



memoria 2010

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

M^a José Hernán Montalbán

Coordinadora de Proyectos

María Belvis Martínez García

Coordinadora de Proyectos

Quintín Sánchez-Heredero Gómez Escalonilla

Oficina Auxiliar de la Subdirección General de Calidad

Cándida González Ávila

Oficina Auxiliar

Isabel Melus Gil

Oficina Auxiliar

M^a del Valle Gutiérrez Garrido

Oficina Auxiliar

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

© 2011 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.
Presentación		I
1. El Observatorio de la Ciudad de Madrid		3
1.1. Sistema de Gestión Estratégica	4	
1.2. Sistema de Gestión Operativa	6	
1.3. Sistema de Gestión Presupuestaria	8	
1.4. Sistema de Cartas de Servicios	10	
1.5. Sistema de Evaluación de la Percepción Ciudadana	18	
1.6. Sistema de Sugerencias y Reclamaciones	22	
2. Mapa estratégico		38
2.1. Ciudad socialmente integrada	37	
2.2. Ciudad con calidad de vida	46	
2.3. Ciudad internacional	60	
2.4. Ciudad bien administrada	67	
3. Áreas de Acción		75
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	77
3.2.	Cultura	82
3.3.	Deporte	92
3.4.	Desarrollo Económico y Tecnológico	112
3.5.	Educación y Juventud	125
3.6.	Empleo	138
3.7.	Espacios Públicos	148
3.8.	Infraestructuras	157
3.9.	Internacionalización	162
3.10.	Medio Ambiente	167
3.11.	Movilidad y Transportes	182

	Pag.	Pag.
3.12. Relación con la Ciudadanía	198	
3.13. Salud	220	
3.14. Seguridad y Emergencias	241	
3.15. Servicios Sociales	273	
3.16. Turismo	292	
3.17. Urbanismo	306	
3.18. Vivienda	314	
3.19. Administración de la Ciudad	319	

Anexos**344**

1. Presupuestos 2010	345
2. Sugerencias y Reclamaciones	352
2.1. Relación de normativa reguladora	352
2.2. Análisis de las sugerencias y reclamaciones tramitadas en SYR y de sus contestaciones	353
2.3. Motivos.	359
2.4. Unidades Gestoras	361
2.5. Estudio de satisfacción de los usuarios del servicio de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid.	366
2.6. Empresas Públicas	368
3. Madrid en cifras	371

- . -

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 2010.

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 2010 se organiza en **tres grandes apartados**:

En el *Capítulo 1. 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 2010, 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 2010 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 2010, 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 la ciudadanía sobre el 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 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 percepción de la ciudadanía respecto al funcionamiento de los servicios municipales.

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:

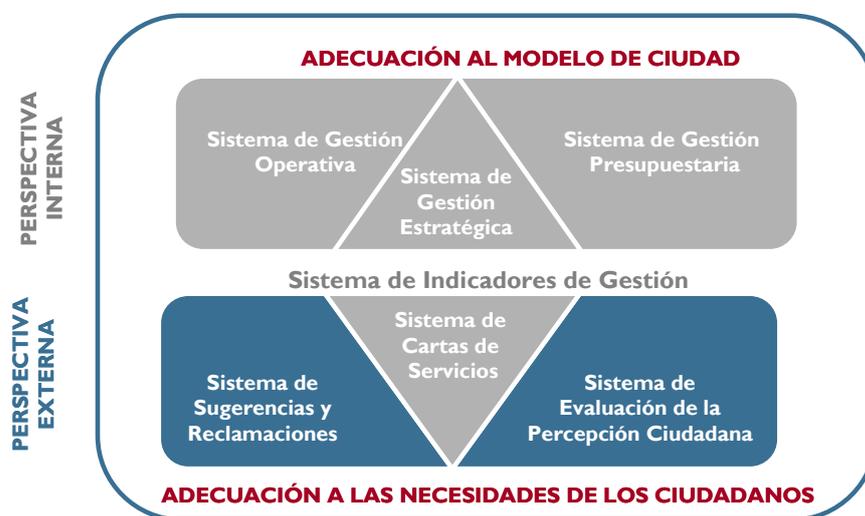
- Facilitar la implantación de la estrategia mediante la definición y evaluación de un conjunto de objetivos alineados con el modelo de ciudad que se pretende desarrollar
- Servir de instrumento para comunicar internamente la estrategia alineando en torno a ella a toda la organización municipal
- Traducir 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



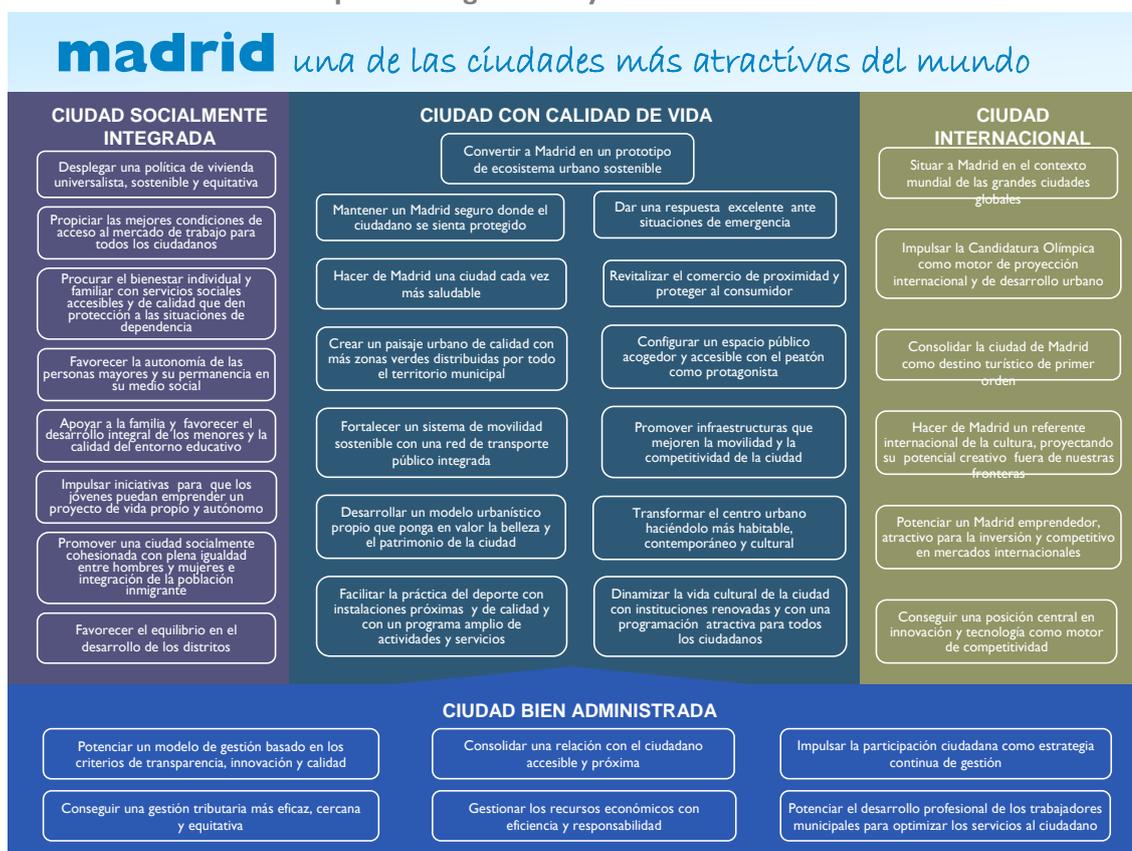
Así, la información recogida y analizada por el Observatorio de la Ciudad se gestiona desde seis Sistemas de Información, de cuyos resultados se da cuenta en esta Memoria:

- 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 Sugerencias y Reclamaciones

I.1. 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	33
Ciudad internacional	6	12
Ciudad bien administrada	6	12
Total	33	76

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](http://www.munimadrid.es) 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:

3. Estructura del Programa Operativo de Gobierno



- *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 2010 contenía **2004** 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	73	53	11	-	9
Cultura	139	66	42	-	31
Deporte	193	115	37	-	41
Desarrollo Económico y Tecnológico	196	83	80	-	33
Educación y Juventud	161	66	44	-	51
Empleo	61	31	19	-	11
Espacios Públicos	191	134	32	-	25
Infraestructuras	119	45	20	1	53
Internacionalización	47	21	26	-	-
Medio Ambiente	263	154	76	-	33
Movilidad y Transporte	393	206	80	1	106
Relación con la Ciudadanía	177	80	67	-	30
Salud	78	43	30	-	5
Seguridad y Emergencias	126	61	51	-	14
Servicios Sociales	222	88	64	-	70
Turismo	40	27	10	-	3
Urbanismo	198	115	67	-	16
Vivienda	62	12	46	-	4
Administración de la Ciudad	148	90	47	-	11
Total (1)	2004	1006	582	1	415

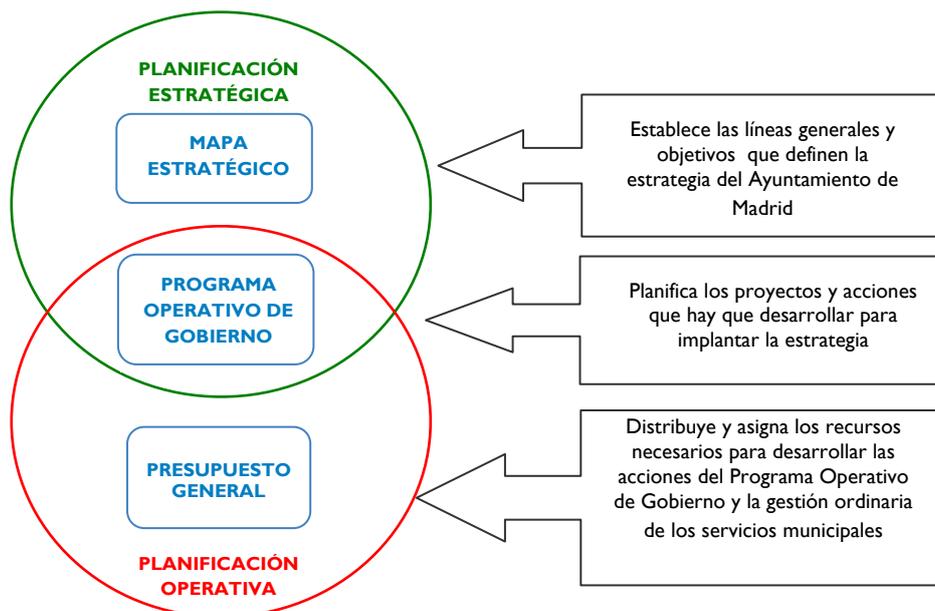
(1) Los resultados de esta fila se han calculado a partir de los resultados de las acciones específicas, pudiendo una misma acción formar parte de dos Áreas de Acción. Así, los datos informados en esta fila no corresponden a la suma de las acciones de las Áreas, sino a la suma de todas las acciones del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

En el capítulo 3 de esta Memoria se detalla la situación a 31 del diciembre de 2010 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](http://www.munimadrid.es) 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 2010 se ha ejecutado en **453 programas presupuestarios** con **9.394 indicadores de evaluación**.

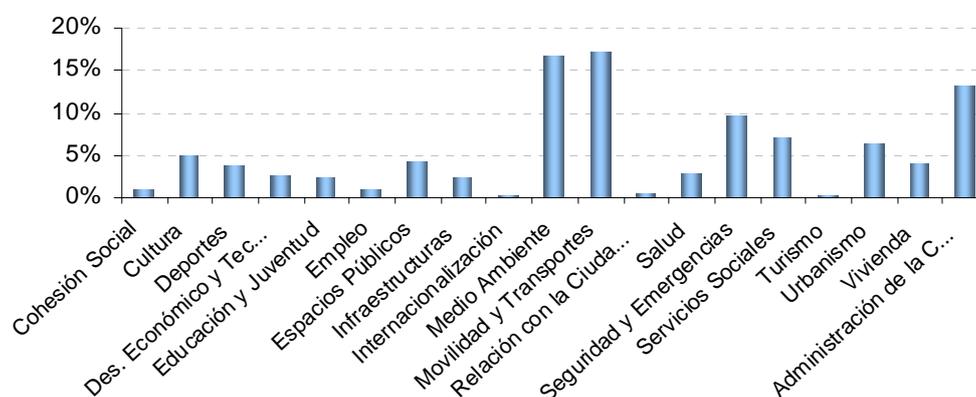
PROGRAMAS PRESUPUESTARIOS	Nº de Programas	Nº de Objetivos	Nº de Indicadores	Indicadores por Programa	Indicadores por Objetivo
Áreas de Gobierno	104	488	1.842	17,8	3,9
Distritos	334	1.136	7.010	21	6,2
Organismos Autónomos	15	107	542	36,1	5,1
Total Ayuntam. y OAAA	453	1.731	9.394	20,7	5,4

En 2010, el Presupuesto no financiero liquidado del Ayuntamiento de Madrid y sus Organismos Autónomos y gastos no financieros de las Empresas Municipales ascendió a **5.406.222.211,61** euros, distribuidos por Áreas de Acción de la siguiente manera:

Áreas de Acción	Ayto. y OAAA.	Empresas Municipales	Total	%
Cohesión Social	47.319.794,33		47.319.794,33	0,88%
Cultura	235.547.866,42	36.201.456,95	271.749.323,37	5,03%
Deportes	158.580.346,83	41.738.873,67	200.319.220,50	3,71%
Desarrollo Económico y Tecnológico	62.651.333,03	77.027.167,29	139.678.500,32	2,58%
Educación y Juventud	129.785.208,98		129.785.208,98	2,40%
Empleo	51.476.205,81		51.476.205,81	0,95%
Espacios Públicos	232.710.681,82		232.710.681,82	4,30%
Infraestructuras	77.955.692,78	52.960.223,00	130.915.915,79	2,42%
Internacionalización	7.206.865,02		7.206.865,02	0,13%
Medio Ambiente	904.413.345,30		904.413.345,30	16,73%
Movilidad y Transportes	365.586.233,19	559.645.528,61	925.231.761,80	17,11%
Relación con la Ciudadanía	28.394.221,35		28.394.221,35	0,53%
Salud	99.255.743,38	49.120.944,61	148.376.687,99	2,74%
Seguridad y Emergencias	523.626.378,82		523.626.378,82	9,69%
Servicios Sociales	386.487.783,06		386.487.783,06	7,15%
Turismo	9.206.998,26		9.206.998,26	0,17%
Urbanismo	340.337.650,49		340.337.650,49	6,30%
Vivienda	25.237.980,81	197.341.991,55	222.579.972,36	4,12%
Administración de la Ciudad	706.405.696,26		706.405.696,26	13,07%
PRESUPUESTO TOTAL	4.392.186.025,93	1.014.036.185,68	5.406.222.211,61	100,00%

Gráfico I

Presupuesto 2010 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 2010 y de las Memorias de Cumplimientos de los Objetivos Presupuestarios.

1.4. Sistema de Cartas de Servicios

Tal como se establece en su Preámbulo el *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*, 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, la 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 (*Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, de 4 de diciembre de 2008*; en adelante CBPA) es una concreción de esta nueva cultura de transparencia, 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.

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.

El Sistema de Cartas de Servicios se pone en marcha en el Ayuntamiento de Madrid con un **triple objetivo**:

- Informar a la ciudadanía sobre los servicios que prestan sus unidades y los compromisos de calidad que asumen a la hora de prestarlos;
- Evaluar la calidad de la gestión municipal mediante el establecimiento de indicadores de gestión y estándares de calidad; y
- Fomentar la participación ciudadana en la evaluación de la calidad municipal difundiendo los sistemas de participación ciudadana establecidos.

Así, **las Cartas de Servicios son** 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 (artículo 3.1 del Acuerdo de Cartas).

Las Cartas de Servicios **se clasifican**, en función de los destinatarios de los servicios a los que se refieren, (artículo 3.2 del Acuerdo de Cartas) 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 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" (artículos 5, 7 y 8 del Acuerdo de Cartas).

Las Cartas de Servicios **contienen**, expresando de forma clara, sencilla y comprensible para la ciudadanía (artículo 4 del Acuerdo de Cartas):

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 2010		
	Carta de Servicios	Fecha de aprobación
1	Centros de Día	08/04/2010
2	Red Municipal de Información Juvenil	29/04/2010
3	Centros de Servicios Sociales. Atención Social Primaria	15/07/2010
4	Brotos y alertas alimentarias	22/07/2010
5	Portal Web Municipal	09/09/2010

Cartas en elaboración en 2010	
1	Samur Social
2	Secretaría General de la Agencia Tributaria Madrid
3	Ayuda a Domicilio
4	Centros Socioculturales
5	Agenda 21
6	Recogida de Residuos (I)
7	Parque Tecnológico Valdemingomez (I)
8	Parques y Jardines
9	Arbolado Urbano
10	Agua de Madrid
11	Actividades sanitarias para la prevención y protección de la salud en el trabajo
12	Habitabilidad y salubridad de la vivienda

(I) Se plantea su integración

Total Cartas de Servicios aprobadas por Áreas de Acción hasta 2010		
Áreas de Acción	CS aprobadas	CS en elaboración o previstas
Cohesión Social	-	-
Cultura	1	√
Deportes	4	-
Desarrollo Económico y Tecnológico	1	-
Educación y Juventud	1	-
Empleo	1	-
Espacios Públicos	-	-
Infraestructuras	-	-
Internacionalización	-	-
Medio Ambiente	1	√
Movilidad y Transportes	1	√
Relación con la Ciudadanía	4	√
Salud	4	√

Total Cartas de Servicios aprobadas por Áreas de Acción hasta 2010		
Áreas de Acción	CS aprobadas	CS en elaboración o previstas
Seguridad y Emergencias	5	√
Servicios Sociales	3	√
Turismo	3	-
Urbanismo	-	-
Vivienda	-	-
Administración de la Ciudad	4	√
	33	12

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** (artículo 10 del Acuerdo de Cartas y artículo 11.2 del CBPA).

El seguimiento implica la recopilación sistemática, registro y análisis de los datos resultantes de la medición de los indicadores y 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. Los ciudadanos pueden 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 (artículo 9.2 del Acuerdo de Cartas y artículo 11.4 del CBPA).

Transcurrido un año desde la aprobación de las Cartas de Servicios y tal como exigen el Acuerdo que las regula (artículo 9) y el CBPA (artículo 11.3), 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.

La DGCyAC promueve que las Cartas de Servicios se evalúen en el primer trimestre del año: cerrado el año natural, se recopilan los datos anuales de todos los indicadores y se cargan por cada una de las unidades responsables en la aplicación Observatorio de la Ciudad, tras lo cual se procede a evaluar el contenido de las Cartas aprobadas con anterioridad al 30 de junio del año anterior. Finalizado el año 2010 y sobre la base de los resultados de ese año, se evalúan las siguientes Cartas:

Evaluación Cartas de Servicios aprobadas en 2006		
	Aprobación	Evaluación 2010
1. SAMUR-Protección Civil	18-05-2006	23-03-2011
2. Teléfono 010 Línea Madrid	8-05-2006	29-03-2011
3. Oficina del Defensor del Contribuyente	18-05-2006	15-04-2011
4. Sugerencias y Reclamaciones de Madrid Salud	1-06-2006	27-04-2011
5. Bomberos	13-07-2006	15-03-2011
6. Fomento del Asociacionismo	20-07-2006	18-03-2011
7. Servicios Deportivos	20-07-2006	30-03-2011
8. Atención al Menor de Policía Municipal	28-09-2006	28-03-2011
9. Clases y Escuelas Deportivas	26-10-2006	30-03-2011
10. Actividades de Competición Deportiva	26-10-2006	30-03-2011
11. Medicina Deportiva	26-10-2006	30-03-2011
Evaluación Cartas de Servicios aprobadas en 2007		
12. Atención Integral al Contribuyente	4-01-2007	30-03-2011
13. Instituto de Adicciones	8-02-2007	22-03-2011
14. Atención e Información Turística	26-04-2007	30-03-2011
15. Oficinas de Atención al Ciudadano Línea Madrid	24-05-2007	29-03-2011
16. Agentes de Movilidad	29-11-2007	9-03-2011

Evaluación Cartas de Servicios aprobadas en 2008			
17.	Oficina Municipal de Información al Consumidor	05-06-2008	15-05-2011
18.	Atención a la Ciudadanía de la Policía Municipal de Madrid	18-06-2008	28-03-2011
19.	Servicio de Teleasistencia Domiciliaria	10-07-2008	25-03-2011
20.	Padrón de Habitantes	26-12-2008	19-07-2011
21.	Información Estadística	26-12-2008	19-07-2011
Evaluación Cartas de Servicios aprobadas en 2009			
22.	Agencia para el Empleo	22-01-2009	25-04-2011
23.	Red de Bibliotecas Municipales	16-04-2009	23-05-2011
24.	Salud Pública en materia de Protección Animal	30-04-2009	19-07-2010
25.	Secretaría General Técnica de Seguridad y Movilidad	2-07-2009	23-03-2011
26.	Atención al Turista Extranjero	22-10-2009	30-03-2011
27.	Programa de visitas guiadas Descubre Madrid	22-10-2009	30-03-2011
28.	Calidad del Aire	17-12-2009	31-03-2011
Evaluación Cartas de Servicios aprobadas en 2010			
30.	Red Municipal de Información Juvenil	29-04-2010	20-05-2011

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.

Indicadores del Sistema de Cartas de Servicios					
	2006	2007	2008	2009	2010
Cartas de Servicios aprobadas (Indicador SIGE) Meta 2011: 41	11	16	21	28	33
Compromisos de calidad de las Cartas de Servicios (Indicador SIGE)	126	179	202	355	XX
Grado de cumplimiento de los compromisos recogidos en las Cartas de Servicios (Indicador POG) Meta: 90		93,85	92,30	93	94

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, es en enero de 2009 cuando se publica el especial informativo **Cartas de Servicios que queda integrado en la página del Observatorio** al publicarse esta en junio 2010:



The screenshot shows the website interface for the Observatorio de la Ciudad. At the top, there is a navigation bar with the Madrid logo and the text 'iMADRID!'. To the right, there are links for 'Accesibilidad', 'Ayuda', 'Mapa web', and 'Contactar'. Below this, there are tabs for 'INICIO', 'EL AYUNTAMIENTO', and 'TRÁMITES'. A search bar is visible with a 'Buscar' button and a 'búsqueda avanzada' link. The main content area is divided into several sections:

- 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:
 - > Ciudad con calidad de vida
 - > Ciudad socialmente integrada
 - > Ciudad internacional
 - > Ciudad bien administrada
- Sistema de Gestión Operativa: Programa Operativo Gobierno:** El Sistema de Gestión Operativa recoge información relativa al Programa Operativo de Gobierno como instrumento de planificación, seguimiento y evaluación de los objetivos operativos que se fija el Gobierno de la Ciudad para un determinado mandato y de los proyectos y acciones que se deben llevar a cabo para conseguir tales objetivos.
- Sistema de Cartas de Servicios:** El Sistema de Cartas de Servicios recoge información relativa a los compromisos establecidos en las Cartas de Servicios para los que se han definido indicadores que permiten evaluar su grado de cumplimiento.
- Sistema de Percepción Ciudadana:** El Sistema de Percepción Ciudadana recoge información relativa a las necesidades, preocupaciones e intereses de los ciudadanos y a su satisfacción con los servicios que los presta el Ayuntamiento.

On the right side, there is a section for 'Información relacionada' with links to:

- Modernización 2003-2007 (6 Mbytes pdf)
- Modernización 2003-2007 (Versión en inglés) (3 Mbytes pdf)
- Plan de Calidad del Ayuntamiento de Madrid (6 Mbytes pdf)

 Below this, there are options to 'imprimir' and 'enviar por correo esta página'. At the bottom left, there is a 'Listo' status indicator, and at the bottom right, there is a link to 'Intranet local'.

Por último destacar en relación con el Sistema de Cartas que el 26 de noviembre de 2010 se organiza la **III Jornada de Cartas de Servicios del Ayuntamiento de Madrid**, jornada de intercambio de experiencias en esta materia que cada año pretende hacer un balance del camino recorrido en este Proyecto, 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 encuestas de evaluación de los servicios públicos y 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](http://Observatorio.de.la.Ciudad) en munimadrid.es. En 2010 se han incorporado los siguientes **45** estudios al **Banco de Estudios**.

Listado estudios 2010 por área acción		
Área de Acción	Nombre del Estudio	Órgano Promotor
Administración de la Ciudad	Estudio de satisfacción de los usuarios de las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente.	Agencia Tributaria Madrid
Cultura	Encuestas realizadas en el centro cultural Eduardo Chillida.	Gerencia Distrito Moratalaz
Cultura	Encuesta de satisfacción Centro de Interpretación de la Naturaleza (CIN) Montecarmelo.	Distrito de Fuencarral-El Pardo, Unidad de Actividades Culturales, Formativas y Deportivas
Cultura	Encuesta de satisfacción XX cross popular trofeo de primavera del distrito de Fuencarral-El Pardo.	Distrito de Fuencarral-El Pardo, Unidad de Actividades Culturales, Formativas y Deportivas
Deporte	Encuesta de Satisfacción de los Usuarios del Programa de Actividades Deportivas Municipales en la Nieve 2010 del Ayuntamiento de Madrid	DG Deportes
Deporte	Encuesta de Satisfacción del Usuario de los Servicios de Medicina Deportiva del Ayuntamiento de Madrid.	Dirección General de Deportes
Deporte	Encuesta de satisfacción del Usuario de los Servicios Deportivos del Ayuntamiento de Madrid	Dirección General de Deportes
Deporte	Encuesta de satisfacción IIIr torneo de tenis distrito de Fuencarral-El Pardo.	Distrito de Fuencarral-El Pardo, Unidad de Actividades Culturales, Formativas y Deportivas
Deporte	Encuestas realizadas en los Centros Deportivos Municipales (CDM) de Moratalaz y La Elipa.	Gerencia de distrito de Moratalaz
Deporte	Estudio de Satisfacción de los Usuarios de los Servicios Médico Deportivos del Ayuntamiento de Madrid	Dirección General de Deportes. Área de Gobierno de Vicealcaldía.
Desarrollo Económico y Tecnológico	Barómetro de Consumo de la ciudad de Madrid. Primer cuatrimestre 2010.	Instituto Municipal de Consumo.
Desarrollo Económico y Tecnológico	Barómetro de Consumo de la ciudad de Madrid. Segundo cuatrimestre 2010	Instituto Municipal de Consumo
Desarrollo Económico y Tecnológico	Encuesta de satisfacción para la valoración de la prestación de servicios en las Oficinas Municipales de Información al Consumidor(OMIC)	DG Coordinación Territorial. Instituto Municipal de Consumo
Desarrollo Económico y Tecnológico	Evaluación de las Aulas Madrid Tecnología. Ciudadanos, Centros y Puntos de Acceso Público a Internet y Formación Digital.	Dirección General de Innovación y Tecnología
Desarrollo Económico y	Evaluación de las Aulas Madrid Tecnología-	DG Innovación y Tecnología

Listado estudios 2010 por área acción		
Área de Acción	Nombre del Estudio	Órgano Promotor
Tecnológico	Ciudadanos y otros Centros y Puntos de Acceso Público a Internet y Formación Digital	
Desarrollo Económico y Tecnológico	Evaluación de las Aulas Madrid Tecnología-Empresas. Seguimiento anual de las Aulas Madrid Tecnología	DG Innovación y Tecnología
Movilidad y Transporte	Estudio de evaluación de la calidad del servicio de los agentes de movilidad.	Dirección General Movilidad
Movilidad y Transporte	Estudio de seguimiento de la indisciplina del estacionamiento y el funcionamiento del sistema SER en Madrid	Dirección General Movilidad
Movilidad y Transporte	Mejora de la calidad del servicio, evaluación de la satisfacción y diagnóstico de las necesidades formativas del Cuerpo de Agentes de Movilidad del Ayuntamiento de Madrid	Dirección General de Organización y Desarrollo
Relación con la Ciudadanía	Barómetro de Consumo de la ciudad de Madrid. Tercer cuatrimestre 2010	Instituto Municipal de Consumo
Relación con la Ciudadanía	Informe sobre la V Encuesta de Satisfacción entre los Usuarios de la Oficina Defensor del Contribuyente	Oficina Defensor del Contribuyente
Relación con la Ciudadanía	San Blas Participa	Dirección General Participación Ciudadana
Relación con la Ciudadanía	Tetuán Participa	Dirección General Participación Ciudadana
Salud	Autopercepción del estado de salud, salud mental y la calidad de vida de los adultos con diabetes que residen en un área metropolitana.	URJC –Madrid Salud.
Salud	Calidad de vida en relación con la salud, medida por las láminas coop/wonca en la ciudad de Madrid.	URJC –Madrid Salud.
Salud	Curso de Entrenamiento de Memoria Método UMAM. Edición: 26, 27 y 28 de abril de 2010.	Madrid Salud
Salud	Encuesta de satisfacción para usuarios del centro de prevención del deterioro cognitivo.	Madrid Salud
Salud	Encuesta de satisfacción de los usuarios de la Oficina de Atención al Ciudadano Año 2010.	Gerencia de Madrid Salud a través del Departamento de Evaluación y Calidad.
Salud	Encuesta de satisfacción de usuarios del Centro de Protección Animal (CPA) 2009-2010	Madrid Salud
Salud	Medición del grado de satisfacción de los usuarios que han demandado una toma de muestra de agua de consumo por motivos de particulares, año 2010	Madrid Salud
Salud	Políticas, servicios y buenas practicas en la promoción de la salud mental y de la prevención de las enfermedades mentales de los grupos socialmente marginados en Europa (PROMO)	Madrid Salud_UE
Salud	Predictores de la detección del cáncer de cuello	URJC –Madrid Salud.

Listado estudios 2010 por área acción		
Área de Acción	Nombre del Estudio	Órgano Promotor
	uterino y de mama en un área metropolitana española	
Salud	Relación entre el consumo de tabaco y la calidad de vida relacionada con la salud en los adultos que viven en una gran área metropolitana.	UJC-Hospital Gregorio Marañón-Madrid Salud.
Seguridad y Emergencias	Informe Anual de Satisfacción de Usuarios, demandantes de servicios. Calidad percibida en relación a la Accesibilidad. SAMUR-Protección Civil, 2010.	Subdirección General de SAMUR-Protección Civil, perteneciente al Área de Gobierno de Seguridad y Movilidad
Seguridad y Emergencias	Informe Anual de Satisfacción de Usuarios, pacientes atendidos. Calidad percibida en relación a la asistencia sanitaria. SAMUR-Protección Civil 2010.	Subdirección General de SAMUR-Protección Civil, perteneciente al Área de Gobierno de Seguridad y Movilidad
Servicios Sociales	Estudio sobre los servicios de atención a personas mayores de la dirección general de mayores del ayuntamiento de Madrid	Dirección General de Mayores del Área de Gobierno de Familia y Servicios Sociales
Servicios Sociales	Evaluación de la satisfacción de los usuarios/as participantes en le programa de talleres 2009/2010 de los centros Municipales de Mayores del Distrito de Fuencarral - El Pardo.	Departamento de Servicios Sociales
Servicios Sociales	Satisfacción de las actividades ofertadas en los centros de mayores municipales	Dirección General de Mayores del Área de Gobierno de Familia y Servicios Sociales.
Servicios Sociales	Satisfacción de los usuarios de los centros de servivios sociales de atención social primaria	Dirección General de Servicios Sociales y Atención a la Dependencia, del Área de Gobierno de Familia y Servicios Sociales, dentro del Plan de Atención Social Primaria 2008-2011
Servicios Sociales	Satisfacción del servicio de ayudas técnicas	Dirección General de Mayores del Área de Gobierno de Familia y Servicios Sociales.
Servicios Sociales	Satisfacción del servicio de centros de día concertados	Dirección General de Mayores del Área de Gobierno de Familia y Servicios Sociales.
Servicios Sociales	Satisfacción del servicio de comidas a domicilio	Dirección General de Mayores del Área de Gobierno de Familia y Servicios Sociales.
Servicios Sociales	Satisfacción del servicio de ejercicio al aire libre	Dirección General de Mayores del Área de Gobierno de Familia y Servicios Sociales.
Servicios Sociales	Satisfacción del servicio de teleasistencia	Dirección General de Mayores del Área de Gobierno de Familia y Servicios Sociales
Vivienda	Encuesta de satisfacción entre los usuarios de la Oficina de información de Vivienda.	Subdirección General de vivienda

1.6. Sistema de Sugerencias y Reclamaciones

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 Ayuntamiento de Madrid implanta su Sistema de Sugerencias y Reclamaciones en 2005, 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, realizando cada año una evaluación general del Sistema y un análisis tanto cuantitativo como cualitativo de las sugerencias y reclamaciones formuladas por los ciudadanos.

De todo ello y tal como exige la normativa vigente, se da cumplida información tanto a la **Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones** como a la ciudadanía. En el primer caso a través de las comparecencias cuatrimestrales del Director General de Calidad y Atención al Ciudadano y del Defensor del Contribuyente. En el segundo, a través del **Observatorio de la Ciudad**.

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 2010 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 2010 ha sido el mismo que el registrado en el año 2009, 31,66 días. El porcentaje de contestaciones que se ha realizado antes de un mes se ha incrementado ligeramente, siendo de 63,7% en 2010 respecto al 63% en 2009. Si desglosamos este dato para aquellas reclamaciones que se han contestado antes de los 15 días hábiles siguientes a la interposición de la reclamación, se comprueba asimismo una moderada mejora en 2010 respecto al 2009, donde el porcentaje ha sido de 45,7% frente al 41% del año anterior.

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*.

3. Facilitar el **acceso de los ciudadanos al sistema** de Sugerencias y Reclamaciones Implantando en los centros municipales con atención directa al ciudadano el acceso directo al sistema.

Para ello se optó por implantar un piloto en 17 centros deportivos. Su objetivo era doble, por un lado facilitar la interposición de reclamaciones en el propio centro y, por otro, disminuir el tiempo de contestación, ya que pretendía reducir el trámite inicial de recepción. Además, se incluyó en la aplicación informática de Sugerencias y Reclamaciones un nuevo canal de entrada denominado "Buzón de recepción", para distinguir las reclamaciones grabadas directamente por los propios centros.

El piloto se inició el 15 de septiembre de 2010 y estuvo operativo durante el último trimestre del año. Al finalizar, se realizó un informe de evaluación. El resultado de esta evaluación no fue determinante, ya que se comprobó que a pesar de disponer de la posibilidad de entregar la sugerencia o reclamación en el propio centro deportivo, los ciudadanos seguían utilizando preferentemente otros canales (registros municipales, Oficinas de Atención al Ciudadano de Línea Madrid, teléfono 010-Línea Madrid y sobre todo Internet a través de www.madrid.es/contactar). Igualmente, el plazo de contestación de las sugerencias y reclamaciones relativas a tales centros no sufrió modificaciones sustanciales.

4. Mejorar los indicadores de medida de la **satisfacción de los ciudadanos** con el servicio de sugerencias y reclamaciones. Al igual que en años anteriores, los datos de la encuesta de satisfacción de los ciudadanos no muestran modificaciones sustantivas. No obstante, hay que resaltar que, ha mejorado en un 4,2 puntos porcentuales, la valoración de utilidad del servicio y en 3,8 puntos el porcentaje de los ciudadanos que consideran estar satisfechos o

muy satisfechos con el mismo, aumentando asimismo, en un 1,6% los ciudadanos que indican que la resolución de su reclamación fue total o parcial, respecto a los que lo consideraban en 2009. En contrapartida, ha disminuido en 2,9 puntos porcentuales del número de personas que consideran adecuado el plazo de respuesta de su reclamación respecto al año anterior.

Las expectativas de los usuarios del servicio de sugerencias y reclamaciones se centran, en muchos casos, en que se pueda modificar la tramitación anterior que ha producido la reclamación, situación que en numerosas ocasiones, no puede realizarse, ya que está condicionada por la normativa que se aplica a la gestión concreta. Por lo tanto, en relación a este servicio, siempre existirá un porcentaje elevado de diferencia entre las expectativas y la satisfacción final de la gestión. El ligero aumento de estos parámetros de satisfacción del ciudadano se puede valorar desde la perspectiva de que se ha realizado un esfuerzo en explicar detalladamente al ciudadano los condicionantes de su gestión o caso particular, para que aunque la misma no se pueda resolver de forma total, sea consciente de los motivos que lo producen.

5. 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.

Durante el año 2010, se han realizado cuatro sesiones formativas con 20 alumnos cada una de ellas, cuyos contenidos se han centrado en transmitir la importancia del sistema de sugerencias y reclamaciones como elemento clave de la gestión municipal así como realizar ejercicios prácticos sobre la forma en la que se deben contestar las sugerencias y reclamaciones, según los criterios de calidad del Código de Buenas Prácticas Administrativas del Ayuntamiento de Madrid.

6. Modificar el apartado “contactar” en la página www.madrid.es para que sea **más accesible a los ciudadanos**. Dicha necesidad se puso de manifiesto tanto en la encuesta a los usuarios del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones como en el estudio anual de usabilidad del sitio Web municipal.

El 15 de abril 2010 se publicó el nuevo canal “Contactar” (www.madrid.es/contactar) dentro de la Web del Ayuntamiento de Madrid. En el nuevo canal se han establecido 4 subcanales diferenciados: “Sugerencias y Reclamaciones”, “Petición de Información”, “Avisos sobre residuos o plagas” y “Otras formas de contacto”. La estructura elegida estuvo condicionada por las estructuras de otros canales de la Web que en la correspondiente encuesta de usabilidad habían obtenido un resultado satisfactorio.



7. Realizar un **manual de mejores prácticas** en la tramitación de sugerencias y reclamaciones, según las indicaciones del grupo de trabajo de análisis de procesos formado por las unidades gestoras con mayor volumen de reclamaciones, con el objetivo de servir de guía a las diferentes unidades gestoras.

El manual fue presentado a todas ellas y se publicó en la intranet municipal ("ayre" / "Gestión municipal" / "Modernización y Calidad" / "Sugerencias y Reclamaciones").

8. Acometer los trabajos de desarrollo de la **nueva aplicación informática de sugerencias y reclamaciones**. Durante el año 2010 y gracias a la financiación del Fondo Estatal para el Empleo y Sostenibilidad Local, se licitaron los trabajos para su desarrollo.

Se han realizado trabajos de definición funcional, análisis de requisitos y desarrollo de la mencionada aplicación, en los que han intervenido en particular la Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano, el Organismo Autónomo de Informática del Ayuntamiento de Madrid (IAM) y la empresa adjudicataria del correspondiente contrato. A lo largo del proyecto, se ha visto conveniente ampliar la aplicación para incluir funcionalidades adicionales. La implantación del nuevo sistema está previsto llevarla a cabo a lo largo de 2011.

9. Continuar con las siguientes actuaciones adicionales:

- Coordinación con la Comunidad Autónoma de Madrid para agilizar la tramitación de sugerencias y reclamaciones que no fueron dirigidas por el ciudadano a la Administración competente, y especialmente las reclamaciones asociadas a la Tarjeta Azul de transporte.
- Sesiones específicas de coordinación con los Registros Municipales para mejorar el direccionamiento a las unidades gestoras correspondientes.

- Reuniones generales con las unidades gestoras del Ayuntamiento de Madrid donde se les presentó el informe de gestión del año 2010. Asimismo, se analizó de forma individual la situación de cada una de ellas respecto al sistema.
- Reuniones de coordinación con las Empresas Municipales con el objetivo de compartir las experiencias y actuaciones realizadas en la gestión de sugerencias y reclamaciones durante el año 2010.

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.

Como ya se hizo en años anteriores, en esta Memoria 2010 a los datos de las sugerencias y reclamaciones recibidas y contestadas a lo largo del año en el Sistema General de Sugerencias y Reclamaciones se han agregado los datos de las tramitadas en la Oficina del Defensor del Contribuyente y por las Empresas Públicas Municipales.

Sugerencias y Reclamaciones 2010	
Sistema General SyR	31.626
ODC	4.707
Empresas Públicas	18.336
TOTAL	54.659

Sugerencias y Reclamaciones. Evolución anual					
	2006	2007	2008	2009	2010
Sistema General SyR	28.543	26.374	23.704	32.897	31.626
ODC	3.224	2.694	2.600	3.910	4.707
Empresas Públicas	24.620	18.088	18.020	15.457	18.336
TOTAL	56.387	47.156	44.324	52.264	54.659

Sugerencias y Reclamaciones. Materias (%)					
	2006	2007	2008	2009	2010
1.- Cohesión Social (1)	(1)	(1)	(1)	0,01	0,01
2.- Cultura	1,60	2,53	2,12	2,51	2,29
3.- Deporte	3,41	5,24	5,65	7,78	7,09
4.- Desarrollo Económico y Tecnológico	0,35	0,59	0,53	0,52	0,39
5.- Educación y Juventud	0,79	1,02	0,95	0,77	0,91
6.- Empleo	0,01	0,02	0,09	0,23	0,34
7.- Espacios Públicos	9,70	12,68	10,48	6,03	9,81
8.- Infraestructuras	3,10	2,98	0,52	0,86	0,01
9.- Internacionalización	(2)	0	0,02	0	0
10.- Medio Ambiente	9,77	13,31	14,22	15,60	16,08
11.- Movilidad y Transportes	43,83	36,07	36,45	34,19	27,95
12.- Relación con la Ciudadanía	2,01	2,32	3	3,54	2,85
13.- Salud	1,01	1,51	1,96	1,24	1,29
14.- Seguridad y Emergencias	4,23	4,46	4,50	3,23	4,31
15.- Servicios Sociales	0,77 (1)	1,20 (1)	2,08 (1)	9,39	2,76
16.- Turismo	0,05	0,07	0,06	0,12	0,15
17.- Urbanismo	1,48	2,82	2,79	1,94	1,89
18.- Vivienda	11,16	4,67	7,45	3,45	12,35
19.- Administración de la Ciudad	6,73	8,52	7,13	8,45	9,06

(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 de abril de 2011

Sistema General Sugerencias y Reclamaciones					
Entradas					
	2006	2007	2008	2009	2010
Total entradas	33.878	30.799	27.911	40.056	39.234
Cambio de tipo en SyR (ODC y peticiones información)	1.213	856	885	2.449	1.356
Avisos e Incidencias de Medio Ambiente	433	707	858	1.023	1.498
Otras AA.PP. y Organizac.	1.559	1.407	1.247	1.643	1.826
No admitidas	981	479	563	1.093	1.396
SyR múltiples	1.149	976	654	951	1.532
TOTAL SyR GENERAL	28.543	26.374	23.704	32.897	31.626

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	2010
Reclamación	22.615	19.715	17.892	26.297	25.410
Sugerencia	5.928	6.659	5.812	6.600	6.216
TOTAL SyR GENERAL	28.543	26.374	23.704	32.897	31.626

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

Sistema General Sugerencias y Reclamaciones										
Firmas / Entradas										
	2006		2007		2008		2009		2010	
	Firmas	Entradas								
Reclamación	29.887	22.615	22.770	19.715	22.242	17.892	33.057	26.297	31.285	25.410
Sugerencia	14.014	5.928	7.108	6.659	7.115	5.812	6.941	6.600	7.061	6.216
TOTAL SyR GENERAL	43.901	28.543	29.878	26.374	29.357	23.704	39.998	32.897	38.346	31.626

El canal preferido para realizar una sugerencia o reclamación sigue siendo Internet, por su comodidad y rapidez.

Sistema General Sugerencias y Reclamaciones					
Canal de Entrada					
	2006	2007	2008	2009	2010
Internet	16.209	16.507	14.119	17.189	17.862
Teléfono 010	7.346	4.686	5.266	7.162	8.432
Presencial (OAC'S Línea Madrid + Registro)	4.988	5.181	4.319	8.546	5.332
TOTAL SyR GENERAL	28.543	26.374	23.704	32.897	31.626

Sistema General Sugerencias y Reclamaciones					
Canal de Entrada (%)					
	2006	2007	2008	2009	2010
Internet	56,8 %	62,6%	59,56%	42,97%	56,48%
Teléfono 010	25,7 %	17,8 %	22,22%	17,91%	26,66%
Presencial (OAC'S Línea Madrid + Registro)	17,5 %	19,6 %	18,22%	39,12%	16,86%

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; Vías y Espacios Públicos; Movilidad, Transportes y Multas, Deportes y Seguridad y Emergencias. El conjunto de estas materias representan el 77,2% 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 las dimensiones de calidad y atributos de calidad que se recogen en el Anexo 2.3 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).

El análisis de los motivos de queja de los ciudadanos se ha realizado mediante un muestreo del total de sugerencias y reclamaciones tramitadas, analizando su calificación, las materias sobre las que versa y sus motivos. Se ha realizado un muestreo aleatorio estratificado por subárea de acción (véase Anexo 2.2) con un nivel de confianza del 95,5% (dos sigmas), $p=q=50\%$, con un error real máximo de +/- 5%

En relación a las **respuestas**, del total de 31.626 sugerencias y reclamaciones recibidas, 28.717 habían sido contestadas en la fecha de cierre del informe cuantitativo (1 de abril de 2011) lo que representa el 90,8% del total. En relación a este porcentaje y en comparación con el obtenido en la anualidad 2009, se comprueba que ha habido un 0,2% más de sugerencias y reclamaciones que se han contestado en 2010 respecto a 2009, mientras que en contrapartida ha habido un número ligeramente inferior de reclamaciones totales en 2010 respecto a 2009.

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. Este tiempo iguala al registrado durante el año 2009, que mejoró la cifra del año 2008 que se situó en 39,17 días naturales.

Por otra parte, en relación a la distribución de los tiempos de respuesta de las reclamaciones, a fecha del informe hay que destacar que el 63,7% de las reclamaciones contestadas lo han sido en el plazo de un mes. Este porcentaje mejora ligeramente el dato respecto al 2009 que era del 63,0%, a la misma fecha de cierre del informe.

Sistema General Sugerencias y Reclamaciones					
Contestación					
	2006	2007	2008	2009	2010
Recibidas	28.543	26.374	23.704	32.897	31.626
Contestadas (fecha de cierre del Informe)	25.438	21.942	20.672	29.791	28.717
% contestadas / recibidas	89,12%	83,20%	87,21%	90,6%	90,8%
Tiempo medio de contestación (fecha de cierre del Informe)	40,17	30,7	39,17	31,66	31,66

Los tiempos de respuesta 2010 individualizados por unidades gestoras y su comparativa con 2009 se recogen en el Anexo 2.4. Las Unidades Gestoras con mejores tiempos de contestación (inferiores a 10 días) son:

Sistema General Sugerencias y Reclamaciones			
Contestación UUGG			
Unidad Gestora	Media días 2009	Media días 2010	Diferencia
D. G. DE ESTADÍSTICA	6,99	4,53	-2,46
GERENCIA DISTRITO DE SAN BLAS	9,28	6,02	-3,26
MADRID SALUD	10,14	7,41	-2,73
D. G. DE CALIDAD Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	28,35	9,74	-18,60
INSTITUTO MUNICIPAL DE CONSUMO	13,02	9,85	-3,17

Los porcentajes de respuesta en cada uno de los intervalos analizados (entre 1 y 15 días / entre 16 y 30 días / entre 31 y 90 / mas de 90 días) pueden verse en la siguiente tabla. También en este caso se ha mejorado, pues en 2009 el 41% se contestaron en menos de 15 días, sin embargo en 2010 este porcentaje ha subido al 45,7%. Así mismo hay que destacar que el 63,7% de las reclamaciones contestadas lo han sido en el plazo de un mes, lo que mejora ligeramente el dato respecto al 2009 que era del 63,0%, a la misma fecha de cierre del informe. (Se analiza este dato puesto que la mayoría de los ciudadanos encuestados considera que la contestación debe realizarse en el plazo de un mes).

Sistema General Sugerencias y Reclamaciones			
Tiempo de contestación			
	2008	2009	2010
Entre 1 y 15 días	33,81%	40,9%	45,7%
Entre 16 y 30 días	17,79%	21,9%	18%
Entre 1 y 30 días (menos de 1 mes)	51,6%	62,9%	63,7%
Entre 31 y 90 días	39,72%	31,91%	28,6%
Mas de 90 días	8,68%	5,26%	7,7%

El análisis del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones que se acaba de mostrar, se complementa con el obtenido del **“Estudio de Satisfacción de los usuarios del sistema de Sugerencias y Reclamaciones”** realizado en noviembre de 2010. 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); se fundamenta, por tanto, en el análisis de satisfacción y expectativas de los usuarios reales y tentativos del servicio (respectivamente). Esta actuación es clave para determinar la percepción actual del servicio y proporciona datos fundamentales para la mejora del funcionamiento del sistema. En el Anexo 2.5 se recogen los resultados del Estudio.

El estudio de percepción de calidad nos indica un año mas que 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.

Datos de la Oficina del Defensor del Contribuyente

Datos recogidos en la Memoria 2010 de la ODC

Oficina del Defensor del Contribuyente					
Entradas					
	2006	2007	2008	2009	2010
Total entradas	3.478	3.087	3.275	5.153	5.846
Quejas y reclamaciones	3.088	2.572	2.502	3.716	4.547
Sugerencias / Felicitación	106	96	71	148	118
Quejas Defensor del Pueblo	30	26	27	46	42
Peticiones de información	254	393	675	1.243	1.139
TOTAL SyR ODC	3.224	2.694	2.600	3.910	4.707

Los **expedientes tramitados** en 2010 son un 13,45% más que en 2009, manteniéndose la tendencia de crecimiento. Existen dos razones fundamentales para este incremento: la primera, los efectos tras el primer año de la introducción de la nueva Tasa la prestación del Servicio de Gestión de Residuos Urbanos con un volumen de 2.045.626 recibos emitidos; y, la segunda, es el mayor grado de conocimiento de la Oficina del Defensor del Contribuyente a través de nuestro trabajo durante estos años y las distintas iniciativas 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 todas las unidades municipales, incluidos los registros y servicios de atención telefónica, de volcar en ella todas las reclamaciones y sugerencias recibidas.

Oficina del Defensor del Contribuyente					
Canal de Entrada (%)					
	2006	2007	2008	2009	2010
Aplicación SYR	72%	72%	77%	84,6%	89,67%
Presencial (en la ODC o en Registro)	3%	7%	3%	2%	2,59%
Correo Postal (a la ODC)	2%	2%	1%	0,8%	0,65%
Fax (a la ODC)	2%	2%	1%	0,5%	0,31%
Teléfono (de la ODC)	4%	2%	5%	3%	1,61%
E-mail	13%	12%	11%	7,9%	5,18%

Durante el ejercicio 2010, el **plazo de resolución medio** de las reclamaciones y sugerencias presentadas es de 41 días naturales. Se alcanza este resultado debido al volumen de sugerencias y reclamaciones recibido - 5.846- con un incremento del 13,45% de entrada de expedientes, para ser atendidos con el mismo personal. Asimismo hay que informar que se han observado algunas dilaciones en la remisión de informes por parte de los distintos departamentos municipales a los que se les ha requerido el citado informe, lo que ha producido demoras en la resolución de los expedientes.

Oficina del Defensor del Contribuyente					
Tiempo medio de respuesta					
	2006	2007	2008	2009	2010
Días	39,1	38,2	33,3	33,3	41

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 2010 es del 46,30% 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	2010
% Resoluciones favorables	35,05	39,16	38,50	41,99	46,30

Por lo que se refiere a las **causas que originan las quejas recibidas**, tal como se observa en la siguiente Tabla las principales son el procedimiento de recaudación, los asuntos generales y de organización y las tasas.

Concepto Tributario	2005	2006	2007	2008	2009	2010
IBI	18,93	17,94	21,15	17,01	11,18	10,01
IVTM	30,23	19,30	23,57	21,44	11,37	8,01
IIVTNU	3,43	3,42	2,15	2,48	1,55	1,47
IAE	0,80	0,84	0,77	0,79	0,58	0,34
ICIO	0,24	0,18	0,46	0,38	0,27	0,15
TASAS	7,08	5,21	4,38	7,24	22,57	16,97
Recaudación ejecutiva	14,43	22,86	22,37	22,60	16,81	18,70
Domiciliaciones	5,07	3,54	4,50	4,29	3,05	10,52
Asuntos generales / organización	9,67	15,92	16,94	19,20	14,98	18,35
Incompetencias	10,62	10,5	3,63	4,36	17,62	15,38
Otros	0,12	0,22	0,00	0,11	0,02	0,10
TOTAL	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

Por último comentar que la ODC evalúa el servicio prestado a través de una **Encuesta de Satisfacción**; en 2010 se pasó por quinto 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, 8,08 sobre 10, manteniéndose un año más por encima de los 8 puntos.

Oficina del Defensor del Contribuyente					
Valoración global					
	2006	2007	2008	2009	2010
Puntuación (0-10)	7,92	8,11	8,61	8,67	8,08

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.

Sugerencias y Reclamaciones Empresas Públicas					
Evolución anual					
	2006	2007	2008	2009	2010
Empresas Públicas	24.620	18.088	18.020	15.457	18.336

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. Los datos correspondientes a 2010 se recogen en la siguiente tabla; los referidos a los dos años anteriores en el Anexo 2.6.

Entradas Empresas Públicas						
2010						
	Sugerencias	Reclamaciones	Peticiones Información	TOTAL ENTRADAS	SyR	Contestadas a fecha de cierre del Informe
Madrid Movilidad	2	1.262	-	1.264	1.264	1.212
Empresa Mixta Club de Campo Villa de Madrid	-	9	-	9	9	9
Madrid Calle 30	-	615	-	615	615	615
Mercamadrid	5	78	-	83	83	83
Empresa Municipal de la Vivienda y el Suelo (EMVS)	3.395	3.332	1.280	8.007	6.727	6.652
Empresa Municipal de Transportes (EMT)	3.792	5.564	-	9.356	9.356	9.356
Empresa Municipal Madrid Espacios y Congresos	2	34	25	61	36	34
Empresa Mixta de Servicios Funerarios	69	99	-	168	168	164
Empresa Municipal Promoción Madrid	-	18	1.481	1.499	18	18
Empresa Madrid Arte y Cultura	15	45	1	61	60	59
TOTAL	7.280	11.056	2.787	21.123	18.336	18.202

2. Mapa Estratégico

Este capítulo analiza el desarrollo del Mapa Estratégico del Ayuntamiento de Madrid en 2010, 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 madrid.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

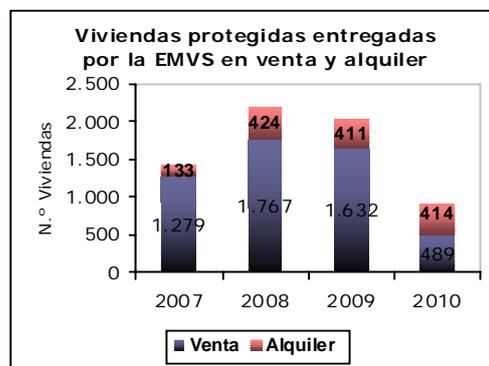
2.1.1. Desplegar una política de vivienda universalista, sostenible y equitativa

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 entregadas por la EMVS



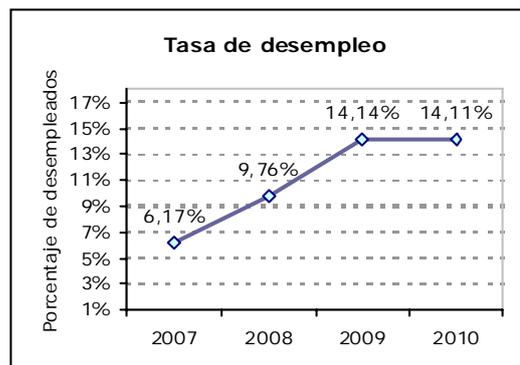
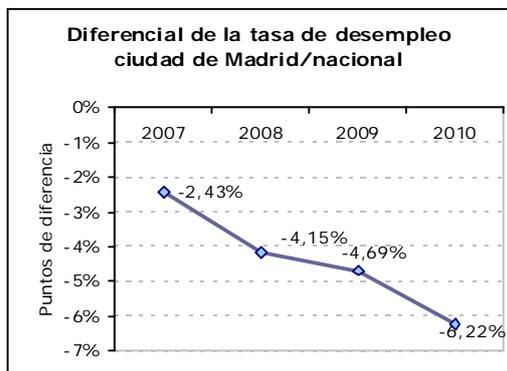
2.1.2. Propiciar las mejores condiciones de acceso al mercado de trabajo para todos los ciudadanos

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.



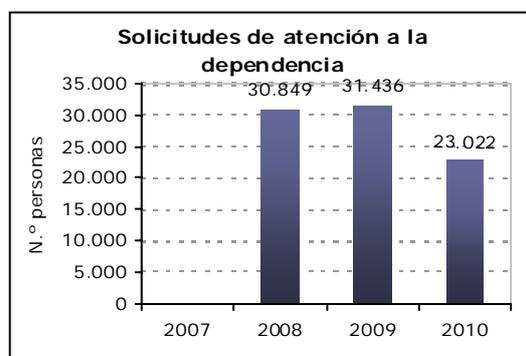
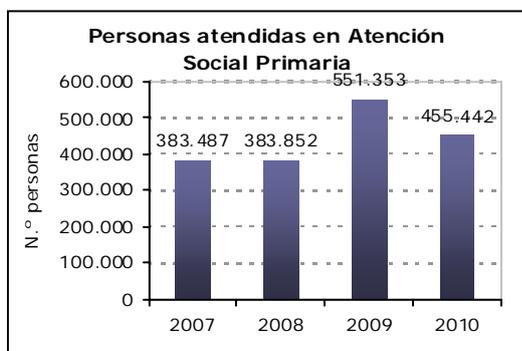
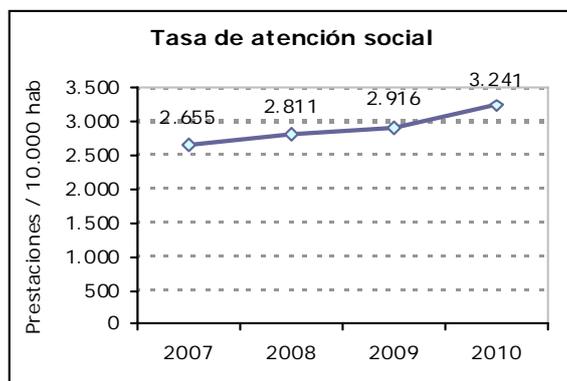
2.1.3. Procurar el bienestar individual y familiar con unos servicios accesibles y de calidad que den protección a las situaciones de dependencia

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

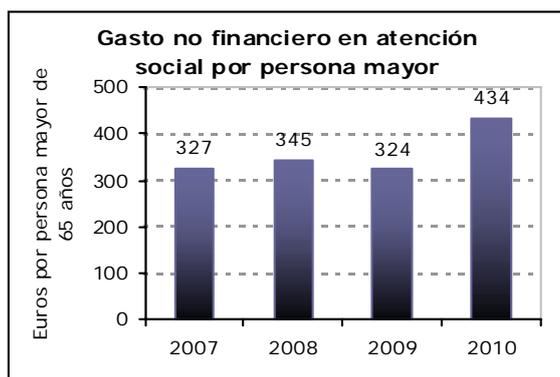
2.1.4. Favorecer la autonomía de las personas mayores y su permanencia en su medio social

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.



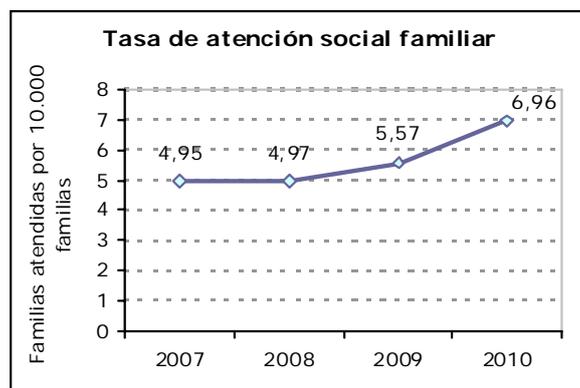
2.1.5. Apoyar a la familia y favorecer el desarrollo integral de los menores y la calidad del entorno educativo

Descripción:

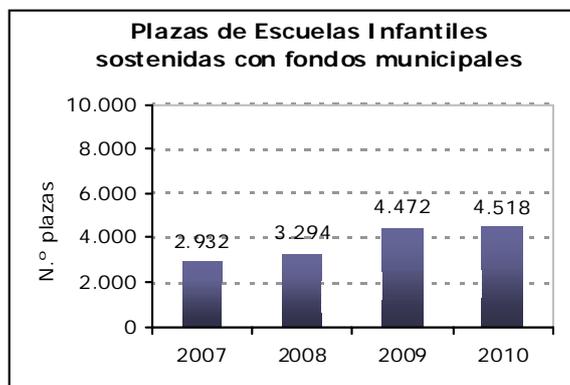
Objetivo dirigido a fortalecer a las familias y promover el desarrollo integral de los menores, impulsando la conciliación de la vida familiar, fomentando la educación en valores y ofreciendo protección frente a situación de riesgo.

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



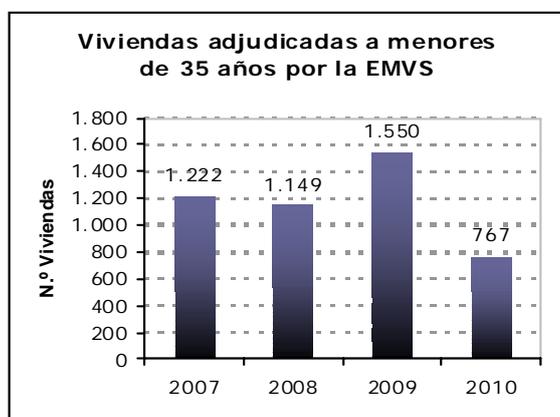
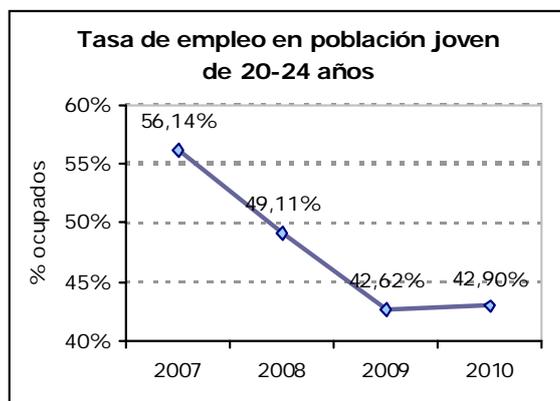
2.1.6. Impulsar iniciativas para que los jóvenes puedan emprender un proyecto de vida propio y autónomo

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.



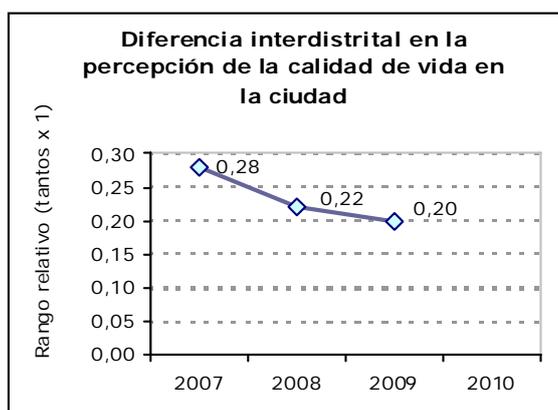
2.1.8. Favorecer el equilibrio en el desarrollo de los Distritos

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

Nota: en el año 2010 no se ha realizado la Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos de la que se extrae la información para elaborar este indicador.



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

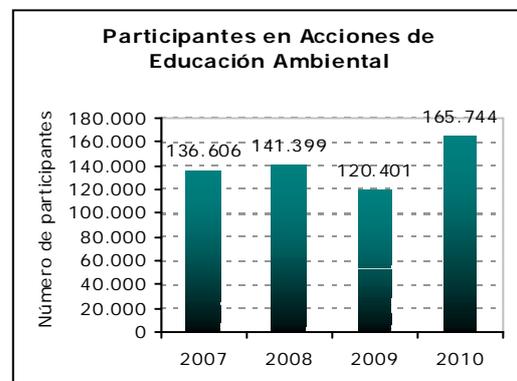
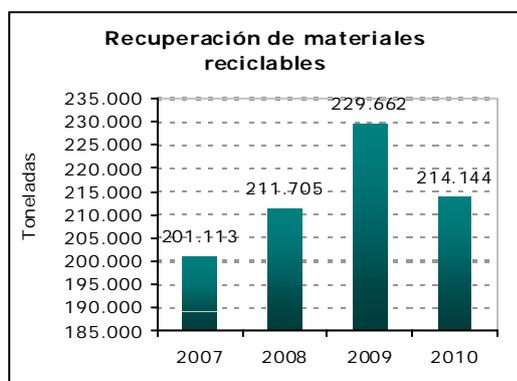
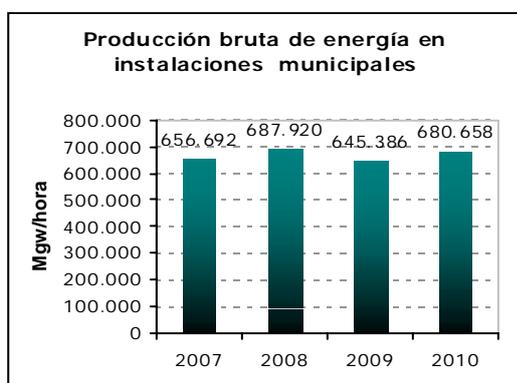
2.2.1. Convertir a Madrid en un prototipo de ecosistema urbano sostenible

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.



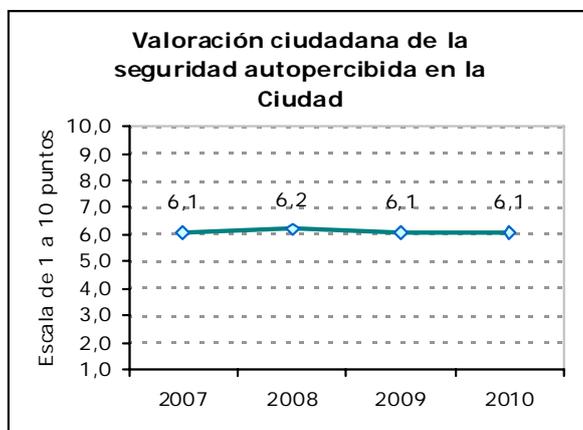
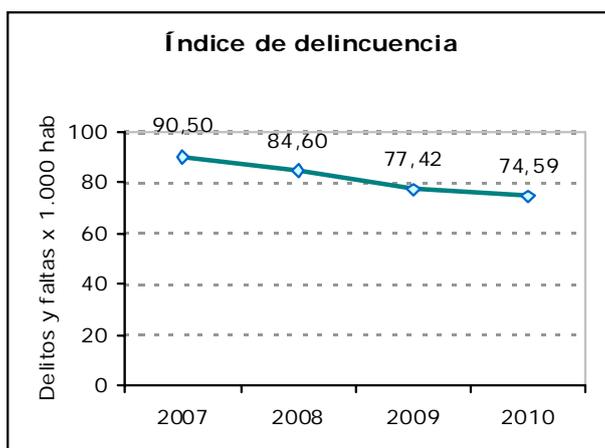
2.2.2. Mantener un Madrid seguro donde el ciudadano se sienta protegido

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 autopercebida en la Ciudad.



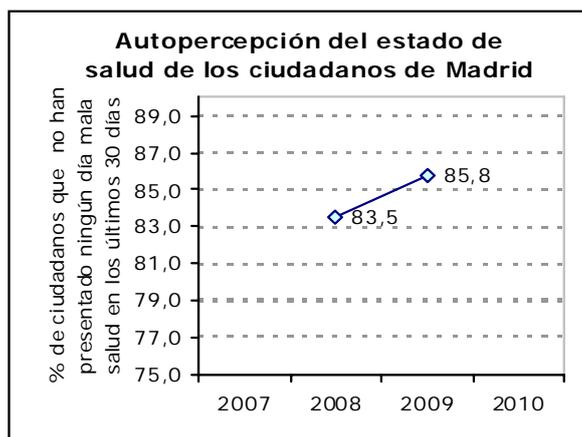
2.2.3. Hacer de Madrid una Ciudad cada vez más saludable

Descripción:

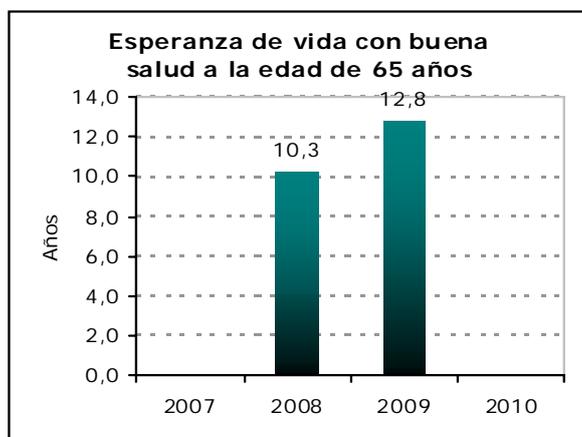
Objetivo dirigido a proteger la salud de los ciudadanos incidiendo en la vigilancia epidemiológica, la seguridad alimentaria, la sanidad ambiental, la prevención de enfermedades y la promoción de hábitos saludables.

Indicadores Estratégicos:

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



Nota: en el año 2010 no se ha realizado la Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos de la que se extrae la información para elaborar este indicador.



Nota: en el año 2010 no se ha realizado la Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos de la que se extrae la información para elaborar este indicador.

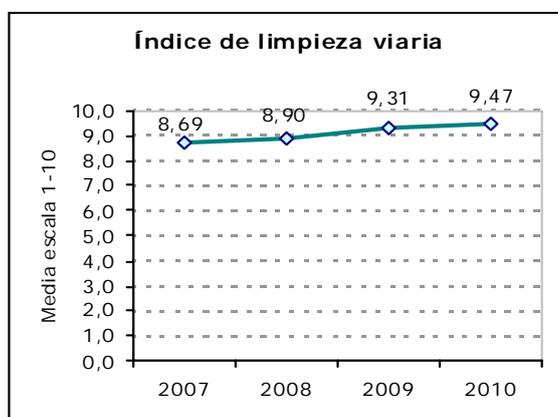
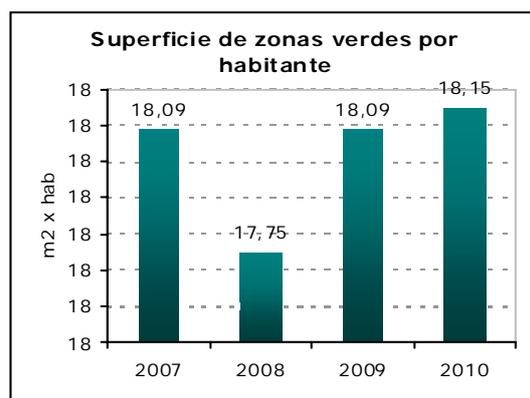
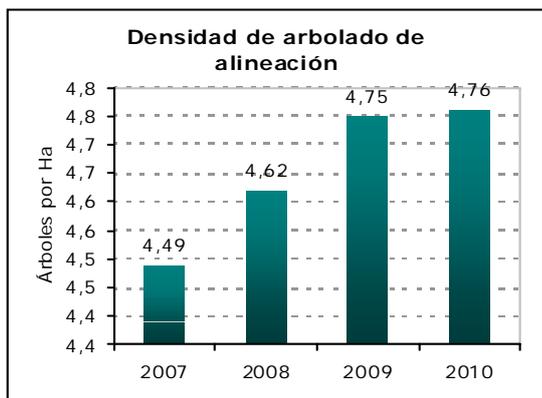
2.2.4. Crear un paisaje urbano de calidad con más zonas verdes distribuidas por todo el territorio municipal

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.



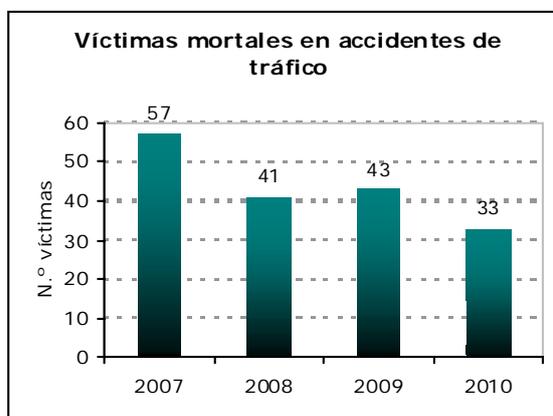
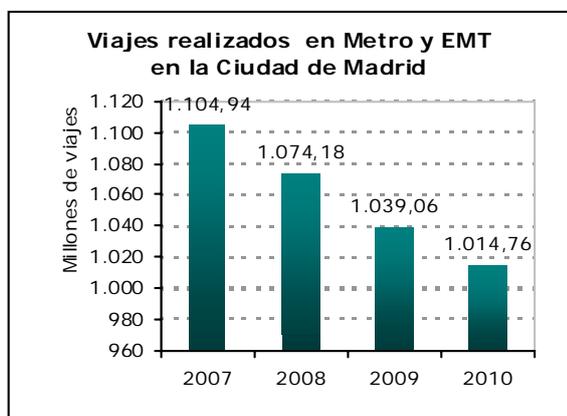
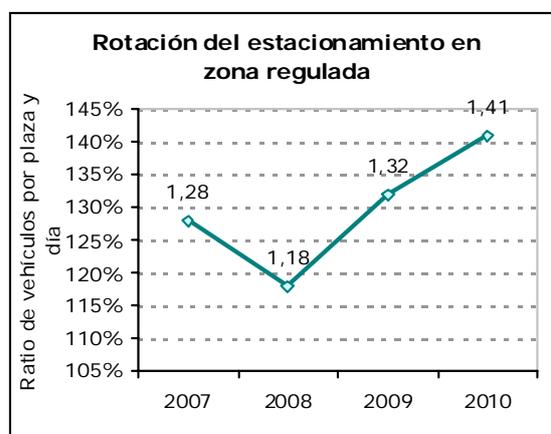
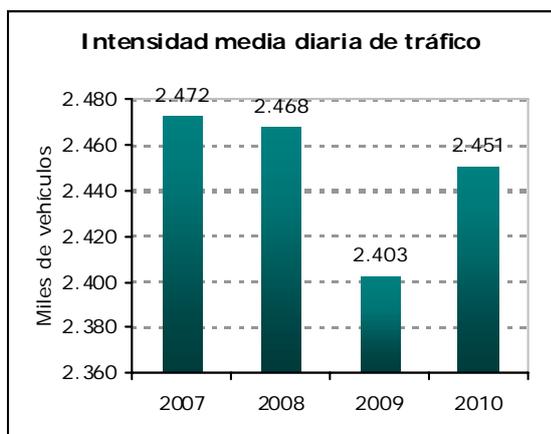
2.2.5. Fortalecer un sistema de movilidad sostenible con una red de transporte público integrada

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.



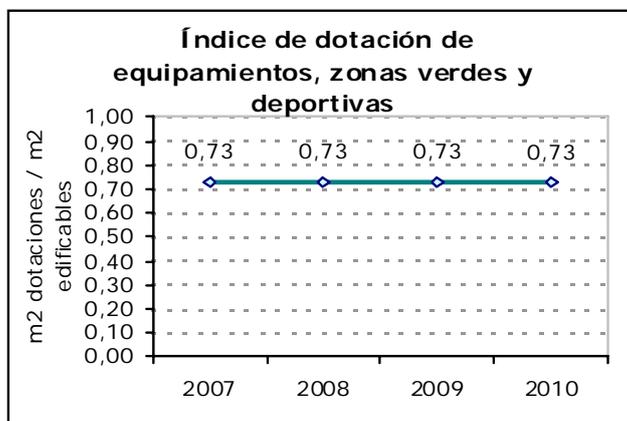
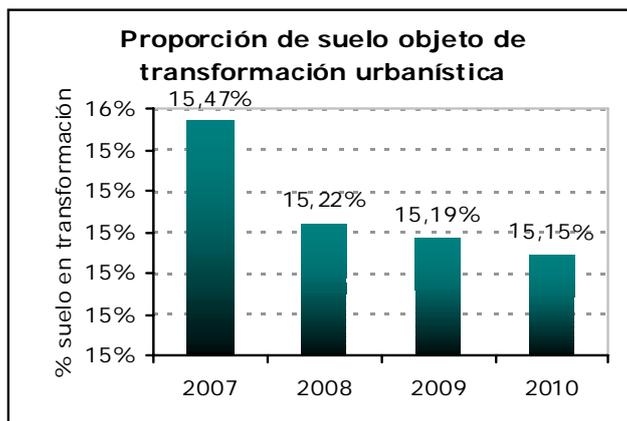
2.2.6. Desarrollar un modelo urbanístico propio que ponga en valor la belleza y el patrimonio de la Ciudad

Descripción:

Objetivo dirigido a transformar Madrid mediante un urbanismo que equilibre la revalorización del patrimonio histórico con propuestas innovadoras que proyecten una imagen abierta y cosmopolita de la Ciudad y con una distribución de espacios que hagan la vida en la Ciudad más cómoda.

Indicadores Estratégicos:

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



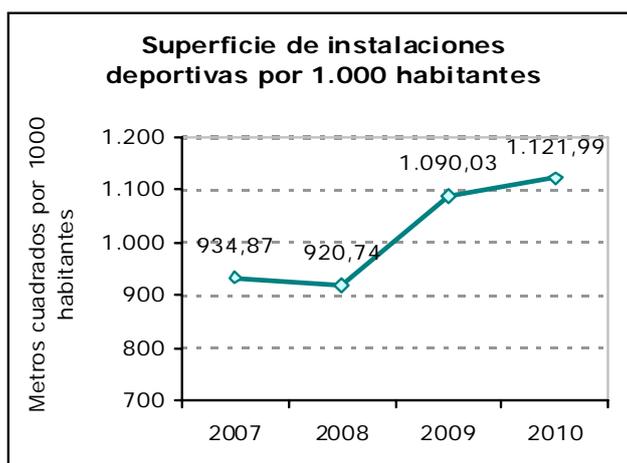
2.2.7. Facilitar la práctica del deporte con instalaciones próximas y de calidad y con un programa amplio de actividades y servicios

Descripción:

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

Indicadores Estratégicos:

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



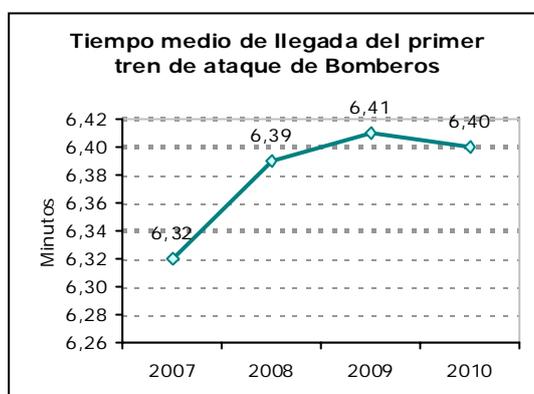
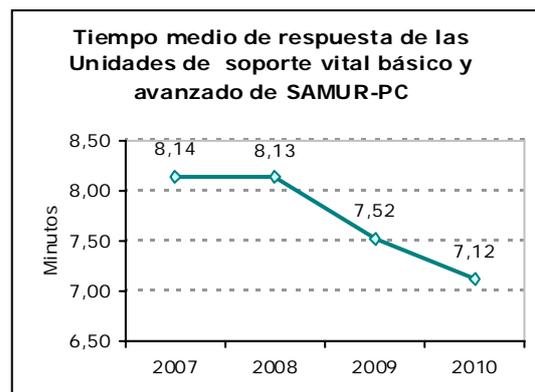
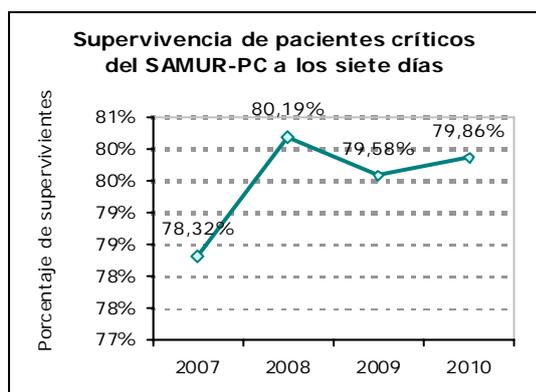
2.2.8. Dar una respuesta excelente ante situaciones de emergencia

Descripción:

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



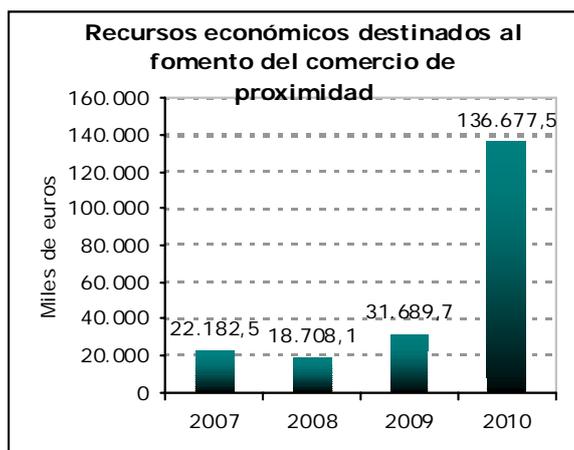
2.2.9. Revitalizar el comercio de proximidad y proteger al consumidor

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.



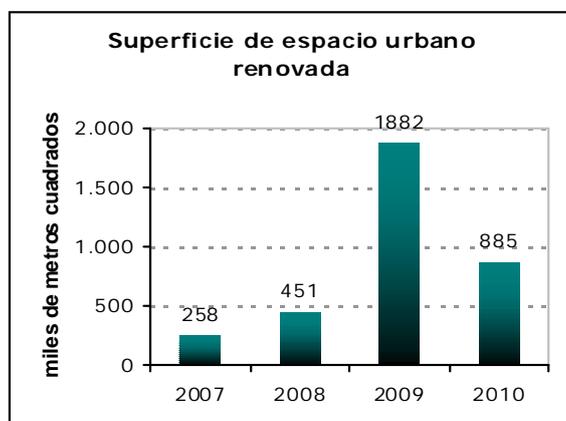
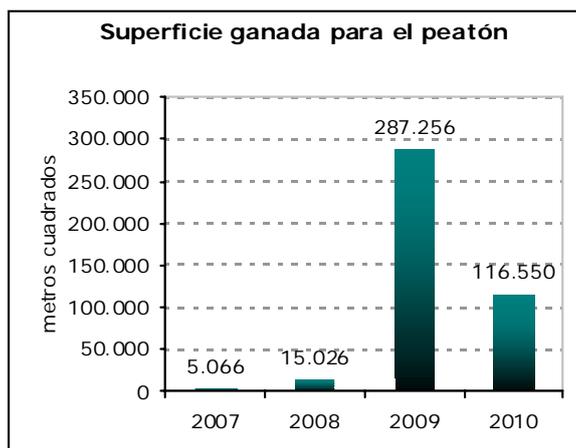
2.2.10. Configurar un nuevo espacio público acogedor y accesible con el peatón como protagonista

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.



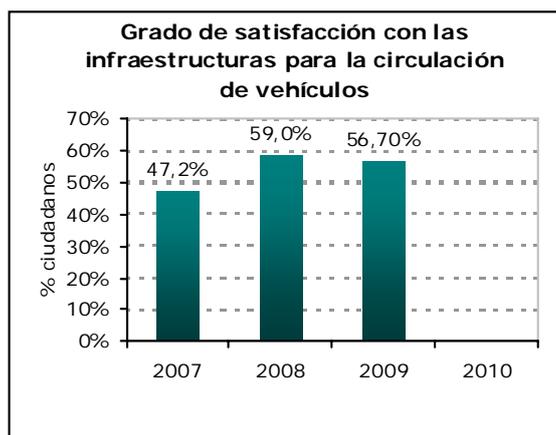
2.2.11. Promover infraestructuras que mejoren la movilidad y la competitividad de la Ciudad

Descripción:

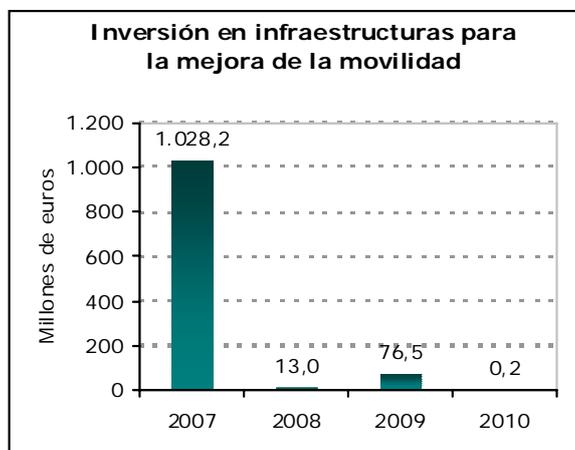
Objetivo dirigido a conseguir un Madrid territorialmente integrado con infraestructuras de comunicación que propicien su desarrollo económico, diversifiquen los medios de transporte y que hagan la Ciudad más transitable y habitable recuperando espacios públicos para los ciudadanos.

Indicadores Estratégicos:

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



Nota: en el año 2010 no se ha realizado la Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos de la que se extrae la información para elaborar este indicador.



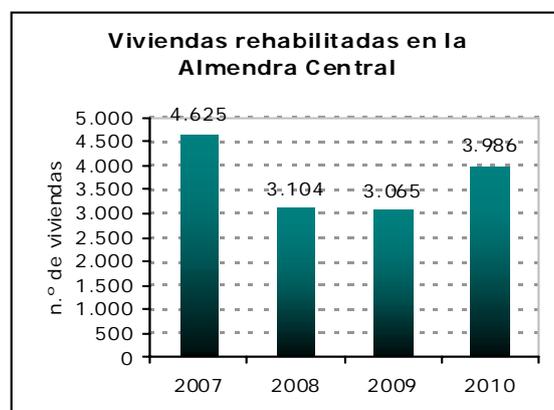
2.2.12. Transformar el centro urbano haciéndolo más habitable, contemporáneo y cultural

Descripción:

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

Indicadores Estratégicos:

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



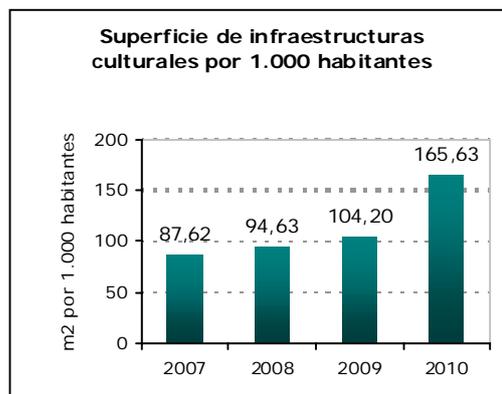
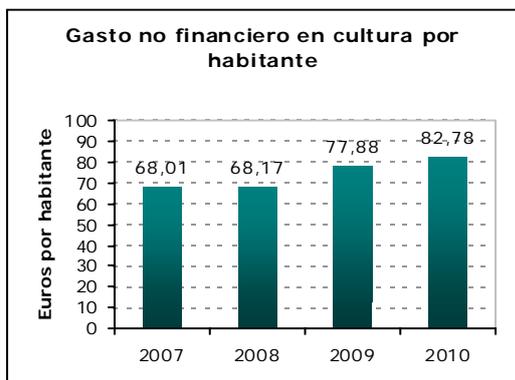
2.2.13. Dinamizar la vida cultural de la Ciudad con instituciones renovadas y con una programación atractiva para todos los ciudadanos

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 1.000 habitantes.



Nota: en el año 2010 no se ha realizado la Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos de la que se extrae la información para elaborar este indicador.

2.3. Ciudad internacional

Descripción:

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

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

Objetivos estratégicos:

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

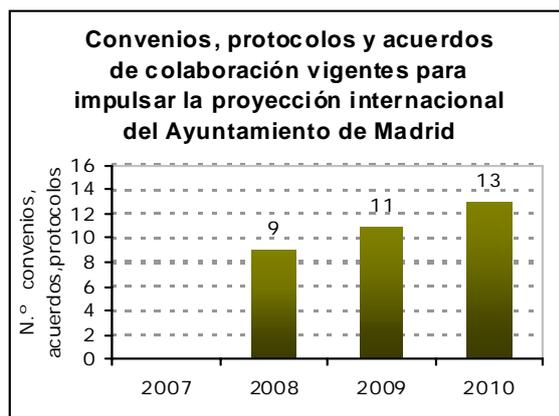
2.3.1. Situar a Madrid en el contexto mundial de las grandes ciudades globales

Descripción:

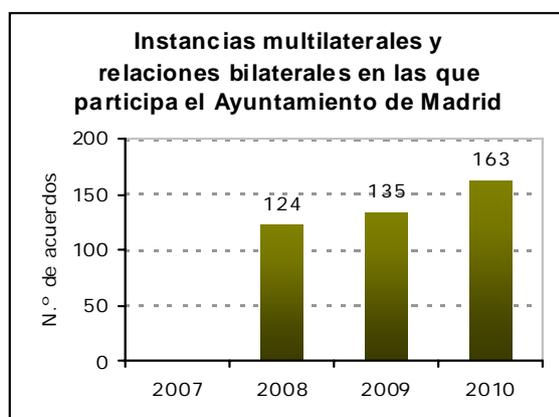
Impulsar la proyección de la Ciudad en el ámbito internacional de forma que sea capaz de atraer las sedes centrales de las grandes empresas, los mercados financieros, la investigación científica, poniendo en valor la competitividad de la Ciudad, su cohesión social y su calidad de vida.

Indicadores Estratégicos:

- 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.

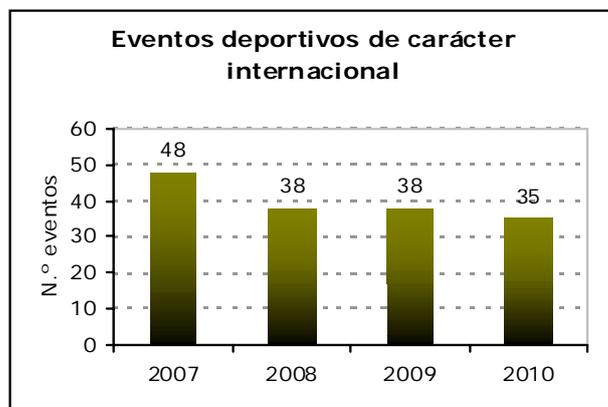
2.3.2. Impulsar la Candidatura Olímpica como motor de proyección internacional y de desarrollo urbano

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.



