (1)</b>	<b>INVERSIONES</b>	<b>TOTAL</b>
Movilidad y Transportes	MADRID MOVILIDAD	28.404.117,09	438.912,37	<b>28.843.029,46</b>
Cultura	MADRID ARTE Y CULTURA	39.806.009,00	675.196,00	<b>40.481.205,00</b>
Desarrollo Económico y T.	PROMOCIÓN DE MADRID	25.223.291,43	2.227.791,29	<b>27.451.082,72</b>
Desarrollo Económico y T.	MADRID ESPACIOS Y CONGRESOS	18.261.169,50	16.701.687,87	<b>34.962.857,37</b>
Deportes		4.928.181,49	104.191.145,81	<b>109.119.327,30</b>
Vivenda	EMPRESA MUNICIPAL DE LA VIVIENDA Y SUELO DE MADRID	256.306.510,17	48.894.563,18	<b>305.201.073,35</b>
Movilidad y Transportes	EMPRESA MUNICIPAL DE TRANSPORTES	418.201.853,00	75.155.849,00	<b>493.357.702,00</b>
Infraestructuras	MADRID CALLE-30	47.032.971,00	610.232,37	<b>47.643.203,37</b>
Deportes	CLUB DE CAMPO VILLA DE MADRID	16.647.603,00	1.085.746,00	<b>17.733.349,00</b>
Desarrollo Económico y T.	MERCAMADRID	17.751.566,22	19.422.131,38	<b>37.173.697,60</b>
Salud	EMPRESA MIXTA DE SERVICIOS FUNERARIOS	49.093.191,87	2.289.793,78	<b>51.382.985,65</b>
<b>TOTALES</b>		<b>921.656.463,77</b>	<b>271.693.049,05</b>	<b>1.193.349.512,82</b>

(1).- No incluye gastos financieros, amortizaciones, provisiones, ni gastos extraordinarios.

**Anexo 2. Sugerencias y Reclamaciones**

2.1. Relación de normativa reguladora

2.2. Análisis de las sugerencias y reclamaciones tramitadas en SYR y de sus contestaciones

2.3. Tiempos medios de contestación de las unidades gestoras

2.4. Estudio de la calidad del servicio de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid

**Anexo 2.I.**  
**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.*



## Anexo 2.2.

### Análisis de las sugerencias y reclamaciones tramitadas

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. 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). Datos: 1 de abril.

Sistema General Sugerencias y Reclamaciones Materias = Áreas de Acción			
1	Cohesión Social	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
6	Empleo	16	Turismo
7	Espacios Públicos	17	Urbanismo
8	Infraestructuras	18	Vivienda
9	Internacionalización	19	Administración de la Ciudad
10	Medio Ambiente		

Sistema General Sugerencias y Reclamaciones Entradas				
	2006	2007	2008	2009
Total entradas	33.878	30.799	27.911	40.056
SyR de índole tributario	1.140	856	885	1.579
Avisos e Incidencias de Medio Ambiente	433	707	858	1.023
Otras AA.PP. y Organizac.	1.559	1.407	1.247	1.643
No admitidas	981	479	563	1.093
SyR múltiples	1.149	976	654	951
Peticiones Información	73	---	---	870
<b>TOTAL SyR GENERAL</b>	<b>28.543</b>	<b>26.374</b>	<b>23.704</b>	<b>32.897</b>



<b>Sistema General Sugerencias y Reclamaciones</b>				
<b>Tipos</b>				
	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Reclamación	22.615	19.715	17.892	26.297
Sugerencia	5.928	6.659	5.812	6.600
<b>TOTAL SyR GENERAL</b>	<b>28.543</b>	<b>26.374</b>	<b>23.704</b>	<b>32.897</b>

<b>Sistema General Sugerencias y Reclamaciones</b>								
<b>Firmas / Entradas</b>								
	<b>2006</b>		<b>2007</b>		<b>2008</b>		<b>2009</b>	
	Firmas	Entradas	Firmas	Entradas	Firmas	Entradas	Firmas	Entradas
Reclamación	29.887	22.615	22.770	19.715	22.242	17.892	33.057	26.297
Sugerencia	14.014	5.928	7.108	6.659	7.115	5.812	6.941	6.600
<b>TOTAL SyR GENERAL</b>	<b>43.901</b>	<b>28.543</b>	<b>29.878</b>	<b>26.374</b>	<b>29.357</b>	<b>23.704</b>	<b>39.998</b>	<b>32.897</b>

<b>Sistema General Sugerencias y Reclamaciones</b>				
<b>Canal de Entrada</b>				
	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Internet	16.209	16.507	14.119	17.189
Teléfono 010	7.346	4.686	5.266	7.162
Presencial (OAC'S Línea Madrid + Registro)	4.988	5.181	4.319	8.546
<b>TOTAL SyR GENERAL</b>	<b>28.543</b>	<b>26.374</b>	<b>23.704</b>	<b>32.897</b>

<b>Sistema General Sugerencias y Reclamaciones</b>				
<b>Canal de Entrada (%)</b>				
	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Internet	56,8 %	62,6%	59,56%	42,97%
Teléfono 010	25,7 %	17,8 %	22,22%	17,91%
Presencial (OAC'S Línea Madrid + Registro)	17,5 %	19,6 %	18,22%	39,12%



<b>Sistema General Sugerencias y Reclamaciones</b>				
<b>Canal de Entrada (%)</b>				
	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Internet	56,8 %	62,6%	59,56%	42,97%
Teléfono 010	25,7 %	17,8 %	22,22%	17,91%
Presencial (OAC'S Línea Madrid + Registro)	17,5 %	19,6 %	18,22%	39,12%

<b>Sistema General Sugerencias y Reclamaciones</b>				
<b>Submateria</b>				
<b>Materia = AA</b>	<b>Submateria</b>			
		<b>Nº.</b>	<b>%</b>	<b>Muestra</b>
I.- COHESIÓN SOCIAL  6	Inmigración	4	66,67%	-
	Igualdad de Oportunidades	-	-	-
	Violencia de Género	-	-	-
	Voluntariado	2	33,33%	-
2.- CULTURA  1.199	Actividades Culturales	569	47,46%	148
	Infraestructuras Culturales	533	44,45%	146
	Promoción y Proyectos Culturales	15	1,25%	14
	Sin clasificar	82	6,84%	-
3.- DEPORTES  4.055	Uso libre de Instalaciones Deportivas	2.691	66,36%	349
	Clases y Escuelas Deportivas	980	24,17%	166
	Actividades de Promoción Deportiva	169	4,17%	92
	Servicios de Medicina Deportiva	28	0,69%	25
	Torneos, Competiciones y Pruebas	143	3,53%	84
	Sin clasificar	44	1,09%	-
4.- DESARROLLO ECONÓMICO Y TECNOLÓGICO  121	Comercio	17	14,05%	16
	Consumo	55	45,45%	43
	Desarrollo Empresarial	3	2,48%	-
	Ferias y Congresos	1	0,83%	-
	Innovación y Tecnología	41	33,88%	34
	Sin clasificar	4	3,31%	-
5.- EDUCACIÓN Y JUVENTUD	Actividades Educativas	9	2,24%	-
	Becas de Comedor	43	10,72%	36



401	Campamentos	45	11,22%	37
	Centros Abiertos	143	35,66%	84
	Centros Educativos Municipales	48	11,97%	39
	Colegios Públicos	47	11,72%	38
	Escuelas Infantiles	26	6,48%	23
	Juventud	9	2,24%	-
	Sin clasificar	31	7,73%	-
6.- EMPLEO 70		70		52
7.- ESPACIOS PÚBLICOS  3.152	Alumbrado	531	16,85%	146
	Anillo ciclista	157	4,98%	88
	Áreas recreativas	130	4,12%	79
	Bocas de riego e hidrantes	49	1,55%	40
	Calle 30	15	0,48%	14
	Conservación aceras y calzadas	1.566	49,68%	178
	Marquesinas y Mupis	24	0,76%	22
	Mobiliario Urbano	347	11,01%	127
	Sin clasificar	333	10,56%	-
8.- INFRAESTRUCTURAS  76	Eje Prado-Recoletos	13	17,11%	12
	Proyecto Río	24	31,58%	22
	C/ Serrano	39	51,32%	33
	Proyecto Olímpico	-	-	-
9.- INTERNACIONALIZACIÓN 2		2		-
10.- MEDIO AMBIENTE  8.154	Agua y Alcantarillado	443	5,43%	138
	Concienciación Medioambiental	72	0,88%	53
	Limpieza viaria, de fachadas, ...	2.349	28,81%	185
	Patrulla Verde	19	0,23%	17
	Recogida de Residuos	1.305	16,00%	174
	Retirada enseres, puntos limpios	156	1,91%	88
	Retirada vehículos abandonados	94	1,15%	64
	Ruidos y Contaminación	840	10,30%	162
	Tratamiento y eliminación de residuos	61	0,75%	47
	Zonas verdes y árboles	2.706	33,19%	187
	Sin clasificar	109	1,34%	-



	Agentes de Movilidad y Policía Municipal	420	8,45%	136
	Aparcamientos	761	15,31%	159
	Grúas	23	0,46%	21
	Ocupación de la vía pública	114	2,29%	73
II.- MOVILIDAD Y TRANSPORTES	Planeamiento Viario	206	4,14%	102
4.972	Señalización	1.433	28,82%	176
	Transportes públicos	117	2,35%	74
	Tráfico y Multas	1.138	22,89%	170
	Zonas SER, Carga y descarga	750	15,08%	158
	Sin clasificar	10	0,20%	-
I2.- RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA	Oficinas Atención al Ciudadano y Registros	849	45,84%	162
1.852	Teléfono 010	528	28,51%	145
	Página web	356	19,22%	128
	Participación Ciudadana	8	0,43%	-
	Sin clasificar	111	5,99%	-
I3.- SALUD	Adicciones	27	5,58%	24
484	Centros Municipales de Salud	192	39,67%	98
	Plagas	128	26,45%	78
	Seguridad Alimentaria	24	4,96%	22
	Servicios Veterinarios	52	10,74%	41
	Sin clasificar	61	12,60%	-
I4.- SEGURIDAD Y EMERGENCIAS	Bomberos	11	0,65%	10
1.690	Policía Municipal	1.638	96,92%	179
	Protección Civil	8	0,47%	8
	SAMUR	31	1,83%	27
	Sin clasificar	2	0,12%	-
I5.- SERVICIOS SOCIALES	Atención a personas dependientes	174	3,54%	93
4.909	Atención Social Primaria	78	1,59%	56
	Ayudas Sociales	4.132	84,17%	191
	Emergencias Sociales y Personas sin hogar	157	3,20%	88
	Familia	10	0,20%	10
	Infancia	14	0,29%	13
	Mayores	341	6,95%	126



	Sin clasificar	3	0,06%	-
16.- TURISMO 63		63		48
17.- URBANISMO 1.015	Ejecución del Planeamiento	91	8,97%	63
	Licencias Urbanísticas	614	60,49%	151
	Planeamiento Urbanístico	157	15,47%	88
	Rehabilitación del Centro	11	1,08%	10
	Sin clasificar	142	13,99%	-
18.- VIVIENDA 60		60		46
19.- ADMINISTRACIÓN DE LA CIUDAD 556 (507+49)	Coordinación	10	1,80%	10
	Gestión de RRHH	37	6,65%	31
	Empleo-Oposiciones y Concursos	49	8,81%	40
	Gestión Económico-financiera	25	4,50%	22
	Relaciones Públicas	11	1,98%	10
	Padrón y Estadística	156	28,06%	88
	Tributos	197	35,43%	-
	Sin clasificar	71	12,77%	-

Los datos se recogen con fecha 1 de abril de 2010. Todavía quedaban sugerencias y reclamaciones sin contestar y en consecuencia, sin clasificar conforme a las nuevas materias y submaterias



<b>Sistema General Sugerencias y Reclamaciones</b>	
<b>Motivos</b>	
<b>Dimensiones de Calidad</b>	<b>Atributos de Calidad</b>
I. Elementos tangibles: disponibilidad y condiciones de las instalaciones donde se presta el servicio, su equipamiento y los materiales de comunicación.	I.1 Instalaciones y equipamiento (tamaño, señalización interior, condiciones ambientales, etc.) I.2. Accesibilidad (medios de transporte, señalización exterior, accesos) I.3. Barreras arquitectónicas I.4. Confidencialidad I.5. Limpieza I.5. Mantenimiento y obras I.6. Averías I.7. Impresos
2. Personas: disponibilidad, conocimientos y actitud	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



<b>Sistema General Sugerencias y Reclamaciones</b>				
<b>Contestación</b>				
	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Recibidas	28.543	26.374	23.704	32.897
Contestadas (fecha de cierre del Informe)	25.438	21.942	20.672	29.791
% contestadas / recibidas	89,12%	83,20%	87,21%	90,6%
Tiempo medio de contestación (fecha de cierre del Informe)	40,17	30,7	39,17	31,66
Archivadas sin respuesta	2.522	3.693	2.444	2.004
Tiempo medio de finalización (contestadas + archivadas sin respuesta + no admitidas)	(*)	(*)	56	41,24

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

<b>Sistema General Sugerencias y Reclamaciones</b>		
<b>Tiempo de contestación</b>		
	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Entre 1 y 15 días	34%	41%
Entre 16 y 90 días	52%	54%
Mas de 90 días	8%	5%

**Anexo 2.3.**  
**Tiempos medios de contestación de las unidades gestoras**

Sugerencias y reclamaciones tramitadas en SYR por Área de Gobierno

Área	Entradas
ÁREA DE GOBIERNO DE SEGURIDAD Y MOVILIDAD	9.417
ÁREA DE GOBIERNO DE MEDIO AMBIENTE	7.741
DISTRITOS	6.513
ÁREA DE GOBIERNO OBRAS Y ESPACIOS PÚBLICOS	2.854
ÁREA DE GOBIERNO DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	2.325
ÁREA DE GOBIERNO DE FAMILIA Y SERVICIOS SOCIALES	1.520
ÁREA DE GOBIERNO DE VICEALCALDÍA	835
ORGANISMOS AUTÓNOMOS	709
ÁREA DE GOBIERNO DE LAS ARTES	472
ÁREA DE GOBIERNO DE URBANISMO Y VIVIENDA	408
ÁREA DE GOBIERNO DE ECONOMÍA Y EMPLEO	103
<b>TOTALES</b>	<b>32.897</b>

Sugerencias y reclamaciones tramitadas en SYR y archivadas sin respuesta (ASR) por Área de Gobierno

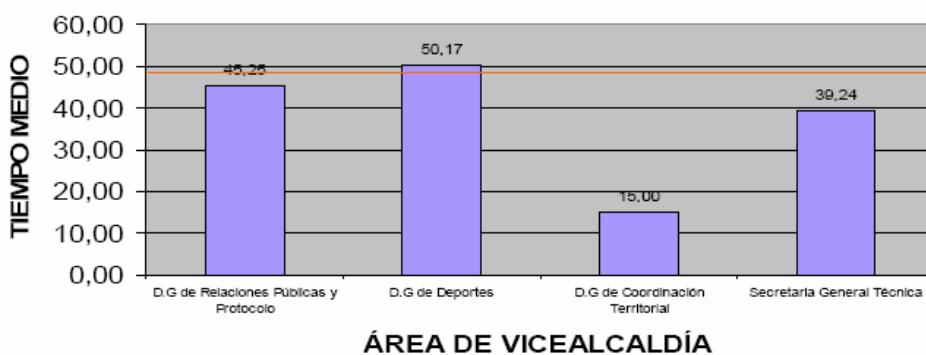
	Nº ASR
ÁREA DE GOBIERNO DE SEGURIDAD Y MOVILIDAD	25
ÁREA DE GOBIERNO DE MEDIO AMBIENTE	1.769
DISTRITOS	104
ÁREA DE GOBIERNO OBRAS Y ESPACIOS PÚBLICOS	5
ÁREA DE GOBIERNO DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	11
ÁREA DE GOBIERNO DE FAMILIA Y SERVICIOS SOCIALES	6
ÁREA DE GOBIERNO DE VICEALCALDÍA	62
ORGANISMOS AUTÓNOMOS	1
ÁREA DE GOBIERNO DE LAS ARTES	13
ÁREA DE GOBIERNO DE URBANISMO Y VIVIENDA	6
ÁREA DE GOBIERNO DE ECONOMÍA Y EMPLEO	2
<b>GLOBAL DEL AYUNTAMIENTO</b>	<b>2.004</b>

Tiempos de contestación de las sugerencias y reclamaciones tramitadas en SYR por Área de Gobierno



Área	2009 Tmedio (contestadas +no admitidas)	2009 Tmedio (contestadas + no admitidas + ASR)
ÁREA DE GOBIERNO DE SEGURIDAD Y MOVILIDAD	27,73	28,15
ÁREA DE GOBIERNO DE MEDIO AMBIENTE	34,43	71,88
DISTRITOS	38,24	40,59
ÁREA DE GOBIERNO OBRAS Y ESPACIOS PÚBLICOS	32,57	32,84
ÁREA DE GOBIERNO DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	27,09	27,85
ÁREA DE GOBIERNO DE FAMILIA Y SERVICIOS SOCIALES	28,96	29,58
ÁREA DE GOBIERNO DE VICEALCALDÍA	38,8	49,72
ORGANISMOS AUTÓNOMOS	16,41	16,65
ÁREA DE GOBIERNO DE LAS ARTES	25,07	29,81
ÁREA DE GOBIERNO DE URBANISMO Y VIVIENDA	30,38	32,66
ÁREA DE GOBIERNO DE ECONOMÍA Y EMPLEO	39,17	42,02
TOTALES	31,66	41,24

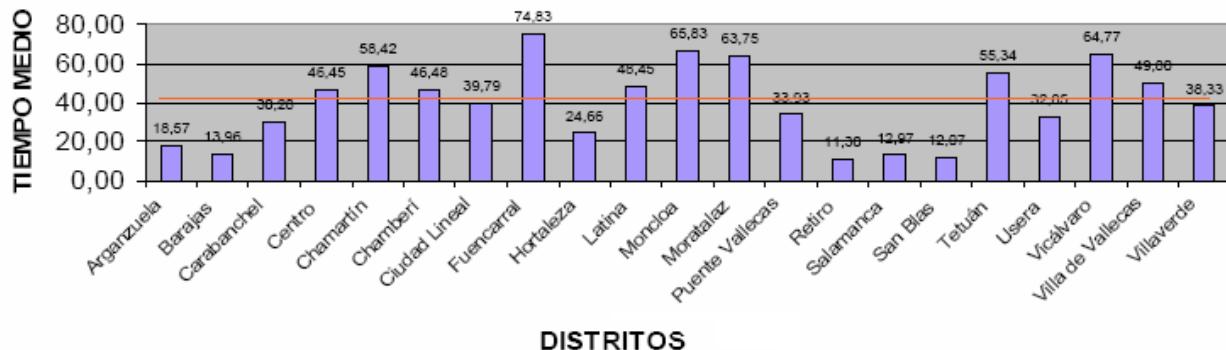
### TIEMPO MEDIO DE CONTESTACIÓN DE UNA SUGERENCIA O RECLAMACIÓN



	Área	Ayuntamiento
Tmedio	49,72 días	41,24 días
ASR	62	2.004
SYR	835	32.897

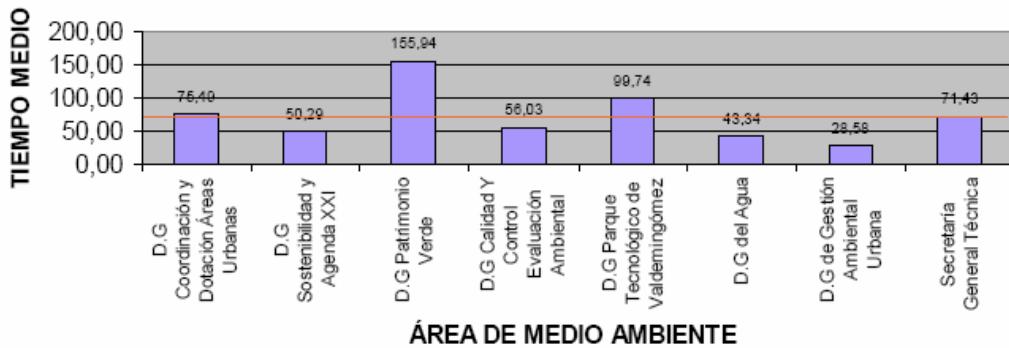


### TIEMPO MEDIO DE CONTESTACIÓN DE UNA SUGERENCIA O RECLAMACIÓN



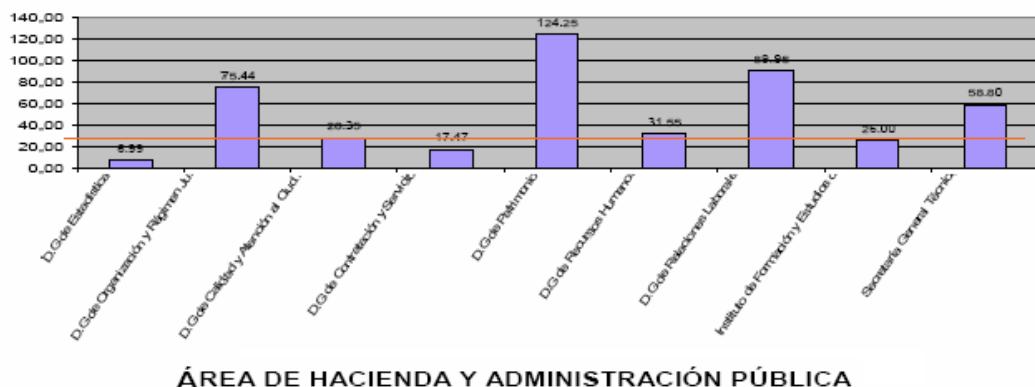
	Área	Ayuntamiento
Tmedio	40,59 días	41,24 días
ASR	104	2.004
SYR	6.513	32.897

### TIEMPO MEDIO DE CONTESTACIÓN DE UNA SUGERENCIA O RECLAMACIÓN

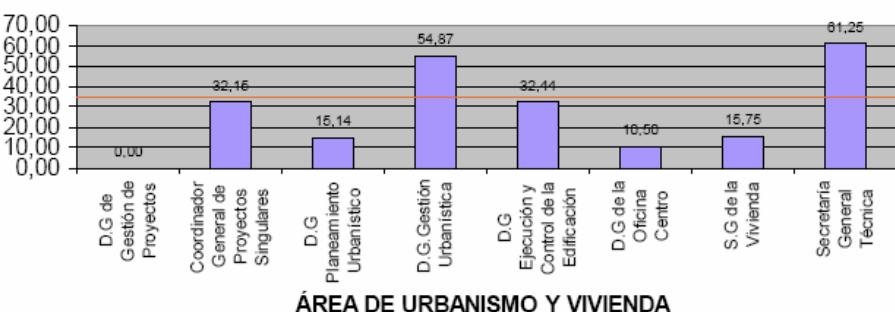


	Área	Ayuntamiento
Tmedio	71,88 días	41,24 días
ASR	1.769	2.004
SYR	7.741	32.897

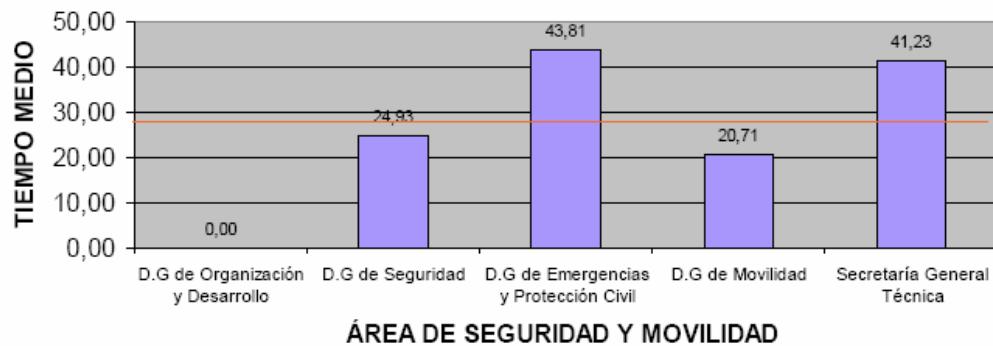
### TIEMPO MEDIO DE CONTESTACIÓN DE UNA SUGERENCIA O RECLAMACIÓN

**TIEMPO MEDIO**

**Tmedio**  
**ASR**  
**SYR**
**Área**
**27,85 días**  
**11**  
**2.325**
**Ayuntamiento**
**41,24 días**  
**2.004**  
**32.897**

### TIEMPO MEDIO DE CONTESTACIÓN DE UNA SUGERENCIA O RECLAMACIÓN

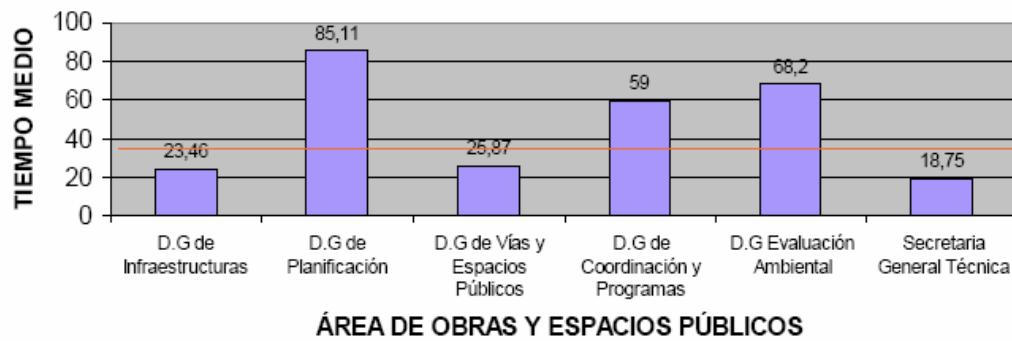
**TIEMPO MEDIO**

**Tmedio**  
**ASR**  
**SYR**
**Área**
**32,66 días**  
**6**  
**408**
**Ayuntamiento**
**41,24 días**  
**2.004**  
**32.897**

### TIEMPO MEDIO DE CONTESTACIÓN DE UNA SUGERENCIA O RECLAMACIÓN

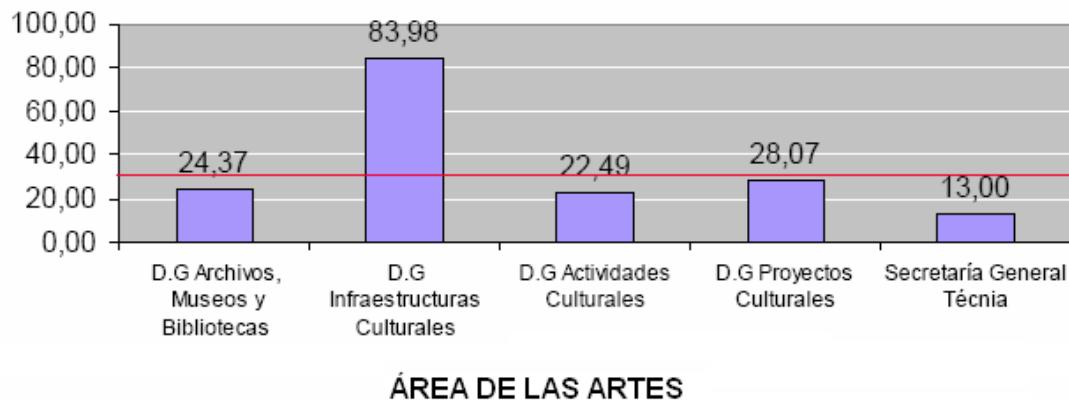


	Área	Ayuntamiento
Tmedio	28,15 días	41,24 días
ASR	25	2.004
SYR	9.417	32.897

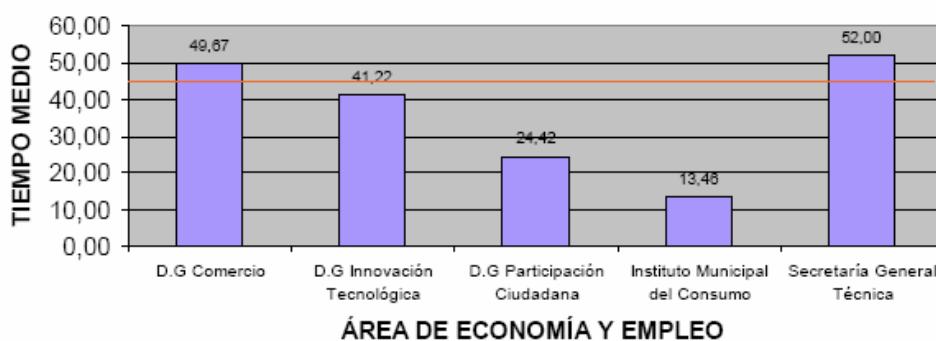
### TIEMPO MEDIO DE CONTESTACIÓN DE UNA SUGERENCIA O RECLAMACIÓN



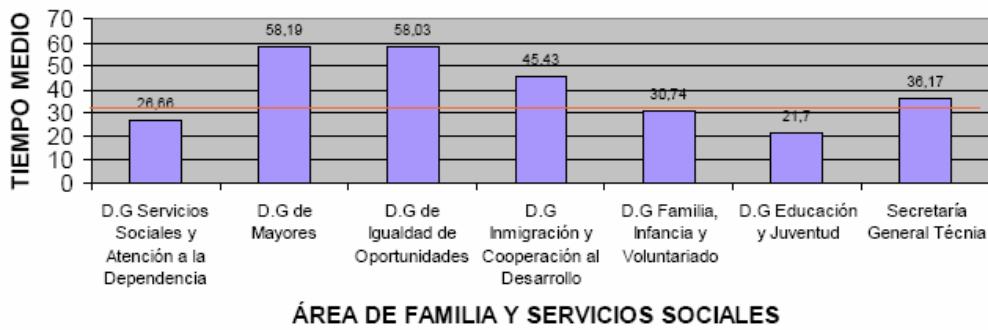
	Área	Ayuntamiento
Tmedio	32,84 días	41,24 días
ASR	5	2.004
SYR	2.854	32.897

**TIEMPO MEDIO DE CONTESTACIÓN DE UNA SUGERENCIA O RECLAMACIÓN**


	Área	Ayuntamiento
Tmedio	29,81 días	41,24 días
ASR	13	2.004
SYR	472	32.897

**TIEMPO MEDIO DE CONTESTACIÓN DE UNA SUGERENCIA O RECLAMACIÓN**


	Área	Ayuntamiento
Tmedio	42,02 días	41,24 días
ASR	2	2.004
SYR	103	32.897

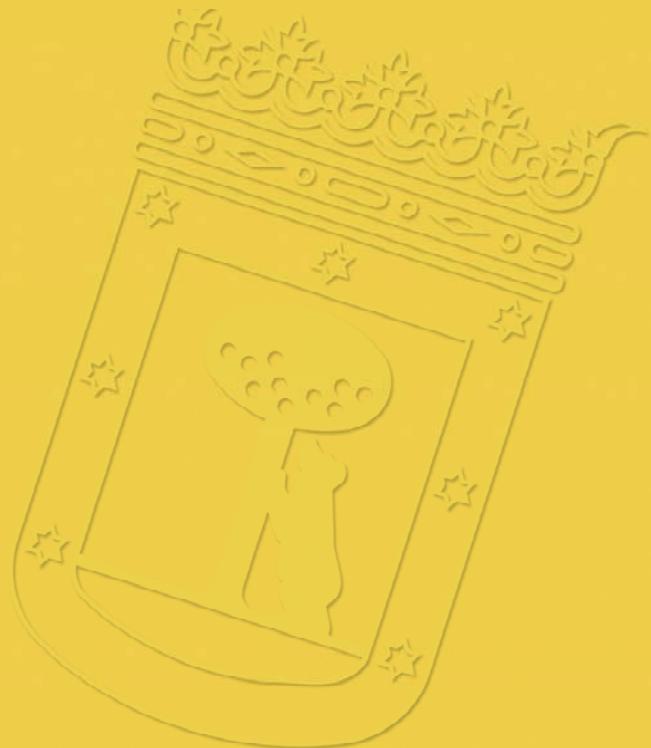
**TIEMPO MEDIO DE CONTESTACIÓN DE UNA SUGERENCIA O RECLAMACIÓN****ÁREA DE FAMILIA Y SERVICIOS SOCIALES**

	Área	Ayuntamiento
Tmedio	29,58 días	41,24 días
ASR	6	2.004
SYR	1.520	32.897

Año 2009

LA CIUDAD DE

# madrid EN cifras



**iMADRID!**

ÁREA DE GOBIERNO DE HACIENDA Y  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA  
Dirección General de Estadística

## Datos geográficos y administrativos

### Longitud de las líneas límite de la Ciudad de Madrid

Situación del límite	Municipios colindantes	Longitud del límite (m)
<b>TOTAL</b>		<b>174.859</b>
Norte	Tres Cantos	17.915
	Hoyo de Manzanares	4.074
	Colmenar Viejo	10.642
Este	San Sebastián de los Reyes	12.050
	Alcobendas	27.780
	Paracuellos del Jarama	5.526
	San Fernando de Henares	5.969
	Coslada	10.719
	Rivas-Vaciamadrid	14.429
Sur	Getafe	14.873
	Leganés	9.932
Oeste	Alcorcón	6.534
	Pozuelo de Alarcón	18.322
	Majadahonda	1.210
	Las Rozas de Madrid	13.724
	Torrelodones	1.160

FUENTE: Instituto Geográfico Nacional. Actas de deslinde y planos de los nuevos límites de Madrid

### Superficie, población y densidad de los Distritos de la Ciudad de Madrid a 1.1.2010

Distritos	Superficie	Población	Densidad (Hab/Ha.)
<b>Total</b>	<b>60.430,8</b>	<b>3.284.110</b>	<b>54</b>
1. Centro	523,1	143.908	275
2. Arganzuela	648,1	154.787	239
3. Retiro	545,1	123.159	226
4. Salamanca	538,7	147.735	274
5. Chamartín	917,0	146.358	160
6. Tetuán	538,8	157.527	292
7. Chamberí	467,4	145.144	311
8. Fuencarral-El Pardo	23.781,0	229.758	10
9. Moncloa-Aravaca	4.653,1	118.931	26
10. Latina	2.541,6	255.402	100
11. Carabanchel	1.404,8	256.645	183
12. Usera	775,5	141.755	183
13. Puente de Vallecas	1.500,6	244.038	163
14. Moratalaz	611,0	102.671	168
15. Ciudad Lineal	1.142,6	228.835	200
16. Hortaleza	2.741,5	174.686	64
17. Villaverde	2.013,4	149.736	74
18. Villa de Vallecas	5.142,1	88.201	17
19. Vicálvaro	3.517,7	70.726	20
20. San Blas	2.236,8	158.311	71
21. Barajas	4.190,8	45.797	11

FUENTE: Área de Gobierno de Hacienda y Administración Pública.

Dirección General de Estadística. Padrón Municipal de Habitantes

### Vértices geodésicos

Vértices	Altitud (metros)	Latitud			Longitud <sup>(1)</sup>		
		º	'	"	º	'	"
Alameda de Osuna	634,89	40	27	27,71	0	5	30,85 E
Almodóvar	725,65	40	23	9,84	0	5	21,93 E
Aravaca	647,85	40	27	26,26	0	5	44,10 W
Atayuela (El Pardo)	738,58	40	31	44,43	0	8	51,65 W
Barajas de Madrid	622,45	40	28	27,67	0	6	35,17 E
Barrial	678,81	40	27	47,79	0	6	3,62 W
Buenavista (Alcobendas)	679,59	40	30	37,42	0	4	39,07 W
Canillas	706,56	40	27	52,23	0	3	0,61 E
Canillejas	645,37	40	26	41,53	0	4	33,94 E
Canteras de Vallecas	633,10	40	21	2,52	0	4	11,82 E
Cañas Quebradas	749,51	40	32	15,84	0	0,00	35,14 W
Carabanchel Bajo	625,36	40	22	48,00	0	3	13,09 W
Castillo de Viñuelas	676,74	40	36	27,16	0	2	27,20 E
Cerro Redondo	656,63	40	20	9,97	0	6	9,21 E
Chamartín de la Rosa	718,52	40	28	7,75	0	0	40,01 E
Convento (El Pardo)	671,39	40	31	9,46	0	6	4,53 W
Cuarto Caminos	734,49	40	28	15,07	0	1	45,17 E
Cumbres (Vallecas)	654,73	40	20	39,24	0	7	20,01 E
El Pardo (Palacio)	609,67	40	31	17,50	0	5	12,96 W
Fuencarral	742,21	40	29	38,03	0	0	3,41 W
Garabitas	676,83	40	26	3,29	0	4	4,86 W
Hinojosa	702,01	40	28	16,77	0	3	54,78 E
Horca	712,90	40	36	58,41	0	1	22,93 E
Hortaleza	707,16	40	28	29,98	0	2	47,22 E
Matapiñonera	716,86	40	35	19,35	0	0,00	48,40 E
Mirador (Carabanchel Alto)	672,37	40	22	20,76	0	3	44,98 W
Observatorio de Madrid	655,36	40	24	30,00	0	0	0,00
Plaza de Tetuán	701,01	40	22	55,52	0	6	35,90 W
Portillera Rosas	703,05	40	29	29,30	0	8	29,18 W
Remisa	719,92	40	27	55,72	0	8	49,89 W
Retamar	616,06	40	20	7,94	0	2	5,53 W
Salmedina	581,46	40	18	46,10	0	5	18,18 E
San Cristóbal	674,03	40	25	44,90	0	5	54,44 E
Tambor (Portillera)	720,37	40	30	48,00	0	3	6,81 W
Torrelaparada	749,11	40	32	40,17	0	4	3,14 W
Tres Cantos	759,93	40	35	1,08	0	1	13,06 W
Valdeleganar	762,79	40	36	1,22	0	5	13,30 W
Valdepeñas	679,57	40	31	49,01	0	6	30,48 W
Vallecas	628,24	40	22	49,12	0	4	0,97 E
Vicálvaro	675,02	40	24	4,60	0	4	56,97 E
Villaverde	593,23	40	20	48,93	0	1	3,43 W

<sup>(1)</sup> Las mediciones van referidas al meridiano de Madrid que pasa por el centro del piso de la rotonda del Observatorio Astronómico de Madrid y tiene una longitud Oeste de 3º 41' 16,5" respecto al de Greenwich.