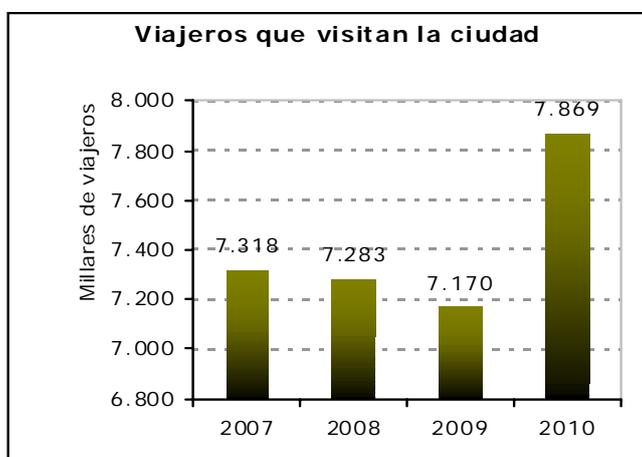
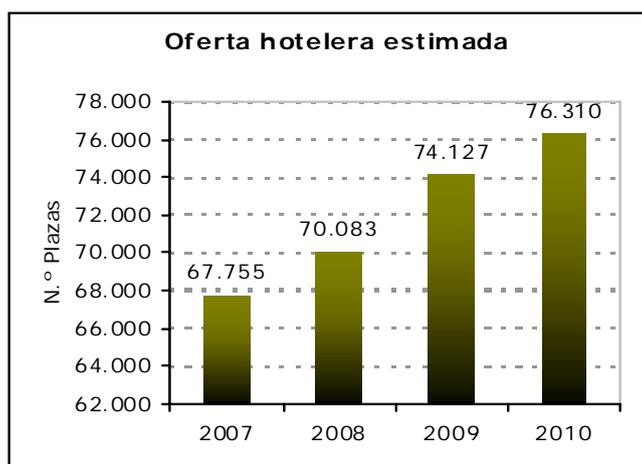
2.3.3. Consolidar la Ciudad de Madrid como destino turístico de primer orden

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, ferial, 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.



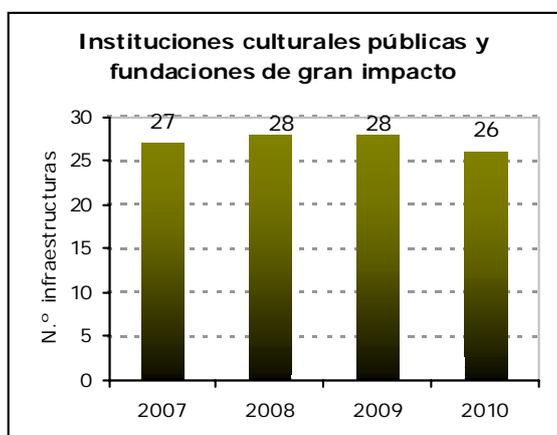
2.3.4. Hacer de Madrid un referente internacional de la cultura, proyectando su potencial creativo fuera de nuestras fronteras

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.



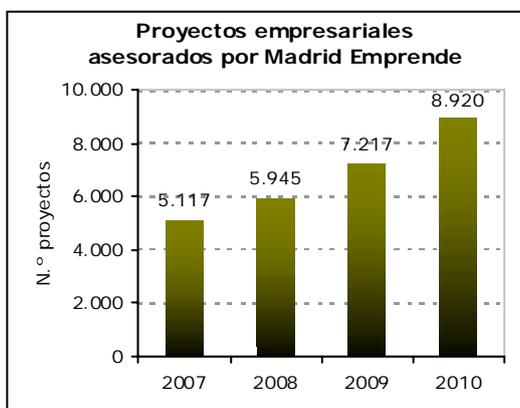
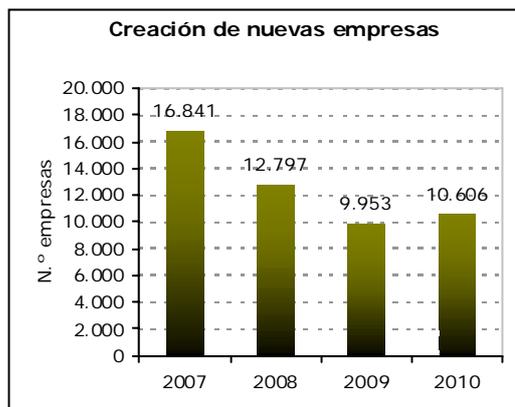
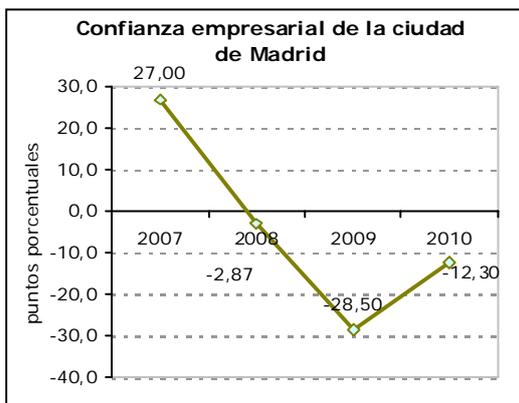
2.3.5. Potenciar un Madrid emprendedor, atractivo para la inversión económica y competitivo en mercados internacionales

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.



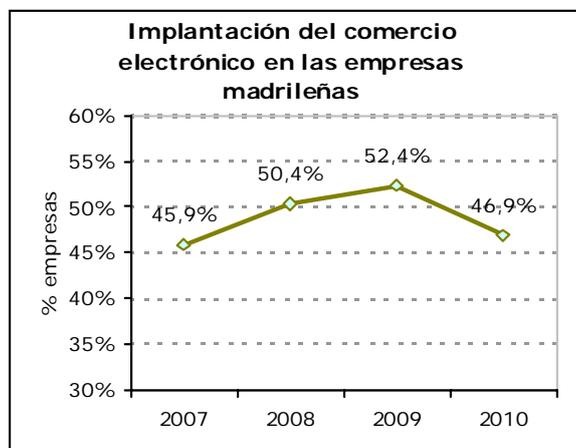
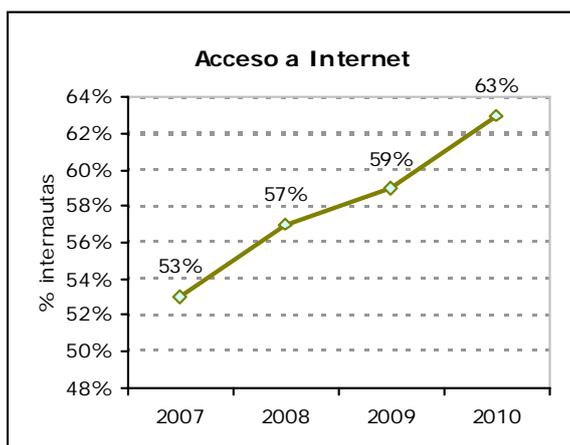
2.3.6. Conseguir una posición central en innovación y tecnología como motor de competitividad

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

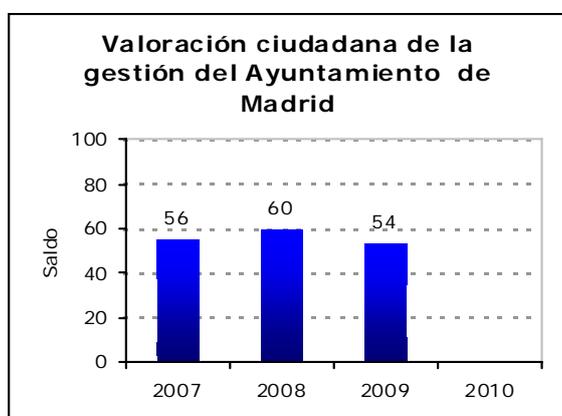
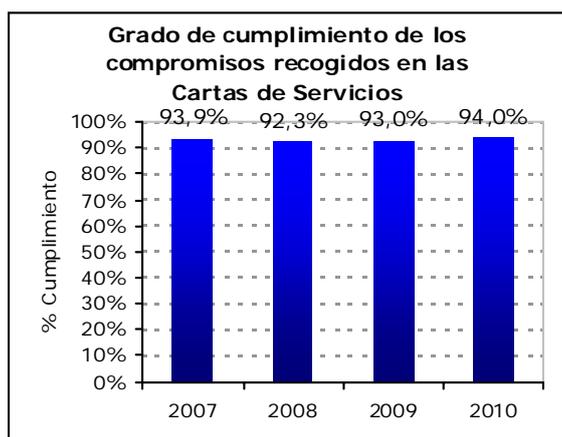
2.4.1. Potenciar un modelo de gestión basado en los criterios de transparencia, innovación y calidad

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.



Nota: en el año 2010 no se ha realizado la Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos de la que se extrae la información para elaborar este indicador.

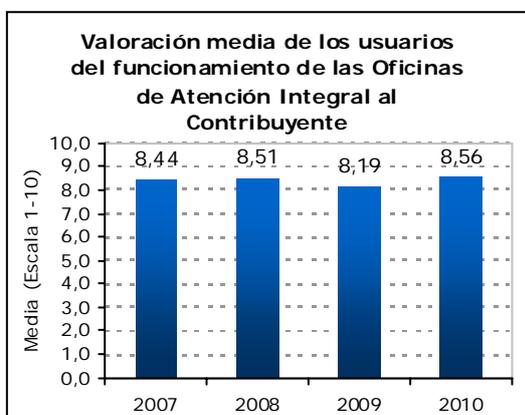
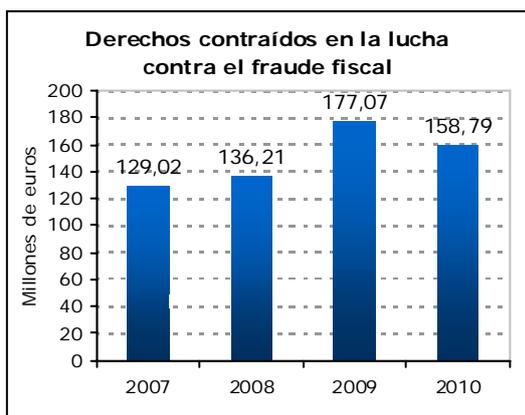
2.4.2. Conseguir una gestión tributaria más eficaz, cercana y equitativa

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.
- Valoración media de los usuarios del funcionamiento de las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente.



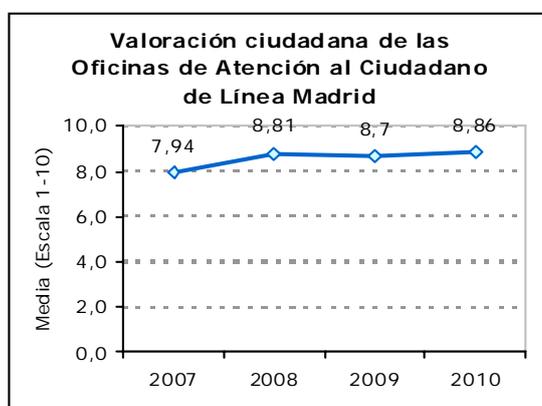
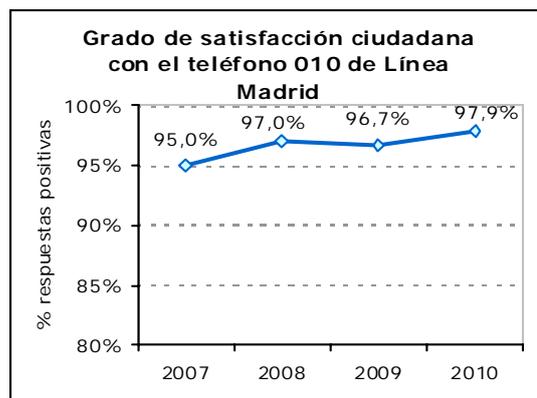
2.4.3. Consolidar una relación con el Ciudadano accesible y próxima

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.



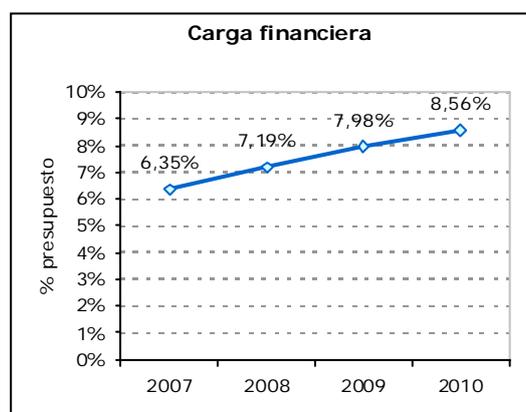
2.4.4. Gestionar los recursos económicos con eficiencia y responsabilidad

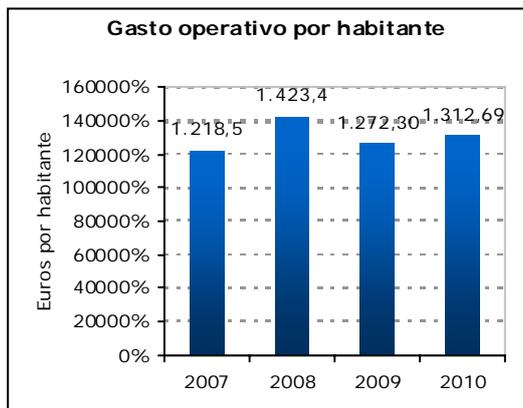
Descripción:

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.





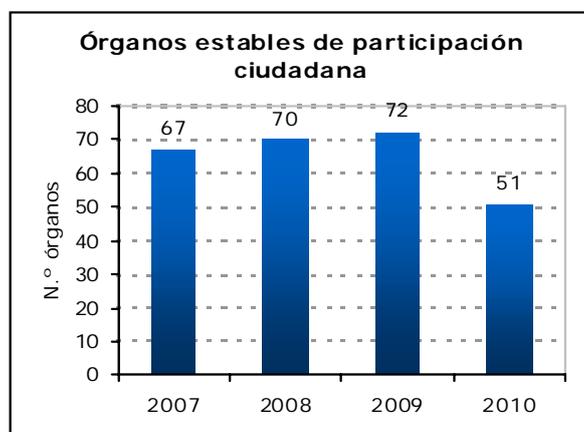
2.4.5. Impulsar la Participación Ciudadana como estrategia continua de gestión

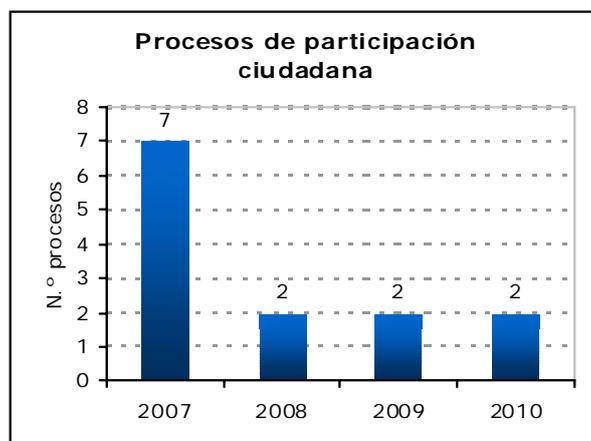
Descripción:

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





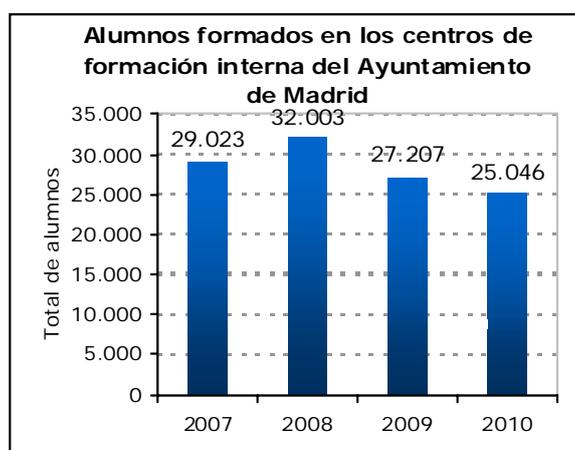
2.4.6. Potenciar el desarrollo profesional de los trabajadores municipales para optimizar los servicios al ciudadano

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 unívocamente con las Áreas de Gobierno, entendiendo que éstas últimas forman parte de la estructura orgánica pudiendo ser modificada por decisión del gobierno municipal, en tanto que las Áreas de Acción obedecen a criterios funcionales vinculados a las competencias atribuidas a la administración local y de carácter más permanente.

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

Para cada una de ellas se describe su ámbito de actuación, recursos y unidades responsables, así como la información correspondiente al año 2010 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 2010.
- 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, informando de los estudios de satisfacción de usuarios en aquellas Áreas de Acción en las que se han realizado esta tipología de estudios.
- Finalmente, se recogen los datos relativos a las Sugerencias y Reclamaciones que han presentado los ciudadanos y que se han tramitado a través de SYR, en relación con el Área de Acción que se esté tratando.

3.1. Cohesión Social

3.1.1. **Ámbito de actuación y recursos**

Ámbito de actuación

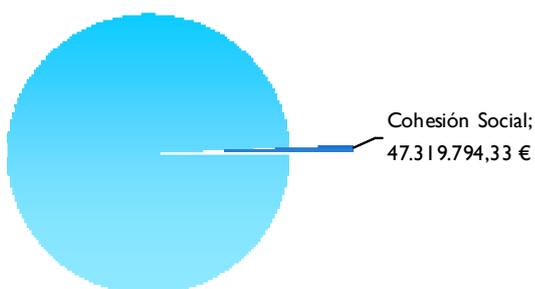
El Área de Acción de “Cohesión Social” engloba una serie de actuaciones encaminadas a hacer de los principios de igualdad, integración y respeto a las diferencias la base de la convivencia, y que se concretan en:

- 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 continúa.
- 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	2007	2008	2009	2010
○ Porcentaje de población extranjera extracomunitaria empadronada en el Municipio.	Porcentaje de población de nacionalidad extracomunitaria	11,61	12,89	14,92	14,62
○ Porcentaje de extranjeros afiliados a la Seguridad Social.	Porcentaje de trabajadores afiliados de nacionalidad extranjera	16,84	17,13	16,41	15,86
⊙ Presupuesto dedicado al Plan de Convivencia Social e Intercultural.	Total en euros	12.149.139	13.581.528	12.898.207	10.887.120
⊙ Personas atendidas por los dispositivos del Plan de Convivencia Social e Intercultural.	Total de personas	32.412	45.581	56.666	80.301

Indicador	Tipo y unidad de medida	2007	2008	2009	2010
⊗ Población extranjera atendida por los servicios sociales de Atención Social Primaria.	Total de personas	108.577	116.422	116.720	92.887
⊗ Población extranjera atendida en los recursos de acogida e incorporación.	Total de personas	2.850	2.881	2.670	2.373
⊗ Intervenciones realizadas por los servicios del Plan Madrid Conviene.	Total de intervenciones	155.280	207.063	251.842	301.988
⊗ Porcentaje de población extranjera extracomunitaria atendida en Línea Madrid.	Porcentaje de población extranjera atendida	30,07	D.N.C.	35,70	42
⊗ Presupuesto destinado a Cooperación al Desarrollo.	Total en euros	19.948.047	19.632.621	19.564.172	15.028.273
⊗ Voluntarios registrados en el Servicio de Atención al Voluntariado.	Total de voluntarios	1.468	3.477	4.678	5.982
⊗ Cursos impartidos por la Escuela del Voluntariado Social.	Total de cursos	99	83	146	58
○ Índice de feminización del desempleo.	Mujeres paradas por cada 100 hombres parados	118,50	91,43	89,80	96
○ Tasa de desempleo femenino.	Porcentaje de mujeres paradas	6,93	10,13	12,78	15,03
⊗ Mujeres participantes en los recursos específicos de formación y empleo.	Total de mujeres	2.515	2.245	13.349	14.200
⊗ Mujeres atendidas en los Centros de Atención Social a la Mujer.	Total de mujeres	1.860	2.278	2.262	2.186
⊗ Mujeres víctimas de violencia de género atendidas en los dispositivos de la RED Municipal.	Total de mujeres	3.006	3.316	1.277	1.254
⊗ Mujeres e hijos alojados en situación de emergencia.	Total de mujeres e hijos	420	463	525	380
⊗ Mujeres atendidas en recursos específicos de prostitución.	Total de mujeres	9.520	9.475	8.675	11.383
⊗ Participantes en talleres de coeducación para la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres.	Total de participantes	19.914	16.843	14.568	15.869
⊗ Participantes en talleres de sensibilización para la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres.	Total de participantes	17.087	13.563	2.719	5.893
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 2010 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	5	-	-	1
Ampliación del sistema de acogida a inmigrantes	2		2	-	
Creación de centros de información y atención a inmigrantes	3	3	-	-	-
Desarrollo de acciones de formación dirigidas a la población inmigrante	2	1	-	-	1
Fomento de valores de convivencia	5	5	-	-	-
Programa municipal de formación interna en inmigración	1	-	1	-	-
Recursos para la conciliación de la vida familiar y laboral	9	6	1	-	2
Apertura de nuevos Centros de Atención Social a Mujeres	5	1	1	-	3
Prevención y sensibilización social contra la violencia de género	3	3	-	-	
Atención a víctimas de violencia de género y violencia en el ámbito familiar	7	4	3	-	-
Fomento de la incorporación de las mujeres del municipio al mercado de trabajo	2	-	1	-	1
Formación y empleo en igualdad	7	7	-	-	-
Lucha contra la explotación sexual	5	4	1	-	-
Plan Estratégico de Voluntariado	5	4	1	-	-
Cooperación en zonas geográficas prioritarias	3	3	-	-	-
Fomento del Codesarrollo y la Solidaridad Ciudadana en el proceso de Cooperación.	6	4	1	-	1
Respuesta ante situaciones de emergencia, crisis humanitarias permanentes y solidaridad en el agua	3	3	-	-	-

Total (1)	73	53	11	-	9
-----------	----	----	----	---	---

(1) 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. Compromisos de Calidad

No se ha iniciado ningún proceso de elaboración de Carta de Servicios en el ámbito de este Área de Acción.

3.1.5. Opinión de la Ciudadanía

El Banco de Estudios de la Percepción Ciudadana no ha registrado en el año 2010 ningún estudio referido al Área de Acción de Cohesión Social.

3.1.6. Sugerencias y Reclamaciones

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

3.2. Cultura

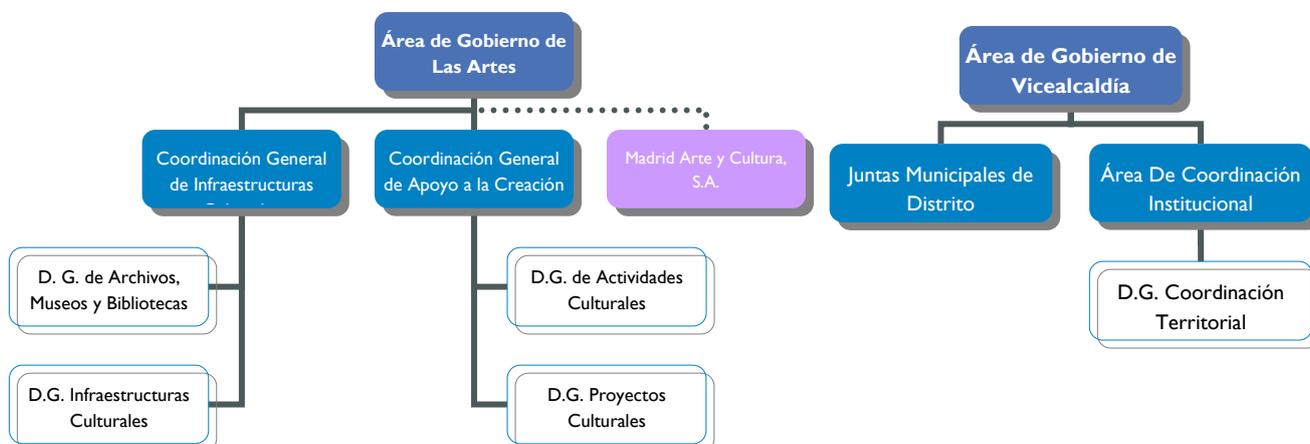
3.2.1. **Ámbito de actuación y recursos**

Ámbito de actuación

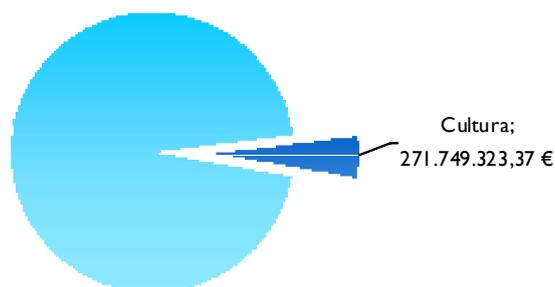
El Área de Acción “Cultura” incluye una serie de actuaciones que se concretan a continuación:

- 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	2007	2008	2009	2010
		⊗ Gasto no financiero en cultura por habitante.	Euros por habitante	68,01	68,17
⊗ Gasto operativo en cultura por habitante.	Euros por habitante	46,66	49,11	56,32	40,57
⊗ Superficie de infraestructuras culturales de gestión municipal.	Total de m ²	274.471	304.066	339.258	542.110
⊗ Superficie de infraestructuras culturales gestionadas por el AG Las Artes.	Total de m ²	129.369	131.870	141.568	342.356

Indicador	Tipo y Unidad de Medida	2007	2008	2009	2010
⊗ Superficie de infraestructuras socio-culturales gestionadas por los Distritos.	Total de m ²	172.196	172.196	197.690	200.754
⊗ Infraestructuras culturales gestionadas por el AG Las Artes.	Total de infraestructuras	52	54	57	63
⊗ Infraestructuras culturales gestionadas por los Distritos.	Total de centros culturales y socio-culturales	91	91	92	93
⊗ Salas en teatros públicos de la Ciudad de Madrid.	Total de salas	14	14	14	15
○ Instituciones culturales públicas y fundaciones de gran impacto.	Total de instituciones	27	28	28	26
○ Actos y programas culturales de proyección internacional celebrados en la Ciudad.	Total de actos y programas	14	14	14	14
⊗ Espectáculos de artes escénicas, música, cine y audiovisuales en espacios gestionados por el AG Las Artes.	Total de espectáculos	271	250	280	226
⊗ Funciones de artes escénicas, música, cine y audiovisuales promovidas por el AG Las Artes.	Total de funciones	2.746	3.024	2.675	3.700
⊗ Espectadores en espacios escénicos metropolitanos de titularidad y gestión municipal.	Total de espectadores	472.835	449.328	563.153	518.791
⊗ Actos culturales programados por los servicios culturales de los Distritos.	Total de actos	8.577	8.741	8.692	9.292
⊗ Talleres y cursos realizados en los centros culturales y socio-culturales de los Distritos.	Total de talleres y cursos	5.210	5.145	4.973	5.035
⊗ Participantes en talleres y cursos realizados en los centros socioculturales de los Distritos.	Total de personas	103.524	101.169	98.270	101.538
⊗ Superficie de infraestructuras culturales por 1.000 habitantes.	m ² por 1.000 habitantes	87,62	94,63	104,20	165,63
○ Superficie de bibliotecas públicas de la Ciudad de Madrid por 1.000 habitantes.	m ² por 1.000 habitantes	23,87	24,35	20,96	24,08
○ Superficie de bibliotecas públicas de la Ciudad de Madrid.	Total de m ²	74.758	78.241	68.241	78.799
⊗ Puntos de servicio de préstamo bibliotecario.	Total de puntos	63	63	63	65
○ Visitantes de los principales museos de la Ciudad de Madrid.	Miles de visitantes	8.728	8.364	8.632	9.179
⊗ Visitas a museos municipales.	Miles de visitantes	715	721,2	644,94	580,31
○ Visitantes de Instituciones culturales del Eje Prado-Recoletos-Atocha-Embajadores.	Miles de visitantes	7.360,7	9.041,4	9.115,7	10.257,30

Indicador	Tipo y Unidad de Medida	2007	2008	2009	2010
⊗ Permisos de rodajes cinematográficos.	Total de permisos	9.345	10.208	6.806	6.620
⊗ Visitas a contenidos culturales del portal esmadrid.com.	Total de visitas	2.150.766	3.292.387	3.934.039	2.876.052
○ Grado de satisfacción ciudadana con las infraestructuras culturales de la Ciudad.	Porcentaje ciudadanos satisfechos y muy satisfechos	66,80	77,50	73,40	(1)

D.N.C = Datos No Cargados

○ Indicador de Ciudad

⊗ Indicador de gestión municipal

(1) La Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos, de la que se obtiene este indicador, no se ha elaborado en 2010.

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 2010 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	11	5	4	-	2
Desarrollo de nuevas formas de extensión bibliotecaria	2	1	1	-	-
Biblioteca de Madrid	2	1	-	-	1
Renovación y creación de Centros Culturales	39	12	5	-	22
Puesta en marcha de la Oficina de Proximidad Cultural	3	3	-	-	-
Centro Conde Duque	13	3	10	-	-
Matadero Madrid	21	11	10	-	-
Palacio de Cibeles	3	2	1	-	-
Implantación de la Red Municipal Museosdemadrid	6	5	1	-	-
Proyecto Eje Prado – Recoletos	7	6	1	-	-
Puesta a disposición de los ciudadanos de los bienes culturales de interés público de Madrid	5	3	2	-	-

Proyectos	Nº Total Acciones	Acciones terminadas	Acciones en ejecución	Acciones planificadas	Acciones aplazadas
Rehabilitación y apertura de edificios del patrimonio histórico municipal	8	7	-	-	1
Construcción y renovación de nuevos Espacios Escénicos Municipales	6	3	3	-	-
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	4	1	1	-	2
Fomento de nuevas formas de ayuda a la creación individual y colectiva	5	1	2	-	2
Fondo Estatal Inversión Local (FEIL 2009): Cultura	9	9	-	-	-
Fondo Estatal de Empleo y Sostenibilidad Local (FEESL 2010): Cultura	6	5	1	-	-
Fondo Estatal Inversión Local (FEIL 2009): Infraestructuras culturales metropolitanas	13	9	4	-	-
Fondo Estatal Empleo y Sostenibilidad Local (FEESL 2010): Infraestructuras Culturales metropolitanas	16	1	15	-	-
Plan de Revitalización del Centro Urbano: Cultura y Patrimonio	27	12	7	-	8
Total (1)	139	66	42	-	31

(1) 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.

Durante 2010 se desarrollo prácticamente en su totalidad el proceso de elaboración de la **Carta de Servicios de Actividades Socioculturales**, Carta que se aprobaría a principios de 2011 (el 17 de marzo).

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

Fecha Aprobación: 16 de abril de 2009

Fecha Evaluación 2010: 23 de mayo de 2011

Actualización: junio de 2011

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		2010	
	Estándar	Dato	Estándar	Dato
Compromiso 1.- Disponer de instalaciones adecuadas al servicio que se presta, sin barreras arquitectónicas y con un equipamiento apropiado, moderno y funcional. El nivel de satisfacción debe alcanzar una puntuación media de 7, en una escala del 0 al 10.				
Porcentaje de instalaciones de las Bibliotecas Públicas Municipales que cumplen los requisitos.	N.D.	90	90	100
Porcentaje de personas usuarias satisfechas con las instalaciones de las Bibliotecas Públicas Municipales.	N.D.	91,57	70	72,90
Valoración media de la satisfacción con las instalaciones de las Bibliotecas Públicas Municipales.	N.D.	7,43	7	7,20
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%.				
Porcentaje de personas satisfechas con el trato recibido en las Bibliotecas Públicas Municipales.	N.D.	99,30	80	89
Quejas y reclamaciones relativas al trato recibido en las Bibliotecas Públicas Municipales.	N.D.	0	0	0

	2009		2010	
	Estándar	Dato	Estándar	Dato
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.				
Porcentaje de población de 0 a 14 años que utiliza las Bibliotecas Públicas Municipales. <i>Eliminado Evaluación 2010.</i>	N.D.	20	100	100
Porcentaje de población adulta que utiliza las Bibliotecas Públicas Municipales. <i>Eliminado Evaluación 2010.</i>	N.D.	80	100	100
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.				
Porcentaje de población usuaria satisfecha con los plazos de orientación de las Bibliotecas Públicas Municipales. <i>Eliminado Evaluación 2010.</i>	N.D.	96,90	70	83,40
Sugerencias y reclamaciones con los plazos de orientación de las Bibliotecas Públicas Municipales.	N.D.	0	N.D.	0
Compromiso 5.- El tiempo medio de espera en todas las Bibliotecas Públicas Municipales, para acceder al servicio de préstamo no superará los 10 minutos.				
Porcentaje de población usuaria satisfecha con el tiempo de espera en las Bibliotecas Públicas Municipales.	N.D.	98,90	70	86,70
Sugerencias y reclamaciones por el tiempo de espera en las Bibliotecas Públicas Municipales.	N.D.	0	N.D.	0
Tiempo medio de espera en todas las Bibliotecas Públicas Municipales (minutos).	N.D.	0,50	10	0,39
Compromiso 6.- Mantener la colección de documentos y fondos bibliográficos actualizados, renovándolos anualmente en al menos un 5%.				
Porcentaje de fondos renovados anualmente en las Bibliotecas Públicas Municipales.	5	3,95	5	D.N.C.
Porcentaje de población usuaria satisfecha con la actualización de los fondos de las Bibliotecas Públicas Municipales.	N.D.	84	N.D.	65,20
Compromiso 7.- Mantener una colección actualizada de prensa y revistas de no menos de 35 títulos por biblioteca, garantizando la continuidad en el servicio.				
Suscripciones anuales por Biblioteca Pública Municipal.	75	85,66	75	45
Compromiso 8.- Renovar anualmente en al menos un 5% el fondo bibliográfico del servicio de extensión bibliotecaria.				
Porcentaje de fondos renovados anualmente del servicio de extensión bibliotecaria de las Bibliotecas Públicas Municipales.	5	8,68	5	12,90
Compromiso 9.- Mantener actualizada la información general y de interés, en la Web de Bibliotecas Públicas del Ayuntamiento de Madrid.				

	2009		2010	
	Estándar	Dato	Estándar	Dato
Porcentaje de población usuaria satisfecha con la información de la web de las Bibliotecas Públicas Municipales.	N.D.	100	50	62,90
Sugerencias y reclamaciones relativas a la web de las Bibliotecas Públicas Municipales.	N.D.	0	20	0
Compromiso 10.- Programar anualmente, de forma continua más de 350 actividades de difusión y animación a la lectura, y de formación a los usuarios/-as, dirigidas a los distintos grupos de edad.				
Actividades realizadas anualmente en las Bibliotecas Públicas Municipales.	200	1.989	200	2.370
Participantes en las actividades de las Bibliotecas Públicas Municipales.	N.D.	69.490	N.D.	81.827
Compromiso 11.- Dar continuidad al programa de accesibilidad en bibliotecas, para personas con alguna discapacidad aumentando anualmente el fondo bibliográfico y audiovisual adaptado a personas con algún tipo de discapacidad sensorial de forma que al menos el 70% de los usuarios/-as esté satisfecho.				
Porcentaje de actividades adaptadas en las Bibliotecas Públicas Municipales.	N.D.	46,95	N.D.	D.N.C.
Porcentaje de población usuaria satisfecha con la presencia de conoedores LSE en las Bibliotecas Públicas Municipales.	N.D.	94,50	N.D.	D.N.C.
Porcentaje de población usuaria satisfecha con las actividades adaptadas de las Bibliotecas Públicas Municipales.	N.D.	97,59	N.D.	D.N.C.
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.				
Sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación a los servicios prestados por las Bibliotecas Públicas Municipales.	N.D.	95	500	336
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones contestadas en 15 días o menos por las Bibliotecas Públicas Municipales.	N.D.	55	50	60
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones contestadas entre 16 días y 3 meses por Bibliotecas Públicas Municipales.	N.D.	45	50	40

N.D. No Determinado D.N.C.: Dato no cargado

3.2.5. Opinión de la Ciudadanía

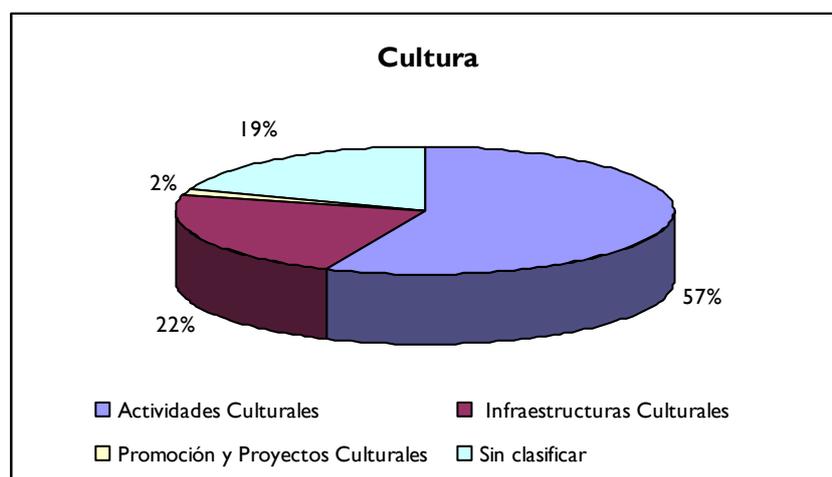
Durante el año 2010, las distintas unidades del Ayuntamiento de Madrid han promovido, dentro de su ámbito de actuación, los siguientes estudios en relación a la Cultura, todos ellos registrados en el Banco de Estudios de la Percepción Ciudadana:

Nombre del Estudio	Órgano Promotor	Más información
Encuesta de satisfacción XX cross popular trofeo de primavera del Distrito de Fuencarral-El Pardo. 228/2010/OE	Distrito de Fuencarral-El Pardo, Unidad de Actividades Culturales, Formativas y Deportivas	Ficha Técnica Informe de Resultados
Encuesta de satisfacción Centro de Interpretación de la Naturaleza (CIN) Montecarmelo. 227/2010/OE	Distrito de Fuencarral-El Pardo, Unidad de Actividades Culturales, Formativas y Deportivas	Ficha Técnica Informe de Resultados
Encuestas realizadas en el centro cultural Eduardo Chillida. 223/2010/OE	Gerencia de Distrito de Moratalaz.	Ficha Técnica Cuestionario

3.2.6. Sugerencias y Reclamaciones

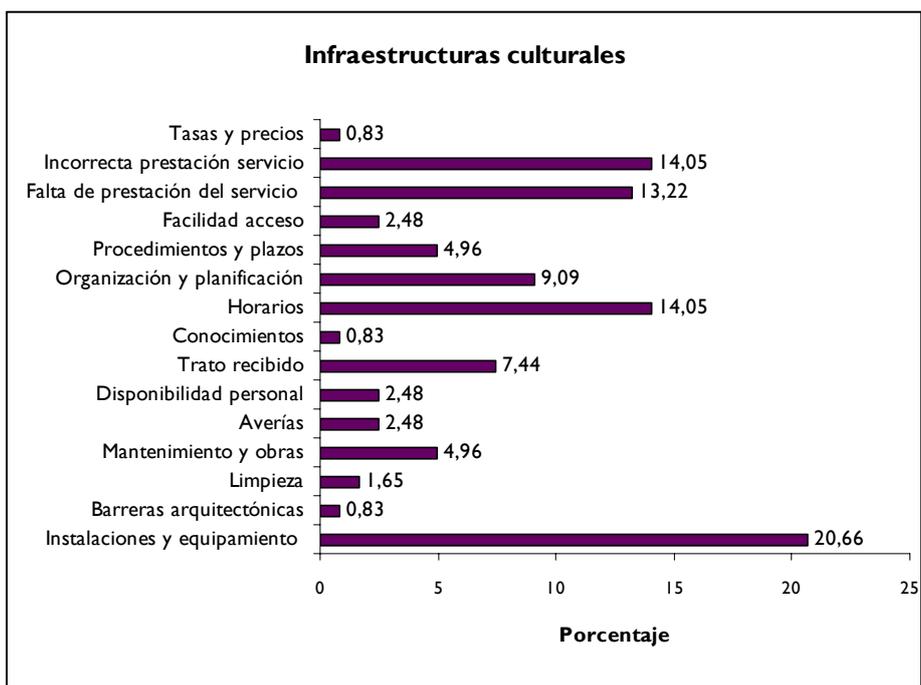
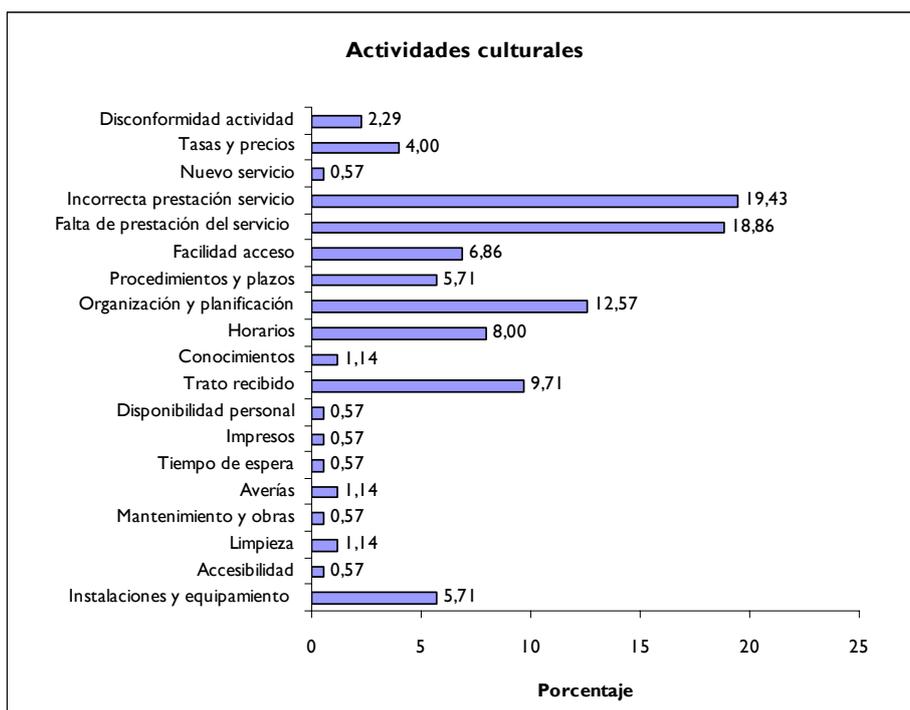
En relación con la participación de los ciudadanos en la mejora de la gestión municipal, en el Área de Acción “Cultura”, las sugerencias y reclamaciones formuladas suponen el **2,29%** (1.253) del total de las tramitadas en 2010. De las 1.253, 1.193 corresponden a SYR en materia Cultura y 60 a la empresa Madrid Arte y Cultura.

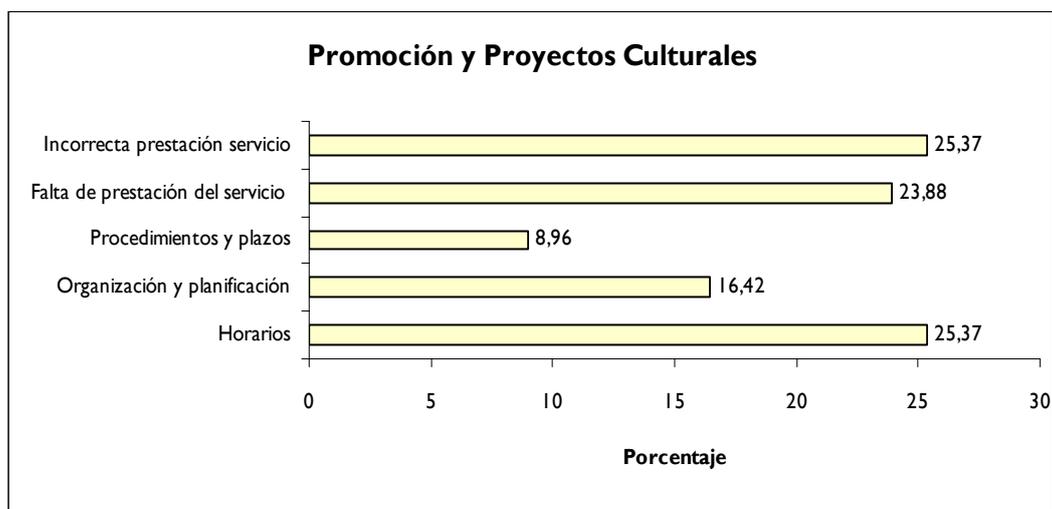
Por **submaterias**, de las tramitadas en SYR destaca el importante porcentaje de sugerencias y reclamaciones presentadas relativas a “Actividades culturales” (674) que suponen el 57% sobre el total de las relativas a Cultura. En segundo lugar aparecen “Infraestructuras culturales” (268, un 22 % del total de Cultura) y, en último, “Promociones y Proyectos culturales” (19, un 2% del total de Cultura).



(*) Los datos se recogen con fecha 1 de abril de 2011.

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:





Los datos relativos a las **contestaciones** (Tiempo medio de contestación y % por tramos) para cada una de las submaterias de Cultura son:

	Actividades Culturales	Infraestructuras Culturales	Promoción y Proyectos Culturales
Tiempo medio de contestación	36,75 días	49,90 días	16,47 días
Sin contestar	20	1	2
Menos de 15 días	41,9%	30,3%	88,2%
Entre 15 días y tres meses	47,9%	51,3%	11,8%
Mas de tres meses	10,2%	18,4%	0,0%

En el ANEXO 2.4 se recogen de cada Unidad Gestora, el número de sugerencias y reclamaciones tramitadas en SYR y sus tiempos de contestación (comparativa 2009-2010).

3.3. Deportes

3.3.1. **Ámbito de actuación y recursos**

Ámbito de actuación

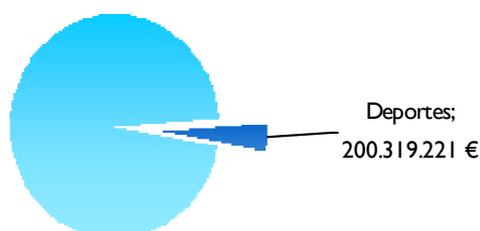
El Área de Acción “Deporte” engloba una serie de actuaciones desarrolladas por el Ayuntamiento de Madrid para facilitar la práctica del deporte que se concretan en:

- 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.
- 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.
- Gestión y mantenimiento de la red de Equipamientos Deportivos Municipales.

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	2007	2008	2009	2010
⊗ Gasto operativo en deportes por habitante.	Euros por habitante	45,50	49,66	47,76	44,68
⊗ Porcentaje del gasto en deporte financiado por las tarifas.	Porcentaje de gasto	23,49	24,38	24,64	24,13
⊗ Inversión en instalaciones deportivas.	Total en euros	83.474.731	128.219.890	144.905.951	62.706.038
⊗ Inversión en infraestructuras deportivas desde los Distritos.	Total en euros	15.748.856	7.615.504,52	54.562.367	36.306.431
⊗ Porcentaje del gasto no financiero destinado a Deportes.	Porcentaje del presupuesto del Ayuntamiento	3,59	5,05	5,85	3,87
⊗ Superficie de instalaciones deportivas municipales	m ²	2.928.435	2.958.482	3.549.082	3.672.312
⊗ Superficie de instalaciones deportivas por 1.000 habitantes.	m ² por 1.000 habitantes	934,87	920,74	1.090,03	1.121,99
⊗ Centros Deportivos de titularidad municipal puestos a disposición de la ciudadanía.	Total de centros	62	66	67	67
⊗ Eventos deportivos de carácter internacional.	Total de eventos	48	38	38	35
⊗ Actos deportivos promocionados por el Ayuntamiento.	Total de actos	173	203	191	236
⊗ Usos de los centros deportivos municipales.	Total de usos	18.077.649	17.918.118	24.453.977	27.451.479
⊗ Participantes en actividades físico deportivas de los Centros Deportivos Municipales.	Media de alumnos inscritos	89.315	90.271	106.000	116.062
⊗ Índice de ocupación de Clases y Escuelas Deportivas por grupos de edad.	Porcentaje de plazas ocupadas	75,47	74,87	78,61	80,20
⊗ Centros escolares beneficiarios de cesión de instalaciones deportivas municipales.	Total de centros	75	71	134	129
⊗ Escolares beneficiarios de las cesiones de instalaciones deportivas a centros escolares.	Total de escolares	10.800	10.800	12.563	12.493
⊗ Participantes en las escuelas deportivas infantiles promovidas por el Ayuntamiento.	Media de participantes	37.387	39.161	50.399	51.544
⊗ Participantes en los Juegos Deportivos Municipales y Escolares.	Total de participantes	101.277	99.382	98.855	108.222

Indicador	Tipo y Unidad de Medida	2007	2008	2009	2010
⊗ Escuelas municipales de promoción deportiva en los colegios.	Total de escuelas	221	225	236	270
⊗ Escuelas deportivas en colaboración con entidades deportivas.	Total de escuelas	110	116	128	130
⊗ Cesión de instalaciones deportivas municipales a clubs deportivos.	Total de instalaciones	386	385	526	540
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 2010 era el siguiente:

Proyectos	Nº Total Acciones	Acciones terminadas	Acciones en ejecución	Acciones planificadas	Acciones aplazadas
Acondicionamiento de campos de fútbol municipales	25	20	-	-	5
Construcción de centros deportivos e instalaciones deportivas	37	5	6	-	26
Construcción de Instalaciones Deportivas dentro del proyecto Madrid Río	16	12	4	-	-
Modernización y ampliación de instalaciones deportivas existentes	85	63	13	-	9
Mejora y simplificación del acceso a Instalaciones y Servicios Deportivos	2	-	2	-	-
Ejecución de Instalaciones Deportivas dentro del Proyecto Olímpico	4	2	1	-	1
Promoción y difusión de los valores olímpicos	4	3	1	-	-
Desarrollo de actividades de sensibilización y de buenas prácticas medioambientales en el deporte	9	6	2	-	1
Promoción de la práctica deportiva en la población joven	5	1	4	-	-
Promoción de la práctica deportiva para jóvenes con dificultades	3	-	3	-	-
Fomento del Deporte Base	4	1	3	-	-
Fondo Estatal Inversión Local (FEIL 2009): Infraestructuras Deportivas	66	66	-	-	-
Fondo Estatal de Empleo y Sostenibilidad Local (FEESL 2010): Instalaciones Deportivas	20	11	9	-	-

Plan de Revitalización del Centro Urbano: Centros y Actividades Deportivas	30	19	5	-	6
Total (1)	193	115	37	-	41

(1) 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 Aprobación: 20 de julio de 2006

Fecha Evaluación 2010: 30 de marzo de 2011

Actualización: junio de 2011

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; el texto actual corresponde a la última evaluación realizada el 30 de marzo de 2011, 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:

	2007		2008		2009		2010	
	Estándar	Dato	Estándar	Estándar	Dato	Dato	Estándar	Dato
Compromiso 1.- Se adecuará la red de Instalaciones Deportivas Municipales existentes (559 instalaciones y 1.913 unidades deportivas) de modo que se disponga de una superficie deportiva por habitante superior a un metro cuadrado. Nuevo Evaluación 2010.								
Unidades deportivas puestas a disposición de los ciudadanos. <i>Nuevo Evaluación 2010</i>	-	-	-	-	-	-	1750	1913
Superficie deportiva puesta a disposición de los ciudadanos. <i>Nuevo Evaluación 2010</i>	-	-	-	-	-	-	3.500.000	3.672.312
Instalaciones Deportivas Municipales puestas a disposición de la ciudadanía. <i>Nuevo Evaluación 2010</i>	-	-	-	-	-	-	559	559
Compromiso 2.- Se mejorarán anualmente las instalaciones deportivas existentes y sus equipamientos, de modo que la valoración media de la satisfacción de los usuarios con los Centros Deportivos y sus equipamientos sea superior a 6,5 puntos en una escala de 1 a 10. Nuevo Evaluación 2010.								
Valoración media de la satisfacción con los Centros Deportivos y sus equipamientos. <i>Nuevo Evaluación 2010</i>	-	-	-	-	-	-	6,5	7,30
Presupuesto anual de inversión destinado a Deportes en cada Distrito. <i>Nuevo Evaluación 2010</i>	-	-	-	-	-	-	-	-
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.								
Clases infantiles organizadas fuera del horario escolar en los Centros Deportivos Municipales. <i>Nueva redacción Evaluación 2010</i>	N.D.	2.457	N.D.	1.972	N.D.	2.377	N.D.	2.831
Clases para mayores programadas en los Centros Deportivos Municipales. <i>Nueva redacción Evaluación 2010</i>	N.D.	446	N.D.	459	N.D.	595	N.D.	472
Fines de semana en los que se celebran torneos o actividades de promoción deportiva.	40	42	40	42	40	42	40	42
Horas diarias de apertura a los ciudadanos de los Centros Deportivos Municipales. <i>Nueva redacción Evaluación 2010</i>	12	13	12	13	12	13	12	13
Horas de atención médico-deportiva en los Centros Deportivos Municipales. <i>Nueva redacción Evaluación 2010</i>	4	4	4	8	4	8	4	4
Valoración media de la satisfacción con los horarios de los Centros Deportivos. <i>Nuevo Evaluación 2010</i>	-	-	-	-	-	-	6,5	7,5
Compromiso 4.- Los servicios deportivos se prestarán por un personal debidamente cualificado y profesional que recibirá formación continua de reciclaje, para lo cual se programarán cursos y acciones formativas específicas; de modo que la valoración media de la satisfacción de los usuarios con la atención y disposición del personal de los Centros Deportivos sea superior a 6,5 puntos en una escala de 1 a 10. Nueva redacción Evaluación 2010.								
Cursos y/o acciones formativas programados para todo el personal de los Centros Deportivos Municipales.	N.D.	139	N.D.	104	N.D.	42	42	42
Médicos y ATS formados en los Centros Deportivos.	-	-	-	-	N.D.	351	351	16

	2007		2008		2009		2010		
	Estándar	Dato	Estándar	Estándar	Dato	Dato	Estándar	Dato	
Técnicos Deportivos formados en los Centros Deportivos.	-	-	-	-	N.D.	579	579	475	
Valoración media de la satisfacción con la atención y disposición del personal de los Centros Deportivos. <i>Nueva Evaluación 2010</i>	-	-	-	-	-	-	6,5	7,29	
Compromiso 5.- Se adaptará la oferta de servicios deportivos municipales, de modo que llegue a los distintos grupos de población (preinfantil, infantil, juvenil, adultos, mayores y personas con discapacidad) y la valoración media de la satisfacción de los usuarios con la oferta de actividades de los Centros Deportivos sea superior a 7 puntos en una escala de 1 a 10: clases y escuelas, actividades para personas con discapacidad, actividades de ocio saludable, campeonatos escolares, servicios de medicina-deportiva, encuentros de personas mayores, etc... Nueva redacción Evaluación 2010.									
Actividades de promoción deportivo-recreativas ofertadas por grupo de edad.	Infantil	N.D.	8	N.D.	9	N.D.	11	N.D.	10
	Jóvenes		10		10		7		6
	Adultos		6		10		7		7
	Mayores		5		8		5		5
Actividades deportivas ofertadas para discapacitados .	N.D.	7	N.D.	7	N.D.	11	N.D.	7	
Clases y escuelas deportivas (actividades deportivas dirigidas) ofertadas para cada grupo de edad en los Centros Deportivos Municipales.	Infantil	N.D.	2.277	N.D.	2.718	N.D.	3.809	N.D.	3.253
	Jóvenes		115		129		213		341
	Adultos		2.942		2.929		4.285		4.684
	Mayores		435		420		615		674
Participantes en torneos y competiciones deportivas por grupo de edad.	Infantil	N.D.	43.646	N.D.	43.912	N.D.	14.257	N.D.	15.583
	Jóvenes		11.198		11.616		8.859		9.319
	Adultos		46.433		76.777		84.557		87.277
	Mayores		0		0		461		1.133
	Benjamín		D.N.C.		D.N.C.		19.972		24.283
	Alevín		D.N.C.		D.N.C.		22.523		26.490
	Cadete		D.N.C.		D.N.C.		9.961		9.917
Plazas ocupadas en las clases y escuelas deportivas por grupo de edad.	Infantil	N.D.	37.387	N.D.	39.161	N.D.	44.624	N.D.	55.046
	Jóvenes		1.227		1.147		2.254		2.048
	Adultos		44.411		43.260		51.709		55.108
	Mayores		6.290		6.465		8.260		8.894
Plazas ofertadas en clases y escuelas deportivas, por grupo de edad.	Infantil	N.D.	46.140	N.D.	48.041	N.D.	52.372	N.D.	63.662
	Jóvenes		2.064		2.124		3.696		3.414
	Adultos		62.216		61.867		69.545		74.476
	Mayores		7.929		8.141		10.302		10.816

		2007		2008		2009		2010	
		Estándar	Dato	Estándar	Estándar	Dato	Dato	Estándar	Dato
Servicios de Medicina Deportiva prestados por grupos de edad.	Infantil	N.D.	932	N.D.	1.007	N.D.	1.230	N.D.	1.625
	Jóvenes		407		333		359		498
	Adultos		14.205		12.733		12.873		19.156
	Mayores		1.878		1.862		1.976		3.066
Torneos y competiciones deportivas ofertados por grupo de edad.	Cadete	N.D.	2	N.D.	2	N.D.	3	N.D.	3
	Jóvenes		2		2		3		3
	Adultos		2		2		3		3
	Mayores		0		0		2		2
	Benjamín		3		3		3		3
	Alevín		3		3		3		3
	Infantil		3		3		3		3
Valoración media de la satisfacción con la oferta de actividades de los Centros Deportivos. <i>Nuevo Evaluación 2009</i>		-	-	-	-	-	-	7	7,25
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	8	5	8	5	8
Compromiso 7.- Los servicios deportivos (clases, y escuelas deportivas, cesiones de instalaciones a asociaciones deportivas y centros escolares, competiciones y torneos, actividades deportivo recreativas) estarán organizados al inicio de la temporada, de manera que se respeten los programas establecidos (calendarios, horarios, sedes, categorías, etc.) en más de un 90 % .									
Porcentaje de programas (clases y escuelas deportivas, competiciones y torneos deportivos, actividades deportivo - recreativas) de Servicios Deportivos que no se han modificado.		90%	97,7	90%	97,7	90%	97	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.									
Cursos o acciones informativas impartidas a los empleados de los Centros Deportivos Municipales para la promoción de valores y buenas prácticas medioambientales.		-	-	-	-	N.D.	6	6	3
Cursos o acciones informativas impartidas a los usuarios de los Centros Deportivos Municipales para la promoción de valores y buenas prácticas medioambientales.		-	-	-	-	N.D.	19	19	15
Eventos deportivos en los que se han realizado acciones de buenas prácticas medioambientales y de sostenibilidad.		-	-	-	-	N.D.	4	4	19
Instalaciones Deportivas en las que se han instalado sistemas con energías alternativas.		-	-	-	-	N.D.	12	12	18

	2007		2008		2009		2010	
	Estándar	Dato	Estándar	Estándar	Dato	Dato	Estándar	Dato
Compromiso 9.- Se controlará el uso de las energías tradicionales en todos los Centros Deportivos Municipales.								
Consumo de agua en los Centros Deportivos Municipales.	-	-	-	-	N.D.	1.310.403	N.D.	D.N.C
Consumo de electricidad en los Centros Deportivos Municipales.	-	-	-	-	N.D.	18.711.444	N.D.	D.N.C
Consumo de gas en los Centros Deportivos Municipales.	-	-	-	-	N.D.	29.966.634	N.D.	D.N.C
Consumo de gasóleo en los Centros Deportivos Municipales.	-	-	-	-	N.D.	2.781.309	N.D.	D.N.C
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.								
Porcentaje de ciudadanos bastante o muy satisfechos con los servicios deportivos que se prestan.	-	-	-	-	-	-	65	61,80
Compromiso 11.- Las sugerencias y reclamaciones presentadas por la ciudadanía en relación a los Servicios Deportivos se tramitarán y contestarán de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, se pondrán en marcha acciones de mejora del Servicio. El 50% de las sugerencias y reclamaciones tramitadas se contestarán en menos de 15 días.								
Sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación a los Servicios Deportivos prestados.	N.D.	2637	N.D.	2.716	N.D.	4.055	N.D.	3.868
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los Servicios Deportivos contestadas en 15 días o menos.	50	39,66	50	31,97	50	39,10	50	D.N.C
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los Servicios Deportivos contestadas entre 16 días y 3 meses.	50	53,63	50	59,75	50	50,10	50	D.N.C

N.D.: No Determinado D.N.C.: Dato no cargado

Carta de Servicios de Clases y Escuelas Deportivas

Fecha Aprobación: 26 de octubre de 2006

Fecha Evaluación 2009: 30 de marzo de 2011

Actualización: junio de 2011

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, la tercera evaluación se realizó en marzo de 2010 y la última evaluación se realizó en marzo de 2011 con su posterior actualización en junio del mismo año.

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

	2007		2008		2009		2010		
	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato	
Compromiso 1.- 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.									
Índice de ocupación de Clases y Escuelas Deportivas por grupos de edad.	Infantil		81,03		81,52		85,21		86,46
	Jóvenes	N.D.	59,45	N.D.	54	N.D.	60,98	N.D.	60
	Adultos		71,38		69,92		74,35		74
	Mayores		79,33		79,41		80,18		82,23
Índice de ocupación de Clases y Escuelas Deportivas por grupos de edad. (Discapitados).	N.D.	60,10	N.D.	59,53	N.D.	76	N.D.	74,23	
Valoración media de la satisfacción con el contenido técnico de las clases del servicio de Clases y Escuelas Deportivas.	-	-	-	-	-	-	7	7,74	
Valoración media de la satisfacción con la variedad y amenidad de las clases del servicio de Clases y Escuelas Deportivas.	-	-	-	-	-	-	7	7,61	
Compromiso 2.- Se ofrecerá, al menos, un grupo de actividad acuática para discapacitados por Centro Deportivo con piscina climatizada.									
Grupos de actividad acuática específicos para discapacitados (físicos) en las Clases y Escuelas Deportivas.	N.D.	117	N.D.	117	N.D.	138	N.D.	103	
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.									
Valoración media de la satisfacción con la cantidad de material deportivo del servicio de Clases y Escuelas Deportivas.	-	-	-	-	-	-	6,5	6,82	
Valoración media de la satisfacción con el estado del material deportivo del servicio de Clases y Escuelas Deportivas.	-	-	-	-	-	-	6,5	6,58	
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.									
Porcentaje de Clases o Escuelas Deportivas en los que se supera el número de alumnos establecido por la Dirección General de Deportes.	N.D.	9,41	N.D.	22	N.D.	7,58	10	8,9	

	2007		2008		2009		2010		
	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato	
Valoración media de la satisfacción con el número de personas que componen los grupos del servicio de Clases y Escuelas Deportivas.	-	-	-	-	-	-	6,5	7,39	
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.									
Plazas vacantes puestas a disposición de los ciudadanos por grupos de población en Clases y Escuelas Deportivas.	Infantil	N.D.	8.753	N.D.	8.880	N.D.	7.748	N.D.	8.616
	Jóvenes	N.D.	837	N.D.	977	N.D.	1.442	N.D.	1.366
	Adultos	N.D.	17.805	N.D.	18.607	N.D.	17.836	N.D.	19.368
	Mayores	N.D.	1.639	N.D.	1.676	N.D.	2.024	N.D.	1.922
Compromiso 6.- Las clases y escuelas deportivas tendrán una duración de 30, 45 ó 60 minutos dependiendo de la modalidad deportiva correspondiente, grupo de edad y nivel empezarán y terminarán puntualmente. Si una clase tuviera que ser suspendida por causas imputables al Centro Deportivo, se obtendrá algún tipo de contrapartida (disfrute de la clase en otro momento, disfrute de una clase alternativa, etc). 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	98	90	98	90	98	95	97	
Valoración media de la satisfacción con la puntualidad en Clases y Escuelas Deportivas.	-	-	-	-	-	-	7	8,11	
Valoración media de la satisfacción con la duración de las Clases y Escuelas Deportivas.	-	-	-	-	-	-	7	9	
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.									
Valoración media de la satisfacción con el trato y disposición de los profesores de las clases y escuelas deportivas.	-	-	-	-	-	-	7	8,46	
Valoración media de la satisfacción con la motivación y estímulo dado por los profesores de clases y escuelas deportivas.	-	-	-	-	-	-	7	8,32	
Valoración media de la satisfacción con el cumplimiento de objetivos formativos de las clases y escuelas deportivas.	-	-	-	-	-	-	7	7,96	
Compromiso 8.- En todos los Centros Deportivos en los que se impartan clases de natación y durante las horas de clase, se dispondrá de personal sanitario y/o experto en primeros auxilios, para la prevención y tratamiento adecuado de accidentes. Se programarán anualmente cursos y/o acciones formativas de actualización y reciclaje dirigidos a estos colectivos.									

	2007		2008		2009		2010	
	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato
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	52	N.D	35	N.D	5	2	1
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.								
Valoración media de la satisfacción con los servicios de clases y escuelas deportivas.	-	-	-	-	-	-	7	8,28
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.								
Sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación a Clases y Escuelas Deportivas.	N.D	422	N.D	730	N.D	980	N.D	1.058
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a Clases y Escuelas Deportivas contestadas en 15 o menos días.	-	-	-	-	50	35,80	50	D.N.C
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a Clases y Escuelas Deportivas contestadas entre 16 días y 3 meses.	-	-	-	-	50	50,40	50	D.N.C

N.D. No Determinado D.N.C: Dato no cargado

Carta de Servicios de las Actividades de Competición Deportiva

Fecha Aprobación: 26 de octubre de 2006
 Fecha Evaluación 2010: 30 de marzo de 2011
 Actualización: junio de 2011

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 , a tercera evaluación se realizó en marzo de 2010 y la última evaluación se realizó en marzo de 2011 con su posterior actualización en junio del mismo año.

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

	2007		2008		2009		2010	
	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato
Compromiso 1.- Todas las Actividades de Competición Deportiva Municipales y de Distritos serán publicitadas en madrid.es.								
Porcentaje de torneos y competiciones deportivas cuyos resultados son publicitados en la web .	100	100	100	100	100	100	100	100
Porcentaje de torneos y competiciones deportivas publicitadas en la web.	100	100	100	100	100	100	75	75
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.								
Sugerencias y reclamaciones anuales en relación con la organización y el desarrollo de las actividades de competición deportiva, por cada 1.000 usos.	N.D	0,27	N.D	0,04	N.D	0,24	N.D	D.N.C
Valoración media de la satisfacción con el desarrollo y organización de las Competiciones Deportivas.	-	-	-	-	-	-	7	D.N.C
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.								
Instalaciones utilizadas para las Actividades de Competición Deportiva según su titularidad	N.D	243	N.D	238	N.D	256	256	267
Valoración media de la satisfacción con las instalaciones deportivas utilizadas en las Actividades de Competición.	-	-	-	-	-	-	7	D.N.C
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. Eliminado Evaluación 2010.								
Accidentados en los Juegos Deportivos Municipales por categorías.	N.D	35	N.D	30	N.D	30	100	46
Porcentaje de accidentados en los Juegos Deportivos Municipales sobre el total de asegurados.	N.D	0,08	N.D	0,05	N.D	0,01	0,1	0,05
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. Eliminado Evaluación 2010.								
Tiempo medio de respuesta de los Comités de Competición de los Distritos.	N.D	4	N.D	4	N.D	4	4	4
Tiempo medio de respuesta de los Comités de Disciplina Deportiva de los Distritos.	N.D	7	N.D	7	N.D	7	7	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	369	N.D	76	N.D	143	N.D	85

	2007		2008		2009		2010	
	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a las Actividades de Competición Deportiva contestadas en 15 días o menos.	-	-	-	-	-	-	N.D	D.N.C
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a las Actividades de Competición Deportiva contestadas entre 16 días y tres meses.	-	-	-	-	-	-	N.D	D.N.C.

N.D. No Determinado **DNC:** Dato no cargado

Carta de Servicios de Medicina Deportiva

Fecha Aprobación: 26 de octubre de 2006

Fecha Evaluación 2011: 30 de marzo de 2011

Actualización: junio de 2011

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

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, la tercera evaluación se realizó en marzo de 2010 y la última evaluación se realizó en marzo de 2011 con su posterior actualización en junio del mismo año.

Sus **compromisos e indicadores** asociados son:

	2007		2008		2009		2010	
	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato
Compromiso I.- Se dispondrá de espacios adecuados al servicio de medicina deportiva prestado (tamaño, señalización interior, condiciones ambientales,), sin barreras arquitectónicas, con un material médico-deportivo adecuado, moderno y actualizado 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.								
Centros Deportivos que tienen Servicios de Medicina Deportiva.	N.D	13	N.D	13	N.D	16	10	18
Espacios destinados a Medicina Deportiva que cumplen los criterios de habitabilidad y confort.	N.D	27	N.D	28	N.D	30	15	28
Servicios de Medicina Deportiva que se prestan en los Centros Deportivos	N.D	28	N.D	28	N.D	32	15	30

	2007		2008		2009		2010	
	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato
Valoración media de la satisfacción con las dependencias de los Servicios de Medicina Deportiva.	-	-	-	-	-	-	7	7,81
Valoración media de la satisfacción con el material de los servicios de Medicina Deportiva.	-	-	-	-	-	-	7	7,66
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.								
Cursos y/o acciones formativas para el personal sanitario y/o experto en primeros auxilios de los Centros Deportivos Municipales.	N.D	48	N.D	35	N.D	6	2	1
Médicos, diplomados en enfermería / ATS y fisioterapeutas que prestan Servicios de Medicina Deportiva.	N.D	36	N.D	51	N.D	60	54	54
Valoración media de la satisfacción con el personal que presta el servicio de Medicina Deportiva.	-	-	-	-	-	-	7	9,6
Compromiso 3.- Se garantizará la intimidad y confidencialidad de los datos de los usuarios, de manera que los informes elaborados por los diferentes Servicios Médicos se entregarán personalmente con una serie de indicaciones o pautas a seguir por el interesado.								
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.	-	-	-	-	-	-	7	8,52
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	0,15	N.D	0,08	N.D	0,17	N.D	0,34
Valoración media de la satisfacción con el Servicio de Medicina Deportiva.	-	-	-	-	-	-	7	9,15

	2007		2008		2009		2010	
	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato
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	50	D.N.C
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios médico-deportivos contestadas entre 16 días y 3 meses.	-	-	-	-	50	38,46	50	D.N.C

N.D. No Determinado **DNC:** Dato no cargado

3.3.5. Opinión de la Ciudadanía

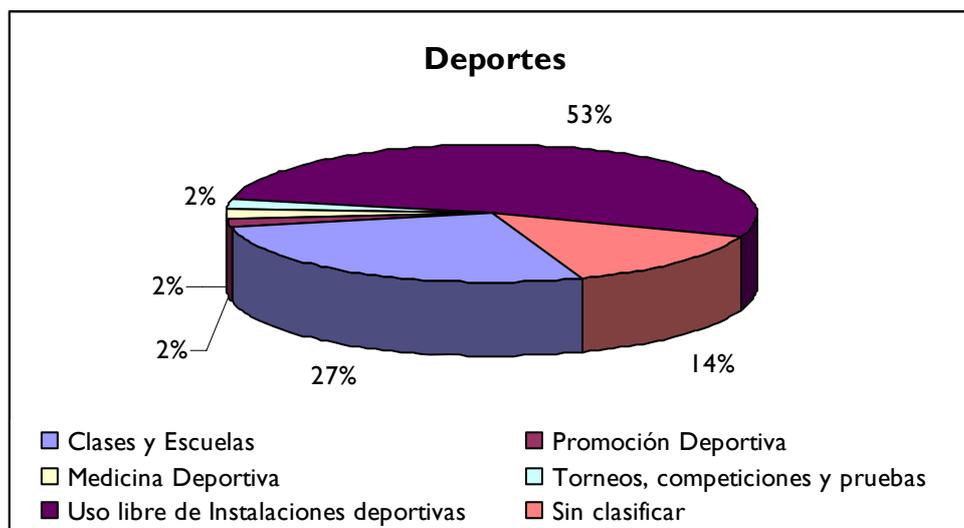
Las distintas unidades del Ayuntamiento dedicadas al Deporte han realizado los siguientes estudios destinados a conocer la calidad y la satisfacción de los usuarios con sus actividades y servicios en el año 2010, todos ellos registrados en el Banco de Estudios de la Percepción Ciudadana:

Nombre del Estudio. Año	Órgano Promotor	Más información
Encuesta de Satisfacción de los Usuarios del Programa de Actividades Deportivas Municipales en la Nieve 2010 del Ayuntamiento de Madrid. 250/2010/Estudios de Investigación	D.G. de Deportes	Ficha Técnica
Encuestas realizadas en los Centros Deportivos Municipales (CDM) de Moratalaz y La Elipa. 230/2010/OE	Gerencia de distrito de Moratalaz	Ficha Técnica Cuestionario 1 Cuestionario 2
Encuesta de satisfacción III torneo de tenis distrito de Fuencarral-El Pardo. 229/2010/OE	Distrito de Fuencarral-El Pardo, Unidad de Actividades Culturales, Formativas y Deportivas.	Ficha Técnica Cuestionario Informe de Resultados
Encuesta de Satisfacción del Usuario de los Servicios de Medicina Deportiva del Ayuntamiento de Madrid 207/2010/Estudios de Investigación	D.G. de Deportes	Ficha Técnica Informe de Resultados
Encuesta de Satisfacción de los Usuarios de los Servicios Deportivos del Ayuntamiento de Madrid 205/2010/Estudios de Investigación	D.G. de Deportes	Ficha Técnica Informe de Resultados
Estudio de Satisfacción de los Usuarios de los Servicios Médico Deportivos del Ayuntamiento de Madrid. 2010 155/2010/Otros Estudios	D.G. de Deportes	Ficha Técnica Cuestionario

3.3.6. Sugerencias y Reclamaciones

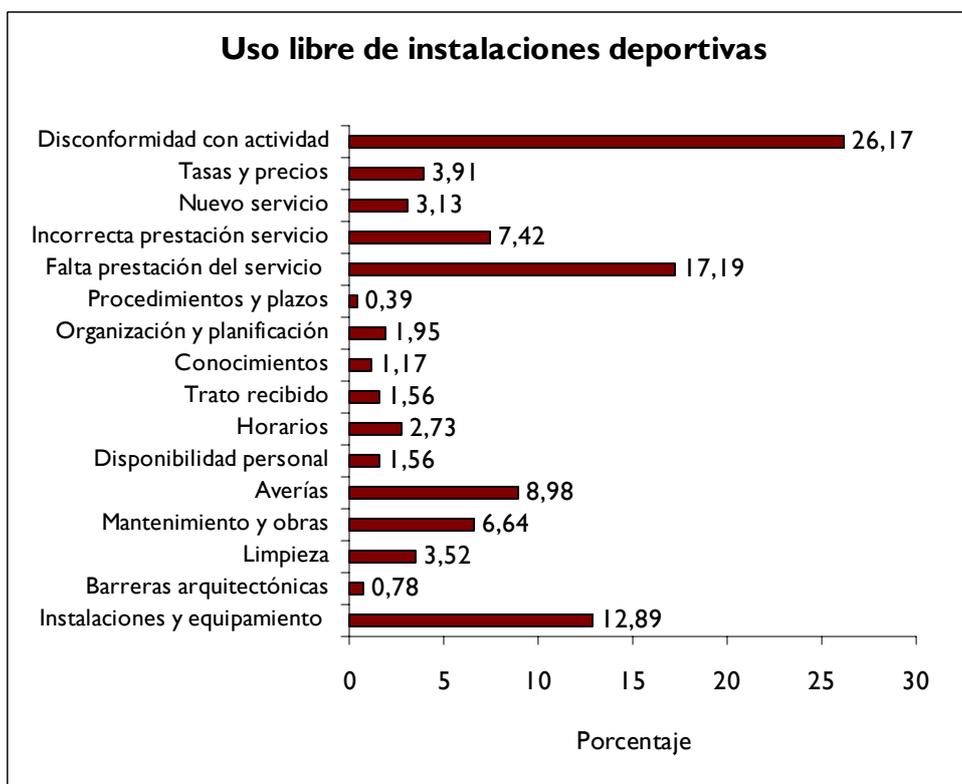
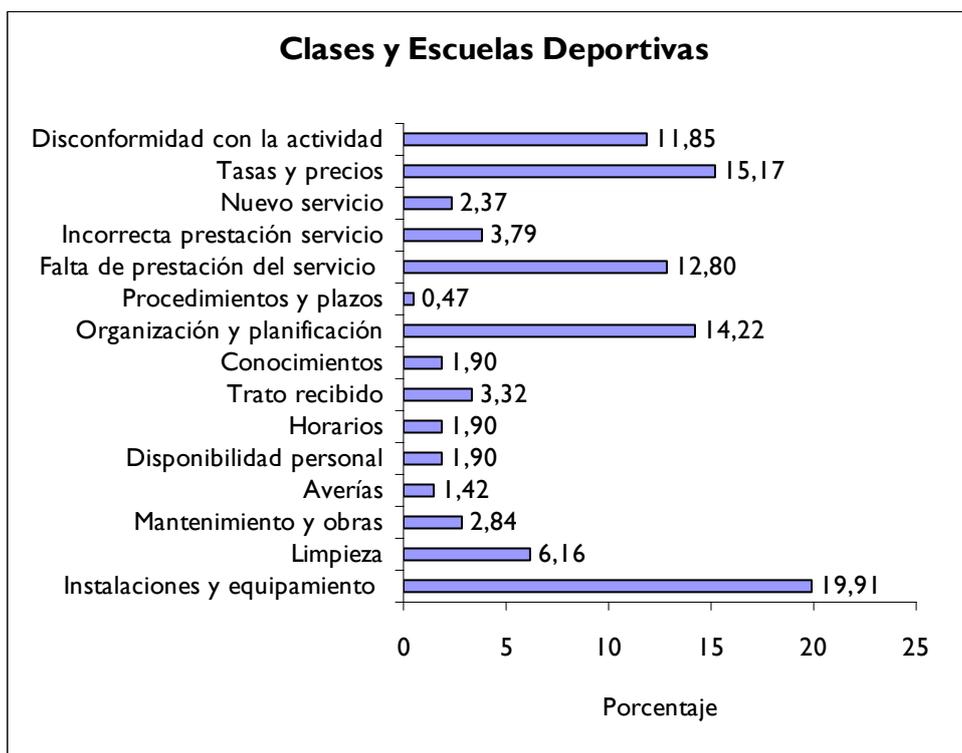
En relación con la participación de los ciudadanos en la mejora de la gestión municipal, en el Área de Acción “Deporte”, las sugerencias y reclamaciones formuladas suponen el **7,09%** (3.877) del total de las tramitadas en 2010. De las 3.877, 3.868 corresponden a SYR en materia de Deportes y 9 al Club de Campo Villa de Madrid.

Por **submaterias**, de las tramitadas por SYR, la gran mayoría hacen referencia a “Uso libre de Instalaciones Deportivas” con un 53% (2.010). “Clases y Escuelas Deportivas” suponen el 27% (1.058) del total de las presentadas. Con porcentajes mucho menores, “Promoción deportiva” (86, un 2%), “Torneos, competiciones y pruebas deportivas” (85, un 2%) y “Servicios de Medicina Deportiva” (84, un 2%).

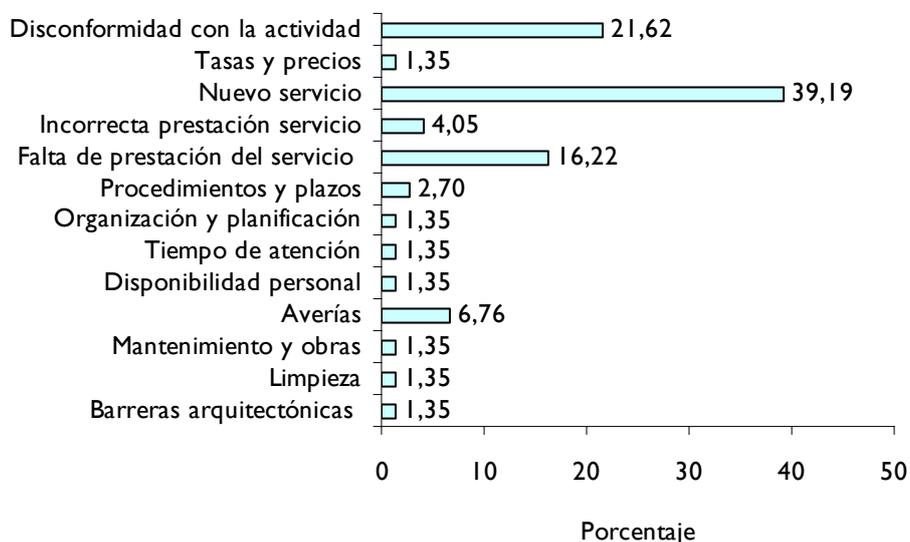


(*) Los datos se recogen con fecha 1 de abril de 2011.

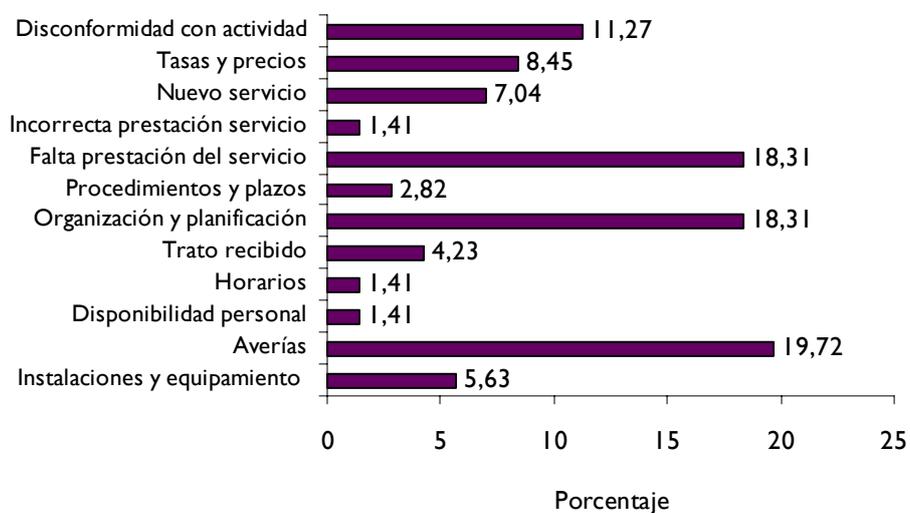
Los **motivos** de presentación de las sugerencias y reclamaciones tramitadas en SYR se recogen a continuación para cada una de las submaterias:

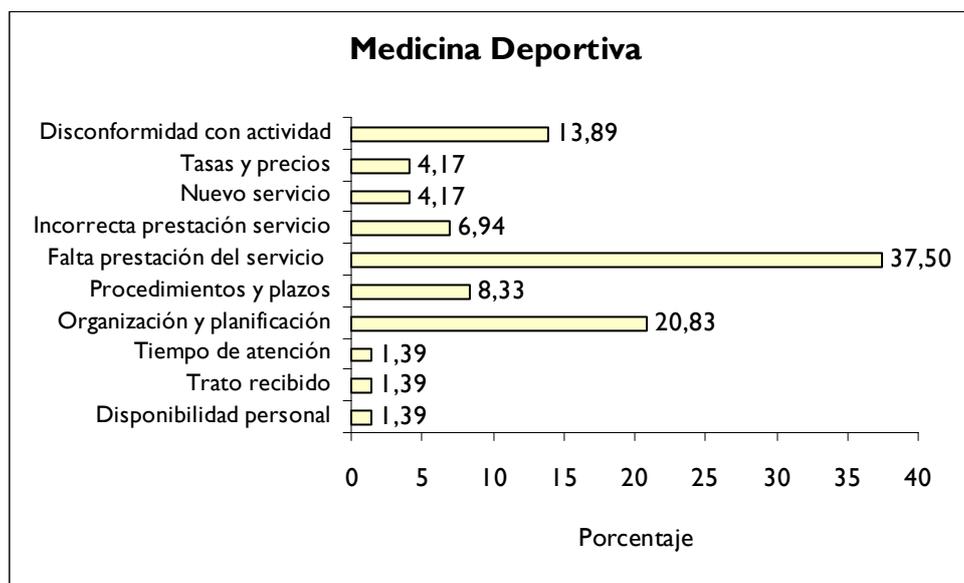


Torneos, competencias y pruebas deportivas



Promoción Deportiva





Los datos relativos a las **contestaciones** dadas por las unidades gestoras correspondientes (Dirección General de Deportes y Distritos) (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	Medicina deportiva
Tiempo medio de contestación	33,51	34,97	38,13	36,13	47,43
Sin contestar	1	7	71	1	0
Menos de 15 días	30,6%	40,8%	37,4%	26,2%	20,24%
Entre 15 días y tres meses	67,1%	53%	54,9%	71,4%	77,38%
Mas de tres meses	2,4%	6,2%	7,7%	2,4%	2,38%

En el ANEXO 2.4 se recogen de cada Unidad Gestora, el número de sugerencias y reclamaciones tramitadas en SYR y sus tiempos de contestación (comparativa 2009-2010).