FUENTE: Instituto Geográfico Nacional

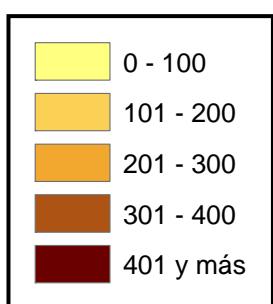
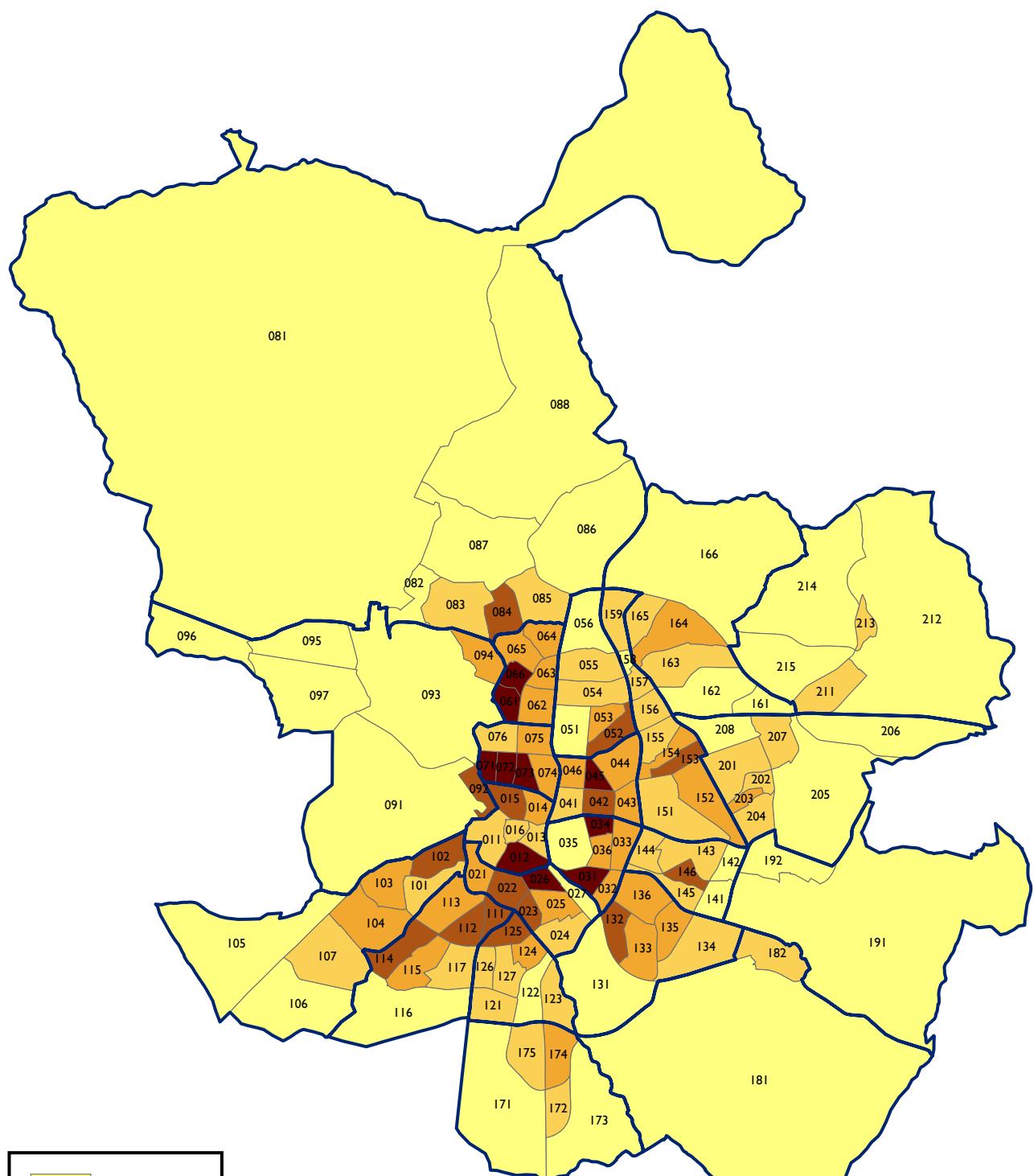
Superficie, población y densidad de los Distritos y barrios de la Ciudad de Madrid

Distrito / Barrio	Superficie (Ha.) <sup>1</sup>	Población Densidad 1.1.2010 (Hab/Ha)	Distrito / Barrio	Superficie (Ha.) <sup>1</sup>	Población Densidad 1.1.2010 (Hab/Ha)
<b>TOTAL</b>	<b>60.430,76</b>	<b>3.284.110</b>	<b>54</b>		
<b>01. CENTRO</b>	<b>523,08</b>	<b>143.908</b>	<b>275</b>	<b>11. CARABANCHEL</b>	<b>1.404,84</b>
01.1 Palacio	147,11	23.568	160	11.1 Cornillas	66,61
01.2 Embajadores	103,28	50.208	486	11.2 Opañel	110,73
01.3 Cortes	59,21	11.113	188	11.3 San Isidro	189,93
01.4 Justicia	74,20	17.412	235	11.4 Vista Alegre	158,92
01.5 Universidad	94,76	33.493	353	11.5 Puerta Bonita	160,86
01.6 Sol	44,51	8.114	182	11.6 Buenavista	561,32
<b>02. ARGANZUELA</b>	<b>648,10</b>	<b>154.787</b>	<b>239</b>	<b>11.7 Abrantes</b>	<b>156,46</b>
02.1 Imperial	96,75	23.211	240	<b>12. USERA</b>	<b>775,51</b>
02.2 Las Acacias	107,42	38.071	354	12.1 Orcasitas	135,64
02.3 La Chopera	56,64	21.591	381	12.2 Orcasur	138,42
02.4 Legazpi	139,70	15.951	114	12.3 San Fermín	146,37
02.5 Las Delicias	105,77	27.115	256	12.4 Almendralejos	77,23
02.6 Palos de Moguer	64,35	27.845	433	12.5 Moscardó	90,88
02.7 Atocha	77,47	1.003	13	12.6 Zofío	77,40
<b>03. RETIRO</b>	<b>545,12</b>	<b>123.159</b>	<b>226</b>	<b>12.7 Pradolongo</b>	<b>109,57</b>
03.1 Pacífico	75,01	35.843	478	<b>13. PUENTE DE VALLECAS</b>	<b>1.500,58</b>
03.2 Adelfas	64,08	17.241	269	13.1 Entrevías	599,78
03.3 Estrella	102,55	24.250	236	13.2 San Diego	106,99
03.4 Ibiza	49,09	22.688	462	13.3 Palomeras Bajas	172,39
03.5 Los Jerónimos	190,06	7.296	38	13.4. Palomeras Sureste	311,99
03.6 Niño Jesús	64,33	15.841	246	13.5 Portazgo	124,53
<b>04. SALAMANCA</b>	<b>538,72</b>	<b>147.735</b>	<b>274</b>	13.6 Numancia	184,91
04.1 Recoletos	87,09	15.640	180	<b>14. MORATALAZ</b>	<b>611,01</b>
04.2 Goya	77,12	30.287	393	14.1 Pavones	101,70
04.3 Fuente del Berro	85,26	22.161	260	14.2 Horcajo	74,55
04.4 Guindalera	159,89	41.574	260	14.3 Marruecos	179,01
04.5 Lista	52,04	21.322	410	14.4 Media Legua	99,90
04.6 Castellana	77,32	16.751	217	14.5 Fontarrón	96,46
<b>05. CHAMARTÍN</b>	<b>917,01</b>	<b>146.358</b>	<b>160</b>	14.6 Vinateiros	59,40
05.1 El Viso	170,80	16.566	97	<b>15. CIUDAD LINEAL</b>	<b>1.142,57</b>
05.2 Prosperidad	104,33	38.154	366	15.1. Ventas	319,80
05.3 Ciudad Jardín	76,24	18.953	249	15.2. Pueblo Nuevo	231,92
05.4 Hispanoamérica	170,74	31.759	186	15.3 Quintana	72,31
05.5 Nueva España	178,87	23.811	133	15.4 Concepción	88,59
05.6 Castilla	216,04	17.115	79	15.5. San Pascual	105,27
<b>06. TETUÁN</b>	<b>538,81</b>	<b>157.527</b>	<b>292</b>	15.6 San Juan Bautista	101,08
06.1 Bellas Vistas	71,63	29.801	416	15.7 Colina	55,97
06.2 Cuatro Caminos	119,35	34.693	291	15.8 Atalaya	24,89
06.3 Castillejos	70,85	20.705	292	15.9 Costillares	142,72
06.4 Almenara	99,94	22.359	224	<b>16. HORTALEZA</b>	<b>2.741,46</b>
06.5 Valdeacederas	116,34	25.270	217	16.1 Palomas	112,98
06.6 Berruguete	60,71	24.699	407	16.2. Piovera	313,96
<b>07. CHAMBERÍ</b>	<b>467,41</b>	<b>145.144</b>	<b>311</b>	16.3 Canillas	251,70
07.1 Gaztambide	50,66	24.236	478	16.4 Pinar del Rey	263,21
07.2 Arapiles	57,85	25.911	448	16.5 Apóstol Santiago	120,51
07.3 Trafalgar	61,19	26.145	427	16.6 Valdefuentes	1.679,12
07.4 Almagro	93,71	20.310	217	<b>17. VILLAVERDE</b>	<b>2.013,38</b>
07.5 Ríos Rosas	97,12	28.065	289	17.1 San Andrés	920,66
07.6 Vallehermoso	106,87	20.477	192	17.2 San Cristóbal	107,77
<b>08. FUENCARRAL -EL PARDO</b>	<b>23.781,01</b>	<b>229.758</b>	<b>10</b>	17.3 Butarque	639,01
08.1 El Pardo	18.756,00	3.519	-	17.4 Los Rosales	152,21
08.2 Fuentelarreina	138,26	3.233	23	17.5 Los Ángeles	193,72
08.3 Peñagrande	289,04	46.127	160	<b>18. VILLA DE VALLECAS</b>	<b>5.142,15</b>
08.4 Del Pilar	135,99	49.111	361	18.1 Casco Histórico de Vallecas	4.935,51
08.5 La Paz	215,98	36.168	167	18.2 Santa Eugenia	206,64
08.6 Valverde	897,73	51.684	58	<b>19. VICÁLVARO</b>	<b>3.517,65</b>
08.7 Mirasierra	697,52	28.798	41	19.1 Casco Histórico de Vicálvaro	3.282,23
08.8 El Goloso	2.650,49	11.118	4	19.2 Ambroz	235,43
<b>09. MONCLOA -ARAVACA</b>	<b>4.653,14</b>	<b>118.931</b>	<b>26</b>	<b>20. SAN BLAS</b>	<b>2.236,82</b>
09.1 Casa de Campo	1.745,68	13.263	8	20.1 Simancas	227,80
09.2 Argüelles	75,73	24.854	328	20.2 Hellín	54,90
09.3 Ciudad Universitaria	1.425,04	15.975	11	20.3 Amposta	37,03
09.4 Valdezcará	139,77	31.101	223	20.4 Arcos	130,52
09.5 Valdemarín	330,25	5.584	17	20.5 Rosas	937,80
09.6 El Plantío	352,51	2.525	7	20.6 Rejas	500,93
09.7 Aravaca	584,17	25.629	44	20.7 Canillejas	159,76
<b>10. LATINA</b>	<b>2.541,57</b>	<b>255.402</b>	<b>100</b>	20.8 El Salvador	188,08
10.1 Los Cármenes	129,20	17.957	139	<b>21. BARAJAS</b>	<b>4.190,82</b>
10.2 Puerta del Angel	137,53	45.468	331	21.1 Alameda de Osuna	197,03
10.3 Lucero	167,90	38.719	231	21.2 Aeropuerto	2.510,87
10.4 Aluche	284,98	72.943	256	21.3 Casco Histórico de Barajas	60,92
10.5 Campamento	918,87	20.553	22	21.4 Timón	959,53
10.6 Cuatro Vientos	542,12	3.672	7	21.5 Corralejos	462,46
10.7 Las Águilas	360,96	56.090	155		

<sup>1</sup> Superficie revisada según seccionado 1.11.08

FUENTE: Área de Gobierno de Hacienda y Administración Pública. Dirección General de Estadística. Padrón Municipal de Habitantes

Mapa de densidad de los barrios de la Ciudad de Madrid a 1 de enero de 2010  
(Habitantes por Ha.)



## Climatología y contaminación. Año 2009

Meses	Observatorio Retiro						Contaminantes en el aire <sup>(1)</sup>									
	Temperatura Media Mensual (°C)	Precipitaciones (mm)	Número de días de			Partículas Suspensión (ugr/m3)	SO2	CO	O3	NO2	NOX	BEN	CH4	TCH	HCNM	
			Lluvia	Nieve	Granizo		(µgr/m3)	(mg/m3)	(µgr/m3)	(µgr/m3)	(µgr/m3)	(mg/m3)	(mg/m3)	(mg/m3)	(mg/m3)	
Enero	5,2	29,8	11	4	-	19	15	0,47	24	58	110	0,92	1,35	1,54	0,2	
Febrero	7,9	41,5	5	3	-	24	16	0,5	27	65	119	0,94	1,3	1,5	0,2	
Marzo	12,4	9,6	6	-	1	26	13	0,4	43	59	93	0,8	1,3	1,5	0,2	
Abril	12,6	17,8	12	-	-	20	10	0,4	53	51	75	0,64	1,3	1,4	0,2	
Mayo	19,3	32,0	4	-	1	25	8	0,3	54	47	67	0,64	1,3	1,4	0,2	
Junio	23,7	10,8	7	-	-	26	7	0,3	61	45	66	0,56	1,2	1,4	0,2	
Julio	26,3	1,8	2	-	-	29	8	0,3	62	47	68	0,56	1,2	1,4	0,2	
Agosto	27,5	0,8	2	-	-	29	8	0,3	66	48	67	0,49	1,2	1,4	0,2	
Septiembre	21,5	12,3	7	-	-	26	8	0,3	58	50	71	0,55	1,2	1,4	0,2	
Octubre	17,3	37,2	4	-	-	26	9	0,5	30	65	116	0,92	1,3	1,5	0,3	
Noviembre	11,5	12,6	4	-	-	27	12	0,5	28	63	124	0,96	1,3	1,5	0,3	
Diciembre	6,2	129,2	15	4	-	17	12	0,5	25	55	102	1,18	1,3	1,5	0,2	

FUENTE: Ministerio de Medio Ambiente. Instituto Nacional de Meteorología

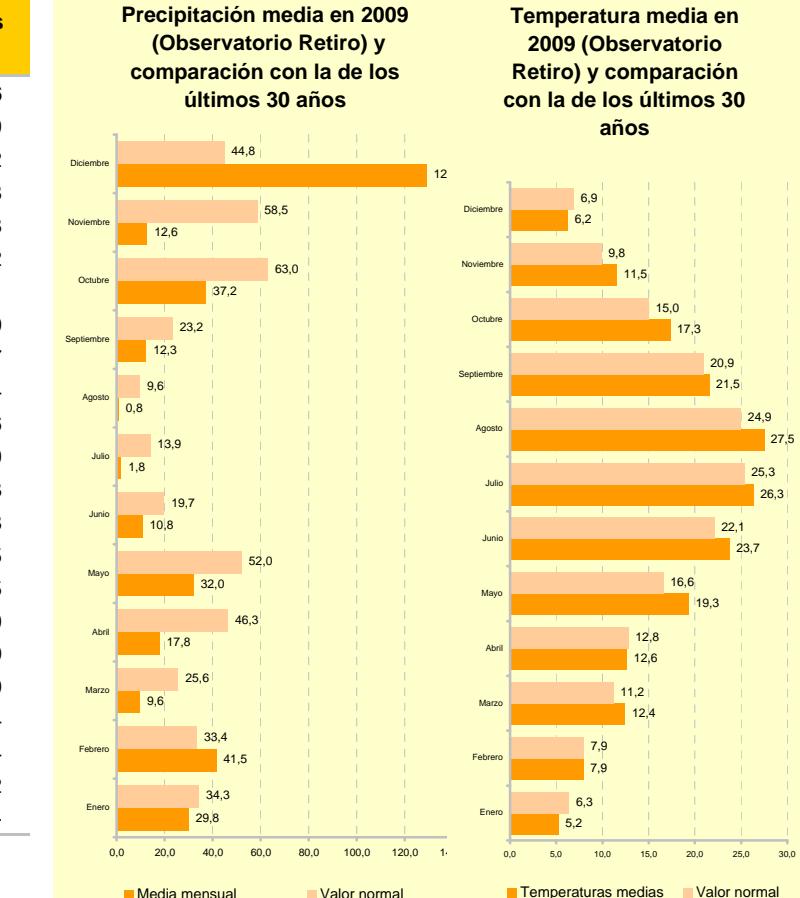
(1) Los criterios de calidad del aire se establecen por Real Decreto 1073/2002, de 18 de Octubre.