3.4. Desarrollo Económico y Tecnológico

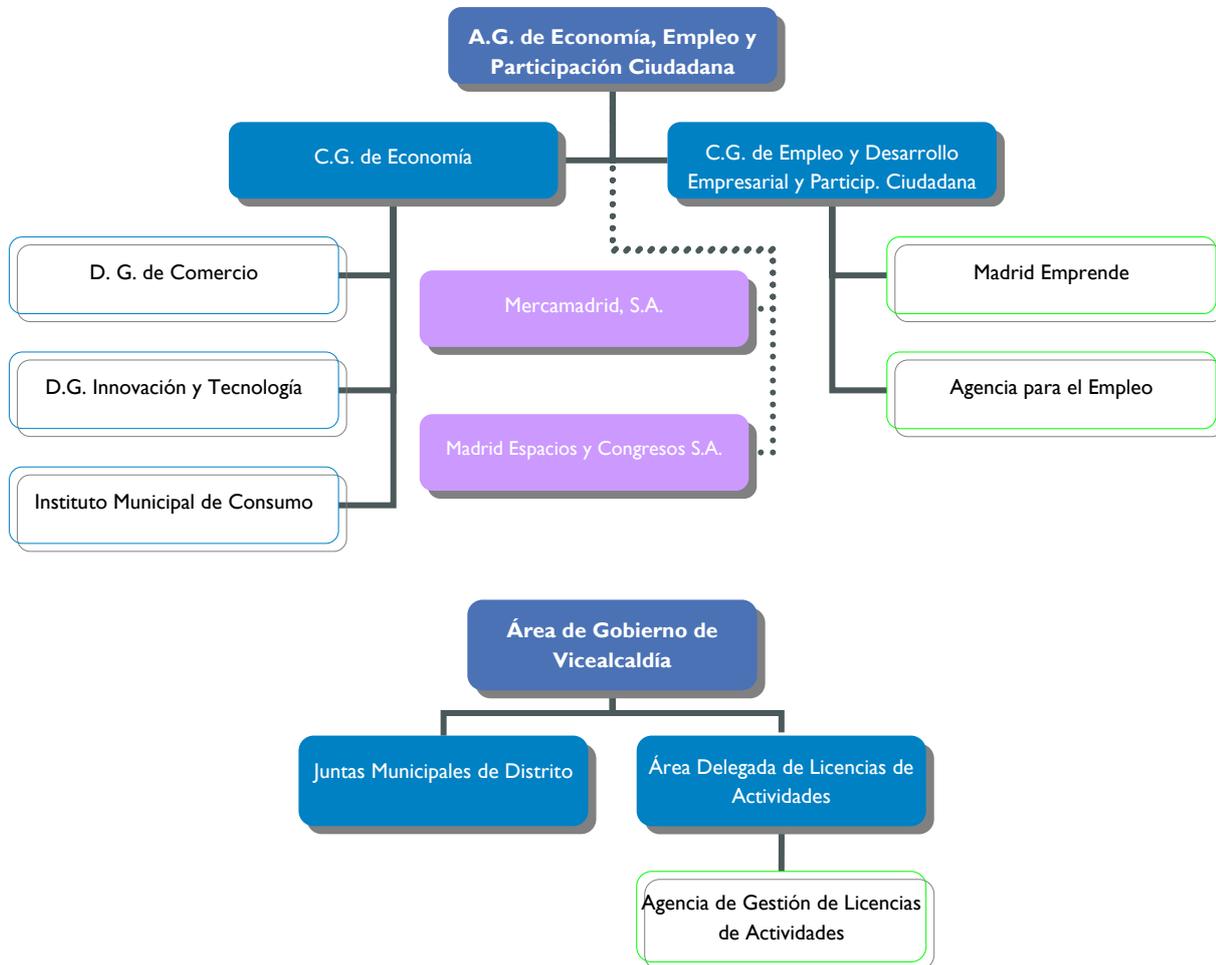
3.4.1. **Ámbito de actuación y recursos**

Ámbito de actuación

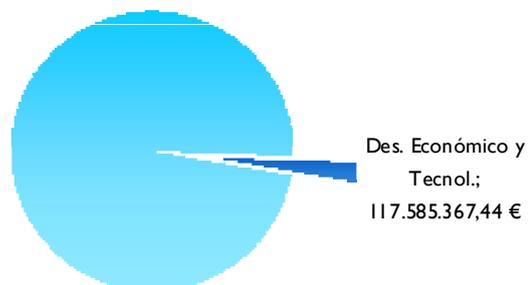
El Área de Acción “Desarrollo Económico y Tecnológico” engloba una serie de actuaciones destinadas a promover el desarrollo económico y las tecnologías de la información y la comunicación de la Ciudad, apoyando el crecimiento de su tejido empresarial, impulsando un comercio activo con especial incidencia 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.
- Vigilancia y control de las actividades sujetas a licencia.
- 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	2007	2008	2009	2010
○ Confianza empresarial de la Ciudad de Madrid.	Saldo en escala de -100 a +100	27	-2,87	- 28,50	-12,30
○ Producto interior bruto per capita de la Ciudad de Madrid.	Ratio de euros por habitante	39.344	40.611	39.366	39.670
○ Crecimiento de la economía de la Ciudad de Madrid.	Tasa de variación interanual en porcentaje	4,10	1,70	-2,30	0
○ Valoración de la situación económica familiar.	Porcentaje de personas que juzgan la situación económica como mejor o igual que hace un año	67,90	30,67	60,40	59,30
○ Confianza del consumidor madrileño.	Porcentaje de personas que piensan de manera positiva	36,50	26,17	30,90	29,10
○ Creación de nuevas empresas.	Total de empresas creadas	16.841	12.797	9.953	10.606
⊗ Proyectos empresariales asesorados por Madrid Emprende.	Total de proyectos	5.117	5.945	7.217	8.920
⊗ Emprendedores atendidos por Madrid Emprende	Total de emprendedores	8.859	11.715	13.339	19.794
⊗ Recursos económicos destinados al fomento del comercio de la Ciudad de Madrid.	Total en euros	22.182.544	18.708.064	31.689.660	136.677.513,1
⊗ Inversiones destinadas a modernización de mercados municipales.	Total en euros	19.759.816	15.392.600	6.901.854	16.101.153
⊗ Inversión destinada a la promoción de las TIC en las PYMES comerciales.	Total en euros	(1)	(1)	600.000	548.550
⊗ Inversiones destinadas a la formación en el sector comercial y hostelero.	Total en euros	(1)	(1)	1.289.967	946.018
⊗ Inversiones destinadas a la realización de campañas publicitarias para la promoción turística de Madrid como destino de compras.	Total en euros	(1)	(1)	4.524.730	4.310.546
⊗ Inversiones destinadas a la renovación y promoción de ejes comerciales.	Total en euros	(1)	(1)	18.043.100	111.248.903

Indicadores	Tipo y Unidad de Medida	2007	2008	2009	2010
⊙ Inversiones en promoción, mejora de la gestión, fomento del asociacionismo y formación del sector comercial.	Total en euros	2.422.728	3.315.464	1.137.246	2.088.091,08
⊙ Licencias de actividad concedidas (nuevas + transmisión)	Total de licencias concedidas	(2)	(2)	(2)	5.272
⊙ Tiempo medio de tramitación de licencias de actividad	Media de días	(2)	(2)	(2)	79,1
⊙ Expedientes sancionadores iniciados sobre actividades con licencia	Total de expedientes iniciados	(2)	(2)	(2)	1.275
⊙ Porcentaje de inspecciones realizadas sobre licencias de actividad concedidas	Porcentaje sobre el total de licencias concedidas	(2)	(2)	(2)	32
○ Acceso a Internet.	Porcentaje de internautas	53	57	59	63
○ Implantación del comercio electrónico en las empresas madrileñas.	Porcentaje de empresas que tienen comercio electrónico	45,90	50,40	52,40	46,90
⊙ Reclamaciones recibidas en la Oficina Municipal de Información al Consumidor.	Total de reclamaciones	35.637	40.494	52.043	43.383
⊙ Solicitudes de arbitraje realizadas por los consumidores.	Total de solicitudes	2.384	2.289	2.056	1.808
⊙ Inspecciones de consumo no alimentario.	Total de inspecciones	8.924	10.729	12.707	11.989

D.N.C = Datos No Cargados
 (1) Indicador incorporado al Sistema de Gestión Estratégica en 2009.
 (2) Indicadores relativos a la Agencia de Gestión de Licencias de Actividad, creada en 2010
 ⊙ Indicador de gestión municipal
 ○ 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 2010 era el siguiente:

Proyectos	Nº Total Acciones	Acciones terminadas	Acciones en ejecución	Acciones planificadas	Acciones aplazadas
Consejo Local para el Desarrollo y el	3	2	-	-	1

Proyectos	Nº Total Acciones	Acciones terminadas	Acciones en ejecución	Acciones planificadas	Acciones aplazadas
Empleo					
Planes de Acción en Áreas de Intervención Estratégicas	4	4	-	-	-
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	8	6	-	1
Provisión de herramientas de financiación a emprendedores	2	1	-	-	1
Red de Clusters	6	5	1	-	-
Red de Viveros de Empresas	9	5	4	-	-
Asesoramiento y apoyo al sector empresarial	9	3	6	-	-
Atención y asistencia a Empresas de Economía Social y Autónomos	6	4	2	-	-
Creación y desarrollo de Nuevas Áreas de Centralidad	4	1	3	-	-
Impulso del emprendimiento innovador: EBTs	4	3	1	-	-
Implantación de nuevos modelos de Promoción de Madrid	7	4	3	-	-
Potenciación de herramientas de divulgación asesoramiento y apoyo al emprendedor	8	2	6	-	-
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	10	8	-	5
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	3	1	1	-	1

Proyectos	Nº Total Acciones	Acciones terminadas	Acciones en ejecución	Acciones planificadas	Acciones aplazadas
Infraestructuras de Telecomunicaciones					
Incorporación de los mayores a la Sociedad de la información	2	1	1	-	-
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	-	8	-	1
Red de Aulas Madrid Tecnología y Servicios de Educación Digital para los ciudadanos	5	-	5	-	-
Desarrollo de Infraestructuras de Telecomunicaciones mediante nuevas tecnologías	7	1	3	-	3
Fundación Madrid Tecnología y Centro de Expresión de Nuevas Tecnologías (Nave Boëtticher)	3	-	2	-	1
Plan de Revitalización del Centro Urbano: Empleo y Tecnología	6	2	4	-	-
Ampliación y modernización de Mercamadrid	5	1	4	-	-
Creación y reordenación de ejes comerciales en la Ciudad	11	8	1	-	2
Consumidores seguros	6	2	4	-	-
Fomento de un mercado comprometido con el consumidor	3	2	1	-	-
Modernización Dinamización e Impulso del Comercio de Proximidad	6	4	1	-	1
Ordenación de la Venta Ambulante	3	1	1	-	1
Plan de Revitalización del Centro Urbano: Ejes comerciales	4	3	1	-	-
Plan de Revitalización del Centro Urbano: Rehabilitación y Modernización de Mercados Municipales.	13	6	3	-	4
Rehabilitación y Modernización Integral de los Mercados Municipales	25	10	4	-	11
Plan Integral de Turismo de Reuniones	4	1	2	-	1

Proyectos	Nº Total Acciones	Acciones terminadas	Acciones en ejecución	Acciones planificadas	Acciones aplazadas
Fondo Estatal de Empleo y Sostenibilidad Local (FEESL 2010): Economía	4	2	2	-	-
Total (1)	196	83	80	-	33

(1) 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 este 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 Aprobación: 5 de junio de 2008

Fecha Evaluación 2010: 11 de mayo de 2011

Actualización: junio de 2011

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		2010	
	Estándar	Dato	Estándar	Dato
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.				
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.	N.D.	98,80
Quejas y sugerencias recibidas en relación a la preparación del personal de la OMIC.	N.D.	0	N.D.	1
Valoración ciudadana de la preparación del personal de la OMIC para desempeñar su trabajo.	N.D.	6,73	N.D.	9,10
Compromiso 2.- Prestar una atención personalizada e individualizada, proporcionando un trato amable y cortés, utilizando un lenguaje claro y comprensible.				
Porcentaje de usuarios satisfechos con el trato recibido en la OMIC en relación con el total de encuestados.	N.D.	69,85	N.D.	98,50
Valoración ciudadana de la amabilidad y cortesía del personal de la OMIC.	N.D.	7,36	N.D.	9,40
Valoración ciudadana de la claridad y comprensibilidad del lenguaje utilizado por el personal de la OMIC.	N.D.	6,52	N.D.	9,30
Compromiso 3.- 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.				
Porcentaje 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 en 2009	100	100
Quejas y reclamaciones recibidas en la OMIC en relación con el tiempo de espera para ser atendido.	N.D.	2	N.D.	3
Porcentaje de consumidores atendidos en las oficinas de OMIC de los distritos con una demora no superior a 15 minutos. Indicador nuevo tras evaluación 2010 (Estandar: 100%).	---	---	---	---
Compromiso 4.- 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.				
Porcentaje de citas previas que se ofrecen a los consumidores con una demora igual o menor de 7 días laborables, con respecto al total de citas concertadas en la OMIC Central.		66,11	90	84,96
Compromiso 5.- Informar al consumidor, en todos los casos, de la derivación del expediente de reclamación y denuncia a otro órgano competente para resolver, e informar sobre el estado de la tramitación del expediente siempre que el ciudadano lo solicite.				
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.	100	98,39	100	100
Porcentaje de expedientes derivados por la OMIC a otros órganos sobre el total	N.D.	26,40	N.D.	24,53

	2009		2010	
	Estándar	Dato	Estándar	Dato
de recepcionados.				
Quejas y reclamaciones recibidas en la OMIC en relación con no haber recibido la información solicitada sobre un expediente.	N.D.	7	N.D.	1
Compromiso 6.- 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.				
Porcentaje de reclamaciones que son tramitadas en la OMIC en un plazo máximo de 2 meses.	75	81,93	75	75,43
Compromiso 7.- Mediar en los conflictos entre consumidores y comerciantes propiciando la resolución voluntaria de los mismos.				
Porcentaje de mediaciones positivas en relación con el total de las reclamaciones tramitadas por la OMIC.	N.D.	42,86	50	39,09
Compromiso 8.- 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.				
Porcentaje de 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	N.D.	2,38
Compromiso 9.- Facilitar el acceso al Sistema Arbitral de Consumo en aquellas reclamaciones en las que no se alcance acuerdo mediador.				
Porcentaje de expedientes remitidos a la Junta Arbitral sobre el total de tramitados por la OMIC.	N.D.	10,69	N.D.	8,35
Compromiso 10.- 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.				
Porcentaje de comunicaciones en el plazo máximo de dos meses, frente a las comunicaciones totales enviadas por la OMIC.	75	81,93	75	75,74
Compromiso 11.- 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.				
Hojas de reclamaciones entregadas a empresas y comerciantes por la OMIC.	N.D.	134.773	N.D.	97.108
Compromiso 12.- Mantener actualizados los contenidos de la Web municipal relativos a la Oficina Municipal de Información al Consumidor.				
Actualizaciones realizadas en la página web de la OMIC.		Nuevo en 2010	N.D.	25
Quejas o reclamaciones recibidas al año en la OMIC en relación con una información no actualizada en la Web.	N.D.	0	N.D.	0
Compromiso 13.- 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				

	2009		2010	
	Estándar	Dato	Estándar	Dato
adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, poner en marcha acciones de mejora del Servicio.				
Porcentajes de sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación a los servicios prestados por la OMIC.	N.D.	0,04	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	N.D.	90
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios prestados por la OMIC contestadas entre 16 días y 3 meses.	N.D.	39	N.D.	10

N.D. No determinado D.N.C. = Dato no cargado

3.4.5. Opinión de la Ciudadanía

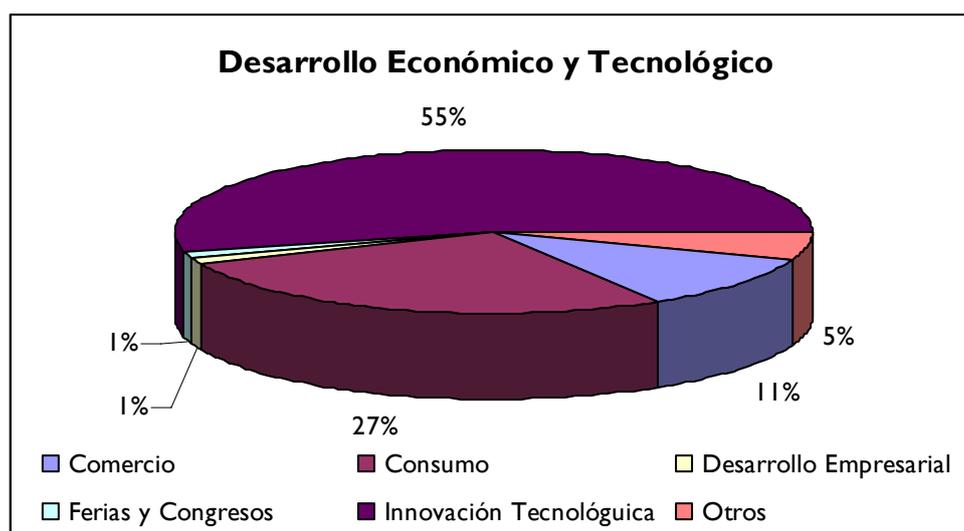
Las distintas unidades del Ayuntamiento dedicadas al Desarrollo Económico, Tecnológico y al Consumo han realizado los siguientes estudios destinados a conocer la calidad y la satisfacción de los usuarios con sus actividades y servicios en el año 2010, todos ellos registrados en el Banco de Estudios de la Percepción Ciudadana:

Nombre del Estudio. Año	Órgano Promotor	Más información
Evaluación de las Aulas Madrid Tecnología-Ciudadanos y Otros Centros y Puntos de acceso público a Internet y Formación digital 226/2010/Otros Estudios	D.G. Innovación y Tecnología	Ficha Técnica Informe de Resultados
Evaluación de las Aulas Madrid Tecnología-empresas Seguimiento anual de las Aulas Madrid Tecnología empresas 225/2010/Otros Estudios	D.G. Innovación y Tecnología	Ficha Técnica Informe de Resultados
Encuesta de satisfacción para la valoración de la prestación de servicios en las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC) 220/2010/Otros Estudios	D.G de Coordinación Territorial _ Instituto Municipal de Consumo	Ficha Técnica Cuestionario Informe de Resultados
Barómetro de Consumo de la Ciudad de Madrid. Tercer Cuatrimestre 2010 216/2010/Estudio de Investigación	Instituto Municipal de Consumo	Ficha Técnica Anexo Informe de Resultados
Barómetro de Consumo de la Ciudad de Madrid. Segundo Cuatrimestre 2010 215/2010/Estudio de Investigación	Instituto Municipal de Consumo	Ficha Técnica Anexo Informe de Resultados
Barómetro de Consumo de la Ciudad de Madrid. Primer Cuatrimestre 2010 214/2010/Estudio de Investigación	Instituto Municipal de Consumo	Ficha Técnica Informe de Resultados
Evaluación de las Aulas Madrid Tecnología. Ciudadanos, Centros y Puntos de Acceso Público a Internet y Formación Digital 208/2010/Otros Estudios	D.G. de Innovación y Tecnología	Ficha Técnica Cuestionario Informe de Resultados

3.4.6. Sugerencias y Reclamaciones

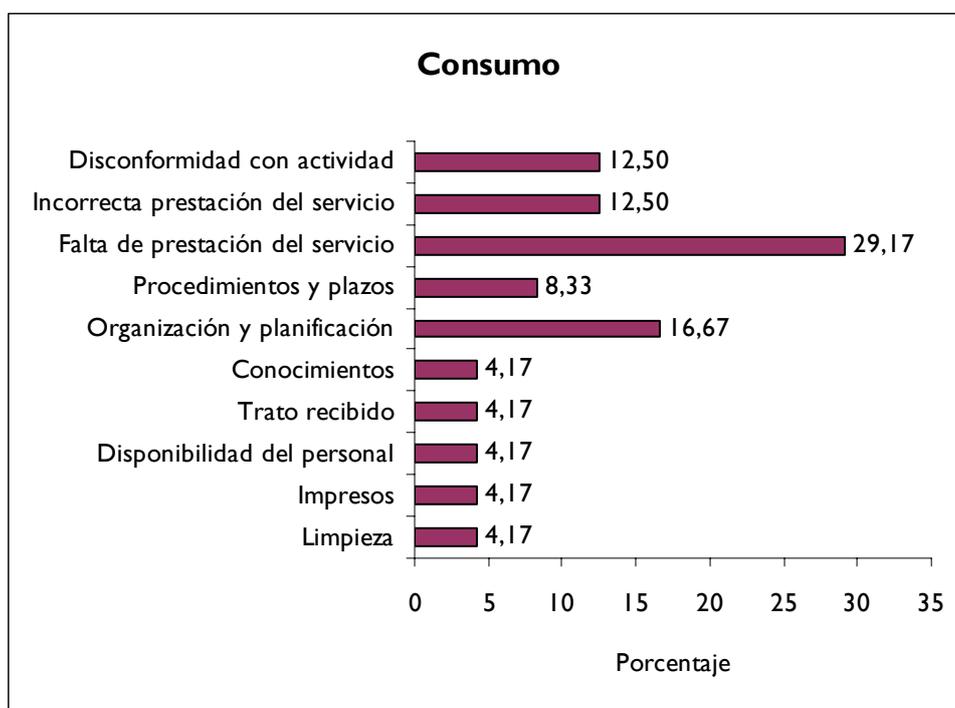
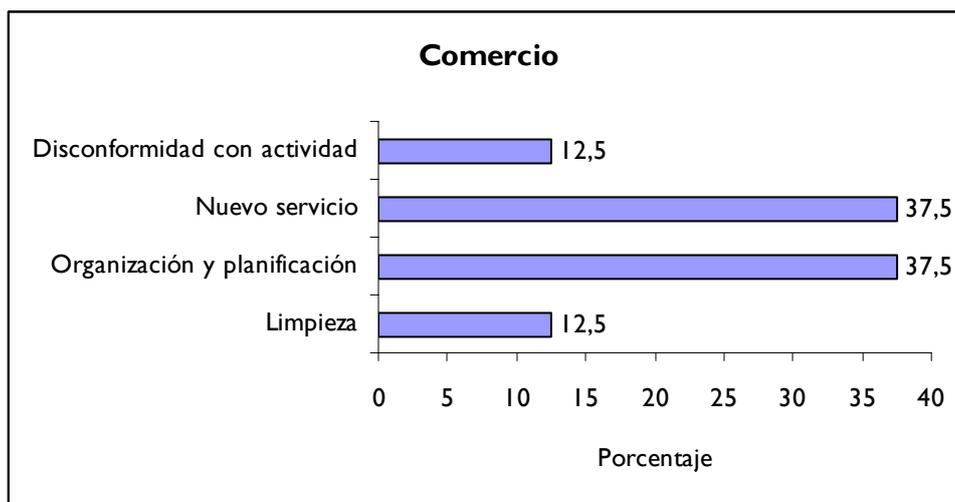
En relación con la participación de los ciudadanos en la mejora de la gestión municipal, en el Área de Acción de Desarrollo Económico y Tecnológico, las sugerencias y reclamaciones formuladas suponen el **0,39 %** (211) del total de las tramitadas en 2010. De las 211, 74 corresponden a SYR en materia de Economía y Desarrollo Tecnológico, 83 a la empresa Mercamadrid, 36 a Espacios y Congresos y 18 a Promoción Madrid.

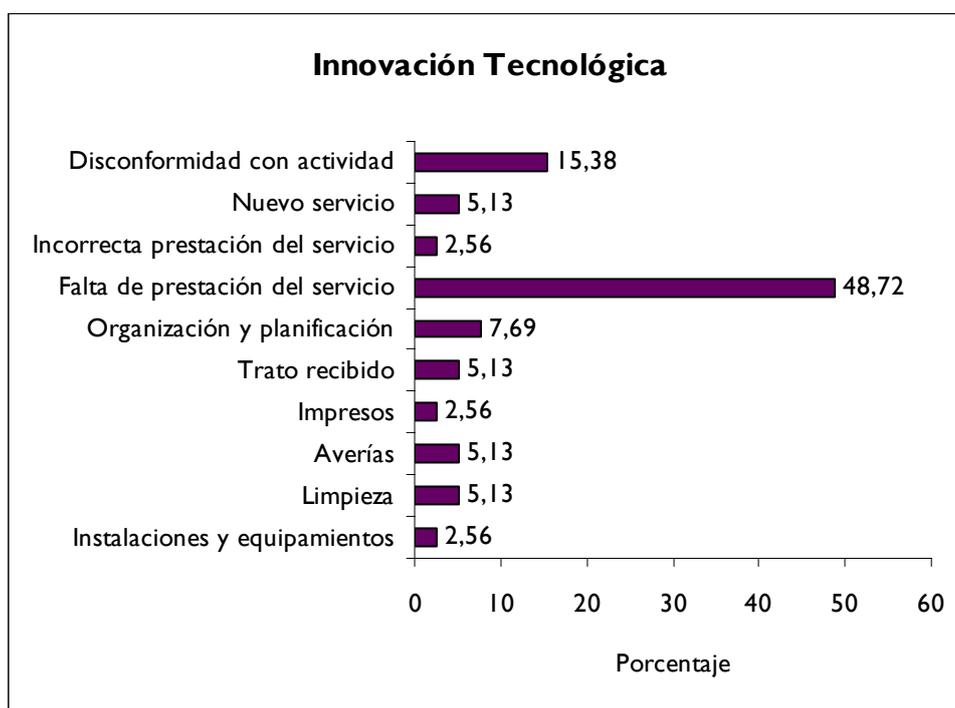
Por **submaterias**, de las tramitadas por SYR, la que tiene mayor porcentaje es “Innovación y Tecnología” con un 55% (40), “Consumo” con un 27% (20), y “Comercio” con un 11% (8). Con menores porcentajes (1%) “Desarrollo Empresarial” (1) y “Ferias y Congresos” (1). En relación a la primeras, es necesario matizar que el número de reclamaciones recibidas está justificado dado el gran número de ciudadanos beneficiarios del programa Madrid Tecnología (más de 105.000 hasta diciembre de 2010) en las que hay una gran actividad que supera más de 570.000 usos y más de 27.000 alumnos participantes en acciones formativas sólo en 2010.



(*) Los datos se recogen con fecha 1 de abril de 2011.

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:





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

	Comercio	Consumo	Desarrollo Empresarial	Innovación y Tecnología
Tiempo medio de contestación	79,25 días	23,95 días	59 días	44 días
Sin contestar	-	-	-	1
Menos de 15 días	25%	55%	-	75%
Entre 15 días y tres meses	37,5%	40%	100%	25%
Mas de tres meses	37,5%	5%	-	-

En el ANEXO 2.4 se recogen de cada Unidad Gestora, el número de sugerencias y reclamaciones tramitadas en SYR y sus tiempos de contestación (comparativa 2009-2010).

3.5. Educación y Juventud

3.5.1. **Ámbito de actuación y recursos**

Ámbito de actuación

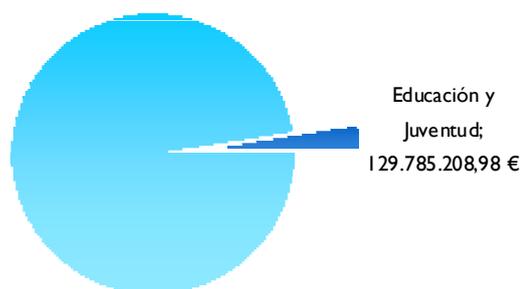
El Área de Acción “Educación y Juventud” comprende aquellas actuaciones dirigidas a mejorar la calidad del entorno educativo y promocionar alternativas interesantes para los jóvenes. Concretamente las actuaciones de esta Área de Acción son las siguientes:

- 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 “Educación y Juventud” a través de los siguientes indicadores:

Indicadores	Tipo y Unidad de Medida	2007	2008	2009	2010
⊗ Plazas de Escuelas Infantiles sostenidas con fondos municipales.	Total de plazas	2.932	3.294	4.472	4.518
⊗ Beneficiarios de Becas de Comedor Escolar.	Total de beneficiarios	48.688	51.458	54.698	62.101
⊗ Importe de las obras de mejora de las instalaciones en colegios públicos.	Total de euros	7.738.656,57	12.436.166,34	8.824.400,78	1.553.654,45
⊗ Alumnos en seguimiento por absentismo escolar.	Total de alumnos	4.408	4.518	4.487	4.279
⊗ Participantes en actividades extraescolares y complementarias.	Total de participantes	374.279	398.872	401.420	328.607
⊗ Participantes en actividades de ocio alternativo.	Total de participantes	52.201	44.030	54.300	25.155
⊗ Participantes en certámenes escolares.	Total de participantes	9.207	9.640	7.525	8.409
⊗ Participantes en escuelas deportivas en centros escolares.	Total de participantes	3.495	4.228	4.353	5.033
⊗ Alumnos de enseñanzas artísticas en centros municipales.	Total de alumnos	4.785	5.563	6.453	6.692
⊗ Alumnos de Escuelas Municipales de Música.	Total de alumnos	4.154	4.847	5.865	6.203
⊗ Alumnos de la Escuela Municipal de Arte Dramático.	Total de alumnos	349	377	413	422
⊗ Alumnos de la Escuela Municipal de Cerámica.	Total de matrículas)	282	339	175	67

Indicadores	Tipo y Unidad de Medida	2007	2008	2009	2010
⊗ Importe de subvenciones concedidas a asociaciones juveniles.	Total de euros	130.000	132.000	131.000	131.000
⊗ Participantes en el Certamen de Jóvenes Creadores.	Total de participantes	889	789	0	0
⊗ Alumnos de las Aulas Municipales de Educación de Adultos.	Total de alumnos	1.275	1.417	1.371	1.402
⊗ Consultas atendidas en los Centros de Información Juvenil.	Total de consultas	D.N.C.	25.101	28.619	25.761
○ Tasa de empleo de la población joven de 20 a 24 años.	Porcentaje de jóvenes ocupados	56,14	49,11	42,62	42,90
○ Porcentaje de alumnos de los programas de cualificación profesional inicial que alcanza los objetivos fijados.	Porcentaje de alumnos	64	67	50	50

D.N.C = Datos No Cargados
 (I) Indicador incorporado al Sistema de Gestión Estratégica en 2009.
 ⊗ Indicador de gestión municipal
 ○ Indicador de Ciudad

Nota importante: en los indicadores que afectan a temas educativos, los datos consignados se refieren en todo caso al curso escolar correspondiente.

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 2010 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	-	3	-	3
Impulso y fomento de la educación musical	6	3	3	-	-
Red Municipal de Escuelas de Música y Danza	11	2	1	-	8
Ampliación de la Red de Aulas para adultos	2	1	-	-	1
Plan de Revitalización del Centro Urbano: Centros Juveniles Locales de Ensayo y	17	5	4	-	8

Proyectos	Nº Total Acciones	Acciones terminadas	Acciones en ejecución	Acciones planificadas	Acciones aplazadas
Escuelas de Música					
Plan de Revitalización del Centro Urbano: Escuelas Infantiles	15	6	2	-	7
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	54	32	3	-	19
Rehabilitación integral y mejora de centros públicos de Infantil y Primaria y mejora de instalaciones de centros educativos concertados	5	3	1	-	1
Fondo Estatal Inversión Local(FEIL 2009): Educación	24	24	-	-	-
Apoyo al acceso a la vivienda para los jóvenes	3	-	3	-	-
Ampliación de la red de centros juveniles	11	5	1	-	5
Ampliación del número de locales de ensayo para grupos musicales	13	2	3	-	8
Desarrollo de nuevos Espacios de apoyo a la creación	4	1	1	-	2
Desarrollo de programas europeos para los jóvenes	3	2	1	-	-
Fomento de nuevas formas de ayuda a la creación individual y colectiva	5	1	2	-	2
Impulso del emprendimiento innovador: EBTs	4	3	1	-	-
Inserción y permanencia de los jóvenes en el mercado laboral	6	1	3	-	2
Potenciación de herramientas de divulgación asesoramiento y apoyo al emprendedor	8	2	6	-	-

Proyectos	Nº Total Acciones	Acciones terminadas	Acciones en ejecución	Acciones planificadas	Acciones aplazadas
Promoción de la práctica deportiva en la población joven	5	1	4	-	-
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	-	-
Fondo Estatal de Empleo y Sostenibilidad Local (FEESL 2010): Educación	6	5	1	-	-
Total (1)	161	66	44	-	51

(1) 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

En el ámbito de este Área de Acción, el 29 de abril de 2010 se aprueba por la Junta de Gobierno la **Carta de Servicios de la Red de Información Juvenil**, Carta que se evalúa por primera vez el 20 de mayo de 2011, tras cumplir su año de vigencia.

Carta de Servicios de la Red de Información Juvenil

Fecha Aprobación: 29 de abril de 2010
 Fecha Evaluación 2010: 20 de mayo de 2011
 Actualización: junio de 2011

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 objetivos básicos de la información juvenil se centran en:

- Orientar y asesorar a los jóvenes a través de servicios generales o especializados, haciendo especial hincapié en una educación para la información.
- Conocer la realidad juvenil, mediante la identificación de los intereses, necesidades y demandas de los jóvenes.
- Facilitar la búsqueda, tratamiento y difusión de la información dirigida a los jóvenes sobre las oportunidades, posibilidades y recursos existentes.

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 bimensual. 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.oijmadrid.es.

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

	2010	
	Estándar	Dato
Compromiso 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 0 al 10 en la encuesta de satisfacción.		
Valoración media de la satisfacción con el trato recibido por los usuarios en las Oficinas de la Red Municipal de Información Juvenil.	8	9,40
Valoración media de la satisfacción con la claridad del lenguaje del personal de las Oficinas de la Red Municipal de Información Juvenil.	8	9,20
Compromiso 2.- Disponer de instalaciones adecuadas al servicio que se presta, sin barreras arquitectónicas y con un equipamiento apropiado, moderno y funcional; para ello se mejorará anualmente al menos dos de las Oficinas de la Red. El nivel de satisfacción con las instalaciones, debe alcanzar una valoración media de 7 o superior, en una escala del 0 al 10.		
Oficinas de la Red de Información Juvenil que han mejorado sus instalaciones.	2	2
Porcentaje de instalaciones del Servicio de Información Juvenil que cumplen los requisitos.	N.D	90
Valoración media de la satisfacción con las instalaciones de las Oficinas de Información Juvenil.	7	8,20
Compromiso 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.		
Porcentaje de información proporcionada por las Oficinas de Información Juvenil en 48 horas o menos.	100	99,10
Valoración global de la satisfacción con el servicio de las Oficinas de Información Juvenil.	N.D.	99,10

	2010	
	Estándar	Dato
Compromiso 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 0 al 10.		
Valoración media de la satisfacción con la atención sin necesidad de cita previa en las Oficinas de Información Juvenil.	7	8
Valoración media en la satisfacción con la atención personalizada recibida en las Oficinas de Información Juvenil.	7	9
Compromiso 5.- Los/as informadores/as que atiendan a la población tendrán la titulación exigida para el puesto y recibirán formación continua y evaluable debiendo superar el número de 6 acciones formativas recibidas por año.		
Acciones formativas anuales recibidas por informador juvenil.	6	22
Compromiso 6.- Las Oficinas de Información Juvenil colaborarán con otros servicios y estructuras para la juventud y trabajarán en red con los intermediarios y restantes entidades que desarrollan su actividad con jóvenes.		
Colaboraciones de la Red Juvenil en actividades del Distrito.	N.D.	78
Compromiso 7.- La difusión de la Información estará adaptada a las nuevas tecnologías y a las herramientas más utilizadas por los jóvenes, utilizando los blogs y las redes sociales para su difusión. Aumentarán en un 15% las visitas a la página web www.oijmadrid.es		
Consultas a la Red de Información Juvenil con las nuevas tecnologías. <i>Eliminado Evaluación 2010</i>	N.D.	559
Incremento anual de las visitas a la páginas web de la Red de Información Juvenil. <i>Eliminado Evaluación 2010</i>	N.D.	7.507
Valoración media de la satisfacción con la información recibida a través de redes sociales y blogs.	N.D.	7,50
Compromiso 8.- Todos los Distritos de la Ciudad dispondrán de una oficina de información juvenil.		
Porcentaje de Distritos que tienen una Oficina de Información juvenil.	100	100
Compromiso 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.		
Porcentaje de Oficinas de Información Juvenil correctamente señalizadas.	70	100
Porcentaje del personal de las Oficinas de Información Juvenil correctamente identificado.	100	100
Compromiso 10.- Ofrecer asesoramiento jurídico, personalizado y confidencial, que responda a las demanda de los jóvenes, con lenguaje claro y comprensible y sin necesidad de cita previa. Valoración media de 7 o superior en una escala del 1 al 10 en la encuesta de satisfacción con el servicio.		

	2010	
	Estándar	Dato
Valoración media de satisfacción con el servicio de asesoramiento jurídico de Centro de Información Juvenil.	7	9,75
Compromiso 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 y el 80% de los usuarios esté satisfecho.		
Porcentaje de usuarios satisfechos con los horarios de las Oficinas de Información Juvenil.	80	88,30
Compromiso 12.- Recibir y tramitar las sugerencias y reclamaciones presentadas por la ciudadanía en relación a los servicios prestados, contestar 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.		
Sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación a los servicios prestados por la Red de Información Juvenil.	N.D.	3
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones contestadas en 15 días o menos por la Red de Información de Información Juvenil.	90	100
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones contestadas entre 16 días y 2 meses por la Red de Información Juvenil.	10	100

N.D. No determinados

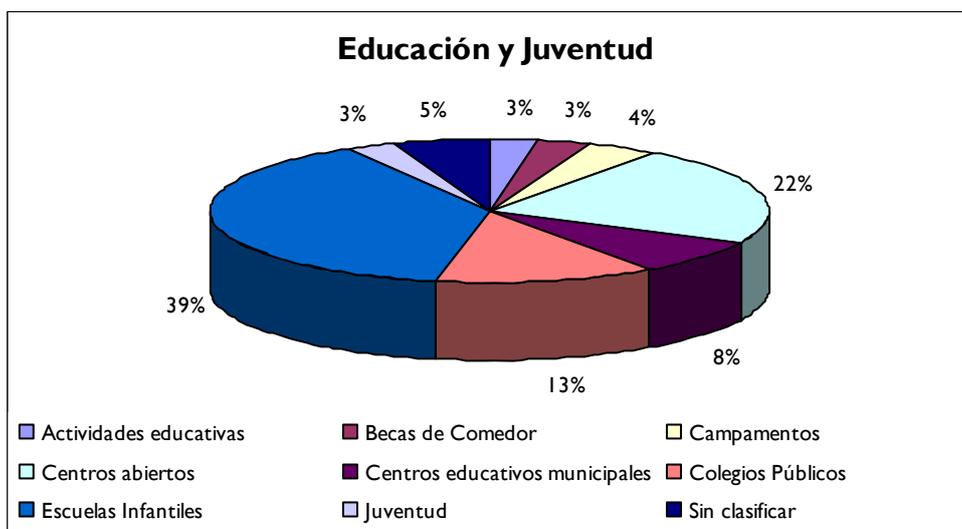
3.5.5. Opinión de la Ciudadanía

En el año 2010 no se ha registrado en el Banco de Estudios ningún estudio o investigación sobre la percepción ciudadana o la satisfacción con los servicios prestados en el Área de Educación y Juventud.

3.5.6. Sugerencias y Reclamaciones

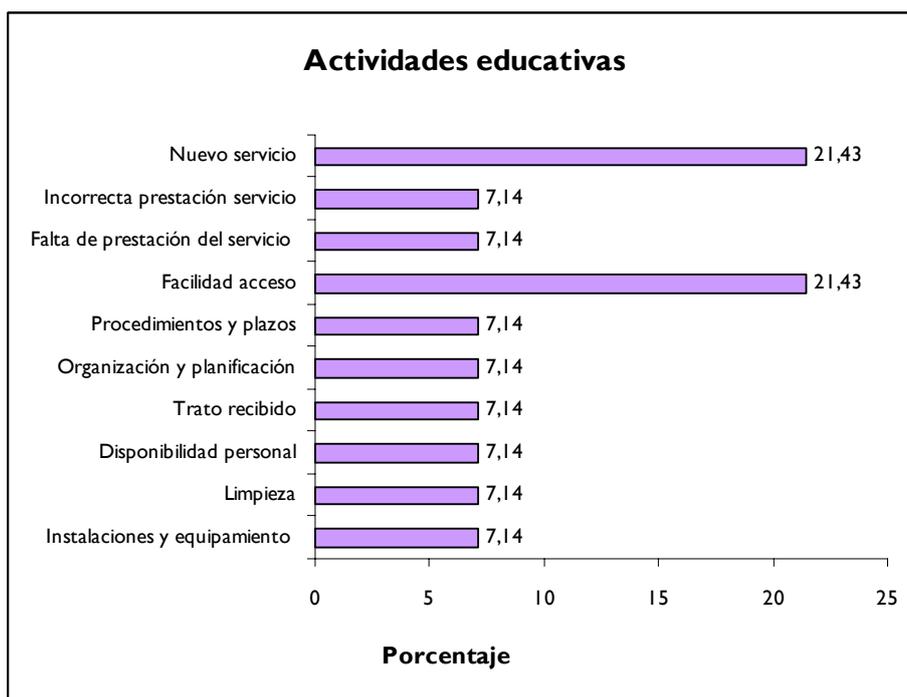
En relación con la participación de los ciudadanos en la mejora de la gestión municipal, en el Área de Acción “Educación y Juventud” las sugerencias y reclamaciones formuladas suponen el **0,91 %** (495) del total de las tramitadas en 2010.

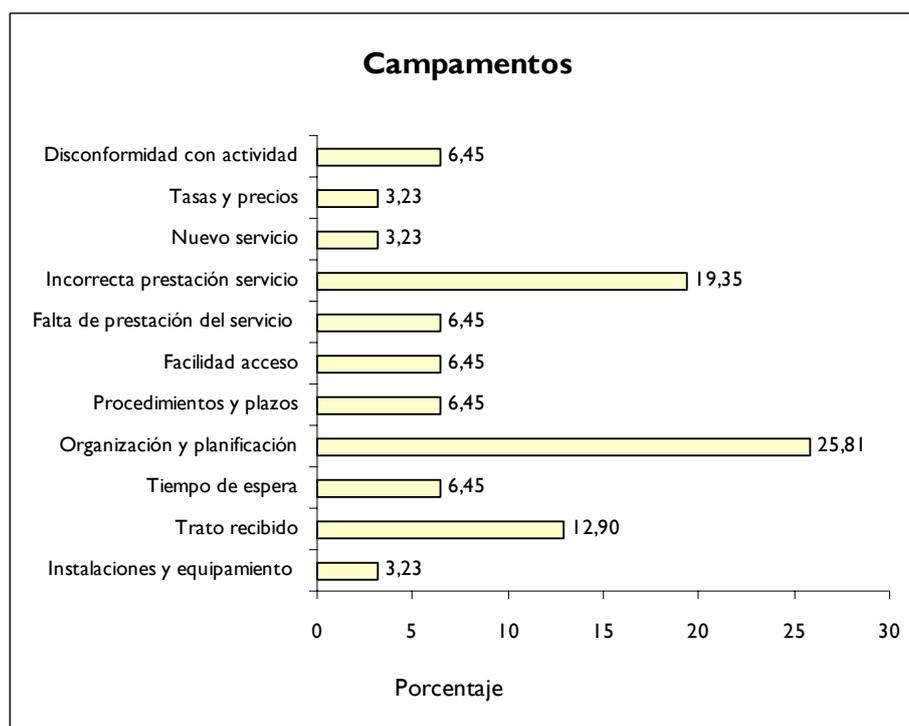
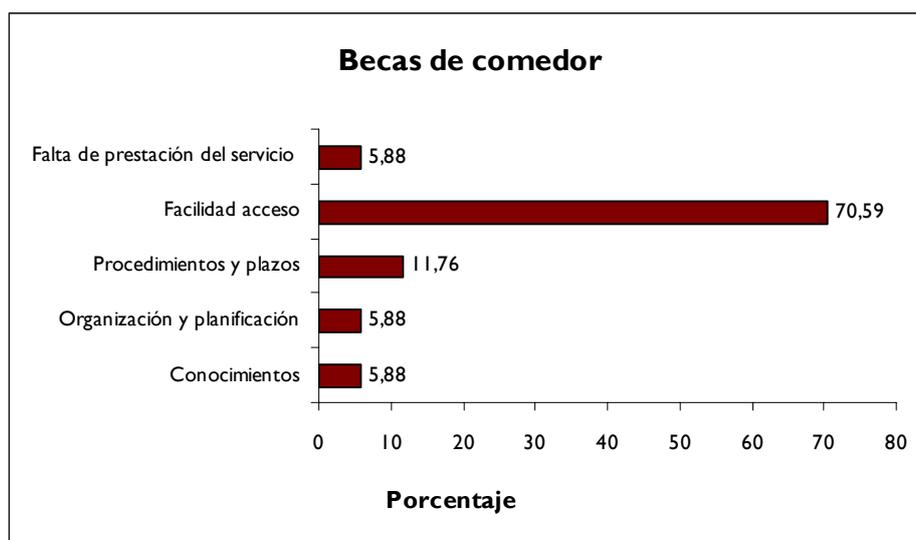
Por **submaterias**, de las tramitadas en SYR, destacan “Escuelas Infantiles” (192, un 39%), “Centros Abiertos” (110, un 22%), “Colegios Públicos” (63, un 13%), “Centros educativos municipales” (39, un 8%). Con porcentajes menores, “Campamentos” (21, un 4%) y “Becas de comedor” (15), “Actividades educativas” (14) y “Juventud” (14) con el mismo porcentaje (3%).

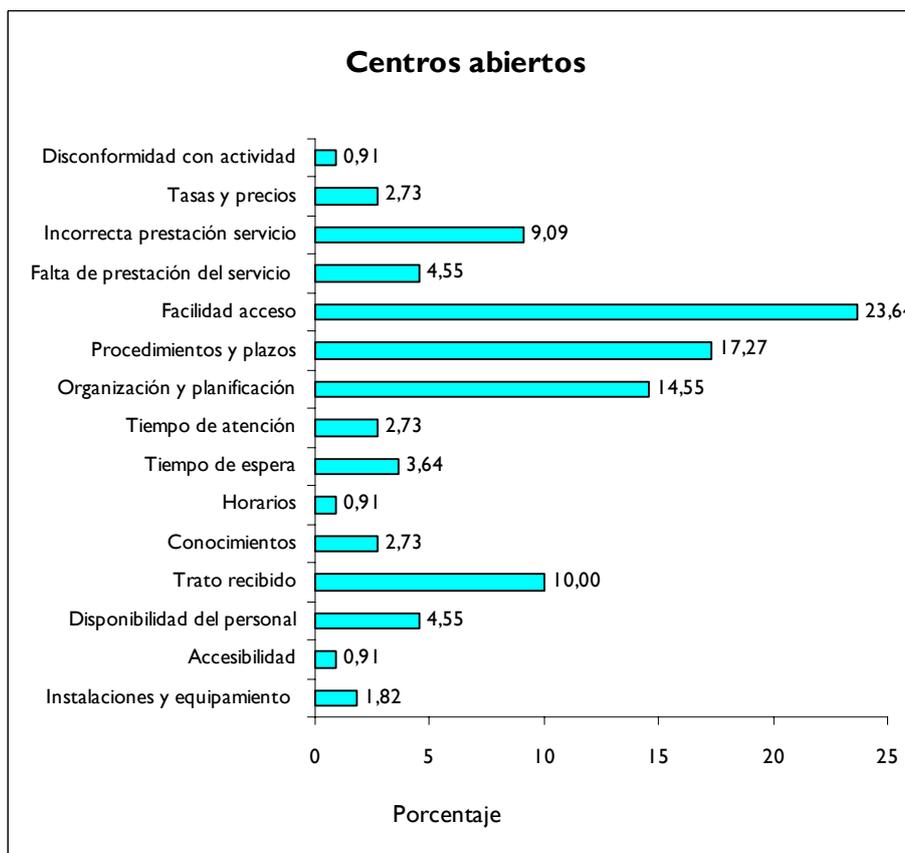
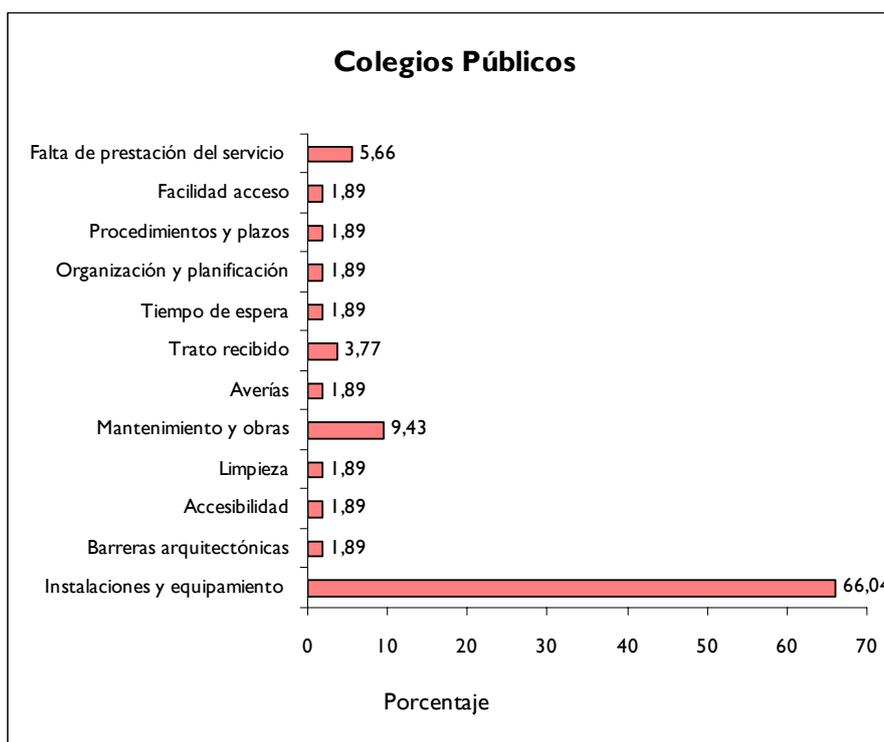


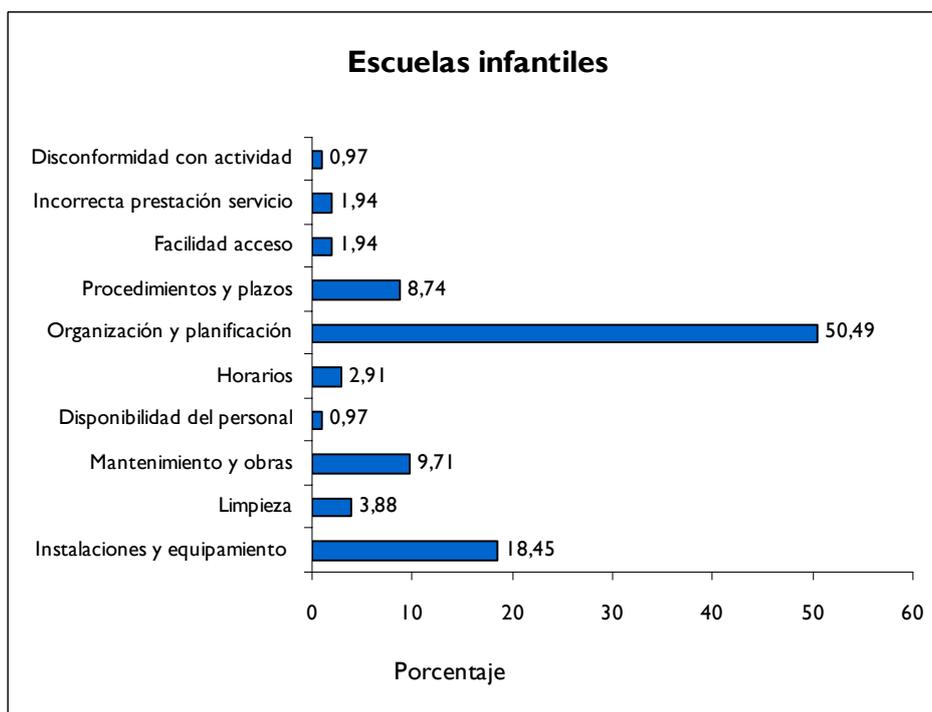
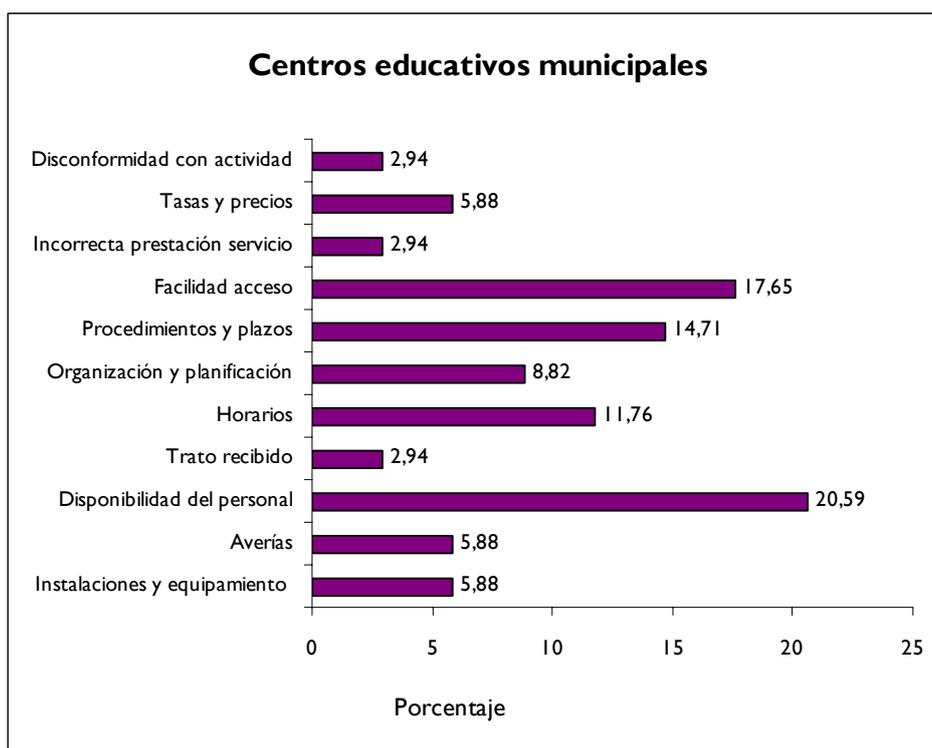
(*) Los datos se recogen con fecha 1 de abril de 2011.

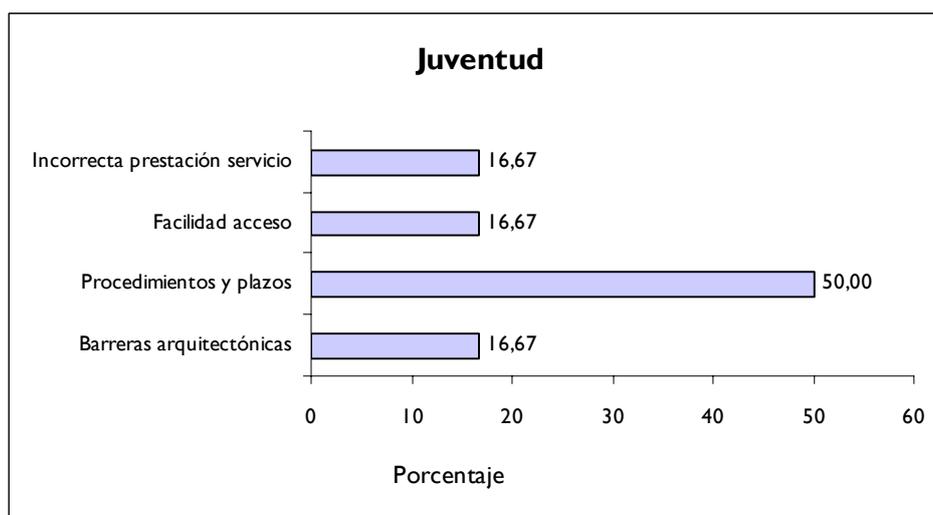
En cuanto a los **motivos** de presentación de las sugerencias y reclamaciones tramitadas en SYR, se recogen a continuación para cada una de las submaterias:











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	59,00	43,1333	20,38	40,52
Sin contestar	0	0	0	0
Menos de 15 días	28,6%	20,0%	67%	28,57%
Entre 15 días y tres meses	50,0%	80,0%	31%	61,90%
Mas de tres meses	21,4%	0,0%	3%	9,52%

	Centros Abiertos	Colegios Públicos	Escuelas infantiles	Juventud
Tiempo medio de contestación	43,49	17,84126984	14,49	26,58
Sin contestar	0	0	0	2
Menos de 15 días	17,3%	74,6%	80,2%	66,67%
Entre 15 días y tres meses	74,5%	20,6%	18,8%	33,33%
Mas de tres meses	8,2%	4,8%	1,0%	0,00%

En el ANEXO 2.4 se recogen de cada Unidad Gestora, el número de sugerencias y reclamaciones tramitadas en SYR y sus tiempos de contestación (comparativa 2009-2010).

3.6. Empleo

3.6.1. **Ámbito de actuación y recursos**

Ámbito de actuación

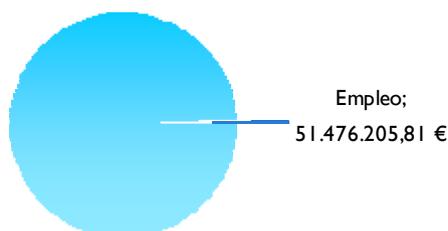
Bajo el Área de “Empleo” se incluyen todas aquellas actuaciones dirigidas al fomento del empleo, a través de la capacitación y la inserción laboral, con especial atención a las personas con más dificultades para incorporarse al mercado laboral. Las actuaciones que se desarrollan desde esta Área de Acción 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	2007	2008	2009	2010
○ Población activa.	Total de activos en miles	1.661,60	1.704,80	1.682,80	1.688,30
Población activa masculina.	Total de activos en miles	884,40	916,30	891,60	871,40
Población activa femenina.	Total de activos en miles	777,30	788,50	791,20	817
○ Tasa de empleo.	Porcentaje de empleados	57,60	56,38	53,33	53,46
Tasa de empleo masculino.	Porcentaje de empleados	65,71	64,31	59,07	59,91
Tasa de empleo femenino.	Porcentaje de empleados	50,41	49,27	48,22	47,86
○ Tasa de desempleo.	Porcentaje de desempleados	6,17	9,76	14,14	14,11
Tasa de desempleo masculino.	Porcentaje de desempleados	5,50	9,43	15,35	13,24
Tasa de desempleo femenino.	Porcentaje de desempleados	6,93	10,13	12,78	15,03
○ Índice de feminización del desempleo.	Mujeres paradas por cada 100 hombres parados	118,50	91,43	89,80	96
○ Porcentaje de desempleados de larga duración.	Porcentaje	27,15	24,58	23,32	31,09
○ Diferencial entre la tasa de desempleo nacional y Ciudad de Madrid.	Diferencia en puntos porcentuales	-2,43	-4,15	-4,69	-6,22
○ Paro registrado.	Total de parados	110.048	161.021	210.504	220.114
Paro masculino registrado.	Total de parados	50.366	84.114	110.892	112.296
Paro femenino registrado.	Total de parados	59.682	76.907	99.612	107.818
⊙ Personas atendidas por la Agencia para el Empleo)	Total de personas	41.051	40.928	37.090	43.913
Mujeres atendidas por la Agencia para el Empleo	Total de personas	27.345	24.297	19.678	23.586
Hombres atendidos por la Agencia para el Empleo	Total de personas	13.706	16.631	17.412	22.897
⊙ Cursos impartidos en programas de formación ocupacional de la Agencia para el Empleo.	Total de cursos	173	121	196	221
⊙ Talleres de formación para la inserción laboral de la Agencia para el Empleo.	Total de recursos formativos	10	24	18	29

Indicador	Tipo y Unidad de Medida	2007	2008	2009	2010
⊙ Proyectos de Obras y Servicios de la Agencia para el Empleo.	Total de proyectos	22	22	20	18
⊙ Alumnos participantes en los programas de formación ocupacional finalizados.	Total de alumnos	2.772	1.815	2.980	3.194
Alumnos participantes en los programas de formación ocupacional finalizados. (Alumnas participantes)	Total de alumnos	2.228	865	1.867	1.985
Alumnos participantes en los programas de formación ocupacional finalizados. (Alumnos participantes)	Total de alumnos	544	950	1.113	1.209
⊙ Beneficiarios desempleados de los programas de empleo de Obras y Servicios de la Agencia para el Empleo.	Total de beneficiarios	1.887	1.800	1.500	1.400
Beneficiarios desempleados de los programas de empleo de Obras y Servicios de la Agencia para el Empleo. (Mujeres beneficiarias)	Total de beneficiarios	1.360	1.176	1.086	1.022
Beneficiarios desempleados de los programas de empleo de Obras y Servicios de la Agencia para el Empleo. (Hombres beneficiarios)	Total de beneficiarios	527	624	414	378
⊙ Beneficiarios desempleados de los talleres para la inserción laboral de la Agencia para el Empleo.	Total de beneficiarios	164	488	380	533
Beneficiarios desempleados de los talleres para la inserción laboral de la Agencia para el Empleo. (Mujeres beneficiarias)	Total de beneficiarios	105	266	256	264
Beneficiarios desempleados de los talleres para la inserción laboral de la Agencia para el Empleo. (Hombres beneficiarios)	Total de beneficiarios	59	222	124	269
⊙ Desempleados enviados a ofertas en programas de intermediación laboral.	Total de usuarios	16.666	17.394	11.462	17.526
Desempleados enviados a ofertas en programas de intermediación laboral. (Mujeres desempleadas)	Total de usuarios	10.833	10.229	6.019	8.932
Desempleados enviados a ofertas en programas de intermediación laboral. (Hombres desempleados)	Total de usuarios	5.833	7.165	5.443	8.594

Indicador	Tipo y Unidad de Medida	2007	2008	2009	2010
⊙ Usuarios de los programas de orientación laboral de la Agencia para el Empleo.	Total de personas entrevistadas	19.610	17.649	18.598	18.991
Usuarios de los programas de orientación laboral de la Agencia para el Empleo. (Mujeres)	Total de personas entrevistadas	13.055	10.046	9.263	9.155
Usuarios de los programas de orientación laboral de la Agencia para el Empleo. (Hombres)	Total de personas entrevistadas	6.555	7.603	9.335	9.836
⊙ Contactos con empresas realizados por la Agencia para el Empleo.	Total de contactos	(I)	8.034	10.999	10.637
⊙ Grado de satisfacción de los usuarios de Escuelas Taller y Talleres de la Agencia para el Empleo.	Porcentaje de usuarios satisfechos	85,33	80,50	85	85
⊙ Grado de satisfacción de los usuarios del Servicio de Formación de la Agencia para el Empleo.	Porcentaje de usuarios satisfechos	82,88	83,66	86,66	83,93
⊙ Grado de satisfacción de los usuarios del Servicio de Orientación de la Agencia para el Empleo.	Porcentaje de usuarios satisfechos	89,50	91,23	90,33	91,75
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 2010 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	1	-	3
Construcción y Mejora de Centros en el Plan de Infraestructuras para el Empleo	11	9	1	-	1

Proyectos	Nº Total Acciones	Acciones terminadas	Acciones en ejecución	Acciones planificadas	Acciones aplazadas
Creación de nuevas Agencias de Zona	4	2	2	-	-
Incremento de servicios de fomento del empleo y autoempleo en las Agencias de Zona	3	-	3	-	-
Formación para el Empleo	6	1	3	-	2
Formación para el empleo orientada a Áreas de especial interés	2	1	1	-	-
Programas especiales de inserción laboral dirigidos a colectivos con dificultades de acceso al mercado de trabajo	9	3	5	-	1
Formación y empleo en igualdad	7	7	-	-	-
Inserción y permanencia de los jóvenes en el mercado laboral	6	1	3	-	2
Impulso de nuevos canales de comunicación para el empleo	6	5	-	-	1
Fomento de la incorporación de las mujeres del municipio al mercado de trabajo	2	-	1	-	1
Fondo Estatal Inversión Local (FEIL 2009): Empleo	5	5	-	-	-
Fondo Estatal Empleo y Sostenibilidad Local (FEESL 2010): Empleo	2	2	-	-	-
Plan de Revitalización del Centro Urbano: Empleo y Tecnología	6	2	4	-	-
Total (1)	61	31	19	-	11

(1) 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

En el ámbito del Área de Acción “Empleo” está aprobada por la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid la **Carta de Servicios de la Agencia para el Empleo**.

Carta de Servicios de la Agencia para el Empleo

Fecha Aprobación: 22 de enero de 2009
 Fecha Evaluación 2010: 25 de abril de 2011
 Actualización: junio de 2011

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 a** :

	2009		2010	
	Estándar	Dato	Estándar	Dato
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.				
Tiempo medio transcurrido entre la solicitud de la cita y la entrevista personal en la Agencia para el Empleo.	N.D.	16	30	15
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 una valoración media superior a 8, en una escala de 1 a 10, en las encuestas realizadas.				
Porcentaje de técnicos de orientación que tienen una titulación universitaria y con, al menos, un año de experiencia en orientación laboral en la Agencia para el Empleo.	100	100	100	100
Valoración global media alcanzada por los usuarios y las usuarias de la Agencia para el Empleo.	8	9,30	8	9,17
Compromiso 3.- Los monitores que impartan las acciones formativas tendrán una titulación académica y/o experiencia profesional equivalente, acorde con las materias impartidas, obteniendo en las encuestas de satisfacción un grado de valoración superior al 80%.				
Grado de satisfacción de los usuarios/as con los cursos y talleres en la encuesta de satisfacción en la Agencia para el Empleo.	80	85,83	80	84,33

	2009		2010	
	Estándar	Dato	Estándar	Dato
Porcentaje de formadores que poseen una titulación especializada y/o que poseen una capacitación profesional equivalente en la Agencia para el Empleo.	100	100	100	100
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 con especiales problemas de empleabilidad, personas con discapacidad inmigrantes, mayores de 45 años y colectivos en riesgo de exclusión social).				
Personas contratadas directamente por la Agencia para el Empleo de Madrid. <i>Eliminado Evaluación 2010</i>	N.D.	1.886		D.N.C.
Porcentaje de participantes incluidos en colectivos con mayores dificultades de inserción en la Agencia para el Empleo. <i>Eliminado Evaluación 2010</i>	N.D.	100		D.N.C.
Porcentaje de plazas ofertadas por la Agencia para el Empleo en los programas de Obras y Servicios reservadas a colectivos con mayores dificultades de inserción.	Indicador nuevo en 2010	D.N.C.	80	100
Compromiso 5.- Reservar, al menos, el 80% de las plazas ofertadas en los talleres de empleo y escuelas taller para las personas sin empleo con mayores dificultades de inserción (jóvenes menores de 25 años, parados de larga duración, mujeres con especiales problemas de empleabilidad, personas con discapacidad inmigrantes, mayores de 45 años y colectivos en riesgo de exclusión social)				
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. <i>Eliminado Evaluación 2010</i>	N.D.	93		D.N.C.
Porcentaje de plazas ofertadas, por la Agencia para el Empleo, en los talleres de empleo y escuelas taller reservadas a colectivos con mayores dificultades de inserción.	N.D.	100	80	100
Compromiso 6.- Realizar, a todos los usuarios y las usuarias formados/as, un seguimiento de la inserción laboral, a los 3 y 6 meses de la finalización de la acción formativa.				
Porcentaje de usuarios que han sido formados, por la Agencia para el Empleo, a los que se les ha realizado el seguimiento para comprobar su inserción laboral a los 3 y 6 meses.	Indicador nuevo en 2010	100	100	100
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 por la Agencia para el Empleo. <i>Eliminado Evaluación 2010</i>	100	100		D.N.C.
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 por la Agencia para el Empleo. <i>Eliminado Evaluación 2010</i>	100	100		D.N.C.

	2009		2010	
	Estándar	Dato	Estándar	Dato
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.				
Porcentaje de usuarios tutorizados, por la Agencia para el Empleo, que se han insertado en el mercado laboral a los que se les ha realizado el seguimiento al mes y medio y a los 6 meses.	Indicador nuevo en 2010	100	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 a los 6 meses. <i>Eliminado Evaluación 2010</i>	100	100		D.N.C.
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. <i>Eliminado Evaluación 2010</i>	100	100		D.N.C.
Compromiso 8.- Fomentar y motivar a personas sin empleo hacia el autoempleo, orientando y colaborando en la elaboración y evaluación del Plan de viabilidad de su proyecto de trabajo por cuenta propia, realizando un mínimo de 60 sesiones grupales de motivación y 3.000 asesoramientos individuales para el autoempleo.				
Asesoramientos individuales para el autoempleo realizados por la Agencia para el Empleo.	3.000	3.093	3.000	3.453
Planes de viabilidad realizados por la Agencia para el Empleo. <i>Eliminado Evaluación 2010</i>	N.D.	39		D.N.C.
Sesiones grupales de motivación hacia el autoempleo realizadas por la Agencia para el Empleo.	60	114	60	109
Compromiso 9.- 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	N.D.	125
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	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.	66

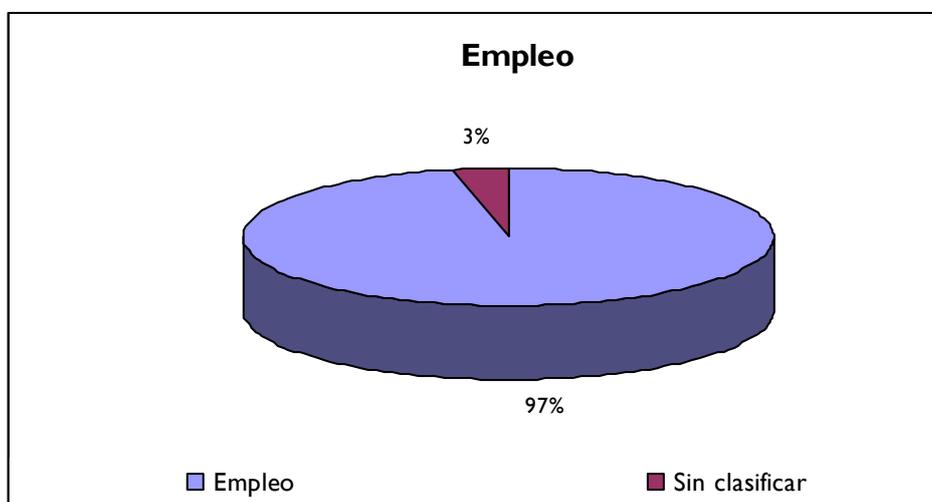
N.D. No Determinado **D.N.C.:** Dato no cargado

3.6.5. Opinión de la Ciudadanía

En el año 2010 no se ha registrado en el Banco de Estudios ningún estudio o investigación sobre la opinión de los ciudadanos o la satisfacción con los servicios públicos de empleo.

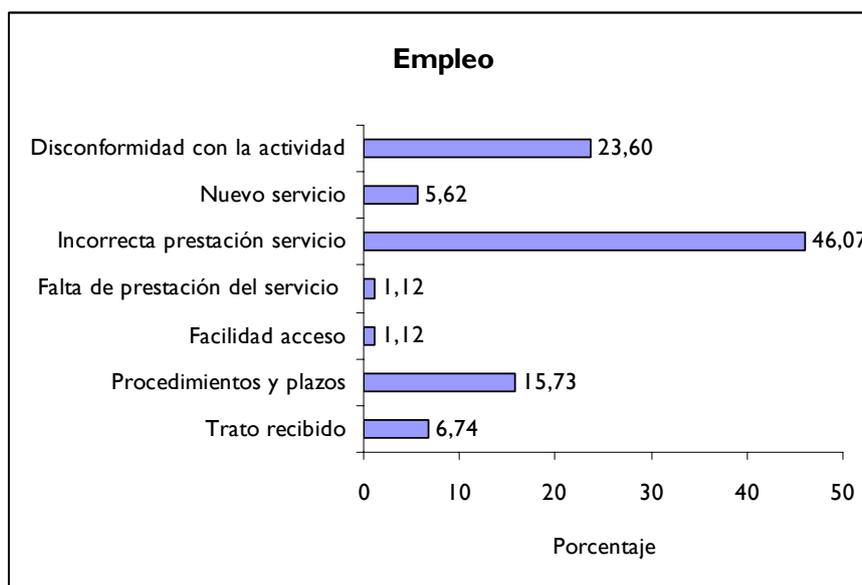
3.6.6. Sugerencias y Reclamaciones

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 suponen el **0,27 %** (147) del total de las tramitadas en 2010. De las tramitadas en SYR (186), 39 hacen referencia a oposiciones y concursos y se computan dentro del Área de Acción Administración de la Ciudad.



(*) Los datos se recogen con fecha 1 de abril de 2011.

En cuanto a 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 a 1/4/2011) son:

	Empleo
Tiempo medio de contestación	38,53 días
Sin contestar	5
Menos de 15 días	35%
Entre 15 días y tres meses	59,1%
Mas de tres meses	5,8%

En el ANEXO 2.4 se recogen de cada Unidad Gestora, el número de sugerencias y reclamaciones tramitadas en SYR y sus tiempos de contestación (comparativa 2009-2010).

3.7. Espacios Públicos

3.7.1. **Ámbito de actuación y recursos**

Ámbito de actuación

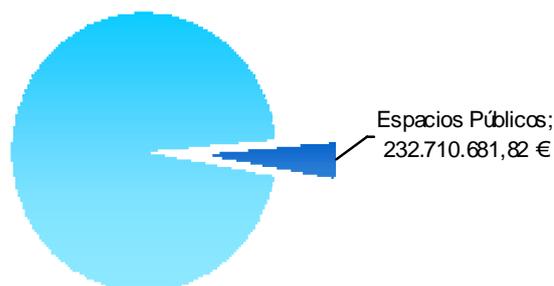
El Área de Acción “Espacios Públicos” comprende aquellas actuaciones dirigidas a permitir a los ciudadanos disfrutar de un paisaje urbano limpio, cuidado y estético. Concretamente las actuaciones de esta Área de Acción son las siguientes:

- 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 del 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	2007	2008	2009	2010
⊙ Superficie total de acera pavimentada en Madrid.	Total de m ²	20.009.416,40	20.077.235	21.430.380	21.592.698
⊙ Superficie total de pavimento de calzada.	Total de m ²	28.339.396,30	28.587.556,50	29.352.017	29.392.244
⊙ Superficie ganada para el peatón.	Total de m ²	5.066	15.026	287.256	116.550
⊙ Longitud total del carril bici en la Ciudad.	Total de Km.	185	190	224	263
⊙ Nuevo carril bici construido en vía pública.	Total de km	41	5	34	39
⊙ Renovación de cascos históricos.	Total de m ²	(2)	11.234	53.793	0
⊙ Realización de proyectos de renovación integral de calles y renovación de plazas.	Total de proyectos	(3)	(3)	75	80
⊙ Superficie de espacio urbano renovado.	Total de m ²	257.823	450.892	1.882.356	885.226
⊙ Renovación de pavimento de acera.	Total de m ²	41.008	118.474	683.768	296.787
⊙ Renovación de pavimento de calzada.	Total de m ²	216.814	332.418	1.198.588	588.439
⊙ Superficie nueva de pavimento antirruído.	Total de m ²	61.339	140.257	101.740	128.145
⊙ Superficie total de pavimento antirruído.	Total de m ²	1.072.720	1.212.977	1.338.845	1.466.990
⊙ Superficie de pavimento táctil.	Total de m ²	(3)	(3)	30.432	7.677
⊙ Vados de pasos de peatones acondicionados a la nueva normativa.	Total de vados	549	514	1.879	753
⊙ Barreras urbanísticas eliminadas.	Total de elementos	(3)	(3)	1.064	270
⊙ Nueva calzada de coexistencia peatonal.	Total de m ²	(3)	(3)	17.752	7.367
⊙ Alcorques con pavimento drenante.	Total de alcorques	86	522	8.072	794
⊙ Elementos de mobiliario urbano reparados.	Total de elementos	D.N.C.	13.400	20.017	6.900
⊙ Nuevo elemento de mobiliario urbano instalado.	Total de elementos	344	10.206	20.540	10.099
⊙ Incidencias atendidas de conservación de la vía pública.	Total de incidencias	19.163	20.870	37.703	32.794
⊙ Incidencias urgentes atendidas de conservación en la vía pública.	Total de incidencias	3.059	2.258	4.246	4.431

Indicador	Tipo y Unidad de Medida	2007	2008	2009	2010
⊙ Nuevos puntos de luz instalados en vía pública.	Total de puntos	10.531	2.566	2.999	1.242
⊙ Renovación o adecuación de puntos de luz.	Total de puntos	10.974	12.113	11.116	7.352
⊙ Luminosa contaminante sustituida.	Total de elementos	6.461	909	3.558	9.056
⊙ Intensidad energética en alumbrado público.	Ratio de kw por habitante	57	56	57	56
⊙ Longitud de tendido aéreo soterrado.	Total de metros lineales	(3)	(3)	2.207	2.591
⊙ Soporte retirado de vía pública.	Total de soportes	(3)	(3)	14	29
⊙ Longitud total de cajones de servicio.	Total de metros lineales	(3)	(3)	535	535
⊙ Longitud total de galerías de servicio.	Total de metros lineales	130.000	144.338	144.667	146.337
⊙ Peticiones tramitadas para la instalación y conservación de servicios esenciales en las galerías municipales.	Total de peticiones	619	635	500	510

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 2010 era el siguiente:

Proyectos	Nº Total Acciones	Acciones terminadas	Acciones en ejecución	Acciones planificadas	Acciones aplazadas
Ordenación y gestión del espacio público	8	4	3	-	1
Remodelación y acondicionamiento de espacios públicos	86	66	5	-	15
Recuperación urbana de los cascos y colonias históricas	6	5	-	-	1
Remodelación de la Calle Serrano	6	1	5	-	-
Urbanización de suelos obtenidos	6	2	1	-	3

Proyectos	Nº Total Acciones	Acciones terminadas	Acciones en ejecución	Acciones planificadas	Acciones aplazadas
Plan de Revitalización del Centro Urbano: Espacios Públicos	64	52	2	-	10
Ajardinamiento de espacios urbanos de proximidad	28	27	1	-	-
Plan Director de Alumbrado Público	4	2	2	-	-
Accesibilidad y eliminación de barreras en el espacio público	15	11	4	-	-
Construcción de pasarelas peatonales	15	8	6	-	1
Mejora de la seguridad y movilidad del peatón	18	12	4	-	2
Creación y reordenación de ejes comerciales en la Ciudad	11	8	1	-	2
Plan de Revitalización del Centro Urbano: Ejes comerciales	4	3	1	-	-
Fondo Estatal Inversión Local (FEIL 2009): Espacios Públicos	43	43	-	-	-
Fondo Estatal de Empleo y Sostenibilidad Local (FEESL 2010): Espacios Públicos	2	-	2	-	-
Total (1)	191	134	32	-	25

(1) 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. Compromisos de Calidad

No se ha iniciado ningún proceso de elaboración de Carta de Servicios en el ámbito de este Área de Acción.

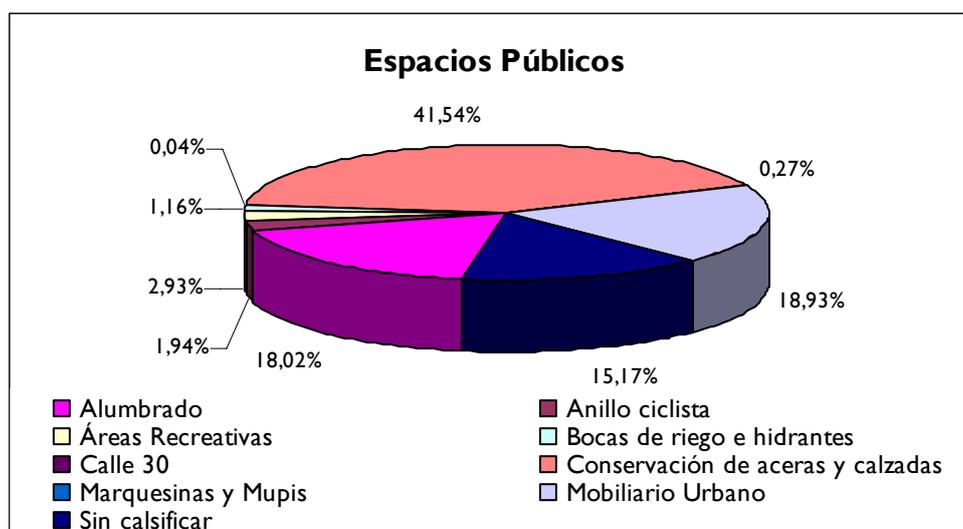
3.7.5. Opinión de la Ciudadanía

En el año 2010 no se ha registrado en el Banco de Estudios ningún estudio o investigación sobre la opinión ciudadana o sobre la satisfacción con los servicios municipales relativos a los espacios públicos.

3.7.6. Sugerencias y Reclamaciones

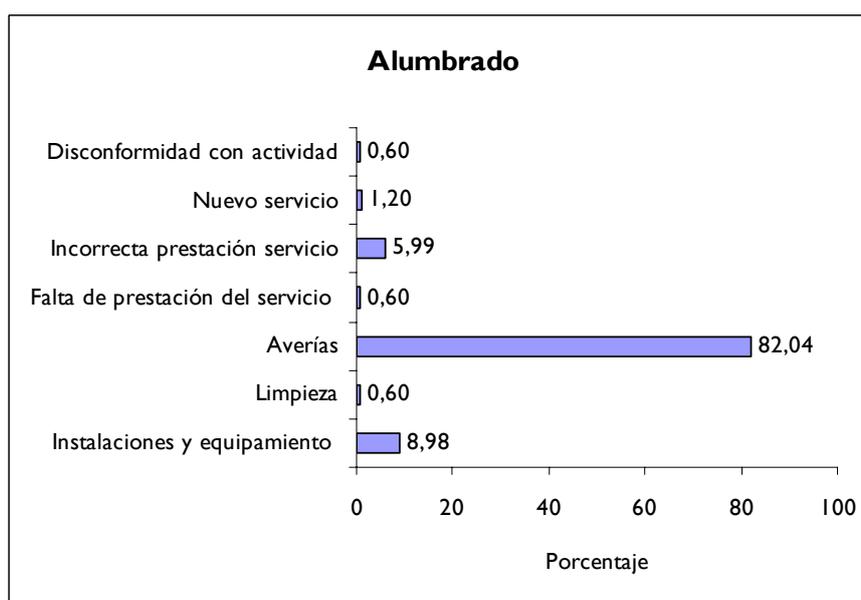
En relación con la participación de los ciudadanos en la mejora de la gestión municipal, en el Área de Acción “Espacios Públicos” las sugerencias y reclamaciones formuladas suponen el **9,81 %** (5.364) del total de las tramitadas en 2010. De las 5.364, 4.749 corresponden a SYR en materia de Vías y Espacios Públicos y 615 a la empresa Madrid Calle 30.

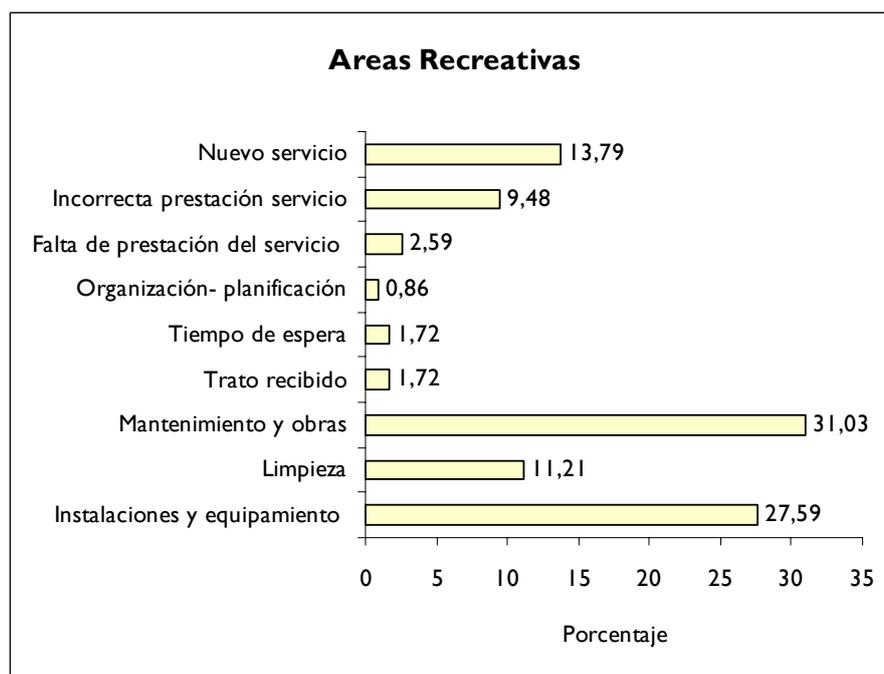
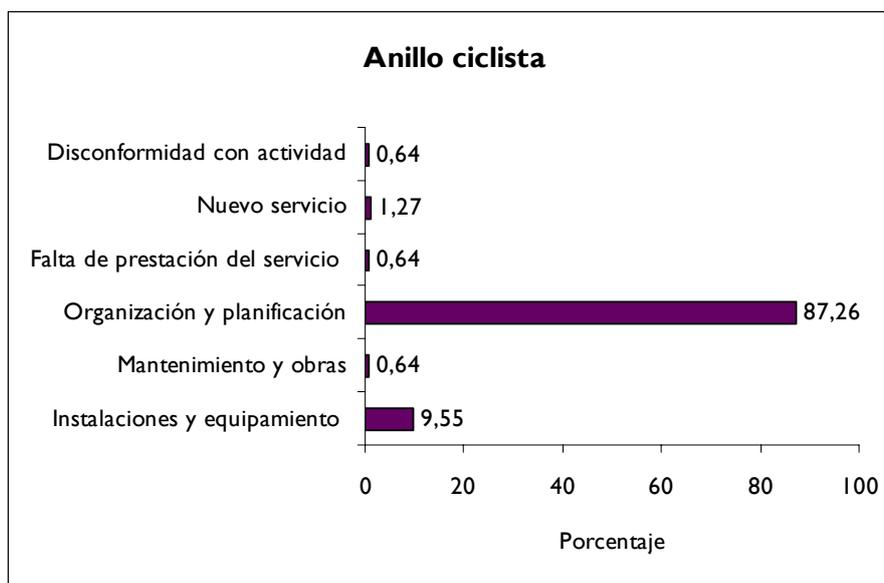
Por **submaterias**, de las tramitadas en SYR, la más aludida es la relativa a “Conservación de aceras y calzadas” (41.50% = 1.971); le siguen “Mobiliario Urbano”(898, un 18.91%), “Alumbrado” (855, un 18%) y, con porcentajes menores, “Áreas recreativas” (139, un 2.93%), “Anillo ciclista” (92, un 1.94%) y “Bocas de Riego” (55, un 1,16%).

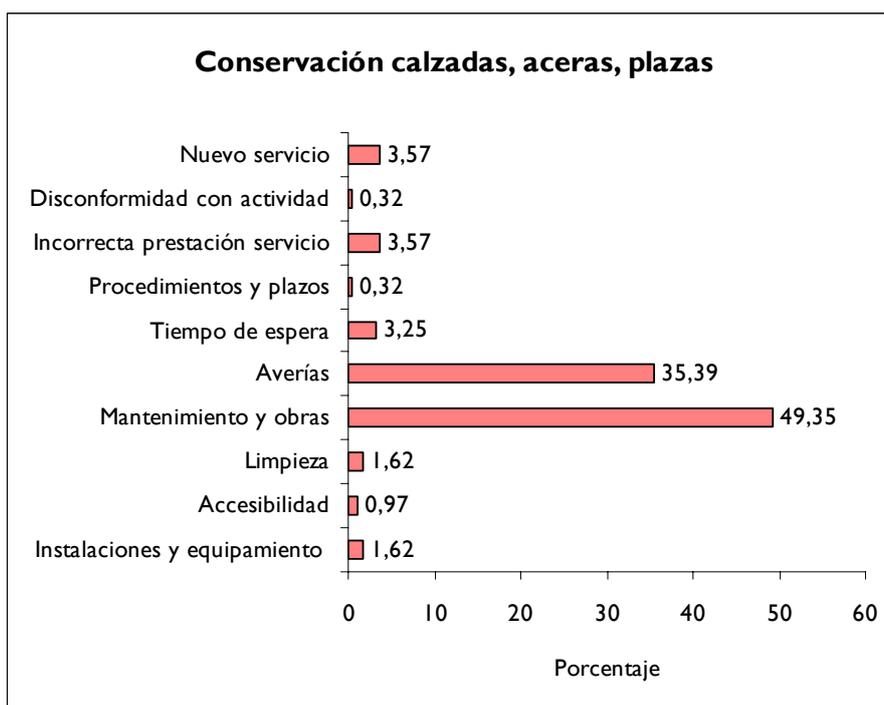
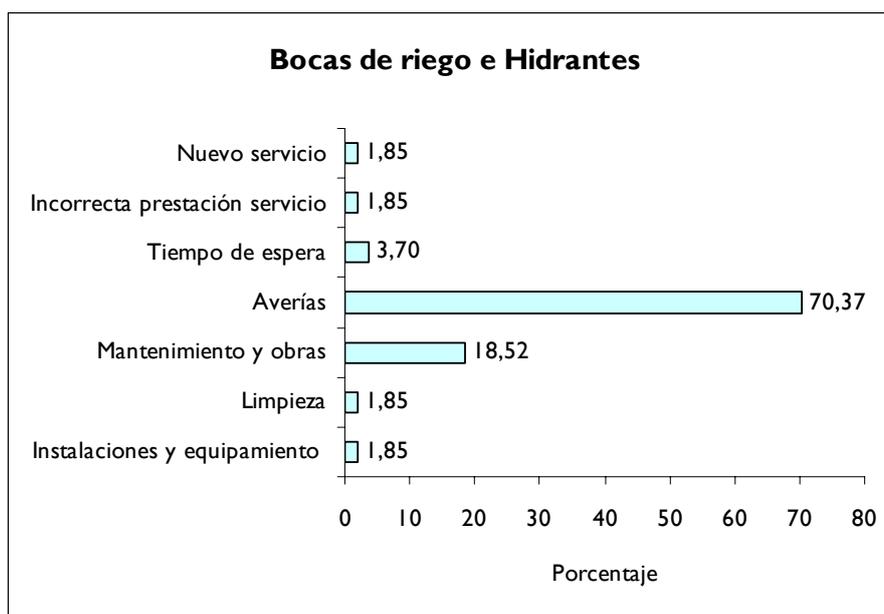


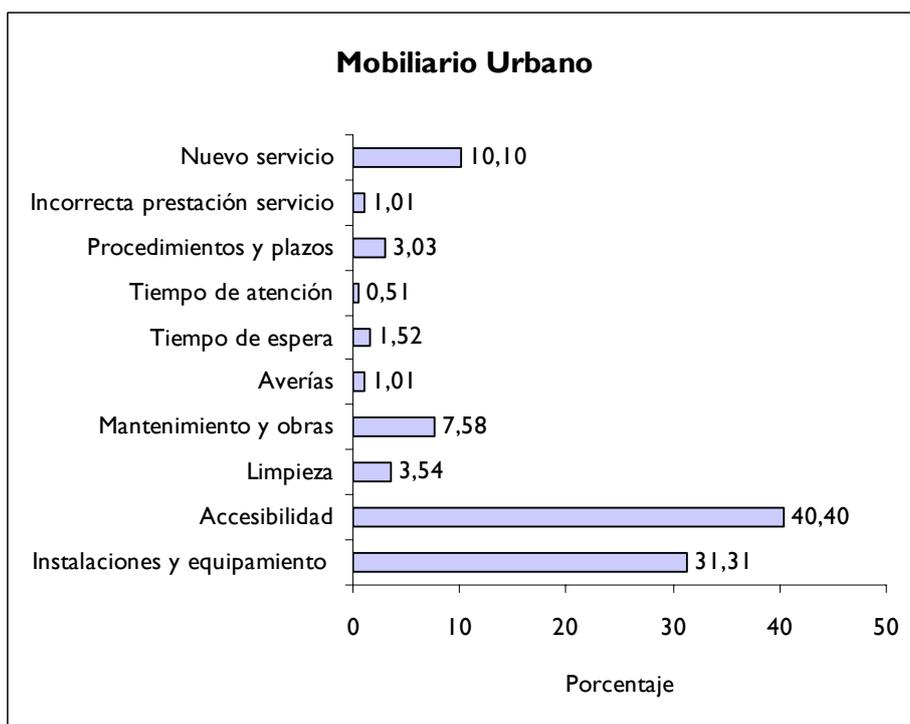
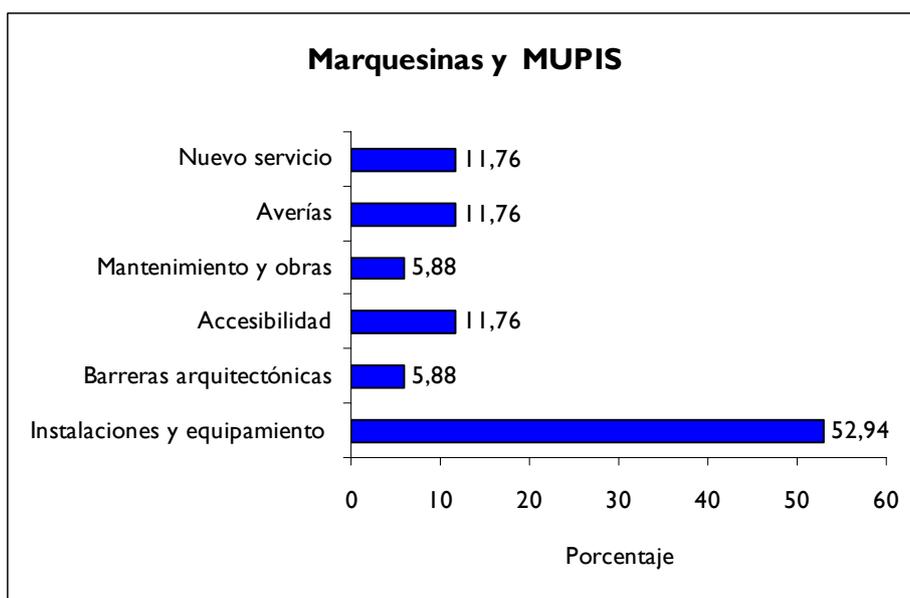
(*) Los datos se recogen con fecha 1 de abril de 2011.

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:









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

	Alumbrado	Anillo Ciclista	Áreas recreativas	Bocas de Riego e Hidrantes
Tiempo medio de contestación	25,77	33,82	26,09	31,31
Sin contestar	14	6	1	7
Menos de 15 días	67,3%	17,4%	47,1%	58,3%
Entre 15 días y tres meses	23,9%	79,1%	50,7%	31,3%
Mas de tres meses	8,8%	3,5%	2,2%	10,4%

	Conservación aceras y calzadas	Marquesinas y Mupis	Mobiliario Urbano
Tiempo medio de contestación	26,33	41,69	53,30
Sin contestar	72	0	27
Menos de 15 días	59,0%	23,1%	82,26%
Entre 15 días y tres meses	33,6%	69,2%	7,77%
Mas de tres meses	7,4%	7,7%	9,96%

En el ANEXO 2.4 se recogen de cada Unidad Gestora, el número de sugerencias y reclamaciones tramitadas en SYR y sus tiempos de contestación (comparativa 2009-2010).

3.8. Infraestructuras

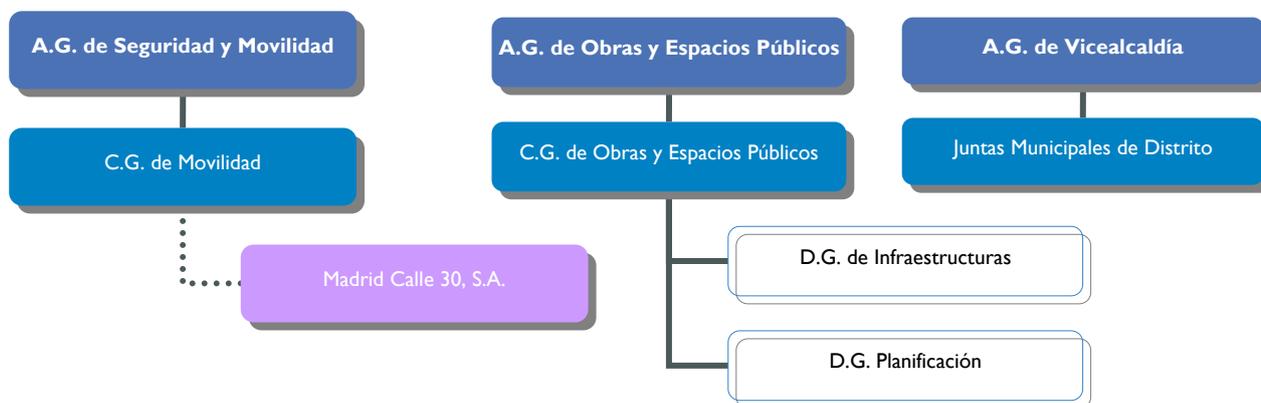
3.8.1. **Ámbito de actuación y recursos**

Ámbito de actuación

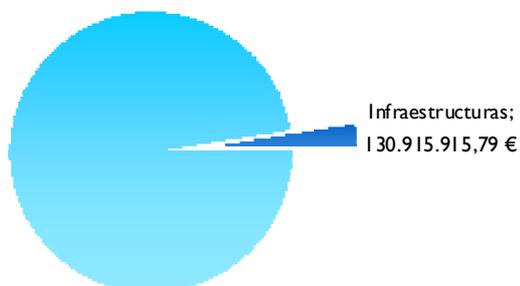
El Área de Acción "Infraestructuras" comprende aquellas actuaciones dirigidas a desarrollar las infraestructuras urbanas en la Ciudad de Madrid que favorezcan la movilidad e integración de la Ciudad y hace referencia a aquellas actuaciones relacionadas con el construcción de infraestructuras de competencia 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	2007	2008	2009	2010
⊙ Inversión realizada en infraestructuras para mejora de la movilidad.	Total en euros	1.028.169.079	12.975.603	76.486.233	197.247
⊙ Grado de satisfacción con las infraestructuras para la circulación de vehículos.	Porcentaje de ciudadanos satisfechos o muy satisfechos	47,20	59	56,70	(1)
⊙ Nuevo carril bici construido en vía pública.	Total de kilómetros	41	5	34	39
⊙ Longitud total del carril bici en la Ciudad.	Total de kilómetros	185	190	224	263
⊙ Aparcamientos subterráneos.	Total de aparcamientos	267	273	280	282
⊙ Plazas de aparcamiento para residentes y rotación construidas.	Total de plazas	363	2.163	1.328	1.254
⊙ Plazas de aparcamiento para residentes construidas.	Total de plazas	217	2.163	1.328	686
⊙ Plazas de aparcamiento de rotación construidas.	Total de plazas	146	0	0	568
⊙ Plazas en aparcamientos subterráneos para residentes.	Total de plazas	87.261	88.670	91.554	92.240
D.N.C = Datos No Cargados					
⊙ Indicador de gestión municipal					
○ Indicador de Ciudad					

Indicador	Tipo y Unidad de Medida	2007	2008	2009	2010
(1) La Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos, de la que se obtiene este indicador, no se ha realizado en 2010.					

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 2010 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	14	-	-	12
Aparcamientos para Residentes	49	12	11	-	26
Construcción de pasarelas peatonales	15	8	6	-	1
Construcción y reconversión de Áreas Intermodales	24	9	1	-	14
Promoción de la construcción de calzadas reservadas al transporte público	1			1	-
Plan de Revitalización del Centro Urbano: Construcción de Aparcamientos y SER	26	9	8	-	9
Remodelación de la Calle Serrano	6	1	5	-	-
Total (1)	119	45	20	1	53

(1) 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. Compromisos de Calidad

No se ha iniciado ningún proceso de elaboración de Carta de Servicios en el ámbito de este Área de Acción.

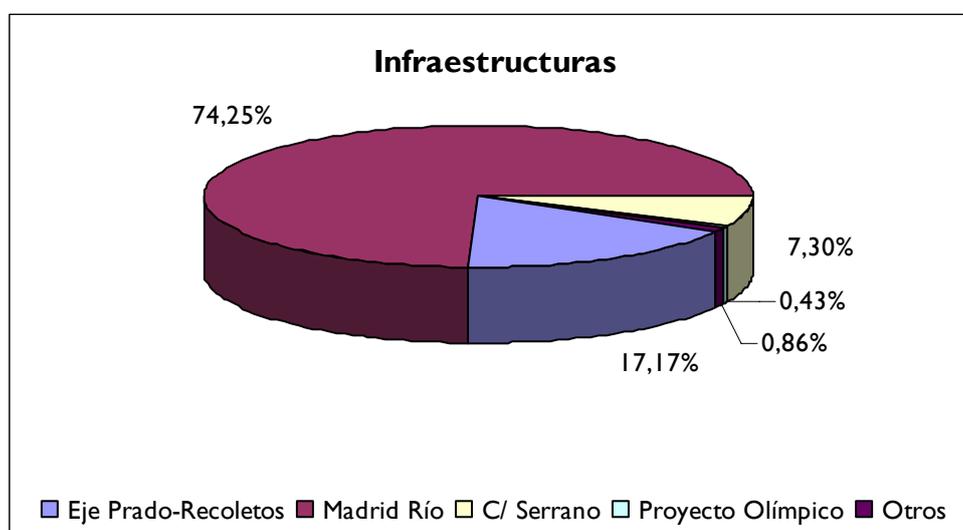
3.8.5. Opinión de la Ciudadanía

En el año 2010 no se ha registrado en el Banco de Estudios ningún estudio o investigación relativo a la opinión ciudadana o la satisfacción con las infraestructuras municipales.

3.8.6. Sugerencias y Reclamaciones

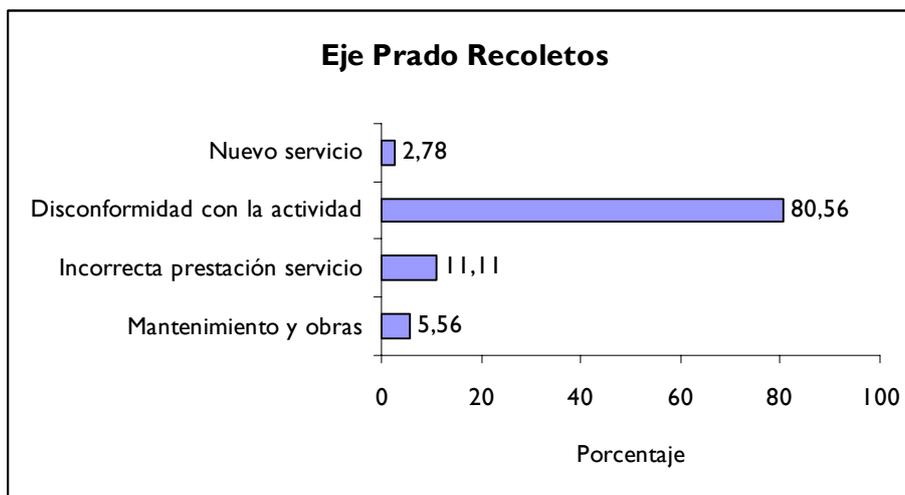
En relación con la participación de los ciudadanos en la mejora de la gestión municipal, en el Área de Acción “Infraestructuras” las sugerencias y reclamaciones formuladas suponen el **0,43 %** (233) del total de las tramitadas en 2010.

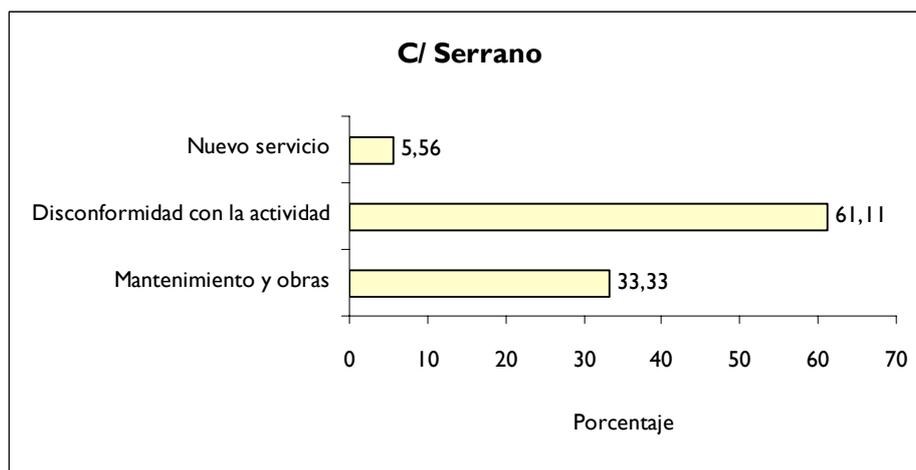
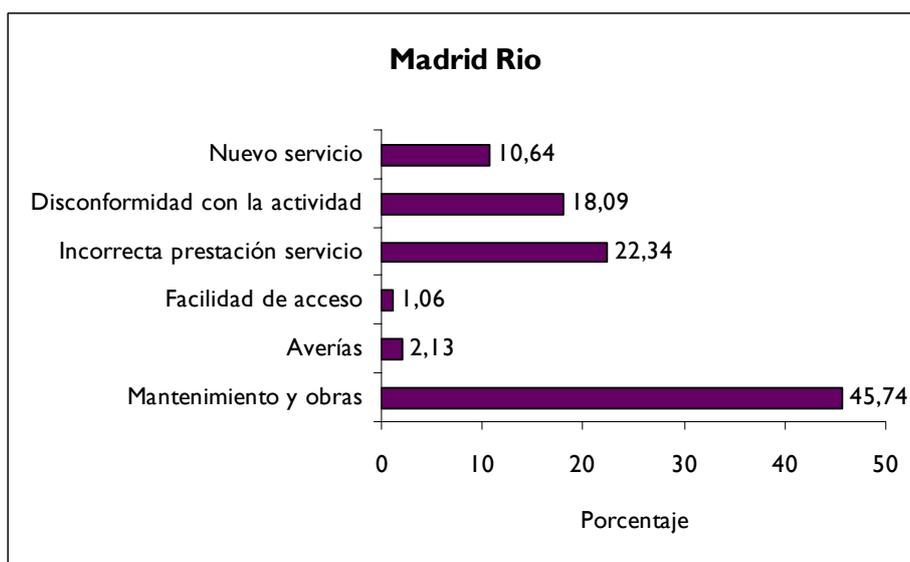
Por **submaterias**, de las tramitadas por SYR, el 74,25 % (173) se referían al “Proyecto Madrid Río”; el 17,17% (40) al “Eje Prado-Recoletos” y el 7,30% (17) a “Calle Serrano”.



(*) Los datos se recogen con fecha 1 de abril de 2011.

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:





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 Olímpico	Proyecto Río
Tiempo medio de contestación	23,06	23,36	114	19,25
Sin contestar	0	1	0	0
Menos de 15 días	47,1%	46,2%	0	68,79%
Entre 15 días y tres meses	52,9%	53,8%	0	30,06%
Mas de tres meses	0%	0%	100€	1,16%

En el ANEXO 2.4 se recogen de cada Unidad Gestora, el número de sugerencias y reclamaciones tramitadas en SYR y sus tiempos de contestación (comparativa 2009-2010).

3.9. Internacionalización

3.9.1. **Ámbito de actuación y recursos**

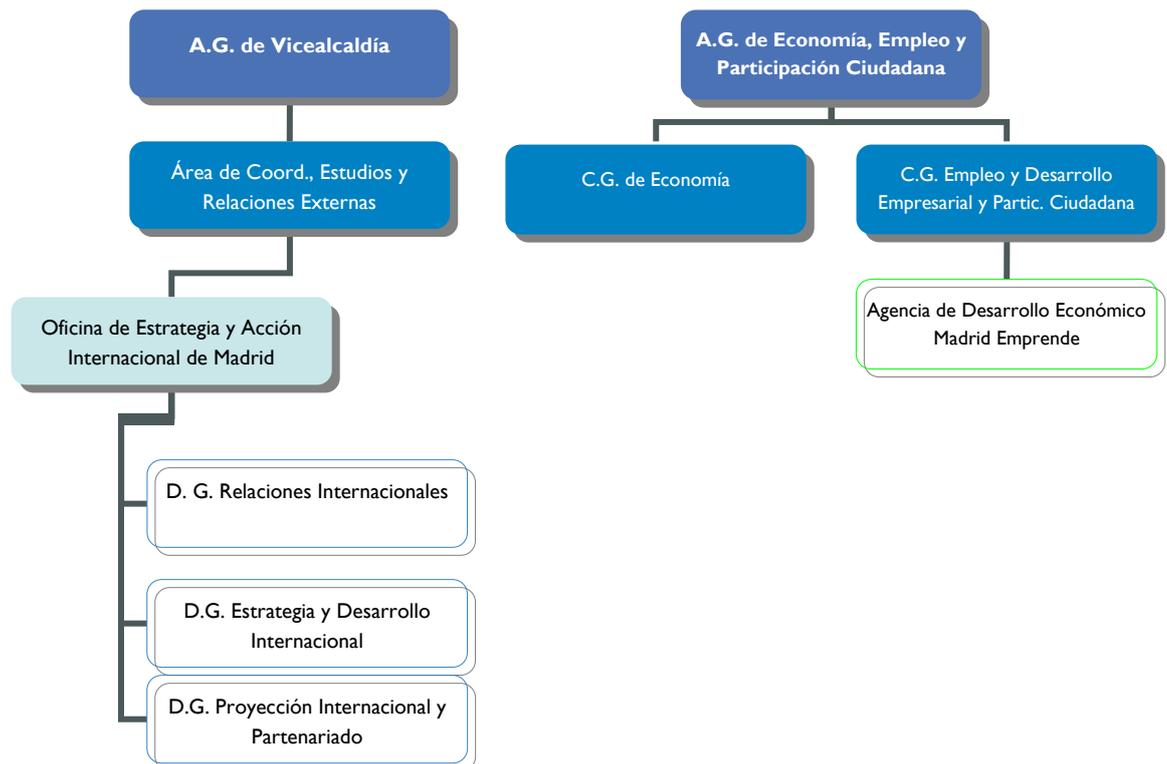
Ámbito de actuación

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:

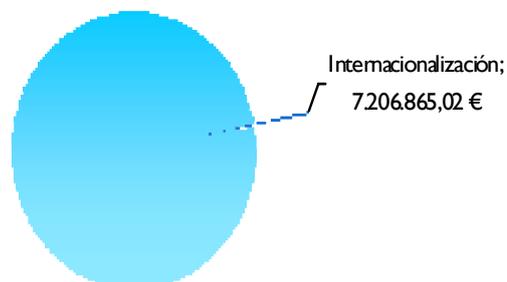
- Coordinación y supervisión de las relaciones internacionales del Ayuntamiento.
- Actuaciones en materia de proyección externa del Ayuntamiento.
- Impulso y dirección de proyectos de cooperación internacional.
- Búsqueda de nuevas oportunidades de financiación, de la Comisión Europea o de otros organismos 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	2007	2008	2009	2010
⊗ Convenios, protocolos y acuerdos de colaboración vigentes para impulsar la proyección internacional del Ayuntamiento de Madrid.	Total de convenios, acuerdos y protocolos vigentes	(1)	9	11	13
⊗ Instancias multilaterales y relaciones bilaterales en las que participa el Ayuntamiento de Madrid.	Total de acuerdos suscritos	(1)	124	135	163
⊗ Análisis realizados de la situación de Madrid en el contexto de las ciudades globales.	Total de ranking, índices y clasificaciones analizados	18	89	189	54
⊗ Contratos con empresas privadas para patrocinar eventos estratégicos.	Total de contratos de patrocinio vigentes	(1)	61	105	51
⊗ Planes de actuación en el marco de la participación de Madrid en la Exposición Universal de Shanghai 2010.	Total de eventos y actividades realizadas	(1)	2	5	262
⊗ Programas desarrollados derivados de la Estrategia de Posicionamiento Internacional de Madrid.	Total de proyectos, programas y actividades ejecutados	8	10	11	10
⊗ Redes internacionales vinculadas a la revitalización urbana a las que pertenece el Ayuntamiento.	Total de redes	(1)	3	3	1
○ Instituciones culturales públicas y fundaciones de gran impacto.	Total de instituciones	27	28	28	26
○ Actos y programas culturales de proyección internacional celebrados en la Ciudad.	Total de actos y programas	14	14	14	14
○ Eventos deportivos de carácter internacional.	Total de eventos	48	38	38	35
○ Confianza empresarial de la Ciudad de Madrid.	Saldo con valores de -100 a +100	27	-2,87	- 28,50	- 12,30
○ Oferta hotelera estimada.	Total de plazas hoteleras	67.755	70.083	74.127	76.310
○ Viajeros extranjeros que visitan la Ciudad	Total de viajeros extranjeros	3.404.384	3.431.132	3.367.955	3.843.643
○ Pernoctaciones en la Ciudad.	Total de pernoctaciones	14.191.004	13.926.190	13.654.923	15.242.940

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 2010 era el siguiente:

Proyectos	Nº Total Acciones	Acciones terminadas	Acciones en ejecución	Acciones planificadas	Acciones aplazadas
Estrategia y Desarrollo Internacional	8	-	8	-	-
Plan de promoción internacional de la Ciudad de Madrid a través de la colaboración con Instituciones y Organizaciones	2	1	1	-	-
Planes de Acción en Áreas de Intervención Estratégicas	4	4	-	-	-
Colaboración con Organizaciones, Instancias Internacionales y Ciudades	21	5	16	-	-
Impulso y aprovechamiento de eventos internacionales para el posicionamiento de Madrid internacionalmente	7	7	-	-	-
Red de Clusters	6	5	1	-	-
Total (I)	47	21	26	-	-

(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. Compromisos de Calidad

No se ha iniciado ningún proceso de elaboración de Carta de Servicios en el ámbito de este Área de Acción.

3.9.5. Opinión de la Ciudadanía

En 2010 no se ha registrado en el Banco de Estudios ningún estudio o investigación referido al ámbito de internacionalización.

3.9.6. Sugerencias y Reclamaciones

No se analizan dado el reducido número de sugerencias y reclamaciones recibidas (3) sobre este Área de Acción.

3.10. Medio Ambiente

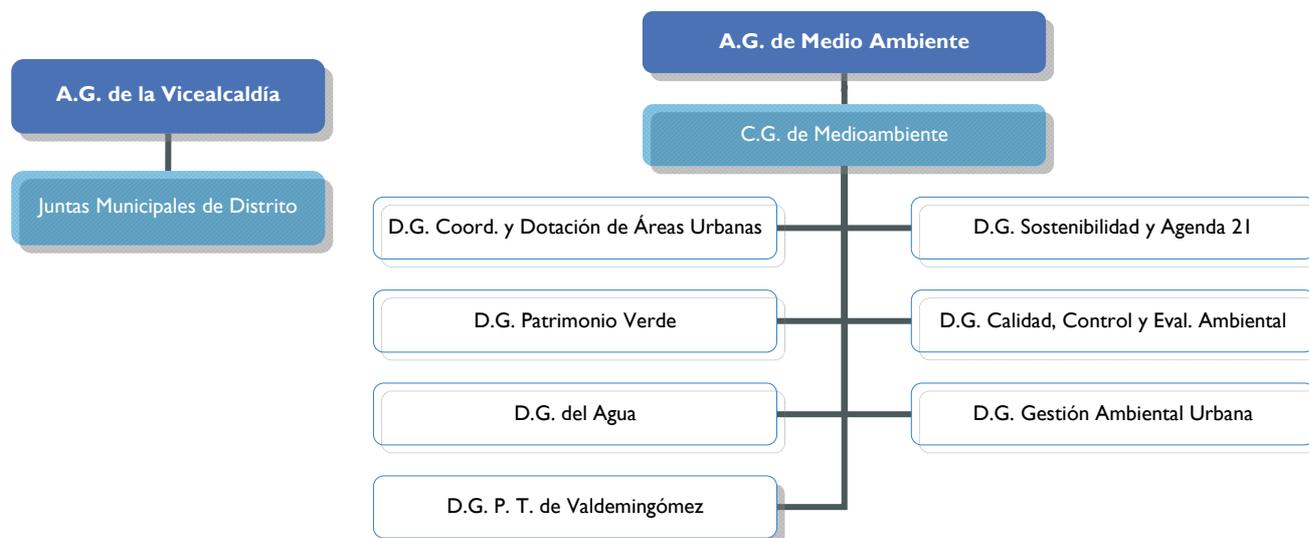
3.10.1 **Ámbito de actuación y recursos**

Ámbito de actuación

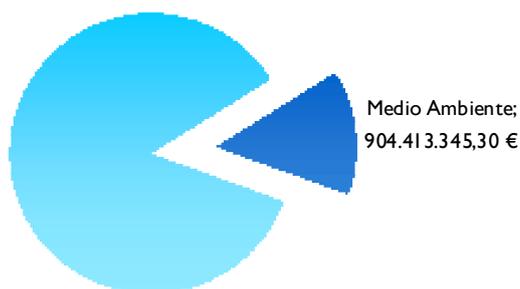
El Área de Acción “Medio Ambiente” comprende aquellas actuaciones dirigidas a fomentar el desarrollo sostenible y a mantener unas condiciones ambientales que permitan a los ciudadanos disfrutar de un paisaje urbano limpio, cuidado y estético, que potencie la calidad de vida en la Ciudad. Concretamente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

- Gestión de los servicios de limpieza urbana.
- Gestión de la recogida de los residuos de carácter urbano.
- Planificación y ejecución de programas y actividades para el tratamiento y eliminación de residuos.
- Recogida, conducción, depuración, regeneración y posterior reutilización de aguas residuales.
- Ejecución de los programas de gestión, ahorro, eficiencia y sustitución establecidos en el Plan de Gestión de la Demanda de Agua en Madrid.
- Planificación, conservación y gestión de las zonas verdes, parques, jardines y arbolado urbano.
- 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	2007	2008	2009	2010
○ Emisiones totales de gases de efecto invernadero.	Kilotoneladas de CO2 equivalente	13.855	13.920	13.390	(1)
○ Emisiones totales de CO2 por habitante.	Toneladas totales de CO2/habitante	4,42	4,30	4,11	(1)
⊙ Ahorro de emisiones de CO2 equivalente por la gestión de residuos en el P.T. Valdemingómez.	Total de toneladas de CO2 equivalente	803.515	780.987	777.116	820.692
○ Concentración media anual de partículas PM 10.	Media de microgramos/m ³	33	27	25	22

Indicador	Tipo y Unidad de Medida	2007	2008	2009	2010
○ Días con concentración de partículas PM 10 superior a 50 microgramos/m ³	Total de días	28	20	6	9
⊗ Ahorro de agua potable por consumo de agua regenerada por las instalaciones municipales.	Total de hectómetros cúbicos	4,48	5,06	5,52	5,97
○ Consumo de agua potable por habitante.	Ratio de m ³ /habitante	50,92	49,40	48,90	47,05
○ Consumo de agua potable.	Total de m ³	159.509.157	158.742.530	159.199.803	153.998.581
⊗ Recogida domiciliaria de residuos.	Total de kilogramos	1.294.156	1.266.657	1.185.119	1.145.555
⊗ Recogida domiciliaria de residuos por habitante.	Ratio de kg de residuos/habitante	413	394	364	350
⊗ Recogida domiciliaria de residuos en bolsas de restos.	Total de toneladas	1.202.555	1.189.659	1.106.940	1.066.960
⊗ Recogida selectiva de residuos domiciliarios excepto restos.	Total de toneladas	192.452	196.838	213.551	203.099
⊗ Proporción de material correctamente depositado en las bolsas de envases.	Porcentaje	46,56	52,76	54,64	54,58
⊗ Proporción de material correctamente depositado en las bolsas de restos.	Porcentaje	55,07	55,73	56,97	56,39
⊗ Recuperación de materiales reciclables.	Total de toneladas	201.113	211.705	229.662	214.144
⊗ Recursos naturales ahorrados con el reciclaje de materiales en el P. T. Valdemingómez.	Total de toneladas equivalentes	201.211	221.493	224.724	214.859
⊗ Grado de ejecución del Plan Local de Residuos Urbanos	Porcentaje de ejecución	5	30	40	40
⊗ Producción bruta de energía en instalaciones municipales.	Total de MW-h	656.692	687.920	645.386	680.658
⊗ Energía ahorrada con el reciclaje de materiales en el P. T. Valdemingómez.	Total de MW-h	657.837	749.252	808.076	755.200
⊗ Energía renovable producida en el Parque Tecnológico de Valdemingomez.	Total de MWh	325.059	306.694	311.167	304.519
⊗ Arbolado de alineación.	Total de árboles	271.225	279.177	287.346	287.643
⊗ Densidad de arbolado de alineación.	Ratio de árboles por hectárea	4,49	4,62	4,75	4,76
○ Superficie de zonas verdes por habitante.	Ratio de m ² /habitante	18,09	17,75	18,09	18,15
⊗ Superficie de zonas verdes de conservación municipal.	Total de hectáreas	5.666,70	5.704,82	5.889	5.941,15

Indicador	Tipo y Unidad de Medida	2007	2008	2009	2010
⊗ Gasto en limpieza viaria por habitante.	Ratio de euros/habitante	69,33	74,70	80,10	73,40
⊗ Gasto en limpieza viaria por superficie.	Ratio de euros/hectárea	3.647,39	3.970	4.315,80	3.976,40
⊗ Gasto total en limpieza viaria.	Total en euros	217.173.660	239.911.375	260.807.725	240.295.928
⊗ Índice de limpieza viaria.	Valoración media	8,69	8,90	9,31	9,47
○ Proporción de habitantes expuestos a ruido diurno superior a 65 decibelios.	Porcentaje de población expuesta	3,31	3,31	3,31	3,31
○ Proporción de habitantes expuestos a ruido nocturno superior a 55 decibelios.	Porcentaje de población expuesta	19	19	19	19
⊗ Inspecciones realizadas en la lucha contra el ruido.	Total de inspecciones	2.053	3.149	3.742	3.383
⊗ Expedientes sancionadores iniciados en la lucha contra el ruido.	Total de expedientes	871	779	594	589
⊗ Expedientes sancionadores terminados en la lucha contra el ruido.	Total de expedientes	835	623	565	549
⊗ Acciones de Educación Ambiental.	Total de acciones	1.815	1.806	1.166	3.065
⊗ Participantes en Acciones de Educación Ambiental.	Total de participantes	136.606	141.399	120.401	165.744
⊗ Visitantes al Parque Tecnológico de Valdemingómez.	Total de visitantes	4.813	9.571	10.685	11.120
D.N.C = Datos No Cargados ⊗ Indicador de gestión municipal ○ Indicador de Ciudad (I) Los datos necesarios para el cálculo de 2010 no estarán disponibles hasta la elaboración del correspondiente Inventario de Emisiones a la Atmósfera.					

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 2010 era el siguiente:

Proyectos	Nº Total Acciones	Acciones terminadas	Acciones en ejecución	Acciones planificadas	Acciones aplazadas
Ampliación y mejora de grandes parques	8	1	4	-	3
Creación y consolidación de grandes parques	5	1	2	-	2
Ajardinamiento de espacios urbanos de	28	27	1	-	-

Proyectos	Nº Total Acciones	Acciones terminadas	Acciones en ejecución	Acciones planificadas	Acciones aplazadas
proximidad					
Actuaciones de mejora de la Casa de Campo	14	6	1	-	7
Plan Especial Feria del Campo	1	1	-	-	-
Actuaciones de mejora de los Jardines del Buen Retiro	2	-	2	-	-
Jardines verticales y Tejados verdes	2	-	-	-	2
Mejora de equipamientos y servicios de las zonas verdes	14	3	6	-	5
Arbolado como patrimonio de la Ciudad	6	1	4	-	1
Plan de Revitalización del Centro Urbano: Otras Zonas Verdes	4	4	-	-	-
Protección de zonas verdes	2	1	-	-	1
Proyecto Madrid Río: Actuaciones Generales	9	5	4	-	-
Proyecto Madrid Río: Margen Derecha	25	21	4	-	-
Proyecto Madrid Río: Margen Izquierda	18	12	6	-	-
Proyecto Madrid Río: Pasarelas, Puentes y Presas	26	18	8	-	-
Fondo Estatal Inversión Local (FEIL 2009): Zonas verdes	30	28	1	-	1
Fondo Estatal Inversión Local (FEIL 2009): Tratamiento de Residuos	3	3	-	-	-
Calidad en la Recogida Residuos	16	5	4	-	7
Gestión Sostenible de residuos	8	4	2	-	2
Limpieza Urbana de calidad	4	3	1	-	-
Lucha contra la contaminación acústica	16	7	9	-	-
Plan de Revitalización del Centro Urbano: Lucha Contra la Contaminación Acústica	7	3	4	-	-
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	23	15	7	-	1

Proyectos	Nº Total Acciones	Acciones terminadas	Acciones en ejecución	Acciones planificadas	Acciones aplazadas
Plan de Revitalización del Centro Urbano: Regeneración de cauces fluviales	13	9	4	-	-
Fondo Estatal Inversión Local (FEIL 2009): Recursos Hídricos	1	1	-	-	-
Fondo Estatal de Empleo y Sostenibilidad Local (FEESL 2010): Recursos Hídricos y Redes Suministro de Agua	4	2	2	-	-
Fondo Estatal de Empleo y Sostenibilidad Local (FEESL 2010): Medio Ambiente	6	5	1	-	-
Agenda 21 Local de Madrid	1	-	1	-	-
Desarrollo de actividades de sensibilización y de buenas prácticas medio ambientales en el deporte	9	6	2	-	1
Educación en Sostenibilidad	13	1	9	-	3
Empresas Sostenibles	1	1	-	-	-
Energía Sostenible para la Ciudad	9	5	1	-	3
Instalaciones y actividades municipales sostenibles	18	11	6	-	1
Plan de Revitalización del Centro Urbano: Sostenibilidad y eficiencia energética	6	6	-	-	-
Uso sostenible del Agua	16	7	9	-	-
Participación de la sociedad civil en la sostenibilidad	2	2	-	-	-
Total (1)	263	154	76	-	33

(1) 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

En el ámbito de actuación del Área de Acción de Medioambiente en su compromiso con la calidad el Ayuntamiento de Madrid ha elaborado y aprobado la **Carta de Servicios de Calidad del Aire**. Además, a lo largo de 2010 inició el proceso de elaboración de las Cartas de Servicios de **Recogida y Tratamiento de Residuos** (aprobada en 2011) y de **Arbolado Urbano** (aprobada en 2011) **Agenda 21**, **Gestión Integral del Agua** y **Parques y Jardines de Madrid**, Carta esta última que engloba también a otras Áreas de Acción (Espacios Públicos, Seguridad, Salud y Cultura).

Carta de Servicios de Calidad del Aire

Fecha Aprobación: 17 de diciembre de 2009

Fecha Evaluación 2010: 31 de marzo de 2011

Actualización: junio de 2011

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 le 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;.

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 lo 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:

	2010	
	Estándar	Dato
Compromiso 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, garantizando una recogida mínima de datos del 90%.		
Porcentaje de datos recogidos en las estaciones del sistema de vigilancia de Calidad del Aire.	90	96,20
Compromiso 2.- Las mediciones realizadas por las estaciones automáticas 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.		
Días que se publican los datos de las mediciones del sistema de vigilancia de Calidad del Aire en la web.	365	365
Porcentaje de datos validados de las estaciones automáticas del sistema de vigilancia.	100	100

	2010	
	Estándar	Dato
<p>Compromiso 3.- En los casos de superación del umbral de información (*) de ozono o de los umbrales de alerta (**) 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, los Procedimientos de Información y Alerta a la Población del municipio de Madrid.</p> <p>* Umbral de información: nivel a partir del cual una exposición de breve duración supone un riesgo para la salud de los sectores especialmente vulnerables de la población y que requiere el suministro de información inmediata y apropiada. **Umbral de alerta: nivel a partir del cual una exposición de breve duración supone un riesgo para la salud humana que afecta al conjunto de la población y que requiere la adopción de medidas inmediatas. Este umbral se ha fijado para el dióxido de azufre, dióxido de nitrógeno y ozono.</p>		
Activaciones de los Procedimientos de Información y Alerta a la Población del municipio de Madrid	N.D.	6
Porcentaje de casos de superación del umbral de información* de ozono o de los umbrales de alerta** en los que se cumple el protocolo establecido de comunicación a la ciudadanía.	N.D	10
Tiempo transcurrido desde que se conoce la superación de umbrales hasta que se comunica por el Servicio de Calidad del Aire (minutos)	30	30
<p>Compromiso 4.- Las consultas telefónicas y presenciales formuladas por los ciudadanos al Servicio de Calidad del Aire, se atenderán 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 inmediatamente la información solicitada, 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.</p>		
Porcentaje de consultas atendidas de forma inmediata.	100	100
Porcentaje de consultas contestadas antes de 5 días.	90	91,67
<p>Compromiso 5.- Se pondrá a disposición de la ciudadanía en la web, como máximo a los 10 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.</p>		
Días transcurridos desde la finalización del mes hasta la publicación, por el Servicio de Calidad del Aire, de los ficheros en la web.	15	4
Meses transcurridos desde la finalización del año hasta la publicación de la memoria por el Servicio de Calidad del Aire.	6	2,58
<p>Compromiso 6.- Se mantendrá actualizada en la web la legislación europea, estatal, autonómica y municipal sobre contaminación atmosférica.</p>		
Porcentaje de legislación sobre contaminación atmosférica actualizada en la web.	100	100
<p>Compromiso 7. - Se revisará, y en su caso se actualizará el contenido divulgativo y la forma de presentación de los datos de calidad del aire en la web, como mínimo una vez al año.</p>		
Porcentaje de material divulgativo sobre Calidad del Aire en formato electrónico accesible en la web. <i>Eliminado Evaluación 2010</i>	100	D.N.C.

	2010	
	Estándar	Dato
Visitas a la web de Calidad del Aire. <i>Eliminado Evaluación 2010</i>	N.D.	109.035
Porcentaje de material divulgativo actualizado, correspondiente a la información estática de la página web. <i>Creado en Evaluación 2010</i>	100	---
Compromiso 8.- Se recibirán y tramitarán las sugerencias y reclamaciones presentadas por la ciudadanía en relación a los servicios prestados en materia de calidad del aire, 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.		
Sugerencias y Reclamaciones tramitadas sobre los servicios prestados en materia de calidad del aire.	N.D.	314
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a calidad del aire contestadas en 15 días o menos.	50	21,43
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a calidad del aire contestadas entre 16 días y 3 meses.	50	78,57

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

(*) Umbral de información: nivel a partir del cual una exposición de breve duración supone un riesgo para la salud de los sectores especialmente vulnerables de la población y que requiere el suministro de información inmediata y apropiada.

(**) Umbral de alerta: nivel a partir del cual una exposición de breve duración supone un riesgo para la salud humana que afecta al conjunto de la población y que requiere la adopción de medidas inmediatas. Este umbral se ha fijado para el dióxido de azufre, dióxido de nitrógeno y ozono.

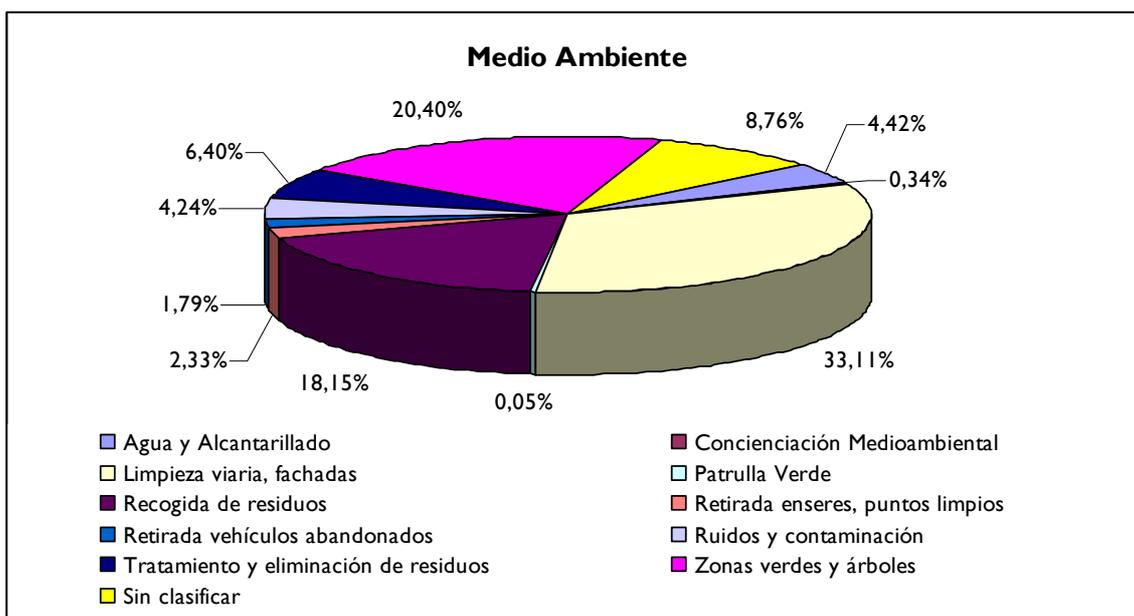
3.10.5 Opinión de la Ciudadanía

En el año 2010 no se ha registrado en el Banco de Estudios ningún estudio o investigación relativo a la opinión de los ciudadanos o a la satisfacción con los servicios municipales del Área de “Medio Ambiente”.

3.10.6 Sugerencias y Reclamaciones

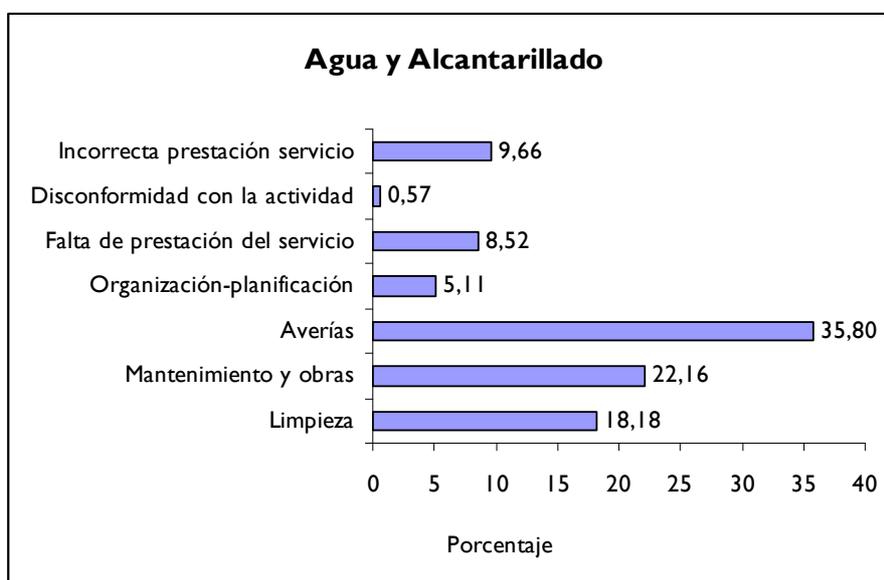
En relación con la participación de los ciudadanos en la mejora de la gestión municipal en el Área de Acción “Medio Ambiente” desde la que se presta un paquete importante de servicios municipales, las sugerencias y reclamaciones formuladas se limitan al **16,08%** (8.792) del total de las tramitadas en 2010.

Por **submaterias**, de las tramitadas por SYR relacionadas con el Medio Ambiente, las más aludidas son “Limpieza viaria, de fachadas, ...” con un 33.11% (2.911), “Zonas verdes y árboles” con un 20.40% (1.794) sobre el total y “Recogida de residuos” con un 18.15% (1.596).

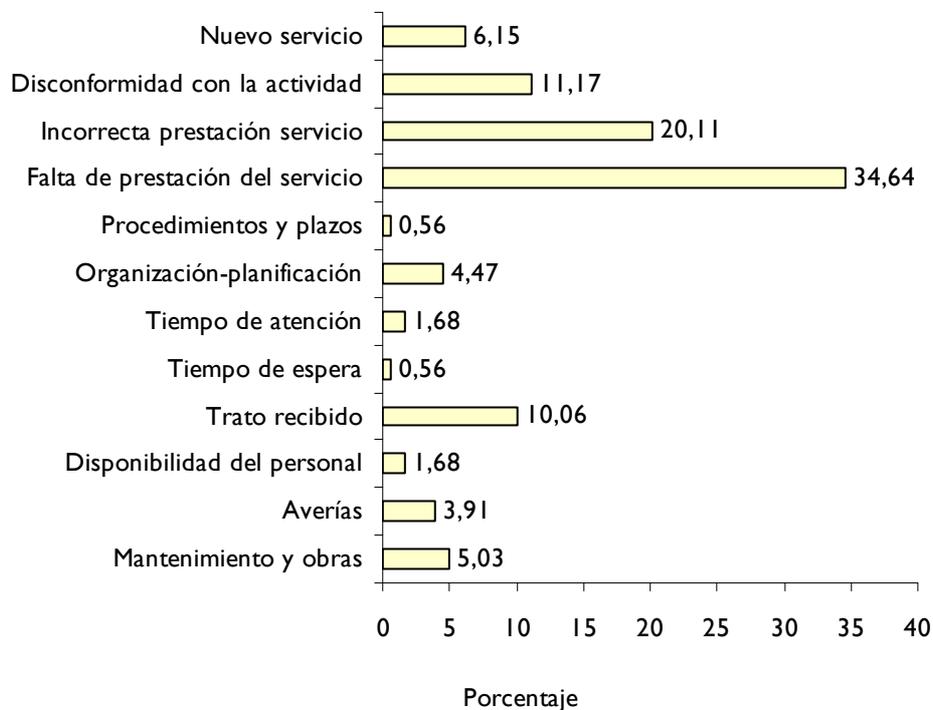


(*) Los datos se recogen con fecha 1 de abril de 2011.

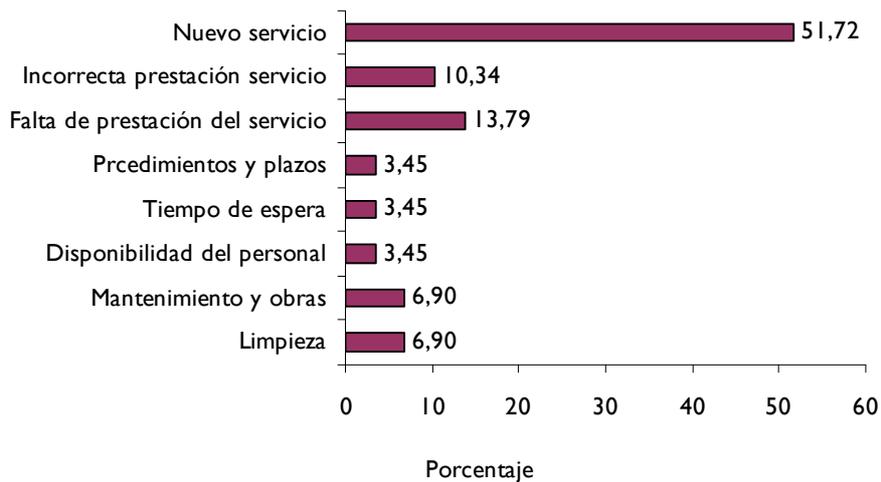
En cuanto a los **motivos** de presentación de las sugerencias y reclamaciones tramitadas en SYR, se recogen a continuación para cada una de las submaterias:

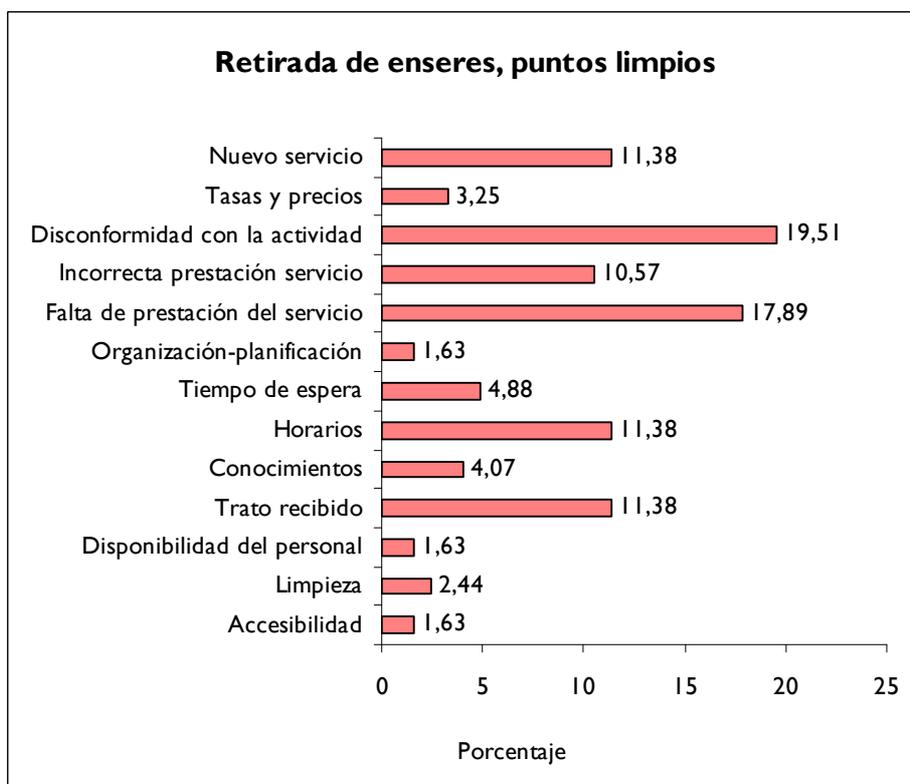
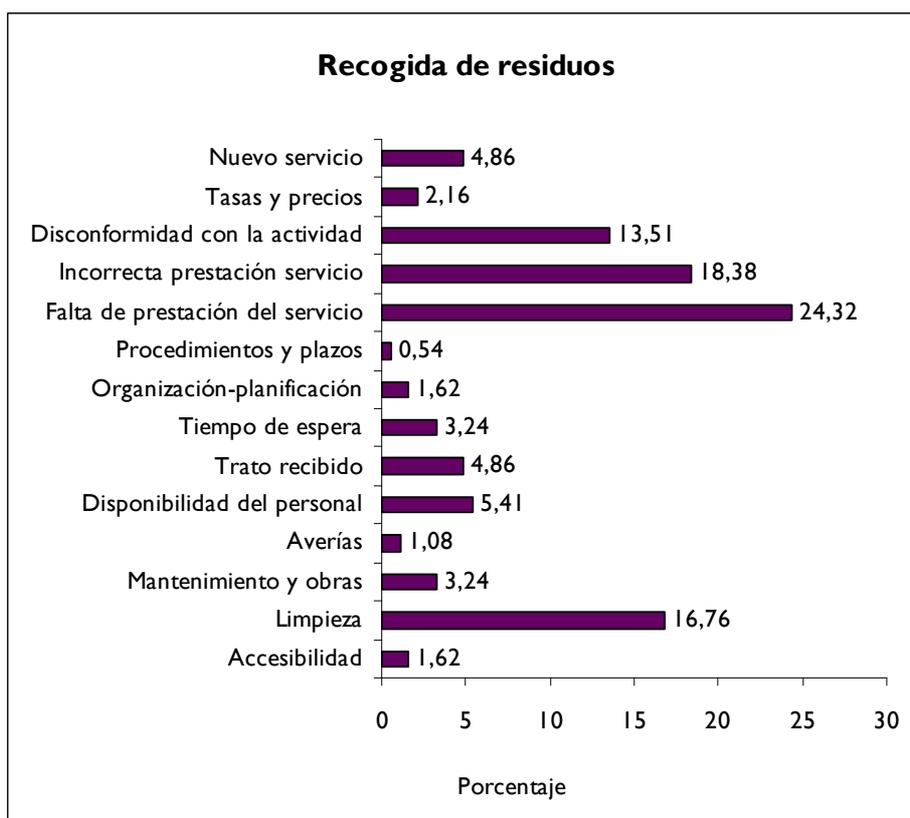


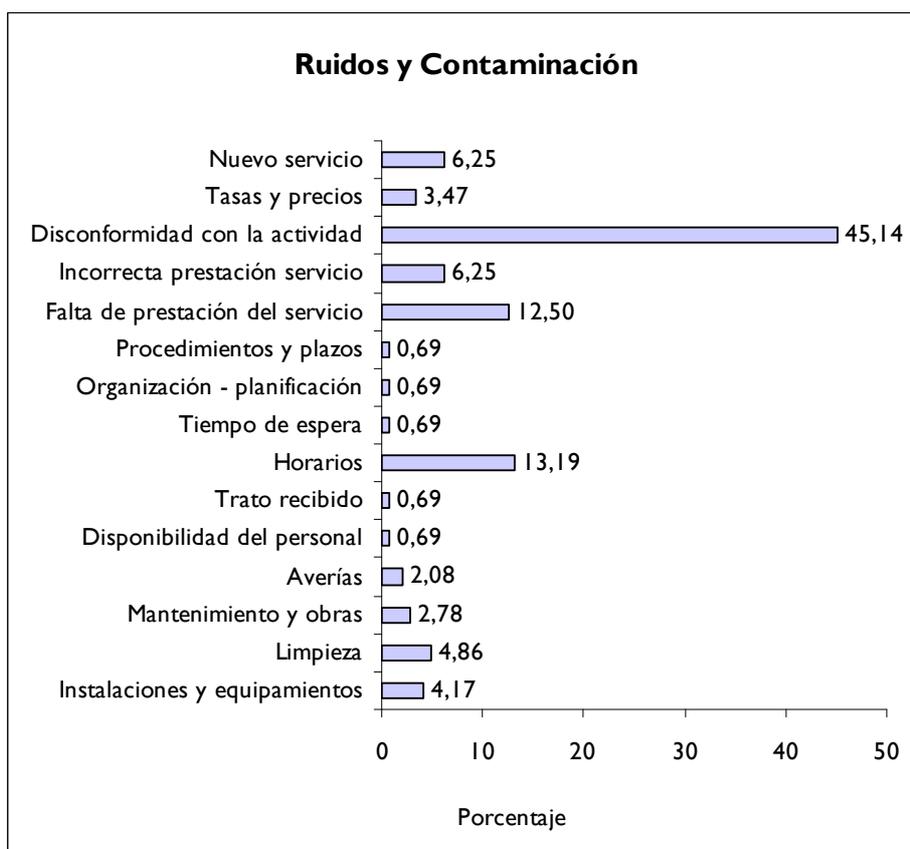
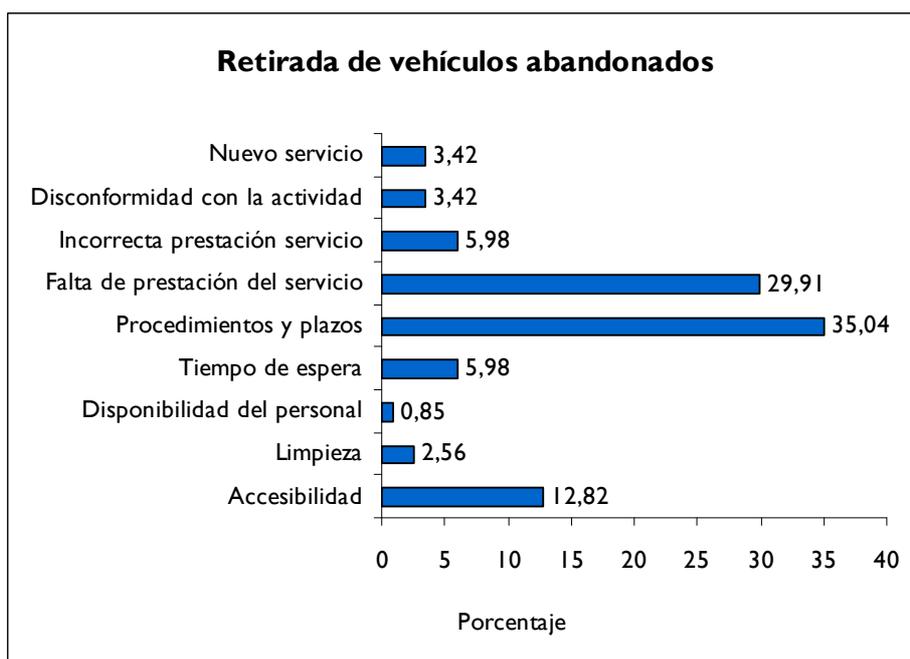
Limpeza viaria y fachadas

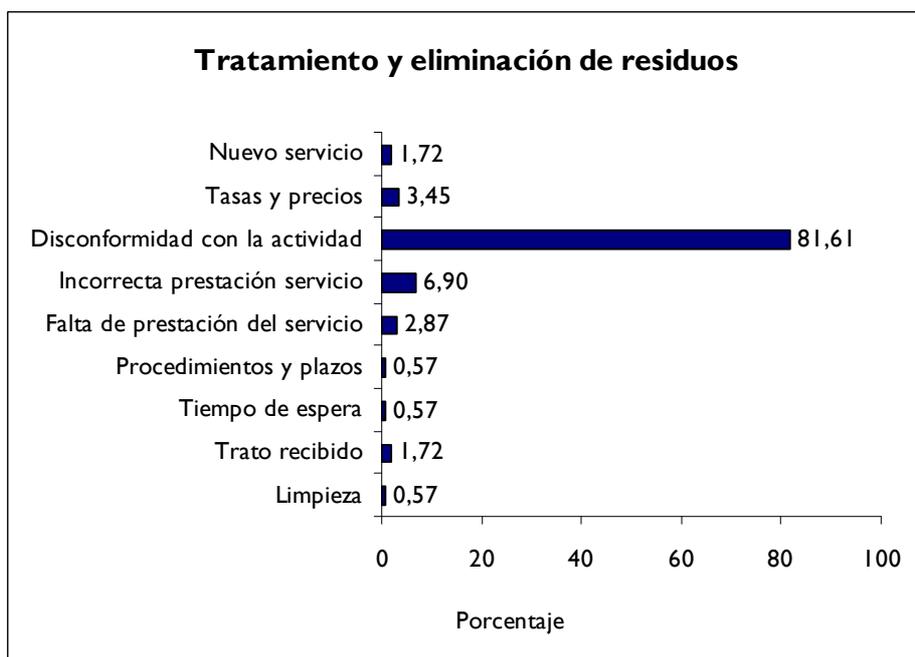
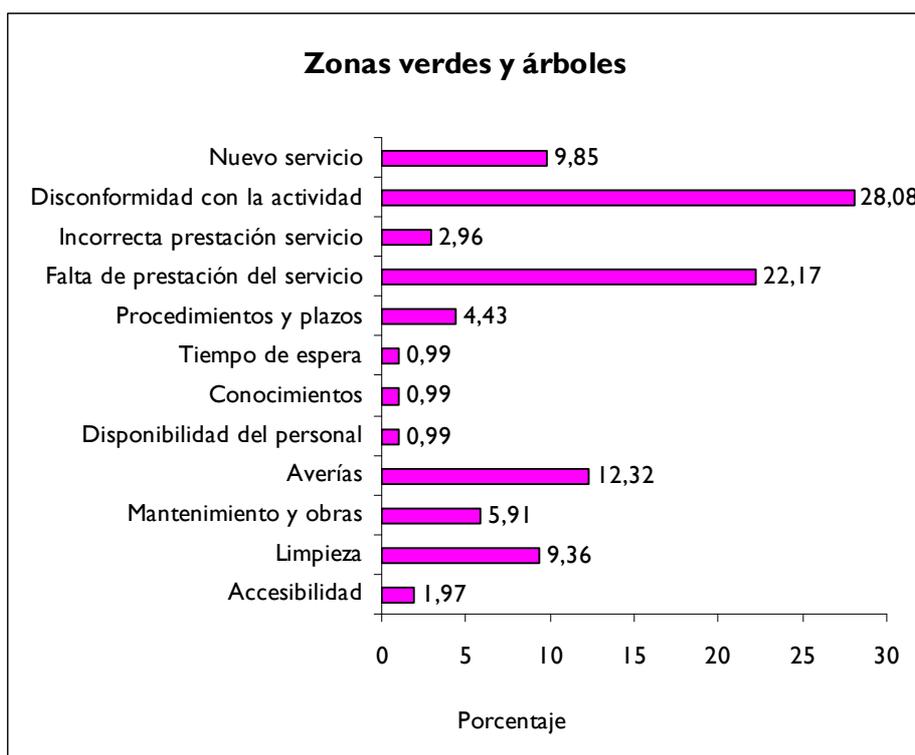


Concienciación Medioambiental









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	15,67	31,66	32,75	29,26	62,03
Sin contestar	5	100	1	1	37
Menos de 15 días	74,5%	28,6%	14,5%	28,9%	17,0%
Entre 15 días y tres meses	25,3%	68,7%	84,9%	70,6%	62,8%
Mas de tres meses	0,3%	2,7%	0,6%	0,5%	20,2%

	Zonas verdes y árboles	Tratamiento y eliminación de residuos	Patrulla Verde	Concienciación Medioambiental	Retirada de vehículos
Tiempo medio de contestación	79,46	48,26	13,33	69,88	27,78
Sin contestar	1.111	2	1	4	1
Menos de 15 días	13,6%	25,3%	66,7%	0,0%	23,72%
Entre 15 días y tres meses	18,5%	66,0%	33,3%	76,9%	75,00%
Mas de tres meses	67,9%	8,7%	0,0%	23,1%	1,28%

En el ANEXO 2.4 se recogen de cada Unidad Gestora, el número de sugerencias y reclamaciones tramitadas en SYR y sus tiempos de contestación (comparativa 2009-2010).

3.1.1. Movilidad y Transportes

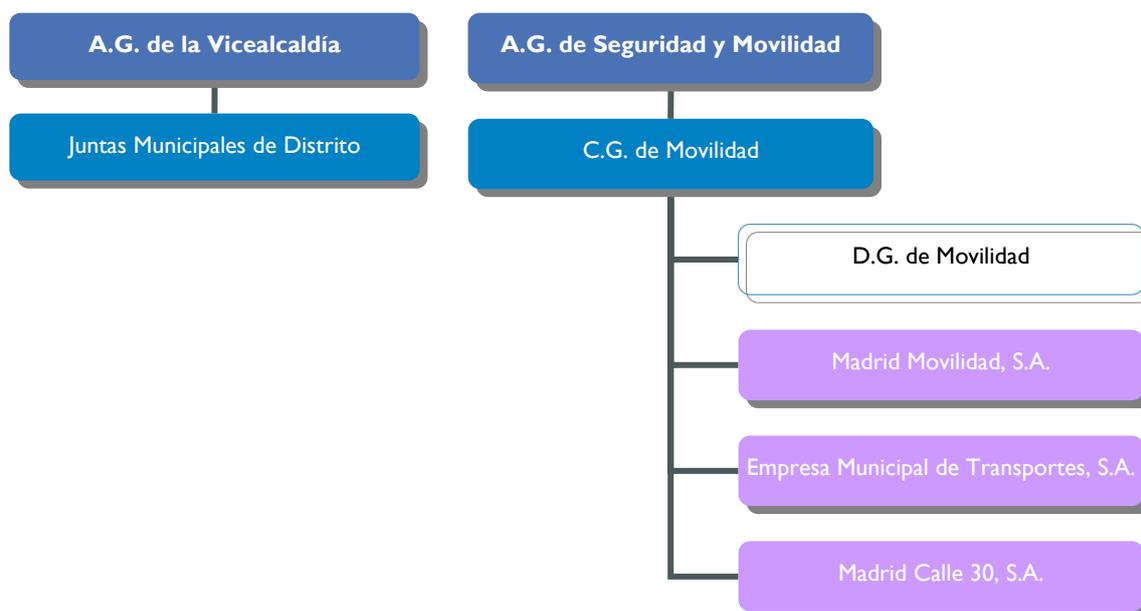
3.1.1.1. Ámbito de actuación y recursos

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	2007	2008	2009	2010
○ Intensidad media diaria de tráfico.	Total de vehículos	2.472.379	2.468.064	2.402.666	2.450.896
○ Viajes realizados en Metro Madrid y EMT en la Ciudad de Madrid.	Miles de viajes	1.104.994	1.074.182	1.039.059	1.014.757
○ Inversión realizada en infraestructuras para mejora de la movilidad.	Total en euros	1.028.169.079	12.975.603	76.486.233	197.247
○ Proximidad a las paradas de la red de metro y autobús	Porcentaje de personas que viven a menos de 300 de una estación de metro o parada de autobús	96,40	96,40	96,40	96,40
○ Parque de vehículos de Metro.	Total de coches	2.157	2.275	2.275	2.369
○ Longitud de la red de Metro.	Total de kilómetros	283,34	284,11	284,11	287,31
○ Estaciones de Metro.	Total de estaciones	292	294	294	294
○ Accesibilidad a las estaciones de Metro.	Porcentaje de estaciones accesibles	60	60	60	119
○ Ascensores en Metro.	Total de ascensores	436	468	492	499
○ Escaleras mecánicas de Metro.	Total de escaleras	1.574	1.614	1.621	1.650
○ Trenes en hora punta.	Total de trenes	334	334	327	326
⊙ Longitud de la red de la EMT.	Total de kilómetros	3.630,75	3.690,49	3.797,11	3.833,40
⊙ Edad media de la flota de la EMT.	Media de años	5,70	5,75	5,74	6,14

Indicador	Tipo y Unidad de Medida	2007	2008	2009	2010
⊙ Longitud del carril-bus con separador.	Total de kilómetros	39	39	39	39
⊙ Accesibilidad de los autobuses de EMT.	Porcentaje de autobuses accesibles	90,01	93,50	100	100
○ Ocupación media de los autobuses de EMT.	Ratio de viajeros por plaza ofertada	48,47	46,04	43,98	44,21
⊙ Coste de operación por viajero transportado en autobuses de la EMT.	Ratio de euros por viajero	0,87	1,02	1,07	D.N.C
⊙ Coste de operación por kilómetro recorrido en autobuses de la EMT.	Ratio de euros por kilómetro	3,86	4,23	4,27	D.N.C
○ Viajeros por kilómetro de la EMT.	Ratio de viajeros por Km. de línea	4,69	4,45	4,25	4,23
⊙ Kilómetros recorridos por los viajeros de la EMT.	Total de kilómetros recorridos por viajero	1.510.083.457	1.406.026.653	1.424.258.541	1.409.954.271
○ Coparticipación del usuario en el coste del transporte público.	Porcentaje abonado por el usuario	44,40	39,30	39	40,60
○ Aparcamientos subterráneos.	Total de aparcamientos	267	273	280	282
○ Plazas en aparcamientos subterráneos.	Total de plazas	103.895	105.521	108.533	109.570
⊙ Plazas en aparcamientos subterráneos para residentes.	Total de plazas	87.261	88.670	91.554	92.163
⊙ Plazas de aparcamiento para motos.	Total de plazas	3.469	3.806	3.902	4.080
⊙ Rotación del estacionamiento en zona regulada	Ratio de vehículos por plaza y día	1,28	1,18	1,32	1,41
⊙ Plazas de aparcamiento reguladas por el SER.	Total de plazas	166.304	166.205	164.862	164.862
⊙ Equipos de seguridad subvencionados implantados en Taxis.	Total de equipos	558	0	0	0
○ Longitud total del carril bici en la Ciudad.	Total de kilómetros	185	190	224	263
○ Nuevo carril bici construido en vía pública.	Total de kilómetros	41	5	34	39
○ Víctimas mortales en accidentes de tráfico.	Total de personas	57	41	43	33
⊙ Sesiones de formación en educación vial.	Total de sesiones	15.558	15.842	16.038	16.084
⊙ Superficie de tráfico restringido en el interior del Distrito Centro.	Porcentaje sobre la superficie total	31,67	31,74	33,56	35,24
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 2010 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	11	4	-	-
Construcción de pasarelas peatonales	15	8	6	-	1
Desarrollo del Plan Estratégico de Seguridad Vial	15	7	8	-	-
Mejora de la seguridad y movilidad del peatón	18	12	4	-	2
Impulso de la difusión de información sobre Movilidad	3	3	-	-	-
Gestión de la Vía Pública	12	8	3	-	1
Regulación del tráfico y señalización	7	3	4	-	-
Remodelación de la Calle Serrano	6	1	5	-	-
Remodelación y acondicionamiento de espacios públicos	86	66	5	-	15
Agentes de Movilidad	4	3	1	-	-
Fondo Estatal Inversión Local (FEIL 2009): Movilidad	4	3	1	-	-
Fondo Estatal de Empleo y Sostenibilidad (FEESL 2010): Movilidad	5	2	3	-	-
Impulso de la movilidad ciclista	21	12	8	-	1
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	3	2	1	-	-
Modernización de los vehículos de Taxi	3	2	-	-	1
Plan de Revitalización del Centro Urbano: Transporte Público	34	19	2	-	13
Reforma de la totalidad de pozos de bombas de la red de METRO (financiado al 50% por la Comunidad de Madrid)	1	-	1	-	-

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

Proyectos	Nº Total Acciones	Acciones terminadas	Acciones en ejecución	Acciones planificadas	Acciones aplazadas
Creación de nuevas líneas transversales de la EMT para la mejora de la conexión entre Distritos	19	5	-	-	14
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	-	-	8
Refuerzo de la oferta y seguridad del servicio de transporte en superficie de EMT	3	1	2	-	-
Reordenación y ampliación de la red de líneas nocturnas de la EMT	1	1	-	-	-
Sistema de información al viajero de EMT	2	1	1	-	-
Subred específica de servicio de la EMT a zonas industriales o terciarias de carácter exclusivo	9	6	-	-	3
Construcción y reconversión de Áreas Intermodales	24	9	1	-	14
Gestión de aparcamientos en superficie	5	4	1	-	-
Aparcamientos para Residentes	49	12	11	-	26
Plan de Revitalización del Centro Urbano: Construcción de Aparcamientos y SER	26	9	8	-	9
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	14	-	-	12
Promoción de la construcción de calzadas reservadas al transporte público	1	-	-	1	-
Total (1)	393	206	80	1	106

(1) 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

3.1.1.4 Compromisos de Calidad

En el ámbito de este Área de Acción la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid ha aprobado la **Carta de Servicios del Cuerpo de Agentes de Movilidad**.

Carta de Servicios del Cuerpo de Agentes de Movilidad

Fecha Aprobación: 29 de noviembre de 2007

Fecha Evaluación 2010: 9 de marzo de 2011

Actualización: junio de 2011

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. 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		2010	
	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato
Compromiso 1.- Asegurar la vigilancia del tráfico de forma permanente en los 55 enclaves de mayor intensidad de circulación, salvo en situaciones especiales.						
Porcentaje de cobertura de los 55 enclaves cubiertos por los Agentes de Movilidad.	100	100	100	100	100	100
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.						

	2008		2009		2010	
	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato
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	100	100
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	100	100
Porcentaje de vehículos que son renovados en un tiempo máximo de 5 años por el Cuerpo de Agentes de Movilidad.		D.N.C.	N.D.	0	100	15
Quejas respecto al personal del Cuerpo de Agentes de Movilidad (nº quejas/personal de plantilla).	0,13	0,15	0,13	0,10	0,12	0,09
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 sen imprevistas.						
Porcentaje de eventos especiales atendidos por el Cuerpo de Agentes de Movilidad sobre los demandados por la Policía Municipal.	90	95,71	90	97,03	93	97,15
Porcentaje de eventos especiales programados atendidos sobre los asignados al Cuerpo de los Agentes de Movilidad.	100	100	100	100	100	100
Porcentaje de situaciones imprevistas atendidas por el Cuerpo de Agentes de Movilidad sobre las identificadas.	100	100	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	15:00	03:00
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	20.000	18.113
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 homos 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	100	72
Patrullas de vigilancia del Cuerpo de Agentes de Movilidad.	25	24	25	25	25	25
Porcentaje de Agentes de Movilidad que se desplazan a pie o en bicicleta.	8	12,75	8	13,56	8	13,20
Porcentaje de vehículos de bajo poder contaminante utilizados por el Cuerpo de Agentes de Movilidad.	95	97,97	95	97,32	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	6.900	4.852
Compromiso 6.- Recibir una formación continua, especializada y de perfeccionamiento, que les permita actualizar sus conocimientos para el adecuado desempeño de sus funciones.						

	2008		2009		2010	
	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato
Cursos impartidos al Cuerpo de Agentes de Movilidad.	20	61	20	40	12	27
Horas de formación ofertadas al Cuerpo de Agentes de Movilidad.	2.000	31.414	2.000	54.018	22.000	24.442
Porcentaje de Agentes de Movilidad que reciben formación al año.	40	43,21	40	D.N.C	100	D.N.C
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.						
Accidentes de tráfico atendidos por el Cuerpo de Agentes de Movilidad.	N.D.	749	N.D.	429	400	454
Quejas o reclamaciones recibidas en relación al número total de accidentes atendidos por el Cuerpo de Agentes de Movilidad.	0	0	0	1	0	0
Tiempo medio de llegada al lugar del siniestro desde que tengan conocimiento los Agentes de Movilidad.(minutos)	15:00	00:00	15:00	00:00	15:00	00:00
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.						
Campañas de seguridad vial en las que participa el Cuerpo de Agentes de Movilidad.	N.D.	24	N.D.	13	10	8
Denuncias de radar en zonas de alta ocupación peatonal (Cuerpo de Agentes de Movilidad).	1.200	1.833	1.200	946	1.200	743
Patrullas de vigilancia de la seguridad vial del Cuerpo de Agentes de Movilidad.	25	24	25	25	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	14	17,14
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	3	3
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.						
Controles a taxis realizados por el Cuerpo de Agentes de Movilidad con denuncia.	100	542	100	613	550	60
Controles a taxis realizados por el Cuerpo de Agentes de Movilidad sin denuncia.	340	784	340	2.028	790	466
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	5.800	2.269
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	31.000	9.268

	2008		2009		2010	
	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato
Patrullas de vigilancia y control del transporte del Cuerpo de Agentes de Movilidad.	25	24	25	25	25	25
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.						
Porcentaje de Agentes de Movilidad (operativos) que disponen de equipos individuales de transmisión.	100	100	100	100	100	100
Porcentaje de Agentes de Movilidad (operativos) que disponen de PDA.	100	100	100	100	100	100
Radares móviles utilizados por el Cuerpo de Agentes de Movilidad.	3	3	3	3	3	3
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.						
Sugerencias y reclamaciones tramitadas relativas al Cuerpo de Agentes de Movilidad.	N.D.	176	N.D.	157	160	149
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	50	44
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	50	56

N.D.: No determinado DNC: Dato no cargado

3.11.5 Opinión de la Ciudadanía

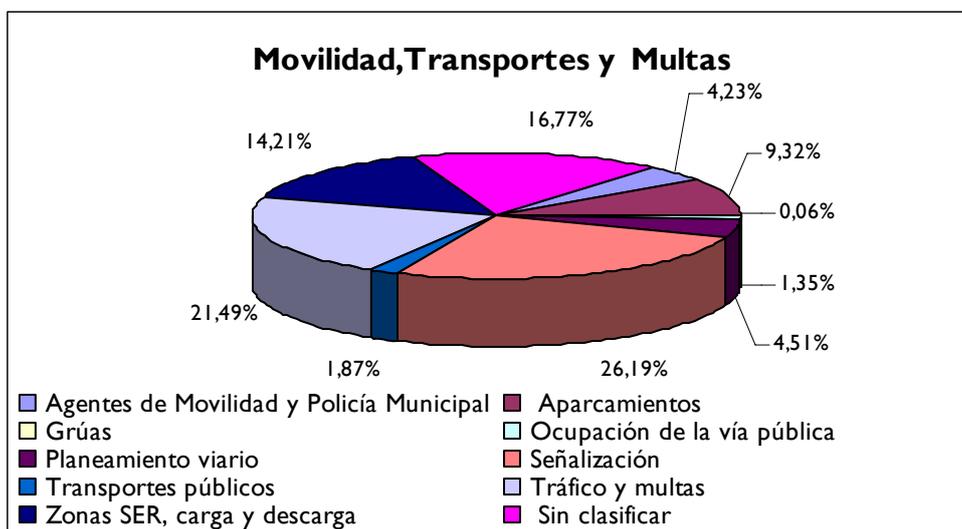
En el año 2010 se han registrado los siguientes estudios dentro del Banco de Estudios relativos al Área de Acción de "Movilidad y Transportes":

Nombre del Estudio. Año	Órgano Promotor	Más información
Estudio de seguimiento de la indisciplina del estacionamiento y el funcionamiento del sistema SER en Madrid 213/2010/ASN	D.G. Movilidad	Ficha Técnica
Estudio de evaluación de la calidad del servicio de los agentes de movilidad. 212/2010/ASN	D.G. Movilidad	Ficha Técnica
Mejora de la calidad del servicio, evaluación de la satisfacción y diagnóstico de las necesidades formativas del Cuerpo de Agentes de Movilidad del Ayuntamiento de Madrid 211/2010/ASN	D.G. Organización y Desarrollo	Ficha Técnica

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 Transporte” las sugerencias y reclamaciones formuladas suponen el **27,95%** (15.278) del total de las tramitadas en 2010. De las 15.278, 4.658 corresponden a SYR en materia de Movilidad, Transportes y Multas, 1.264 a la empresa Madrid Movilidad y 9.356 a la EMT.

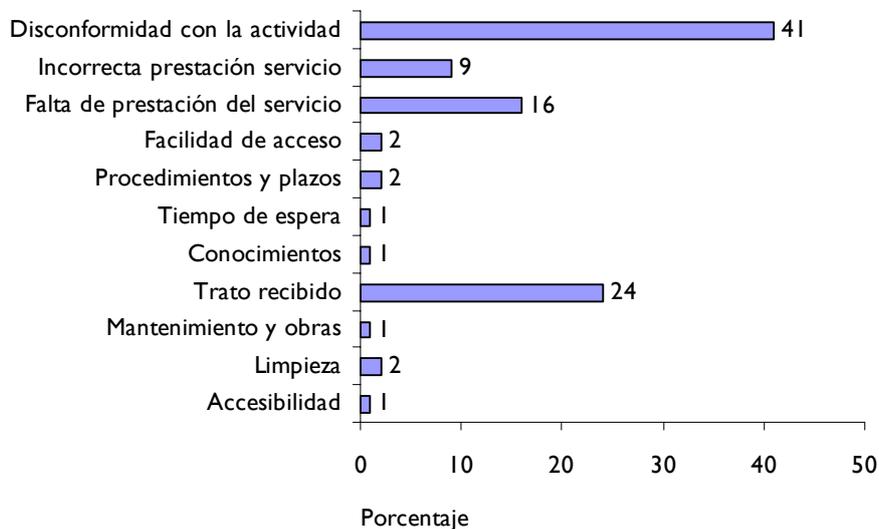
Por **submaterias**, de las tramitadas por SYR relacionadas con la Movilidad y Transportes, la más aludida en este sentido es “Señalización” con un 26.19% (1.220) sobre el total. En segundo lugar aparece “Tráfico y multas” con un 21.49% (1.001) , seguida de “Zonas SER, carga y descarga” con un 14.21% (662) , “Aparcamientos” con un 9.32% (434), “Planeamiento viario” con un 4,51% (210), “Agentes de Movilidad y Policía Municipal” con un 4,23% (197), “Transportes Públicos” con un 1,87% (87), “Ocupación de la vía pública” con un 1,35% (63) y “Grúas” con un 0,06% (3).



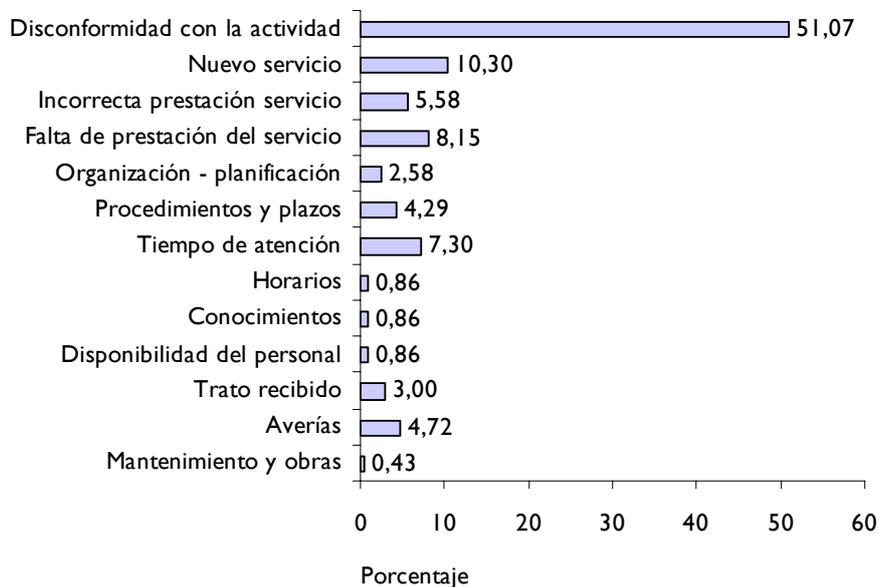
(*) Los datos se recogen con fecha 1 de abril de 2011.

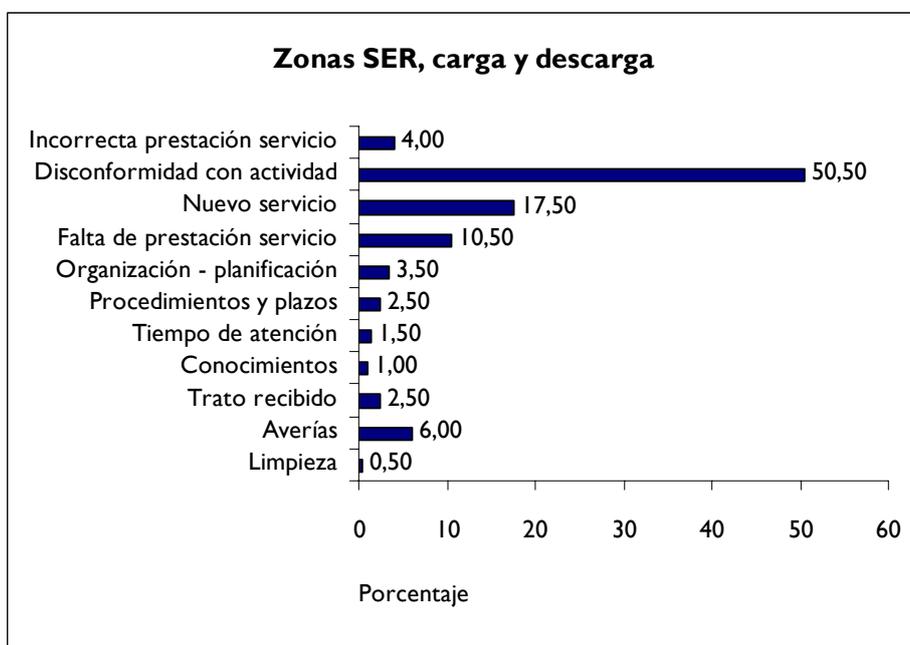
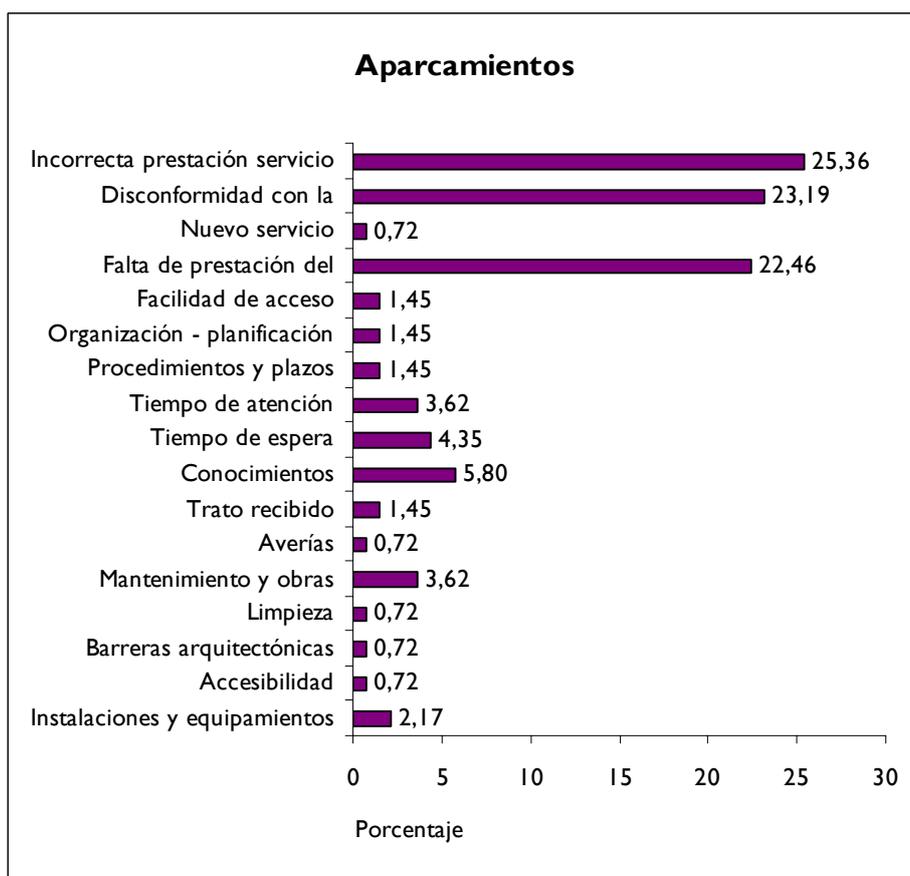
En cuanto a los **motivos** de presentación de estas sugerencias y reclamaciones tramitadas en SYR, se recogen a continuación para cada una de las submaterias:

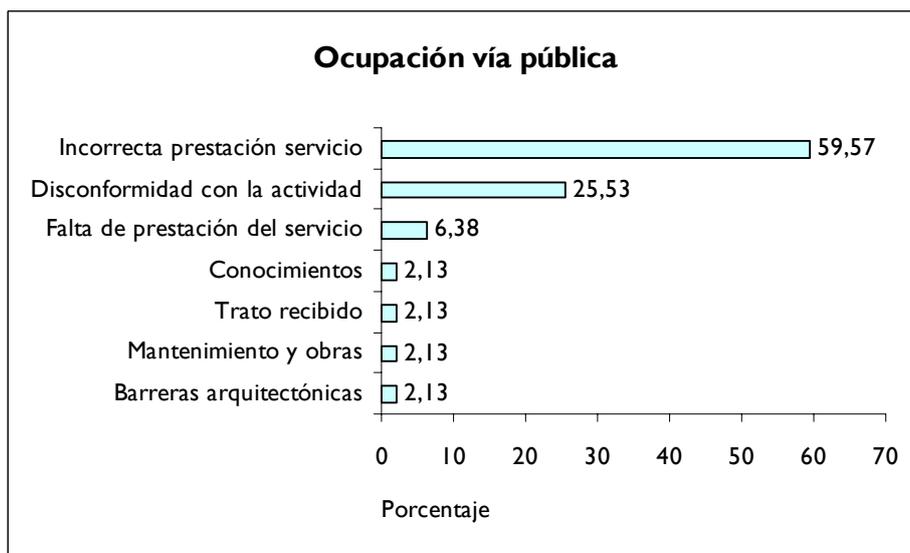
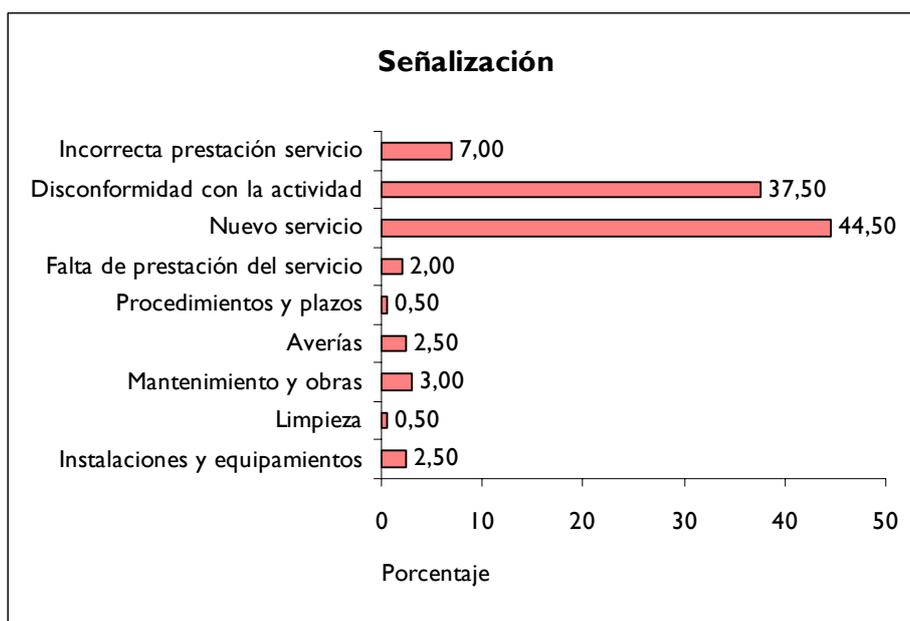
Agentes de Movilidad y Policía Municipal

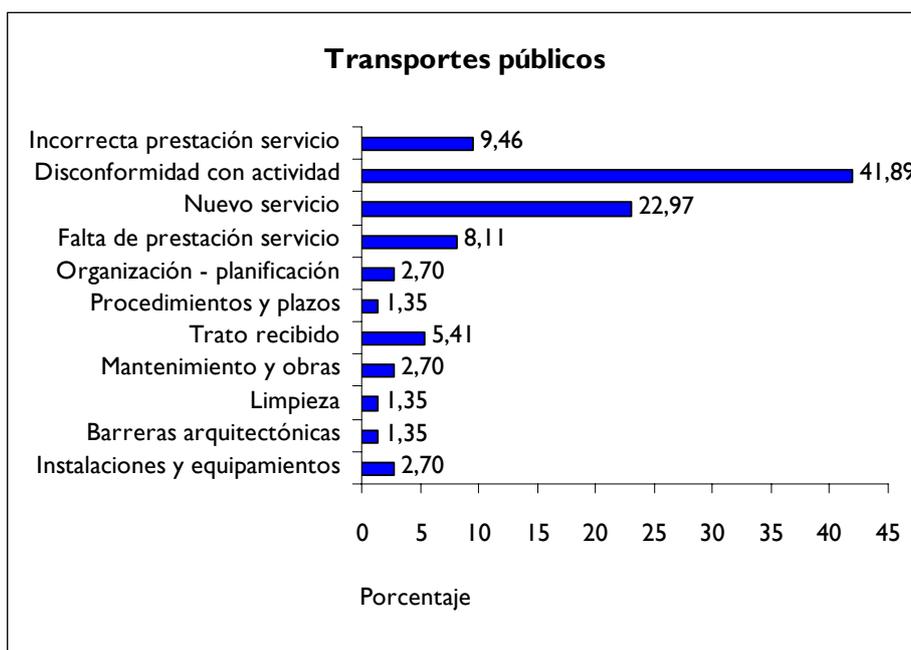


Tráfico y multas









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

	Agente de Movilidad y Policía Municipal	Aparcamientos	Grúas	Ocupación de la vía pública	Planeamiento viario
Tiempo medio de contestación	28,34	28,82	33,00	17,97	40,11
Sin contestar	0	4	0	1	4
Menos de 15 días	41,6%	57,7%	67%	75,81%	50,0%
Entre 15 días y tres meses	56,9%	33,7%	0%	19,35%	37,9%
Mas de tres meses	1,5%	8,6%	33%	4,84%	12,1%

	Señalización	Tráfico y multas	Transportes públicos	Zona SER, Carga y Descarga
Tiempo medio de contestación	32,42	12,49	26,78	19,10
Sin contestar	7	1	0	0
Menos de 15 días	52,5%	79,40%	54,0%	57,7%
Entre 15 días y tres meses	37,2%	18,80%	41,4%	40,9%
Mas de tres meses	10,3%	1,80%	4,6%	1,4%

En el ANEXO 2.4 se recogen de cada Unidad Gestora, el número de sugerencias y reclamaciones tramitadas en SYR y sus tiempos de contestación (comparativa 2009-2010).