FUENTE : Área de Gobierno de Medio Ambiente. Dirección General de Calidad, Control y Evaluación Ambiental

## Zonas verdes y espacios ajardinados. Año 2009

Distritos	Zonas verdes Superf. (Ha.)	Árboles Nº
Ciudad de Madrid	<b>5.888,92</b>	<b>287.346</b>
01. Centro	36,92	7.879
02. Arganzuela	91,77	10.742
03. Retiro	156,10	7.948
04. Salamanca	40,03	12.788
05. Chamartín	54,23	15.992
06. Tetuán	65,87	6.801
07. Chamberí	12,16	12.420
08. Fuencarral-El Pardo <sup>(1)</sup>	558,19	22.827
09. Moncloa-Aravaca	2.055,10	16.734
10. Latina	271,08	10.866
11. Carabanchel	240,70	17.809
12. Usera	221,75	9.713
13. Puente de Vallecas	307,69	24.538
14. Moratalaz	161,72	9.235
15. Ciudad Lineal	131,92	22.395
16. Hortaleza	350,97	18.149
17. Villaverde	259,34	13.820
18. Villa de Vallecas	278,17	17.310
19. Vicálvaro	171,75	8.674
20. San Blas	190,98	15.534
21. Barajas	232,48	5.172
Interdistritos	-	-

<sup>(1)</sup> En el Distrito Fuencarral - El Pardo no se incluye el Monte del Pardo



FUENTE: Área de Gobierno de Medio Ambiente . Dirección General Patrimonio Verde

■ Media mensual

■ Valor normal

■ Temperaturas medias

■ Valor normal

## Evolución de la población

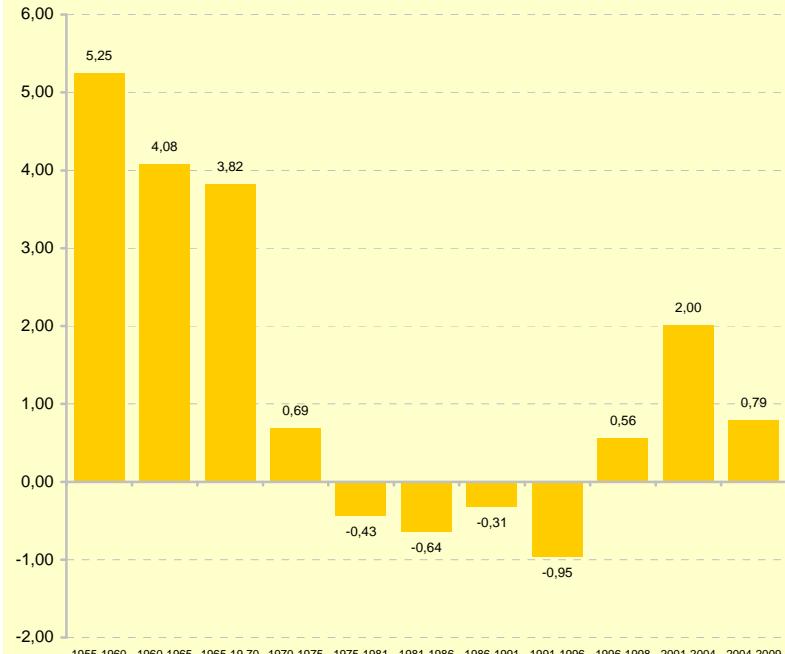
### Evolución de la población de derecho

Fecha de referencia	Población de derecho <sup>(1)</sup>	Crecimiento intercensal	Tasa de crecimiento <sup>(2)</sup>	Crecimiento vegetativo	Saldo migratorio
1900	540.109	-	-	-	-
1910	556.958	16.849	0,31	13.774	3.075
1920	728.937	171.979	3,09	60.344	111.635
1930	863.958	135.021	1,85	75.558	59.463
1940	1.096.466	232.508	2,69	..	..
1950	1.527.894	431.428	3,93	..	..
1960	2.177.123	649.229	4,25	338.210	311.019
1970	3.120.941	943.818	4,34	661.348	282.470
1981	3.158.818	37.877	0,11	232.356	-194.479
1991	3.010.492	-148.326	-0,47	80.076	-228.402
2001	2.982.926	-27.566	-0,09	3.405	-30.971
2005	3.167.424	184.498	1,55	18.926	165.572
2010	3.284.110	116.686	0,92	38.794	77.892

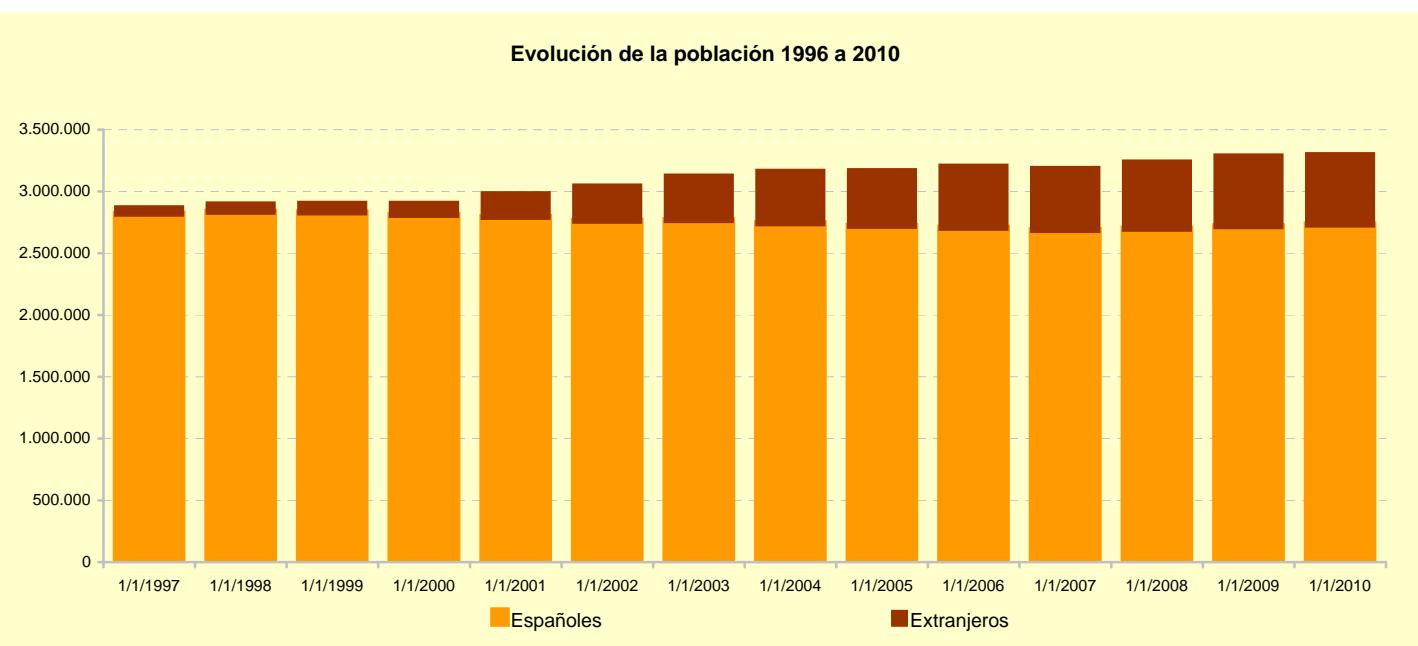
<sup>(1)</sup> De 1990 a 1950 la población es la que corresponde al término municipal antes de las anexiones de municipios periféricos. <sup>(2)</sup> Promedio anual

FUENTE: Instituto Nacional de Estadística. Censos de Población y Cifras oficiales de población (Padrón Continuo) desde 1998.

### Evolución de la Tasa de crecimiento (media anual del periodo)



### Evolución de la población 1996 a 2010

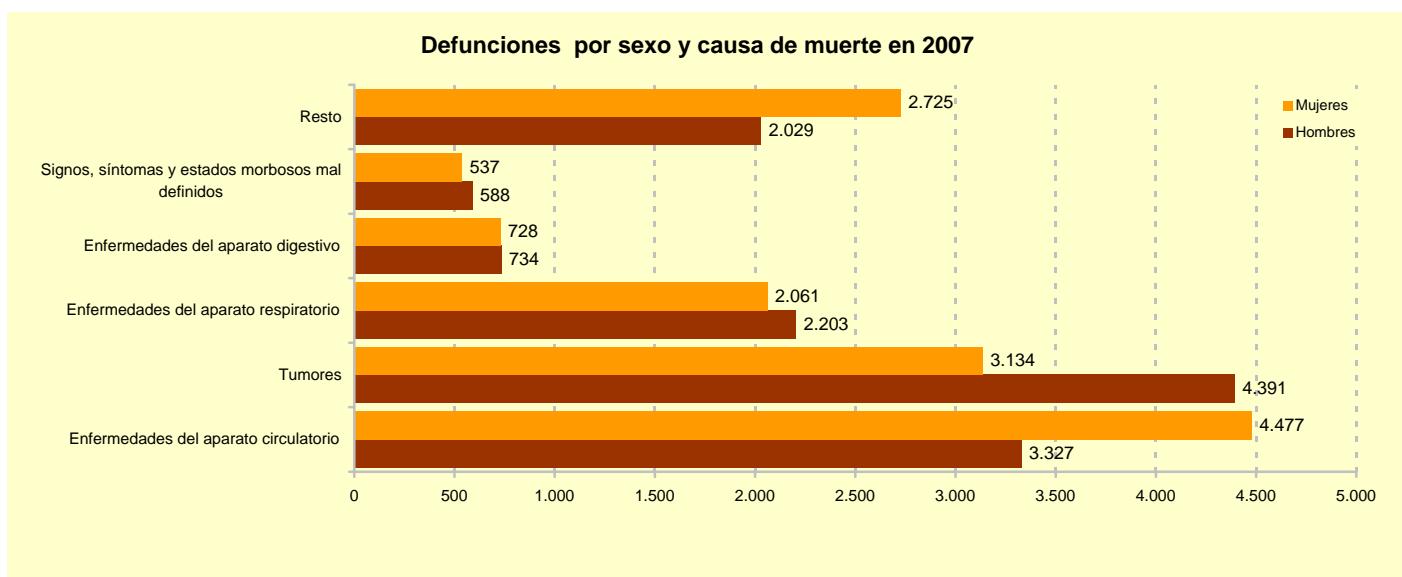
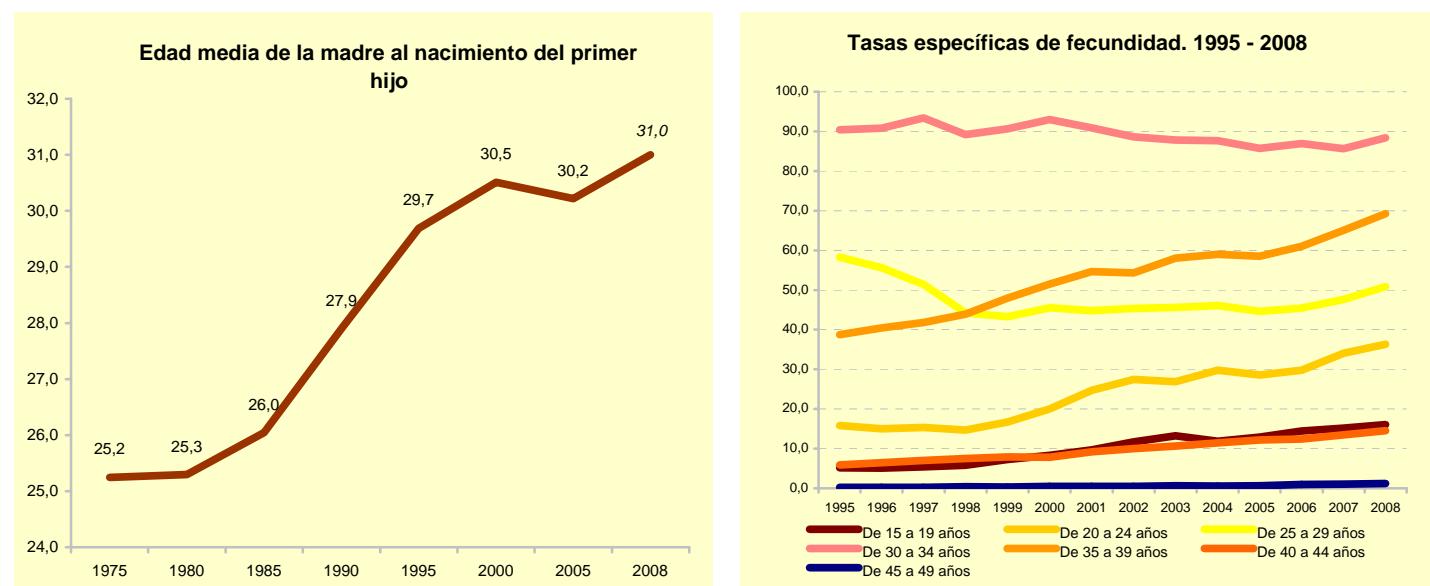


## Movimiento Natural de la población

Natalidad, mortalidad y nupcialidad

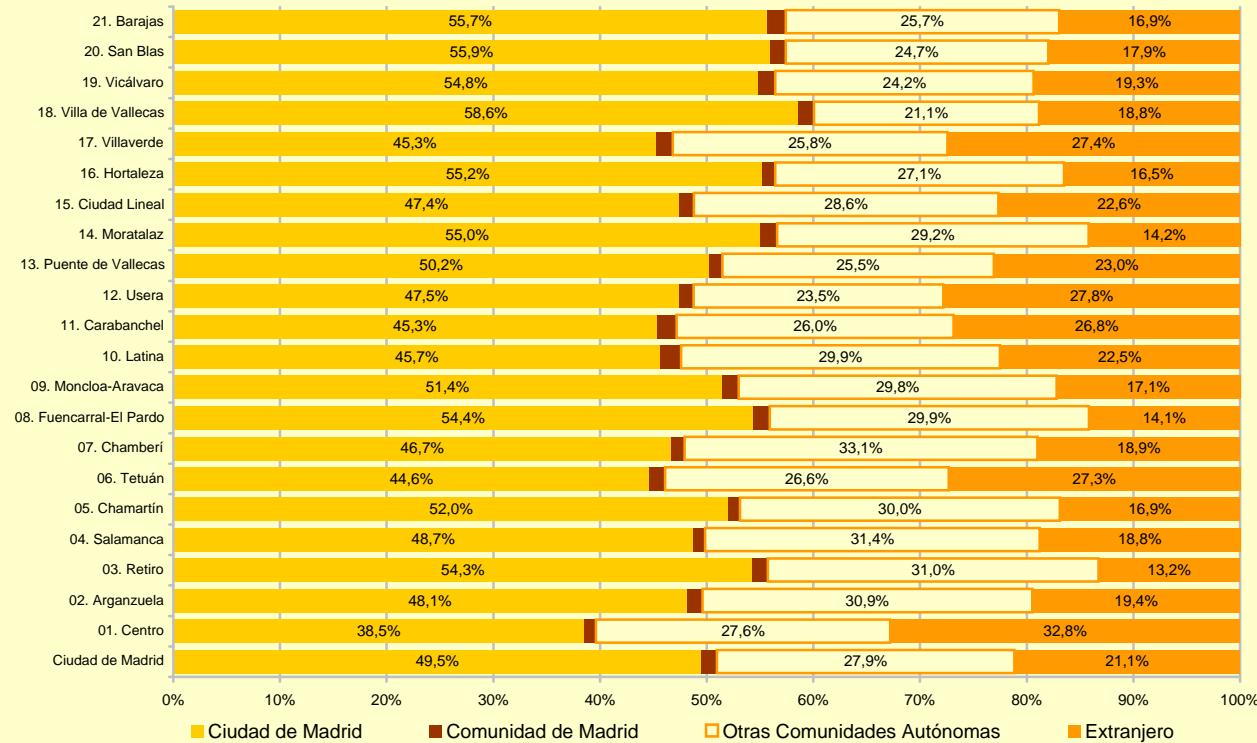
Años	Nacimientos	Tasa de Natalidad	Defunciones	Tasa de Mortalidad	Matrimonios	Tasa de Nupcialidad
1997	25.260	8,74	24.922	8,63	14.262	4,94
1998	24.601	8,48	26.236	9,04	14.948	5,15
1999	26.023	8,96	26.412	9,09	15.162	5,22
2000	28.022	9,52	26.061	8,85	15.759	5,35
2001	29.603	9,82	26.164	8,68	15.375	5,10
2002	31.005	10,05	26.521	8,60	15.262	4,95
2003	32.333	10,29	27.654	8,80	14.889	4,73
2004	32.851	10,38	26.527	8,38	15.077	4,76
2005	32.407	10,17	27.056	8,49	14.195	4,45
2006	33.263	10,41	26.285	8,22	14.786	4,63
2007	34.511	10,74	26.934	8,38	13.943	4,34
2008	36.663	11,26	26.995	8,29	13.984	4,30

FUENTE: I.N.E. "Movimiento natural de la población española". Instituto de Estadística de la Comunidad de Madrid: Estadísticas del Movimiento Natural de la Población

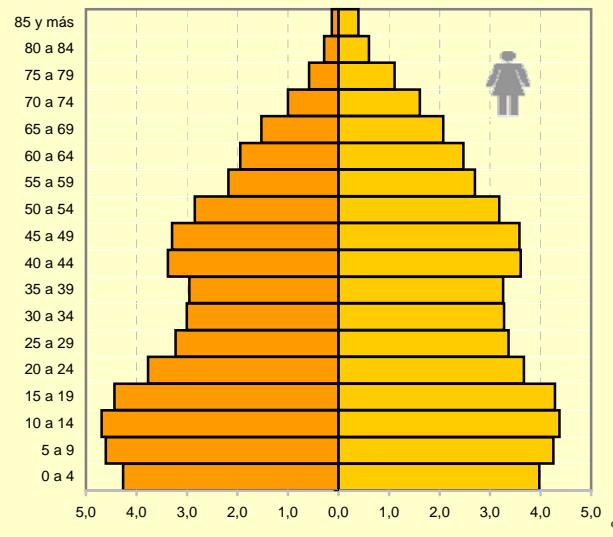


## Características de la población

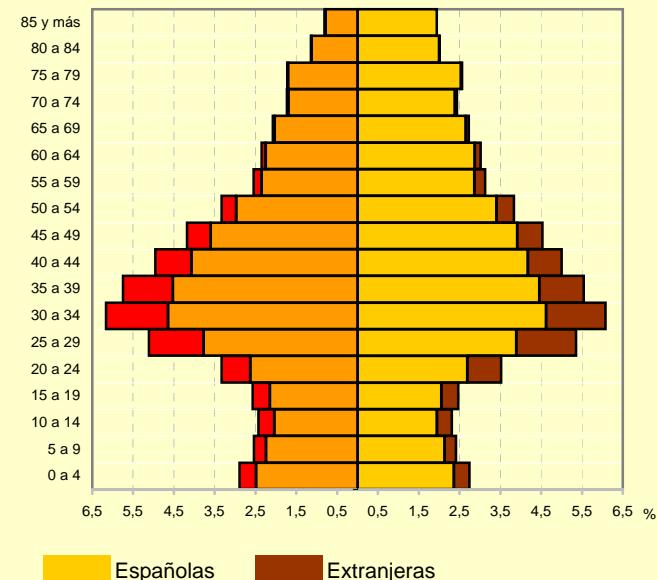
**Población según lugar de nacimiento. Porcentaje dentro de cada Distrito a 01/01/10**



01.01.1976



01.01.2010



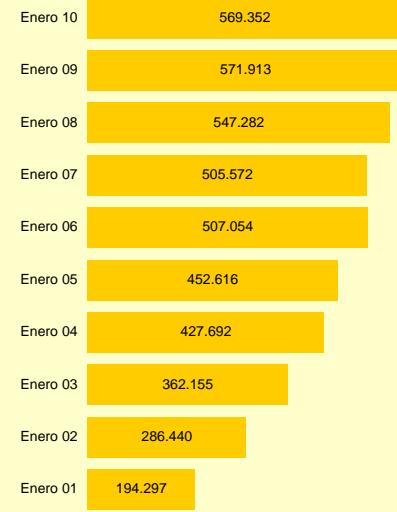
**Población de derecho por Distritos, grupos de edad y sexo a 1 de enero de 2010**

Distrito	Total	Sexo		0-14	15-29	30-44	45-59	60-74	75 y más	No consta
		Hombres	Mujeres							
<b>Total</b>	<b>3.284.110</b>	<b>1.544.335</b>	<b>1.739.775</b>	<b>439.579</b>	<b>562.996</b>	<b>868.481</b>	<b>628.476</b>	<b>455.890</b>	<b>328.649</b>	<b>39</b>
01. Centro	143.908	71.363	72.545	12.766	25.027	48.919	27.837	15.840	13.518	1
02. Arganzuela	154.787	72.228	82.559	19.318	26.024	42.498	33.649	18.855	14.441	2
03. Retiro	123.159	55.830	67.329	14.152	19.905	28.347	25.868	20.378	14.507	2
04. Salamanca	147.735	64.654	83.081	16.037	23.482	36.103	29.942	22.850	19.316	5
05. Chamartín	146.358	65.752	80.606	18.665	23.585	35.099	29.358	22.641	17.008	2
06. Tetuán	157.527	71.895	85.632	17.887	28.363	42.968	29.927	20.432	17.947	3
07. Chamberí	145.144	62.796	82.348	14.887	23.682	35.487	29.161	22.266	19.659	2
08. Fuencarral-El Pardo	229.758	108.145	121.613	33.754	38.845	58.635	43.951	35.868	18.703	2
09. Moncloa-Aravaca	118.931	54.303	64.628	16.856	19.903	28.201	24.413	17.290	12.262	6
10. Latina	255.402	121.564	133.838	30.104	43.705	64.596	45.311	44.032	27.653	1
11. Carabanchel	256.645	122.445	134.200	35.246	44.844	71.570	45.006	34.090	25.888	1
12. Usera	141.755	68.362	73.393	21.237	25.615	39.739	24.679	16.236	14.248	1
13. Puente de Vallecas	244.038	117.729	126.309	34.414	46.418	62.921	46.842	29.284	24.157	2
14. Moratalaz	102.671	48.057	54.614	13.317	16.678	23.892	19.926	17.365	11.492	1
15. Ciudad Lineal	228.835	105.455	123.380	29.070	38.410	56.425	44.773	33.823	26.329	5
16. Hortaleza	174.686	83.191	91.495	27.604	28.897	45.944	34.441	24.996	12.804	-
17. Villaverde	149.736	73.688	76.048	23.459	27.371	41.826	25.753	18.796	12.530	1
18. Villa de Vallecas	88.201	43.406	44.795	14.724	17.568	26.709	15.786	8.744	4.670	-
19. Vicálvaro	70.726	35.115	35.611	13.123	11.568	22.344	12.070	7.816	3.804	1
20. San Blas	158.311	76.010	82.301	25.303	25.520	43.222	30.963	18.033	15.269	1
21. Barajas	45.797	22.347	23.450	7.656	7.586	13.036	8.820	6.255	2.444	-