3.12. Relación con la Ciudadanía

3.12.1 Ámbito de actuación y recursos

Ámbito de actuación

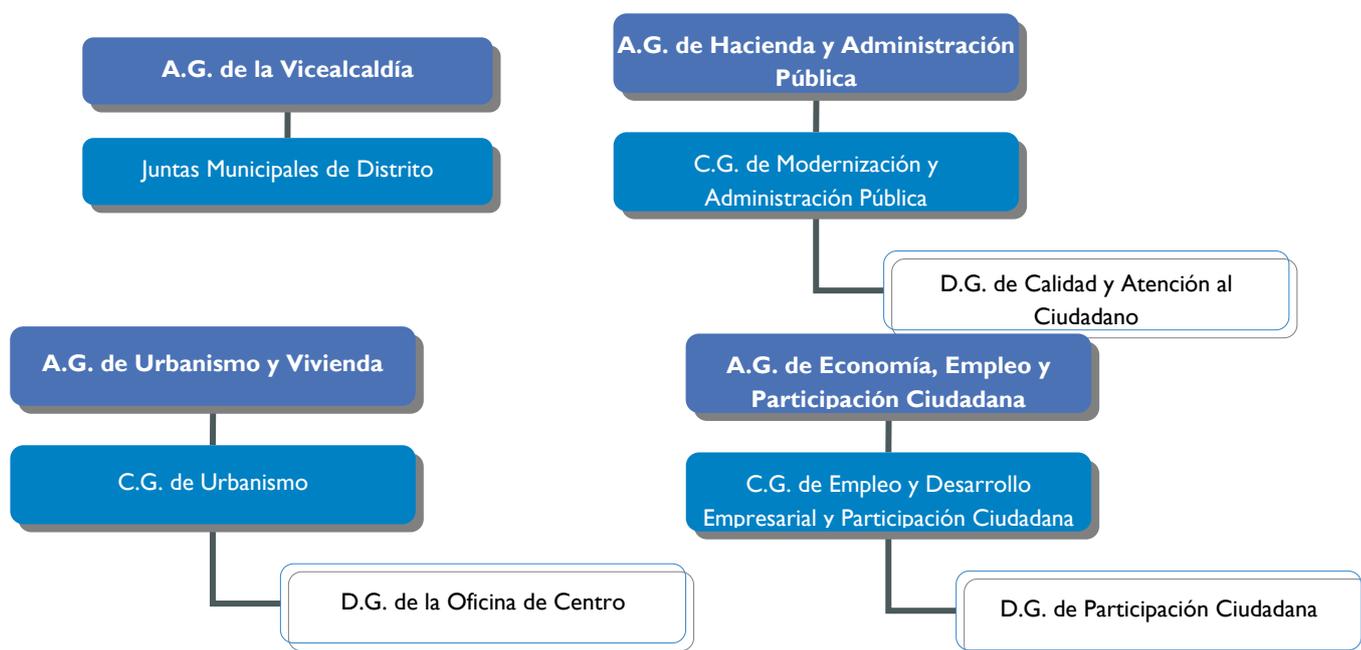
El Área de “Relación con la Ciudadanía” engloba todas aquellas actuaciones encaminadas a fomentar y mejorar la interacción con el ciudadano, buscando una mayor participación ciudadana en los asuntos que afectan a la ciudad y facilitando su acceso a la administración municipal abriendo nuevos cauces y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

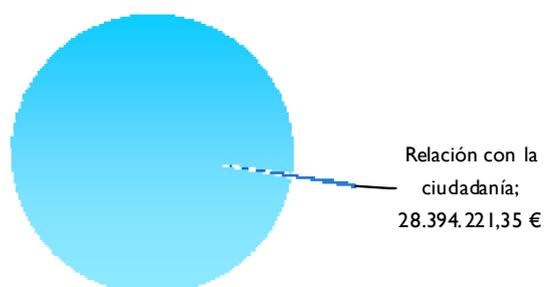
Por otro lado, las principales actuaciones del Ayuntamiento de Madrid en materia de **Atención al Ciudadano** son:

- 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 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	Año			
		2007	2008	2009	2010
⊙ Procesos de participación ciudadana.	Total de procesos	7 (*)	2	2	2
⊙ Procesos de participación ciudadana realizados por la Oficina del Centro.	Total de procesos	(1)	1	2	3

Indicador	Tipo y Unidad de Medida	2007	2008	2009	2010
⊙ Participación en las consultas ciudadanas.	Total de participantes	8.928	6.529	5.451	5.856
⊙ Órganos estables de participación ciudadana.	Total de órganos	67	70	72	51
⊙ Actuaciones de competencia municipal concertadas en los Planes Especiales de Inversión.	Total de actuaciones	48	80	0	0
⊙ Actuaciones ejecutadas en los Planes de Inversión y Actuación Territorial.	Total de actuaciones	30	22	33	32
⊙ Asociaciones registradas.	Total de asociaciones	1.387	1.506	1.619	1.720
⊙ Porcentaje de asociaciones declaradas de utilidad pública.	Porcentaje de asociaciones registradas	74,55	75,43	73	71,69
⊙ Porcentaje de asociaciones subvencionadas para el fomento de la participación ciudadana.	Porcentaje de asociaciones	20,41	33,07	44	42,50
⊙ Atenciones presenciales y telefónicas realizadas por el servicio de Línea Madrid.	Total de personas atendidas.	4.936.088	5.348.849	5.655.077	4.984.508
⊙ Atenciones realizadas por las Oficinas de Atención al Ciudadano de Línea Madrid.	Total de personas atendidas	2.562.720	2.712.500	2.684.435	2.320.187
⊙ Llamadas recibidas en el teléfono 010 de Línea Madrid.	Total de llamadas telefónicas	2.695.589	2.940.631	3.363.787	2.942.502
⊙ Llamadas atendidas en el teléfono 010 de Línea Madrid.	Total de llamadas	2.347.858	2.636.349	2.970.642	2.664.321
⊙ Atención realizada en lenguas extranjeras en Línea Madrid.	Total de personas atendidas	25.632	27.184	29.042	25.940
⊙ Gestiones realizadas en menos de 5 minutos en las Oficinas de Atención al Ciudadano de Línea Madrid.	Porcentaje de gestiones	81,22	77,10	71,38	68,80
⊙ Porcentaje de ciudadanos atendidos en 10 minutos o menos en las OACs Línea Madrid.	Porcentaje de personas atendidas	94,26	92,82	74,17	88,25
⊙ Capacidad de respuesta del servicio telefónico 010 de Línea Madrid.	Porcentaje de llamadas rechazadas	87,10	89,65	70,07	72,55
⊙ Tiempo medio de respuesta a las Sugerencias y Reclamaciones presentadas por los ciudadanos.	Media de días	31	39,17	33,66	28,85
⊙ Impacto de las Oficinas de Atención al Ciudadano de Línea Madrid.	Porcentaje de ciudadanos	24,50	17,50	31,80	(2)
⊙ Impacto del portal web munimadrid.es.	Porcentaje de ciudadanos	25,50	23,10	30,20	(2)
⊙ Impacto del servicio telefónico 010 de Línea Madrid.	Porcentaje de ciudadanos	25,60	27,90	37,70	(2)

Indicador	Tipo y Unidad de Medida	2007	2008	2009	2010
⊙ Gestiones tributarias realizadas a través de la web.	Total de trámites	417.322	676.871	915.567	1.106.900
⊙ Grado de satisfacción ciudadana con el teléfono 010 de Línea Madrid.	Porcentaje de usuarios satisfechos	95	97	96,70	97,85
⊙ Valoración ciudadana de las OACs Línea Madrid.	Valoración media en escala de 1 a 10	7,94	8,81	8,70	8,86
Valoración media de los usuarios del funcionamiento de las OAIC (NUEVO)	Valoración media en una escala de 1 a 10	8,44	8,51	8,19	8,56
D.N.C.: Dato no cargado					
⊙ Indicador de gestión municipal					
(1) Indicador incorporado al Sistema de Gestión Estratégica en 2008.					
(2) La Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos, de la que se obtiene este indicador, no se ha realizado en 2010.					
(*) 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 2010 era el siguiente:

Proyectos	Nº Total Acciones	Acciones terminadas	Acciones en ejecución	Acciones planificadas	Acciones aplazadas
Línea Madrid	12	9	-	-	3
Desarrollo de la Administración Electrónica	22	10	10	-	2
Una Administración Tributaria más próxima	11	7	4	-	-
Fondo Estatal Inversión Local (FEIL 2009): Atención al Ciudadano	2	2	-	-	-
Plan de Revitalización del Centro Urbano: Atención al Ciudadano y Participación.	14	6	8	-	-
Desarrollo de la participación individual	1	1	.	-	-
Desarrollo de la participación orgánica	5	2	1	-	2
Fomento de la Cultura y las Buenas Prácticas de Participación Ciudadana	1	1	-	-	-
Fomento del Asociacionismo	27	-	26	-	1

Proyectos	Nº Total Acciones	Acciones terminadas	Acciones en ejecución	Acciones planificadas	Acciones aplazadas
Plan Estratégico de Voluntariado	5	4	1	-	-
Participación de la sociedad civil en la sostenibilidad	2	2	-	-	-
Agenda 21 Local de Madrid	1	-	1	-	-
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	4	-	-	3
Plan Especial de Inversiones y Actuación Territorial 2004-2008 del Distrito de San Blas	5	5	-	-	-
Plan Especial de Inversiones y Actuación Territorial 2004-2008 del Distrito de Tetuán	12	9	-	-	3
Plan Especial de Inversiones y Actuación Territorial 2004-2008 del Distrito de Vicalvaro	4	4	-	-	-
Plan Especial de Inversiones y Actuación Territorial 2005-2008 del Distrito de Latina	6	4	2	-	-
Plan Especial de Inversiones y Actuación Territorial 2005-2008 del Distrito de Usera	8	5	-	-	3
Plan Especial de Inversiones y Actuación Territorial 2006-2011 del Distrito de Villaverde	14	8	1	-	5
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	-	-
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

Proyectos	Nº Total Acciones	Acciones terminadas	Acciones en ejecución	Acciones planificadas	Acciones aplazadas
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 Vicalvaro	2	-	-	-	2
Selección, concertación, evaluación y seguimiento de los Planes de Barrio	16	-	16	-	-
Total (1)	177	80	67	-	30

(1) 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 cuatro 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, la **Carta de Servicios de las OACs – Línea Madrid** aprobada el 24 de mayo de 2007 y la **Carta de Servicios del Portal Web Municipal -Línea Madrid**, aprobada en septiembre de 2010.

Carta de Servicios del Teléfono 010 Línea Madrid

Fecha Aprobación: 18 de mayo de 2006
 Fecha Evaluación 2010: 29 de marzo de 2011
 Actualización: junio de 2011

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 ha sido evaluada en tres ocasiones.

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:

	2007		2008		2009		2010	
	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato
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%.								
Porcentaje de respuestas positivas y mejorables facilitadas por el Teléfono 010.	92	91,30	92	96	92	94,20	93	96,70
Porcentaje de usuarios que consideran útil la información recibida / gestión realizada por el Teléfono 010.	92	93	92	93,50	92	94	93	95,80
Porcentaje de usuarios satisfechos con el servicio prestado por el Teléfono 010.	92	95	92	97	92	96,70	93	97,90
Porcentaje de usuarios satisfechos con la información facilitada por el Teléfono 010.	92	94,50	92	95	92	95,50	93	96,30
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.								
Porcentaje de llamadas diferidas respondidas en menos de 48 horas por el Teléfono 010.	100	100	100	100	100	98,60	100	100
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 y que la valoración ciudadana del parámetro comunicación del personal de atención telefónica sea igual o superior a 4 en una escala de 1 a 5.								
Porcentaje de usuarios satisfechos con el trato recibido en el Teléfono 010.	92	99	92	99	92	99,40	92	99,10
Valoración ciudadana del parámetro comunicación de los operadores del Teléfono 010.	4	4,37	4	4	4	4,80	4	D.N.C.
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.								
Horas de formación continua recibidas por los operadores del Teléfono 010.	20	22,35	20	23,50	20	49	20	56,12
Horas de formación inicial recibidas por los operadores del Teléfono 010.	100	104,50	100	104	100	112	100	115
Compromiso 5.- Al menos el 85% de las llamadas realizadas se atenderán en el primer intento, sin necesidad de volver a marcar.								
Porcentaje de llamadas atendidas sobre las recibidas en el Teléfono 010.	85	88,70	85	89,60	85	88,40	85	90,40

	2007		2008		2009		2010	
	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato
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.								
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	20	19,30
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.								
Porcentaje de usuarios satisfechos con el tiempo de espera para ser atendidos por el Teléfono 010.	80	89,50	92	91,50	80	99	80	96,40
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.								
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación a los servicios prestados por el Teléfono 010.	I	0,08	I	1,06	I	0,02	I	0,02
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	90,90	90	92,10
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	9,10	10	7,90

N.D. No Determinado D.N.C.: Dato no cargado

Carta de Servicios de Fomento del Asociacionismo

Fecha Aprobación: 20 de julio de 2006

Fecha Evaluación: 18 de marzo de 2011

Actualización: junio de 2011

El modelo de **participación ciudadana** de la Ciudad de Madrid se plantea como uno de sus objetivos principales el fomento del asociacionismo por eso, la Carta de los Servicios de Fomento del Asociacionismo surge con el propósito de informar a la ciudadanía y al movimiento asociativo de Madrid del conjunto de servicios que el Ayuntamiento les ofrece para hacer efectiva su participación.

Estos servicios son: el servicio de Registro de Entidades Ciudadanas en el que estarán inscritas todas aquellas que tengan sede social en Madrid y que desarrollen actividades en la Ciudad; el servicio de apoyo financiero a los proyectos y actividades de las Entidades Ciudadanas; el servicio de recursos asociativos a través del cual se ponen a su disposición medios que les ayudan a mejorar en sus actividades y proyecto asociativo (información y asesoramiento general, asesoramiento legal y fiscal gratuito, biblioteca, ...); el servicio de formación y capacitación de sus dirigentes y sus socios, en una línea de mejora continua para la realización de sus actividades; y el servicio de promoción de las actividades asociativas con el que se les apoya en sus actividades de participación y difusión: ferias y muestras de Asociaciones, encuentros, foros, ...

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

	2007		2008		2009		2010	
	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato
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.								
Porcentaje de comunicaciones telemáticas realizadas en relación con el nº de entidades solicitantes de inscripción que facilitan dirección de correo electrónico.	-	-	-	-	100	100	100	100
Porcentaje de procedimientos terminados en 10 días, en relación con el nº de solicitudes efectuadas que presenten correctamente la documentación.	-	-	-	-	100	67	100	69,42
NUEVOS INDICADORES EVALUACIÓN 2010								
I.1. Porcentaje de solicitudes de inscripción en el Registro de Entidades Ciudadanas resueltas en el plazo máximo de diez días hábiles.								
I.2. Porcentaje de inscripciones en el Registro de Entidades Ciudadanas comunicadas por vía telemática a las entidades solicitantes.								
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 el mismo.								
NUEVA REDACCIÓN EVALUACIÓN 2010: Dar conocimiento del Servicio a aquellas Entidades inscritas en el Registro de la Comunidad de Madrid, que tengan sede en el Municipio de Madrid, con objeto de que se inscriban en el Registro Municipal.								
Porcentaje de Entidades a las que se comunica la información, en relación con el nº de las facilitadas por el Registro de la Comunidad de Madrid.	N.D	D.N.C.	80	100	100	100	100	100
NUEVA REDACCIÓN EVALUACIÓN 2010 Porcentaje de entidades inscritas en el Registro de la Comunidad de Madrid a las que se facilita información para su inscripción en el Registro de Entidades Ciudadanas del Ayuntamiento de Madrid (Sº Fomento Asociacionismo).								

	2007		2008		2009		2010	
	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato
<p>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.</p> <p>NUEVA REDACCIÓN EVALUACIÓN 2010: 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. Se comunicará, de forma inmediata, la concesión de la utilidad pública municipal, por vía telemática, siempre que la entidad haya facilitado una dirección para la remisión de mensajes electrónicos.</p>								
Porcentaje de solicitudes resueltas en el plazo de dos meses o inferior, que se hayan presentado con la documentación correcta y completa, en relación con el número de solicitudes efectuadas con la documentación correcta y completa (60%).	-	D.N.C.	-	D.N.C.	100	44,50	60	70,37
<p>NUEVA REDACCIÓN EVALUACIÓN 2010: Porcentaje de solicitudes de entidades para ser declaradas de utilidad pública municipal resueltas en un plazo máximo de dos meses.</p>								
<p>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.</p>								
Porcentaje de formularios enviados a las Entidades Ciudadanas a 31 de enero, sobre el total de entidades registradas.	-	D.N.C.	100	100	100	100	100	100
Porcentaje de renovaciones comunicadas respecto a las efectuadas.	-	D.N.C.	100	100	100	100	100	100
<p>NUEVA REDACCIÓN EVALUACIÓN 2010: Porcentaje de entidades que renuevan su inscripción en el Registro de Entidades Ciudadanas a las que se comunica su renovación. Porcentaje de entidades registradas a las que se envía formulario de renovación antes del 31 de enero de cada año.</p>								
<p>Compromiso 5.- Efectuar la convocatoria pública anual de subvenciones dirigida a las Federaciones, Confederaciones o Uniones de Asociaciones inscritas y declaradas de utilidad pública municipal, en el Boletín de la Comunidad de Madrid en el primer trimestre del año y comunicarla además, individualmente, al día siguiente hábil de su publicación en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid.</p>								
Entidades Ciudadanas que reciben información sobre la convocatoria de subvenciones del Sº de Fomento del Asociacionismo. ELIMINADO EVALUACIÓN 2010	N.D	959	N.D	39	N.D	34	N.D.	D.N.C.
Porcentaje de Federaciones, Confederaciones o Uniones de Asociaciones de base que reciben la información, en relación a las Federaciones, Confederaciones o Uniones de Asociaciones de base a las que se ha enviado información.	100	100	100	100	100	100	100	100
<p>NUEVA REDACCIÓN EVALUACIÓN 2010: Porcentaje de Federaciones, Confederaciones o Uniones de Asociaciones de base que reciben información sobre la convocatoria de subvenciones.</p>								

	2007		2008		2009		2010	
	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato
Compromiso 6.- Informar de manera individualizada a las Federaciones, Confederaciones o Uniones de Asociaciones de base solicitantes de una subvención, cuando se interesen por el proceso de valoración de su solicitud y de la adjudicación de subvención.								
Porcentaje de respuestas en relación con el nº de consultas efectuadas.	N.D.	D.N.C.	N.D.	D.N.C.	100	100	100	100
NUEVA REDACCIÓN EVALUACIÓN 2010: Generalizar la utilización de las comunicaciones telemáticas para el procedimiento de Convocatoria pública de subvenciones, como adelanto de las notificaciones que fuera preciso realizar por vía ordinaria, siempre que se disponga de las direcciones electrónicas de las entidades. Indicador asociado: Porcentaje de comunicaciones telemáticas remitidas con relación a la totalidad de las realizadas en el proceso, por vía ordinaria..								
Compromiso 7.- Incrementar la cuantía del programa presupuestario destinado a subvenciones dirigidas a las Federaciones, Confederaciones o Uniones de Asociaciones, al menos, en el mismo porcentaje de incremento, que el Índice de Precios al Consumo del año en curso.								
Cuantía del incremento presupuestario en relación con el IPC del año en curso.	4,20	10,59	2,10	2,14	0,30	42,81	N.D.	0
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.								
Porcentaje de Federaciones, Confederaciones o Uniones de Asociaciones informadas antes de 30 de junio de cada año, en relación con las solicitudes concedidas.	N.D.	D.N.C.	N.D.	D.N.C.	100	100	100	100
NUEVO EVALUACIÓN 2010: Porcentaje de subvenciones concedidas comunicadas a las entidades solicitantes antes del 30 de junio de cada año.								
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.								
COMPROMISO ELIMINADO EVALUACIÓN 2010								
Porcentaje de Entidades a las que se ofrece el servicio y la información sobre el mismo, antes de 31 de enero de cada año	N.D.	D.N.C.	N.D.	D.N.C.	100	100	100	100
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.								
Porcentaje de Entidades atendidas en relación con el número de las que solicitan el servicio	100	100	100	100	100	100	100	100
Puntuación global media obtenida entre todas las encuestas recibidas entre la totalidad de las enviadas.	-	-	-	Nuevo en 2009	7,50	9,84	7,50	9,63

	2007		2008		2009		2010	
	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato
<p>NUEVA REDACCIÓN EVALUACIÓN 2010: Porcentaje de Entidades Ciudadanas que reciben orientación y asesoramiento integral respecto a las que lo solicitan.</p> <p>Valoración media del servicio de orientación y asesoramiento integral realizada por las entidades usuarias. (Servicio de Fomento del Asociacionismo).</p>								
<p>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.</p> <p>NUEVA REDACCIÓN EVALUACIÓN 2010: Facilitar a todas las entidades inscritas en el Registro Municipal de Entidades Ciudadanas, siempre que así lo soliciten, un enlace en la página Web www.madridparticipa.es para el acceso directo a sus páginas Web. El enlace se realizará en el plazo de quince días naturales desde que cursen su solicitud.</p>								
Porcentaje de Entidades Ciudadanas que acceden a este servicio, en un plazo de quince días desde la solicitud, en relación con los solicitantes	100	100	100	100	100	100	100	100
<p>NUEVA REDACCIÓN EVALUACIÓN 2010: Porcentaje de Entidades Ciudadanas a las que se facilita un enlace a la página Web www.madridparticipa.es, en un plazo máximo de quince días naturales (Sº Fomento Asociacionismo).</p>								
<p>Compromiso 12.- Realizar un estudio de necesidades formativas de las Entidades Ciudadanas a través de una Encuesta, consultando a todas las Entidades inscritas en el Registro de Entidades Ciudadanas del Ayuntamiento de Madrid.</p>								
Entidades consultadas sobre sus necesidades formativas.	N.D.	226	N.D.	254	N.D.	1.510	N.D.	1.618
<p>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 sobre cada una de las acciones formativas que organiza a lo largo del año el Ayuntamiento de Madrid para las Entidades Ciudadanas.</p> <p>NUEVO ESTANDAR EVALUACIÓN 2010: de un mes se pasa a 15 días.</p>								
Porcentaje de comunicaciones realizadas dentro del plazo establecido sobre el total de asociaciones registradas. ELIMINADO EVALUACIÓN 2010	-	D.N.C.	-	D.N.C.	100	100	100	100
<p>NUEVO EVALUACIÓN 2010: Porcentaje de Entidades Ciudadanas informadas, dentro del plazo establecido, de las acciones formativas organizadas por el Ayuntamiento de Madrid.</p>								
<p>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.</p> <p>NUEVO ESTANDAR EVALUACIÓN 2010: de 7 acciones se pasa a 10 días.</p>								
Acciones formativas impartidas a las Entidades Ciudadanas (Sº Fomento Asociacionismo).	9	7	9	8	7	5	7	13
Puntuación global media obtenida entre todas los cuestionarios cumplimentados por los asistentes a las acciones formativas.	N.D.	7,08	N.D.	7,10	7,50	7,60	7,50	7,34

	2007		2008		2009		2010	
	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato
<i>NUEVA REDACCIÓN EVALUACIÓN 2010:</i> Valoración media global de las acciones formativas realizada por las entidades asistentes								
Compromiso 15.- Ofertar, al menos, 375 plazas anuales para la formación de Entidades Ciudadanas.								
Plazas ofertadas por el Ayuntamiento de Madrid para la formación de Entidades Ciudadanas (Sº Fomento Asociacionismo).	-	-	-	Nuevo en 2009	375	299	375	452
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.								
Actuaciones realizadas para promover el encuentro entre las Asociaciones y fomentar el asociacionismo entre la ciudadanía.	N.D.	1	N.D.	0	1	2	1	1
<i>NUEVA REDACCIÓN EVALUACIÓN 2010:</i> Actividades de encuentro entre Entidades Ciudadanas organizadas por el Ayuntamiento de Madrid.								
En relación con el Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid los indicadores del cumplimiento de los compromisos son los que se señalan a continuación:								
<i>NUEVA REDACCIÓN EVALUACIÓN 2010:</i> 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 todas las sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación a los servicios prestados en 15 días o menos. De no ser así, serán contestadas en menos de 3 meses.								
Sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación a los servicios prestados (nº).	N.D.	4	N.D.	12	N.D.	8	N.D.	9
Sugerencias y reclamaciones relativas al Sº de Fomento del Asociacionismo contestadas en 15 días o menos (porcentaje).	N.D.	20	50	45	50	60	50	66,67
Sugerencias y reclamaciones relativas al Sº de Fomento del Asociacionismo contestadas en más de 15 días y menos de 3 meses tramitadas en relación al servicio prestado (porcentaje).	N.D.	80	50	55	50	40	50	33,33

D,N.C. Dato no cargado **N.D.** : No determinado

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

Fecha Aprobación: 24 de mayo de 2007
 Fecha Evaluación 2010: 29 de marzo de 2011
 Actualización: junio de 2011

La Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano presta, entre otros, el servicio de atención al ciudadano 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:

	2007		2008		2009		2010	
	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato
Compromiso 1.- Las Oficinas de Atención al Ciudadano se comprometen a prestar un servicio global de calidad, logrando que mas del 80% de los usuarios estén satisfechos con el servicio recibido y valoren dicha satisfacción en una escala de 0 a 10, con una puntuación superior a 7,5 puntos. Con carácter anual se realizará un estudio para medir el grado de satisfacción de los ciudadanos con los servicios recibidos en las Oficinas de Atención al Ciudadano; dicho estudio servirá asimismo para evaluar el cumplimiento de los compromisos adquiridos.								
Valoración ciudadana de las OACs Línea Madrid.	7	7,94	7	8,81	7	8,70	7	8,86
Compromiso 2.- Las Oficinas de Atención al Ciudadano Línea Madrid contarán con unas instalaciones adecuadas al servicio que se presta, sin barreras arquitectónicas para su acceso en ninguna de ellas y con un alto grado de funcionalidad, confort, orden y limpieza. En la valoración dada por parte de los usuarios, el nivel de satisfacción media, medido en una escala de 0 a 10, deberá ser superior a 7,5 puntos.								
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	7	8,99
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.								
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	7,50	8,97
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.								
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	8	9,09
Compromiso 5.- En las Oficinas de Atención al Ciudadano se impartirá un tiempo medio de formación a todo su personal, de al menos, 25 horas anuales.								

	2007		2008		2009		2010	
	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato
Promedio de horas de formación del personal de las OACs Línea Madrid.	20	25,50	20	34,83	20	26,70	20	48,46
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.								
Valoración media de los usuarios de la amabilidad y trato en las OACs Línea Madrid.	8	8,23	8	8,72	8	9,03	8	9,14
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.								
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	8	9,12
Valoración media de los usuarios del entendimiento de la información en las OACs Línea Madrid.	8	8,08	8	8,96	8	9,05	8	8,96
Compromiso 8.- Las Oficinas de Atención al Ciudadano prestarán su servicio a los ciudadanos en un horario continuado de mañana y tarde (de 9 a 17 horas) de lunes a jueves (viernes y mes de agosto de 9 a 14 horas). En la valoración dada por parte de los usuarios, el nivel de satisfacción media, medido en una escala de 0 a 10, deberá ser superior a 7,5 puntos.								
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	7,50	8,75
Compromiso 9.- En las Oficinas de Atención al Ciudadano se prestará una atención individualizada y personalizada, ofreciendo atención en inglés, francés y lenguaje de los signos en todas las Oficinas, así como en otros idiomas en los Distritos donde fuese necesario, y al menos, en el 50 % de ellas.								
Porcentaje de OACs Línea Madrid que atienden en inglés, francés y lenguaje de los signos.	100	100	100	100	100	100	100	100
Porcentaje de OACs Línea Madrid que atienden en otros idiomas.						Nuevo en 2010		30,43
Compromiso 10.- En las Oficinas de Atención al Ciudadano se atenderán a más del 75 % 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.								

	2007		2008		2009		2010	
	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato
Porcentaje de ciudadanos atendidos en 10 minutos o menos en las OACs Línea Madrid.	50	66,54	70	88,76	70	70,66	70	88,25
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	8	8,79
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.								
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	8,90
Compromiso 12.- En las Oficinas de Atención al Ciudadano se prestará un servicio eficaz, suministrando información correcta y actualizada y realizando las gestiones solicitadas por los ciudadanos. En la valoración dada por parte de los usuarios, el nivel de satisfacción media, medido en una escala de 0 a 10, deberá ser superior a 7,5 puntos.								
Valoración media de los usuarios sobre el resultado final de la gestión realizada en las OACs Línea Madrid.	7,50	7,98	7,50	8,89	7,50	8,75	7,50	8,98
Valoración media de los usuarios sobre la claridad y eficacia de la información facilitada por las OACs Línea Madrid. <i>Nuevo Evaluación 2008</i>	-	-	7,50	8,86	7,50	8,59	7,50	8,90
Compromiso 13.- En las Oficinas de Atención al Ciudadano se atenderá a los ciudadanos proporcionando respuestas coherentes, seguras y confiables a las consultas realizadas. En la valoración dada por parte de los usuarios, el nivel de satisfacción media, medido en una escala de 0 a 10, deberá ser superior a 7,5 puntos.								
Valoración media de los usuarios de la coherencia de la información facilitada por las OACs Línea Madrid.	7,50	8,17	7,50	8,88	7,50	8,73	7,50	9
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. El 60% de las Sugerencias y Reclamaciones tramitadas en relación a los Servicios prestados por las Oficinas de Atención al Ciudadano Línea Madrid, se contestarán en 15 días o menos, el resto en un período no superior a 3 meses.								

	2007		2008		2009		2010	
	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato
Sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación a los servicios prestados por las OACs Línea Madrid. <i>Nuevo Evaluación 2008</i>	-	-	-	-	N.D.	779	N.D.	548
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios prestados por las OACs Línea Madrid contestadas en 15 días o menos. <i>Nuevo Evaluación 2008</i>	-	-	-	-	50	40,40	N.D.	88,30
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios prestados por las OACs Línea Madrid contestadas entre 16 días y 3 meses. <i>Nuevo Evaluación 2008</i>	-	-	-	-	50	59,50	-	-

D,N.C. Dato no cargado **N.D.** : No determinado

Carta de Servicios del Portal Web Municipal Línea Madrid

Fecha Aprobación: 9 de septiembre de 2010

Actualización: junio de 2011

La **Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano** a través de la Subdirección General de Atención al Ciudadano, y con apoyo de la Subdirección General de Administración Electrónica, presta el servicio de atención telemática a través de Internet ofreciendo a la ciudadanía información general y permitiendo la realización de gestiones y trámites municipales de una manera ágil y cómoda y sin necesidad de desplazamiento.

El portal web municipal ofrece los siguientes **servicios**: Información general suministrando información de interés general del Ayuntamiento, de los servicios municipales y de la Ciudad de Madrid, la realización de gestiones y trámites municipales, facilita un catálogo de las gestiones y trámites municipales así como la información necesaria para la realización de las mismas, participación ciudadana facilitando la interacción de los ciudadanos/as con la organización municipal, conociendo su opinión a través de las diferentes formas de comunicación habilitados para tal fin.

Los **compromisos de calidad** relativos a los servicios y sus indicadores asociados son:

1. Ofrecer un **servicio eficaz y de calidad**, de manera que se alcance un porcentaje de ciudadanos “satisfechos” o “muy satisfechos” con el servicio igual o superior al 75%.

Indicador asociado:

I.I. Porcentaje de usuarios “satisfechos” o “muy satisfechos” globalmente con el servicio

2. Ofrecer un **servicio útil**, suministrando **información de interés** y permitiendo la realización de gestiones y trámites administrativos a los usuarios, de manera que al menos el 70% de los ciudadanos valoren satisfactoriamente la utilidad del mismo.

Indicador asociado:

2.1. Porcentaje de usuarios que consideran “útil” o “muy útil” el servicio en relación con el total de encuestados.

3. Ofrecer una **información actualizada** del Ayuntamiento, de los servicios municipales y de la Ciudad de Madrid.

Indicador asociado:

3.1. Porcentaje de sugerencias y reclamaciones recibidas relativas a la actualización de los contenidos respecto de número total de contenidos del Portal Web Municipal.

4. Contar con las medidas necesarias para que la información pueda ser **accesible** a todos los ciudadanos, con independencia de las limitaciones debidas a discapacidad, edad avanzada u otras causas, de acuerdo con los criterios de accesibilidad generalmente reconocidos.

Indicador asociado:

4.1. Cumplimiento de los requisitos de accesibilidad de los contenidos de Nivel Doble-A de las directrices de accesibilidad para el contenido web 1.0 del W3C-WAI1.

5. Contar con la información disponible para sus usuarios/as en todo momento, garantizando un nivel de **disponibilidad** del servicio del 95%.

Indicador asociado:

5.1 Nivel de disponibilidad mensual del Portal Web Municipal.

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

Indicadores asociados:

6.1 Porcentaje de sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación a los servicios prestados por el Portal Web Municipal.

6.2 Porcentaje de sugerencias y reclamaciones contestadas en 15 días o menos, respecto del total de sugerencias y reclamaciones en relación a los servicios prestados por el Portal Web Municipal.

¹ Las Pautas o Directrices de Accesibilidad al Contenido en la Web 1.0 en su nivel doble-A son establecidas por el W3C (Consortio de la World Wide Web) y constituyen uno de los estándares internacionales que define la Accesibilidad Web.

Por su parte, el W3C es una asociación internacional formada por diferentes organizaciones públicas y privadas que trabajan conjuntamente para desarrollar estándares con el fin de favorecer y difundir las buenas prácticas en el desarrollo Web.

6.3 Porcentaje de sugerencias y reclamaciones contestadas en más de 15 días y menos de 3 meses, respecto del total de sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación a los servicios prestados por el Portal Web Municipal.

3.12.5 Opinión de la Ciudadanía

En 2010 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:

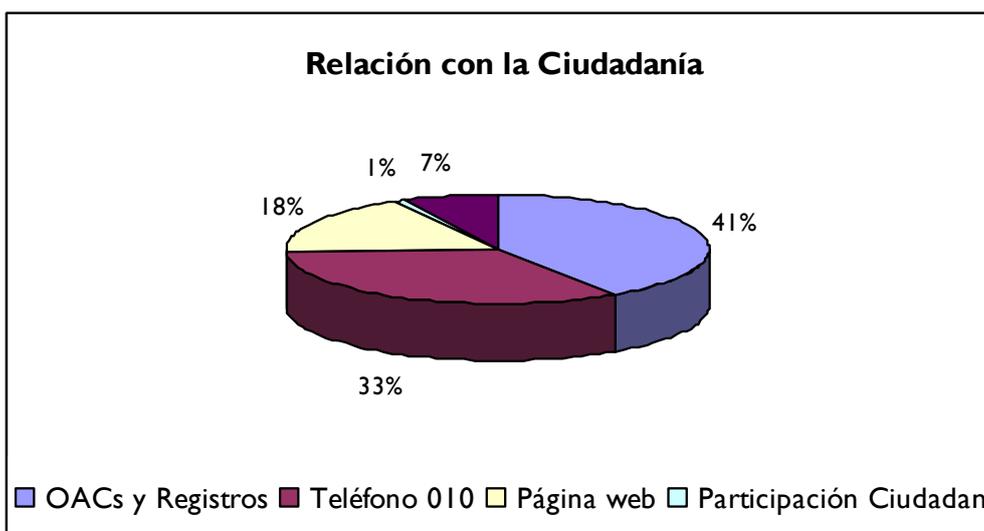
Nombre del Estudio. Año	Órgano Promotor	Más información
V Encuesta de Satisfacción entre los Usuarios de la Oficina del Defensor del Contribuyente. 2010. 217//2010/OE	Oficina del Defensor del Contribuyente.	Ficha Técnica Informe y Cuestionario
San Blas Participa. 210/2010/CC	D.G. Participación Ciudadana	Ficha Técnica Cuestionario Informe de Resultados
Tetuán Participa. 209/2010/CC	D.G. Participación Ciudadana	Ficha Técnica Cuestionario Informe de Resultados
Estudio de satisfacción de los usuarios de las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente. 2010 154/2010/Estudio de Investigación	Agencia Tributaria Madrid	Ficha Técnica Cuestionario 1 Cuestionario 2 Informe de Resultados

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 suponen el **2,5%** (1.557) del total de las tramitadas en 2010.

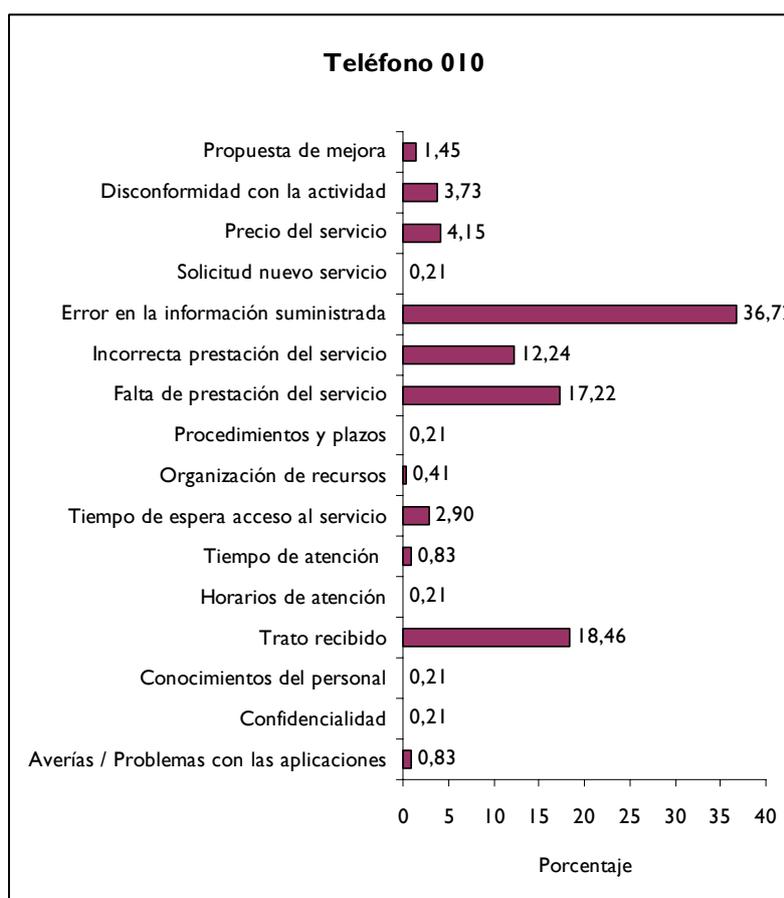
De los tres canales de atención, el que más sugerencias y reclamaciones tramitadas en SYR acapara es el presencial, pues a las “Oficinas de Atención al Ciudadano y Registros” se refieren el 41% (633). Los otros dos canales concentran los siguientes porcentajes, el “Teléfono 010” el 33% (516) y la “Página web” el 18% (282). Sobre Participación ciudadana versaron el 1% restantes (12).

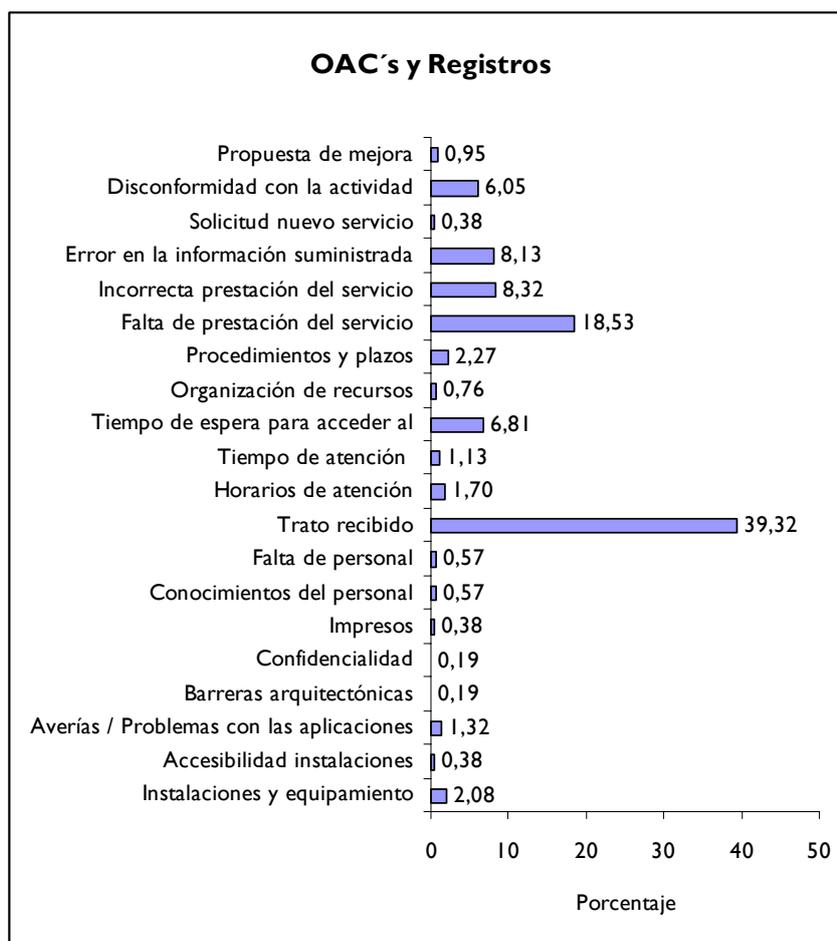
Hay que destacar que dentro del cómputo de las 1.431 relativas a los tres canales de atención al ciudadano, 226 son felicitaciones referidas, la gran mayoría de ellas, al trato recibido en las Oficinas de Atención al Ciudadano Línea Madrid (159) o en el Teléfono 010 (59).

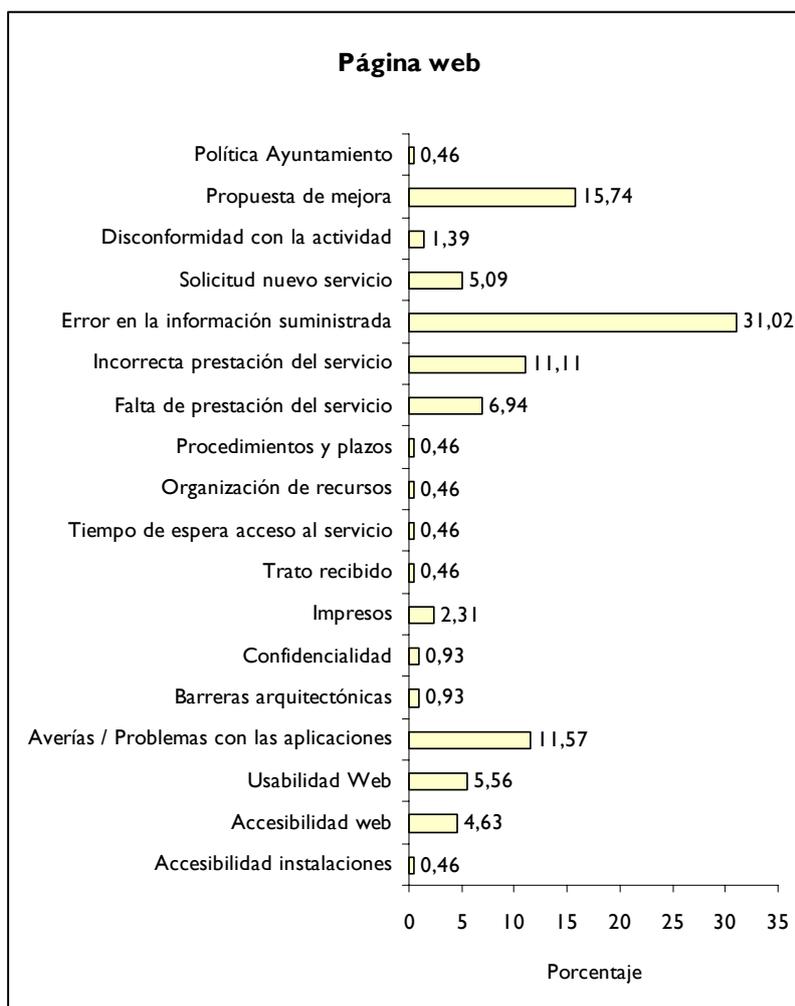


(*) Los datos se recogen con fecha 1 de abril de 2011.

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:







Por lo que se refiere a los **motivos** de las sugerencias y reclamaciones referidas a “Participación Ciudadana” estas se han debido a tres únicos motivos: Falta prestación del servicio, Incorrecta prestación del servicio y Solicitud de nuevo servicio.

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	11,80	9,34	11,98	39,75
Sin contestar	6	3	1	0,00
Menos de 15 días	86,1%	89,67%	80,8%	41,67%
Entre 15 días y tres meses	13,1%	10,14%	19,2%	58,33%
Mas de tres meses	0,8 %	0,19%	0,0%	0,00%

En el ANEXO 2.4 se recogen de cada Unidad Gestora, el número de sugerencias y reclamaciones tramitadas en SYR y sus tiempos de contestación (comparativa 2009-2010).

3.13. Salud

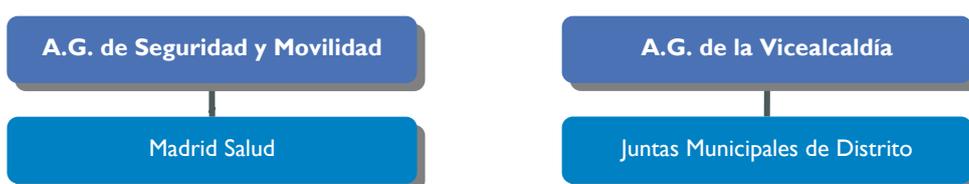
3.13.1. **Ámbito de actuación y recursos**

Ámbito de actuación

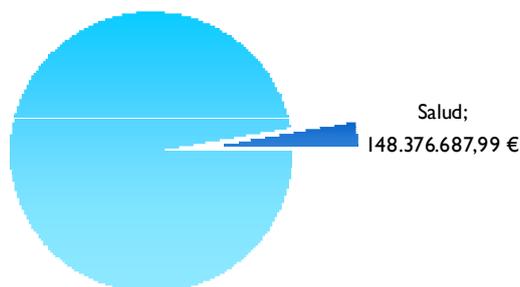
En el Área de Acción “Salud” se incluyen las actuaciones impulsadas por el Ayuntamiento para optimizar tanto la salud de los madrileños como la calidad de vida en la Ciudad, y que se concretan en las siguientes:

- 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	Año			
		2007	2008	2009	2010
○ 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)	83,50	85,80	(5)
○ Esperanza de vida con buena salud a la edad de 65 años.	Total de años en buena salud	(1)	10,30	12,80	(5)
⊙ Red de centros de prevención y promoción de la salud.	Total de centros	23	23	23	23
⊙ Usuarios atendidos en los Centros de Madrid Salud (CMS).	Total de usuarios	(2)	(2)	80.871	68.526
⊙ Usuarios en intervención grupal planificada en los centros de la red del Servicio de Prevención y Promoción de la Salud.	Total de usuarios atendidos en atención grupal	(2) 20.777	(2) 25.796	27.462	32.175
⊙ Usuarías atendidas en las consultas de ginecología de los Centros de Madrid Salud.	Total de usuarías	31.285	34.043	31.512	25.237
⊙ Niños atendidos en el Centro de Salud Bucodental de Madrid Salud.	Total de pacientes	4.986	7.158	9.186	12.428
⊙ Consultas realizadas dentro del programa el Niño en Riesgo Social en los Centros de Madrid Salud.	Total de consultas	10.063	13.439	11.983	10.971
⊙ Consultas realizadas por jóvenes y adolescentes en los centros de Madrid Salud.	Total de consultas	38.870	46.921	35.214	45.302

Indicador	Tipo y Unidad de Medida	2007	2008	2009	2010
⊙ Viajeros atendidos en el Centro de Salud Internacional de Madrid Salud.	Total de usuarios	(4)	12.751	7.938	9.628
⊙ Pruebas de mamografía realizadas en el Centro de Diagnóstico por Imagen de Madrid Salud.	Total de pruebas	18.663	18.753	17.989	17.452
⊙ Pacientes atendidos en la red de Centros del Instituto de Adicciones.	Total de pacientes atendidos	9.316	9.683	9.274	9.477
⊙ Pacientes drogodependientes insertados en el mercado laboral.	Total de pacientes insertados	567	523	475	526
⊙ Alumnos que reciben formación en prevención de drogas.	Total de alumnos	55.508	56.638	61.633	73.120
⊙ Profesores que reciben formación en prevención de drogas	Total de profesores	2.746	7.925	3.808	3.936
⊙ Adolescentes y jóvenes participantes en actividades de ocio alternativo al consumo de sustancias.	Total de asistencias de jóvenes y adolescentes	187.971	180.771	186.405	29.870
⊙ Calidad de alimentos.	Porcentaje de muestras no conformes con la norma	9,20	10	11,14	9,34
⊙ Porcentaje de establecimientos con infracciones de las normas de seguridad alimentaria.	Porcentaje de expedientes	10,20	15	9,74	10,76
⊙ Calidad del agua de consumo.	Porcentaje de muestras que reúnen el nivel de calidad	92	91	89,50	90
⊙ Avisos para control de animales plaga.	Total de avisos	3.333	3.040	2.918	2.989
⊙ Porcentaje de animales adoptados.	Porcentaje de animales adoptados	76,58	74	78	75

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.

(5) La Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos, de la que se obtiene este indicador, no se ha realizado en 2010.

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 2010 era el siguiente:

Proyectos	Nº Total Acciones	Acciones terminadas	Acciones en ejecución	Acciones planificadas	Acciones aplazadas
Prevención de enfermedades del S. XXI	14	8	2	-	4
Nuevo Plan de Adicciones	2	-	2	-	-
Mejora de la asistencia y la reinserción del drogodependiente	21	15	6	-	-
Mejora de las actividades de Prevención de Drogodependencias en los ámbitos Familiar Educativo y Social	6	4	2	-	-
Extensión de sistemas de Información y Calidad Encuestas de Satisfacción y Cartas de Servicios en Madrid Salud	4	2	2	-	-
Investigación en salud pública y adicciones	5	2	2	-	1
Estudios de Salud Ambiental	1	-	1	-	-
Seguridad de alimentos y agua	3	2	1	-	-
Control de enfermedades transmisibles por animales y protección animal	4	2	2	-	-
Lucha contra la contaminación acústica	16	7	9	-	-
Mejora de la calidad del aire de Madrid	4	2	2	-	-
Fondo Estatal de Inversión Local(FEIL 2009): Salud	1	1	-	-	-
Total (1)	78	43	30	-	5

(1) 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**, en 2009 la **Carta de Servicios de Salud Pública en materia de Protección Animal** (aprobada el 30 de abril) y en 2010 la **Carta de Servicios de Brotes y Alertas Alimentarias**.

Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones de Madrid Salud

Fecha Aprobación: 1 de junio de 2006
 Fecha Evaluación 2010: 27 de abril 2011
 Actualización: junio de 2011

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:

	2007		2008		2009		2010	
	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato
Compromiso 1.- Los formularios para presentar sugerencias y reclamaciones son claros y comprensibles y estarán accesibles en la totalidad de los Centros de Madrid Salud, en el portal Web de Madrid Salud y en el teléfono 010; mostrando en el 90% de los casos un grado de satisfacción mayor o igual a 6.								
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.	90	94	90	94,75	90	73,58	90	92,80

	2007		2008		2009		2010	
	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato
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. Eliminado Evaluación 2010.								
Porcentaje de reclamantes que solicitan asistencia en los Centros Madrid Salud para cumplimentar el impreso y la reciben. <i>Eliminado Evaluación 2010</i>	100	100	100	100	100	96,80	100	100
Valoración ciudadana de la asistencia recibida en la cumplimentación de los impresos de sugerencias y reclamaciones de Madrid Salud <i>Eliminado Evaluación 2010</i>	6	5	6	7,95	6	6,58	6	7,01
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. Eliminado Evaluación 2010.								
Porcentaje del personal con formación inicial en habilidades de comunicación en los Centros de Madrid Salud. <i>Eliminado Evaluación 2010</i>	90	90	90	90	90	90	N.D.	N.D
Valoración ciudadana de la amabilidad y cortesía recibida del personal de atención al público de Madrid Salud. <i>Eliminado Evaluación 2010</i>	6	7	6	8	6	6,58	6	8,05
Valoración ciudadana de la claridad y comprensibilidad del lenguaje utilizado por el personal de atención al público de Madrid Salud. <i>Eliminado Evaluación 2010</i>	6	7,90	6	8	6	6,60	6	7,80
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. Eliminado Evaluación 2010.								
Valoración ciudadana de la contestación de las sugerencias y reclamaciones emitidas por Madrid Salud. <i>Eliminado Evaluación 2010</i>	6	6,50	6	7,25	6	6,25	6	7,15
Compromiso 5.- El 80% de las sugerencias y reclamaciones se contestarán en un plazo inferior a 15 días. El 10% de las sugerencias y reclamaciones se contestarán entre 16 y 30 días. El 10% de las sugerencias y reclamaciones se contestarán entre 31 y 90 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.								
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios de Madrid Salud contestadas en 15 días o menos.	80	89	80	87,83	80	82,24	80	93,06
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios de Madrid Salud contestadas en más de 15 días y menos de 30.	10	6,60	10	9,44	10	11,98	10	6,11

	2007		2008		2009		2010	
	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios de Madrid Salud contestadas en más de 30 días y menos de 3 meses.	10	4,20	10	2,68	10	5,22	10	0,82
Tiempo medio de contestación desde que llega la sugerencia o reclamación a la Oficina de Atención al Ciudadano de Madrid Salud (Días).	6	5,10	6	6,04	6	6,30	6	4,58
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.								
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios de Madrid Salud informadas al cumplir los 15 días de espera.	100	100	100	100	100	100	100	100
Compromiso 7.- Los/as ciudadanos/as que utilizan el servicio de sugerencias y reclamaciones de Madrid Salud lo valorarán, mostrando en el 80% de los casos un grado satisfacción igual o superior a 6.								
Porcentaje de ciudadanos/as que utilizan el servicio de sugerencias y reclamaciones de Madrid Salud que muestran un grado de satisfacción igual o superior a 6.	85	83,20	85	87,70	85	84,50	85	81,60
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.								
Sugerencias y reclamaciones tramitadas relativas al Servicio de Sugerencias y Reclamaciones de Madrid Salud.	0	0	0	0	0	0	0	0
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	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	0	0	0	0

D.N.C. Datos no cargados N.D. No determinado

Carta de Servicios del Instituto de Adicciones

Fecha Aprobación: 8 de febrero de 2007

Fecha Evaluación 2010: 22 de marzo de 2011

Actualización: junio de 2011

El **Instituto de Adicciones**, adscrito al organismo autónomo Madrid Salud, tiene como finalidad la gestión de las políticas municipales en materia de drogodependencias y otros trastornos adictivos, en la Ciudad de Madrid. En el ejercicio de sus competencias, presta los siguientes servicios: orientación para la prevención del consumo de alcohol y otras drogas (PAD); actuaciones en contextos educativos (diseño, puesta en marcha, desarrollo y evaluación de programas de prevención de las adicciones en contextos educativos, dirigidos a profesores, alumnos, AMPAS y familias); actuaciones para un uso saludable del tiempo libre (organización de actividades de ocio saludable para el tiempo libre en polideportivos y centros culturales); detección y atención básica inmediata (detección de los pacientes, captación y acceso al tratamiento, garantizando una atención socio-sanitaria básica inmediata); atención integral (tras una valoración inicial, atención a cada drogodependiente y su familia de manera individualizada, contemplando sus aspectos médicos, psicológicos, sociales y familiares); y apoyo a la integración laboral (implantación de programas y recursos dirigidos a lograr una adecuada integración laboral y de empleo; acciones formativas; itinerarios personalizados de inserción y bolsa de empleo).

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

	2007		2008		2009		2010	
	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato
Compromiso I.- Los servicios del Instituto de Adicciones se prestarán en instalaciones con un tamaño, señalización exterior e interior, orden, limpieza, confort y equipamiento que garanticen la intimidad y confidencialidad en la atención. La puntuación media otorgada por los usuarios de los Centros de Atención a Drogodependientes (CADs), en encuesta de satisfacción, será superior a 6,5 puntos, sobre un total de 10. El compromiso afecta a todos los centros del Instituto de Adicciones.								
Valoración otorgada por los usuarios a la comodidad de las instalaciones de los CADs.	6,60	7	6,50	7,80	6,50	7	6,50	7
Instalaciones del Instituto de Adicciones que cumplen los criterios de habitabilidad y confort establecidos.	100	100	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	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	90	94,30
Porcentaje de usuarios de los CADs satisfechos con la limpieza de las instalaciones.	80	97,60	90	98,10	90	95,60	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	7	7,40

	2007		2008		2009		2010	
	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato
Valoración otorgada por los usuarios a la limpieza de las instalaciones de los CADs.	6,50	7,40	6,60	8	7	7,20	7	7,20
<p>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.</p>								
Horas de formación continua a los profesionales de los CADs en aspectos de carácter técnico y/o de mejora de habilidades de comunicación y atención.	15	16	15	9,40	15	27,60	15	32,28
Porcentaje de usuarios satisfechos con el trato recibido por parte del personal de los CADs.	70	88,40	70	97,50	90	94,70	90	94,70
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	7	7,40
Valoración otorgada por los usuarios a los enfermeros de los CADs acerca de sus conocimientos y capacidad para ayudarles en su proceso de recuperación.	N.D	D.N.C.	7	7,80	7	7,40	7	7,40
Valoración otorgada por los usuarios a los médicos de los CADs acerca de sus conocimientos y capacidad para ayudarles en su proceso de recuperación.	7	7,20	7	7,80	7	7,20	7	7,20
Valoración otorgada por los usuarios a los psicólogos de los CADs acerca de sus conocimientos y capacidad para ayudarles en su proceso de recuperación.	7	7,40	7	7,60	7	7,40	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.	N.D.	D.N.C.	7	7,80	7	7,40	7	7,40
Valoración otorgada por los usuarios a los trabajadores sociales de los CADs acerca de sus conocimientos y capacidad para ayudarles en su proceso de recuperación.	7	7	7	7,60	7	7,20	7	7,20
Valoración otorgada por los usuarios al trato recibido por parte del personal de los CADs.	7	7,60	7	8	7,50	7,40	7,50	7,40
<p>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.</p>								

	2007		2008		2009		2010	
	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato
Porcentaje de las solicitudes atendidas en plazo en cada centro o servicio de los CADs.	80	84,14	80	77,46	80	77,62	80	85,39
Tiempo medio de espera del usuario/-a por servicio prestado, tras la acogida en los CADs (días).	10	9,68	10	10,60	10	10,21	10	7,53
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	95	96,48
Compromiso 5.- Desde los CADs se prestará un servicio global de calidad, logrando que al menos un 85% de los usuarios estén satisfechos con el servicios recibido.								
Porcentaje de usuarios satisfechos globalmente con los CADs.	N.D.	D.N.C.	80	92,30	85	93,40	85	93,40
Compromiso 6.- A través de profesionales altamente cualificados, el Servicio de Prevención a Drogodependientes, PAD, atenderá de forma ágil, proporcionando un trato amable y cortés, utilizando un lenguaje claro y comprensible, garantizando una atención individualizada y personalizada.								
Porcentaje de usuarios satisfechos con la atención dispensada por los profesionales del Servicio de Prevención de Adicciones (PAD).		Nuevo 2008	70	88	75	99,10	75	99,64
Porcentaje de casos resueltos en el propio Servicio de Prevención de Adicciones (PAD)		Nuevo 2008	70	82,50	80	90,30	82	98,68
Porcentaje de usuarios satisfechos con el trato recibido en el Servicio de Prevención de Adicciones (PAD).		Nuevo 2008	70	89	80	96	80	99,99
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 2008	80	100	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 PAD.		Nuevo 2008	70	95,18	90	96,50	90	97,88
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 2008	80	98	90	98,50	90	98,58

	2007		2008		2009		2010	
	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato
Compromiso 10.- Madrid Salud recibe y tramita las sugerencias y reclamaciones presentadas por la ciudadanía en relación con los servicios prestados, las contesta de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y, a partir de ellas, pone en marcha acciones de mejora de los servicios. Madrid Salud tiene aprobada su Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones. Para ver sus compromisos de calidad y los indicadores asociados, consultar la Carta de Servicios 04.-								

D.N.C. Datos no cargados N.D. No determinado

Carta de Servicios de Salud Pública en materia de Protección Animal

Fecha Aprobación: 30 de abril de 2009

Fecha Evaluación 2010: 19 de julio de 2010

Actualización: junio de 2011

El **Instituto de Salud Pública del Organismo Autónomo Madrid Salud**, tiene entre otras competencias la gestión, 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.

Concedor 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		2010	
	Estándar	Dato	Estándar	Dato
Compromiso 1.- El Departamento de Servicios Veterinarios mantendrá actualizada la información relativa a los servicios que presta y comunicará de forma inmediata cualquier actualización que se precisa, a los responsables de su difusión a través de www.madridsalud.es y www.munimadrid.es, el teléfono 010 Línea Madrid, o cualquier otro medio de información. Se cambió su redacción en la evaluación 2010				
Revisiones mensuales realizadas por el Departamento de Servicios Veterinarios de la información ofrecida a la ciudadanía. <i>Eliminado Evaluación 2010</i>	1	1	-	-
Errores detectados por los ciudadanos en la información disponible en munimadrid.es relativa al Departamento de Servicios Veterinarios y los servicios que presta. <i>Nuevo Evaluación 2010</i>	-	-	5	D.N.C.

	2009		2010	
	Estándar	Dato	Estándar	Dato
<p>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.</p>				
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	100	100
Puntuación 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	8	8,10
<p>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.</p>				
Puntuación 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	8	7,70
Puntuación media de satisfacción otorgada por los/-as encuestados/-as a la comodidad de las instalaciones del Centro de Protección Animal.	8	9	8	8,30
Puntuación media de satisfacción otorgada por los/-as encuestados/-as a la idoneidad global de las instalaciones del Centro de Protección Animal.	8	9	8	8,60
Puntuación media de satisfacción otorgada por los/-as encuestados/-as a la limpieza de las instalaciones del Centro de Protección Animal.	8	9	8	8,70
<p>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.</p>				
Puntuación 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	8	9
Puntuación media de satisfacción otorgada por los/-as encuestados/-as al trato global recibido en el Centro de Protección Animal.	8	9	8	8,60

	2009		2010	
	Estándar	Dato	Estándar	Dato
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.				
Puntuación 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	8	8,50
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.				
Puntuación 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	7,70
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.				
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	2
Compromiso 8.- Diaria e individualizadamente se verificará y registrará, 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.				
Porcentaje de registros de verificaciones realizados por el Centro de Protección Animal.	100	100	100	100
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.				
Puntuación 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	8	8,70
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.				
Puntuación 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	8	8,30

	2009		2010	
	Estándar	Dato	Estándar	Dato
Compromiso 11.-En el momento de la formalización del ingreso de un animal de dueño/-a desconocido/-a en el Centro de Protección Animal, se comprueba y registra, su posible identificación, repitiéndose la comprobación en caso necesario, para detectar con la mayor rapidez a los animales legalmente identificados.				
Porcentaje de registros de comprobación de identificación realizados en el Centro de Protección Animal que cumplen las condiciones señaladas.	100	100	100	100
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.				
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	100
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.				
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	100
Compromiso 14.- Madrid Salud recibirá y tramitará 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. Madrid Salud tiene aprobada su Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones. Para ver sus compromisos de calidad y los indicadores asociados, consultar la Carta de Servicios 04.-				
Sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación a los servicios prestados en Salud Pública en materia de Protección Animal.	D.N.D.	52	D.N.D.	71
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	92,60	90	92,60
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	7,40	10	7,40

D.N.C = Datos No Cargados D.N.D.= Dato no determinado

Carta de Servicios de Brotes y Alertas Alimentarias

Fecha Aprobación: 22 de julio de 2010

Actualización: junio de 2011

Con esta Carta, **Madrid Salud**, pretende aunar esfuerzos y gestionar de una forma coordinada, eficaz y eficiente, los recursos municipales en los posibles casos de brotes y alertas alimentarias que pudieran acaecer en la Ciudad de Madrid, todo ello con el fin último de servir al ciudadano con la máxima garantía y profesionalidad.

Se entiende por **alertas alimentarias** las situaciones de riesgo para la salud de los consumidores motivadas por un peligro físico, químico o biológico contenido en un producto o por un incorrecto etiquetado del mismo. Por **brotes de origen alimentario**, se entienden los episodios en los cuales dos o más personas presentan una enfermedad similar después de ingerir productos alimenticios, incluida el agua, que tienen la misma procedencia y que son considerados como transmisores de la enfermedad, de acuerdo con la evidencia epidemiológica y/o el análisis del laboratorio.

Los servicios que se prestan en relación a esta Carta, son: gestión de la red de alerta alimentaria en la Ciudad de Madrid, intervención y control de los brotes de origen alimentario en los establecimientos, análisis de alimentos y aguas de consumo, control de manipuladores de alimentos.

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

1. Ante una **emergencia alimentaria**, los Servicios de Inspección y, en su caso, el Servicio de Emergencias Alimentarias (SEAM) iniciarán las actuaciones en los establecimientos implicados en un plazo máximo de 2 horas y media, desde que se activen a partir de la **información** recibida.

Indicador asociado

- 1.1. Porcentaje de actuaciones iniciadas dentro del plazo máximo establecido.

2. Los Servicios de Inspección realizarán el **control de los establecimientos** en los que se haya producido un brote de origen alimentario, hasta que garanticen que todas las deficiencias detectadas han sido corregidas.

Indicador asociado

- 2.1. Porcentaje de establecimientos en los que se comprueba la corrección efectiva de todas las deficiencias.

3. Los Servicios de Inspección realizarán una **visita de seguimiento** a los establecimientos en los que se haya producido un brote de origen alimentario, como mínimo a los 9 meses después de la comprobación de la corrección de las deficiencias. Este **plazo** se modificará en aquellos casos en los que el establecimiento esté sujeto a actuaciones de otros servicios municipales.

Indicador asociado

- 3.1. Porcentaje de establecimientos en los que se realiza una visita de seguimiento en el plazo establecido.

4. Los Departamentos de Servicios Sanitarios, Calidad y Consumo de los Distritos informarán a las partes interesadas del inicio de las actuaciones, en un **plazo** máximo de 72 horas desde que tengan conocimiento de una reclamación o denuncia por un presunto brote de origen alimentario.

Indicador asociado

- 4.1. Porcentaje de comunicaciones de inicio de las actuaciones remitidas a las partes interesadas dentro del plazo máximo establecido.

5. El Laboratorio de Salud Pública aplicará, en los análisis que realice con motivo de una emergencia alimentaria, técnicas acreditadas por la Entidad Nacional de Acreditación y/o autorizadas por la Comunidad de Madrid, que cumplirán los criterios de calidad establecidos en la Norma Europea EN ISO 17025. La calidad de los **resultados analíticos** se evaluará mediante la participación anual en ejercicios de intercomparación nacionales e internacionales.

Indicador asociado

- 5.1. Porcentaje de determinaciones analíticas con resultados satisfactorios en ejercicios de intercomparación.

6. El Laboratorio de Salud Pública realizará el control y, en su caso, el seguimiento de los manipuladores de alimentos implicados en brotes de origen alimentario que se personen en el Laboratorio de Salud Pública, **hasta comprobar** la normalización de los resultados de los análisis.

Indicador asociado

- 6.1. Porcentaje de manipuladores de alimentos implicados en brotes de origen alimentario personados en el Laboratorio de Salud Pública a los que se realiza control y/o seguimiento.

7. El Laboratorio de Salud Pública informará a los responsables municipales del Control Oficial de Alimentos de los resultados obtenidos de las muestras de alimentos, de aguas de consumo y de los manipuladores, tomadas por brotes de origen alimentario, en un **plazo** máximo de siete días laborables desde el comienzo del análisis.

Indicador asociado

- 7.1. Porcentaje de resultados analíticos remitidos a los responsables municipales en el plazo máximo establecido.

8. Se recibirán y tramitarán las sugerencias y reclamaciones presentadas por la ciudadanía en relación a los servicios prestados en esta Carta de Servicios, 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.

Indicadores asociados

- 8.1. Porcentaje de sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación a los servicios prestados.
8.2. Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios prestados por el Instituto de Salud Pública contestadas en 15 días o menos.
8.3. Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios prestados por el Instituto de Salud Pública contestadas entre 16 días y 3 meses.

3.13.5. Opinión de la Ciudadanía

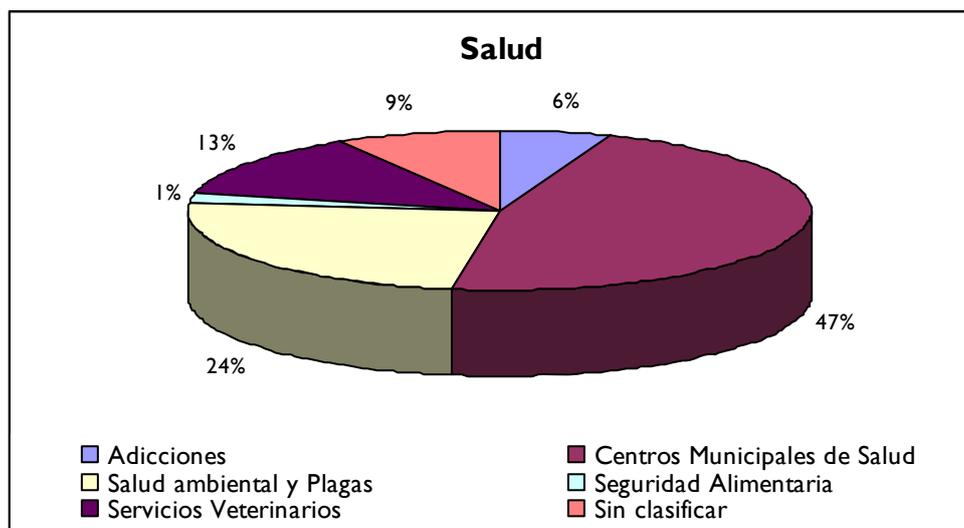
En el año 2010 se han registrado en el Banco de Estudios de la Percepción Ciudadana los siguientes estudios o investigaciones dirigidas a evaluar las necesidades de la población y la satisfacción de los usuarios de los distintos servicios relacionados con la salud:

Nombre del Estudio. Año	Órgano Promotor	Más Información
Calidad de vida en relación con la salud, medida por las laminas coop/wonca en la ciudad de Madrid. 249/2010/Análisis de Situación y Necesidades	URJC -Madrid Salud	Ficha Técnica
Self-perception of health status, mental health and quality of life among adults with diabetes residing in a metropolitan area. Autopercepción del estado de salud, salud mental y la calidad de vida de los adultos con diabetes que residen en un área metropolitana. 248/2010/Análisis de Situación y Necesidades	URJC -Madrid Salud	Ficha Técnica
Relationship between tobacco consumption and health-related quality of life in adults living in a large metropolitan area. Relación entre el consumo de tabaco y la calidad de vida relacionada con la salud en los adultos que viven en una gran área metropolitana. 247/2010/Análisis de Situación y Necesidades	UJC-Hospital Gregorio Marañón-Madrid Salud	Ficha Técnica
Predictors of breast and cervical cancer screening in a spanish metropolitan area. Predictores de la detección del cáncer de cuello uterino y de mama en un área metropolitana española. 246/2010/Análisis de Situación y Necesidades	URJC -Madrid Salud	Ficha Técnica
Encuesta de satisfacción usuarios de la oficina de atención al ciudadano, año 2010. 244/2010/Análisis de Situación y Necesidades	Gerencia de Madrid Salud a través del Departamento de Evaluación y Calidad	Ficha Técnica Cuestionario Informe de Resultados
Encuesta de satisfacción para usuarios del centro de prevención del deterioro cognitivo. 243/2010/Otros Estudios	Madrid Salud	Ficha Técnica Cuestionario Informe de Resultados
Policies, services and best practice in the promotion of mental health an prevention of mental ill health of socially marginalised groups in Europe (PROMO) Políticas, servicios y buenas practicas en la promoción de la salud mental y de la prevención de las enfermedades mentales de los grupos socialmente marginados en Europa (PROMO) 242/2010/Estudios de Investigación	Madrid Salud_UE	Ficha Técnica Informe de Resultados
Curso de Entrenamiento de Memoria Método UMAM. Edición: 26, 27 y 28 de abril de 2010. 241/2010/Otros Estudios	Madrid Salud	Ficha Técnica Cuestionario Informe de Resultados
Encuesta de satisfacción de usuarios del Centro de Protección Animal (CPA) 2009-2010 240/2010/Otros Estudios	Madrid Salud	Ficha Técnica Cuestionario Informe de Resultados
Medición del grado de satisfacción de los usuarios que han demandado una toma de muestra de agua de consumo por motivos de particulares, año 2010. 239/2010/Otros Estudios	Madrid Salud	Ficha Técnica Informe de Resultados

3.13.6. Sugerencias y Reclamaciones

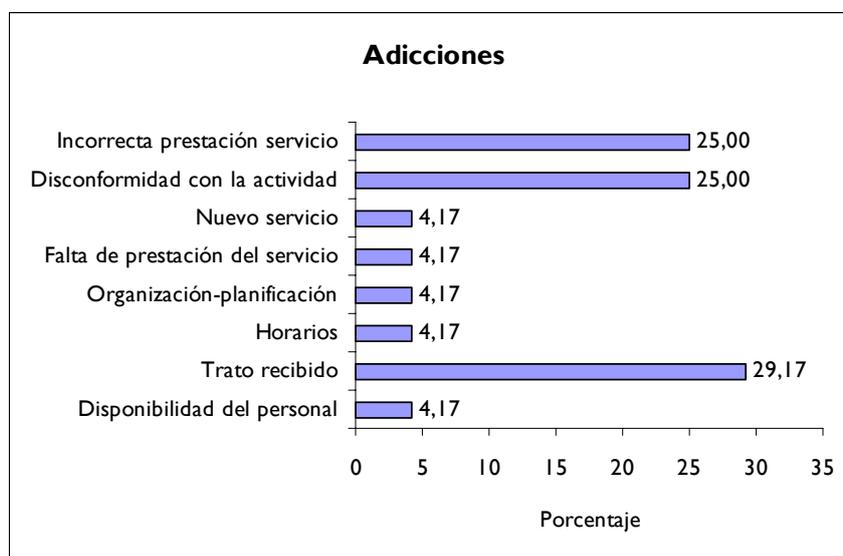
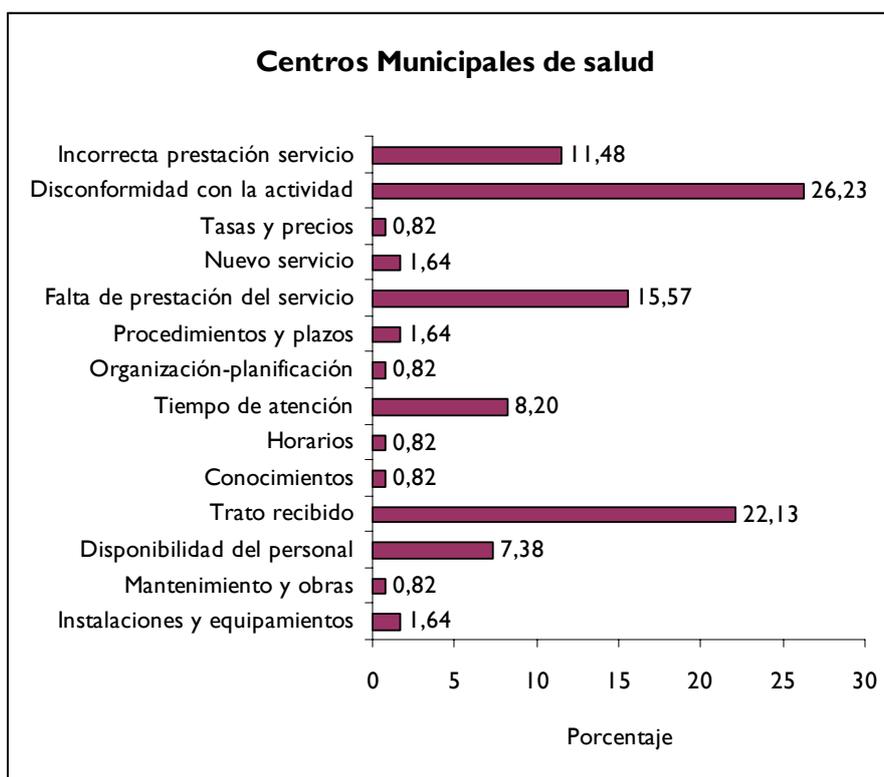
En relación con la participación de los ciudadanos en la mejora de la gestión municipal, en el Área de Acción “Salud”, las sugerencias y reclamaciones formuladas suponen el **1,29%** (706) del total de las tramitadas en 2010. De las 706, 538 corresponden a SYR en materia de Salud y 168 a la Empresa Mixta de Servicios Funerarios.

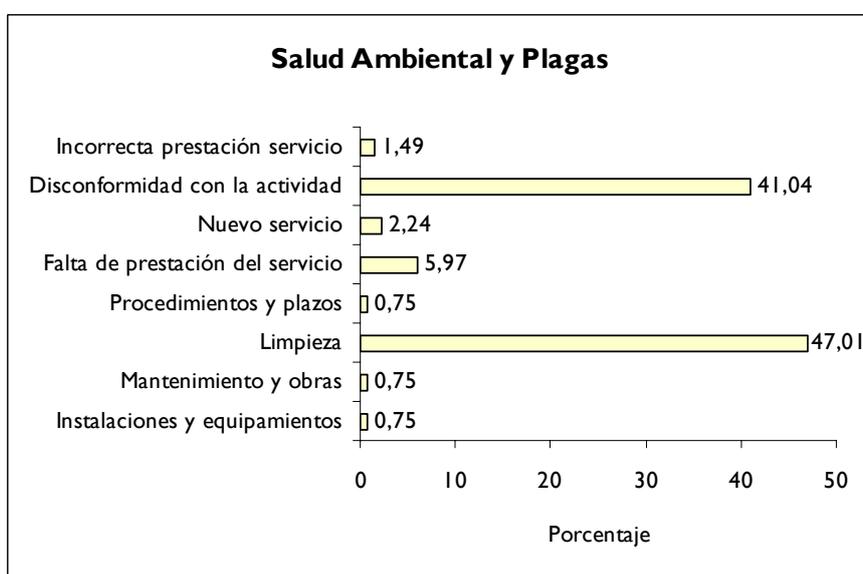
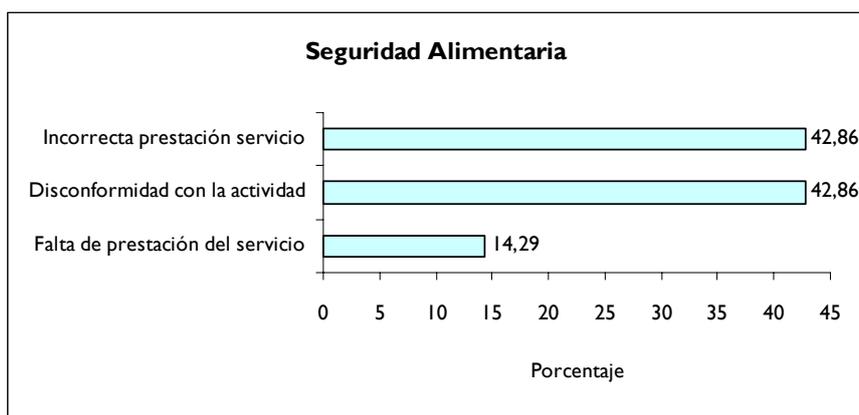
Si analizamos este porcentaje por **submaterias**, de las tramitadas en SYR el 47% en este ámbito son referidas a “Centros Municipales de Salud” (252), seguido de “Salud ambiental y Plagas” con un 24% (130), “Servicios veterinarios” con un 13% (71). El resto de se refieren a “Adicciones” con un 6% (31) y a “Seguridad alimentaria” con un 1% (8) sobre el total.



(*) Los datos se recogen con fecha 1 de abril de 2011.

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:

	Centros municipales de salud	Plagas	Seguridad alimentaria	Servicios veterinarios	Adicciones
Tiempo medio de contestación	10,30	5,33	17,71	9,24	14,94
Sin contestar	0	0	1	1	0
Menos de 15 días	86,11%	96,2%	85,71%	90,00%	74,2%
Entre 15 días y tres meses	13,10%	2,3%	14,29%	10,00%	25,8%
Mas de tres meses	0,79%	1,5%	0,00%	0,00%	0,0%

En el ANEXO 2.4 se recogen de cada Unidad Gestora, el número de sugerencias y reclamaciones tramitadas en SYR y sus tiempos de contestación (comparativa 2009-2010).

3.14. Seguridad y Emergencias

3.14.1. **Ámbito de actuación y recursos**

Ámbito de actuación

El Área de Acción de “Seguridad y Emergencias” abarca todas aquellas actuaciones del Ayuntamiento de Madrid que se dirigen, por un lado, a la prestación de un servicio público basado en los principios de prevención, cercanía, participación ciudadana y solidaridad que garantice una Ciudad segura y un vecino protegido; y, por otro, a la gestión de forma integral de los riesgos que puedan tener lugar en la Ciudad, coordinando y potenciando la colaboración entre los servicios de protección civil y emergencia sanitaria (SAMUR), de la prevención y extinción de incendios y del auxilio y rescate de personas en situaciones de riesgo.

De este modo, las actuaciones relacionadas con la prestación de un servicio público que garantice una Ciudad segura y un vecino protegido son las siguientes:

- La prevención de delitos contra la propiedad y contra la integridad física de las personas (robos, atracos, agresiones, etc.)
- La prevención del tráfico de drogas y del consumo de alcohol por menores.
- El auxilio inmediato a personas heridas o enfermas en la vía pública.
- La colaboración con Protección Civil en caso de catástrofes.
- La prevención e investigación de accidentes de tráfico y la instrucción de sus correspondientes atestados.
- El control de la velocidad en el tráfico rodado.
- El control de la alcoholemia en conductores de vehículos.
- La formación en materia de educación y seguridad vial a los menores.
- La protección del menor en cualquier situación de riesgo, desamparo u otras circunstancias adversas que dificulten su bienestar, desde el momento de su detección hasta que se hace cargo la institución correspondiente.
- El seguimiento de los menores en situaciones de mendicidad, absentismo escolar, acoso escolar, violencia y otras situaciones de conflicto social a través de los agentes tutores.
- La protección del medio ambiente a través de la Patrulla Verde destinada a garantizar el cuidado y el respeto del entorno natural.
- El control higiénico-sanitario de los establecimientos para proteger los derechos y salud de sus usuarios.
- La detección de averías en la vía pública y su correspondiente notificación al servicio competente.
- El control de la venta ambulante ilegal.

Las actuaciones orientadas a la gestión de forma integral de los riesgos que puedan tener lugar en la Ciudad se concretan en:

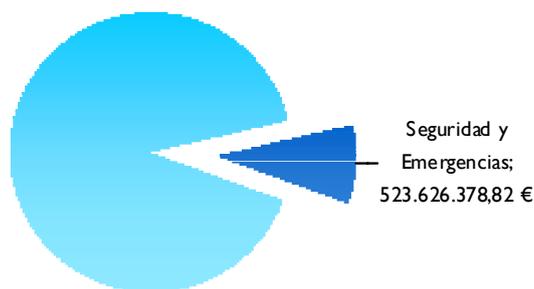
- La atención sanitaria de urgencia y emergencia a los enfermos y heridos accidentados en las zonas públicas del municipio, asegurando, si procede la evacuación de las personas atendidas a los hospitales de referencia.

- La cobertura programada con dispositivo de emergencia a actos públicos con riesgo previsible.
- La dirección e intervención del grupo sanitario de los planes de emergencia de protección civil.
- El soporte medicalizado en intervenciones de rescate de especial dificultad.
- La formación de la ciudadanía capacitándola para enfrentarse tanto a situaciones de urgencia individual como a catástrofes colectivas.
- La canalización de la respuesta ciudadana voluntaria ante situaciones de catástrofe mediante la dirección y organización del Cuerpo de Voluntarios de Protección Civil.
- La revisión, actualización y supervisión de todos los aspectos relativos al Plan de Emergencias Municipal del Ayuntamiento de Madrid.
- La extinción de incendios y salvamento de personas y bienes.
- La inspección de edificios asegurando el cumplimiento de la normativa vigente en materia de prevención de incendios.
- La información de las licencias urbanísticas y los planes de emergencia y autoprotección asegurando el cumplimiento de la normativa vigente de prevención de incendios
- El asesoramiento en materia de prevención de incendios a empresas, instituciones y ciudadanos particulares.
- La formación a los ciudadanos en general y a grupos profesionales específicos para capacitarles en la repuesta frente al fuego.
- El apoyo en situaciones de grandes catástrofes ocurridas en el territorio nacional o en otros países mediante la Unidad de Apoyo ante Desastres “Ciudad de Madrid”.

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	2007	2008	2009	2010
○ Índice de delincuencia.	Ratio de delitos y faltas por 1.000 habitantes	90,50	84,60	77,42	74,59
○ Intentos de homicidios, homicidios y asesinatos por cada 100.000 habitantes.	Ratio de homicidios por 100.000 habitantes	2,50	1,99	D.N.D.	D.N.D.
⊙ Funcionarios dedicados a la seguridad por 1.000 habitantes.	Ratio de funcionarios por 1.000 habitantes	2,18	2,19	2,19	2,22
⊙ Plantilla de policías.	Total de policías	6.687	6.638	6.718	6.879
⊙ Porcentaje de llamadas por un presunto delito atendidas en 8 minutos o menos por la Policía Municipal.	Porcentaje de llamadas atendidas	76	47	60	73
⊙ Valoración ciudadana de la seguridad autopercibida en la Ciudad.	Valoración media en una escala de 1 a 10	6,10	6,20	6,10	6,10
○ Valoración ciudadana del servicio policial	Valoración media en escala de 1 a 10	6,40	6,50	7,64	7,64
○ Víctimas mortales en accidentes de tráfico.	Total de víctimas	57	41	43	33
○ Atropellos en el Municipio.	Total de atropellos	1.767	1.607	1.581	1.569
⊙ Profesionales del SAMUR-PC.	Total de profesionales	596	609	664	657
⊙ Voluntarios en SAMUR-Protección Civil.	Total de voluntarios	1.938	2.031	2.141	2.262
⊙ Tasa de voluntarios de SAMUR-Protección Civil en la Ciudad.	Ratio de voluntarios por 10.000 habitantes	6,19	6,32	6,58	6,91
⊙ Bases operativas del SAMUR-PC.	Total de bases	17	17	18	20
⊙ Flota asistencial del SAMUR-PC.	Total de vehículos	183	201	195	185

Indicador	Tipo y Unidad de Medida	2007	2008	2009	2010
⊙ Horas de formación a profesionales del SAMUR-PC.	Total de horas	34.950	21.919	21.120	21.530
⊙ Emergencias atendidas por SAMUR-PC.	Total de emergencias	120.656	124.227	129.050	129.240
⊙ Supervivencia de pacientes críticos a los 7 días SAMUR-PC.	Porcentaje	78,32	80,19	79,58	79,86
⊙ Tiempo medio de respuesta de las Unidades de Soporte Vital Básico y Avanzado de SAMUR-PC.	Media de minutos	08:14	08:13	07:52	07:12
⊙ Tiempo medio de gestión de la llamada por SAMUR-PC.	Media de segundos	64,50	57,60	57,50	45,70
⊙ Controles de calidad en las intervenciones SAMUR-PC.	Total de controles	7.692	9.113	9.321	11.915
⊙ Porcentaje de sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación a los servicios prestados por SAMUR-Protección Civil.	Porcentaje	0,03	0,02	0,02	0,02
⊙ Sesiones de formación en educación vial.	Total de sesiones	15.558	15.842	16.038	16.084
⊙ Ciudadanos formados como alertantes y primer respondiente por SAMUR-PC.	Total de alertantes	10.577	14.747	15.966	20.675
⊙ Valoración ciudadana del servicio SAMUR-PC.	Valoración media en escala de 1 a 10	8,78	8,82	8,75	8,85
○ Fallecidos en incendios.	Total de fallecidos	2	7	8	6
⊙ Efectivos del Cuerpo de Bomberos.	Total de Bomberos	1.589	1.507	1.399	1.507
⊙ Bomberos por 100.000 habitantes.	Ratio de Bomberos por 100.000 habitantes	50,70	46,90	43	46
⊙ Media de bomberos de servicio al día.	Media diaria de bomberos	253	247	240	239
⊙ Horas dedicadas a entrenamiento en los Parques de Bomberos.	Total de horas	114.482	111.767	108.600	108.147
⊙ Actuaciones de supervisión y control del cumplimiento de la normativa de prevención de incendios realizadas por Bomberos.	Total de actuaciones	(1)	(1)	2.852	2.312
⊙ Simulacros realizados por Bomberos al año.	Total de simulacros	76	92	54	55
⊙ Tiempo medio de llegada del primer tren de ataque de Bomberos.	Media de minutos	6,32	6,39	6,41	6,40
⊙ Porcentaje de intervenciones resueltas con el primer tren de ataque de Bomberos.	Porcentaje	91	91	90,26	88,95
⊙ Porcentaje de sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación a los servicios prestados por Bomberos.	Porcentaje	0,04	0,04	0,05	0,01

Indicador	Tipo y Unidad de Medida	2007	2008	2009	2010
⊙ Personas informadas por la campaña Bomberos ¡te informa!.	Total de personas	44.682	52.807	54.425	29.137
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 2010 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	-	-	-
Desarrollo de funciones de Policía Judicial	4	-	4	-	-
Atención a las víctimas de delitos	4	-	4	-	-
Espacios públicos seguros	5	1	4	-	-
Participación ciudadana en la seguridad de la Ciudad	2	-	2	-	-
Vigilancia del cumplimiento de la normativa	5	-	5	-	-
Camino escolar seguro	5	-	5	-	-
Desarrollo del Plan Estratégico de Seguridad Vial	15	7	8	-	-
Seguridad de los Menores	5	1	4	-	-
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	6	-	-	1
Desarrollo de aplicaciones informáticas para los Servicios de Seguridad	6	3	3	-	-

Proyectos	Nº Total Acciones	Acciones terminadas	Acciones en ejecución	Acciones planificadas	Acciones aplazadas
Formación y Evaluación del desempeño de la plantilla de Seguridad	4	3	-	-	1
Dimensionamiento y racionalización de la plantilla en materia de Seguridad	4	2	2	-	-
Equipamiento y edificios para la Policía Municipal	25	18	-	-	7
Observatorio de la Seguridad	2	1	1	-	-
Plan de Revitalización del Centro Urbano: Seguridad	18	13	-	-	5
Fondo Estatal Inversión Local (FEIL 2009): Seguridad	14	14	-	-	-
Fondo Estatal de Empleo y Sostenibilidad Local (FEESL 2010): seguridad	4	3	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	6	4	-	-
Incremento del número de Bases y Parques para los servicios de emergencia	9	7	-	-	2
Mejora de la calidad de los servicios de emergencia	6	1	4	-	1
Refuerzo de la Prevención Activa frente a emergencias	12	5	6	-	1
Refuerzo de la Prevención Pasiva frente a emergencias	2	-	2	-	-
Fondo Estatal Inversión Local (FEIL 2009): Emergencias	8	8	-	-	-
Fondo Estatal de Empleo y Sostenibilidad Local (FEESL 2010): Emergencias	3	2	1	-	-
Total (1)	126	61	51	-	14

(1) 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 Aprobación: 18 de mayo de 2006

Fecha Evaluación 2010: 23 de marzo de 2011

Actualización: junio de 2011

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:

	2007		2008		2009		2010	
	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato
Compromiso I.- Garantizar el cumplimiento riguroso de los principales indicadores clave establecidos por el Ayuntamiento de Madrid dentro de su objetivo estratégico de dar una respuesta excelente ante las situaciones de emergencia, interviniendo con rapidez, profesionalidad y eficacia en todos los siniestros y accidentes								

	2007		2008		2009		2010	
	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato
minimizando sus consecuencias.								
Supervivencia de pacientes críticos a los 7 días SAMUR-Protección Civil (Porcentaje).	N.D	78,32	N.D	80,19	N.D	79,58	N.D	79,86
Tiempo medio de respuesta de las Unidades de Soporte Vital Básico y Avanzado de SAMUR-Protección Civil (Minutos:segundos)	N.D	08:14	N.D	08:13	N.D	07:52	N.D	07:12
Ciudadanos formados como alertantes y primer respondiente por SAMUR-Protección Civil.	N.D	10.577	N.D	14.747	N.D	15.966	N.D	20.675
Compromiso 2.- Realizar el 100% de sus actividades de acuerdo con procedimientos asistenciales y operativos preestablecidos, validados científicamente por el Ilustre Colegio Oficial de Médicos de Madrid, lo que garantiza la calidad y homogeneidad de todas las actuaciones.								
Acreditación de SAMUR-Protección Civil ante el Colegio Oficial de Médicos de Madrid.	I	I	I	I	I	I	I	I
Periodicidad en la revisión y actualización del Manual de Procedimientos del SAMUR-Protección Civil.	I	I	I	I	I	I	I	I
Compromiso 3.- 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.								
Indicadores del Programa de Retribuciones por Objetivos del SAMUR-Protección Civil.	30	42	30	40	34	42	34	170
Porcentaje de objetivos cumplidos (retribución por objetivos) en SAMUR-Protección Civil. <i>Eliminado Evaluación 2010.</i>	Indicador nuevo 2008	.	70	96	80	90	80	D.N.C.
Compromiso 4.- 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 medidos mensual y trimestralmente.								
Acreditaciones en calidad renovadas por SAMUR-Protección Civil.	2	2	2	5	2	6	6	6
Compromiso 5.- Contestar el 90% de las reclamaciones y consultas recibidas del usuario en menos de 7 días desde su entrada en el servicio.								