FUENTE: Área de Gobierno de Hacienda y Administración Pública. Dirección General de Estadística

**Población por Distritos según nacionalidad a 1 de Enero de 2010**

Distrito	Nacionalidad			% extranjeros
	Total	España	Otro país	
<b>Total</b>	<b>3.284.110</b>	<b>2.714.571</b>	<b>569.352</b>	<b>17,3</b>
01. Centro	143.908	104.297	39.604	27,5
02. Arganzuela	154.787	130.691	24.085	15,6
03. Retiro	123.159	111.141	12.007	9,7
04. Salamanca	147.735	126.950	20.767	14,1
05. Chamartín	146.358	128.720	17.623	12,0
06. Tetuán	157.527	122.522	34.994	22,2
07. Chamberí	145.144	124.275	20.855	14,4
08. Fuencarral-El Pardo	229.758	204.839	24.909	10,8
09. Moncloa-Aravaca	118.931	103.215	15.702	13,2
10. Latina	255.402	206.479	48.914	19,2
11. Carabanchel	256.645	196.588	60.049	23,4
12. Usera	141.755	106.973	34.769	24,5
13. Puente de Vallecas	244.038	195.366	48.659	19,9
14. Moratalaz	102.671	91.421	11.248	11,0
15. Ciudad Lineal	228.835	187.458	41.362	18,1
16. Hortaleza	174.686	152.320	22.357	12,8
17. Villaverde	149.736	114.065	35.670	23,8
18. Villa de Vallecas	88.201	73.525	14.676	16,6
19. Vicálvaro	70.726	58.799	11.926	16,9
20. San Blas	158.311	135.245	23.064	14,6
21. Barajas	45.797	39.682	6.112	13,3

**Evolución del número de extranjeros en la Ciudad de Madrid**


**Población extranjera según nacionalidad por zona geoeconómica de origen**

Zona geográfico-económica	Extranjeros (*)		Incremento	
	2009 <sup>(*)</sup>	2010	Absoluto	%
<b>TOTAL</b>	<b>571.864</b>	<b>569.352</b>	<b>-2.512</b>	<b>-0,4</b>
<b>Unión Europea (15)</b>	<b>55.850</b>	<b>60.790</b>	<b>4.940</b>	<b>8,8</b>
Italia	15.928	17.607	1.679	10,5
Francia	11.618	12.862	1.244	10,7
Portugal	9.358	9.909	551	5,9
Alemania	6.178	6.555	377	6,1
Reino Unido	5.846	6.392	546	9,3
Otros	6.922	7.465	543	7,8
<b>UE (ampliación a 27)</b>	<b>85.577</b>	<b>88.897</b>	<b>3.320</b>	<b>3,9</b>
Rumanía	60.497	63.223	2.726	4,5
Bulgaria	13.368	13.664	296	2,2
Polonia	10.236	10.364	128	1,3
Otros	1.476	1.646	170	11,5
<b>Resto países OCDE</b>	<b>12.188</b>	<b>12.350</b>	<b>162</b>	<b>1,3</b>
Méjico	4.989	5.087	98	2,0
Estados Unidos	4.345	4.384	39	0,9
Japón	950	955	5	0,5
Otros	1.904	1.924	20	1,1
<b>Otros países Europa</b>	<b>13.443</b>	<b>13.677</b>	<b>234</b>	<b>1,7</b>
Ucrania	7.936	8.116	180	2,3
Rusia	2.034	2.067	33	1,6
Moldavia	1.104	1.128	24	2,2
Otros	2.369	2.366	-3	-0,1
<b>Otros países de América Latina</b>	<b>315.120</b>	<b>301.289</b>	<b>-13.831</b>	<b>-4,4</b>
Ecuador	95.471	87.334	-8.137	-8,5
Bolivia	42.957	38.726	-4.231	-9,8
Perú	40.921	39.942	-979	-2,4
Colombia	36.799	35.700	-1.099	-3,0
República Dominicana	23.772	24.244	472	2,0
Paraguay	19.987	21.801	1.814	9,1
Brasil	16.618	15.261	-1.357	-8,2
Argentina	9.824	9.257	-567	-5,8
Venezuela	9.360	9.411	51	0,5
Cuba	5.617	5.628	11	0,2
Chile	5.178	4.897	-281	-5,4
Otros	8.616	9.088	472	5,5
<b>Africa</b>	<b>43.186</b>	<b>42.413</b>	<b>-773</b>	<b>-1,8</b>
Marruecos	26.548	26.388	-160	-0,6
Senegal	2.522	2.613	91	3,6
Mali	2.413	2.104	-309	-12,8
Nigeria	1.903	1.828	-75	-3,9
Guinea Ecuatorial	1.526	1.421	-105	-6,9
Guinea	1.221	1.090	-131	-10,7
Argelia	1.168	1.208	40	3,4
Otros	5.885	5.761	-124	-2,1
<b>Asia y Australasia</b>	<b>46.500</b>	<b>49.895</b>	<b>3.395</b>	<b>7,3</b>
China	27.341	29.025	1.684	6,2
Filipinas	9.304	10.105	801	8,6
Bangladesh	4.006	4.701	695	17,3
Pakistán	1.102	1.132	30	2,7
India	1.095	1.183	97	2,7
Otros	3.652	3.749	97	2,7
<b>Apátridas</b>	<b>49</b>	<b>41</b>	<b>-8</b>	<b>-16,3</b>

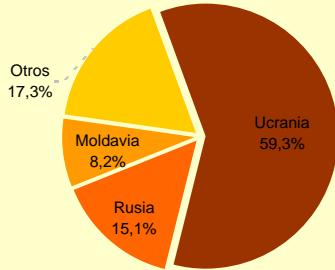
<sup>(\*)</sup> El total incluye no consta país de nacionalidad

FUENTE: Dirección General de Estadística. Padrón Municipal de Habitantes

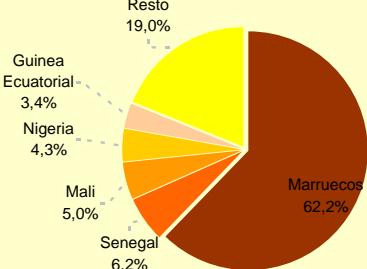
Distribución de la población de América Latina por países a 1 de Enero de 2010



Distribución de la población de Otros países Europa a 1 de Enero de 2010



Distribución de la población de África por países a 1 de Enero de 2010



## Encuesta de Población Activa. Año 2009

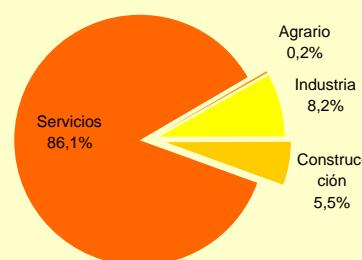
### Relación con la actividad (miles)

Trimestre	Población mayor de 16 años	Población Activa			
		Total	Ocupados	Parados	
		Total	Han trabajado antes	Buscan primer empleo	
I Trimestre	2.685,9	1.662,6	1.473,1	189,5	176,5
II Trimestre	2.692,4	1.658,0	1.464,9	193,1	178,2
III Trimestre	2.693,5	1.652,2	1.438,3	213,9	196,1
IV Trimestre	2.708,8	1.682,7	1.444,7	238,0	216,1

FUENTE: Instituto Nacional de Estadística. Encuesta de Población Activa

### Porcentaje de ocupados por sectores económicos (CNAE 09)

IV Trimestre 2009

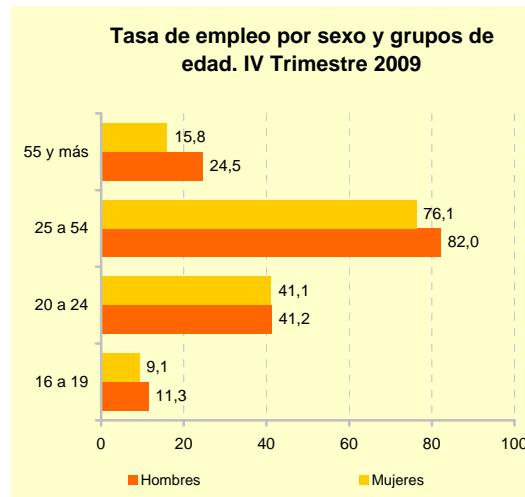


### Tasas de actividad, empleo y paro por sexo y grupos de edad (%) por trimestres

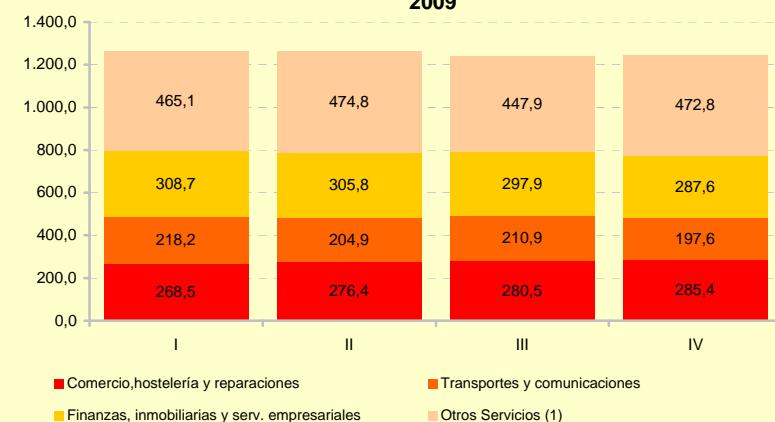
Trimestre	Tasa de actividad				Tasa de empleo				Tasa de paro			
	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV
Total	61,90	61,58	61,34	62,12	54,85	54,41	53,40	53,33	11,40	11,65	12,95	14,14
Hombres	70,07	70,14	69,09	69,78	62,15	61,02	59,64	59,07	11,32	13,01	13,67	15,35
Mujeres	54,55	54,03	54,52	55,28	48,28	48,58	47,90	48,22	11,49	10,09	12,13	12,78
16 a 19	23,83	17,68	19,65	20,21	11,69	7,16	5,98	10,22	50,93	59,53	69,56	49,41
20 a 24	57,04	61,18	63,06	60,73	44,05	42,60	42,71	41,13	22,78	30,36	32,27	32,28
25 a 54	90,42	89,89	89,21	90,66	81,04	81,25	79,54	79,11	10,37	9,61	10,84	12,74
55 y más	22,94	23,66	22,32	21,57	21,16	21,14	19,95	19,37	7,76	10,66	10,59	10,19

Fuente: Instituto Nacional de Estadística

### Tasa de empleo por sexo y grupos de edad. IV Trimestre 2009



### Evolución de los ocupados del sector Servicios por ramas de actividad (CNAE 09) (miles) 2009



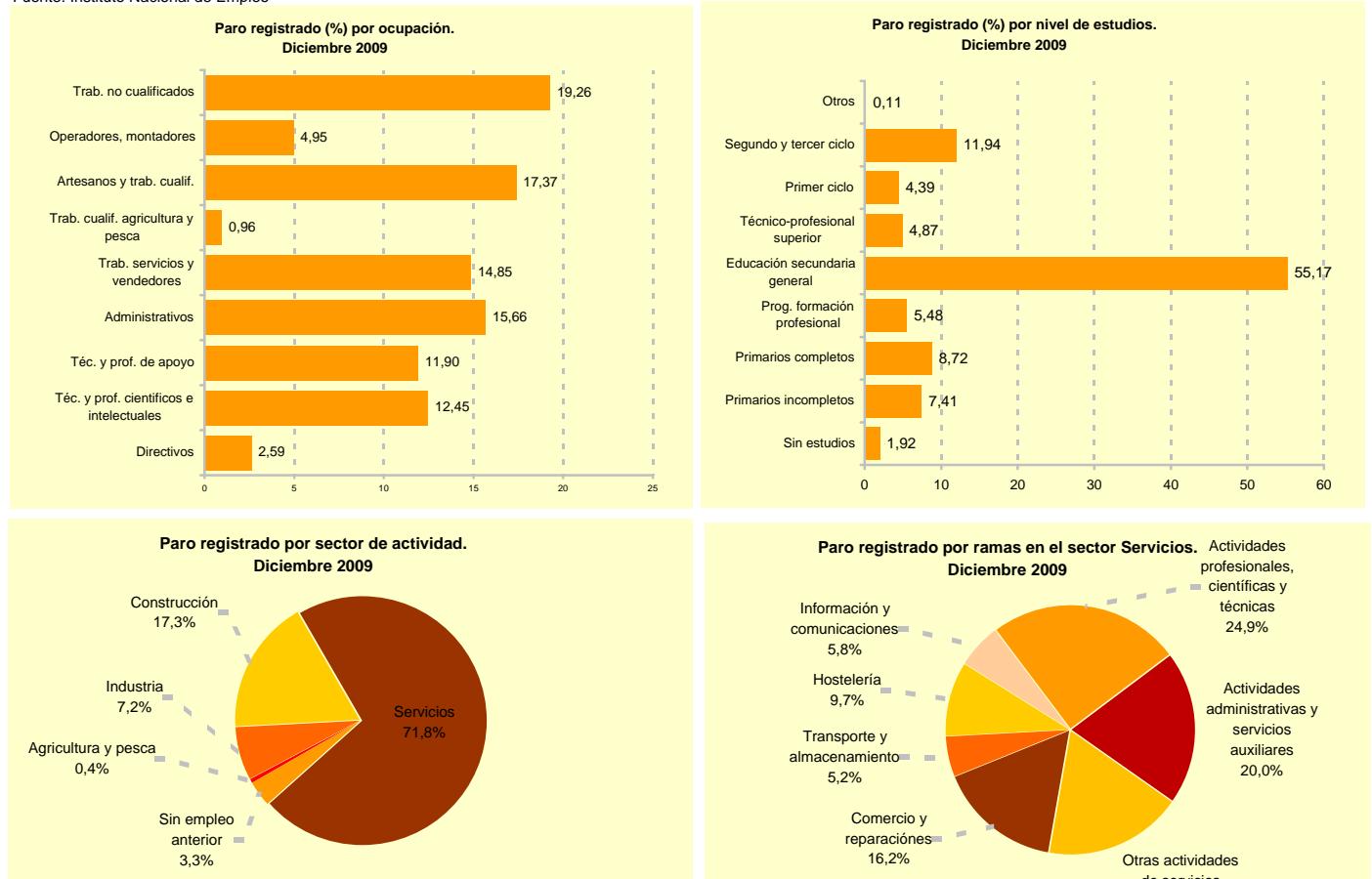
(1) Incluye "Admón. Pública, Defensa y Seguridad Social, Educación, Sanidad y Servicios Sociales, Servicios Personales, Hogares que emplean personal doméstico y Organismos Extraterritoriales

## Paro Registrado. Año 2009

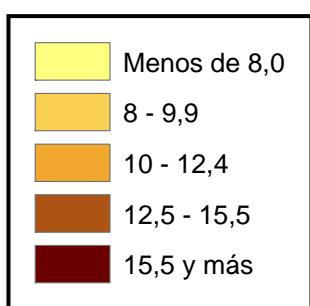
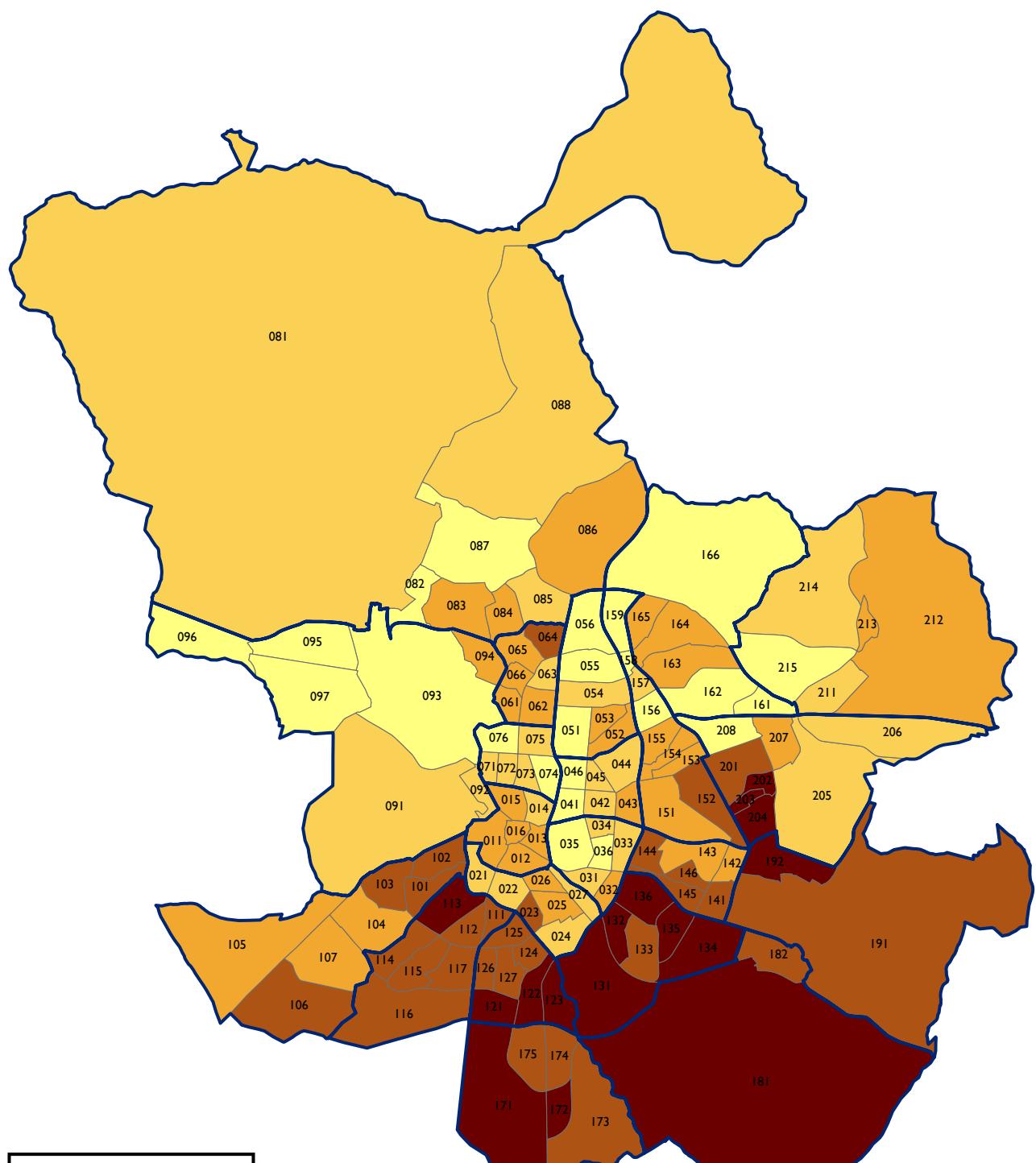
Demandantes de empleo parados por sexo, grupos de edad y nacionalidad