	2007		2008		2009		2010	
	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación a los servicios prestados por SAMUR-Protección Civil.	0,04	0,03	0,04	0,02	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.	90	100	95	100	95	100	95	100
Porcentaje de sugerencia y reclamaciones relativas a los servicios prestados por SAMUR-Protección Civil contestadas entre 16 días y 3 meses.	10	0	5	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.	90	100	90	100	90	100	90	100
Compromiso 6.- 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.								
Tiempo de respuesta global para las unidades SVA (Soporte Vital Avanzado) de SAMUR-Protección Civil (Minutos:segundos).	10:00	09:14	10:00	09:16	10:00	09:01	10:00	08:18
Compromiso 7.- 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.								
Porcentaje de controles de calidad asistencial en las actuaciones frente a pacientes graves de SAMUR-Protección Civil.	90	97	90	99	95	99	95	99
Compromiso 8.- Garantizar una atención profesional de calidad. Realizará un control y valoración del desempeño in situ de los tres colectivos profesionales intervinientes (médicos, enfermeros y técnicos de emergencias), en base a criterios preestablecidos de calidad, con el objetivo de alcanzar una valoración superior a 87 sobre 100 en cada uno de ellos.								
Valoración del desempeño de los profesionales de SAMUR-Protección Civil. (médicos) (Mediana en una escala de 0 a 100 puntos)	80	89,50	81	91,10	85	91,72	87	93,63
Valoración del desempeño de los profesionales de SAMUR-Protección Civil. (enfermeros) (Mediana en una escala de 0 a 100 puntos)	80	93,80	81	93	85	93,20	87	94,99

	2007		2008		2009		2010	
	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato
Valoración del desempeño de los profesionales de SAMUR-Protección Civil. (técnicos en emergencias médicas) (Mediana en una escala de 0 a 100 puntos)	80	90,76	81	93,40	85	93,27	87	93,83
Compromiso 9.- 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.								
Porcentaje de llamadas de control al hospital realizadas por SAMUR-Protección Civil.	92	100	92	99	95	99	95	99
Porcentaje de recuperación sin secuelas en pacientes que hayan sufrido un ictus de origen isquémico. <i>Eliminado Evaluación 2010.</i>	Indicador nuevo en 2008	D.N.C.	50	48	50	55	50	D.N.C.
Porcentaje de supervivencia en caso de infarto agudo de miocardio a los 7 días (SAMUR-Protección Civil).	Indicador nuevo en 2008		95	95,90	95	96,11	95	95,10
Compromiso 10.- 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.								
Valoración ciudadana del trato recibido por los usuarios del SAMUR-Protección Civil (Puntuación en escala de 0 a 10 puntos).	7,50	8,78	7,50	9,46	8	9,61	8	9,40
Compromiso 11.- Dar un trato personal y humano. Ofrecerá un servicio de apoyo psicológico en el lugar de la actuación para situaciones de especial impacto emocional.								
Porcentaje de asistencias psicológicas ofrecidas sobre el total de pacientes atendidos por SVA de SAMUR-Protección Civil.	4	4,60	4	4,69	3	3,76	3	5,03
Compromiso 12.- 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).								
Atenciones realizadas a colectivos vulnerables por SAMUR Protección Civil. <i>Nuevo Evaluación 2009.</i>							N.D.	1.161
Compromiso 13.- Disponer de medios adecuados, en caso de catástrofes o accidentes con múltiples víctimas. 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.								
Voluntarios en SAMUR-Protección Civil.	1.900	1.938	1.900	2.031	1.900	2.141	1.900	2.262
Porcentaje de operatividad de los	90	92	90	95,50	90	96	90	98,53

	2007		2008		2009		2010	
	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato
vehículos de intervención en catástrofes de SAMUR-Protección Civil.								
Compromiso 14.- Garantizar la preparación y experiencia de sus efectivos, en caso de catástrofes o accidentes con múltiples víctimas. 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, 21 simulacros de accidentes de múltiples víctimas y catástrofes al año.								
Macrosimulacros realizados por SAMUR-Protección Civil. <i>Eliminado Evaluación 2010.</i>	1	1	1	3	1	1	1	1
Simulacros realizados por SAMUR-Protección Civil.	20	22	20	20	20	25	20	34
Compromiso 15.- Disponer de medios suficientes en situaciones de riesgo previsible. 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.								
Vehículos operativos al día en SAMUR-Protección Civil.	100	174	100	184	130	188	130	185
Compromiso 16.- Realizar 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.								
Porcentaje de cobertura de los eventos de riesgo medio o alto por SAMUR-Protección Civil.	100	100	100	100	100	100	100	100
Compromiso 17.- 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.								
Porcentaje de quejas, reclamaciones e incidencias recibidas sobre el total de eventos cubiertos por SAMUR-Protección Civil.	1	0,20	1	0,07	1	0	1	0
Compromiso 18.- Canalizar y organizar la respuesta ciudadana voluntaria ante situaciones de urgencia, habilitando los recursos suficientes. Asegurará una tasa mínima de 4 voluntarios por cada 10.000 habitantes, para la asistencia a eventos de riesgo previsible y catástrofes.								
Tasa de voluntarios de SAMUR-Protección Civil en la Ciudad (Ratio de voluntarios por 10.000 habitantes).	4	6,19	4	6,32	4	6,58	4	6,91
Compromiso 19.- Mantener 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.								
Voluntarios con título de Técnico de Emergencias Médicas nivel avanzado vigente de SAMUR-Protección Civil .	1.000	1.260	1.000	1.450	1.100	1.578	1.150	1.660

	2007		2008		2009		2010	
	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato
Voluntarios que han terminado su formación obligatoria para la obtención o renovación del título de Técnico en Emergencias Médicas (TEM) nivel avanzado en SAMUR-Protección Civil.	Indicador nuevo en 2008	-	500	636	500	711	500	639
Compromiso 20.- 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)								
Revisiones y controles periódicos del material de catástrofes de SAMUR-Protección Civil.	12	12	12	12	12	12	12	12
Sesiones de formación del personal de la Unidad de Apoyo a Desastres (UAD) de SAMUR-Protección Civil.	Indicador nuevo en 2008	-	12	21	12	25	12	10
Voluntarios de la Unidad de Apoyo a Desastres de SAMUR-Protección Civil.	200	218	200	160	150	212	150	265
Compromiso 21.- Impartir al menos 260 cursos de Alertante al año, con especial incidencia en menores y jóvenes, para un mínimo de 10.000 alumnos.								
Alumnos de los cursos de Alertante impartidos por SAMUR-Protección Civil.	5.000	7.672	5.500	10.853	7.500	10.088	8.000	10.982
Cursos de "Alertante" impartidos por SAMUR-Protección Civil.	200	317	210	343	250	300	260	255
Compromiso 22.- Impartir al menos 150 cursos de 'Primer Respondiente' al año, para un mínimo de 5.000 alumnos, dirigidos a profesionales de otros servicios.								
Alumnos de los cursos de "Primer Respondiente" impartidos por SAMUR-Protección Civil.	500	2.905	700	3.894	1.000	5.878	2.000	9.693
Cursos de "Primer Respondiente" impartidos por SAMUR-Protección Civil.	20	130	25	178	100	287	150	506
Compromiso 23.- Ofrecer acciones formativas, impulsando y manteniendo 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).								
Profesionales formados en materia de emergencias sanitarias para SAMUR-Protección Civil. (MÉDICOS)	50	65	55	92	92	59	55	102
Profesionales formados en materia de emergencias sanitarias para SAMUR-Protección Civil. (ENFERMEROS)	300	700	400	616	450	1.027	450	575
Profesionales formados en materia de	35	16	15	98	30	12	30	23

	2007		2008		2009		2010	
	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato
emergencias sanitarias para SAMUR-Protección Civil. (PSICÓLOGOS)								
Compromiso 24.- Realizar labores de información y divulgación del servicio, proporcionando información actualizada acerca de todo lo relativo al Servicio a través de su página Web.								
Revisiones de la información de la página web del SAMUR-Protección Civil.	4	4	4	4	4	4	4	6
Compromiso 25.- Realizar labores de información y divulgación del servicio, posibilitando 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. <i>Eliminado Evaluación 2010.</i>	100	100	100	100	60	92	60	D.N.C.
Visitas recibidas y charlas y conferencias impartidas por SAMUR Protección Civil. <i>Nuevo Evaluación 2009.</i>	-	-	-	Indicador nuevo en 2009	60	92	60	112

N.D. No Determinado D.N.C.: Dato no cargado

Carta de Servicios de Bomberos

Fecha Aprobación: 13 de julio de 2006

Fecha Evaluación 2010: 15 de marzo de 2011

Actualización: junio de 2011

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:

	2007		2008		2009		2010	
	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato
Compromiso 1.- 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	253	230	247	230	240	230	239
Compromiso 2.- Habilitar medios humanos preparados (1/7). Proporcionará cursos selectivos de formación especializada a todos los efectivos de nuevo ingreso y ascensos por promoción interna.								
Porcentaje de cursos impartidos sobre total de procesos de selección o promoción interna realizados por Bomberos. <i>Nuevo Evaluación 2009</i>	D.N.C.	-	D.N.C.	-	-	-	100	100
Compromiso 3.- Habilitar medios humanos preparados (2/7). Sus efectivos recibirán veinticuatro horas al año de formación de reciclaje obligatoria, con un mínimo de 25.000 horas anuales.								
Horas de formación de reciclaje obligatoria impartidas a los efectivos de Bomberos.	25.000	28.176	25.000	25.848	25.000	31.296	25.000	28.656
Compromiso 4.- Habilitar medios humanos preparados (3/7). Mantendrá una oferta anual de al menos 2.000 horas al año de formación voluntaria de especialización en intervención en siniestros (rescate urbano, accidentes de tráfico, fuego en espacios confinados...).								
Horas de formación voluntaria de especialización ofrecidas a los efectivos de Bomberos.	7.200	14.173	7.200	9.215	7.200	4.745	7.200	2.834
Compromiso 5.- Habilitar medios humanos preparados (4/7). Se realizará por el personal de intervención durante los periodos de guardia un mínimo de 92.000 horas de preparación (maniobras, prácticas de planes de intervención, revisión de callejero e hidrantes, entrenamiento físico...).								
Horas dedicadas a entrenamiento en los Parques de Bomberos.	92.000	114.482	92.000	111.767	92.000	108.600	92.000	108.147
Compromiso 6.- Habilitar medios humanos preparados (5/7). Colaborará en la realización de al menos 50 simulacros y 1 macrosimulacro anual.								
Simulacros realizados por Bomberos al año.	51	76	51	92	51	54	51	55
Compromiso 7.- Habilitar medios humanos preparados (6/7). Mantendrá actualizados procedimientos 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.								
Protocolos revisados al año por Bomberos.	100	100	100	100	100	100	100	100
Compromiso 8.- Habilitar medios humanos preparados (7/7). Realizará un mínimo de 36 maniobras anuales de intervención en medio acuático al objeto de mantener la unidad especial de rescate subacuático permanente preparada.								
Maniobras de rescate subacuático	36	38	36	47	36	38	36	8

	2007		2008		2009		2010	
	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato
realizadas por Bomberos.								
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.								
Conductores de servicio al día en Bomberos.	45	41	45	43	45	46	45	47
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, desescombros, consolidación estructural, salvamento acuático, rescate en altura, etc...								
Vehículos especializados operativos en Bomberos.	43	43	43	47	43	47	43	37
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.								
Tiempo medio de llegada del primer tren de ataque de Bomberos (Minutos:segundos).	10	6,32	10	6,39	10	6,41	10	6,40
Compromiso 12.- Ser eficiente en la actuación (1/4). El 80 % de las intervenciones se resolverán con el primer tren de ataque enviado, sin que sea necesario habilitar posteriores recursos.								
Porcentaje de intervenciones resueltas con el primer tren de ataque de Bomberos.	80	91	80	91	80	90,26	80	88,95
Compromiso 13.- Ser eficiente en la actuación (2/4). 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.								
Porcentaje de servicios realizados por Bomberos con reclamación presentada.	0,50	0,04	0,50	0,04	0,50	0,01	0,50	0,01
Compromiso 14.- Ser eficiente en la actuación (3/4). 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.								
Porcentaje de informes complementarios realizados por Bomberos.	100	100	100	100	100	100	100	100
Compromiso 15.- Ser eficiente en la actuación (4/4). Se realizarán retenes preventivos en aquellos eventos o acontecimientos que tras su análisis presenten un riesgo previsible grave o alto de incendio.								
Porcentaje de retenes preventivos realizados por Bomberos sobre el total de solicitados.	100	100	100	100	100	100	100	100
Compromiso 16.- Atender correctamente a víctimas y afectados (1/5). 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.								

	2007		2008		2009		2010	
	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato
Folletos post-siniestro repartidos por Bomberos. <i>Nuevo Evaluación 2008.</i>			N.D	625	N.D	2.313	N.D	4.270
Compromiso 17.- Atender correctamente a víctimas y afectados (2/5). 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.								
Porcentaje de ciudadanos satisfechos o muy satisfechos con el servicio prestado por Bomberos.	75	81,40	75	86,60	75	86,30	75	No se realizó encuesta
Compromiso 18.- Atender correctamente a víctimas y afectados (3/5). 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.								
Actuaciones realizadas por la Unidad de Apoyo ante Desastres (UAD - Bomberos).	N.D.	0	N.D.	0	N.D.	0	N.D.	0
Compromiso 19.- Atender correctamente a víctimas y afectados (4/5). 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.								
Porcentajes de sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación a los servicios prestados por Bomberos.	0,50	0,04	0,50	0,04	0,50	0,05	0,50	0,01
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios prestados por Bomberos contestadas en 15 días o menos.	N.D.	24,39	N.D.	D.N.C.	N.D.	D.N.C.	75	15
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios prestados por Bomberos contestadas entre 16 días y 3 meses.	N.D.	31,70	N.D.	D.N.C.	N.D.	D.N.C.	25	85
Compromiso 20.- Atender correctamente a víctimas y afectados (5/5). Atenderá a los ciudadanos en todas aquellas intervenciones no urgentes que redunden en beneficio de la tranquilidad comunitaria.								
Porcentaje de intervenciones no prioritarias atendidas por Bomberos.	100	100	100	100	100	100	100	100
Porcentaje de solicitudes de colaboración (asistencias técnicas) atendidas por Bomberos.	100	100	100	100	100	100	100	100
Compromiso 21.- Supervisar el cumplimiento de la normativa sobre prevención de incendios en edificios y actividades (1/2). 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.								

	2007		2008		2009		2010	
	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato
Actuaciones de supervisión y control del cumplimiento de la normativa de prevención de incendios realizadas por Bomberos.		D.N.C.		D.N.C.	1.500	2.852	1.800	2.312
Porcentaje de licencias y planes de emergencia o autoprotección informadas por Bomberos sobre los solicitados.	100	100	100	81	100	100	100	100
Compromiso 22.- Supervisar el cumplimiento de la normativa sobre prevención de incendios en edificios y actividades (2/2). 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.								
Porcentaje de consultas técnicas atendidas por Bomberos.	100	100	100	100	100	100	100	100
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.								
Porcentaje de estudios de asesoramiento emitidos por Bomberos.	100	100	100	100	100	100	100	100
Compromiso 24.- Formar a profesionales de otros ámbitos o servicios. Colaborará en la realización de al menos 2 cursos especializados en la materia a profesionales de otros ámbitos o servicios.								
Cursos de formación a profesionales de otros ámbitos o servicios realizados por Bomberos.	50	44	50	25	10	5	10	2
Compromiso 25.- Informar a los ciudadanos (1/5). Se llevará a cabo la campaña "bomberos ¡te informa!", encaminada a proporcionar tanto conocimientos preventivos como de técnicas de autoprotección.								
Personas informadas por la campaña Bomberos ¡te informa!.	31.000	44.682	31.000	52.807	31.000	54.425	31.000	29.137
Compromiso 26.- Informar a los ciudadanos (2/5). Facilitará al menos 500 visitas de colegios a Parques de Bomberos para unos 18.000 niños, con el contenido señalado en el punto anterior.								
Niños en las visitas de colegios a los Parques de Bomberos.	18.000	25.297	18.000	28.641	18.000	21.570	18.000	19.590
Compromiso 27.- Informar a los ciudadanos (3/5). Mantendrá abierto al público el Museo de Bomberos, con actividades divulgativas.								
Asistentes a charlas divulgativas impartidas por Bomberos.	N.D.	22.626	N.D.	24.166	N.D.	25.612	N.D.	4.823
Visitas al Museo de Bomberos.	N.D.	7.297	N.D.	6.921	N.D.	7.211	N.D.	4.760
Compromiso 28.- Informar a los ciudadanos (4/5). Proporcionará información actualizada sobre el servicio y las campañas en la página Web municipal								

	2007		2008		2009		2010	
	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato
Visitas a la página Web municipal sobre el servicio y las campañas de Bomberos.	N.D.	D.N.C.	N.D.	D.N.C.	N.D.	24.523	N.D.	32.000
Compromiso 29.- Informar a los ciudadanos (5/5). Organizará el Día de la Prevención.								
Jornadas de Prevención organizadas por Bomberos.	I	I	I	I	I	I	I	I

N.D. No Determinado D.N.C.: Dato no cargado

Carta de Servicios de Atención al Menor de la Policía Municipal

Fecha Aprobación: 28 de septiembre de 2006

Fecha Evaluación 2009: 9 de julio de 2010

Actualización: junio 2011

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.

	2007		2008		2009		2010	
	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato
Compromiso I.- Prestar el servicio buscando la satisfacción de los ciudadanos.								
Grado de satisfacción con Policía Municipal de Madrid en relación con la actuación policial en menores (Encuesta Anual de Seguridad) (Puntuación en	N.D.	5,40	5,60	5,70	5,70	5,70	5,70	7,30

	2007		2008		2009		2010	
	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato
escala de 0 a 10 puntos).								
Grado de satisfacción de los ciudadanos con Policía Municipal de Madrid en relación con la actuación policial en menores (Juntas Locales de Seguridad). Eliminado Evaluación 201 (Puntuación en escala de 0 a 10 puntos).	N.D.	D.N.C.	N.D.	D.N.C.	N.D.	D.N.C.	5,70	7,30
Compromiso 2.- Poner en contacto con los menores el número adecuado de policías especializados y con formación específica.								
Agentes tutores del Servicio de Atención al Menor de la Policía Municipal de Madrid. <i>Ratio agentes por centro.</i>	0,15	0,21	0,22	0,24	0,24	0,27	0,24	0,28
Monitores de educación del Servicio de Atención al Menor de la Policía Municipal de Madrid.	60	66	61	72	62	72	64	72
Compromiso 3.- Disponer en el año 2011 de 3 parques infantiles de tráfico (fijos y móviles).								
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	3	3
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 18 horas lectivas de clase en los cursos, 1º, 3º y 5º de Primaria, 2º de la E.S.O. y 1º de Bachillerato.								
Porcentaje de alumnos que reciben educación vial del Servicio de Atención al Menor de la Policía Municipal de Madrid.	N.D	38,18	38,18	44,34	40,09	43,68	42,09	49,11
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	18	18	18	18	18	18
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.								
Porcentaje de colegios que realizan con el Servicio de Atención al Menor de la Policía Municipal las clases prácticas sobre el total.	51,30	56,25	56,56	67,95	59,25	65,22	62,36	74,02
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	30,62	30,98	32,02	30,98	26,55	30,98	33,41

	2007		2008		2009		2010	
	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato
Compromiso 6.- Realizar el servicio de educación vial de forma satisfactoria para alumnos, padres y directores de Centros Escolares.								
Grado de Satisfacción del servicio de educación vial prestado por el Servicio de Atención al Menor de la Policía Municipal de Madrid (Porcentaje).	95	96,90	95	97,24	95	96,07	95	D.N.C.
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.								
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	71	90	94,50	90	98,20
Compromiso 8.- Contactar al menos una vez al trimestre con el 100% de los centros educativos interesándose por la problemática.								
Contactos del Servicio de Atención al Menor de la Policía Municipal con los centros educativos / centros escolares.	4	6,20	4	6,48	4	6,33	4	6,28
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.								
Infracciones por consumo de alcohol en la vía pública detectadas por el Servicio de Atención al Menor de la Policía Municipal de Madrid.	-	183	191	167	201	212	211	237
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.	56,88	47,47	56,88	66,67	56,88	59,29	65,98	29,79
Menores atropellados (Atención al Menor de Policía Municipal).	7,20	9,10	6,84	10,13	6,84	9,15	6,50	9,50
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.								
Centros escolares con camino escolar implantado.	N,D	2	N,D	24	42	24	63	22
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.								
Porcentaje de llamadas por un presunto delito atendidas en 8 minutos o menos	80	76	80	47	80	60	80	73

	2007		2008		2009		2010	
	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato
por la Policía Municipal.								
Contactos con instituciones del Servicio de Atención al Menor de la Policía Municipal de Madrid.	N,D	5.334	4.740	5.925	5.214	5.878	5.735	6.348
Investigaciones realizadas por el Servicio de Atención al Menor de la Policía Municipal de Madrid solicitadas por la Autoridad Judicial o el Ministerio Fiscal.	257	257	257	268	257	310	342	453
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	31,09	N,D	32,44	33	33,13	34	24,02
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.								
Asesorías realizadas por el Servicio de Atención al Menor de la Policía Municipal de Madrid.	11	16	14	14	14	15	15	17
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.								
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones contestadas en menos de 52 días naturales por el Servicio de Atención al Menor de la Policía Municipal de Madrid.	90	91	90	88	90	95,50	90	92

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; 2.224 en 2009 y 2.197 en 2010. 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 Aprobación : 18 de junio de 2008
 Fecha Evaluación 2010: 28 de marzo de 2011
 Actualización: junio de 2011

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).

	2007		2008		2009		2010	
	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato
Compromiso 1.- Asegurar la presencia policial en las calles de Madrid y, en particular, durante la noche de los fines de semana.								
Jornadas de presencia policial efectiva en las calles.	N.D.	899.861	899.861	889.766	899.861	920.657	899.861	1.028.932
Personas puestas a disposición judicial en relación a los delitos y faltas. <i>Este indicador ha modificado su redacción en 2010</i>	N.D.	D.N.C.	N.D.	D.N.C.	N.D.	5,96	5,05	6,22
Compromiso 2.- Atender las demandas urgentes en materia de seguridad, acudiendo al lugar de los hechos en un plazo máximo de 8 minutos desde su recepción en Policía Municipal, movilizand los recursos necesarios y ofreciendo información sobre los trámites que hay que seguir.								
Porcentaje de incidentes urgentes en materia de seguridad en los que se llega al lugar del incidente en 8 minutos o menos desde que se produce la llamada. <i>Nueva Evaluación 2009.</i>						61	80	80
Compromiso 3.- Atender de forma personalizada y con personal especializado a las víctimas de violencia doméstica y de género y a los menores en situación de riesgo o desamparo, realizando el seguimiento del caso y poniéndoles en contacto con los servicios jurídicos, sanitarios y sociales que sean necesarios.								
Casos fiscalizados y judicializados por protección o reforma de personas menores de 18 años.	N.D.	D.N.C.	N.D.	D.N.C.	N.D.	329	556	424
Contactos por cada orden de seguimiento y protección de casos de violencia doméstica y de género.	N.D.	D.N.C.	N.D.	D.N.C.	12	D.N.C.	12	D.N.C.
Compromiso 4.- Aumentar la seguridad mediante la utilización de nuevas tecnologías como la videovigilancia (CCTV), con cumplimiento de la normativa de la Comisión de Videovigilancia y las normas establecidas por la Agencia de Protección de Datos.								
Porcentaje de vehículos recuperados en relación						30,76	37,19	28,65

	2007		2008		2009		2010	
	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato
a los vehículos robados. <i>Nuevo Evaluación 2010.</i>								
Porcentaje de incidentes atendidos que han sido detectados a través del sistema de videovigilancia. <i>Nuevo Evaluación 2010.</i>							N.D	10,55
Compromiso 5.- Velar por la protección y seguridad de los espacios públicos, especialmente en los lugares de recreo, esparcimiento social y entornos escolares, evitando y corrigiendo aquellas acciones que impidan su normal uso, mediante una mayor presencia policial.								
Centros educativos con auditorías y planes realizados siguiendo la metodología del proyecto Camino Escolar Seguro. <i>Nuevo Evaluación 2010.</i>						D.N.C.	88	88
Denuncias administrativas por droga en relación a las demandas ciudadanas. <i>Nuevo Evaluación 2010.</i>						6,89	7,83	9,11
Intervenciones de la Policía Municipal por consumo de alcohol en vía pública en relación con el número de demandas ciudadanas.	0,48	1,30	0,52	1,40	0,57	1,14	0,62	0,83
Jornadas de alta visibilidad en parques realizadas por la Policía Municipal. <i>Eliminado Evaluación 2010.</i>		D.N.C.		D.N.C.		261		D.N.D.
Vigilancias de entradas y salidas de colegios. <i>.Ratio.</i>	N.D.	15,91	16,71	19,81	17,55	18,29	18,43	18,73
Compromiso 6.- Evaluar la demanda, relacionada con los problemas de convivencia vecinal presentados en la Oficina de Atención al Ciudadano de Policía Municipal de su distrito, entrando en contacto en menos de 24 horas desde su recepción, visitando el lugar de la incidencia en los primeros 5 días y estableciendo el servicio policial más oportuno, informando en un plazo de 30 días de la actuación desarrollada y de los resultados obtenidos.								
Porcentaje de contactos realizados en 24 horas respecto a las solicitudes telefónicas recibidas en las Oficinas de Atención de la Policía Municipal.	-	D.N.C.	-	D.N.C.	N.D	100	N.D	D.N.C.
Porcentaje de expedientes resueltos o derivados a instancias competentes, en un plazo menor o igual a 30 días por las Oficinas de Atención de Policía Municipal en relación al número de expedientes abiertos.	-	D.N.C.	N.D	D.N.C.	N.D	100	95	95
Compromiso 7.- Facilitar el acceso de la ciudadanía a la Policía Municipal, desplegando las Oficinas de Atención Móviles, situadas en los lugares de mayor afluencia de público y cuya ubicación será publicada periódicamente.								
Grado de cumplimiento de la planificación de las Oficinas de Atención móviles publicadas (Porcentaje).	-	D.N.C.	100	93,75	100	95	100	95,83
Compromiso 8.- Mantener contactos periódicos con todas las asociaciones de vecinos registradas en el Registro del Servicio de Fomento del Asociacionismo y en todo caso siempre que ellas lo demanden para dar solución a								

	2007		2008		2009		2010	
	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato
problemas que les afecten.								
Contactos realizados con las asociaciones de vecinos registradas. <i>Nuevo Evaluación 2010.</i>	-	-	-	-	-	-	394	378
Compromiso 9.- 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.								
Demandas atendidas de medición de ruidos en locales y viviendas. <i>Ratio.</i>	-	D.N.C.	-	D.N.C.	-	D.N.C.	2,26	1,26
Inspecciones realizadas en materia de Protección del Medio Ambiente. <i>Nuevo Evaluación 2009.</i>	-	-	-	-	-	D.N.C.	3.134	1.759
Porcentaje de locales, terrazas y veladores inspeccionados respecto al total de locales regulados por la Ley de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas (LEPAR), terrazas y veladores. <i>Nuevo Evaluación 2009 (refundido con el anterior).</i>	-	-	-	-	-	99,81	100	99,89
Valoración ciudadana de la Policía Municipal respecto a establecimientos públicos de ocio <i>Eliminado Evaluación 2010 (Puntuación en escala de 0 a 10 puntos).</i>	5,70	5,60	5,80	5,90	5,90	5,90		D.N.C.
Compromiso 10.- Proteger al consumidor mediante el control de la venta ambulante no autorizada.								
Actuaciones de protección al consumidor en relación al número de demandas ciudadanas <i>Ratio.</i>	-	D.N.C.	-	D.N.C.	7,22	3,55	N.D.	3,41
Compromiso 11.- Realizar, al menos, 6 campañas de seguridad vial, cada una de ellas en dos periodos al año, con el fin de prevenir los accidentes de circulación y sus consecuencias y hacer más segura la Ciudad de Madrid de acuerdo con lo previsto en el Plan de Seguridad Vial.								
Campañas de seguridad vial realizadas por la Policía Municipal.	-	D.N.C.	6	6	6	6	6	6
Porcentaje de población testada en pruebas de alcoholemia.	-	D.N.C.	-	D.N.C.	N.D.	3,72	4	3,93
Compromiso 12.- Impartir formación en materia de seguridad vial en colegios, institutos, universidades y centros sociales de barrio, por Agentes de Policía Municipal especializados, a los colectivos con mayor riesgo, como mayores, jóvenes y niños.								
Acciones de formación en centros de mayores. <i>Nuevo Evaluación 2009.</i>	-	-	-	-	-	D.N.C.	N.D.	38
Porcentaje de población entre 6 y 15 años formada en materia de seguridad vial.	-	D.N.C.		D.N.C.	N.D.	D.N.C.	42,09	49,11

	2007		2008		2009		2010	
	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato
Compromiso 13.- 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 2 meses en el 80 % de los casos.								
Porcentaje de accidentes en los que se llega al lugar del incidente en 8 minutos o menos, desde que se produce la llamada.	-	D.N.C.	-	D.N.C.	80	67	80	75
Porcentaje de atestados realizados y remitidos antes de 2 meses.. <i>Nuevo Evaluación 2009.</i>	-	-	-	-	-	-	80	D.N.C
Compromiso 14.- 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 Policía Municipal, donde el afectado será informado de las gestiones pertinentes relativas a dicho accidente. En dicha oficina el tiempo medio de espera no superará, en la atención presencial, los 20 minutos.								
Porcentaje de personas atendidos en menos de 20 minutos. <i>Nuevo Evaluación 2009.</i>	-	-	-	-	-	-	90	D.N.C
Compromiso 15.- Dar cobertura a los actos públicos y eventos de gran afluencia (deportivos, institucionales, culturales, conciertos, etc.) velando por la seguridad y minimizando las molestias a la ciudadanía en la celebración de estos eventos, aumentando el grado de satisfacción de la ciudadanía en relación con ellos.								
Porcentaje de grandes servicios evaluados e informados. <i>Nuevo Evaluación 2009.</i>	-	-	-	-	-	-	50	D.N.C
Ratio de incidencias entre días de partido y días de actividad normal. <i>Nuevo Evaluación 2009.</i>	-	-	-	-	-	-	-	D.N.D.
Compromiso 16.- 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.								
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 <i>Eliminado Evaluación 2010 (Porcentaje)</i>	-	D.N.C.	-	D.N.C.	80	60	N.D.	73
Porcentaje de llamadas por auxilio a personas, atendidas en 8 minutos o menos desde la recepción de la llamada por la Policía Municipal.	-	D.N.C.	-	D.N.C.	80	26	N.D	71
Compromiso 17.- Para las sugerencias presentadas en relación a la creación, ampliación o mejora de los servicios prestados por Policía Municipal o para reclamar por retrasos, desatenciones o cualquier otra anomalía en el funcionamiento de los mismos, presentadas por cualquiera de los canales establecidos en el sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid, contestar de forma adecuada, con la mayor celeridad posible, procurando que se lleve a cabo dentro de los 15 días hábiles siguientes a la recepción de la sugerencia o reclamación. Dicho plazo de contestación no podrá ser superior a 52 días en el 90% de los casos.								

	2007		2008		2009		2010	
	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato
Sugerencias y reclamaciones tramitadas por la Policía Municipal.	N.D	D.N.C.	N.D	2.033	N.D	2.224	N.D	2.197
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios prestados por la Policía Municipal contestadas en 15 días hábiles o menos.	N.D	55,66	20,25	36,15	22,28	31,32	N.D	25,96
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios prestados por la Policía Municipal contestadas entre 16 días hábiles y 3 meses.	62,25	35,25	56,03	52,04	50,43	68,28	N.D	72,90
Compromiso.- 18.- Recibir 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.								
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.		D.N.C.		D.N.C.	N.D	100		D.N.C.
Porcentaje de reclamaciones sobre comportamiento inadecuado de los miembros del Cuerpo de Policía Municipal que han sido investigadas y respondidas <i>Eliminado Evaluación 2010.</i>		D.N.C.		D.N.C.	N.D	100	100	100

N.D.: No determinado D.N.C.: Dato no Cargado

Carta de Servicios de la Secretaría General Técnica de Seguridad y Movilidad

Fecha Aprobación: 2 de julio de 2009

Fecha de Evaluación 2010: 23 de marzo de 2011

Actualización: junio de 2011

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.

Los **compromisos** de La Secretaría General Técnica y sus indicadores asociados son:

	2010	
	Estándar	Dato
Compromiso 1.- Incrementar anualmente en el servicio de gestión administrativa, el número de trámites dentro del Área que se puedan realizar a través de correo electrónico.		
Trámites por correo electrónico en la SGT de Seguridad y Movilidad.	N.D	61
Compromiso 2.- Acreditar al 50% del personal de la SGT con firma electrónica, de forma que se incremente el número de trámites que se realizan con firma electrónica.		
Porcentaje de personas de la SGT de Seguridad y Movilidad que tienen firma electrónica.	N.D	26,13
Trámites que se realizan mediante firma electrónica en la SGT de Seguridad y Movilidad.	N.D	3.866
Compromiso 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 95% de los usuarios, sea de 9 o superior, en una escala de 0 al 10 en la encuesta de satisfacción de los usuarios.		
Porcentaje de usuarios de la SGT de Seguridad y Movilidad satisfechos con el lenguaje.	N.D	91,48
Valoración media de la satisfacción con la claridad y comprensión del lenguaje de la SGT de Seguridad y Movilidad (Puntuación en escala de 0 a 10 puntos).	N.D	8,77
Compromiso 4.- En el servicio de información, proporcionar a los usuarios un trato amable y cortés, logrando que el grado de satisfacción del 95% de los usuarios, sea de 9 o superior, en una escala de 0 al 10 en la encuesta de satisfacción de los usuarios.		
Porcentaje de usuarios de la SGT de Seguridad y Movilidad satisfechos con el trato recibido.	N.D	86,93
Valoración media de la satisfacción con el trato recibido de la SGT de Seguridad y Movilidad (Puntuación en escala de 0 a 10 puntos) .	N.D	8,84
Compromiso 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 90% de los usuarios, sea de 8,50 o superior, en una escala de 0 al 10 en la encuesta de satisfacción de los usuarios.		
Porcentaje de impresos y documentos revisados por la SGT de Seguridad y Movilidad.	N.D	100
Porcentaje de usuarios satisfechos con la claridad y comprensibilidad de los impresos y documentos elaborados por	N.D	86,93

	2010	
	Estándar	Dato
la SGT de Seguridad y Movilidad.		
Valoraciones recibidas respecto a la claridad y comprensibilidad de los impresos y documentos del servicio de gestión de la SGT de Seguridad y Movilidad (Puntuación en escala de 0 a 10 puntos).	N.D	8,38
Compromiso 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.		
Tiempo que se tarda en contactar con el usuario cuando la información no puede ser ofrecida en el momento de la consulta por la SGT de Seguridad y Movilidad (horas).	N.D	47
Compromiso 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.		
Porcentaje de informaciones que se dan en el momento de la consulta por la SGT de Seguridad y Movilidad.	N.D	100
Compromiso 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.		
Porcentaje de informaciones que se dan sobre el estado de tramitación del expediente por la SGT de Seguridad y Movilidad.	N.D	100
Porcentaje de informaciones que se dan sobre el tiempo estimado de tramitación por la SGT de Seguridad y Movilidad.	N.D	100
Tiempo medio de tramitación de los diferentes procesos en la SGT de Seguridad y Movilidad (meses). <i>Indicador eliminado Evaluación 2011</i>	N.D	D.N.C.
Compromiso 9.- Garantizar la intimidad y confidencialidad de los datos de los usuarios con estricto cumplimiento de la normativa de protección de datos personales.		
Quejas recibidas en relación al incumplimiento por la SGT de Seguridad y Movilidad de la intimidad y confidencialidad de los usuarios.	N.D	6
Compromiso 10.- Comunicar a los gestores implicados, toda la información relevante que afecte a los servicios del Área de forma inmediata, vía correo electrónico.		
Porcentaje de información que se envía desde la SGT de Seguridad y Movilidad el mismo día en que se conoce.	N.D	100
Compromiso 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.		
Reuniones de coordinación realizadas en la SGT de Seguridad y Movilidad.	N.D	14

	2010	
	Estándar	Dato
Compromiso 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.		
Sugerencias y reclamaciones <u>internas</u> tramitadas por la SGT de Seguridad y Movilidad.	N.D	4
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones <u>internas</u> contestadas en 15 días o menos por la SGT de Seguridad y Movilidad.	N.D	100
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones <u>internas</u> contestadas entre 16 días y 3 meses por la SGT de Seguridad y Movilidad.	N.D	0
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.	N.D	0
Porcentaje Sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios prestados por la SGT de Seguridad y Movilidad contestadas en 15 días o menos.	N.D	-
Porcentaje Sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios prestados por la SGT de Seguridad y Movilidad contestadas entre 16 días y 3 meses.	N.D	-

N.D. No determinado D.N.C = Datos No Cargados

3.14.5. Opinión de la Ciudadanía

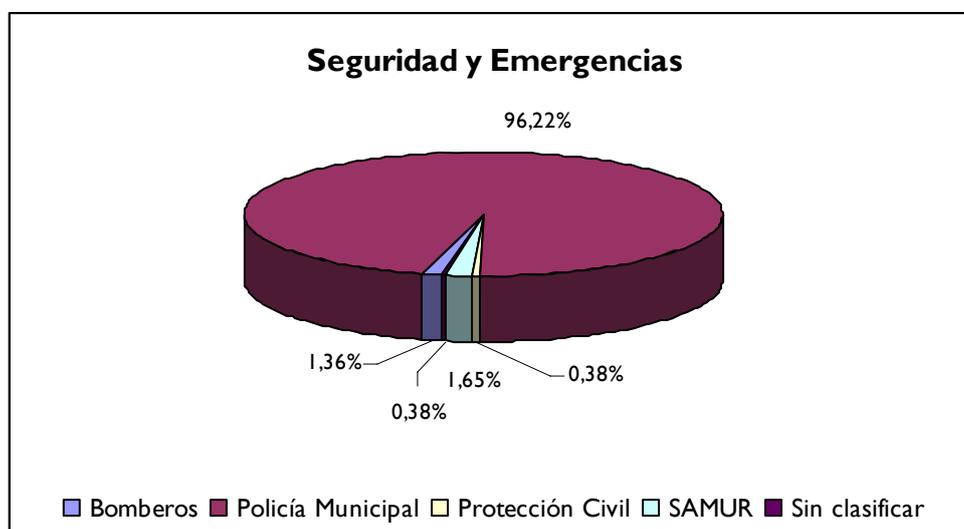
En 2010 se han realizado los siguientes estudios dentro del Área de Acción “Seguridad y Emergencias”, registrados en el Banco de Estudios de la Percepción Ciudadana:

Nombre del Estudio. Año	Organo Promotor	Más información
Informe Anual de Satisfacción de Usuarios, pacientes atendidos. Calidad percibida en relación a la asistencia sanitaria SAMUR- Protección Civil, 2010 222/2010/EI	Subdirección General de SAMUR-Protección Civil, perteneciente al Área de Gobierno de Seguridad y Movilidad	Ficha Técnica Cuestionario
Informe Anual de Satisfacción de Usuarios, demandantes de servicios. Calidad percibida en relación a la Accesibilidad SAMUR- Protección Civil, 2010 221/2010/EI	Subdirección General de SAMUR-Protección Civil, perteneciente al Área de Gobierno de Seguridad y Movilidad	Ficha Técnica Cuestionario

3.14.6. Sugerencias y Reclamaciones

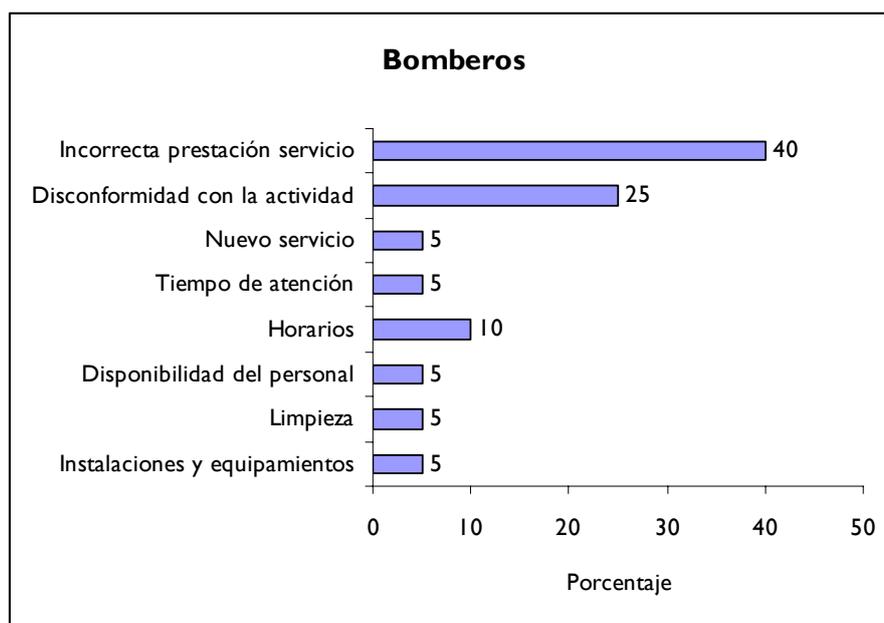
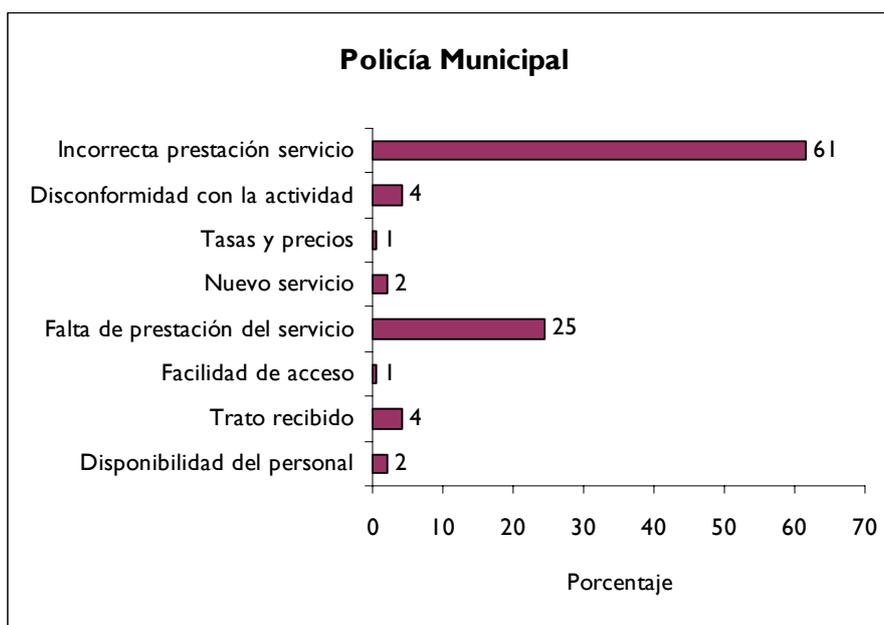
En relación con la participación de los ciudadanos en la mejora de la gestión municipal, en el Área de Acción “Seguridad y Emergencias”, las sugerencias y reclamaciones formuladas suponen el **4,31%** (2.357) del total de las tramitadas en 2010.

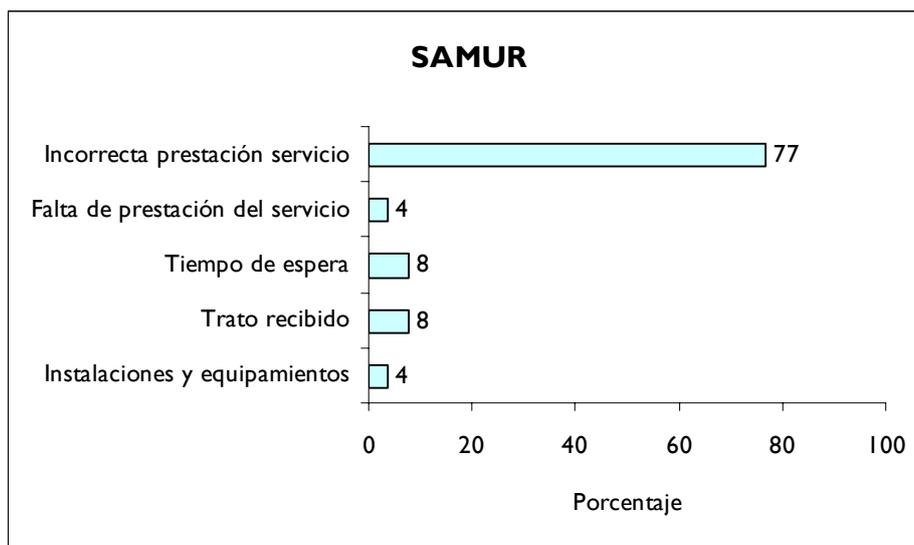
Por **submaterias** y en lo que se refiere a las tramitadas por SYR, la gran mayoría de las reclamaciones y sugerencias presentadas son relativas a “Policía Municipal”, con un **96,22%** (2.268) sobre el total. En segundo lugar aparece “SAMUR” con un **1,65%** (39), la tercera “Bomberos” con un **1,36%** (32) y, en último lugar, “Protección Civil”, con un **0,38%** (9).



(*) Los datos se recogen con fecha 1 de abril de 2011.

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	48,59	30,94	23	16,87
Sin contestar	0	10	0	0
Menos de 15 días	18,8%	28,3%	55,6%	56,41%
Entre 15 días y tres meses	78,1%	70,3%	33,3%	43,59%
Mas de tres meses	3,1%	1,4%	11,1%	0%

En el ANEXO 2.4 se recogen de cada Unidad Gestora, el número de sugerencias y reclamaciones tramitadas en SYR y sus tiempos de contestación (comparativa 2009-2010).

3.15. Servicios Sociales

3.15.1. Ámbito de actuación y recursos

Ámbito de actuación

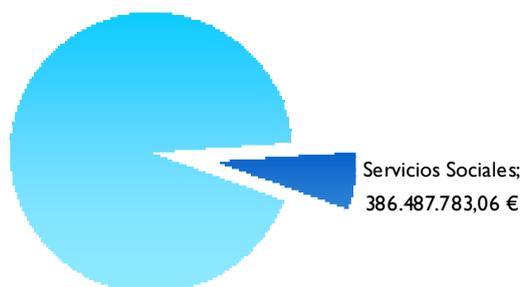
El Área de Acción de “Servicios Sociales” desarrolla actuaciones encaminadas a dar respuesta a las necesidades sociales de los madrileños y a lograr su bienestar a través una red de recursos asistenciales, psicosociales y educativos. Estas actuaciones se concretan en:

- 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 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	2007	2008	2009	2010
⊙ Tasa de atención social.	Ratio de prestaciones por 10.000 habitantes	2.655	2.811	2.916	3.241
⊙ Personas atendidas en Atención Social Primaria.	Total de personas	383.487	383.852	551.353	455.442
⊙ Solicitudes de atención a la dependencia.	Total de solicitudes	(1)	30.849	31.436	23.022
⊙ Beneficiarios de prestaciones sociales de carácter económico.	Total de beneficiarios	6.086	6.345	7.253	6.232
⊙ Perceptores de Renta Mínima de Inserción (RMI).	Total de personas	6.433	6.381	6.837	8.677
⊙ Personas atendidas en urgencias sociales individuales.	Total de personas	1.408	1.523	1.556	1.384
⊙ Personas sin hogar atendidas en los recursos de acogida.	Total de personas	4.433	5.572	6.518	6.422
⊙ Personas sin hogar atendidas por Equipos de Calle.	Total de personas	1.183	926	1.096	1.077
⊙ Llamadas atendidas en Samur Social.	Total de llamadas	60.802	52.406	53.027	53.362
⊙ Tasa de atención social familiar.	Ratio de prestaciones familiares por 10.000 familias	4,95	4,97	5,57	6,96
⊙ Plazas de Escuelas Infantiles sostenidas con fondos municipales.	Total de plazas	2.932	3.294	4.472	4.518
⊙ Beneficiarios de Becas de Comedor Escolar.	Total de beneficiarios	48.688	51.458	54.698	62.101

Indicador	Tipo y Unidad de Medida	2007	2008	2009	2010
⊙ Prestaciones de apoyo a la conciliación de la vida familiar y laboral.	Total de prestaciones	20.676	21.093	29.610	29.602
⊙ Familias atendidas en los recursos de apoyo a la familia.	Total de familias	18.077	19.494	21.955	26.723
⊙ Familias en dificultad social atendidas en recursos sociales municipales.	Total de familias	8.099	7.609	7.463	8.934
⊙ Menores en dificultad social atendidos en recursos sociales municipales.	Total de menores	15.618	18.520	17.317	18.971
⊙ Menores atendidos en prestaciones de apoyo a la conciliación y prevención del riesgo social.	Total de menores	7.419	7.367	7.404	6.496 (2)
⊙ Gasto no financiero en atención social por persona mayor.	Ratio de euros por persona mayor	327,03	344,87	323,72	434,24
⊙ Tasa de atención social a mayores de 65 años.	Ratio de prestaciones por 100 mayores de 65 años	24,92	27,97	28,58	28,54
⊙ Centros de día.	Total de centros	98	102	105	105
⊙ Mayores usuarios de Centros de Día.	Total de usuarios	6.756	7.095	7.394	7.425
⊙ Centros de mayores.	Total de centros	82	84	84	85
⊙ Mayores que participan en actividades de Centros Municipales de Mayores.	Total de socios	196.203	231.137	254.362	277.865
⊙ Domicilios de mayores con servicio de teleasistencia.	Total de domicilios	83.156	85.966	91.983	98.227
⊙ Domicilios de personas con discapacidad atendidos por el Servicio de Ayuda a Domicilio.	Total de domicilios	2.016	2.261	2.910	2.735
⊙ Mayores usuarios del Servicio de Ayuda a Domicilio.	Total de usuarios	52.847	52.845	54.400	49.330
⊙ Mayores usuarios del programa de comidas a domicilio.	Total de usuarios	2.451	2.317	1.757	2.093

D.N.C = Datos No Cargados

⊙ Indicador de gestión municipal

○ Indicador de Ciudad

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

(2) Dato provisional.

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 2010 era el siguiente:

Proyectos	Nº Total Acciones	Acciones terminadas	Acciones en ejecución	Acciones planificadas	Acciones aplazadas
Mejora de la Red de Atención Primaria	17	12	1	-	4
Acondicionamiento de la Red de Acogida y de Centros de recursos preventivos y especializados	8	3	5	-	-
Programas específicos de lucha contra la exclusión social	2	2	-	-	-
Investigación y análisis de la realidad social	2	2	-	-	-
Mejora de la información asociada a los Servicios Sociales	3	2	1	-	-
Fondo Estatal Inversión Local(FEIL 2009): Servicios Sociales	3	1	2	-	-
Plan de Revitalización del Centro Urbano: Otros Centros Sociales	15	9	2	-	4
Mejora de las actividades de Prevención de Drogodependencias en los ámbitos Familiar Educativo y Social	6	4	2	-	-
Programas de atención a adolescentes y menores en situación de riesgo	4	-	1	-	3
Red de centros de atención a la infancia y la adolescencia	4	3	1	-	-
Red de centros y recursos municipales de apoyo a la familia	8	5	3	-	-
Recursos para la conciliación de la vida familiar y laboral	9	6	1	-	2
Solidaridad Familiar	2	1	1	-	-
Samur Social	2	-	1	-	1
Servicio de Ayuda a Domicilio	2	-	1	-	1
Servicio de Teleasistencia	4	-	4	-	-
Construcción y reforma de la red de Centros de Mayores	52	21	9	-	22
Apertura de Centros de Noche para Mayores	1	-	-	-	1

Proyectos	Nº Total Acciones	Acciones terminadas	Acciones en ejecución	Acciones planificadas	Acciones aplazadas
Construcción de Centros de Día para Deterioro Cognitivo (CDEA)	29	6	8	-	15
Construcción de Centros de Día para Deterioro Físico (CDF)	22	2	4	-	16
Comunicación Intergeneracional	3	3	-	-	-
Incorporación de los mayores a la Sociedad de la información	2	1	1	-	-
Mayores activos	5	2	3	-	-
Cartas de Servicios en atención a mayores	3	-	3	-	-
Programa Cuidando al cuidador	2	1	1	-	-
Programa Piloto de Atención Integral a los mayores	2	-	1	-	1
Plan de Revitalización del Centro Urbano: Centros de Mayores	23	3	8	-	12
Cuidados y atención a las personas con discapacidad	3	3	-	-	-
Participación de las personas con discapacidad y sensibilización a la sociedad sobre sus derechos	3	3	-	-	-
Hogar Seguro para mayores	6	2	4	-	-
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
Fondo Estatal de Empleo y Sostenibilidad Local (FEESL 2010): Centro de Mayores	26	18	8	-	-
Fondo Estatal de Empleo y Sostenibilidad Local (FEESL 2010): Centros Sociales	8	4	4	-	-
Total (1)	222	88	64	-	70

(1) 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 aprobadas dos Cartas de Servicios: la **Carta de Servicios de Teleasistencia Domiciliaria** que fue aprobada en el año 2008 , la **Carta de Servicios de Centros de Día para Mayores y la Carta de Centros de Servicios Sociales, Atención Social Primaria**, ambas aprobadas en el año 2010.

Las dos primeras de la Dirección General de Mayores y la última de la Dirección General de Servicios Sociales y Atención a la Dependencia.

Carta de Servicios de Teleasistencia Domiciliaria

Fecha Aprobación: 10 de julio de 2008

Fecha Evaluación 2010: 25 de marzo de 2011

Actualización: junio 2011

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 última evaluación se realizó el 25 de marzo de 2011.

En ella se establecen los siguientes **compromisos** de calidad:

	2008		2009		2010	
	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato
Compromiso I.- La Dirección General de Mayores y Atención Social mantendrá informadas del servicio de Teleasistencia, a todas las personas mayores de 65 años que viven en Madrid mediante la entrega 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 madrid.es .						
Actos en los que se ha difundido el servicio de Teleasistencia Domiciliaria.	2	3	2	2	2	2
Folletos sobre el Servicio de Teleasistencia Domiciliaria distribuidos.	-	D.N.C.	15.000	15.000	15.000	24.000

	2008		2009		2010	
	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato
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. Los mayores de 65 años que vivan solos y los mayores de 80 años con cualquier modalidad de convivencia, podrán solicitar el mismo a través del teléfono 010 Línea Madrid.						
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	100	100
Compromiso 3.- El servicio se prestará manteniendo las centrales de atención abiertas, con personal disponible para atención telefónica directa las 24 horas del día, los 365 días del año.						
Porcentaje de centrales de atención abiertas las 24 horas y los 365 días del año en el Servicio de Teleasistencia Domiciliaria.	100	100	100	100	100	100
Compromiso 4.- Estará garantizada la continuidad, a todos los usuarios, 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.						
Porcentaje de usuarios del servicio de Teleasistencia que, estando de alta a comienzos de cada año, continúa recibiendo el servicio, exceptuando las bajas justificadas.	100	100	100	100	100	100
Compromiso 5.- Siempre que el caso se considere prioritario por parte del personal municipal, la instalación del dispositivo de Teleasistencia se hará en menos de 72 horas.						
Porcentaje de instalaciones prioritarias que se realizan en menos de 72 horas por el Servicio de Teleasistencia Domiciliaria.	100	28	100	93	100	100
Compromiso 6.- Cualquier llamada que el usuario/-a efectúe desde su domicilio será atendida en menos de 1 minuto.						
Porcentaje de llamadas atendidas en menos de 1 minuto por el Servicio de Teleasistencia Domiciliaria.	100	D.N.C.	100	91,40	100	100
Compromiso 7.- Cuando la llamada sea por un caso de necesidad, y siempre que el usuario/a esté solo o con una persona dependiente, una unidad móvil se desplazará al domicilio para acompañarle y asegurar la llegada, en su caso, de otros recursos necesarios para la resolución del problema.						
Porcentaje de desplazamientos en relación con las llamadas que cumplan los requisitos del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria.	100	D.N.C.	100	100	100	100
Compromiso 8.- El correcto funcionamiento de todos los dispositivos de Teleasistencia se comprobará cada 15 días y las averías que impidan el correcto funcionamiento del servicio se repararán en 48 horas.						
Porcentaje de aparatos de Teleasistencia comprobados cada 15 días.	100	95	100	95	100	92
Porcentaje de reparaciones de los aparatos de Teleasistencia efectuadas en 48 horas o menos desde la detección de la avería.	100	85	100	85	100	100
Compromiso 9.- Cada usuario/-a recibirá, al menos, dos llamadas de seguimiento al mes, a través de un						

	2008		2009		2010	
	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato
teleoperador con quien mantendrá una relación directa y personalizada.						
Porcentaje de usuarios que reciben, al menos, dos llamadas de seguimiento al mes por el Servicio de Teleasistencia Domiciliaria. <i>Nuevo Evaluación 2009.</i>	-		100	93	100	98,10
Compromiso 10.- Todos los usuarios serán informados en el momento de la instalación, de la existencia de un servicio de asesoramiento telefónico en materia jurídica, económica, social y psicológica, y podrán hacer uso del mismo siempre que lo precisen.						
Porcentaje de usuarios informados sobre el servicio de asesoramiento del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria. <i>Nuevo Evaluación 2009.</i>	-		100	97	100	D.N.C.
Compromiso 11.- Todo el personal que trabaja en el servicio de Teleasistencia domiciliaria tendrá la titulación exigida y recibirá una formación específica de al menos 30 horas para las funciones que realiza.						
Porcentaje de profesionales en el Servicio de Teleasistencia Domiciliaria con la titulación exigida.	100	100	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	100	100
Compromiso 12.- Para garantizar la seguridad y la tranquilidad de los usuarios/-as, los trabajadores que acuden al domicilio, así como los dispositivos y los vehículos estarán perfectamente identificados como municipales, portando el logotipo del Ayuntamiento de Madrid, en lugar bien visible.						
Porcentaje de terminales correctamente identificadas por el Servicio de Teleasistencia Domiciliaria. <i>Nuevo Evaluación 2009.</i>			100	80,20	100	87
Porcentaje de trabajadores del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria correctamente identificados. <i>Nuevo Evaluación 2009</i>			100	93,80	100	100
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.						
Porcentaje de usuarios que puntúa el Servicio de Teleasistencia Domiciliaria con 8 o superior en satisfacción global.	80	98	80	98	90	99,10
Compromiso 14. Las sugerencias y reclamaciones presentadas por la ciudadanía en relación a los servicios prestados serán contestadas de forma adecuada y con la mayor celeridad posible, y a partir de ellas, se pondrán en marcha acciones de mejora del Servicio. El 100% de las sugerencias y reclamaciones tramitadas se contestarán en menos de dos meses.						
Sugerencias y reclamaciones tramitadas anualmente en relación al Servicio de Teleasistencia Domiciliaria (Porcentaje).	N.D	D.N.C.	N.D	40	N.D	34
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	N.D	41,10
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	55,80

N.D. No Determinado D.N.C.: Dato no cargado

Carta de Servicios de Centros de Día

Fecha Aprobación: 8 de abril de 2010

Actualización: junio de 2011

Desde la Dirección General de Mayores y Atención Social, del Área de Gobierno de Familia y Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid, se dirigen, gestionan y evalúan los **servicios de atención a personas mayores**, entre los que se encuentra el Servicio de Centros de Día, objeto de esta Carta de Servicios.

Los Centros de Día son **servicios** dirigidos a proporcionar una atención integral, en régimen diurno, a las personas mayores de 60 años con deterioro físico y relacional, y sin límite de edad, a las personas con enfermedad de Alzheimer u otras demencias. Estos servicios se prestan siempre con el objetivo de promover la independencia y autonomía personal. Se pretende lograr el mantenimiento de los mayores en su medio habitual, retrasando o evitando el ingreso en un centro residencial. Se prestan servicios de atención social, sanitaria, preventiva y rehabilitadora, apoyo a la familia, aseo y cuidado personal, transporte adaptado y alimentación y nutrición.

En la prestación de estos servicios la Dirección General de Mayores y Atención Social se **compromete** a :

1. Todos los usuarios/-as y familiares serán informados, en el momento de su incorporación, de los programas y actividades que se desarrollan en el Centro de Día y en los que van a poder participar. Esta **información** se facilitará en una entrevista personal y por escrito.

Indicador asociado:

- 1.1 Porcentaje de usuarios y familiares informados de los programas y actividades que se desarrollan en el Centro de Día.

2. Para cada uno de los usuarios/-as se elabora un **Plan de Atención Personalizado** adaptado a sus necesidades, que incluye los servicios contemplados en la atención social, sanitaria, preventiva y rehabilitadora y se va adaptando a la evolución de aquellas. El 90% de los usuarios y familiares se mostrará satisfecho con la prestación de estos servicios, con una puntuación igual o superior a 8 en una escala de 1 a 10.

Indicadores asociados:

- 2.1. Porcentaje de usuarios de los Centros de Día con Plan de Atención Personalizado.

- 2.1. Porcentaje de usuarios que están satisfechos con los servicios que recibe, otorgando una puntuación de 8 sobre 10.

3. El Plan de Atención Personalizada de cada usuario **se revisará**, al menos cada seis meses, en reunión interdisciplinar y dejando constancia por escrito. Esta información se remitirá por escrito al usuario/familia o cuidador.

Indicador asociado:

3.1. Porcentaje de usuarios con su plan de atención personalizado revisado, y que reciben por escrito el correspondiente informe de revisión.

4. La permanencia del usuario en el Centro de Día está **garantizada en el tiempo**. El servicio se suspenderá por deseo expreso del usuario/a, baja en el padrón municipal, cambio en las condiciones que motivaron la concesión, superar el plazo de tres meses de ausencia consecutiva, o incumplimiento de las obligaciones o responsabilidades de los usuarios/-as.

Indicador asociado:

4.1. Porcentaje de bajas de usuarios del Centro de Día debidamente justificadas por los motivos señalados.

5. Todo el **personal** que presta el servicio atiende a los usuarios de una manera adecuada, amable y respetuosa, utilizando un lenguaje comprensible. El 90% de los usuarios valorará la satisfacción con el trato recibido, con una puntuación igual o superior a 8 en una escala de 1 a 10

Indicador asociado:

5.1. Porcentaje de usuarios que valoran con 8 o más la satisfacción con el trato recibido.

6. Todas las familias y los cuidadores de los usuarios de los Centros de Día tienen a su disposición las actividades formativas, informativas y de apoyo al cuidado mencionadas en el apartado 7.

Indicador asociado:

6.1. Porcentaje de familias de los Centros de Día que reciben servicios de información y apoyo a las familias.

7. Todo el **personal** técnico del servicio tiene la titulación y capacitación exigida para el desempeño de sus funciones (Trabajador/a social, Psicólogo/a, Enfermero/a, Fisioterapeuta, Terapeuta Ocupacional, Médico/a).

Indicador asociado:

7.1. Porcentaje de técnicos de los Centros de Día con titulación exigida.

8. El servicio se presta en un **horario** conveniente para responder de manera personalizada y flexible a las necesidades de los usuarios y sus familias. El 80% de los usuarios expresará su satisfacción con el horario con una puntuación igual o superior a 8 en una escala de 1 a 10.

Indicador asociado:

8.1. Porcentaje de usuarios-familiares satisfechos con el horario de los Centros de Día.

9. El equipamiento y la confortabilidad de las instalaciones físicas de todos los Centros de Día son adecuados para el servicio que se presta. El 80% de los usuarios valorará la satisfacción con las mismas, con una puntuación igual o superior a 8 en una escala de 1 a 10.

Indicador asociado:

9.1. Porcentaje de usuarios que valoran con 8 o más la satisfacción con el equipamiento y la confortabilidad.

10. Los menús de todos los Centros de Día son nutricionalmente **adecuados** y están adaptados a las necesidades personales de cada uno de los usuarios.

Indicador asociado:

- 10.1. Porcentaje de Centros de Día que ofrecen menús adaptados a las necesidades personales de los usuarios.

11. Todos los Centros de Día disponen de aseos adaptados y baños geriátricos para **facilitar** el adecuado servicio de aseo y cuidado personal.

Indicador asociado:

- 11.1. Porcentaje de Centros de Día dotados con aseos adaptados y baños geriátricos.

12. Todos los vehículos destinados al traslado de los usuarios de todos los Centros de Día están adaptados para facilitar el acceso de los usuarios a los mismos y su seguridad durante el trayecto.

Indicador asociado:

- 12.1. Porcentaje de vehículos adaptados para el traslado de los usuarios a los Centros de Día.

13. Todos los Centros de Día para usuarios con Alzheimer u otras demencias cuentan con **medidas de seguridad** en las puertas de acceso (sistema de control electrónico) para protección de los usuarios.

Indicador asociado:

- 13.1. Porcentaje de Centros de Día para enfermos de Alzheimer dotados con sistema electrónico de control de acceso.

14. Todo el personal que presta los diferentes servicios del Centro de Día lleva una **indumentaria** adecuada para el desarrollo de cada una de las actividades del centro y llevará en lugar visible la correspondiente tarjeta de identificación.

Indicador asociado:

- 14.1. Porcentaje de trabajadores de los Centros de Día con la indumentaria adecuada.
14.2. Porcentaje de trabajadores de los Centros de Día con tarjeta de identificación.

15. Las sugerencias y reclamaciones pueden presentarse en cada Centro de Día, además de en las formas previstas en el apartado correspondiente, y serán contestadas de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y, a partir de ellas, poner en marcha acciones de mejora del servicio. El 100% de las sugerencias y reclamaciones tramitadas se contestarán en el plazo máximo de 1 mes.

Indicador asociado:

- 15.1. Porcentaje de sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación a los servicios prestados.
15.2. Porcentaje de sugerencias y reclamaciones contestadas en 15 días o menos.
15.3. Porcentaje de sugerencias y reclamaciones contestadas en el plazo máximo de un mes.

Carta de Servicios de los Centros de Servicios Sociales Atención Social Primaria

Fecha Aprobación: 15 de julio de 2010

Actualización: junio de 2011

Los **Servicios Sociales de Atención Primaria**, como primer nivel de atención del Sistema Público de Servicios Sociales, son la instancia más próxima para la atención social a la ciudadanía. Esta atención se lleva a cabo en los Centros de Servicios Sociales, que constituyen la puerta de acceso a la atención social y a todos los servicios y prestaciones sociales.

La atención realizada en estos Centros conlleva la valoración y seguimiento de todos los servicios y ayudas sociales incluidos en esta Carta, cuya finalidad es facilitar la vida cotidiana de las personas y familias, promoviendo, cuando es preciso, la autonomía personal y la inserción social. Los servicios que se prestan desde estos centros son: Información y Orientación sobre Servicios Sociales y otros sistemas de protección social, asesoramiento social, apoyo social y seguimiento, atención de situaciones de desprotección social, gestión de servicios y ayudas sociales y Trabajo Social comunitario.

Los **compromisos** que se recogen en la Carta de Servicios de los Centros de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid son:

1. Los Centros de Servicios Sociales facilitan su **accesibilidad** ofreciendo en todos los Distritos un horario continuado de atención al público de 9 a 20 horas, de lunes a viernes.

Indicador asociado:

- 1.1. Personas atendidas en horario de tarde.

2. La atención personalizada por parte de un trabajador social en los Centros de Servicios Sociales se realizará siempre mediante **cita previa**.

Indicador asociado:

- 2.1. Personas atendidas con cita previa en los Centros de Servicios Sociales.

3. La primera entrevista con un trabajador social, a partir de la petición de cita, tendrá lugar en un **plazo** máximo de 8 días.

Indicadores asociados:

- 3.1. Porcentaje de primeras entrevistas realizadas en menos de 4 días.
- 3.2. Porcentaje de primeras entrevistas realizadas en un plazo de 5 a 8 días.

4. Las situaciones que el profesional valore como **urgentes** se atienden en el mismo día, tanto si se trata de personas que acuden por primera vez al Centro de Servicios Sociales como si son personas que se encuentran en proceso de atención.

Indicador asociado:

4.1. Porcentaje de casos urgentes atendidos en el mismo día en que se solicita.

5. Todas las personas que acuden a los Centros de Servicios Sociales serán atendidos con un **trato** amable, con un **lenguaje** claro y comprensible, y por profesionales del Trabajo Social. El 80% de las personas valorarán la atención recibida con una puntuación igual o superior a 8 en una escala de 1 a 10.

Indicador asociado:

5.1. Valoración ciudadana en relación al trato y la atención recibida del personal de los Centros de Servicios Sociales igual o superior a 8.

6. La **atención** del trabajador social en los Centros de Servicios Sociales se realiza de manera **personalizada**, teniendo en cuenta las circunstancias particulares y las necesidades de cada una de las personas atendidas, y asegurando la intimidad y la confidencialidad. El 80% de las personas valorarán la atención personalizada recibida con una puntuación igual o superior a 8 en una escala de 1 a 10.

Indicador asociado:

6.1. Valoración ciudadana en relación a la atención personalizada del trabajador social igual o superior a 8.

7. A las personas que, según la valoración profesional realizada, precisan **seguimiento** por su situación personal o familiar, se les asigna un trabajador social de referencia según la zona en la que se reside. El seguimiento se realiza a través de entrevistas, visitas a domicilio y/o coordinación con otros profesionales, con un promedio de 3 actividades de este tipo al año por cada persona o familia atendida.

Indicador asociado:

7.1. Actividades de seguimiento (entrevistas, visitas a domicilio y/o coordinaciones con otros profesionales), realizadas por persona usuaria al año.

8. La red de Atención Social Primaria del Ayuntamiento de Madrid dispone de un Centro de Servicios Sociales por cada 100.000 habitantes, siendo de uno por 80.000 habitantes en los Distritos de mayor problemática social, y con una proporción de 1 trabajador social por cada 5.000 habitantes, para garantizar la **proximidad** de la atención social al entorno de convivencia de las personas. En el año 2010, se ampliará esta red con 3 nuevos Centros.

Indicadores asociados:

8.1. Centros en funcionamiento a Diciembre de 2010.

8.2. Centros de Servicios Sociales por 100.000 habitantes.

8.3. Trabajadores Sociales por cada 5.000 habitantes.

9. Las prestaciones municipales de Ayuda a Domicilio, Centros de Día y Centros Residenciales para mayores y personas con discapacidad, se tramitan en un **plazo** máximo de tres meses, asegurando la homogeneidad y la equidad en el proceso de valoración y condiciones de acceso a los mismos

Indicador asociado:

9.1. Solicitudes tramitadas en menos de 3 meses.

10. Las **sugerencias y reclamaciones** presentadas por la ciudadanía en relación a los servicios prestados por los Centros de Servicios Sociales, se tramitan y contestan de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y, a partir de ellas, se ponen en marcha acciones de mejora de los servicios. 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:

10.1. Sugerencias y Reclamaciones tramitadas sobre los servicios prestados por los Centros de Servicios Sociales.

10.2. Sugerencias y Reclamaciones relativas a los Centros de Servicios Sociales contestadas en 15 días o menos.

10.3. Sugerencias y Reclamaciones relativas a los Centros de Servicios Sociales contestadas entre 16 días y 3 meses.

3.15.5. Opinión de la Ciudadanía

Los estudios realizados en 2010 dentro del Área de Acción “Servicios Sociales” y que han quedado incorporados al Banco de Estudios de la Percepción Ciudadana del Observatorio de la Ciudad se muestran en la tabla siguiente:

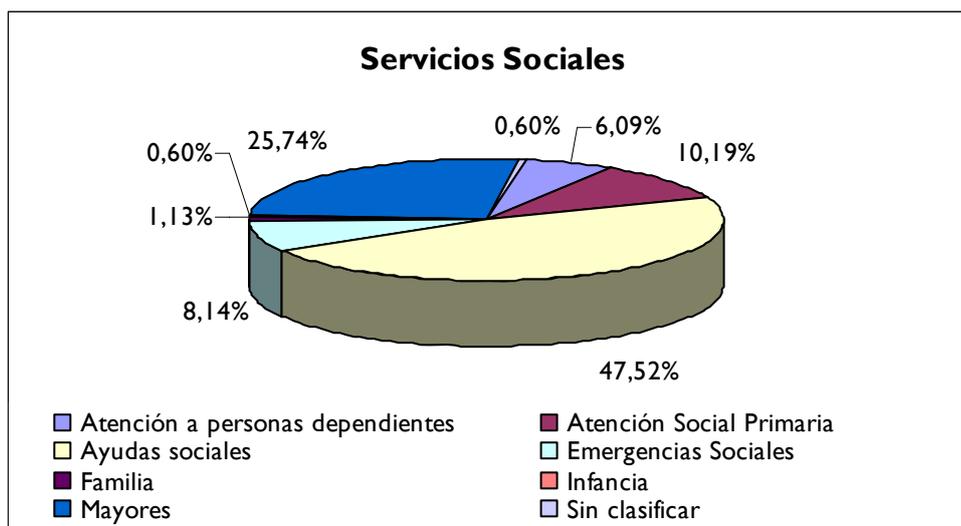
Nombre del Estudio	Órgano Promotor	Más información
Satisfacción de los usuarios de los Centros de Servicios Sociales de Atención Social Primaria 245/2010/Otros Estudios	D.G. de Servicios Sociales y Atención a la Dependencia	Ficha Técnica Cuestionario Informe de Resultados
Satisfacción del servicio de teleasistencia 238/2010/Otros Estudios	D.G. de Mayores	Ficha Técnica Cuestionario Informe de Resultados
Estudio sobre los servicios de atención a personas mayores de la dirección general de mayores del ayuntamiento de Madrid 237/2010/Estudios de Investigación	D.G. de Mayores	Ficha Técnica Cuestionario Informe de Resultados
Satisfacción del servicio de ejercicio al aire libre 236/2010/Otros Estudios	D.G. de Mayores	Ficha Técnica Cuestionario Informe de Resultados
Satisfacción del servicio de comidas a domicilio 235/2010/Otros Estudios	D.G. de Mayores	Ficha Técnica Cuestionario Informe de Resultados
Satisfacción del servicio de centros de día concertados 234/2010/Otros Estudios	D.G. de Mayores	Ficha Técnica Cuestionario Informe de Resultados
Satisfacción del servicio de ayudas técnicas 233/2010/Otros Estudios	D.G. de Mayores	Ficha Técnica Cuestionario Informe de Resultados
Satisfacción de las actividades ofertadas en los centros de mayores municipales 232/2010/Otros Estudios	D.G. de Mayores	Ficha Técnica Cuestionario Informe de Resultados

Nombre del Estudio	Órgano Promotor	Más información
Evaluación de la satisfacción de los usuarios/as participantes en el programa de talleres 2009/2010 de los Centros Municipales de Mayores del Distrito de Fuencarral - El Pardo. 2010 164/2010/Otros Estudios	D.G. de Mayores	Ficha Técnica

3.15.6. Sugerencias y Reclamaciones

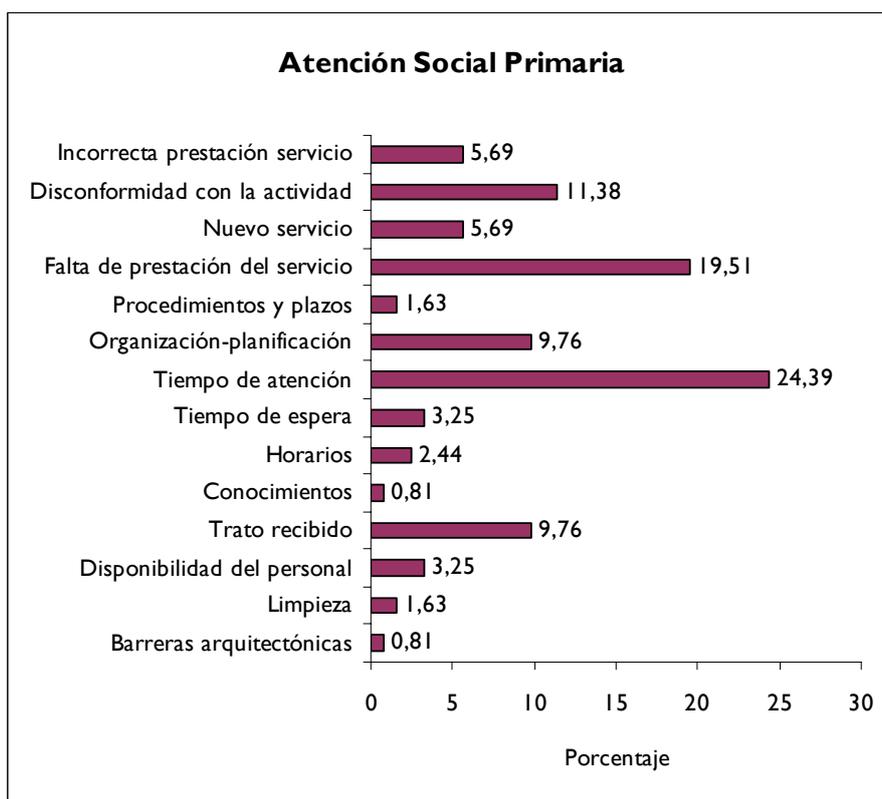
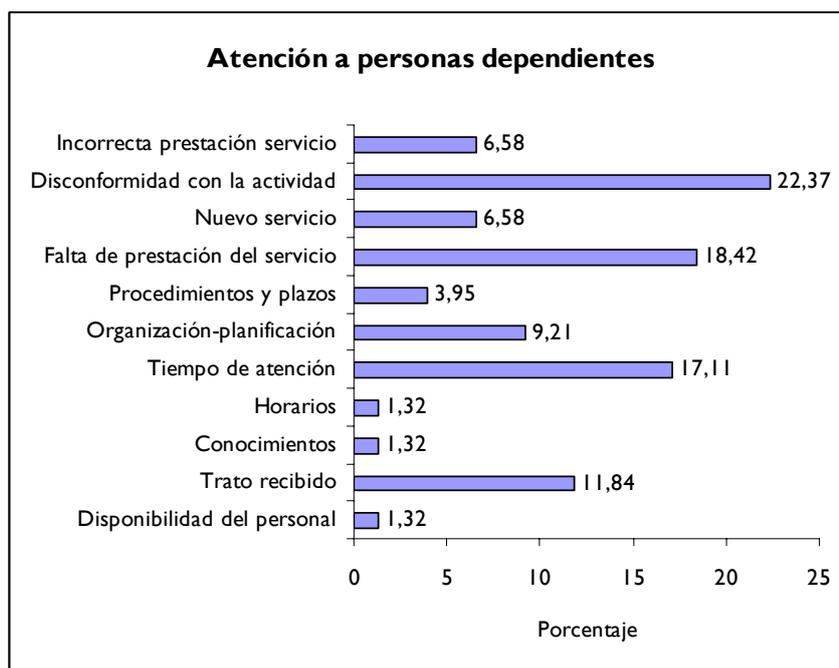
En relación con la participación de los ciudadanos en la mejora de la gestión municipal, en el Área de Acción “Servicios Sociales”, las sugerencias y reclamaciones formuladas suponen el **2,76%** (1.511) del total de las tramitadas en 2010.

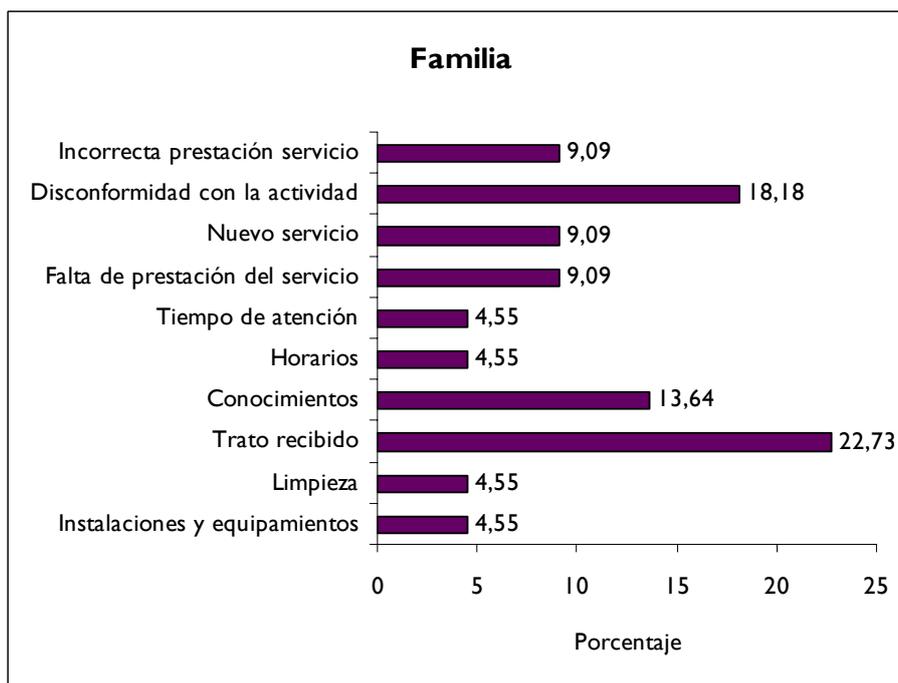
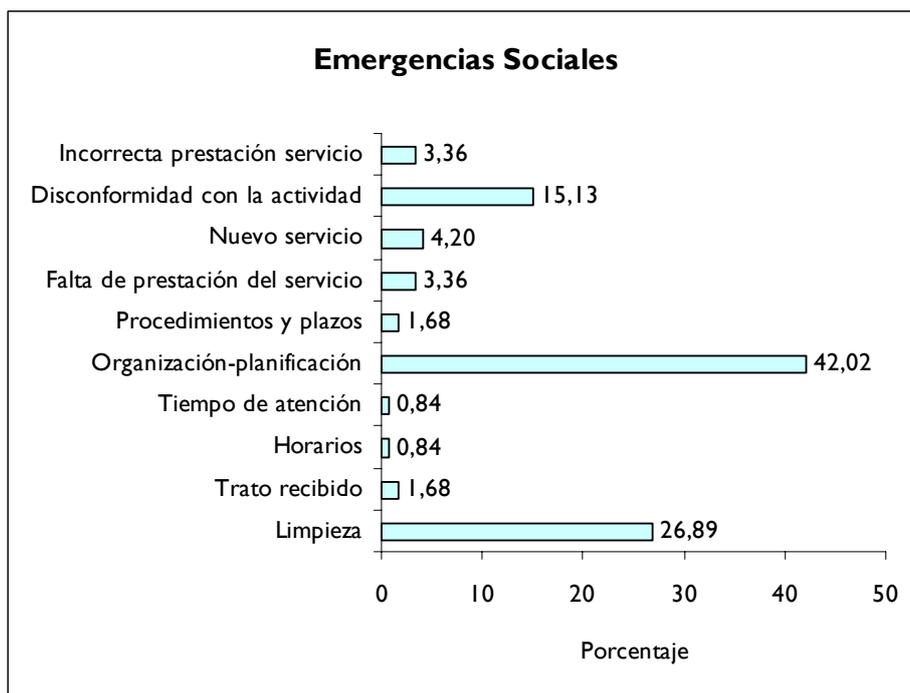
Por **submaterias**, la mayoría de las sugerencias y reclamaciones tramitadas por SYR son relativas a “Ayudas Sociales” con un 47,52% (718). Con menores porcentajes se sitúan “Mayores” con un 25,74% (389), “Atención Social Primaria” con un 10,19% (154), “Emergencias Sociales” con un 8,14% (123), “Atención a personas dependientes” con un 6,09% (92), “Familia” con un 1,13% (17) e “Infancia” con un 0,60% (9).

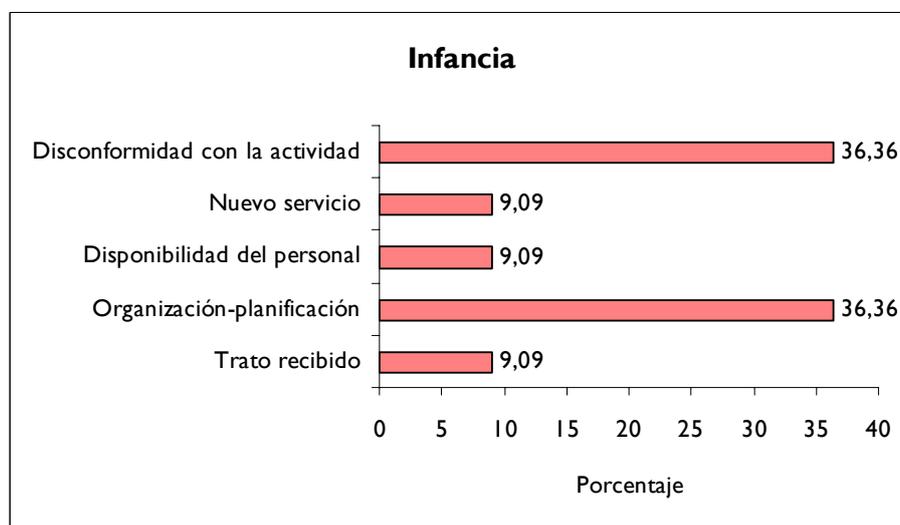
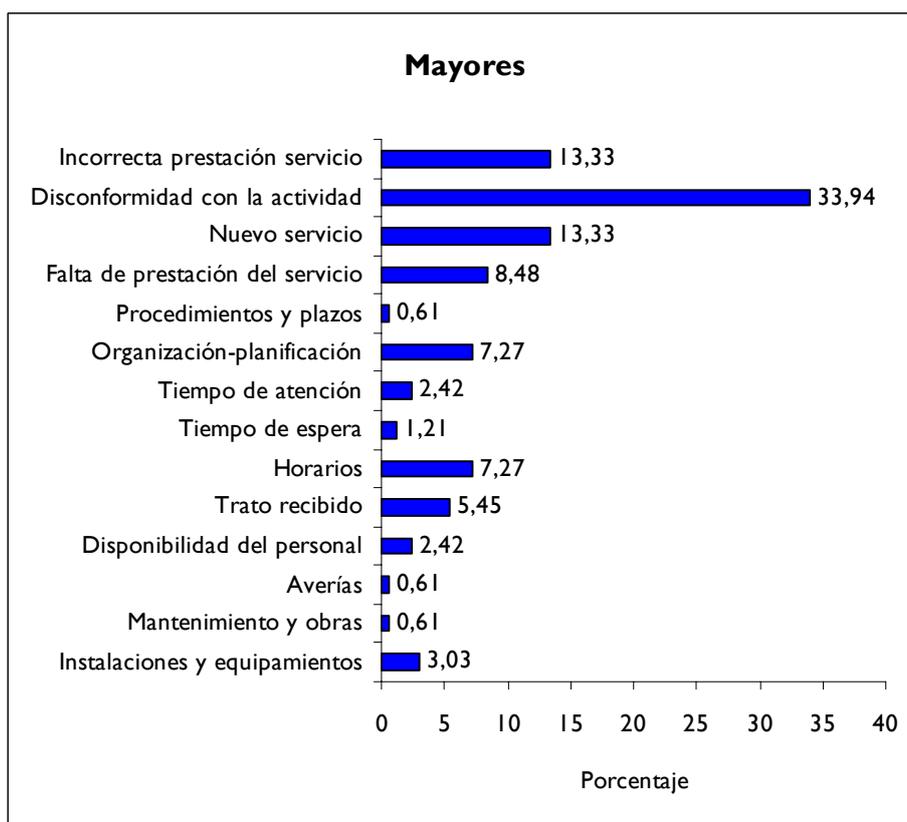


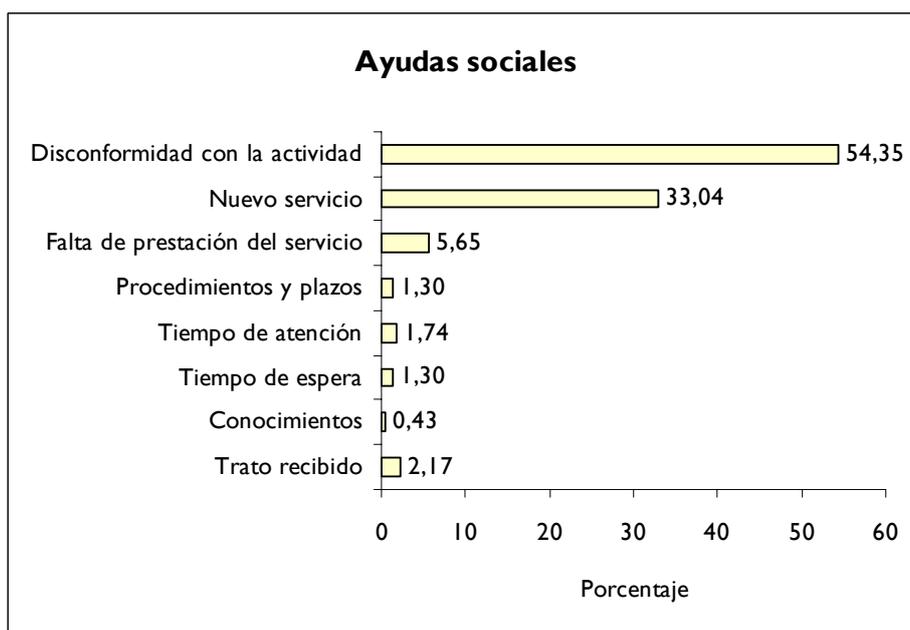
(*) Los datos se recogen con fecha 1 de abril de 2011.