Mes	Total	Sexo		Grupos de edad					Nacionalidad		
		Hombres	Mujeres	16-24	25-34	35-44	45-54	55 y +	Nacional	Extranjero comunitario	Extranjero no comunitario
Enero	171.624	89.657	81.967	17.793	49.324	45.705	32.545	26.257	132.055	7.450	32.119
Febrero	179.530	93.833	85.697	18.863	51.796	48.191	34.038	26.642	139.322	8.199	32.009
Marzo	188.062	98.602	89.460	20.160	54.533	50.629	35.609	27.131	145.831	8.900	33.331
Abril	192.806	100.876	91.930	20.357	56.100	52.103	36.784	27.462	150.003	8.959	33.844
Mayo	193.157	100.835	92.322	19.944	55.819	52.480	37.382	27.532	150.910	8.890	33.357
Junio	193.911	99.990	93.921	18.507	55.371	53.679	38.351	28.003	152.390	8.919	32.602
Julio	193.511	98.582	94.929	18.021	55.006	53.619	38.743	28.122	153.049	9.065	31.397
Agosto	197.415	100.400	97.015	18.225	56.738	54.740	39.428	28.284	156.668	9.141	31.606
Septiembre	200.393	103.096	97.297	20.193	57.297	54.951	39.426	28.526	158.211	9.405	32.777
Octubre	205.779	106.489	99.290	21.442	58.782	56.244	40.500	28.811	161.200	9.715	34.864
Noviembre	209.160	108.323	100.837	21.705	59.751	57.269	41.287	29.148	163.315	9.972	35.873
Diciembre	210.504	110.892	99.612	20.025	60.551	58.704	42.004	29.220	163.315	10.065	37.124

Fuente: Instituto Nacional de Empleo



Tasa de paro estimada de los barrios de la Ciudad de Madrid  
a 31 de diciembre de 2009



Nota: Tasa elaborada a partir de una estimación propia de activos por barrio

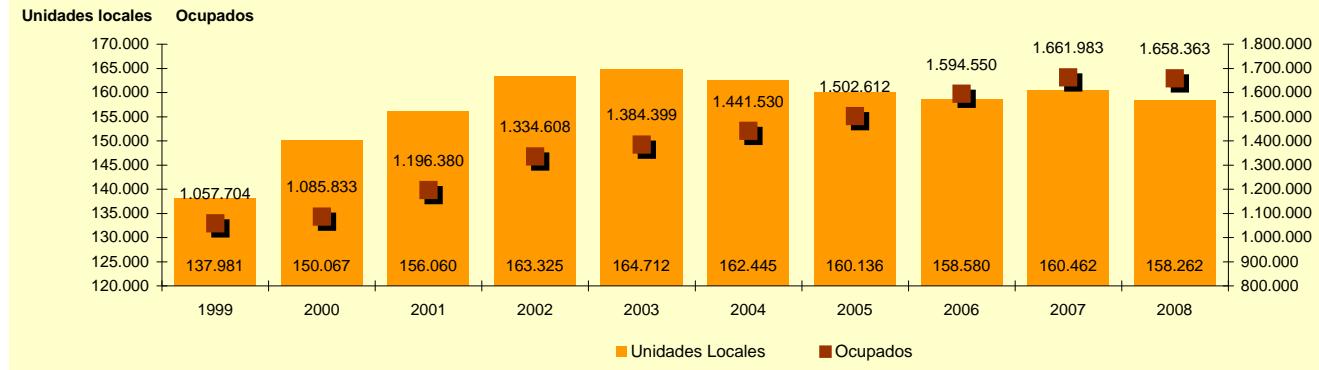
## Características de los locales con actividad económica

Unidades Locales y ocupados por Actividad Principal y por años (CNAE-93 Nivel 1: Sección)

Actividad principal	Unidades Locales					Ocupados				
	2004	2005	2006	2007	2008	2004	2005	2006	2007	2008
<b>Total</b>	<b>162.445</b>	<b>160.136</b>	<b>158.580</b>	<b>160.462</b>	<b>158.262</b>	<b>1.441.530</b>	<b>1.502.612</b>	<b>1.594.550</b>	<b>1.661.983</b>	<b>1.658.363</b>
A Agricultura, ganadería, caza y silvicultura	..	..	..	..	..	..	..	..	..	..
B Pesca	..	..	..	..	..	..	..	..	..	..
C Industrias extractivas	68	67	70	76	72	962	1.010	1.526	1.369	1.286
D Industria manufacturera	10.197	9.706	9.351	8.938	8.727	106.220	104.442	100.125	93.612	94.558
E Producción y distribución de energía eléctrica, gas y agua	181	179	182	193	204	16.775	16.236	19.016	12.043	12.144
F Construcción	9.878	10.054	10.116	10.647	10.471	105.457	112.544	125.882	132.396	132.790
G Comercio; reparación de vehículos de motor, motocicletas y ciclomotores y artículos personales y de uso doméstico	51.492	50.915	50.462	49.606	48.636	236.502	240.949	239.821	244.484	238.738
H Hostelería	15.484	15.580	15.738	15.889	15.722	90.334	93.857	99.151	119.843	119.141
I comunicaciones	7.434	7.891	8.084	8.385	8.247	123.595	130.899	131.790	135.984	140.088
J Intermediación financiera	6.446	6.060	5.702	5.680	5.723	77.244	77.873	79.411	90.721	90.790
K Actividades inmobiliarias y de alquiler; servicios empresariales	36.249	35.209	34.008	35.604	35.120	339.789	354.431	393.143	421.906	416.438
L Administración pública, defensa y	528	576	607	637	633	83.925	95.949	112.372	110.192	109.893
M Educación	3.141	3.143	3.393	3.540	3.579	59.447	62.700	71.239	68.645	70.042
N Actividades sanitarias y veterinarias, servicio social	6.548	6.704	6.930	7.281	7.243	109.846	110.988	118.011	127.811	129.032
O Otras actividades sociales y de servicios prestados a la comunidad; servicios personales	11.937	11.984	12.145	12.638	12.622	84.280	96.353	101.128	101.540	102.064
P Hogares que emplean personal doméstico	..	..	..	..	..	..	..	..	..	..
Q Organismos extraterritoriales	..	..	..	..	..	..	..	..	..	..
Z No consta	2.862	2.068	1.792	1.348	1.263	7.154	4.381	1.935	1.437	1.359

FUENTE: Instituto de Estadística de la Comunidad de Madrid. Directorio de Unidades de Actividad Económica. ([www.madrid.org/iestadis/](http://www.madrid.org/iestadis/))

Unidades Locales y ocupados por Actividad Principal de 1999 a 2008



## Características de la oferta hotelera

Habitaciones y plazas hoteleras por Distrito en 2009

	Hoteles y moteles		Hostales y pensiones	
	Habita-ciones	Plazas	Habita-ciones	Plazas
<b>Total</b>	<b>29.499</b>	<b>55.889</b>	<b>4.358</b>	<b>7.580</b>
01. Centro	7.886	14.434	3.534	6.153
02. Arganzuela	803	1.472	123	215
03. Retiro	1.049	1.994	-	-
04. Salamanca	4.115	7.805	159	269
05. Chamartín	2.240	4.468	-	-
06. Tetuán	2.467	4.558	101	161
07. Chamberí	2.066	3.918	165	282
08. Fuencarral-El Pardo	582	1.124	-	-
09. Moncloa-Aravaca	1.460	2.779	17	24
10. Latina	-	-	18	21
11. Carabanchel	485	942	46	77
12. Usera	-	-	-	-
13. Puente de Vallecas	-	-	-	-
14. Moratalaz	-	-	-	-
15. Ciudad Lineal	1.004	1.907	-	-
16. Hortaleza	708	1.389	-	-
17. Villaverde	-	-	-	-
18. Villa de Vallecas	228	439	90	180
19. Vicálvaro	-	-	-	-
20. San Blas	2.392	4.735	26	52
21. Barajas	2.014	3.925	79	146

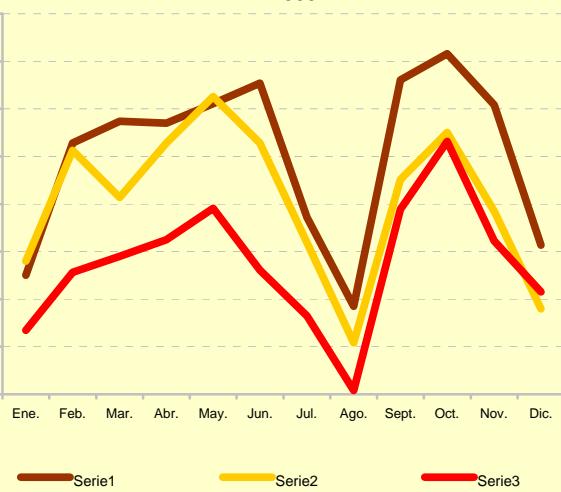
FUENTE: Secretaría de Estado de Turismo y Comercio PYME. Guía Oficial de Hoteles

Viajeros y pernoctaciones en establecimientos hoteleros

Año	Viajeros	Pernoctaciones	Estancia Media	Grado Ocupación
2006	6.745.122	13.238.565	1,96	68,38
2007	7.317.758	14.194.004	1,95	70,46
2008	7.282.951	13.926.187	1,92	65,34
2009	7.170.252	13.658.278	1,90	58,71

FUENTE: Instituto Nacional Estadística ([www.ine.es](http://www.ine.es)): Encuesta Ocupación Hotelera

Grado de ocupación por meses en 2007, 2008 y 2009



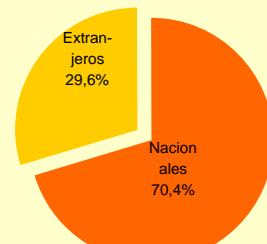
## Congresos, conferencias y simposios

Actividades de la Institución Ferial de Madrid de 2007 a 2009

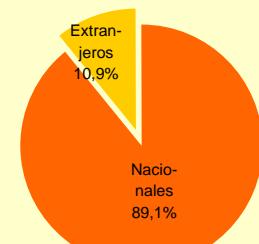
Actividades	2007	2008	2009
<b>Certámenes</b>	<b>79</b>	<b>82</b>	<b>71</b>
Expositores	38.523	40.323	32.869
Visitantes	3.695.950	4.265.559	2.546.823
Profesionales	980.170	947.616	805.646
Público	2.715.780	3.317.943	1.741.204
Número de días feriales	302	322	281
Superficie ocupada (m <sup>2</sup> )	1.196.802	1.301.995	755.217

FUENTE: Institución Ferial de Madrid (I.F.E.M.A.)

Expositores I.F.E.M.A. 2009



Profesionales I.F.E.M.A. 2009



## Contabilidad municipal

Contabilidad Municipal de la Ciudad de Madrid. Base 2002. Serie 2004-2006

	Ciudad de Madrid	VAB pb			Remuneración Asalariados			Ocupados		
		2005	2006 (p)	2007 (a)	2005	2006 (p)	2007 (a)	2005	2006 (p)	2007 (a)
01. Centro	96.867.569	105.420.704	112.931.864	55.991.771	60.224.685	63.662.163	1.900.846	1.985.804	2.017.644	
02. Arganzuela	6.480.084	6.907.501	7.299.933	3.727.783	3.939.864	4.029.323	138.561	140.745	140.633	
03. Retiro	4.299.250	4.808.488	5.275.089	2.536.555	2.743.954	2.978.445	82.990	87.272	90.146	
04. Salamanca	4.511.242	4.760.861	5.174.919	2.716.819	2.896.403	3.100.985	92.664	94.448	97.745	
05. Chamartín	10.793.339	11.725.099	12.349.983	5.475.362	5.812.277	6.088.894	183.996	189.122	191.145	
06. Tetuán	9.668.364	10.058.772	10.383.844	5.506.343	5.873.049	6.245.285	166.032	173.020	177.120	
07. Chamberí	8.136.150	8.598.731	9.255.094	4.720.472	4.995.450	5.231.633	153.616	159.133	160.464	
08. Fuencarral-El Pardo	7.427.482	7.943.044	8.245.285	3.926.395	4.235.796	4.483.227	137.857	144.704	145.284	
09. Moncloa-Aravaca	6.135.883	7.243.441	7.983.696	3.437.488	3.842.692	4.107.391	115.513	122.473	123.916	
10. Latina	5.666.457	5.962.315	6.182.518	3.401.772	3.573.280	3.705.860	106.499	110.115	110.925	
11. Carabanchel	2.263.376	2.405.070	2.614.064	1.652.720	1.749.179	1.851.386	74.251	77.030	76.825	
12. Usera	2.046.476	2.221.060	2.395.711	1.473.534	1.592.989	1.681.632	67.045	71.430	70.733	
13. Puente de Vallecas	723.354	825.219	869.497	521.638	564.374	585.780	23.231	24.517	24.232	
14. Moratalaz	7.161.966	7.917.001	8.569.501	3.308.176	3.651.376	3.832.891	110.086	115.217	116.472	
15. Hortaleza	4.068.877	4.749.676	4.942.809	2.152.605	2.302.645	2.492.531	70.990	74.783	77.597	
16. Villaverde	2.160.280	2.490.232	2.751.212	1.512.598	1.674.234	1.792.841	56.754	60.566	61.763	
17. Villa de Vallecas	1.797.832	1.959.968	2.079.490	800.536	887.830	933.616	29.722	31.495	31.989	
18. Vicálvaro	558.432	631.218	695.440	399.839	438.949	475.058	16.262	17.355	17.767	
19. San Blas	5.377.685	6.052.446	6.590.797	3.233.197	3.669.631	3.951.224	102.724	112.407	119.755	
20. Barajas	4.575.905	4.733.272	5.339.643	2.908.688	3.010.791	3.181.393	62.988	66.168	68.897	

FUENTE: Dirección General de Estadística. Contabilidad Municipal base 2002. Serie 200-2008 1ªestimación

### Cuenta de renta de los hogares

#### Cuenta de distribución secundaria de la renta: Renta Disponible Bruta per cápita

Unidad: euros

	2002	2003	2004	2005	2006 (p)	2007 (a)
Madrid	16.282	17.132	18.121	19.146	20.595	21.246
01. Centro	17.167	18.049	18.652	20.021	21.964	22.728
02. Arganzuela	17.424	18.362	19.149	20.540	22.390	22.940
03. Retiro	19.374	20.462	21.815	22.066	23.967	25.151
04. Salamanca	19.027	20.017	21.214	22.483	22.769	23.847
05. Chamartín	19.361	20.545	21.706	22.891	22.839	23.818
06. Tetuán	16.855	17.571	18.637	19.773	21.390	21.121
07. Chamberí	18.837	20.168	21.352	21.881	24.479	25.541
08. Fuencarral-El Pardo	17.268	18.063	18.978	20.112	21.547	22.415
09. Moncloa-Aravaca	19.001	19.906	20.886	21.815	23.691	24.914
10. Latina	14.847	15.494	16.388	17.517	18.962	19.675
11. Carabanchel	14.108	14.904	15.906	16.742	18.156	18.201
12. Usera	13.625	14.355	15.032	15.898	17.223	17.853
13. Puente de Vallecas	13.081	13.650	14.815	15.758	17.124	17.858
14. Moratalaz	15.784	16.599	17.484	18.654	19.864	20.865
15. Ciudad Lineal	17.035	17.837	18.686	19.887	21.477	22.060
16. Hortaleza	17.109	18.011	19.019	20.312	21.814	22.840
17. Villaverde	12.772	13.529	14.770	15.489	16.916	17.561
18. Villa de Vallecas	13.398	14.223	15.399	16.718	18.184	18.761
19. Vicálvaro	14.571	15.455	16.321	17.322	19.153	19.892
20. San Blas	15.510	16.482	17.571	18.516	19.798	19.505
21. Barajas	17.725	18.871	20.038	21.545	23.503	24.201

FUENTE: Dirección General de Estadística. Contabilidad Municipal base 2002. Serie 2002-2007(a)

## Consumo, Precios y Condiciones de Vida

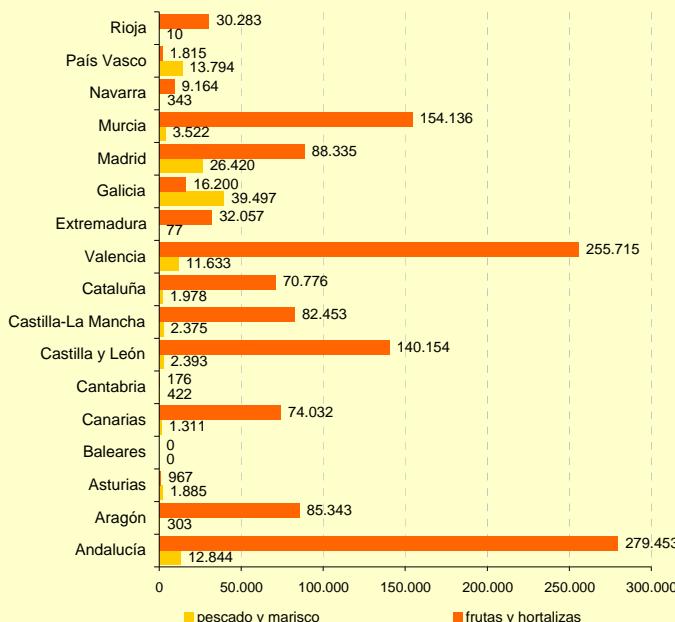
Comercialización de productos alimenticios perecederos por meses según grupos de productos (Toneladas)

Años/meses	Frutas, hortalizas y patatas	Pescado y marisco	Carne
2007	1.243.505	140.410	96.458
2008	1.616.040	173.173	136.471
2009	1.586.829	187.835	144.954
Enero	129.268	13.474	14.452
Febrero	115.559	14.135	11.934
Marzo	124.400	15.930	12.541
Abril	123.983	15.208	13.587
Mayo	142.165	16.125	13.301
Junio	144.337	15.700	10.773
Julio	142.290	15.219	12.661
Agosto	120.666	12.621	9.482
Septiembre	133.850	14.718	12.936
Octubre	147.476	17.505	10.148
Noviembre	130.096	16.150	10.661
Diciembre	132.738	21.051	12.479

FUENTE: Área de Gobierno de Economía, Empleo y Participación Ciudadana.

Dirección General de Comercio

### Productos comercializados en Mercamadrid por grupos según procedencia (Tm). Año 2009



### Productos comercializados en Mercamadrid por grupos según procedencia (Tm)

Lugar de procedencia	Mercado de pescado y marisco				Mercado de frutas y hortalizas			
	Total	Pescado fresco	Marisco fresco	Congelado (ambos)	Total	Frutas	Hortalizas	Patatas
<b>2009</b>	<b>164.118</b>	<b>94.601</b>	<b>17.119</b>	<b>52.397</b>	<b>1.536.398</b>	<b>831.667</b>	<b>525.688</b>	<b>179.043</b>
ESPAÑA	118.806	59.092	13.462	46.252	1.321.058	691.225	486.558	143.274
EXTRANJERO	45.312	35.510	3.657	6.145	215.340	140.442	39.130	35.768
Unión Europea	29.500	21.225	3.151	5.124	96.171	37.289	23.162	35.721
Resto extranjero	15.811	14.284	506	1.021	119.169	103.153	15.968	48
<b>2008</b>	<b>149.596</b>	<b>86.255</b>	<b>16.203</b>	<b>47.139</b>	<b>1.569.010</b>	<b>857.905</b>	<b>529.432</b>	<b>181.673</b>
ESPAÑA	106.799	50.260	12.649	43.890	1.296.956	675.029	489.044	132.883
EXTRANJERO	42.797	35.995	3.554	3.249	272.053	182.876	40.388	48.790
Unión Europea	28.215	22.411	3.195	2.608	115.732	46.994	20.809	47.929
Resto extranjero	14.583	13.583	359	641	156.321	135.882	19.579	860
<b>2007</b>	<b>119.181</b>	<b>65.552</b>	<b>12.761</b>	<b>40.867</b>	<b>1.208.212</b>	<b>662.900</b>	<b>434.619</b>	<b>110.692</b>
ESPAÑA	90.168	42.270	9.555	38.343	1.073.843	567.815	411.976	94.053
EXTRANJERO	29.013	23.282	3.207	2.525	134.369	95.086	22.644	16.640
Unión Europea	17.228	12.626	2.870	1.731	60.150	30.545	13.717	15.888
Resto extranjero	17.228	12.626	2.870	1.731	74.219	64.541	8.927	752

FUENTE: Empresa Mixta Mercamadrid

## Encuesta sobre Equipamiento y Uso de Tecnologías de la Información y Comunicación en los hogares.

### Equipamiento en las viviendas. Año 2009

	España		Comunidad de Madrid		Ciudad de Madrid	
	Absoluto	%	Absoluto	%	Absoluto	%
Nº VIVIENDAS	15.315.159	100,0	2.108.792	100,0	1.082.164	100,0
Algún tipo de ordenador	..	66,3	..	72,8	..	72,0
Disponen de acceso a Internet	..	54,0	..	64,3	..	63,9
Conexión de Banda Ancha (ADSL, RDSL, Red de cable)	..	51,3	..	62,6	..	61,8

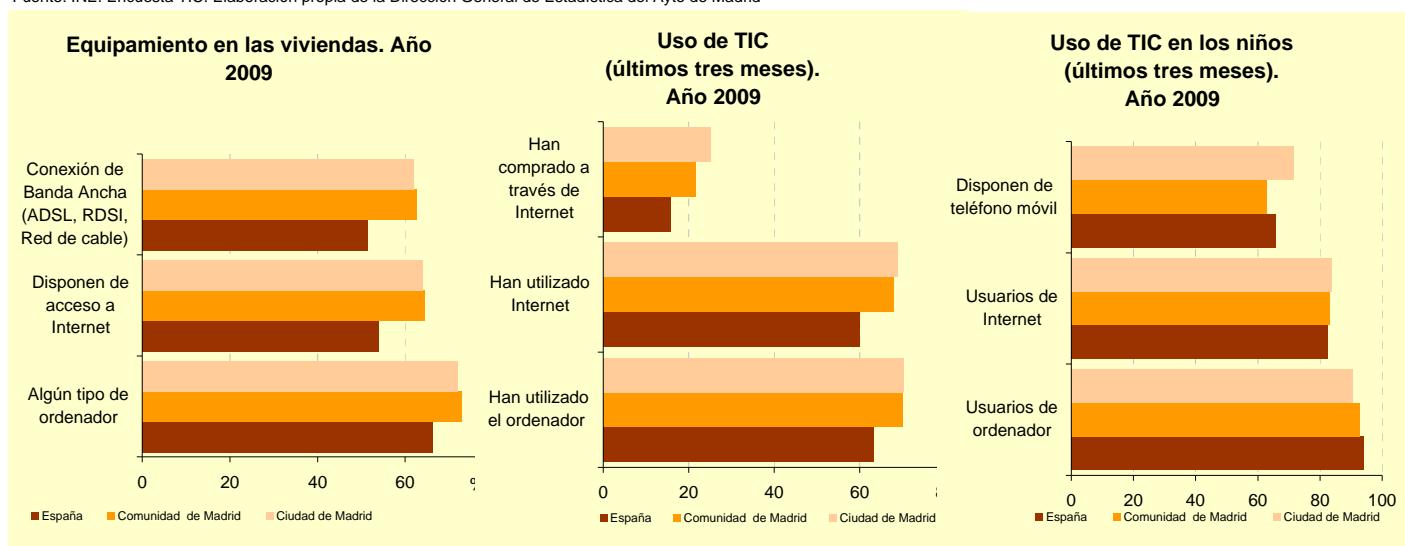
### Uso de las TIC (últimos tres meses). Año 2009

	España		Comunidad de Madrid		Ciudad de Madrid	
	Absoluto	%	Absoluto	%	Absoluto	%
Nº PERSONAS DE 15 y + AÑOS	34.668.378	100,0	4.801.258	100,0	2.379.416	100,0
Han utilizado el ordenador	..	63,2	..	70,1	..	70,2
Han utilizado Internet	..	59,8	..	67,8	..	68,8
Han comprado a través de Internet	..	15,7	..	21,7	..	25,0

### Uso de TIC en los niños de 10 a 15 años (últimos tres meses). Año 2008

	España		Comunidad de Madrid		Ciudad de Madrid	
	Absoluto	%	Absoluto	%	Absoluto	%
Nº NIÑOS	2.527.783	100,0	341.273	100,0	146.430	100,0
Usuarios de ordenador	..	94,1	..	92,6	..	90,6
Usuarios de Internet	..	82,2	..	82,9	..	83,9
Disponen de teléfono móvil	..	65,8	..	62,8	..	71,4

Fuente: INE. Encuesta TIC. Elaboración propia de la Dirección General de Estadística del Ayto de Madrid



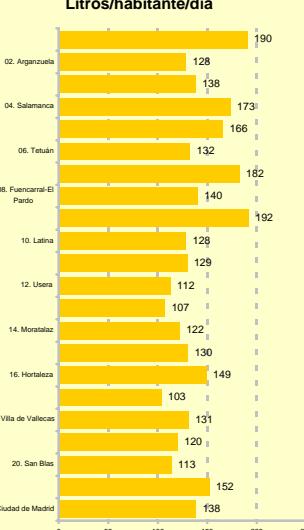
## Infraestructuras básicas

### Recogida de vidrio, papel y pilas (2007-2009)

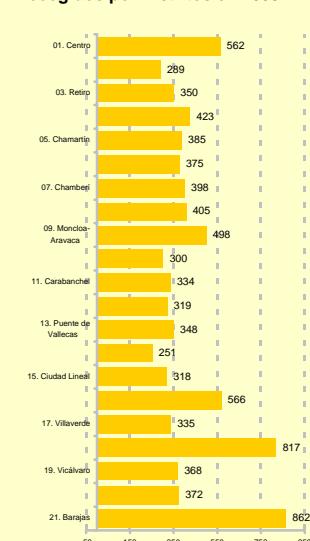
Años / Meses	Papel (Kg.)	Vidrio (Kg.)	Pilas (Kg.)	Total (Kg.)
2007	83.222.710	33.612.740	311.134	113.614
2008	81.917.780	36.665.540	316.880	97.370
2009	92.157.720	42.880.000	334.020	90.220
Enero	7.767.820	4.153.760	29.613	8.720
Febrero	6.746.290	3.357.820	27.356	7.420
Marzo	8.030.490	3.704.600	29.638	9.420
Abril	7.379.903	3.485.000	27.540	7.500
Mayo	7.440.510	3.446.880	28.429	7.960
Junio	8.378.290	3.814.420	28.128	7.360
Julio	7.336.800	3.411.640	27.583	7.360
Agosto	5.087.620	2.621.460	26.641	7.360
Septiembre	8.369.923	3.093.260	26.639	6.420
Octubre	8.675.900	3.701.880	27.117	6.540
Noviembre	8.074.930	3.564.160	27.316	6.860
Diciembre	8.869.244	4.525.120	28.020	7.300

FUENTE: Dirección General de Calidad y Evaluación Ambiental.

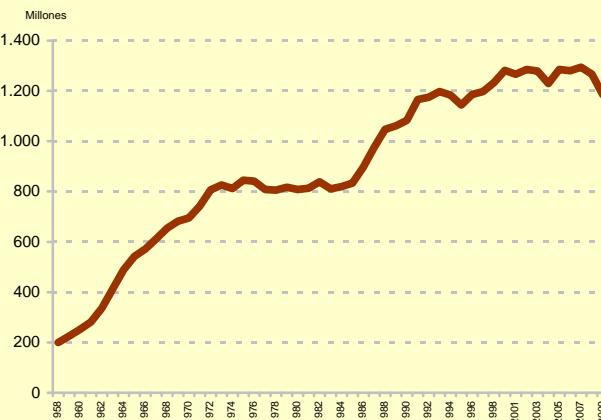
### Consumo doméstico de agua por habitantes y Distrito 2009



### Residuos sólidos (Kg/ Hab.) recogidos por Distritos en 2009



### Evolución de los residuos urbanos domiciliarios de la Ciudad de Madrid



FUENTE: Dirección General de Calidad y Evaluación Ambiental

### Consumo de gas natural en la Ciudad de Madrid (millones de Kwh) por años

Usos	2007	2008	2009
Doméstico+Comercial	5.425	6.110	8.557
Industrial	263	1.539	4.120
Acceso Terceros	6.082	3.896	-

NOTA: Gas Natural SDG, S.A. ya no comercializa directamente por lo tanto acceso a terceros está englobado en doméstico+comercial e industrial

FUENTE: Gas Natural SDG, S.A.

### Evolución del agua facturada en la Ciudad de Madrid por usos



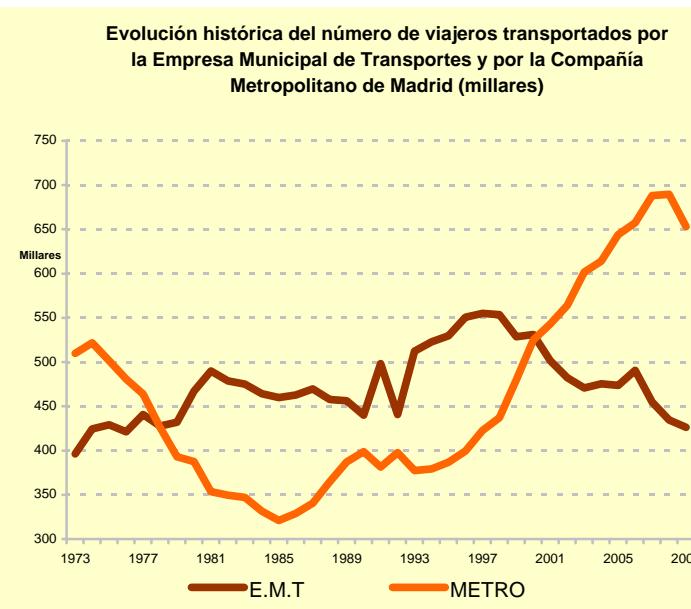
FUENTE: Canal de Isabel II. \*Desde 2006 varía el criterio de clasificación de los grupos de usos

### Electricidad facturada (kWh) en la Ciudad de Madrid

Años	Iberdrola	Unión Fenosa
2006	6.783.579.645	7.163.990.217
2007	6.852.057.074	7.348.633.821
2008	7.070.420.910	7.476.476.575
2009	7.027.177.322	7.386.173.091

FUENTE: Iberdrola, Unión Fenosa

## Transportes colectivos



FUENTE: Empresa Municipal de Transportes. Resumen de datos estadísticos.

Consortio de Transportes. [www.ctm-madrid.es](http://www.ctm-madrid.es)

### 2.5. Movimientos de viajeros de las estaciones ferroviarias de Madrid

Estaciones	2009
<b>Larga distancia alta velocidad</b>	<b>15.629.642</b>
Madrid Chamartín	3.651.567
Madrid-Atocha Cercanías	817.903
Madrid-Puerta de Atocha	11.160.172
<b>Media distancia convencional</b>	<b>2.242.429</b>
Madrid Atocha Cercanías	554.282
Madrid Chamartín	1.417.603
Madrid Nuevos Ministerios	14.206
Madrid Puerta de Atocha	248.919
Madrid Recoletos	7.419
<b>Alta velocidad media distancia</b>	<b>3.839.487</b>
Madrid Chamartín	1.001.354
Madrid Puerta de Atocha	2.838.133
<b>Cercanías</b>	<b>148.521.251</b>
Aluche	5.970.995
Embajadores	5.044.073
Madrid Atocha	52.900.640
Madrid Chamartín	8.496.299
Madrid Nuevos Ministerios	14.723.869
Méndez Álvaro	5.691.070
Villaverde Alto	5.516.204
Resto estaciones	50.178.101

FUENTE: Renfe Operadora

### Características principales del servicio de autobuses de la E.M.T. de 2005 a 2009

Años/ meses	Nº líneas	Movi- miento de coches	Km de líneas	Km reco- rridos (miles)	Veloci- dad comercial (km/h)
2005	193	544.520	3.186	104.008	13,9
2006	204	563.191	3.485	106.781	13,9
2007	208	556.385	3.619	103.850	14,0
2008	211	552.370	3.661	102.451	13,7
2009	213	567.383	3.737	107.333	13,6

FUENTE: Empresa Municipal de Transportes. Resumen de datos estadísticos

### Oferta de transporte por líneas de Metro S.A de 2005 a 2008. Capacidad por sentido (viajeros/hora)

Línea	Color	2006	2007	2008	2009
1	Azul claro	16.747	15.664	16.455	16.934
2	Roja	7.840	7.992	8.349	8.367
Ramal Ppe. Pío		6.422	6.416	6.411	6.424
3	Amarilla	14.087	17.844	18.764	19.538
4	Marrón	10.489	10.044	10.463	9.911
5	Verde claro	13.111	15.455	15.753	14.350
6 I	Gris	24.924	26.065	26.503	24.156
6 II	Gris	19.154	19.010	18.765	17.732
7	Naranja	13.696	15.095	15.864	17.338
7b	Naranja	..	5.887	6.283	6.256
8	Rosa	11.078	12.851	13.148	12.522
9A METRO	Morada	16.521	16.849	17.675	18.923
9B TFM	Morada	5.825	6.156	6.510	6.633
10	Azul oscuro	23.991	22.181	23.944	24.769
10b	Azul oscuro	..	7.081	7.658	7.678
11	Verde oscuro	5.360	5.250	5.318	5.201
12 V.1	Metro Sur	5.954	5.918	5.961	6.337
12 V.2	Metro Sur	6.424	5.821	5.851	6.291
ML1	Metro Ligero	..	2.185	2.859	3.477

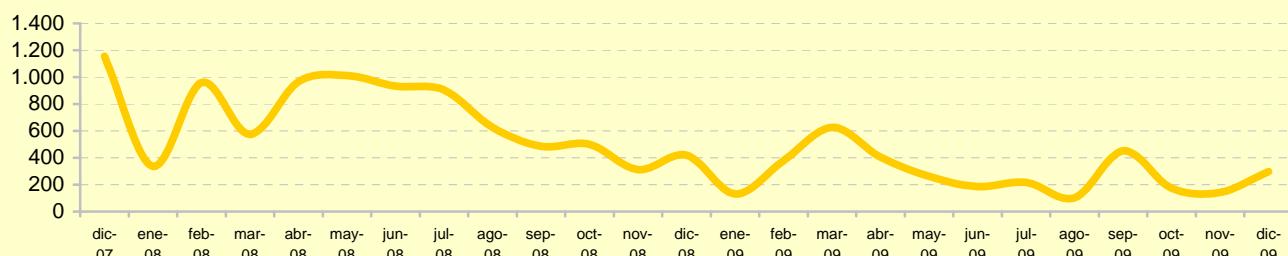
FUENTE: Metro de Madrid, S.A. Gerencia de Desarrollo Técnico. (datos referidos a la mañana en hora punta del mes de noviembre)

### Intervalo medio entre trenes en 2009



## Oferta de vivienda nueva

Evolución del número de viviendas visadas por meses



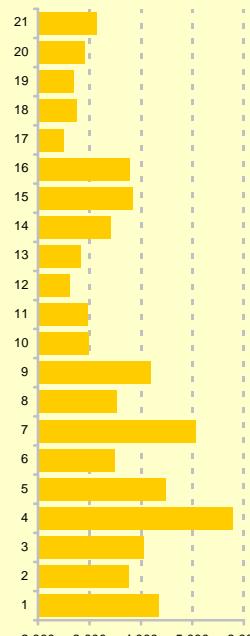
## Precio medio del m<sup>2</sup> de vivienda

Precio medio de viviendas nuevas y de segunda mano (€/m<sup>2</sup>)

Distrito	Vivienda nueva		Segunda mano		Incremento (%)	
	Dic 08	Dic 09	Dic 08	Dic 09		
Madrid	<b>3.658</b>	<b>3.375</b>	<b>-7,7</b>	<b>4.044</b>	<b>3.875</b>	<b>-4,2</b>
01. Centro	4.782	4.343	-9,2	4.376	4.161	-4,9
02. Arganzuela	3.830	3.755	-2,0	3.797	3.590	-5,5
03. Retiro	4.156	4.053	-2,5	4.504	4.429	-1,7
04. Salamanca	5.801	5.780	-0,4	5.563	5.205	-6,4
05. Chamartín	5.496	4.481	-18,5	5.324	5.116	-3,9
06. Tetuan	3.752	3.473	-7,4	3.910	3.694	-5,5
07. Chamberí	5.801	5.052	-12,9	5.019	5.011	-0,2
08. Fuencarral - El Pardo	3.587	3.512	-2,1	3.863	3.739	-3,2
09. Moncloa - Aravaca	4.336	4.180	-3,6	4.422	4.345	-1,7
10. Latina	3.359	2.972	-11,5	2.970	2.692	-9,4
11. Carabanchel	3.069	2.961	-3,5	2.984	2.770	-7,2
12. Usera	2.778	2.617	-5,8	2.844	2.566	-9,8
13. Puente de Vallecas	3.038	2.822	-7,1	2.792	2.519	-9,8
14. Moratalaz	3.400	3.400	0,0	3.092	2.878	-6,9
15. Ciudad Lineal	3.913	3.831	-2,1	3.814	3.674	-3,7
16. Hortaleza	4.242	3.774	-11,0	4.159	4.050	-2,6
17. Villaverde	2.757	2.499	-9,4	2.602	2.427	-6,7
18. Villa de Vallecas	2.925	2.731	-6,6	2.973	2.758	-7,2
19. Vicálvaro	2.879	2.685	-6,7	2.961	2.750	-7,1
20. San Blas	3.181	2.903	-8,7	3.313	3.086	-6,8
21. Barajas	3.489	3.138	-10,1	3.633	3.500	-3,7