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:









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	32,99	19,41	43,33
Sin contestar	0	2	0
Menos de 15 días	48,1%	64,5%	29,3%
Entre 15 días y tres meses	41,6%	33,7%	57,6%
Mas de tres meses	10,4%	1,8%	13,0%

	Emergencias Sociales y personas sin hogar	Familia	Infancia	Mayores
Tiempo medio de contestación	19,67	41,06	61,78	33,59
Sin contestar	2	0	0	5
Menos de 15 días	66,1%	17,6%	11,1%	38,3%
Entre 15 días y tres meses	33,1%	76,5%	77,8%	55,7%
Mas de tres meses	0,8%	5,9%	11,1%	6,0%

En el ANEXO 2.4 se recogen de cada Unidad Gestora, el número de sugerencias y reclamaciones tramitadas en SYR y sus tiempos de contestación (comparativa 2009-2010).

3.16. Turismo

3.16.1. Ámbito de actuación y recursos

Ámbito de actuación

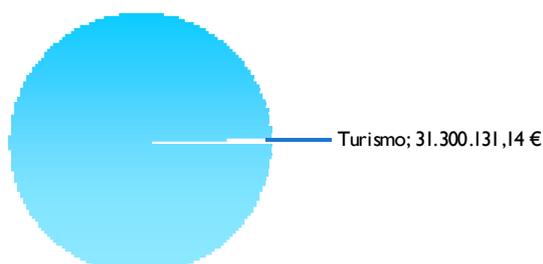
El Área de Acción “Turismo” engloba las actuaciones destinadas a impulsar el potencial turístico de la Ciudad, que se concretan en:

- 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.
- Información sobre la oferta turística de Madrid.
- Coordinación con otras Administraciones Públicas y establecimiento de vínculos de colaboración con las Asociaciones profesionales del sector con el fin de trabajar aunadamente por la mejora del turismo de la Ciudad de Madrid, propiciando e impulsando fórmulas de modernización e innovación.
- Fomento y promoción de la actividad ferial y de congresos en la Ciudad de Madrid.
- Colaboración y apoyo a los Proyectos Olímpicos en todo lo relacionado con el turismo, en los eventos deportivos que tengan lugar en la Ciudad de Madrid, así como en otros grandes eventos de ciudad de cualquier naturaleza.

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	2007	2008	2009	2010
○ Oferta hotelera estimada.	Total de plazas	67.755	70.083	74.127	76.310
○ Empleo en los establecimientos hoteleros.	Total de personas ocupadas	11.870	12.471	12.124	11.972
○ Viajeros que visitan la Ciudad.	Total de viajeros	7.317.758	7.282.951	7.170.252	7.869.420
○ Viajeros que visitan la Ciudad. (Viajeros nacionales)	Total de viajeros	3.913.373	3.851.819	3.802.297	4.025.777
○ Viajeros que visitan la Ciudad. (Viajeros extranjeros)	Total de viajeros	3.404.384	3.431.132	3.367.955	3.843.643
○ Estancia media de los viajeros.	Media de días	1,94	1,91	1,90	1,94
○ Pernoctaciones en la ciudad.	Total de pernoctaciones	14.191.004	13.926.190	13.654.923	15.242.940
⊙ Participantes en las visitas turísticas adaptadas por el Programa de Visitas Guiadas Descubre Madrid.	Total de participantes	1.521	1.680	2.051	2.318
⊙ Personas que realizan las visitas del programa 'Descubre Madrid'.	Total de personas	56.926	54.920	77.577	76.700

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 2010 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	4	3	-	-

Proyectos	Nº Total Acciones	Acciones terminadas	Acciones en ejecución	Acciones planificadas	Acciones aplazadas
Implantación de Planes de Calidad en las Estructuras municipales de atención al turista	3	3	-	-	-
Impulso de esMADRID como herramienta de promoción turística	8	3	3	-	2
Mejora de la atención e infraestructuras turísticas	15	13	2	-	-
Plan de Revitalización del Centro Urbano: Mejora de Infraestructuras Turísticas	10	8	2	-	-
Plan Integral de Turismo de Reuniones	4	1	2	-	1
Fomento del inglés como idioma complementario	3	3	-	-	-
Fondo Estatal de Inversión Local (FEIL 2009): Turismo	1	1	-	-	-
Total (1)	40	27	10	-	3

(1) 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 servicios específicos: **Atención al Turista Extranjero** y **Programa de Visitas Guiadas Descubre Madrid**.

Carta de Servicios de Atención e Información Turística

Fecha Aprobación: 26 de abril de 2007
 Fecha Evaluación 2010: 30 de marzo de 2011
 Actualización: junio de 2011

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		2010	
	Estándar	Datos	Estándar	Datos	Estándar	Datos	Estándar	Datos
Compromiso 1.- Todos los Centros de Turismo y Puntos de Información Turística de los Servicios de Atención e Información Turística (SAIT) estarán perfectamente identificados con la " I " de información y señalizados en el exterior en, al menos, dos idiomas (español e inglés).								
Porcentaje de Centros de Turismo y Puntos de Información Turística de los SAIT identificados y señalizados en el exterior en dos idiomas.	100	100	100	100	100	100	100	100
Centros de Turismo y Puntos de Información Turística permanentes de los Servicios de Atención e Información Turística. <i>Eliminado Evaluación 2010.</i>	-	-	-	-	Indicador creado en 2009		10	10
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.								
Porcentaje de Centros de Turismo y Puntos de Información Turística permanentes ubicados en lugares estratégicos de interés turístico.	100	100	100	100	100	100	100	100
Líneas de transporte público que llegan a los Puntos de Información Turística <i>Eliminado Evaluación 2010.</i>	N.D.	105	N.D.	105	N.D.	-	-	-
Personas atendidas en los Servicios de Atención e Información Turística y cantidad por Punto de Información Turístico. <i>Eliminado Evaluación 2010.</i>	N.D.	1.146.060	N.D.	1.618.118	N.D.	1.690.429	1.700.000	1.751.941

	2007		2008		2009		2010	
	Estándar	Datos	Estándar	Datos	Estándar	Datos	Estándar	Datos
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. Eliminado Evaluación 2010.								
Días de apertura de los Centros de Turismo y Puntos de Información Turística.	-	-	-	-	-	-	365	365
Visitas a la página web turística www.esmadrid.com	-	-	-	-	-	-	4.064.980	5.750.000
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.								
Porcentaje de informadores turísticos de los SAIT uniformados e identificados con placa.	100	100	100	100	100	100	100	100
Compromiso 5.- La prestación de los SAIT se realizará en, al menos, dos idiomas español e inglés, completándose con otros idiomas. Al menos el 15% de los informadores hablará 4 o más idiomas.								
Porcentaje de Informadores turísticos de los SAIT que hablan 4 o más idiomas.	N.D.	25,71	N.D.	24,43	15	43,63	15	28,85
Porcentaje de Informadores turísticos de los SAIT que hablan español e inglés y un tercer idioma.	100	100	100	100	100	100	100	100
Compromiso 6.- Los Centros de Turismo de Madrid – Plaza Mayor y de Colón 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.								
Ordenadores de acceso a internet disponibles en los Centros de Turismo de Madrid.	-	-	N.D.	6	N.D.	8	8	8
Centros de Turismo con ordenadores disponibles de autoconsulta y acceso gratuito al Internet. Nuevo Evaluación 2010.	-	-	-	-	-	-	-	-
Usuarios que han accedido a internet en los ordenadores de autoconsulta de Centro de Turismo de Madrid - Plaza Mayor. Eliminado Evaluación 2010.	N.D.	9.016	N.D.	10.690	N.D.	6.989	-	-
Compromiso 7.- Todos los SAIT ofrecerán material y documentación escrita que ayude al usuario a visitar la Ciudad. Al menos se dispondrá de 200 publicaciones de interés turístico sobre la ciudad de Madrid a lo largo del año. 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.								

	2007		2008		2009		2010	
	Estándar	Datos	Estándar	Datos	Estándar	Datos	Estándar	Datos
Tipos de publicaciones turísticas autorizadas y disponibles en los SAIT anualmente.	N.D.	221	N.D.	305	N.D.	247	248	275
Planos turísticos entregados por los Servicios de Atención e Información Turística anualmente. <i>Eliminado Evaluación 2010.</i>	N.D.	500.000	N.D.	650.000	N.D.	680.000	700.000	951.000
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. <i>Eliminado Evaluación 2009.</i>	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. <i>Eliminado Evaluación 2009.</i>	N.D.	100	N.D.	100	N.D.	100	-	-
Compromiso 8.- Los SAIT permanentes dispondrán de folletos y publicaciones para suministrar en, al menos dos idiomas, español e inglés. Además, se facilitarán folletos en algunos de los idiomas de los mercados emergentes. Eliminado Evaluación 2010								
Publicaciones turísticas disponibles en dos idiomas en los SAIT, editadas por el Patronato de Turismo de Madrid. <i>Eliminado Evaluación 2010.</i>	N.D.	D.N.C	N.D.	D.N.C	N.D.	D.N.C	-	-
Publicaciones turísticas disponibles en los SAIT en otros idiomas <i>Eliminado Evaluación 2010.</i>	N.D.	D.N.C	N.D.	D.N.C	N.D.	D.N.C	-	-
Porcentaje de personas atendidas en los SAIT por procedencia nacional o extranjera. <i>Eliminado Evaluación 2010.</i>	N.D.	D.N.C	N.D.	D.N.C	N.D.	D.N.C	-	-
Compromiso 9.- Los 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 65 eventos al año.								
Cobertura de información turística en eventos y campañas (Total de ferias y eventos).	N.D.	60	N.D.	77	N.D.	87	88	90
Porcentaje de preguntas resueltas por los Servicios de Atención e Información Turística. <i>Eliminado Evaluación 2010.</i>	100	100	100	100	100	100	-	-
Compromiso 10.- A lo largo del año se realizarán todas las visitas guiadas que figuran en la programación publicada. 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. Eliminado Evaluación 2010.								

	2007		2008		2009		2010	
	Estándar	Datos	Estándar	Datos	Estándar	Datos	Estándar	Datos
Visitas individuales y programadas anualmente realizadas por el Programa de Visitas Guiadas Descubre Madrid. <i>Eliminado Evaluación 2010.</i>	-	-	-	-	-	-	3.600	3.240
Participantes en las visitas individuales programadas y organizadas por el Programa de Visitas Guiadas Descubre Madrid. <i>Eliminado Evaluación 2010.</i>	-	-	-	-	-	-	57.000	57.058
Campañas especiales en las que se realizan visitas específicas del Programa de Visitas Guiadas Descubre Madrid. <i>Eliminado Evaluación 2010.</i>	-	-	-	-	-	-	24	28
Participantes en las campañas en las que se realizan visitas específicas del Programa de Visitas Guiadas Descubre Madrid. <i>Eliminado Evaluación 2010.</i>	-	-	-	-	-	-	5.600	2.822
Compromiso 11.- 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. Eliminado Evaluación 2010								
Visitas realizadas para grupos “a medida” del Programa de Visitas Guiadas Descubre Madrid. <i>Eliminado Evaluación 2010.</i>	-	-	-	-	-	-	900	892
Participantes en las visitas para grupos “a medida” del Programa de Visitas Guiadas Descubre Madrid. <i>Eliminado Evaluación 2010.</i>	-	-	-	-	-	-	21.000	19.642
Compromiso 12.- La información proporcionada por los SAIT será fiable y se cotejará con las fuentes propias y emisoras de información y de actualización constante. Siempre que sea posible y que la situación lo permita, se facilitará información adicional en función de las necesidades de los usuarios. 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.								
Porcentaje de usuarios que otorgan una valoración superior a 8 a la información facilitada por los SAIT.	N.D.	95,99	N.D.	87,60	N.D.	97,11	80	97,42
Compromiso 13.- La información proporcionada por los informadores turísticos 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 al 8 sobre 10 en el 80% de los casos. Eliminado Evaluación 2010								

	2007		2008		2009		2010	
	Estándar	Datos	Estándar	Datos	Estándar	Datos	Estándar	Datos
Porcentaje de usuarios que otorgan una valoración superior a 8 a la relevancia y utilidad de la información facilitada por los SAIT. <i>Eliminado Evaluación 2010.</i>	-	-	-	-	-	-	80	97,96
Compromiso 14.- Los informadores turísticos de los SAIT dispondrán de titulación de DEAT/TEAT o FPPII en Comercialización e Información Turística o similar, 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.								
Porcentaje de informadores turísticos con titulación DEAT/TEAT o FPPII en Comercialización e Información Turística y con formación complementaria sobre la ciudad de Madrid.	N.D.	100	N.D.	100	100	100	85	87
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. <i>Eliminado Evaluación 2010.</i>	N.D.	100	N.D.	100	100	100	100	100
Compromiso 15.- Se garantizará la circulación por el acceso al Centro de Turismo de Madrid – Plaza Mayor y el acceso a sus servicios a personas con discapacidad física o movilidad reducida, mediante: según los criterios marcados por la legislación vigente referida a la accesibilidad y por la Norma UNE 170001-2 de Accesibilidad Universal, certificación que se revisará anualmente. Eliminado Evaluación 2010.								
Mostradores adaptados y con conexión a internet en el Centro de Turismo de Madrid- Plaza Mayor. <i>Eliminado Evaluación 2010.</i>	-	-	-	-	-	-	2	2
Herramientas disponibles en el Centro de Turismo de Madrid – Plaza Mayor para la adaptación de los servicios. <i>Eliminado Evaluación 2010.</i>	-	-	-	-	-	-	5	D.N.C
Compromiso 16.- Se facilitará información específica sobre la oferta turística de la Ciudad y su accesibilidad para personas con discapacidad en los SAIT. Se diseñarán y se pondrán a disposición de los usuarios seis rutas donde además de incluirá información sobre los recursos turísticos. Eliminado Evaluación 2010.								
Publicaciones con información turística adaptada y disponible en los Centros de Turismo de Madrid. <i>Eliminado Evaluación 2010.</i>	-	-	-	-	-	-	2	2
Rutas específicas en la Guía de Turismo Accesible de Madrid.	-	-	-	-	-	-	N.D.	5
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. Eliminado Evaluación 2010.								

	2007		2008		2009		2010	
	Estándar	Datos	Estándar	Datos	Estándar	Datos	Estándar	Datos
Visitas turísticas adaptadas y realizadas anualmente por el Programa de Visitas Guiadas Descubre Madrid. <i>Eliminado Evaluación 2010.</i>	-	-	-	-	-	-	105	115
Temáticas de visitas turísticas adaptadas del Programa de Visitas Guiadas Descubre Madrid. <i>Eliminado Evaluación 2010.</i>	-	-	-	-	-	-	N.D.	D.N.C.
Total de participantes en las visitas adaptadas realizadas por el Programa de Visitas Guiadas Descubre Madrid. <i>Eliminado Evaluación 2010.</i>	-	-	-	-	-	-	N.D.	2.318
<p>Compromiso 18.- Se recibirán y tramitarán las sugerencias y reclamaciones presentadas por la ciudadanía en relación a los servicios prestados por los 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. Mas de 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 2 meses.</p>								
Sugerencias y reclamaciones tramitadas sobre los SAIT prestados.	N.D.	34	N.D.	27	N.D.	63	N.D.	84
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los SAIT contestadas en 15 días o menos.	N.D.	51,72	N.D.	29,63	50	44,40	50	D.N.C.
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los SAIT contestadas entre 16 días y 3 meses.	N.D.	D.N.C.	N.D.	D.N.C.	50	55,60	50	D.N.C.

Carta de Servicios de Atención al Turista Extranjero

Fecha Aprobación: 22 de octubre de 2009

Fecha Evaluación 2010: 30 de marzo de 2011

Actualización: junio de 2011

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 recibirlos, 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:

	2009		2010	
	Estándar	Dato	Estándar	Dato
Compromiso 1.- 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.				
Porcentaje de informadores turísticos del Servicio de Atención al Turista Extranjero uniformados e identificados con placa.	100	100	100	100
Compromiso 2.- 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.				
Porcentaje de informadores turísticos del Servicio de Atención al Turista Extranjero que hablan tres idiomas, además del español.	50	44,44	50	57,14
Compromiso 3.- Todo el personal del SATE dispondrá de una titulación mínima de diplomatura universitaria y recibirá formación específica relacionada con turismo.				
Porcentaje de informadores turísticos del SATE titulados como mínimo en una diplomatura universitaria y que han recibido formación específica relacionado con turismo.	50	100	50	100
Compromiso 4.-Se realizarán de manera constante 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.				
Valoración media de la satisfacción de los usuarios con el servicio con el servicio prestado por el SATE. <i>Nuevo Evaluación 2010.</i> (Puntuación en escala de 0 a 5 puntos)				
Compromiso 5.- El servicio permanente del SATE se reforzará en épocas de mayor necesidad de este servicio. El refuerzo será de, por lo menos, 620 horas al año.				
Horas de refuerzo de informadores turísticos del SATE. <i>Nuevo Evaluación 2010.</i>			620	

	2009		2010	
	Estándar	Dato	Estándar	Dato
Compromiso 6.- 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. Hasta 2011 no se desagregan las relativas al SATE; sólo se tiene el dato global de sugerencias y reclamaciones tramitadas por el Patronato e Turismo.				
Sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación al Servicio Atención al Turista Extranjero.	N.D.	---	N.D.	---
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas al Servicio Atención al Turista Extranjero contestadas en 15 días o menos.	N.D.	---	N.D.	
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas al Servicio de Atención al Turista Extranjero contestadas entre 16 días y 3 meses.	N.D.	---	N.D.	---

N.D.: No determinado D.N.C.: Dato no cargado

Carta de Servicios del Programa de Visitas Guiadas Descubre Madrid

Fecha Aprobación: 22 de octubre de 2009

Fecha Evaluación 2010: 31 de marzo de 2011

Actualización: junio de 2011

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:

	2009		2010	
	Estándar	Dato	Estándar	Dato
Compromiso 1.- 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.				
Temáticas desarrolladas en las visitas individuales del servicio del Programa de Visitas Guiadas Descubre Madrid.	40	62	40	77

	2009		2010	
	Estándar	Dato	Estándar	Dato
Participantes en las visitas individuales en el servicio del Programa de Visitas Guiadas Descubre Madrid. <i>Eliminado Evaluación 2010.</i>	30.000	56.719	30.000	56.058
Compromiso 2.- Las visitas individuales contarán con, al menos, tres temáticas teatralizadas y/o musicales al año. Se realizarán al menos tres nuevas temáticas al año.				
Temáticas teatralizadas/musicales.	3	9	3	7
Participantes en las visitas teatralizadas/musicales del servicio del Programa de Visitas Guiadas Descubre Madrid. <i>Eliminado Evaluación 2010.</i>	N.D.	12.092	N.D.	D.N.C.
Compromiso 3.- 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. Estas visitas tendrán 1.100 participantes al año, como mínimo.				
Total de temáticas en bicicleta y/o patines del programa "Visitas guiada Descubre Madrid".	5	11	5	12
Participantes en las visitas realizadas en bicicleta y/o patines por el servicio del Programa de Visitas Guiadas Descubre Madrid. <i>Eliminado Evaluación 2010.</i>	N.D.	1.721	N.D.	1.146
Compromiso 4.- El programa de visitas guiadas dispondrá de recorridos en varios idiomas, garantizando un mínimo de siete.				
Idiomas en los que se realizan las visitas individuales en el servicio del Programa de Visitas Guiadas Descubre Madrid.	7	7	7	7
Compromiso 5.- Las visitas guiadas 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/descubremadrid.				
Ediciones a lo largo del año del Programa de Visitas Guiadas Descubre Madrid.	2	4	2	7
Compromiso 6.- El Servicio de visitas guiadas Descubre Madrid realizará, al menos, 250 visitas al año para grupos a medida, según demanda y adaptadas a sus necesidades.				
Visitas realizadas a medida por el servicio del Programa de Visitas Guiadas Descubre Madrid.	100	886	100	892
Participantes en las visitas a medida del servicio del Programa de Visitas Guiadas Descubre Madrid. <i>Eliminado Evaluación 2010.</i>	N.D.	20.858	N.D.	D.N.C.
Compromiso 7.- Se realizarán visitas específicas para campañas especiales con el fin de promocionar eventos puntuales. Se realizarán, al menos, 15 campañas especiales al año.				
Campañas con visitas realizadas al año por el servicio del Programa de Visitas Guiadas Descubre Madrid.	15	28	15	28
Compromiso 8.- De acuerdo con los criterios de "Turismo para Todos" se realizarán visitas guiadas y adaptadas para personas con discapacidad física visual, auditiva y/o intelectual.				
Visitas adaptadas a personas con discapacidad, realizadas por el servicio del Programa de Visitas Guiadas Descubre Madrid.	N.D.	103	N.D.	115

	2009		2010	
	Estándar	Dato	Estándar	Dato
Participantes en las visitas adaptadas realizadas por el Programa de Visitas Guiadas Descubre Madrid. <i>Eliminado Evaluación 2010.</i>	N.D.	2.051	N.D.	2.318
Porcentaje de temáticas de la programación general normalizadas del servicio del Programa de Visitas Guiadas Descubre Madrid . <i>Eliminado Evaluación 2010.</i>	10	9,68	10	15,58
<p>Compromiso 9.- 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. Hasta 2011 no se desagregan las relativas al programa de visitas guiadas Descubre Madrid; sólo se tiene el dato global de sugerencias y reclamaciones tramitadas por el Patronato e Turismo.</p>				
Sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación al programa de visitas guiadas Descubre Madrid.	N.D.	---	N.D.	---
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas al programa de visitas guiadas Descubre Madrid contestadas en 15 días o menos.	N.D.	---	N.D.	---
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas al programa de visitas guiadas Descubre Madrid contestadas entre 16 días y 3 meses.	N.D.	---	N.D.	---

N.D.: No determinado D.N.C.: Dato no cargado

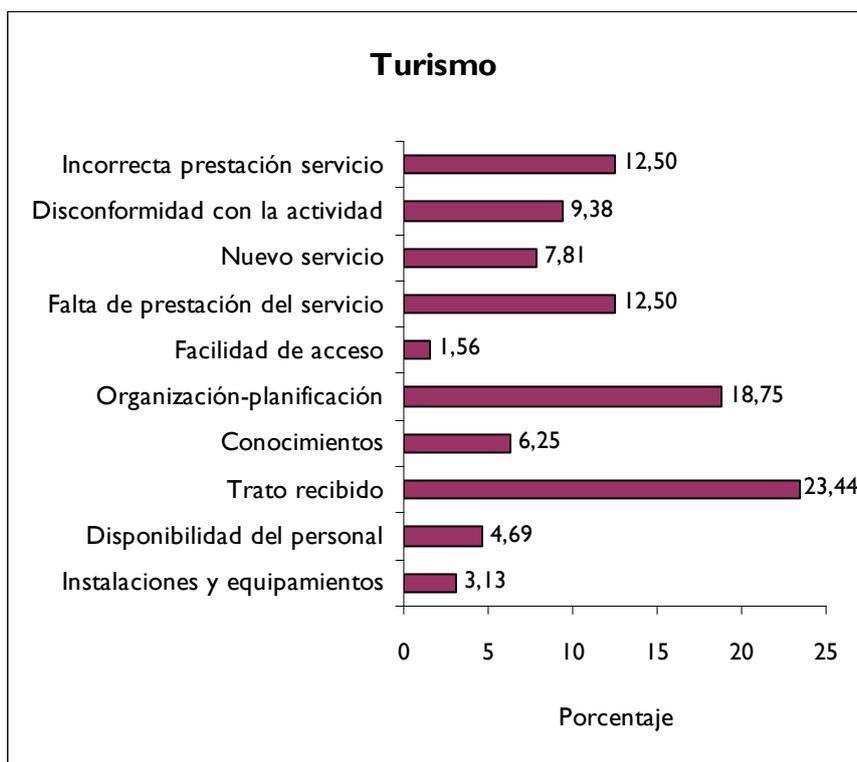
3.16.5. Opinión de la Ciudadanía

En el año 2010 no se ha registrado en el Banco de Estudios de la Percepción Ciudadana ningún estudio o investigación relativo al Área de “Turismo”.

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 suponen el **0,15% (84)** del total de las tramitadas en 2010.

En cuanto a los **motivos** de presentación de estas sugerencias y reclamaciones son:



Los datos relativos a las **contestaciones** (Tiempo medio de contestación y % por tramos) son:

	Turismo
Tiempo medio de contestación	45,77
Sin contestar	2
Menos de 15 días	24,4%
Entre 15 días y tres meses	72,0%
Mas de tres meses	3,7%

En el ANEXO 2.4 se recogen de cada Unidad Gestora, el número de sugerencias y reclamaciones tramitadas en SYR y sus tiempos de contestación (comparativa 2009-2010).

3.17. Urbanismo

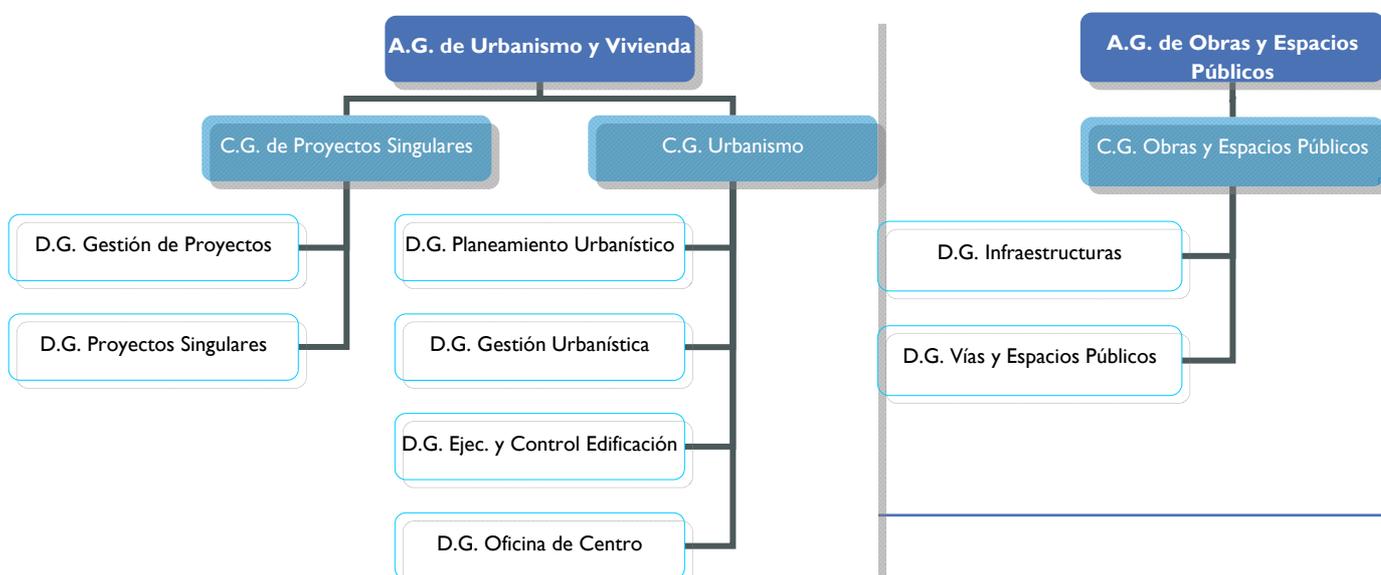
3.17.1. Ámbito de actuación y recursos

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	2007	2008	2009	2010
⊙ Índice de dotación de equipamientos, zonas verdes y deportivas.	m ² suelo / m ² edificables	0,73	0,73	0,73	0,73
⊙ Índice de deportivos.	m ² suelo / m ² edificables	0,09	0,09	0,09	0,09
⊙ Índice de equipamientos.	m ² suelo / m ² edificables	0,16	0,16	0,16	0,16
⊙ Índice de zonas verdes.	m ² suelo / m ² edificables	0,48	0,48	0,48	0,48
⊙ Ratio por habitante de equipamientos, zonas verdes y deportivas en el Centro Urbano.	Ratio de m ² por habitante	15,36	15,59	16,01	16,06
⊙ Superficie de tráfico restringido en el interior del Distrito Centro.	Porcentaje sobre suelo total	31,67	31,74	33,56	35,24
⊙ Proporción de suelo objeto de transformación urbanística.	Porcentaje sobre suelo total	15,47	15,22	15,19	15,15
⊙ 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	4,91	4,80	4,43	4,40
⊙ Suelo en fase de gestión.	Porcentaje sobre suelo total	5,63	4,19	4,54	4,57
⊙ Suelo en fase de urbanización.	Porcentaje sobre suelo total	4,92	6,23	6,22	6,18

Indicador	Tipo y Unidad de Medida	2007	2008	2009	2010
⊙ Suelo dotacional puesto a disposición de organismos públicos.	Total m ² de suelo	226.902,88	307.105,87	394.778,30	147.803
⊙ Parcelas lucrativas enajenadas por medio de concurso de suelo.	Total de m ² edificables	52.816,42	138.996,57	10.523,75	7.226,16
⊙ Superficie edificada para uso industrial.	Total de m ²	5.917.184	6.042.444	6.030.628	5.920.012
⊙ Superficie edificada para uso residencial.	Total de m ²	135.713.203	137.442.951	138.788.451	139.529.623
⊙ Superficie edificada para uso terciario.	Total de m ²	29.096.190	30.031.032	30.445.106	31.338.460
⊙ Edificabilidad disponible para uso industrial.	m ² edificables	11.612.153	11.380.765	11.240.844	11.187.628
⊙ Edificabilidad disponible para uso residencial.	m ² edificables	21.700.623	21.189.156	20.885.263	20.665.848
⊙ Edificabilidad disponible para uso terciario.	m ² edificables	6.421.422	6.138.186	6.081.767	6.055.467
⊙ Declaraciones de ruina inminente.	Total de declaraciones	18	32	35	49
⊙ Expedientes contradictorios de ruina.	Total de expedientes	19	13	10	8
⊙ Obras derivadas de actas desfavorables en Inspección Técnica de Edificios.	Total de obras	1.648	1.927	3.585	4.292
⊙ Porcentaje de actas favorables en Inspección Técnica de Edificios.	Porcentaje sobre total	42,65	54,97	51,80	67,35
⊙ Investigaciones y/o estudios de apoyo a la revitalización del centro urbano.	Total de investigaciones y/o estudios	(1)	(1)	11	5
⊙ Mesas de trabajo y coordinación para la revitalización del centro urbano.	Total de mesas y foros	(2)	6	43	3
⊙ Procesos de participación ciudadana realizados por la Oficina del Centro.	Total de procesos	(2)	1	2	3
⊙ Proyectos estratégicos gestionados por la Oficina del Centro para la revitalización del centro urbano.	Total de proyectos	(2)	2	3	1
⊙ Proyectos piloto gestionados desde la Oficina del Centro para la revitalización del centro urbano.	Total de proyectos	(2)	2	3	2
⊙ Redes internacionales vinculadas a la revitalización urbana a las que pertenece el Ayuntamiento.	Total de redes	(2)	3	3	1
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 2010 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	3	1	-	-
Plan de Revitalización del Centro Urbano: Urbanismo	8	2	4	-	2
Proyecto Eje Prado – Recoletos	7	6	1	-	-
Proyecto Madrid Río: Actuaciones Generales	9	5	4	-	-
Proyecto Madrid Río: Margen Derecha	25	21	4	-	-
Proyecto Madrid Río: Margen Izquierda	18	12	6	-	-
Proyecto Madrid Río: Pasarelas Puentes y Presas	26	18	8	-	-
Reactivación de la Almendra Central	16	4	8	-	4
Remodelación de la Calle Serrano	6	1	5	-	-
Fondo Estatal Inversión Local (FEIL 2009) : Proyectos Singulares	48	48	-	-	-
Fondo Estatal de Empleo y Sostenibilidad Local (FEESL 2010): Proyectos Singulares	15	1	14	-	-
Creación y reordenación de ejes comerciales en la Ciudad	11	8	1	-	2
Mejora del sistema de tramitación de licencias urbanísticas	17	13	4	-	-
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	5	1	-	1
Estrategia de sostenibilidad en el planeamiento urbano	2	2	-	-	-
Fomento de la disciplina urbanística como medida correctiva del Modelo Urbano	1	1	-	-	-

Proyectos	Nº Total Acciones	Acciones terminadas	Acciones en ejecución	Acciones planificadas	Acciones aplazadas
Gestión de suelo para el reequilibrio de los Distritos	21	9	5	-	7
Gestión de suelo urbanizado para viviendas protegidas y libres	13	3	9	-	1
Creación de nueva vivienda en ámbitos de suelo urbano con actuación pública	6	-	5	-	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	-	2	-	-
Rehabilitación residencial	4	1	3	-	-
Revisión PGOUM 97	2	-	-	-	2
Plan Especial de la Feria del Campo	1	1	-	-	-
Total (1)	198	115	67	-	16

(1) 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. Compromisos de Calidad

No se ha iniciado ningún proceso de elaboración de Carta de Servicios en el ámbito de este Área de Acción.

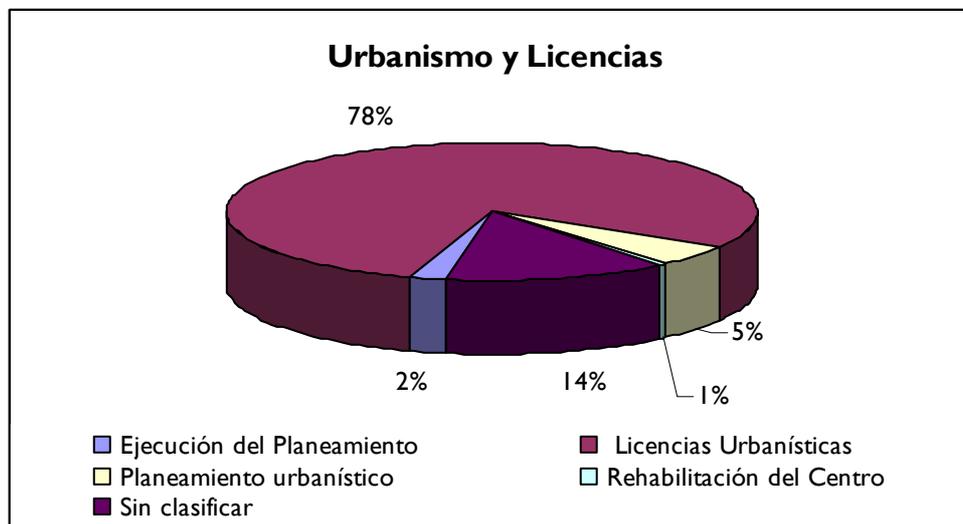
3.17.4. Opinión de la Ciudadanía

En 2010 no se ha registrado ningún estudio en el Banco de Estudios de la Percepción Ciudadana dentro del Área de Acción "Urbanismo".

3.17.5. Sugerencias y Reclamaciones

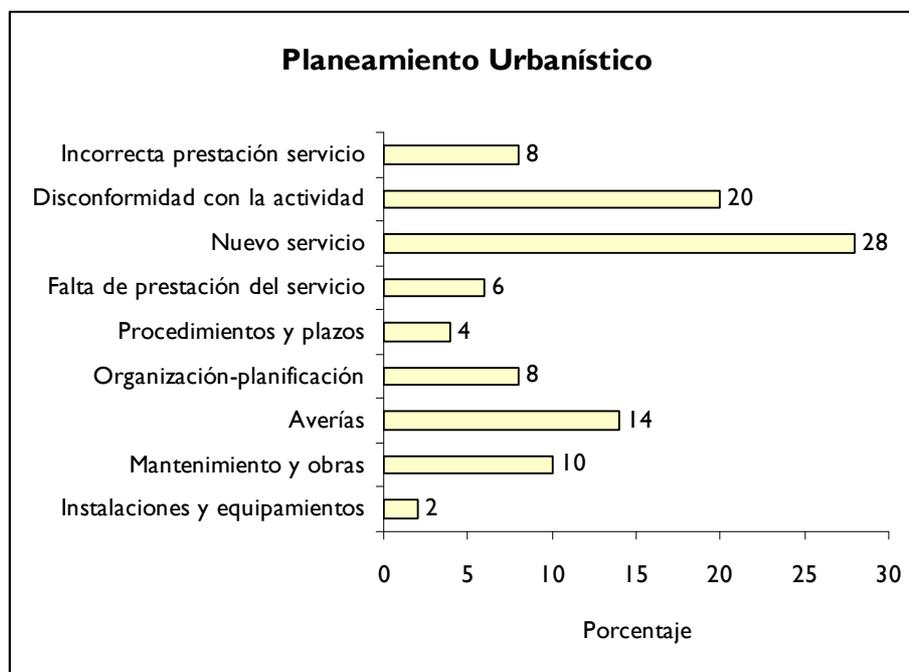
En relación con la participación de los ciudadanos en la mejora de la gestión municipal, en el Área de Acción "Urbanismo", las sugerencias y reclamaciones formuladas suponen el **1,89 % (1.033)** del total de las tramitadas en 2010.

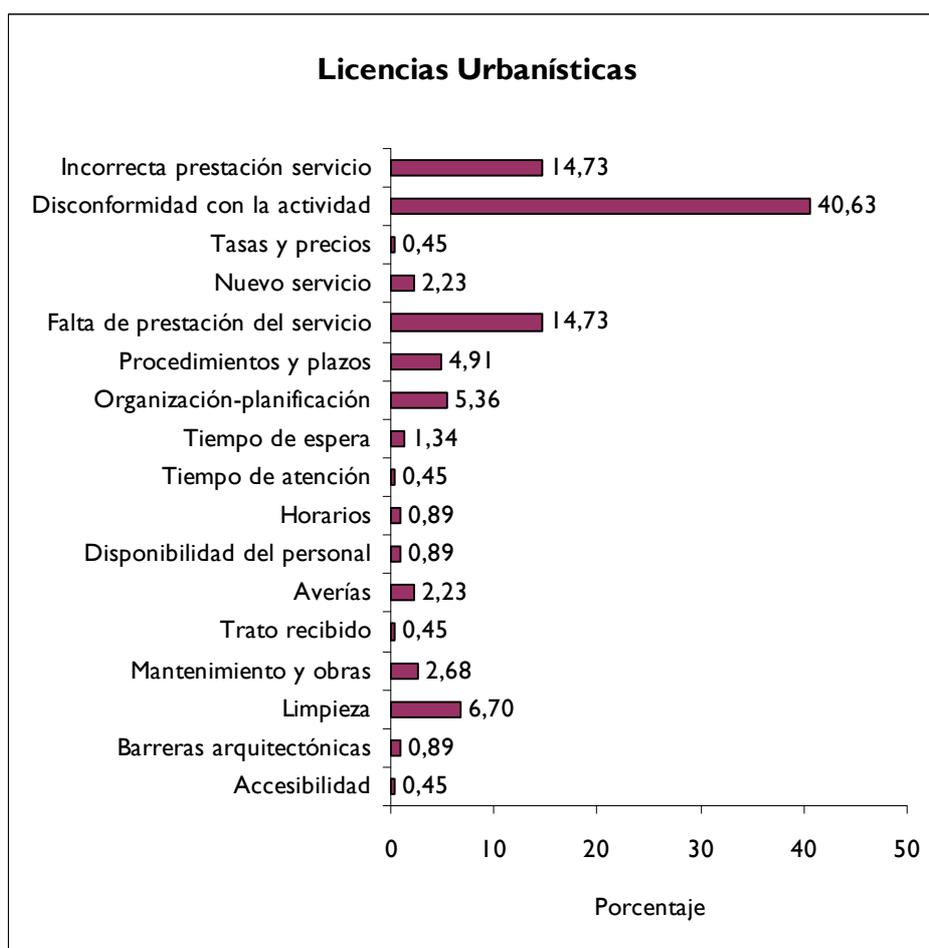
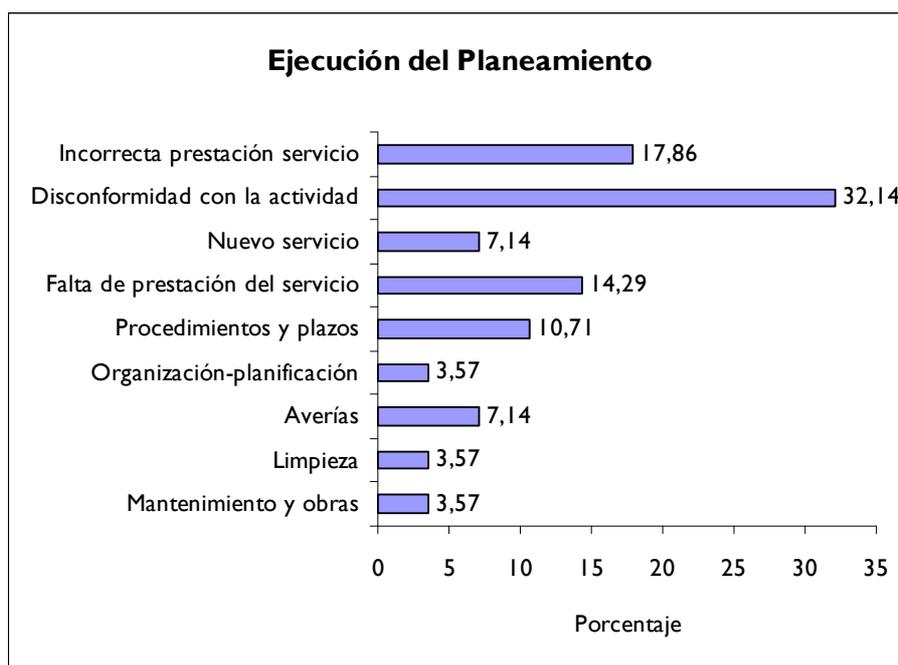
Por **submaterias**, de las tramitadas por SYR, el 78% (812) están referidas a “Licencias Urbanísticas”; el 5% (52) a “Planeamiento urbanístico”; el 2% (22) a “Ejecución del Planeamiento” y el 1% (7) a “Rehabilitación del Centro”.

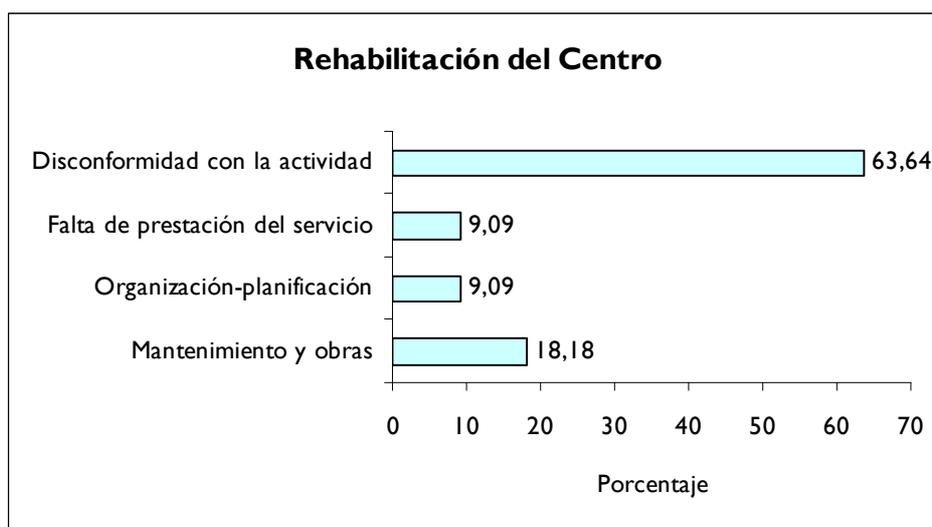


(*) Los datos se recogen con fecha 1 de abril de 2011.

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	39,55	41,50	26,06	38,57
Sin contestar	0	49	4	0
Menos de 15 días	45,5%	36,2%	60,4%	14,29%
Entre 15 días y tres meses	36,4%	51,1%	65,4%	85,71%
Mas de tres meses	18,2%	12,7%	4,2%	0%

En el ANEXO 2.4 se recogen de cada Unidad Gestora, el número de sugerencias y reclamaciones tramitadas en SYR y sus tiempos de contestación (comparativa 2009-2010).

3.18. Vivienda

3.18.1. **Ámbito de actuación y recursos**

Ámbito de actuación

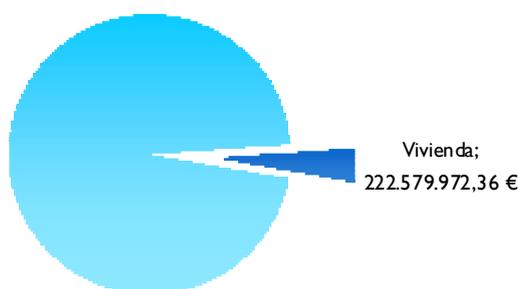
Desde este Área de Acción se desarrollan actuaciones destinadas a facilitar el acceso y adecuación de la vivienda a las necesidades actuales de la sociedad madrileña. De este modo, las actuaciones del Área de “Vivienda” se concretan en:

- 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 del Servicio 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	2007	2008	2009	2010
○ Viviendas en la Ciudad de Madrid.	Total de viviendas	1.550.879	1.570.576	1.579.426	1.585.346
○ Viviendas principales de la Ciudad de Madrid.	Total de viviendas	1.271.721	1.295.519	1.302.121	1.308.148
○ Viviendas no principales de la Ciudad de Madrid.	Total de viviendas	279.158	278.623	277.305	277.198
○ Viviendas por cada 1.000 habitantes.	Ratio de viviendas por 1.000 habitantes	495	489	485	484
○ Densidad de ocupación de viviendas.	Ratio de personas por vivienda	2,06	2,06	2,07	2,07
○ Densidad de viviendas por kilómetro cuadrado.	Ratio de viviendas por kilómetro cuadrado	2.566	2.599	2.614	2.623
○ Coste medio del m2 de vivienda en alquiler.	Media de euros mensuales por metro cuadrado	12,56	13,56	12,10	D.N.C.
○ Coste medio del m2 para venta de vivienda nueva.	Media de euros por metro cuadrado	4.112,90	4.068,90	3.740	3.263
○ Coste medio del m2 para venta de vivienda usada.	Media de euros por metro cuadrado	3.763,90	3.673,60	3.351	3.050
○ Renta media mensual de la vivienda de alquiler.	Media de euros mensuales	1.130	1.184	1.118	D.N.C.
○ Tamaño medio de la vivienda nueva.	Media de metros cuadrados	85	83	90	D.N.C.
⊙ Viviendas adjudicadas a menores de 35 años por la EMVS.	Total de viviendas	1.222	1.149	1.550	767
⊙ Viviendas gestionadas por el Servicio Municipal de Alquiler.	Total de viviendas	1.825	3.835	3.381	2.146
⊙ Viviendas protegidas entregadas por la EMVS.	Total de viviendas	1.412	2.191	2.043	903
⊙ Viviendas protegidas entregadas en venta por la EMVS.	Total de viviendas	1.279	1.767	1.632	489
⊙ Viviendas protegidas entregadas en alquiler por la EMVS.	Total de viviendas	133	424	411	414
⊙ Viviendas protegidas adjudicadas por la EMVS.	Total de viviendas	1.438	1.352	1.827	D.N.C.
⊙ Viviendas iniciadas de promoción privada, cooperativas e IVIMA en la Ciudad de Madrid.	Total de viviendas	1.921	1.866	974	625
⊙ Viviendas rehabilitadas en la Ciudad de Madrid.	Total de viviendas	9.182	7.196	9.845	12.761
⊙ Viviendas rehabilitadas en la almendra central.	Total de viviendas	4.625	3.104	3.065	3.986
⊙ Poblados chabolistas eliminados.	Total de poblados	2	1	1	1

Indicador	Tipo y unidad de medida	2007	2008	2009	2010
⊙ Chabolas eliminadas.	Total de chabolas	405	389	201	418
⊙ Familias realojadas.	Total de familias	478	268	294	128
⊙ Consultas atendidas por la Oficina de Información de Vivienda.	Total de consultas	48.985	49.731	38.560	6.802
D.N.C = Datos No Cargados					
⊙ Indicador de gestión municipal					
○ 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 2010 era el siguiente:

Proyectos	Nº Total Acciones	Acciones terminadas	Acciones en ejecución	Acciones planificadas	Acciones aplazadas
Promoción de vivienda protegida de construcción pública	2	-	2	-	-
Gestión de suelo urbanizado para viviendas protegidas y libres	13	3	9	-	1
Creación de nueva vivienda en ámbitos de suelo urbano con actuación pública	6	-	5	-	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	3	-	-	-
Dinamización del mercado de alquiler	2	1	1	-	-
Eliminación de la infravivienda vertical habitada	5	-	4	-	1

Proyectos	Nº Total Acciones	Acciones terminadas	Acciones en ejecución	Acciones planificadas	Acciones aplazadas
en condiciones más graves					
Erradicación 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	1	1	-	1
Total (1)	62	12	46	-	4

(1) 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

13.18.4. Compromisos de Calidad

No se ha iniciado ningún proceso de elaboración de Carta de Servicios en el ámbito de este Área de Acción.

3.18.5. Opinión de la Ciudadanía

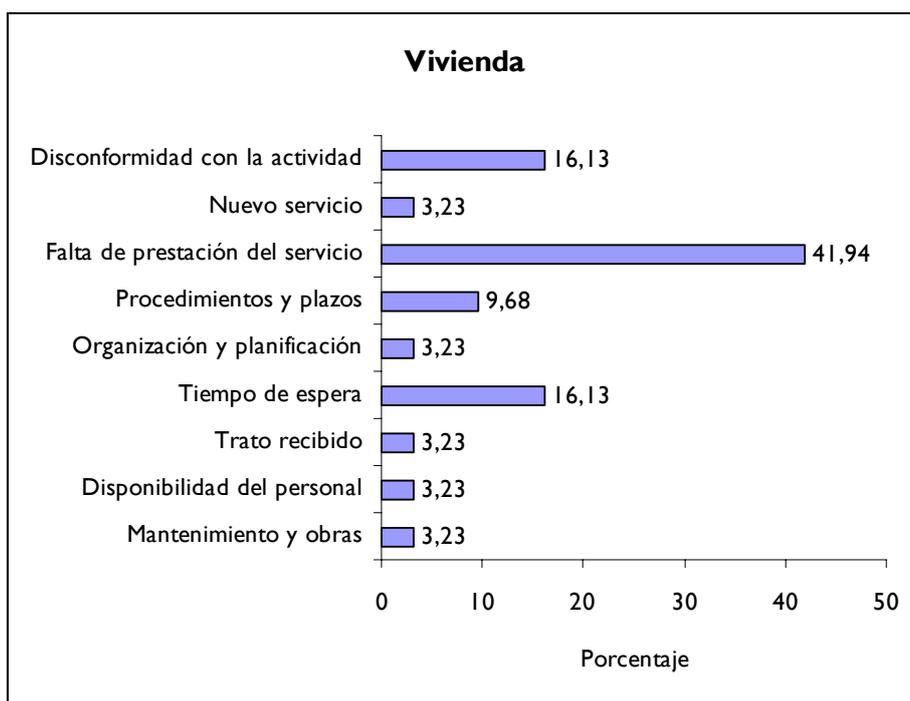
En 2010 se han realizado los siguientes estudios dentro del Área de Acción “Vivienda”, registrados en el Banco de Estudios de la Percepción Ciudadana:

Nombre del Estudio. Año	Organo Promotor	Más información
Encuesta de satisfacción entre los usuarios de la Oficina de información de Vivienda. 219/2010/OE	Subdirección General de Gestión de Vivienda. Coordinación	Ficha Técnica Cuestionario Informe de Resultados

3.18.6. 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 suponen el **12,35 % (6.751)** del total de las tramitadas en 2010. De las 6.751, 24 corresponde a SYR de la materia de Vivienda y 6.727 a la EMVS.

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) son:

	Vivienda
Tiempo medio de contestación	27,13
Sin contestar	1
Menos de 15 días	47,8%
Entre 15 días y tres meses	47,8%
Mas de tres meses	4,3%

En el ANEXO 2.4 se recogen de cada Unidad Gestora, el número de sugerencias y reclamaciones tramitadas en SYR y sus tiempos de contestación (comparativa 2009-2010).

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.

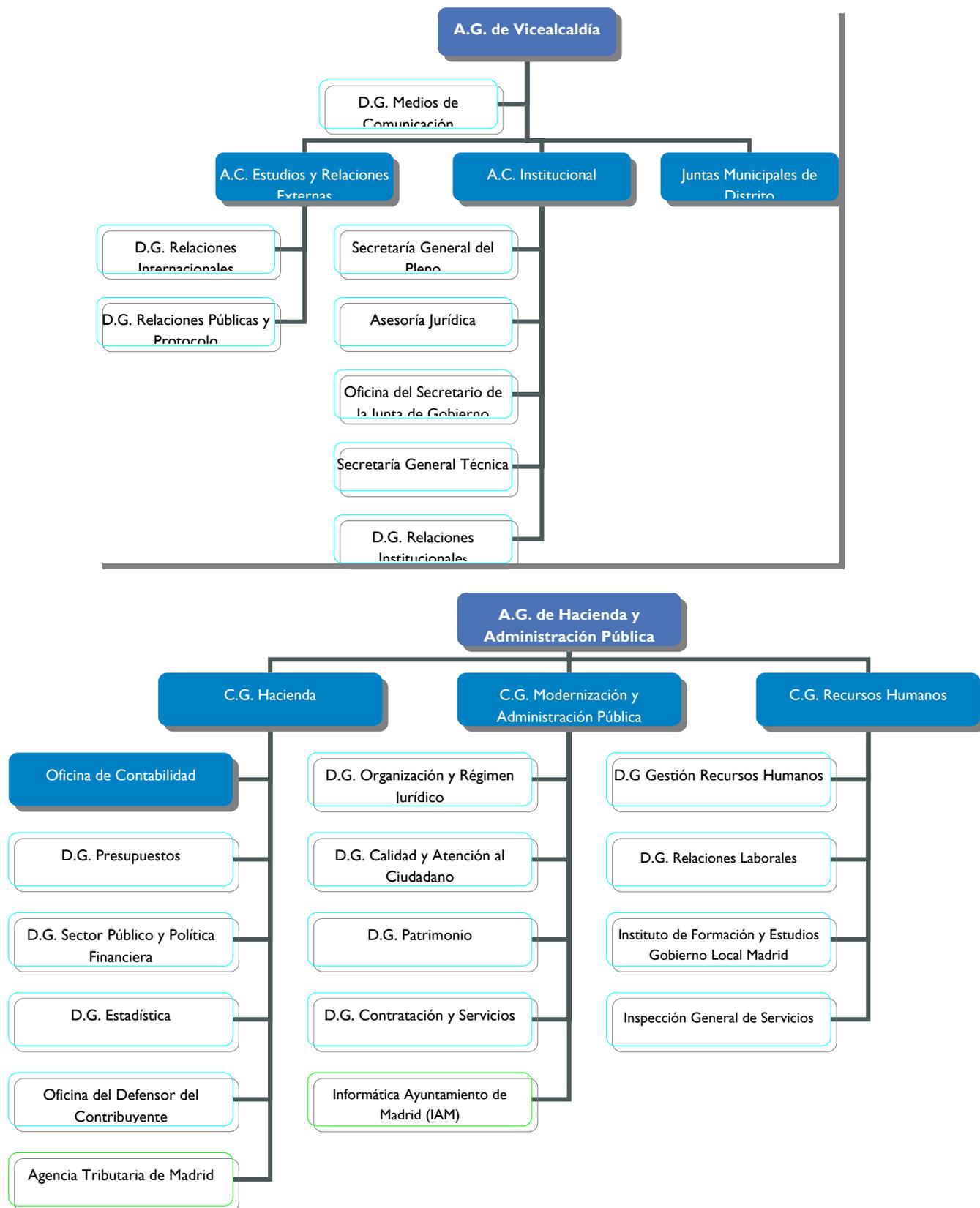
- Gestión de la contabilidad.
- Control y fiscalización interna de la gestión económico-financiera y presupuestaria a través de la Intervención Municipal.
- Coordinación, seguimiento y control de la actuación de los organismos públicos y sociedades mercantiles municipales.
- Coordinación de la contratación 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:

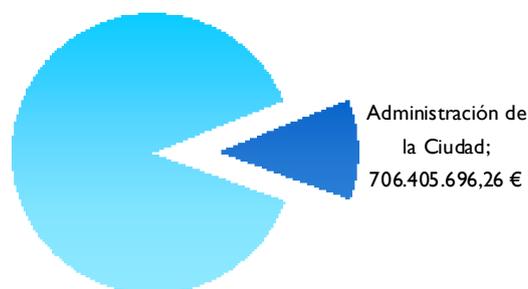
- Evaluación de las estructuras organizativas de la administración municipal y de sus organismos públicos.
- Organización y planificación de los recursos humanos.
- Gestión de prestaciones sociales para trabajadores municipales.
- Gestión de las relaciones laborales.
- Prevención de riesgos laborales¹.
- 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.

¹ Las competencias en esta materia son ejercidas por la Subdirección General de Prevención de Riesgos Laborales adscrita al Organismo Autónomo Madrid Salud.

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	Año			
		2007	2008	2009	2010
⊙ Carga financiera.	Porcentaje sobre presupuesto de gastos	6,35	7,19	7,98	8,56
⊙ Gastos financieros.	Porcentaje sobre presupuesto de gastos	2,83	3,01	3,41	3,34
⊙ Calificación “crediticia”.	Puntuación en una escala de letras que va de BBB a AAA (0=BBB, 1=BB, 2=B; 3=A; 4=AA, 5=AAA)	4	4	4	4
⊙ Recursos presupuestarios gestionados por los Distritos.	Total en euros	527.376.071	572.104.331	580.562.794	559.813.210
⊙ Porcentaje de los recursos presupuestarios gestionados por los Distritos.	Porcentaje sobre el presupuesto municipal	12,28	11,39	13,33	11,54
⊙ Gasto ejecutado en los Planes Especiales de Inversión para el reequilibrio territorial.	Miles de euros	48.511	48.414	146.928	131.731
⊙ Diferencia interdistrital en la percepción de la calidad de vida en la Ciudad.	Índice en escala de 0 a 1	0,28	0,22	0,20	(3)
⊙ Gastos operativos de los servicios.	Total de euros	3.816.751.089	4.573.837.778	4.142.541.087	4.296.486.046
⊙ Gasto operativo por habitante.	Ratio de euros por habitante	1.218,45	1.423,42	1.272,30	1.312,69
⊙ Gasto no financiero por habitante.	Ratio de euros por habitante	1.909,83	1.777,53	1.575,94	1.651,74

Indicador	Tipo y Unidad de Medida	2007	2008	2009	2010
⊙ Inversión por habitante.	Ratio de euros por habitante	691,38	354,10	303,64	339,05
⊙ Derechos contraídos en la lucha contra el fraude fiscal.	Millones de euros	129,02	136,21	177,07	158,79
⊙ Recaudación ejecutiva.	Millones de euros	137,30	152,21	204,11	206
⊙ Derechos liquidados por la inspección tributaria.	Millones de euros	68,15	87,99	108,81	120,15
⊙ Autonomía fiscal.	Porcentaje de ingresos tributarios	47,31	49,03	39,15	49,59
⊙ Deuda a 31 de diciembre sobre el PIB.	Porcentaje del PIB	4,80 ⁽²⁾	5,21 ⁽²⁾	5,43 ⁽²⁾	5,17 ⁽²⁾
⊙ Periodo medio de cobro.	Media de días	64	79	79	75
⊙ Periodo medio de pago.	Media de días	86	115	79	194
⊙ Trámites tributarios gestionados por Internet.	Total de trámites	417.322	676.871	915.567	1.106.900
⊙ Pagos tramitados a través del portal web madrid.es	Total de pagos	327.680	480.083	706.745	787.760
⊙ Valoración media de los usuarios del funcionamiento de las OAIC	Valoración media en una escala de 1 a 10	8,44	8,51	8,19	8,56
⊙ Cartas de Servicios aprobadas	Total de cartas aprobadas	16	21	28	33
⊙ Compromisos de calidad de las Cartas de Servicios.	Total de compromisos	179	202	355	381
⊙ Valoración ciudadana de la gestión del Ayuntamiento de Madrid.	Índice de valoración en una escala de 0 a 100	55,70	60	53,80	(3)
⊙ Grado de cumplimiento de los compromisos recogidos en las Cartas de Servicios.	Porcentaje de indicadores cumplidos	93,85	92,30	93	94
⊙ Gestiones realizadas a través del portal web madrid.es	Total de gestiones	1.447.631	569.103	426.818	1.216.225
⊙ Consultas a servicios de información a través del portal web madrid.es	Miles de consultas	D.N.C.	74.115,54	74.216,57	59.205,63
⊙ Gestión electrónica de procedimientos.	Total de procedimientos	85	462	720	848
⊙ Plantilla media municipal.	Media anual de efectivos	38.581	39.536	39.861	39.803
⊙ Alumnos formados en los centros de formación interna del Ayuntamiento de Madrid.	Total de alumnos	29.023	32.003	27.207	25.406
⊙ Horas de formación interna recibidas por el total de alumnos formados en los centros del Ayuntamiento de Madrid.	Total de horas	580.300	591.325	512.874	453.874

Indicador	Tipo y Unidad de Medida	2007	2008	2009	2010
⊗ Ayudas de acción social para empleados municipales.	Total de solicitudes	107.457	109.558	97.193	99.014
⊗ Expedientes tramitados en Registro de Personal.	Total de expedientes	9.658	16.554	16.197	18.327
⊗ Fondos de negociación.	Total en euros	15.395.631	17.184.581	28.000.000	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	75,80	100	100	94
⊗ Porcentaje de puestos incluidos en los procedimientos de provisión de puestos de trabajo.	Porcentaje de puestos convocados	4,83	5,91	3,98	4,17
⊗ Usuarios de aplicaciones informáticas de gestión administrativa y económico-financiera.	Total de usuarios	10.183	17.074	17.967	19.460
⊗ Puestos informáticos en red.	Total de puestos	4.126	1.847	1.050	1.218
⊗ Usuarios de la Intranet Ayre.	Media de usuarios únicos de la intranet	16.531	19.382	21.000	21.800
⊗ Acreditaciones a empleados municipales para firma electrónica.	Total de empleados acreditados	2.171	1.739	1.770	1.272

D.N.C = Datos No Cargados

⊗ Indicador de gestión municipal

○ Indicador de Ciudad

(1) Obtenido de la Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos en la Ciudad de Madrid, que se inició en 2006. Esta pregunta se incluyó por primera vez en 2007.

(2) Los datos son provisionales, ya que el PIB del año 2007 es una previsión, el del año 2008 es un avance y los de los años 2009 y 2010 son aún estimaciones.

(3) La Encuesta de Calidad y Satisfacción con los servicios públicos, de la que se extrae este indicador, no se ha realizado en 2010.

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 2010 era el siguiente:

Proyectos	Nº Total Acciones	Acciones terminadas	Acciones en ejecución	Acciones planificadas	Acciones aplazadas
Estabilidad presupuestaria	2	1	1	-	-
Transparencia en la gestión del presupuesto	3	3	-	-	-
Gestión de la Deuda Pública	2	-	2	-	-

Proyectos	Nº Total Acciones	Acciones terminadas	Acciones en ejecución	Acciones planificadas	Acciones aplazadas
Reforma del Sistema de Financiación local	1	1	-	-	-
Una Administración Tributaria más próxima	11	7	4	-	-
Lucha contra el fraude fiscal	4	3	1	-	-
Transparencia en la contratación municipal	5	5	-	-	-
Gestión de Personal	6	-	3	-	3
Inspección de Servicios	4	4	-	-	-
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	2	-	-	1
Mejora de las condiciones de trabajo	3	1	2	-	-
Desarrollo de la Administración Electrónica	22	10	10	-	2
Fondo Estatal de Empleo y Sostenibilidad Local (FEESL 2010): Administración Electrónica (Ley 11/2007)	6	2	3	-	1
Simplificación y mejora de los procedimientos	7	3	4	-	-
Mejora del sistema de tramitación de licencias urbanísticas	17	13	4	-	-
Mejora de las instalaciones e infraestructuras de los edificios municipales	12	11	1	-	-
Fondo Estatal Inversión Local (FEIL 2009): Atención al Ciudadano	2	2	-	-	-
Línea Madrid	12	9	-	-	3
Intranet Municipal: Ayre	2	2	-	-	-
Proyectos Institucionales de Calidad	3	3	-	-	-
Proyectos Sectoriales de Calidad	24	9	14	-	1
Seguimiento del Programa Operativo de	3	3	-	-	-

Proyectos	Nº Total Acciones	Acciones terminadas	Acciones en ejecución	Acciones planificadas	Acciones aplazadas
Gobierno					
Observatorio de la Ciudad	3	3	-	-	-
Total (1)	148	90	47	-	11

(1) 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 y su última evaluación fue en 2011 y la **Carta de Servicios de la Atención Integral al Contribuyente de la Agencia Tributaria Madrid**, fue aprobada el 4 de enero de 2007, con una última revisión en 2011.

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 Aprobación: 18 de mayo de 2006
 Fecha Evaluación 2010: 15 de abril de 2011
 Actualización: junio de 2011

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**, son:

	2007		2008		2009		2010	
	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato
Compromiso 1.- Agilidad en la recepción de los escritos e inicio de las gestiones: en el plazo de las 24 horas siguientes a la recepción del escrito de queja o 72 en el caso de que la entrada del mismo se produzca en fin de semana o día festivo, la ODC enviará a la ciudadana/-o el acuse de recibo del mismo e iniciará las gestiones pertinentes para aclarar todos los extremos de la cuestión que haya motivado el planteamiento de la misma.								
Tiempo medio de envío del acuse de recibo e inicio de las gestiones pertinentes en la Oficina del Defensor del Contribuyente (horas).	24	24	24	24	24	24	24	24
Compromiso 2.- Agilidad en la respuesta: la Oficina del Defensor del Contribuyente responderá la totalidad de los escritos en un plazo medio de 40 días.								
Tiempo medio de respuesta de la Oficina del Defensor del Contribuyente (días).	31	38,28	31	33,32	31	33,35	31	41,75
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 (Puntuación en escala de 0 a 10 puntos).	8	8,10	8	8,50	8	8,30	8	8,80
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								

	2007		2008		2009		2010	
	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato
misma que precise.								
Valoración ciudadana de la claridad y comprensión de la respuesta dada por la Oficina del Defensor del Contribuyente (Puntuación en escala de 0 a 10 puntos).	8	8,30	8	8,60	8	8,20	8	8,80
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.								
Porcentaje de Sugerencias, Quejas 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.	7	N. D.	3	N. D.	2	N. D.	1,15
Porcentaje de Sugerencias, Quejas 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.	1	N. D.	0,80	N. D.	0,65
Porcentaje de Sugerencias, Quejas 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.	1	N. D.	0,50	N. D.	0,31
Porcentaje de Sugerencias, Quejas 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.	77	N. D.	84,60	N. D.	89,67
Porcentaje de Sugerencias, Quejas 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.	2	N. D.	5	N. D.	3	N. D.	1,61
Porcentaje de Sugerencias, Quejas 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.	12	N. D.	11	N. D.	7,90	N. D.	5,18
Porcentaje de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones presentadas por los contribuyentes por cada uno de los canales	N. D.	2	N. D.	1	N. D.	1,30	N. D.	1,44

	2007		2008		2009		2010	
	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato
disponibles en la Oficina del Defensor del Contribuyente. (Registro)								
Porcentaje de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones presentadas por los contribuyentes por cada uno de los canales disponibles en la Oficina del Defensor del Contribuyente. (De oficio)	N. D.	1	N. D.	1	N. D.	0	N. D.	0
Valoración ciudadana del trato y atención recibidos por la Oficina del Defensor del Contribuyente (Puntuación en escala de 0 a 10 puntos).	8	8,42	8	8,49	8	8,29	8	8,85
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.								
Propuestas de la Oficina del Defensor del Contribuyente dirigidas a mejorar la organización interna de los servicios tributarios.	N. D.	5	N. D.	8	N. D.	8	N. D.	5
Propuestas de la Oficina del Defensor del Contribuyente dirigidas a mejorar la prestación de los servicios tributarios.	N. D.	8	N. D.	6	N. D.	4	N. D.	8
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.								
Valoración ciudadana del servicio prestado por la Oficina del Defensor del Contribuyente (Puntuación en escala de 0 a 10 puntos).	8	8,11	8	8,61	8	8,67	8	8,81
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.								
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación a los servicios prestados por la Oficina del Defensor del Contribuyente.	N. D.	0						
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones tramitadas relativas a los servicios prestados por la Oficina del Defensor al Contribuyente contestadas en 15 días o menos.	N. D.	0						
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones tramitadas relativas a los servicios prestados	N. D.	0						

	2007		2008		2009		2010	
	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato
por la Oficina del Defensor del Contribuyente contestadas entre 16 días y 3 meses.								

N.D. No Determinado D.N.C.: Dato no cargado

Carta de Servicios de la Atención Integral al Contribuyente

Fecha Aprobación: 4 de enero de 2007

Fecha Evaluación 2010: 30 de marzo de 2011

Actualización: junio de 2011

La Agencia Tributaria Madrid es el Organismo Autónomo local creado para lograr una gestión integral del sistema tributario municipal. Uno de los principales ejes de actuación del Organismo reside en la atención integral al contribuyente, integral porque sea cual sea el canal de atención elegido por el ciudadano (presencial, telefónico o internet) se trabaja para que el contribuyente pueda acceder a la misma información y a los mismos trámites administrativos; e integral porque en sus nuevas oficinas de atención se ofrecen al contribuyente tanto servicios de información y recepción de sugerencias y reclamaciones, como asistencia para el cumplimiento de las obligaciones tributarias y la realización de trámites administrativos.

La Carta de Servicios de la Atención Integral al Contribuyente de la Agencia Tributaria Madrid detalla los servicios ofrecidos por cada uno de los canales de atención puestos a disposición del ciudadano (información y asistencia sobre tributos municipales; entrega de impresos tributarios; gestiones y trámites; expedición de documentos sobre situación tributaria, notas informativas, copias y certificados catastrales; recepción de sugerencias, quejas y reclamaciones; y registro), los compromisos de calidad que asume a la hora de prestarlos y sus indicadores asociados.

Los compromisos establecidos en la Carta y sus indicadores asociados se clasifican en tres grupos: los referidos a Atención presencial (Oficinas de Atención Integral al Contribuyente), los referidos a la atención telemática (www.munimadrid.es) y los referidos a la atención telefónica (Teléfono 010 Línea Madrid).

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

	2007		2008		2009		2010	
	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato
Compromiso I.- Las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente se comprometen a prestar un servicio global de calidad, logrando que más del 85% de los usuarios estén satisfechos con el servicio recibido y valoren dicha satisfacción, en una escala de 0 a 10, con una puntuación superior a 8 puntos. Periódicamente se realizarán encuestas a los usuarios para medir el grado de satisfacción con los servicios recibidos en las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente.								
Valoración media de los usuarios del funcionamiento de las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente	8	8,44	8	8,51	8	8,19	8	8,56

	2007		2008		2009		2010	
	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato
(Puntuación en escala de 0 a 10 puntos).								
Porcentaje de usuarios satisfechos con el funcionamiento de las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente. <i>Nuevo en Evaluación 2008</i>	-	-	85	92,60	85	91,40	85	92
<p>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.</p>								
Horas de formación recibidas por los empleados de atención al contribuyente de la Agencia Tributaria Madrid.	78	80	80	82	82	65	65	40
Porcentaje de usuarios satisfechos con el trato recibido en las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente.	80	95,05	80	92,35	80	91	85	93
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	85	90,90
Valoración media de los usuarios de la preparación del personal de las OAIC (Puntuación en escala de 0 a 10 puntos).	8	8,71	8	8,74	8,25	8,27	8,25	8,67
Valoración media de los usuarios del trato del personal de atención al público de las OAIC (Puntuación en escala de 0 a 10 puntos)	8	8,74	8	8,76	8,25	8,30	8,25	8,74
<p>Compromiso 3.- El tiempo medio de espera en las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente no superará los 8'30" . 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.</p>								
Tiempo medio de espera en las OAIC (minutos).	9:00	08:36	9:00	07:14	8:30	12:04	8:30	09:40
Valoración media de los usuarios del tiempo de espera para ser atendidos en las OAIC (Puntuación en escala de 0 a 10 puntos).	8	8,55	8	8,65	8,25	8	8,25	8,49
<p>Compromiso 4.- Los contribuyentes que soliciten cita previa, 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". 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. Este compromiso modifica su redacción en la Evaluación 2010.</p>								
Porcentaje de citas previas que se conceden para un plazo de 4 días laborables como máximo, salvo petición expresa de fecha posterior.	100	100	100	100	100	80	100	96

	2007		2008		2009		2010	
	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato
Tiempo medio de espera una vez señalada la cita, para ser atendido en las OAIC (minutos).	5:00	03:56	5:00	02:57	4:30	02:20	4:30	04:27
Valoración media de los usuarios del servicio de cita previa (Puntuación en escala de 0 a 10 puntos).	8	8,34	8	8,49	8	8,13	8	8,24
<p>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 al menos el 85% estará satisfecho con la resolución íntegra del trámite solicitado.</p>								
Valoración media de los usuarios 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 (Puntuación en escala de 0 a 10 puntos).	8	9,01	8	8,58	8	8,03	8	8,57
Porcentaje de usuarios satisfechos con la resolución íntegra del trámite solicitado.	85	91,70	85	85,75	85	83,10	85	80
<p>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 la 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.</p>								
Porcentaje de usuarios satisfechos con las instalaciones de las OAIC.	85	95,93	85	91,40	85	90,70	85	91,73
Valoración media de los usuarios de las instalaciones de las OAIC (Puntuación en escala de 0 a 10 puntos).	8,50	8,71	8,50	8,63	8,50	8,21	8,50	8,61
Porcentaje de instalaciones que cumplen los criterios de habitabilidad y confort establecidos en las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente. <i>Eliminado Evaluación 2010.</i>	100	100	100	100	100	100	100	100
<p>Compromiso 7.- Atención telemática madrid.es. Se incrementará anualmente y, en su caso, se mejorará el número de servicios tributarios (información y gestiones) disponibles en la web www.madrid.es.</p>								
Gestiones tributarias realizadas a través de la web.	N.D.	417.322	N.D.	676.871	N.D.	915.567	915.567	1.106.900
<p>Compromiso 8.- Atención telemática madrid.es. Se prestará un servicio de calidad, con una información actualizada a disposición de los contribuyentes en la web www.madrid.es. En las encuestas periódicas realizadas para medir el grado de satisfacción de los ciudadanos con el servicio prestado por madrid.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.</p>								
Valoración media de los usuarios del Portal del		D.N.C.		D.N.C.	7	6,93	7	6,67

	2007		2008		2009		2010	
	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato	Estándar	Dato
Contribuyente. <i>Nuevo Evaluación 2009</i> (Puntuación en escala de 0 a 10 puntos) .								
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.								
Porcentaje de llamadas atendidas en el primer intento	85	20	85	89,60	85	88,40	85	90,40
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.								
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	20	19,30
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.								
Porcentaje de usuarios satisfechos con el tiempo de espera para ser atendidos por el Teléfono 010	92	89,50	80	91,50	80	99	80	96,40
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.								
Porcentaje de llamadas diferidas respondidas en menos de 48 horas por el Teléfono 010.	100	100	100	100	100	100	100	100
<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>								

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

Carta de Servicios del Padrón Municipal de Habitantes

Fecha Aprobación: 26 de diciembre de 2008

Fecha Evaluación 2010: 19 de julio de 2011

Actualización: junio de 2011

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.

Los **compromisos e indicadores** establecidos en la Carta de Servicios del Padrón Municipal de Habitantes, son:

	2009		2010	
	Estándar	Dato	Estándar	Dato
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.				
Porcentaje de usuarios/-as satisfechos/-as con las instalaciones de la Dirección General de Estadística donde se presta el Servicio de Padrón de Habitantes.	N.D.	92	90	94
Valoración ciudadana de las instalaciones de la Dirección General de Estadística donde se presta el Servicio de Padrón de Habitantes (Puntuación en escala de 0 a 10 puntos).	N.D.	7,50	N.D.	7,80
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.				
Horas de formación continua al año del personal del Servicio de Padrón de Habitantes de la Dirección General de Estadística.	N.D.	213	N.D.	224
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	N.D.	98

	2009		2010	
	Estándar	Dato	Estándar	Dato
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	N.D.	0
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.				
Solicitudes de especial riesgo atendidas en el Servicio de Padrón de Habitantes.	N.D.	125	N.D.	132
Sugerencias y reclamaciones sobre la confidencialidad y la protección de datos en la prestación del Servicio de Padrón de Habitantes.	N.D.	0	N.D.	0
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 expediente o las comprobaciones que se precisen realizar, en los restantes casos.				
Actualizaciones en el Padrón de Habitantes, que requieren trámites previos o instrucción de expediente sobre el total de actualizaciones de oficio.	N.D.	10	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	30	12
Sugerencias y reclamaciones sobre la actualización de oficio del Padrón de Habitantes.	N.D.	0	N.D.	0
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.				
Gestiones y consultas del Servicio de Padrón de Habitantes, realizadas a través de Internet.	N.D.	142.268	N.D.	122.574
Incremento anual de las gestiones padronales realizadas a través de la página web (Porcentaje).	N.D.	-4	N.D.	-14
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.				
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	N.D.	111
Sugerencias y reclamaciones sobre el servicio de atención al ciudadano Línea Madrid por total de volantes de empadronamiento emitidos (ratio).	N.D.	0,02	N.D.	0,02
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.				
Incremento de datos intercambiados con otras Administraciones en el Servicio de Padrón de Habitantes (porcentaje).	N.D.	128	N.D.	-80

	2009		2010	
	Estándar	Dato	Estándar	Dato
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.				
Cartas informativas sobre cambio de colegio electoral emitidas por el Servicio de Padrón de Habitantes.	N.D.	170.742	N.D.	0
Plazo de tramitación de reclamaciones al Censo Electoral por el Servicio de Padrón de Habitantes (días).	N.D.	4	N.D.	6
Sugerencias y reclamaciones sobre los procesos electorales al Servicio de Padrón de Habitantes.	N.D.	2	N.D.	D.N.C.
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.				
Personas atendidas durante la jornada electoral por el Servicio de Padrón de Habitantes, por los distintos medios.	N.D.	1.977	N.D.	D.N.C.
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.	D.N.C.	N.D.	D.N.C.
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, en el 90% de los casos en menos de 15 días y a partir de ellas, poner en marcha acciones de mejora del Servicio.				
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación al Servicio de Padrón de Habitantes.	N.D.	0,01	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	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.	0

N.D. No determinado D.N.C. Dato no cargado

La Dirección General de Estadística tramitó en 2009, 156 sugerencias y reclamaciones y en 2010, 102 sugerencias y reclamaciones.

Carta de Servicios de Información Estadística de la Ciudad de Madrid

Fecha Aprobación: 26 de diciembre de 2008

Fecha Evaluación: 19 de julio de 2011

Actualización: junio de 2011

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 más detallados a partir de los datos ofrecidos.

Los **compromisos e indicadores** establecidos en la Carta de Servicios son:

	2009		2010	
	Estándar	Dato	Estándar	Dato
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 acuden a la Dirección General de Estadística.				
Porcentaje de usuarios satisfechos con las instalaciones de la Dirección General de Estadística, en el Servicio de Información Estadística.	N.D.	92	N.D.	92
Valoración ciudadana de las instalaciones de la Dirección General de Estadística donde se prestan los Servicios de Información Estadística (Puntuación en escala de 0 a 10 puntos).	N.D.	7,50	N.D.	7,80
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.				
Horas de formación continua anuales del personal del Servicio de Información Estadística.	N.D.	441	N.D.	457
Porcentaje de usuarios satisfechos con el trato recibido en el Servicio de Información Estadística.	N.D.	92	N.D.	95
Sugerencias y reclamaciones por 1.000 usuarios, por el trato recibido en el Servicio de Información Estadística.	N.D.	0	N.D.	0
Compromiso 3.- Adoptar medidas para el cumplimiento y aplicación del secreto estadístico.				
Sugerencias y reclamaciones relacionadas con la normativa del secreto estadístico por 1.000 usuarios en el Servicio de Información Estadística.	N.D.	0	N.D.	0
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.				
Plazo medio de entrega de la información estadística elaborada.	N.D.	D.N.C.	2	2
Sugerencias y reclamaciones por el tiempo de respuesta en las demandas de información estadística.	N.D.	0	N.D.	0
Compromiso 5.- Actualizar permanentemente los datos estadísticos existentes, garantizando su continuidad, poniéndolos a disposición de los interesados a través de nuestra página web.				

	2009		2010	
	Estándar	Dato	Estándar	Dato
Plazo medio de actualización de datos estadísticos desde la recepción de la información original (días).	N.D	10	N.D	10
Tablas estadísticas actualizadas por el Servicio de Información Estadística.	N.D	1.400	N.D	1.968
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.				
Consultas realizadas al Servicio de Información Estadística por otros canales.	N.D	25.991	N.D	32.932
Compromiso 7.- Asegurar una información que garantice la calidad y fiabilidad de los datos utilizando métodos de revisión y contraste con otras fuentes.				
Sugerencias y reclamaciones sobre la fiabilidad de los datos del Servicio de Información Estadística (Porcentaje).	N.D	0,80	N.D	0,40
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.				
Porcentaje de usuarios satisfechos con la información proporcionada por el Servicio de Información Estadística.	N.D	95	N.D	96
Compromiso 10.- 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.				
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación al Servicio de Información Estadística.	N.D	0,80	N.D	0
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas al Servicio de Información Estadística contestadas en 15 días o menos.	N.D	100	N.D	100
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas al Servicio de Información Estadística contestadas entre 16 días y 3 meses.	N.D	0	N.D	0

N.D. No determinado D.N.C. Dato no cargado

La Dirección General de Estadística tramitó en 2009, 156 sugerencias y reclamaciones y en 2010, 102.

3.19.5. Opinión de la Ciudadanía

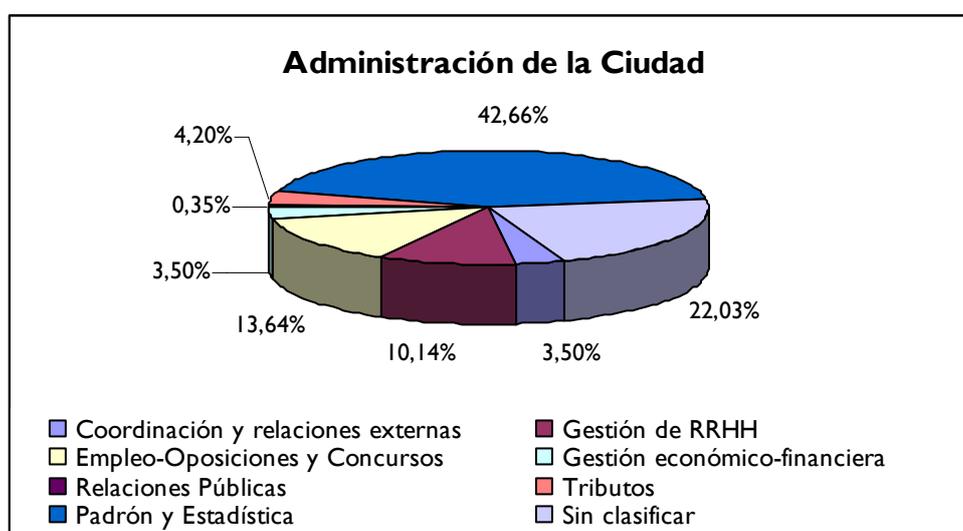
En 2010 se ha realizado el siguiente estudio dentro del Área de Acción “Administración de la Ciudad”, registrado en el Banco de Estudios de la Percepción Ciudadana:

Nombre del Estudio. Año	Órgano Promotor	Más información
V Encuesta de Satisfacción entre los Usuarios de la Oficina del Defensor del Contribuyente. 2010. 217/2010/OE	Oficina del Defensor del Contribuyente	Ficha Técnica Informe y cuestionario

3.19.6. Sugerencias y Reclamaciones

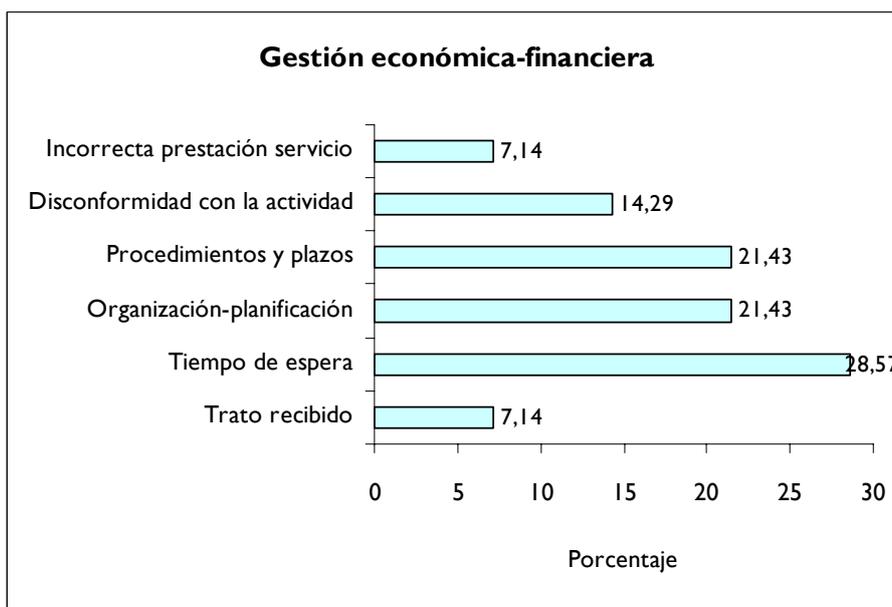
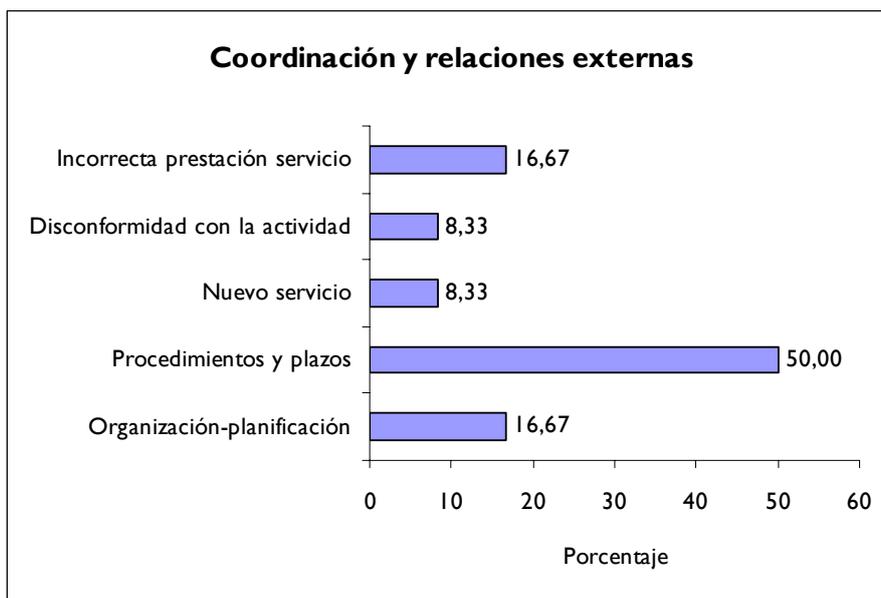
En relación con la participación de los ciudadanos en la mejora de la gestión municipal, en el Área de Acción “Administración de la Ciudad”, las sugerencias y reclamaciones formuladas suponen el **9,13%** (4.993) del total de las tramitadas en 2010. De las 4.993, 286 corresponden a SYR de la materia Administración de la Ciudad y Hacienda y 4.707 a la Oficina del Defensor del Contribuyente.

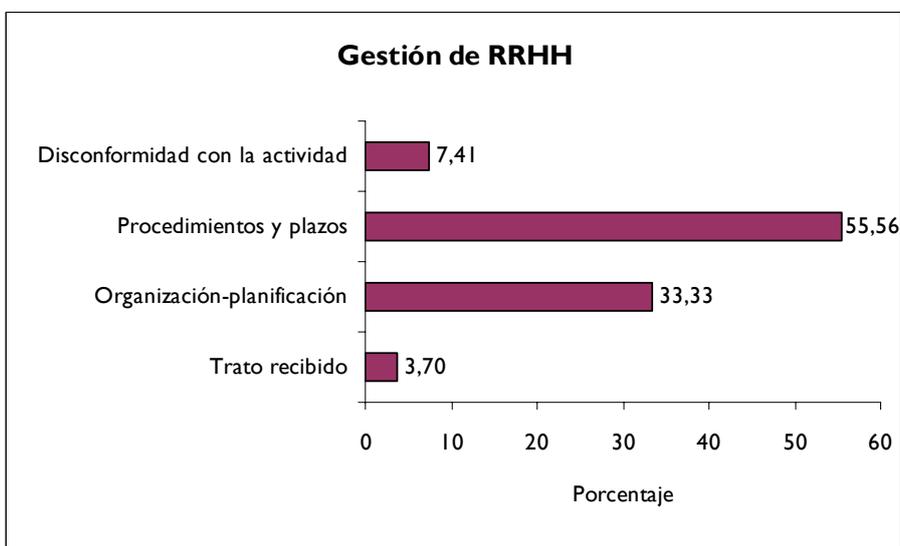
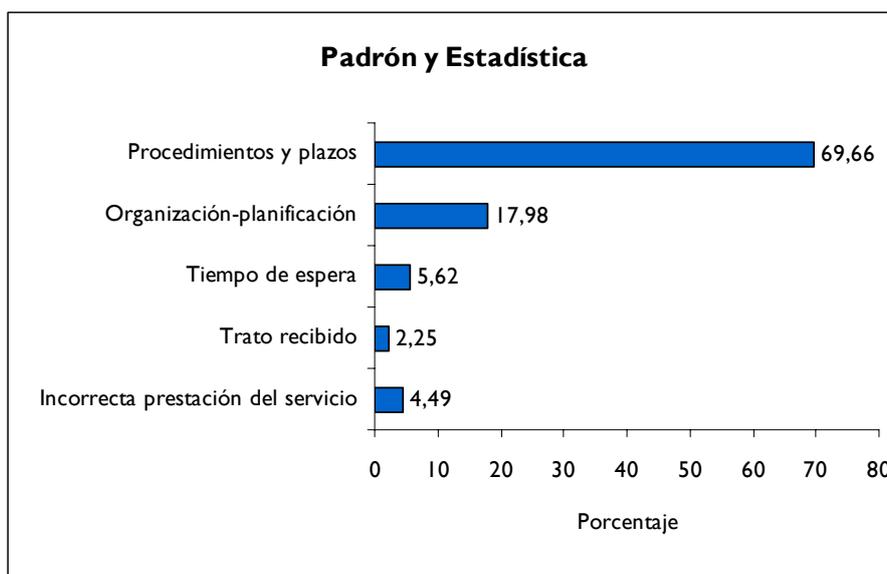
Por **submaterias**, de las tramitadas a través de SYR, “Padrón y Estadística” (122) es la mas importante con un 42,66% seguida de “Oposiciones y Concursos” (39) con un 13,64%; “Gestión de Recursos Humanos” (29) con un 10,14%;” Tributos” (12) con un 4,20%, “Gestión Económico Financiera” (10) y “Coordinación y relaciones externas” (10) ambas con el mismo porcentaje, con un 3,50%. “Relaciones Públicas” (1) con un 0,35% .