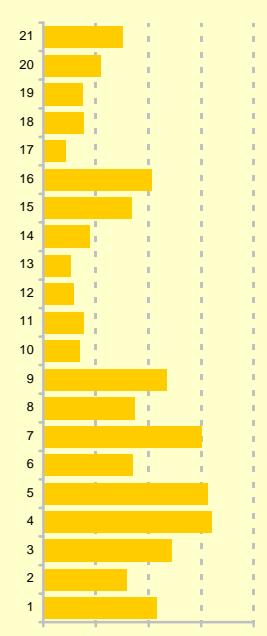
Precio medio de viviendas nuevas

2009



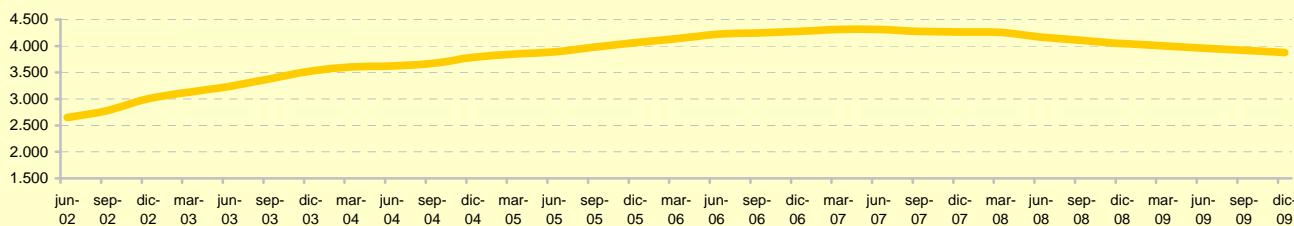
Precio medio de viviendas 2<sup>a</sup> mano

2009



FUENTE: Sociedad de Tasación. ([www.st-tasacion.es](http://www.st-tasacion.es))

Evolución del precio medio de las viviendas de segunda mano (€/m<sup>2</sup>) en la Ciudad de Madrid



## Enseñanzas de Régimen General

Alumnos de Enseñanzas de Régimen General (Total y Extranjeros) por Distritos según dependencia orgánica del Centro  
Curso 2008 - 2009

Distritos	Total Alumnos				Alumnos Extranjeros				A.C.N.E.E. (*)				
	Total	%	Concer-tado	Privado	Total	%	Concer-tado	Privad o	Público	Total	%	Concer-tado	Priv ado
<b>Ciudad de Madrid</b>	<b>468.101</b>	43,9	18,4	37,6	<b>69.376</b>	30,6	5,9	63,5		<b>13.393</b>	53,9	3,5	42,6
01. Centro	15.450	39,3	11,0	49,6	4.238	42,5	1,7	55,8	417	73,9	1,0	25,2	
02. Arganzuela	15.794	36,8	14,0	49,2	1.960	24,9	1,0	74,0	261	47,5	0,8	51,7	
03. Retiro	15.988	52,9	17,0	30,2	1.320	13,0	2,1	84,9	159	32,1	3,1	64,8	
04. Salamanca	20.224	67,0	17,3	15,7	1.828	40,7	5,4	53,9	228	73,7	3,9	22,4	
05. Chamartín	37.712	44,2	40,4	15,4	2.163	27,7	30,8	41,5	1.191	89,6	2,9	7,5	
06. Tetuán	12.705	49,5	13,1	37,4	3.351	33,3	3,5	63,2	468	62,0	0,2	37,8	
07. Chamberí	19.557	55,1	20,1	24,8	3.174	42,2	21,0	36,7	276	59,1	1,1	39,9	
08. Fuencarral-El Pardo	33.754	39,2	20,6	40,1	2.881	24,0	4,3	71,7	1.312	57,0	1,5	41,5	
09. Moncloa-Aravaca	25.817	35,8	36,0	28,3	1.847	26,0	8,3	65,7	651	41,9	43,2	14,9	
10. Latina	32.543	50,3	10,5	39,2	6.441	34,9	0,8	64,2	1.042	54,8	0,1	45,1	
11. Carabanchel	32.264	48,7	7,0	44,3	7.708	31,4	1,5	67,1	1.102	57,1	0,2	42,7	
12. Usera	20.435	46,8	3,4	49,8	4.439	29,2	0,7	70,1	915	43,5	-	56,5	
13. Puente de Vallecas	35.115	49,7	4,3	46,0	6.489	32,8	1,2	66,0	1.203	54,0	0,1	45,9	
14. Moratalaz	16.017	35,2	12,3	52,5	1.513	13,3	2,2	84,5	427	38,4	2,8	58,8	
15. Ciudad Lineal	33.994	53,1	25,5	21,4	5.151	42,9	5,7	51,3	804	55,8	8,8	35,3	
16. Hortaleza	29.497	30,4	42,9	26,7	3.463	14,4	41,4	44,2	664	55,7	2,6	41,7	
17. Villaverde	20.538	29,2	8,4	62,4	4.829	24,2	0,6	75,2	521	37,2	-	62,8	
18. Villa de Vallecas	11.283	38,2	6,6	55,2	1.778	18,4	1,0	80,5	341	37,8	0,3	61,9	
19. Vicálvaro	9.919	28,5	10,7	60,8	1.302	20,2	1,3	78,5	387	16,5	0,3	83,2	
20. San Blas	22.584	39,3	13,1	47,6	2.907	33,7	1,1	65,2	831	32,9	0,1	67,0	
21. Barajas	6.911	26,6	21,0	52,4	594	13,5	2,4	84,2	193	71,0	-	29,0	

FUENTE: Consejería de Educación de la Comunidad de Madrid. Secretaría General Técnica

## Enseñanza Universitaria

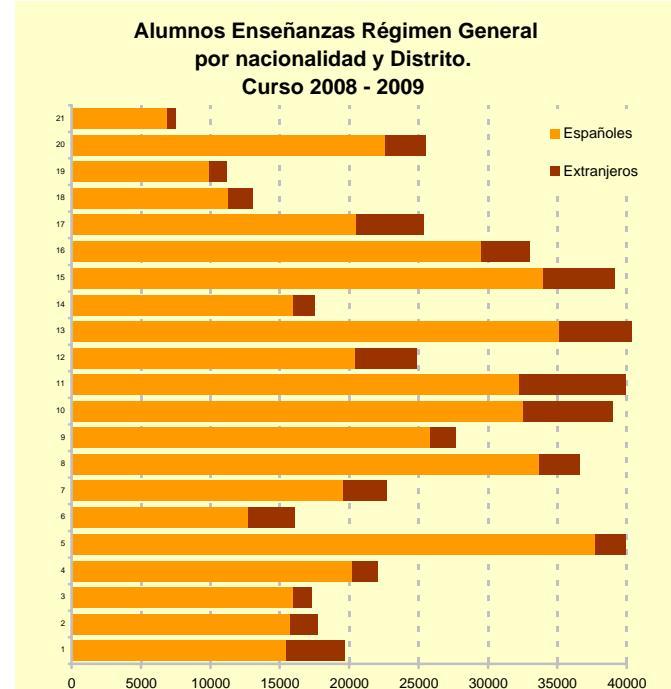
### Alumnos matriculados

Facultades	2005-06	2006-07	2007-08	2008-09
<b>Total</b>	<b>142.959</b>	<b>143.039</b>	<b>140.870</b>	<b>151.170</b>
<b>Autónoma</b>	<b>28.124</b>	<b>28.848</b>	<b>28.504</b>	<b>27.740</b>
Facultades	25.275	25.851	25.048	24.292
Escuelas	2.849	2.997	3.456	3.448
<b>Politécnica</b>	<b>37.100</b>	<b>35.934</b>	<b>36.544</b>	<b>37.121</b>
Facultades	3.163	2.921	3.135	2.962
Escuelas	14.944	14.579	14.307	14.072
Escuelas Téc. Sup.	18.411	17.899	19.040	20.083
Centros adscritos	143	95	62	4
Estudios de 2º Ciclo	439	440	..	..
<b>Complutense</b>	<b>77.735</b>	<b>78.257</b>	<b>75.822</b>	<b>86.309</b>
Escuelas Universitarias	9.692	9.466	8.925	8.142
Universitarios privados	68.043	68.791	66.897	68.683
privados	..	..	..	9.484

FUENTE: 1 Universidad Autónoma de Madrid. Guía Curso académico

2 Universidad Politécnica. Servicio de Gestión Académica.

3 Universidad Complutense Madrid. Rectorado. Departamento Análisis y Planificación



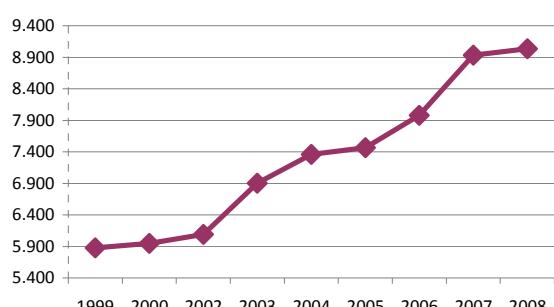
## Centros Municipales de Cultura, Ocio y Recreio

Actividades del Teatro Fernando Fernán Gómez antes Centro Cultural de la Villa

Años	Espectadores		Nº Visitantes Exposiciones
	Sala I	Sala II	
2003	107.389	22.374	90.707
2004	100.939	18.790	205.818
2005	97.105	19.594	115.368
2006	89.192	15.645	84.005
2007	94.705	16.657	75.752
2008	82.806	22.996	72.310
2009	91.854	17.642	58.836

FUENTE:Área de Gobierno de las Artes. Dirección General de Actividades Culturales

Visitantes de museos por años(miles de personas)



## Actividad escénica. Teatros

Teatros y actividad escénica por temporada

	Temporada				
	2003-04	2004-05	2005-06	2006-07	2007-08
<b>Total</b>					
Teatros	50	56	55	55	52
Localidades	..	..	..	..	..
Nº de producciones	499	456	525	552	405
Nº de funciones	9.915	9.334	9.842	10.398	10.390
Recaudación (€)	76.742.950	58.459.611	74.752.436	71.492.303	73.399.592
Espectadores	2.795.173	2.325.980	2.553.787	2.649.702	2.620.348
% de ocupación	45,71	41,46	41,94	40,61	38,87

FUENTE: Ministerio de Educación y Cultura. INAEM. Centro de Documentación Teatral

% de espectadores por tipo de teatro en la temporada 2007 - 08



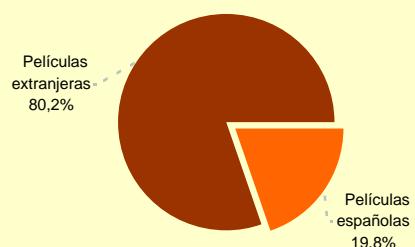
## Cinematografía

Cines, pantallas, espectadores y recaudación por años

	2005	2006	2007	2008	2009
Cines	64	57	54	52	48
Pantallas	265	266	275	267	268
<b>Espectadores</b>					
Total	11.955.210	11.776.346	11.458.813	10.763.373	11.888.161
Películas españolas	2.451.321	2.408.006	1.906.481	1.807.345	2.354.555
Películas extranjeras	9.503.889	9.368.340	9.552.332	8.956.028	9.533.606
<b>Recaudación (miles de Euros)</b>					
Total	64.754,3	66.467,7	66.428,2	65.448,0	76.605,6
Películas españolas	13.518,5	13.690,0	11.056,1	11.085,5	14.785,3
Películas extranjeras	51.235,9	52.777,7	55.372,2	54.362,5	61.820,3

FUENTE: Comunidad de Madrid. Instituto Estadística Comunidad de Madrid. Anuario Estadístico

% de espectadores por tipo de película en el año 2008



## Establecimientos sanitarios

Camas, Personas, Estancias, Lista de espera, gastos y compras por dependencia funcional de los hospitales en 2008

Especialidad	TOTAL	Públicas		Entidades Privadas		
		Comunidad Autónoma y Admón. Local	Total	Privados no Benéficos y Mutuas Patronales	Privados Benéficos (Iglesia y Otros)	
Camas	13.128	8.304	4.824	3.409	1.415	
Personal especializado	58.482	42.705	15.777	12.682	3.095	
Personal directivo y gestión	563	352	211	170	41	
Personal sanitario	42.593	30.297	12.296	9.687	2.609	
Personal no Sanitario	15.326	12.056	3.270	2.825	445	
Personal en Formación	2.971	2.796	175	173	2	
Estancias	3.773.081	2.475.258	1.297.823	924.790	373.033	
Lista espera	22.356	21.805	551	551	-	
Compras y gastos (miles €)	4.149.240	3.185.568	963.672	..	..	

FUENTE: E.E.S.R.I. Área de Gestión y Análisis de la Información. Consejería de Sanidad. CN

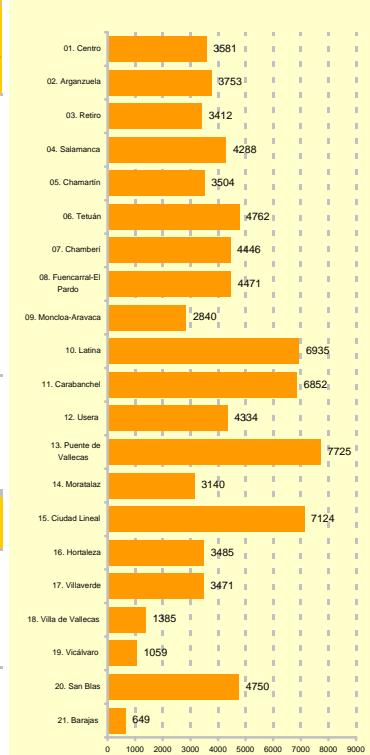
## Servicios municipales de salud

Servicios prestados por el S.A.M.U.R por años

Años	TOTAL	S.V.A.	S.V.B.	Protección Civil	Psiquiatría	Otros	Serv. Prog.
2007	123.628	32.533	71.242	14.609	2.466	299	2.479
2008	125.054	30.554	67.920	17.672	2.125	4.105	2.678
2009	129.212	30.244	72.300	17.453	2.066	7.149	2.932

NOTA: S.V.A.: Transporte con unidades de "Soporte Vital Avanzado" S.V.B.: Transporte con unidades de "Soporte Vital Básico" Psiquiatría: Transporte especializado para servicios psiquiátricos Serv. Prog.: Servicios Programados previamente, en distintos eventos. FUENTE: Área de Gob. De Seguridad y Serv. a la Comunidad. Dir. Gal. Emergencias

## Atención a personas mayores Usuarios de Teleasistencia domiciliaria por Distrito en 2008



## Personas atendidas por programas de actuación en Centros Madrid Salud (CMS)

	TOTAL	Infanto Juvenil	Adulto	Mayor	Drogas	Vacunación	Salud Mental	Ginecólogo	Trabajadora Social
2009	208.187	21.734	92.358	14.383	..	14.969	..	59.501	5.242
Arganzuela	13.307	1.000	6.536	1.014	..	1.346	..	3.308	103
Carabanchel	17.348	1.156	7.919	846	..	2.611	..	4.383	433
Centro	10.598	42	6.985	190	..	1.379	..	1.836	166
C. Lineal	21.703	3.305	9.481	3.323	..	1.772	..	2.643	1.179
Chamberí	15.740	1.051	8.064	458	..	1.141	..	4.973	53
Fuencarral	12.985	2.378	5.174	544	..	1.655	..	3.234	-
Hortaleza	19.541	1.583	7.175	1.372	..	688	..	8.429	294
Latina	6.188	536	1.584	623	..	498	..	2.723	224
Puente de Vallecas	5.979	1.329	1.967	305	..	216	..	1.370	792
Retiro	6.570	437	2.441	608	..	176	..	2.754	154
San Blas	9.654	1.642	5.307	767	..	623	..	706	609
Tetuán	16.167	2.075	7.493	782	..	1.063	..	4.704	50
Villa de Vallecas	15.474	1.014	5.939	789	..	616	..	6.669	447
Vicálvaro	18.915	1.607	9.519	1.531	..	365	..	5.678	215
Villaverde	18.018	2.579	6.774	1.231	..	820	..	6.091	523

FUENTE: Madrid-Salud. Gerencia Madrid-Salud



Dirección General de Estadística

[www.madrid.es/estadistica](http://www.madrid.es/estadistica)

## FE DE ERRATAS

### PAGINA 225

### SE RECOGEN A CONTINUACIÓN EN ROJO LOS DATOS CORRECTOS

#### Carta de Servicios de las Oficinas de Atención al Ciudadano Línea Madrid (OACs)

	2006		2007		2008		2009	
	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato
<b>Compromiso 1.- Las OACs se comprometen a prestar un servicio global de calidad, logrando que más 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. Con carácter anual se realizará un estudio para medir el grado de satisfacción de los ciudadanos con los servicios recibidos en las OACs; dicho estudio servirá asimismo para evaluar el cumplimiento de los compromisos adquiridos.</b>								
Valoración ciudadana de las OACs Línea Madrid.	7,70	7,65	7	7,94 7,94	7	8,70 8,81	7	8,71 8,70
<b>Compromiso 2.- Las OACs 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.</b>								
Valoración media de los usuarios de los parámetros de confort, orden y limpieza de las OACs Línea Madrid.	-	-	7	8,02 8,21	7	8,52 8,84	7	8,93 8,71
<b>Compromiso 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.</b>								
Valoración media de los usuarios del sistema de gestión del tiempo de espera de las OACs Línea Madrid.	-	-	7,50	7,77 8,05	7,50	8,84 8,75	7,50	8,40 8,54
<b>Compromiso 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.</b>								
Valoración media de los usuarios de la cualificación y profesionalidad del personal de las OACs Línea Madrid.	-	-	8	8,11 8,50	8	8,71 8,98	8	8,95 8,76
<b>Compromiso 5.- En las OACs se impartirá un tiempo medio de formación a todo su personal, de al menos, 20 horas anuales.</b>								
Promedio de horas de formación del personal de las OACs Línea Madrid.	-	-	20	25,50 24,76	20	34,83 26,83	20	26,70 24,10
<b>Compromiso 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.</b>								
Valoración media de los usuarios de la amabilidad y trato en las OACs Línea Madrid.	-	-	8	8,23 8,56	8	8,72 9,01	8	9,03 8,85
<b>Compromiso 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</b>								

	2006		2007		2008		2009	
	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato
<b>media, medido en una escala de 0 a 10, deberá ser superior a 8 puntos.</b>								
Valoración media de los usuarios de la capacidad de diálogo y comunicación del personal de las OACs Línea Madrid.	-	-	8	8,20 8,37	8	8,72 8,98	8	8,91 8,79
Valoración media de los usuarios del entendimiento de la información en las OACs Línea Madrid.	-	-	8	8,08 8,16	8	8,96 8,93	8	9,05 8,76
<b>Compromiso 8.- Las OACs 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.</b>								
Valoración media de los usuarios del horario de atención al público de las OACs Línea Madrid.	-	-	7,50	7,96	7,50	8,77 8,80	7,50	8,94 8,44
<b>Compromiso 9.- En las OACs 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.</b>								
Porcentaje de OACs Línea Madrid que atienden en inglés, francés y lenguaje de los signos. (Inglés)	-	-	100	100	100	100	100	100
Porcentaje de OACs Línea Madrid que atienden en inglés, francés y lenguaje de los signos. (Frances)	-	-	100	100	100	100	100	100
Porcentaje de OACs Línea Madrid que atienden en inglés, francés y lenguaje de los signos. (Lenguaje de signos)	-	-	100	100	100	100	100	100
<b>Compromiso 10.- En las OACs 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 8 puntos.</b>								
Porcentaje de ciudadanos atendidos en 10 minutos o menos en las OACs Línea Madrid.	-	-	50	66,54 94,26	70	88,76 92,82	70	70,66 74,17
Valoración media de los usuarios del tiempo de espera en ser atendidos en las OACs Línea Madrid.	-	-	6,50	7,69	7,50	8,63 8,68	7,50	8,89 8,46
<b>Compromiso 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.</b>								
Valoración media de los usuarios del tiempo total empleado en realizar la gestión en las OACs Línea Madrid.	-	-	7	7,82	8	8,72	8	8,91 8,56
<b>Compromiso 12.- ...</b>								



**Observatorio**  
madrid se ve mejor

**memoria 2009**