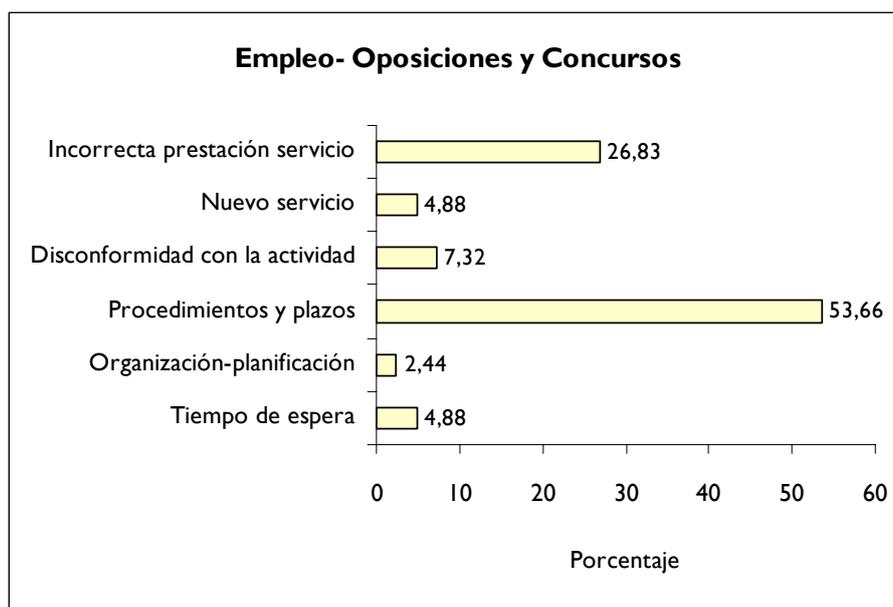


(*) Los datos se recogen con fecha 1 de abril de 2011.

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:

	Coordinación	Relaciones Públicas	Gestión económica y financiera
Tiempo medio de contestación	24,10	9	32,10
Sin contestar	0	0	0
Menos de 15 días	50%	100%	40%
Entre 15 días y tres meses	50%	0%	60%
Mas de tres meses	0%	0%	0%

	Gestión de RRHH	Oposiciones y Concursos	Tributos	Padrón y estadística
T medio contestación	30,96	18,02	31,25	8,58
Sin contestar	1	0	0	0
Menos de 15 días	71,4%	74,4%	75%	90,98%
Entre 15 días y tres meses	17,9%	20,5%	16,67%	9,02%
Mas de tres meses	10,7%	5,1%	8,33%	0%

En el ANEXO 2.4 se recogen de cada Unidad Gestora, el número de sugerencias y reclamaciones tramitadas en y sus tiempos de contestación (comparativa 2009-2010).

ANEXOS

Presupuesto no financiero liquidado del Ayuntamiento de Madrid y los Organismos Autónomos y gastos no financieros de las Empresas Municipales 2010 (datos consolidados)

Distribución por Áreas de Acción

	Ayto y OO.AA.	Empresas municipales	Total	%
Cohesión Social	47.319.794,33		47.319.794,33	0,88%
Cultura	235.547.866,42	36.201.456,95	271.749.323,37	5,03%
Deporte	158.580.346,83	41.738.873,67	200.319.220,50	3,71%
Desarrollo Económico y Tecnológico	62.651.333,03	54.934.034,41	117.585.367,44	2,18%
Educación y Juventud	129.785.208,98		129.785.208,98	2,40%
Empleo	51.476.205,81		51.476.205,81	0,95%
Espacios Públicos	232.710.681,82		232.710.681,82	4,30%
Infraestructuras	77.955.692,78	52.960.223,00	130.915.915,79	2,42%
Internacionalización	7.206.865,02		7.206.865,02	0,13%
Medio Ambiente	904.413.345,30		904.413.345,30	16,73%
Movilidad y Transportes	365.586.233,19	559.645.528,61	925.231.761,80	17,11%
Relación con la Ciudadanía	28.394.221,35		28.394.221,35	0,53%
Salud	99.255.743,38	49.120.944,61	148.376.687,99	2,74%
Seguridad y Emergencias	523.626.378,82		523.626.378,82	9,69%
Servicios Sociales	386.487.783,06		386.487.783,06	7,15%
Turismo	9.206.998,26	22.093.132,88	31.300.131,14	0,58%
Urbanismo	340.337.650,49		340.337.650,49	6,30%
Vivienda	25.237.980,81	197.341.991,55	222.579.972,36	4,12%
Administración de la Ciudad	706.405.696,26		706.405.696,26	13,07%
TOTALES	4.392.186.025,93	1.014.036.185,68	5.406.222.211,61	100,00%

Presupuesto no financiero liquidado del Ayuntamiento de Madrid y los Organismos Autónomos por programas presupuestarios 2010 (datos consolidados)

	Programas	Descripción Programa	OBLIGACIONES RECONOCIDAS netas	
Cohesión Social	91208	Área de Gobierno de Familia y Servicios Sociales	70.788,54	
	23000	Dirección y gestión administrativa Familia y Servicios Sociales	749.810,66	
	23101	Cooperación al Desarrollo	15.726.280,63	
	23105	Inmigración	12.989.219,58	
	23201	Promoción igualdad, atención social a mujeres, empleo y conciliación	17.740.024,41	
	93302	Edificios	0,00	
	93301	Gestión y defensa del patrimonio	43.670,52	47.319.794,33
Cultura	91213	Área de Gobierno de Las Artes	746.107,51	
	33000	Dirección y Gestión Administrativa de Las Artes	14.662.632,28	
	33201	Bibliotecas y Patrimonio Bibliográfico	22.086.446,14	
	33301	Museos y colecciones	7.337.863,77	
	33401	Actividades culturales	51.290.642,68	
	33402	Proyectos culturales	27.006.653,95	
	33403	Infraestructuras Culturales	42.236.691,06	
	33701	Juventud	5.903.205,00	
	93301	Gestión y defensa del patrimonio	61.840.830,28	
93302	Edificios	2.436.793,75	235.547.866,42	
Deporte	91202	Vicealcaldía	208.433,93	
	92000	Dirección y gestión administrativa de Vicealcaldía	6.856.623,31	
	34101	Actividades deportivas en Distritos	111.468.281,58	
	34102	Coordinación y fomento del deporte	28.376.049,32	
	93301	Gestión y defensa del patrimonio	11.670.958,68	158.580.346,83
Desarrollo Económico y Tecnológico	91210	Área de Gobierno de Economía y Empleo	701.234,37	
	43000	Dirección y gestión administrativa Economía y Empleo	4.459.781,24	
	31401	Consumo	18.402.109,05	
	49102	Innovación y tecnología	16.891.175,03	
	43310	Economía y Fondos Europeos	464.084,13	
	43110	Comercio	6.517.443,63	
	43311	Desarrollo Empresarial	8.693.634,17	
	15109	Gestión de Licencias de actividades	2.193.708,97	
	91215	Área Delegada de Licencias de Actividades	215.825,09	
	15110	Programa refuerzo para tramitación de licencias	4.112.337,35	62.651.333,03
Educación y Juventud	91208	Área de Gobierno de Familia y Servicios Sociales	194.153,53	
	23000	Dirección y gestión administrativa Familia y Servicios Sociales	2.056.524,84	
	32101	Colegios y otros centros educativos	53.836.266,25	
	32102	Centros educativos	38.936.425,00	
	32401	Servicios Educación	6.666.461,62	
	93301	Gestión y defensa del patrimonio	28.083.033,42	
	93302	Edificios	12.344,31	129.785.208,98

	Programas	Descripción Programa	OBLIGACIONES RECONOCIDAS netas	
Empleo	24101	Empleo y Desarrollo Empresarial	7.337.599,31	
	24000	Dirección y Gestión Administrativa Agencia para el Empleo de Madrid	15.517.830,14	
	24102	Formación profesional para el empleo	2.311.530,24	
	24103	Políticas activas de Empleo Municipales	5.525.166,77	
	24104	Programa Empleo de Proximidad	1.170.863,00	
	24105	Gestión Fondos Europeos	59.157,66	
	24106	Programas mixtos Escuelas Talleres Empleo	4.558.496,69	
	24107	Fomento empleo para la Corporación Local	13.206.220,76	
	24108	Programa Integrado de Empleo	1.789.341,24	51.476.205,81
Espacios Públicos	91214	Área de Gobierno de Obras y Espacios Públicos	593.449,34	
	15500	Dirección y gestión administrativa de Obras y Espacios Públicos	7.134.071,09	
	16501	Equipamientos urbanos	102.286.181,18	
	17102	Dotación Áreas Urbanas	16.380.781,36	
	15501	Vías Públicas	105.172.882,60	
	15502	Otras actuaciones en vías públicas	1.143.316,25	232.710.681,82
Infraestructuras	91214	Área de Gobierno de Obras y Espacios Públicos	198.799,44	
	15500	Dirección y gestión administrativa de Obras y Espacios Públicos	2.389.840,68	
	15504	Infraestructuras	67.589.045,13	
	15505	Planificación urbana	2.253.117,75	
	15506	Evaluación urbana	5.524.889,78	77.955.692,78
Internacionalización	91202	Vicealcaldía	9.472,52	
	92000	Dirección y gestión administrativa de Vicealcaldía	311.607,08	
	92204	Madrid Global	6.885.785,42	7.206.865,02
Medio Ambiente	91212	Área de Gobierno de Medio Ambiente	671.739,59	
	17000	Dirección y gestión administrativa de Medio Ambiente	12.617.617,74	
	17101	Patrimonio Verde	197.239.747,45	
	17201	Calidad y Evalua Ambiental	13.684.363,88	
	17202	Sostenibilidad y Agenda 21	6.249.889,93	
	16202	Parque Tecnológico de Valdemingómez	90.258.600,53	
	16201	Gestión Ambiental Urbana	161.657.438,44	
	16301	Limpieza Viaria	282.531.070,33	
	16101	Control y calidad del agua	139.247.753,41	
	93302	Edificios	231.260,63	
93301	Gestión y defensa del patrimonio	23.863,37	904.413.345,30	
Movilidad y Transportes	91211	Área de Gobierno de Seguridad y Movilidad	525.578,10	
	13000	Dirección y gestión administrativa Seguridad y Movilidad	9.044.336,63	
	13301	Tráfico	65.171.021,26	
	13302	Estacionamiento	90.522.983,13	
	44101	Promoción, control y desarrollo del transporte	200.322.314,07	365.586.233,19
Relación con la Ciudadanía	91210	Área de Gobierno de Economía y Empleo	51.426,96	
	43000	Dirección y gestión administrativa Economía y Empleo	327.070,39	
	91207	Área delegada de Participación Ciudadana	45.131,76	
	92401	Participación ciudadana	3.692.780,20	
	91209	Área de Gobierno de Hacienda y Administración Pública	59.641,12	
	93100	Dirección y gestión administrativa Hacienda y Administración Pública	1.534.704,41	
	92501	Atención al Ciudadano	18.663.866,88	
	93302	Edificios	36.443,66	
93301	Gestión y defensa del patrimonio	3.983.155,97	28.394.221,35	
Salud	31000	Dirección y gestión administrativa Madrid Salud	16.899.268,67	
	31320	Salud Pública	52.293.882,32	
	31321	Adicciones	28.990.057,92	

	Programas	Descripción Programa	OBLIGACIONES RECONOCIDAS netas	
	93302	Edificios	79.433,12	
	93301	Gestión y defensa del patrimonio	993.101,35	99.255.743,38
Seguridad y Emergencias	91211	Área de Gobierno de Seguridad y Movilidad	752.781,51	
	13000	Dirección y gestión administrativa Seguridad y Movilidad	12.954.134,50	
	13201	Seguridad	363.849.000,44	
	13001	Recursos Humanos Seguridad	6.155.217,23	
	13501	Bomberos	89.167.260,52	
	13401	Samur - Protección Civil	47.435.276,98	
	93301	Gestión y defensa del patrimonio	3.312.707,64	523.626.378,82
Servicios Sociales	91208	Área de Gobierno de Familia y Servicios Sociales	578.170,41	
	23000	Dirección y gestión administrativa Familia y Servicios Sociales	6.124.131,82	
	23301	Atención a personas mayores	175.813.304,69	
	23302	Centros de Mayores	53.732.444,33	
	23102	Familia, Infancia y Voluntariado	32.317.702,04	
	23103	Atención a personas sin hogar	16.296.482,79	
	23106	Servicios Sociales	56.850.611,76	
	23104	Emergencia Social	6.953.544,57	
	93301	Gestión y defensa del patrimonio	34.353.378,53	
	93302	Edificios	3.468.012,12	386.487.783,06
Turismo	43201	Turismo	8.366.476,47	
	93301	Gestión y defensa del patrimonio	840.521,79	9.206.998,26
Urbanismo	91206	Área de Gobierno de Urbanismo y Vivienda	1.055.068,33	
	15000	Dirección y gestión administrativa de Urbanismo y Vivienda	12.581.257,61	
	15101	Planificación Urbanística	8.838.968,42	
	15102	Gestión Urbanística	110.174.523,92	
	15104	Oficina del Centro	1.402.102,32	
	15503	Proyectos Singulares	206.285.729,89	340.337.650,49
Vivienda	91206	Área de Gobierno de Urbanismo y Vivienda	78.239,34	
	15000	Dirección y gestión administrativa de Urbanismo y Vivienda	932.972,12	
	15103	Ejecución y Control de la Edificación	28.327.258,04	
	15201	Vivienda	-4.100.488,69	25.237.980,81

	Programas	Descripción Programa	OBLIGACIONES RECONOCIDAS netas	
Administración de la Ciudad	01111	Endeudamiento (Cap 3)	134.438.436,07	
	91201	Alcaldía	969.712,63	
	91202	Vicealcaldía	186.303,91	
	91203	Área de Coordinación Institucional	288.992,07	
	91204	Área de Coordinación Territorial	443.867,64	
	91205	Área de Coordinación y Relaciones Externas	312.635,06	
	91209	Área de Gobierno de Hacienda y Administración Pública	1.056.892,25	
	91220	Concejalía-Presidencia del Distrito	8.283.697,85	
	91101	Grupos Políticos Municipales	9.344.887,48	
	92000	Dirección y gestión administrativa de Vicealcaldía	6.128.636,20	
	91100	Secretaría General del Pleno	4.353.231,53	
	92701	Medios de comunicación	4.085.191,99	
	92201	Relaciones Institucionales	583.393,12	
	92009	Asesoría Jurídica	4.280.851,10	
	92202	Coordinación de Distritos	4.301.535,89	
	92203	Gabinete Técnico y Relaciones Externas	4.472.115,61	
	92002	Organización y Régimen Jurídico	3.132.835,39	
	92003	Contratación y servicios	48.235.353,91	
	92004	Formación de personal	4.008.701,18	
	92005	Relaciones Laborales	9.487.866,72	
	91200	Oficina del Secretario de la Junta de Gobierno	678.685,04	
	92001	Dirección y gestión administrativa del Distrito	93.029.685,11	
	92006	Calidad y Administración electrónica	7.337.323,41	
	92007	Gestión de Personal	10.332.791,38	
	92008	Inspección General de Servicios	720.884,93	
	22101	Acción social para empleados	40.211.451,87	
	22102	Otras Prestaciones	15.774.916,14	
	49101	Servicios Informáticos y Comunicaciones	96.309.513,61	
	92301	Estadística	2.247.703,82	
	93100	Dirección y gestión administrativa Hacienda y Administración Pública	27.196.290,12	
	93101	Programación y presupuestación	3.053.914,67	
	93401	Sector público y política financiera	1.658.699,99	
	93102	Control Interno	15.463.080,70	
	93405	Tesorería	1.964.534,68	
93103	Contabilidad	1.206.567,41		
93201	Reclamaciones económico - administrativas	3.736.405,46		
93202	Gestión y defensa del contribuyente	632.420,96		
93200	Gestión Tributaria	58.267.979,08		
93301	Gestión y defensa del patrimonio	34.171.661,36		
93302	Edificios	44.016.048,92	706.405.696,26	

TOTALES	4.392.186.025,93	4.392.186.025,93
----------------	-------------------------	-------------------------

Gastos e inversiones de las Empresas Municipales 2010

Área de Acción	SOCIEDAD	GASTOS ⁽¹⁾	INVERSIONES ⁽²⁾	TOTAL
Movilidad y Transportes	MADRID MOVILIDAD	25.927.024,22	197.247,90	26.124.272,12
Cultura	MADRID ARTE Y CULTURA	35.678.188,00	523.268,95	36.201.456,95
Turismo	PROMOCIÓN DE MADRID	21.503.405,00	589.727,88	2.093.132,88
Desarrollo Económico y T.	MADRID ESPACIOS Y CONGRESOS	19.706.846,31	13.094.679,84	32.801.526,15
Deportes		360.598,00	23.040.244,00	23.400.842,00
Vivenda	EMPRESA MUNICIPAL DE LA VIVIENDA Y SUELO DE MADRID	161.604.830,31	35.737.161,24	197.341.991,55
Movilidad y Transportes	EMPRESA MUNICIPAL DE TRANSPORTES	454.845.627,00	78.675.629,49	533.521.256,49
Infraestructuras	MADRID CALLE-30	52.960.223,00	0,00	52.960.223,00
Deportes	CLUB DE CAMPO VILLA DE MADRID	17.584.056,00	753.975,67	18.338.031,67
Desarrollo Económico y T.	MERCAMADRID	17.146.153,75	4.986.354,51	22.132.508,26
Salud	EMPRESA MIXTA DE SERVICIOS FUNERARIOS	47.037.989,98	2.082.954,63	49.120.944,61
TOTALES		854.354.941,57	159.681.244,11	1.014.036.185,68

⁽¹⁾ No incluye gastos financieros, amortizaciones, provisiones ni gastos extraordinarios.

⁽²⁾ Incluye Inmovilizado intangible, material e inversiones inmobiliarias.

Presupuesto no financiero liquidado del Ayuntamiento de Madrid y los Organismos Autónomos y gastos no financieros de las Empresas Municipales (datos consolidados)

Evolución anual por Áreas de Acción

	2008		2009		2010	
		% sobre el total		% sobre el total		% sobre el total
Cohesión Social	55.191.415,40	0,97%	28.448.127,48	0,55%	47.319.794,33	0,88%
Cultura	213.855.668,55	3,74%	194.757.987,57	3,80%	271.749.323,37	5,03%
Deporte	273.972.800,65	4,80%	309.235.413,92	6,03%	200.319.220,50	3,71%
Desarrollo Económico y Tecnológico	163.806.385,09	2,87%	144.550.741,22	2,82%	117.585.367,44	2,18%
Educación y Juventud	124.367.159,67	2,18%	146.142.110,16	2,85%	129.785.208,98	2,40%
Empleo	43.553.427,63	0,76%	51.089.715,53	1,00%	51.476.205,81	0,95%
Espacios Públicos (1)	208.796.252,53	3,66%	209.468.814,59	4,08%	232.710.681,82	4,30%
Infraestructuras	132.735.375,97	2,32%	101.027.290,99	1,97%	130.915.915,79	2,42%
Internacionalización (2)	8.123.366,80	0,14%	8.204.101,34	0,16%	7.206.865,02	0,13%
Medio Ambiente (1)	1.071.323.878,33	18,76%	650.246.227,89	12,67%	904.413.345,30	16,73%
Movilidad y Transportes	962.674.229,31	16,85%	856.573.558,68	16,69%	925.231.761,80	17,11%
Relación con la Ciudadanía	24.223.835,07	0,42%	29.383.209,75	0,57%	28.394.221,35	0,53%
Salud	147.133.072,67	2,58%	153.760.876,96	3,00%	148.376.687,99	2,74%
Seguridad y Emergencias	538.235.338,81	9,42%	550.274.116,15	10,72%	523.626.378,82	9,69%
Servicios Sociales	314.828.092,30	5,51%	298.099.013,98	5,81%	386.487.783,06	7,15%
Turismo	8.490.025,41	0,15%	9.419.212,32	0,18%	31.300.131,14	0,58%
Urbanismo	296.194.251,27	5,19%	303.944.149,39	5,92%	340.337.650,49	6,30%
Vivienda	335.998.104,45	5,88%	348.005.876,56	6,78%	222.579.972,36	4,12%
Administración de la Ciudad	788.154.042,83	13,80%	738.545.378,85	14,39%	706.405.696,26	13,07%
Total	5.711.656.722,74		5.131.175.923,33		5.406.222.211,61	

Anexo 2. Sugerencias y Reclamaciones

ANEXO 2.1. Relación de normativa reguladora

ANEXO 2.2. Materias y submaterias (total y muestra analizada)

ANEXO 2.3. Motivos

ANEXO 2.4. Unidades Gestoras

ANEXO 2.5. Estudio de satisfacción de los usuarios del servicio de Sugerencias y Reclamaciones

ANEXO 2.6. Empresas Públicas

Anexo 2.1.

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

Materia = AA	Empresa	Nº	%	Nº	Nº	Nº TOTAL	%
Cohesión Social		6	0,02			6	0,01
Cultura		1.193	3,77			1.253	2,29
	Madrid Arte y Cultura			60			
Deportes		3.868	12,23			3.877	7,09
	Club de Campo ...			9			
Economía y Desarrollo Tecnológico		74	0,23			211	0,39
	Mercamadrid			83			
	Madrid Espacios y Congresos			36			
	Promoción Madrid			18			
Educación y Juventud		495	1,57			495	0,91
Empleo		147	0,46			147	0,27
Vías y Espacios Públicos		4.749	15,02			5.364	9,81
	Madrid Calle 30			615			
Creación Grandes Infraestructuras		233	0,74			233	0,43
Relaciones Internacionales		3	0,01			3	0,01
Medio Ambiente		8.792	27,80			8.792	16,08
Movilidad, Transportes y Multas		4.658	14,73			15.278	27,95
	Madrid Movilidad			1.264			
	EMT			9.356			
Atención Ciudadana		1.557	4,92			1.557	2,85
Salud		538	1,70			706	1,29
	E.M. Servicios Funerarios			168			
Seguridad y Emergencias		2.357	7,45			2.357	4,31
Servicios Sociales		1.511	4,78			1.511	2,76
Turismo		84	0,27			84	0,15
Urbanismo y Licencias		1.033	3,27			1.033	1,89
Vivienda		24	0,08			6.751	12,35
	EMVS			6.727			
Administrac de la Ciudad y Hacienda		286	0,9			4.993	9,13
	ODC				4.707		
Otros		18				18	0,15
Totales		31.626	100	18.336	4.707	54.669	100

**Materias y submaterias en SYR
(total y muestra analizada)**

		Nº	%	Muestra
1.- COHESIÓN SOCIAL 5	Inmigración	1		-
	Igualdad de Oportunidades	2		-
	Violencia de Género	0		-
	Voluntariado	2		-
2.- CULTURA 1.193 3,77%	Actividades Culturales	674		155
	Infraestructuras Culturales	268		115
	Promoción y Proyectos Culturales	19		17
	Sin clasificar	232		-
3.- DEPORTES 3.868 12,24%	Uso libre de Instalaciones	2.021		
	Clases y Escuelas Deportivas	1.058		169
	Actividades de Promoción	86		60
	Servicios de Medicina Deportiva	84		59
	Torneos, Competiciones y Pruebas	85		60
	Sin clasificar	534		-
4.- DESARROLLO ECONÓMICO Y TECNOLÓGICO 74 0,23%	Comercio	8		8
	Consumo	20		18
	Desarrollo Empresarial	1		-
	Ferias y Congresos	1		-
	Innovación y Tecnología	40		33
	Sin clasificar	4		-
5.- EDUCACIÓN Y JUVENTUD	Actividades Educativas	14		14
	Becas de Comedor	15		14

		Nº	%	Muestra
495 1,6%	Campamentos	21		19
	Centros Abiertos	110		71
	Centros Educativos Municipales	39		33
	Colegios Públicos	63		48
	Escuelas Infantiles	192		98
	Juventud	14		14
	Sin clasificar	27		-
6.- EMPLEO 147 0,46%	Empleo	142		83
	Sin clasificar	5		-
7.- ESPACIOS PÚBLICOS 4.749 15%	Alumbrado	855		162
	Anillo ciclista	92		63
	Áreas recreativas	139		82
	Bocas de riego e hidrantes	55		43
	Calle 30	6		6
	Conservación aceras y calzadas	1.971		182
	Marquesinas y Mupis	13		12
	Mobiliario Urbano	898		164
	Sin clasificar	720		-
8.- INFRAESTRUCTURAS 233 0,7%	Eje Prado-Recoletos	40		33
	Proyecto Río	173		93
	C/ Serrano	17		16
	Proyecto Olímpico	1		-
9.- INTERNACIONALIZACIÓN 3				

		Nº	%	Muestra
10.- MEDIO AMBIENTE 8.792 27,8%	Agua y Alcantarillado	389		132
	Concienciación Medioambiental	30		26
	Limpieza viaria, de fachadas, ...	2.911		187
	Patrulla Verde	4		4
	Recogida de Residuos	1.596		178
	Retirada enseres, puntos limpios	205		102
	Retirada vehículos abandonados	157		88
	Ruidos y Contaminación	373		131
	Tratamiento y eliminación de residuos	563		148
	Zonas verdes y árboles	1.794		180
	Sin clasificar	770		-
11.- MOVILIDAD Y TRANSPORTES 4.658 14,7%	Agentes de Movilidad y Policía Municipal	197		100
	Aparcamientos	434		137
	Grúas	3		3
	Ocupación de la vía pública	63		48
	Planeamiento Viario	210		103
	Señalización	1.220		172
	Transportes públicos	87		61
	Tráfico y Multas	1.001		167
	Zonas SER, Carga y descarga	662		154
	Sin clasificar	781		-
12.- RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA 1.557	Oficinas Atención al Ciudadano y Registros	633		Se analizan todas
	Teléfono 010	516		

		Nº	%	Muestra
4,8%	Página web	282		
	Participación Ciudadana	12		
	Sin clasificar	114		-
13.- SALUD 538 1,7%	Adicciones	31		27
	Centros Municipales de Salud	252		112
	Plagas	130		79
	Seguridad Alimentaria	8		8
	Servicios Veterinarios	71		53
	Sin clasificar	46		-
14.- SEGURIDAD Y EMERGENCIAS 2.357 7,5%	Bomberos	32		28
	Policía Municipal	2.268		184
	Protección Civil	9		9
	SAMUR	39		33
	Sin clasificar	9		-
15.- SERVICIOS SOCIALES 1.511 4,8%	Atención a personas dependientes	92		63
	Atención Social Primaria	154		87
	Ayudas Sociales	718		157
	Emergencias Sociales y Personas sin hogar	123		76
	Familia	17		16
	Infancia	9		9
	Mayores	389		132
	Sin clasificar	9		-
16.- TURISMO 84 0,3%	Turismo	82		58
	SATE	2		-

		Nº	%	Muestra
17.- URBANISMO 1.033 3,3%	Ejecución del Planeamiento	22		20
	Licencias Urbanísticas	812		161
	Planeamiento Urbanístico	52		41
	Rehabilitación del Centro	7		7
	Sin clasificar	140		-
18.- VIVIENDA 24		24		24
19.- ADMINISTRACIÓN DE LA CIUDAD 286 (247+39) 0,9%	Coordinación	10		10
	Gestión de RRHH	29		25
	Empleo-Oposiciones y Concursos	39		39
	Gestión Económico-financiera	10		10
	Relaciones Públicas	1		-
	Padrón y Estadística	122		76
	Tributos	12		-
	Sin clasificar	63		-

ANEXO 2.3
Motivos

Dimensiones de Calidad	Atributos de Calidad	Ejemplo de una reclamación sobre este motivo en el servicio de bibliotecas
1. Elementos tangibles: disponibilidad y condiciones de las instalaciones donde se presta el servicio, su equipamiento y los materiales de comunicación.	1.1 Instalaciones y equipamiento (tamaño, señalización interior, condiciones ambientales, etc.)	La bibliotecas es grande pero mal distribuida, hace calor en verano y frío en invierno y las distintas zonas (libros, videos, infantil) están sin señalizar
	1.2. Accesibilidad (medios de transporte, señalización exterior, accesos)	Han abierto una biblioteca preciosa pero sólo se puede ir en coche, está muy alejada y no hay ningún transporte público que nos lleve hasta allí
	1.3. Barreras arquitectónicas	No se puede acceder a la biblioteca con un carrito de bebé, hay unas escaleras enormes y sin rampa
	1.4. Confidencialidad	Cuando hablo con la bibliotecaria se entera todo el mundo de qué revistas estoy pidiendo
	1.5. Limpieza	Los lunes, después del fin de semana la biblioteca está sucia, las mesas con polvo y las papeleras llenas
	1.5. Mantenimiento y obras (de los edificios)	La pintura de las paredes y el suelo están asquerosos ¿cuándo piensan arreglarlo?
	1.6. Averías (de los equipamientos)	El ordenador está siempre roto y no podemos conectarnos a internet
1.7. Impresos	El impreso para hacerte el carnet pide datos que no vienen a cuento	
2. Personas: disponibilidad, conocimientos y actitud	2.1. Disponibilidad de personal	Sólo hay un bibliotecario y mucho ratos no está por lo que tenemos que esperar para poder coger los libros
	2.2. Trato recibido	No tenemos porque aguantar los malos humos de la señora de la entrada
	2.3. Conocimientos	El bibliotecario no tiene ni idea de los libros que hay y cómo buscarlos
3. Capacidad de respuesta: disposición y voluntad para prestar el servicio	3.1. Horarios	La biblioteca está abierta de 9.00 a 21.00 horas. Es un horario totalmente insuficiente en época de exámenes
	3.2. Tiempo de espera para acceder al servicio	Cada vez que quiero coger prestado un libro tengo que esperar media hora de cola como mínimo . . .
	3.3. Tiempo de atención (una vez se ha accedido al servicio)	. . . y cuando por fin me toca a mí, el bibliotecario me atiende a toda pastilla y con prisas y
	3.4. Organización – planificación del servicio	Si saben que de 6 a 8 de la tarde hay mucha mas gente ¿por qué por la mañana hay dos bibliotecarias y por la tarde sólo una? Debería ser al revés
	3.5. Procedimientos y plazos (tardanza en tramitación)	Hace tres meses que pedí el carnet infantil para mi hijo y todavía no me lo han dado

ANEXO 2.3
Motivos

Dimensiones de Calidad	Atributos de Calidad	Ejemplo syr. (servicio de bibliotecas)
4. Fiabilidad / Eficacia: capacidad para prestar el servicio	4.1. Facilidad de acceso al servicio (falta de plazas, ...)	Las plazas para el Cuentacuentos son muy pocas y siempre están los mismos niños
	4.2. Falta de prestación del servicio (insuficiencia o no disponibilidad)	Aunque nos dicen que podemos pedir libros nuevos y nos los traerán, no es verdad, los libros nuevos nunca llegan
	4.3. Incorrecta prestación del servicio	Siempre que pido un libro a la señorita . . . me dice que no lo tienen, que está prestado y resulta que si lo tienen y que la señorita que la sustituye un rato después si lo localiza
	4.4. Nuevo servicio (solicitud de un nuevo servicio)	No entiendo que en el s. XXI esta biblioteca solo ofrezca libros el formato papel, debería proporcionar muchos otros productos y en mas formatos
	4.5. Tasas y precios	Me parece una pasada pagar 3 euros por renovarme un carnet que me han robado
	4.6. Disconformidad con la actividad	Con el carnet infantil han dado a mi hijo un videojuego que está recomendado para mayores de 18 años
5. Eficiencia: prestación del servicio con los medios adecuados	5.1. Eficiencia	En los tiempos que corren me parece un despilfarro total y absoluto que nos hagan una biblioteca de 1.000m2, con ordenador en todas las mesas y 4 libros por título

ANEXO 2.4 Unidades Gestoras

Sugerencias y reclamaciones tramitadas en SYR por Área de Gobierno

Área de Gobierno	SyR
VICEALCALDÍA	823
MEDIO AMBIENTE	9.168
HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	1.599
SEGURIDAD Y MOVILIDAD	7.629
URBANISMO Y VIVIENDA	411
OBRAS Y ESPACIOS PÚBLICOS	3.250
ECONOMÍA Y EMPLEO	104
LAS ARTES	544
FAMILIA Y SERVICIOS SOCIALES	787
DISTRITOS	6.447
ORGANISMOS AUTÓNOMOS	864
TOTAL	31.626

Número de sugerencias y reclamaciones tramitadas en SYR en 2010 por Unidad Gestora. Tiempos de contestación por Unidad Gestora; comparativa 2009-2010

Unidad Gestora	Nº de SyR 2010	Media días 2009	Media días 2010	Diferencia
AGENCIA DE GESTION DE LICENCIAS DE ACTIVIDADES	11	0,00	52,80	N/A
AGENCIA PARA EL EMPLEO	124	33,99	30,43	-3,56
COORDINADOR GENERAL DE PROYECTOS SINGULARES	246	29,26	20,72	-8,54

Unidad Gestora	Nº de SyR 2010	Media días 2009	Media días 2010	Diferencia
D. G. DE ACTIVIDADES CULTURALES	43	22,49	22,56	0,07
D. G. DE AGUA	423	40,84	16,21	-24,63
D. G. DE ARCHIVOS, MUSEOS Y BIBLIOTECAS	426	17,83	47,39	29,55
D. G. DE CALIDAD Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	1.357	28,35	9,74	-18,60
D. G. DE CALIDAD, CONTROL Y EVALUACIÓN AMBIENTAL	314	51,56	67,26	15,70
D. G. DE COMERCIO	10	118,57	104,78	-13,79
D. G. DE CONTRATACIÓN Y SERVICIOS	11	17,47	22,45	4,98
D. G. DE COORDINACIÓN TERRITORIAL	14	15,00	19,93	4,93
D. G. DE COORDINACIÓN Y DOTACIÓN ÁREAS URBANAS	201	58,76	38,31	-20,45
D. G. DE COORDINACIÓN Y PROGRAMAS	2	84,00	79,00	-5,00
D. G. DE DEPORTES	786	39,41	34,71	-4,69
D. G. DE EDUCACIÓN Y JUVENTUD	306	37,48	21,48	-16,00
D. G. DE EJECUCIÓN Y CONTROL DE LA EDIFICACIÓN	91	31,16	26,54	-4,62
D. G. DE EMERGENCIAS Y PROTECCIÓN CIVIL	73	11,74	30,05	18,31
D. G. DE ESTADÍSTICA	102	6,99	4,53	-2,46
D. G. DE EVALUACIÓN URBANA	15	51,27	67,46	16,19
D. G. DE FAMILIA, INFANCIA Y VOLUNTARIADO	21	48,15	38,76	-9,39
D. G. DE GESTIÓN URBANÍSTICA	29	51,40	85,23	33,83
D. G. DE GESTIÓN AMBIENTAL URBANA	4.610	28,58	30,71	2,13
D. G. DE GESTIÓN RECURSOS HUMANOS	88	24,31	31,18	6,87
D. G. DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES	31	61,73	31,48	-30,24
D. G. DE INFRAESTRUCTURAS	98	35,33	34,53	-0,79
D. G. DE INFRAESTRUCTURAS CULTURALES	48	83,98	78,38	-5,59

Unidad Gestora	Nº de SyR 2010	Media días 2009	Media días 2010	Diferencia
D. G. DE INMIGRACIÓN Y COOPERACIÓN AL DESARROLLO	4	14,40	31,75	17,35
D. G. DE INNOVACIÓN Y TECNOLOGÍA	69	53,18	52,68	-0,50
D. G. DE MAYORES	210	32,03	28,86	-3,17
D. G. DE MOVILIDAD	4.706	20,09	23,07	2,98
D. G. DE OFICINA DE CENTRO	5	10,50	10,00	-0,50
D. G. DE ORGANIZACIÓN Y RÉGIMEN JURÍDICO	11	75,44	23,82	-51,63
D. G. DE PARQUE TECNOLÓGICO DE VALDEMINGOMEZ	571	42,05	47,90	5,86
D. G. DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	3	46,33	18,67	-27,67
D. G. DE PATRIMONIO	14	85,80	61,50	-24,30
D. G. DE PATRIMONIO VERDE	3.010	52,61	81,75	29,13
D. G. DE PLANEAMIENTO URBANÍSTICO	29	15,14	10,62	-4,52
D. G. DE PLANIFICACIÓN	95	50,13	34,29	-15,83
D. G. DE PROYECTOS CULTURALES	12	28,07	28,50	0,43
D. G. DE RELACIONES LABORALES	10	30,88	54,50	23,63
D. G. DE RELACIONES PÚBLICAS Y PROTOCOLO	4	25,43	14,75	-10,68
D. G. DE SECTOR PÚBLICO Y POLÍTICA FINANCIERA	2	---	83,50	---
D. G. DE SEGURIDAD	2.325	24,85	30,53	5,68
D. G. DE SERVICIOS SOCIALES Y ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA	213	23,58	17,58	-6,01
D. G. DE SOSTENIBILIDAD Y AGENDA 21	22	50,58	74,91	24,33
D. G. DE VÍAS Y ESPACIOS PÚBLICOS	3.010	31,55	23,08	-8,48
GERENCIA DISTRITO DE ARGANZUELA	570	17,84	15,09	-2,75
GERENCIA DISTRITO DE BARAJAS	83	13,96	20,14	6,18
GERENCIA DISTRITO DE CARABANCHEL	335	29,88	33,31	3,42

Unidad Gestora	Nº de SyR 2010	Media días 2009	Media días 2010	Diferencia
GERENCIA DISTRITO DE CENTRO	308	41,07	52,76	11,69
GERENCIA DISTRITO DE CHAMARTIN	235	49,66	53,41	3,75
GERENCIA DISTRITO DE CHAMBERI	79	46,48	21,06	-25,41
GERENCIA DISTRITO DE CIUDAD LINEAL	584	37,30	84,83	47,52
GERENCIA DISTRITO DE FUENCARRAL	444	73,99	76,31	2,32
GERENCIA DISTRITO DE HORTALEZA	299	24,21	31,96	7,75
GERENCIA DISTRITO DE LATINA	563	47,96	52,95	4,99
GERENCIA DISTRITO DE MONCLOA	485	61,15	65,40	4,26
GERENCIA DISTRITO DE MORATALAZ	147	60,97	43,17	-17,80
GERENCIA DISTRITO DE PUENTE DE VALLECAS	455	31,55	34,05	2,49
GERENCIA DISTRITO DE RETIRO	259	11,30	19,54	8,24
GERENCIA DISTRITO DE SALAMANCA	201	12,97	18,85	5,88
GERENCIA DISTRITO DE SAN BLAS	251	9,28	6,02	-3,26
GERENCIA DISTRITO DE TETUAN	286	37,82	33,15	-4,67
GERENCIA DISTRITO DE USERA	317	32,85	34,43	1,58
GERENCIA DISTRITO DE VICÁLVARO	228	64,34	36,81	-27,53
GERENCIA DISTRITO DE VILLA DE VALLECAS	144	49,80	48,73	-1,08
GERENCIA DISTRITO DE VILLAVERDE	174	37,47	42,75	5,27
INFORMÁTICA DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID	145	21,34	19,94	-1,40
INSTITUTO FORMACIÓN ESTUDIOS GOBIERNO LOCAL DE MADRID	0	26,00	---	---
INSTITUTO MUNICIPAL DE CONSUMO	20	13,02	9,85	-3,17
MADRID EMPRENDE	0	30,00	---	---
MADRID SALUD	500	10,14	7,41	-2,73
PATRONATO MUNICIPAL DE TURISMO	84	23,67	44,52	20,86

Unidad Gestora	Nº de SyR 2010	Media días 2009	Media días 2010	Diferencia
S. G. T. AREA DE GOBIERNO DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	4	27,00	66,50	39,50
S. G. T. AREA DE GOBIERNO DE LAS ARTES	15	13,00	24,92	11,92
S. G. T. AREA DE GOBIERNO DE MEDIO AMBIENTE Y SERVICIOS CIUDAD	17	26,60	81,06	54,46
S. G. T. AREA DE GOBIERNO DE URBANISMO, VIVIENDA E INFRAESTRUCT.	0	16,67	---	---
S. G. T. AREA DE GOBIERNO DE VICEALCALDÍA	16	23,68	21,38	-2,31
S. G. T. ÁREA DE GOBIERNO DE ECONOMÍA Y EMPLEO	1	10,50	11,00	0,50
S. G. T. ÁREA DE GOBIERNO DE FAMILIA Y SERVICIOS SOCIALES	2	42,00	52,00	10,00
S. G. T. ÁREA DE GOBIERNO DE SEGURIDAD Y MOVILIDAD	525	41,23	15,26	-25,98
S. G. T. ÁREA DE GOBIERNO OBRAS Y ESPACIOS PÚBLICOS	30	26,53	7,40	-19,13
SUBDIRECCION GENERAL DE VIVIENDA	11	15,75	11,55	-4,20
SUBDIRECCIÓN GENERAL DEL OBSERVATORIO ECONÓMICO	1	---	59,00	---
		31,66	31,66	0,00

ANEXO 2.5

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

Principales resultados del estudio de satisfacción del ciudadano

Estudio de satisfacción del ciudadano con el Servicio de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid, fundamentado en el análisis de satisfacción y expectativas de los usuarios reales y tentativos del servicio (respectivamente).

En el mes de noviembre de 2010 se llevó a cabo el estudio de satisfacción sobre una muestra aleatoria de 1.693 entrevistas (1.114 de satisfacción y 579 de expectativas), y en el marco del modelo SERVQUAL (expectativas frente a satisfacción con el servicio).

De los resultados del estudio se deduce que el **usuario** medio es un hombre (56,8%) español (98,4%), ocupado por cuenta ajena (73,2%), de una edad comprendida entre los 25 y los 44 años (60,9%), que utiliza el servicio ocasionalmente (67,1%).

El 58,3% de los encuestados ha **utilizado** más de una vez el servicio de sugerencias y reclamaciones en el último año.

De los usuarios del servicio únicamente un 54,4% afirma haber obtenido **contestación en el plazo** de un mes, valorándose de forma global que el tiempo de respuesta fue el adecuado en un 48,6%. Estos porcentajes son ligeramente inferiores a los obtenidos en la encuesta de 2009, donde el 59,1% indicaba que obtuvo un plazo de respuesta en un mes, y el 51,5% lo consideraba adecuado. Asimismo, es importante destacar que el porcentaje de ciudadanos que indican que no recuerdan el plazo en el que se contestó su reclamación ha aumentado en un 3,2% en 2010 respecto a 2009, lo que puede influir en esa pequeña variación, ya que el plazo medio de contestación, según muestran los datos obtenidos de la aplicación ha sido similar en ambas anualidades.

En relación a la **resolución final** de la sugerencia o reclamación, el 45,7% considera que se resolvió de forma total o parcial, frente al 44,1% del año 2009.

En relación a la **percepción de calidad** del servicio, un 42,4% se siente satisfecho o muy satisfecho con el servicio, frente al 44,8% que se siente insatisfecho o muy insatisfecho. No obstante, si se comparan las cifras con la anualidad anterior, se observan ligeros aumentos, ya que en dicho año sólo el 38,5% se consideraba satisfecho o muy satisfecho (un 3,9% menos) y un 45,7% se consideraba insatisfecho o muy insatisfecho. La puntuación de Satisfacción Global media obtenida en una escala de 0 a 10 ha sido de 4,51, mientras que la de Expectativa fue de un 5,34. Ello supone que la satisfacción aumenta ligeramente (4,37 en 2009) y la Expectativa disminuye también ligeramente (5,46 en 2009).

Por otra parte, los indicadores de utilidad han mejorado ligeramente respecto al año anterior, concretamente:

El 56,2% de los encuestados considera el servicio útil o muy útil (respecto al 52% del año 2009), mientras que el 32,7% lo percibe poco o nada útil (al igual que en el año 2009).

El 80,8% volvería a utilizar el servicio segura o probablemente (frente al 78,7% del año 2009), y el 73,5% lo recomendaría a otras personas (frente al 70% del año 2009).

La información más detallada de los datos obtenidos en la encuesta de satisfacción está recogida en el anexo II a este informe, y ha sido publicada en el sitio web municipal en

http://www.madrid.es/UnidadWeb/Contenidos/EspecialInformativo/Contactar/99_Relacionado/Resumen_Informe_SYR_2010.pdf.

En general, si se comparan los resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción del **año 2009** con la **encuesta de 2010**, los resultados son bastante similares. Por una parte, ha disminuido en 2,9 puntos porcentuales del número de personas que consideran adecuado el plazo de respuesta, pero por otra parte, ha mejorado, en un 4,2%, la valoración de utilidad del servicio por parte de los ciudadanos y la satisfacción general con el servicio, con un porcentaje de aumento similar para los ciudadanos que se declaran satisfechos o muy satisfechos.

Además de estos análisis, coincidentes a los realizados en años anteriores, durante el año 2010, se ha realizado un análisis adicional de los indicadores por Unidades Gestoras. Este análisis se ha centrado en las unidades más representativas de Sugerencias y Reclamaciones.

Como ejemplo, podemos mencionar que la Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano ha obtenido indicadores superiores a la media, principalmente en la consideración de “tiempo adecuado en la contestación de una sugerencia o reclamación” que es valorada por un 61,5% de los usuarios (frente al 48,6% del conjunto del Ayuntamiento), en la resolución total de su reclamación (30,8% frente al 20,8% de la media) y en la recomendación del servicio (contestación “seguramente sí”) del 68,8% frente al 46,9% de la media del Ayuntamiento.

ANEXO 2.6 Empresas Públicas

Sugerencias y Reclamaciones Empresas Públicas					
Evolución anual					
	2006	2007	2008	2009	2010
Empresas Públicas	24.620	18.088	18.020	15.457	18.336

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.

Entradas Empresas Públicas						
2010						
	Sugerencias	Reclamaciones	Peticiones Información	TOTAL ENTRADAS	SyR	Contestadas a fecha de cierre del Informe
Madrid Movilidad	2	1.262	-	1.264	1.264	1.212
Empresa Mixta Club de Campo Villa de Madrid	-	9	-	9	9	9
Madrid Calle 30	-	615	-	615	615	615
Mercamadrid	5	78	-	83	83	83
Empresa Municipal de la Vivienda y el Suelo (EMVS)	3.395	3.332	1.280	8.007	6.727	6.652
Empresa Municipal de Transportes (EMT)	3.792	5.564	-	9.356	9.356	9.356
Empresa Municipal Madrid Espacios y Congresos	2	34	25	61	36	34
Empresa Mixta de Servicios Funerarios	69	99	-	168	168	164
Empresa Municipal Promoción Madrid	-	18	1.481	1.499	18	18
Empresa Madrid Arte y Cultura	15	45	1	61	60	59
TOTAL	7.280	11.056	2.787	21.123	18.336	18.202

Entradas Empresas Públicas
2009

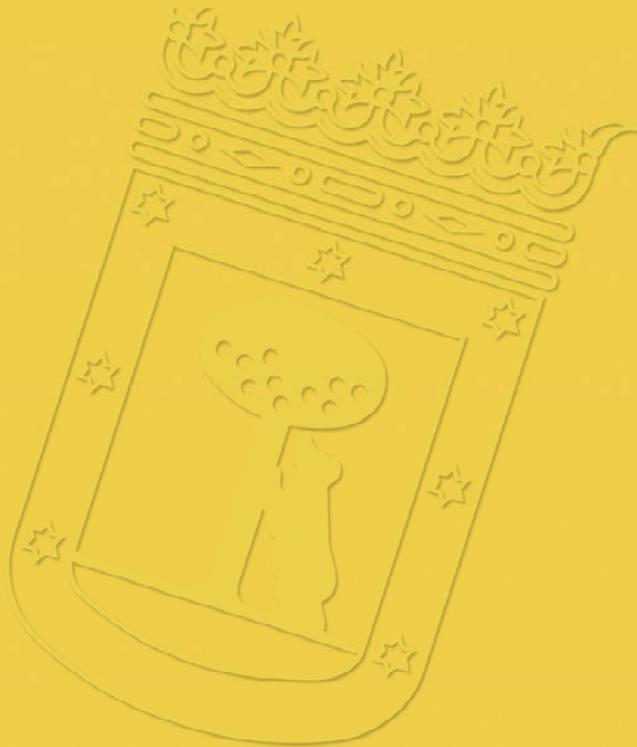
	Sugerencias	Reclamaciones	Peticiones Información	TOTAL ENTRADAS	SyR
Madrid Movilidad	6	1.744	244.178	245.928	1.750
Empresa Mixta Club de Campo Villa de Madrid	1	10	-	11	11
Madrid Calle 30	-	376	294	670	376
Mercamadrid	41	-	-	41	41
Empresa Municipal de la Vivienda y el Suelo (EMVS)	30	1.712	124	1.866	1.742
Empresa Municipal de Transportes (EMT)	4.669	6.480	-	11.149	11.149
Empresa Municipal Madrid Espacios y Congresos	1	38	4	43	39
Empresa Mixta de Servicios Funerarios	75	90	-	165	165
Empresa Municipal Promoción Madrid	-	73	2.101	2.174	73
Empresa Madrid Arte y Cultura	18	93	2	113	111
TOTAL	4.841	10.616	246.703	262.160	15.457

Entradas Empresas Públicas 2008					
	Sugeren- cias	Reclama- ciones	Peticiones Informa- ción	TOTAL ENTRADA S	SyR
Madrid Movilidad	3	1.714	256.433	258.150	1.717
Empresa Mixta Club de Campo Villa de Madrid	-	10	-	10	10
Madrid Calle 30	-	185	225	410	185
Mercamadrid	-	33	-	33	33
Empresa Municipal de la Vivienda y el Suelo (EMVS)	4	3.539	593	4.136	3.543
Empresa Municipal de Transportes (EMT)	4.325	7.930	-	12.255	12.255
Empresa Municipal Madrid Espacios y Congresos	4	27	4	35	31
Empresa Mixta de Servicios Funerarios	17	58	-	75	75
Empresa Municipal Promoción Madrid	-	73	1.693	1.709	73
Empresa Madrid Arte y Cultura	17	81	4	102	98
TOTAL	4.370	13.653	258.952	276.978	18.020

Año 2010

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)
TOTAL		174.859
Norte	Tres Cantos	17.915
	Hoyo de Manzanares	4.074
	Colmenar Viejo	10.642
Este	San Sebastián de los Reyes	12.050
	Alcobendas	27.780
	Paracuellos del Jarama	5.526
	San Fernando de Henares	5.969
	Coslada	10.719
Sur	Rivas-Vaciamadrid	14.429
	Getafe	14.873
	Leganés	9.932
Oeste	Alcorcón	6.534
	Pozuelo de Alarcón	18.322
	Majadahonda	1.210
	Las Rozas de Madrid	13.724
	Torreloa	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 1.1.2011

Distritos	Superficie	Población	Densidad (Hab./Ha.)
Total	60.430,8	3.269.830	54
1. Centro	523,1	142.875	273
2. Arganzuela	648,1	154.715	239
3. Retiro	545,1	122.066	224
4. Salamanca	538,7	147.378	274
5. Chamartín	917,0	146.115	159
6. Tetuán	538,8	156.430	290
7. Chamberí	467,4	143.772	308
8. Fuencarral-El Pardo	23.781,0	231.895	10
9. Moncloa-Aravaca	4.653,1	118.699	26
10. Latina	2.541,6	251.568	99
11. Carabanchel	1.404,8	254.990	182
12. Usera	775,5	140.263	181
13. Puente de Vallecas	1.500,6	240.987	161
14. Moratalaz	611,0	101.111	165
15. Ciudad Lineal	1.142,6	225.785	198
16. Hortaleza	2.741,5	175.648	64
17. Villaverde	2.013,4	148.599	74
18. Villa de Vallecas	5.142,1	92.365	18
19. Vicálvaro	3.517,7	71.061	20
20. San Blas	2.236,8	157.297	70
21. Barajas	4.190,8	46.211	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 ⁽¹⁾		
		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
Cuatro Caminos	734,49	40	28	15,07	0	1	45,17 E
Cumbres (Vallecas)	654,73	40	20	39,24	0	7	20,01 E
El Pardo (Palacio)	609,67	40	31	17,50	0	5	12,96 W
Fuencarral	742,21	40	29	38,03	0	0	3,41 W
Garabitas	676,83	40	26	3,29	0	4	4,86 W
Hinojosa	702,01	40	28	16,77	0	3	54,78 E
Horca	712,90	40	36	58,41	0	1	22,93 E
Hortaleza	707,16	40	28	29,98	0	2	47,22 E
Matapiñonera	716,86	40	35	19,35	0	0,00	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
Torreloa	749,11	40	32	40,17	0	4	3,14 W
Tres Cantos	759,93	40	35	1,08	0	1	13,06 W
Valdeleganar	762,79	40	36	1,22	0	5	13,30 W
Valdepeñas	679,57	40	31	49,01	0	6	30,48 W
Vallecas	628,24	40	22	49,12	0	4	0,97 E
Vicálvaro	675,02	40	24	4,60	0	4	56,97 E
Villaverde	593,23	40	20	48,93	0	1	3,43 W

⁽¹⁾ Las mediciones van referidas al meridiano de Madrid que pasa por el centro del piso de la rotonda del Observatorio Astronómico de Madrid y tiene una longitud Oeste de 3° 41' 16,5" respecto al de Greenwich.

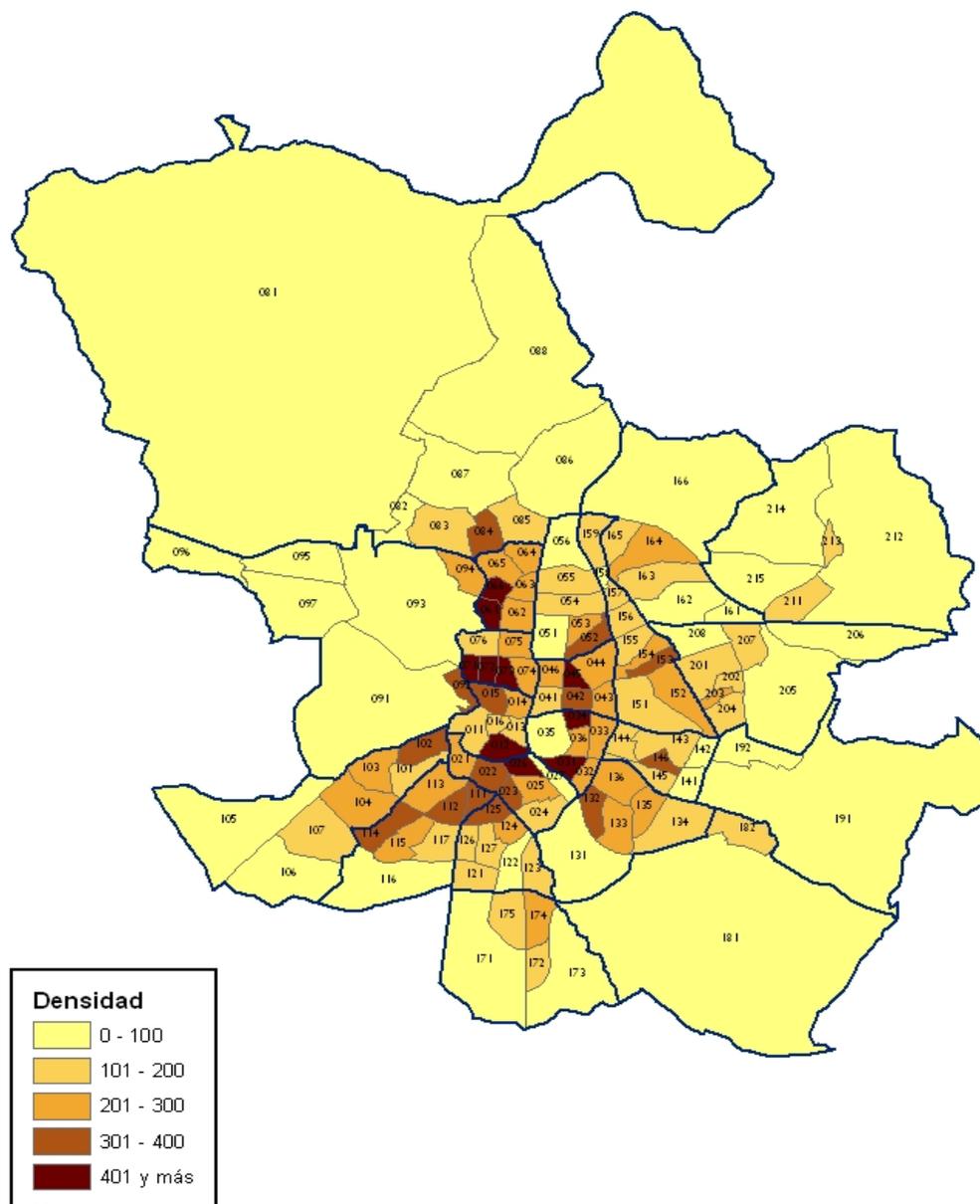
FUENTE: Instituto Geográfico Nacional

Superficie, población y densidad de los Distritos y barrios de la Ciudad de Madrid

Distrito / Barrio	Superficie (Ha.) ¹	Población 1.1.2011 (Hab/Ha)	Densidad	Distrito / Barrio	Superficie (Ha.) ¹	Población 1.1.2011 (Hab/Ha)	Densidad
TOTAL	60.430,76	3.269.830	54				
01. CENTRO	523,08	142.875	273	11. CARABANCHEL	1.404,84	254.990	182
01.1 Palacio	147,11	23.421	159	11.1 Comillas	66,61	23.675	355
01.2 Embajadores	103,28	49.504	479	11.2 Opañel	110,73	33.427	302
01.3 Cortes	59,21	11.148	188	11.3 San Isidro	189,93	40.505	213
01.4 Justicia	74,20	17.330	234	11.4 Vista Alegre	158,92	47.771	301
01.5 Universidad	94,76	33.293	351	11.5 Puerta Bonita	160,86	35.327	220
01.6 Sol	44,51	8.179	184	11.6 Buenavista	561,32	43.385	77
02. ARGANZUELA	648,10	154.715	239	11.7 Abrantes	156,46	30.900	197
02.1 Imperial	96,75	23.202	240	12. USERA	775,51	140.263	181
02.2 Las Acacias	107,42	37.912	353	12.1 Orcasitas	135,64	22.437	165
02.3 La Chopera	56,64	21.238	375	12.2 Orcasur	138,42	13.423	97
02.4 Legazpi	139,70	16.519	118	12.3 San Fermín	146,37	23.090	158
02.5 Las Delicias	105,77	27.429	259	12.4 Almendrales	77,23	22.172	287
02.6 Palos de Moguer	64,35	27.429	426	12.5 Moscardó	90,88	27.443	302
02.7 Atocha	77,47	986	13	12.6 Zofio	77,40	14.200	183
03. RETIRO	545,12	122.066	224	12.7 Pradolongo	109,57	17.498	160
03.1 Pacífico	75,01	35.276	470	13. PUENTE DE VALLECAS	1.500,58	240.987	161
03.2 Adelfas	64,08	17.285	270	13.1 Entrevías	599,78	35.507	59
03.3 Estrella	102,55	24.006	234	13.2 San Diego	106,99	42.055	393
03.4 Ibiza	49,09	22.476	458	13.3 Palomeras Bajas	172,39	41.588	241
03.5 Los Jerónimos	190,06	7.250	38	13.4 Palomeras Sureste	311,99	43.495	139
03.6 Niño Jesús	64,33	15.773	245	13.5 Portazgo	124,53	29.560	237
04. SALAMANCA	538,72	147.378	274	13.6 Numancia	184,91	48.782	264
04.1 Recoletos	87,09	15.693	180	14. MORATALAZ	611,01	101.111	165
04.2 Goya	77,12	30.046	390	14.1 Pavones	101,70	9.585	94
04.3 Fuente del Berro	85,26	21.997	258	14.2 Horcajo	74,55	6.611	89
04.4 Guindalera	159,89	41.432	259	14.3 Marroquina	179,01	29.524	165
04.5 Lista	52,04	21.328	410	14.4 Media Legua	99,90	19.397	194
04.6 Castellana	77,32	16.882	218	14.5 Fontarrón	96,46	18.034	187
05. CHAMARTÍN	917,01	146.115	159	14.6 Vinateros	59,40	17.960	302
05.1 El Viso	170,80	16.730	98	15. CIUDAD LINEAL	1.142,57	225.785	198
05.2 Prosperidad	104,33	37.794	362	15.1 Ventas	319,80	50.865	159
05.3 Ciudad Jardín	76,24	18.874	248	15.2 Pueblo Nuevo	231,92	64.349	277
05.4 Hispanoamérica	170,74	31.692	186	15.3 Quintana	72,31	25.718	356
05.5 Nueva España	178,87	23.825	133	15.4 Concepción	88,59	21.578	244
05.6 Castilla	216,04	17.200	80	15.5 San Pascual	105,27	19.251	183
06. TETUÁN	538,81	156.430	290	15.6 San Juan Bautista	101,08	12.911	128
06.1 Bellas Vistas	71,63	29.589	413	15.7 Colina	55,97	6.280	112
06.2 Cuatro Caminos	119,35	34.472	289	15.8 Atalaya	24,89	1.727	69
06.3 Castillejos	70,85	20.501	289	15.9 Costillares	142,72	23.106	162
06.4 Almenara	99,94	22.137	222	16. HORTALEZA	2.741,46	175.648	64
06.5 Valdeacederas	116,34	25.231	217	16.1 Palomas	112,98	6.734	60
06.6 Berruguete	60,71	24.500	404	16.2 Piovera	313,96	15.448	49
07. CHAMBERÍ	467,41	143.772	308	16.3 Canillas	251,70	43.270	172
07.1 Gaztambide	50,66	23.805	470	16.4 Pinar del Rey	263,21	56.143	213
07.2 Arapiles	57,85	25.594	442	16.5 Apóstol Santiago	120,51	15.841	131
07.3 Trafalgar	61,19	25.866	423	16.6 Valdefuentes	1.679,12	38.212	23
07.4 Almagro	93,71	20.236	216	17. VILLAVERDE	2.013,38	148.599	74
07.5 Ríos Rosas	97,12	27.965	288	17.1 San Andrés	920,66	45.167	49
07.6 Vallehermoso	106,87	20.306	190	17.2 San Cristóbal	107,77	16.631	154
08. FUENCARRAL -EL PARDO	23.781,01	231.895	10	17.3 Butarque	639,01	15.564	24
08.1 El Pardo	18.756,00	3.465	0	17.4 Los Rosales	152,21	38.535	253
08.2 Fuentelarreina	138,26	3.207	23	17.5 Los Ángeles	193,72	32.702	169
08.3 Peñagrande	289,04	45.795	158	18. VILLA DE VALLECAS	5.142,15	92.365	18
08.4 Del Pilar	135,99	48.415	356	18.1 Casco Histórico de Vallecas	4.935,51	66.164	13
08.5 La Paz	215,98	35.771	166	18.2 Santa Eugenia	206,64	26.201	127
08.6 Valverde	897,73	53.758	60	19. VICÁLVARO	3.517,65	71.061	20
08.7 Mirasierra	697,52	29.071	42	19.1 Casco Histórico de Vicálvaro	3.282,23	50.401	15
08.8 El Goloso	2.650,49	12.413	5	19.2 Ambroz	235,43	20.660	88
09. MONCLOA -ARAVACA	4.653,14	118.699	26	20. SAN BLAS	2.236,82	157.297	70
09.1 Casa de Campo	1.745,68	13.051	7	20.1 Simancas	227,80	26.749	117
09.2 Argüelles	75,73	24.908	329	20.2 Hellín	54,90	9.376	171
09.3 Ciudad Universitaria	1.425,04	15.882	11	20.3 Amposta	37,03	8.729	236
09.4 Valdezarza	139,77	30.816	220	20.4 Arcos	130,52	24.068	184
09.5 Valdearín	330,25	5.750	17	20.5 Rosas	937,80	32.015	34
09.6 El Plantío	352,51	2.538	7	20.6 Rejas	500,93	13.622	27
09.7 Aravaca	584,17	25.754	44	20.7 Canillejas	159,76	30.512	191
10. LATINA	2.541,57	251.568	99	20.8 El Salvador	188,08	12.226	65
10.1 Los Cármenes	129,20	17.757	137	21. BARAJAS	4.190,82	46.211	11
10.2 Puerta del Ángel	137,53	44.755	325	21.1 Alameda de Osuna	197,03	20.387	103
10.3 Lucero	167,90	37.805	225	21.2 Aeropuerto	2.510,87	2.097	1
10.4 Aluche	284,98	71.729	252	21.3 Casco Histórico de Barajas	60,92	7.926	130
10.5 Campamento	918,87	20.303	22	21.4 Timón	959,53	8.806	9
10.6 Cuatro Vientos	542,12	3.965	7	21.5 Corralejos	462,46	6.995	15
10.7 Las Águilas	360,96	55.254	153				

¹ Superficie revisada según seccionado 1.11.08

Mapa de densidad de los barrios de la Ciudad de Madrid a 1 de enero de 2010
(Habitantes por Ha.)



Climatología y contaminación. Año 2010

Meses	Observatorio Retiro					Contaminantes en el aire ⁽¹⁾									
	Temperatura Media Mensual (°C)	Precipitaciones (mm)	Número de días de			Partículas Suspensión (µg/m3)	SO2 (µg/m3)	CO (mg/m3)	O3 (µg/m3)	NO2 (µg/m3)	NOX (µg/m3)	BEN (µg/m3)	CH4 (mg/m3)	TCH (mg/m3)	HCNM (mg/m3)
			Lluvia	Nieve	Granizo										
Enero	5,4	61,0	11	4	0	16	12	0,42	31	47	80	1,03	1,25	1,46	0,2
Febrero	6,4	112,3	17	1	0	15	12	0,4	41	46	69	0,92	1,3	1,5	0,2
Marzo	9,3	59,7	10	1	1	25	12	0,4	51	41	61	0,81	1,3	1,5	0,2
Abril	14,3	47,8	9	0	1	19	10	0,3	63	38	51	0,61	1,3	1,5	0,2
Mayo	16,2	22,7	6	0	1	20	10	0,3	66	28	39	0,5	1,2	1,4	0,2
Junio	21,1	58,6	12	0	0	19	7	0,3	60	35	47	0,52	1,2	1,4	0,2
Julio	27,5	15,3	3	0	0	27	7	0,3	68	41	53	0,62	1,2	1,4	0,2
Agosto	26,0	3,4	2	0	0	31	7	0,3	64	35	45	0,52	1,2	1,4	0,2
Septiembre	21,3	11,8	5	0	0	26	7	0,3	46	49	68	0,76	1,2	1,4	0,2
Octubre	14,1	58,1	8	0	0	25	9	0,4	33	59	97	0,95	1,2	1,4	0,2
Noviembre	8,7	28,2	8	1	0	18	10	0,4	29	53	93	0,98	1,2	1,4	0,2
Diciembre	6,2	78,4	15	0	0	19	12	0,5	20	58	109	1,11	1,3	1,5	0,2

FUENTE: AEMET: Agencia Estatal de Meteorología

(1) Los criterios de calidad del aire se establecen por Real Decreto 1073/2002, de 18 de Octubre.

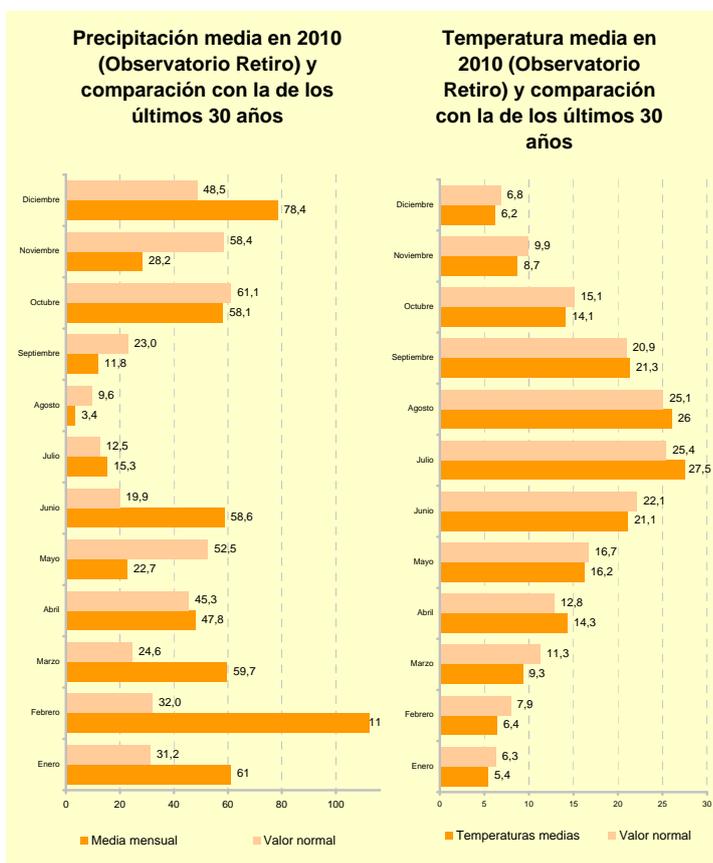
FUENTE: Área de Gobierno de Medio Ambiente. Dirección General de Calidad, Control y Evaluación Ambiental

Zonas verdes y espacios ajardinados. Año 2010

Districtos	Zonas verdes Superf. (Ha.)	Arboles Nº
Ciudad de Madrid	5.941,15	287.643
01. Centro	36,92	7.879
02. Arganzuela	91,98	10.773
03. Retiro	156,12	7.948
04. Salamanca	40,03	12.788
05. Chamartín	54,28	15.992
06. Tetuán	65,92	6.801
07. Chamberí	12,20	12.420
08. Fuencarral-El Pardo ⁽¹⁾	558,23	22.960
09. Moncloa-Aravaca	2.077,16	16.734
10. Latina	272,71	10.999
11. Carabanchel	240,70	17.809
12. Usera	221,83	9.713
13. Puente de Vallecas	307,94	24.538
14. Moratalaz	161,74	9.235
15. Ciudad Lineal	132,32	22.395
16. Hortaleza	351,50	18.149
17. Villaverde	261,72	13.820
18. Villa de Vallecas	298,72	17.310
19. Vicálvaro	171,77	8.674
20. San Blas	190,98	15.534
21. Barajas	236,38	5.172
Interdistritos	-	-

⁽¹⁾ En el Distrito Fuencarral - El Pardo no se incluye el Monte del Pardo

FUENTE: AEMET: Agencia Estatal de Meteorología



Evolución de la población

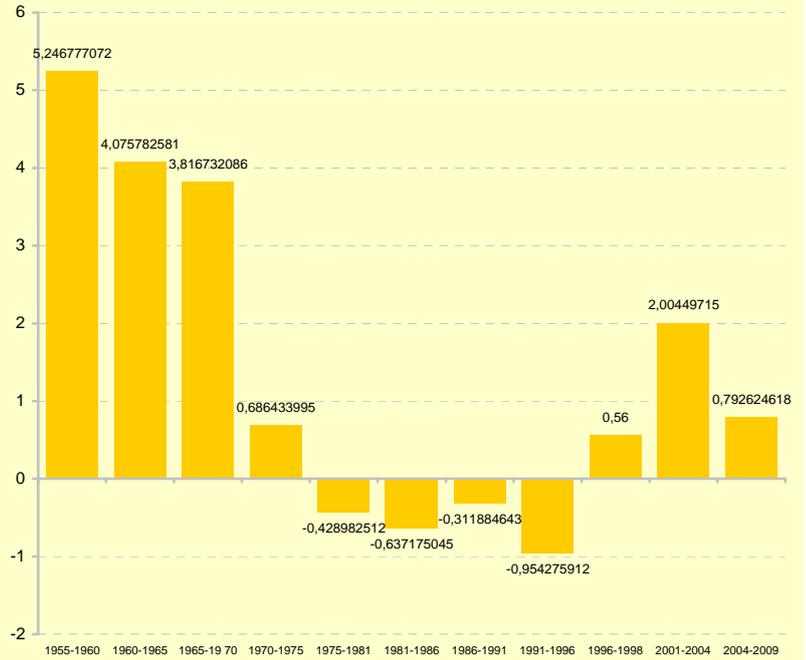
Evolución de la población de derecho

Fecha de referencia	Población de derecho ⁽¹⁾	Crecimiento intercensal	Tasa de crecimiento ⁽²⁾	Crecimiento vegetativo	Saldo migratorio
1900	540.109	-	-	-	-
1910	556.958	16.849	0,31	13.774	3.075
1920	728.937	171.979	3,09	60.344	111.635
1930	863.958	135.021	1,85	75.558	59.463
1940	1.096.466	232.508	2,69
1950	1.527.894	431.428	3,93
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
2011	3.269.861	102.437	0,81	38.794	63.643

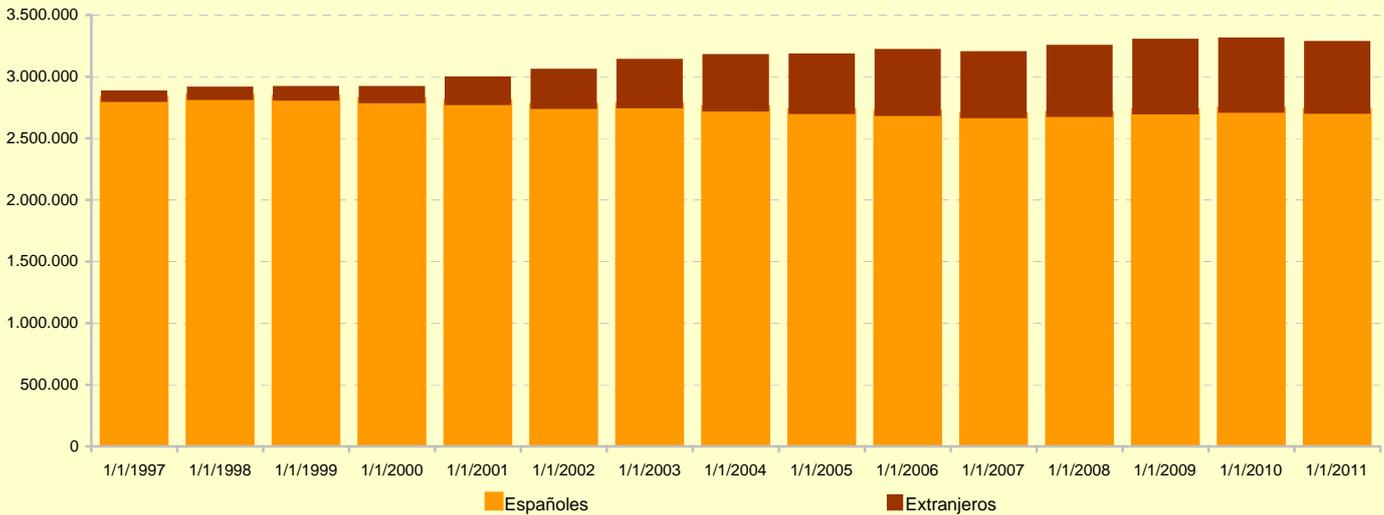
⁽¹⁾ De 1990 a 1950 la población es la que corresponde al término municipal antes de las anexiones de municipios periféricos. ⁽²⁾ Promedio anual

FUENTE: Instituto Nacional de Estadística. Censos de Población y Cifras oficiales de población (Padrón Continuo) desde 1998.

Evolución de la Tasa de crecimiento (media anual del periodo)



Evolución de la población 1996 a 2011

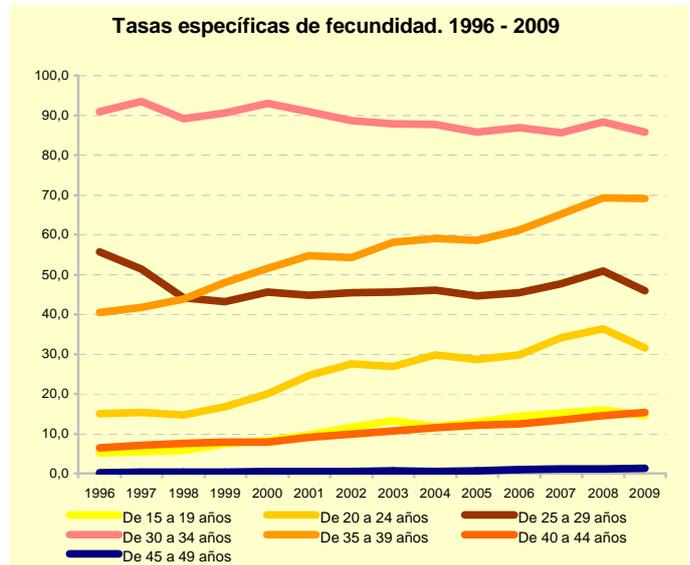
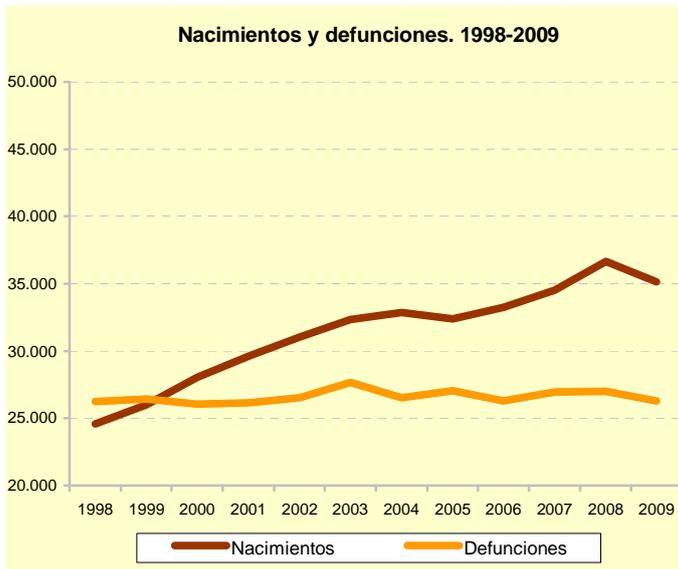


Movimiento Natural de la población

Natalidad, mortalidad y nupcialidad

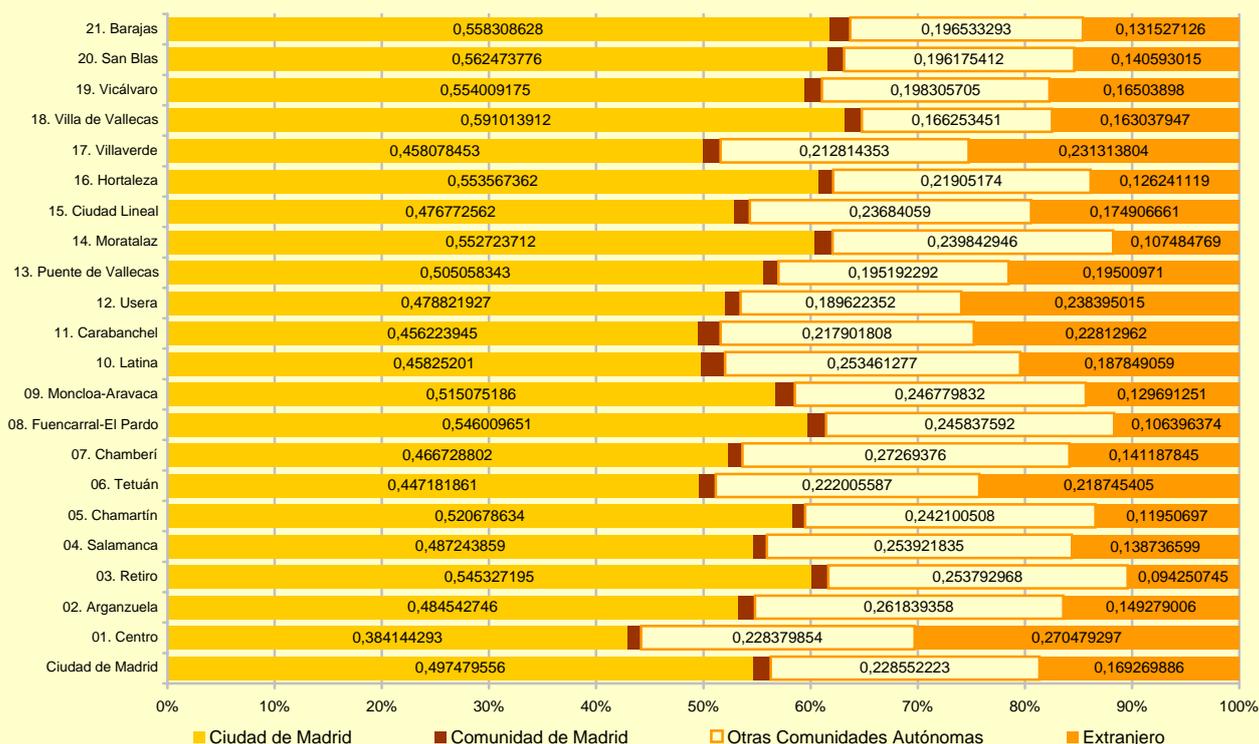
Años	Nacimientos	Tasa de Natalidad	Defunciones	Tasa de Mortalidad	Matrimonios	Tasa de Nupcialidad
1998	24.601	8,48	26.236	9,04	14.948	5,15
1999	26.023	8,96	26.412	9,09	15.162	5,22
2000	28.022	9,52	26.061	8,85	15.759	5,35
2001	29.603	9,82	26.164	8,68	15.375	5,10
2002	31.005	10,05	26.521	8,60	15.262	4,95
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
2009	35.147	10,72	26.277	8,01	13.008	3,97

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

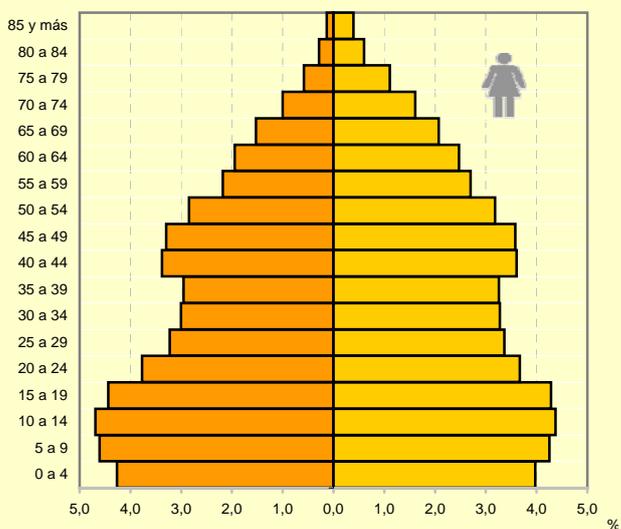


Características de la población

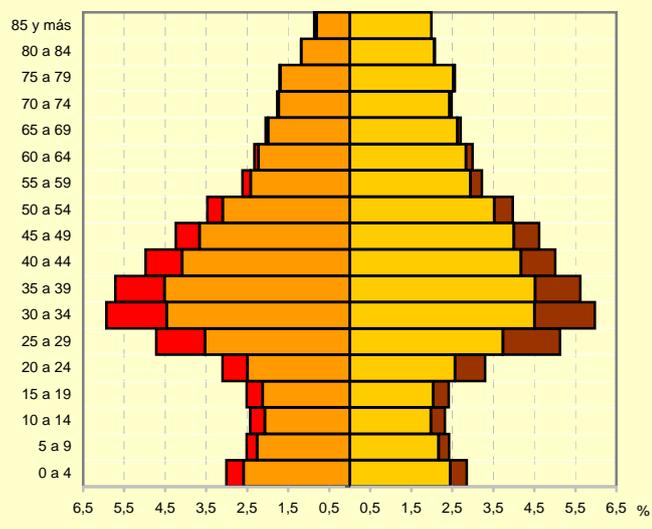
Población según lugar de nacimiento. Porcentaje dentro de cada Distrito a 01/01/11



01.01.1976



01.01.2011



Extranjeros Españoles Españolas Extranjeras

Población de derecho por Distritos, grupos de edad y sexo a 1 de enero de 2011

Distrito	Total	Sexo		0-14	15-29	30-44	45-59	60-74	75 y más	No consta
		Hombres	Mujeres							
Total	3.269.861	1.533.222	1.736.639	441.678	539.151	858.736	642.307	452.477	335.480	32
01. Centro	142.876	70.815	72.061	12.614	23.766	49.017	28.343	15.831	13.304	1
02. Arganzuela	154.717	71.998	82.719	19.238	25.035	42.225	34.368	19.206	14.643	2
03. Retiro	122.068	55.306	66.762	14.060	19.006	27.931	25.850	20.568	14.651	2
04. Salamanca	147.380	64.497	82.883	16.103	22.918	35.843	30.170	22.896	19.448	2
05. Chamartín	146.117	65.629	80.488	18.688	22.836	34.933	29.775	22.686	17.197	2
06. Tetuán	156.433	71.174	85.259	17.889	27.216	42.618	30.419	20.331	17.957	3
07. Chamberí	143.773	62.211	81.562	14.713	22.728	35.216	29.202	22.307	19.606	1
08. Fuencarral-El Pardo	231.897	109.168	122.729	34.910	37.394	59.472	44.243	36.376	19.500	2
09. Moncloa-Aravaca	118.705	54.187	64.518	16.913	19.339	27.742	24.797	17.427	12.481	6
10. Latina	251.569	119.060	132.509	29.979	40.850	63.141	46.192	42.950	28.456	1
11. Carabanchel	254.991	121.013	133.978	35.713	42.617	70.484	46.246	33.427	26.503	1
12. Usera	140.263	67.330	72.933	21.309	24.327	38.753	25.556	15.772	14.546	0
13. Puente de Vallecas	240.988	115.824	125.164	33.991	44.052	61.431	48.438	28.545	24.530	1
14. Moratalaz	101.112	47.131	53.981	12.920	16.030	22.827	20.448	16.822	12.064	1
15. Ciudad Lineal	225.789	103.676	122.113	28.731	36.540	54.946	45.478	33.213	26.877	4
16. Hortaleza	175.648	83.503	92.145	28.308	27.849	45.655	35.280	25.093	13.463	0
17. Villaverde	148.599	72.731	75.868	23.512	26.136	40.788	26.891	18.235	13.036	1
18. Villa de Vallecas	92.365	45.363	47.002	15.626	17.508	28.792	16.517	8.994	4.928	0
19. Vicálvaro	71.062	35.097	35.965	13.424	11.117	21.896	12.878	7.663	4.083	1
20. San Blas	157.298	75.001	82.297	25.218	24.596	41.933	32.168	17.720	15.662	1
21. Barajas	46.211	22.508	23.703	7.819	7.291	13.093	9.048	6.415	2.545	0

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	
Total	3.269.861	2.716.354	553.443	16,9
01. Centro	142.876	104.231	38.638	27,0
02. Arganzuela	154.717	131.621	23.093	14,9
03. Retiro	122.068	110.562	11.505	9,4
04. Salamanca	147.380	126.931	20.446	13,9
05. Chamartín	146.117	128.655	17.460	11,9
06. Tetuán	156.433	122.213	34.214	21,9
07. Chamberí	143.773	123.473	20.297	14,1
08. Fuencarral-El Pardo	231.897	207.224	24.671	10,6
09. Moncloa-Aravaca	118.705	103.309	15.390	13,0
10. Latina	251.569	204.312	47.255	18,8
11. Carabanchel	254.991	196.818	58.166	22,8
12. Usera	140.263	106.824	33.437	23,8
13. Puente de Vallecas	240.988	193.991	46.993	19,5
14. Moratalaz	101.112	90.244	10.867	10,7
15. Ciudad Lineal	225.789	186.294	39.491	17,5
16. Hortaleza	175.648	153.472	22.174	12,6
17. Villaverde	148.599	114.226	34.370	23,1
18. Villa de Vallecas	92.365	77.306	15.058	16,3
19. Vicálvaro	71.062	59.332	11.728	16,5
20. San Blas	157.298	135.183	22.114	14,1
21. Barajas	46.211	40.133	6.076	13,1

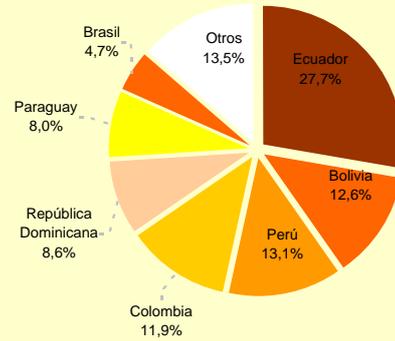
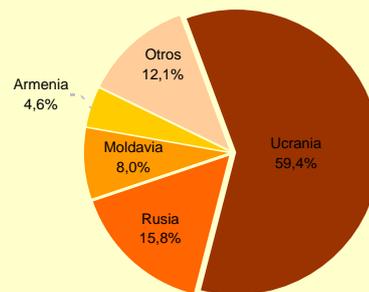
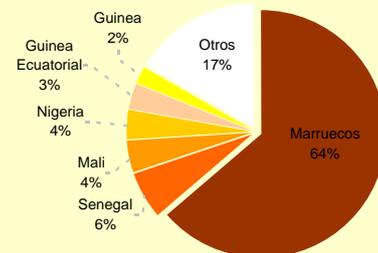
Evolución del número de extranjeros en la Ciudad de Madrid


Población según nacionalidad por zonas geográficas

Zona geográfico-económica	Extranjeros		Incremento	
	2010	2011	Absoluto	%
TOTAL (*)	3.284.110	3.269.861	-14.249	-0,4
España	2.714.571	2.716.354	1.783	0,1
Otro país	569.311	553.443	-15.868	-2,8
Resto Unión Europea (15)	60.790	63.635	2.845	4,7
Italia	17.607	18.748	1.141	6,5
Francia	12.862	13.621	759	5,9
Portugal	9.909	9.980	71	0,7
Alemania	6.555	6.754	199	3,0
Reino Unido	6.392	6.781	389	6,1
Otros	7.465	7.751	286	3,8
UE (27 - 15)	88.897	90.216	1.319	1,5
Rumanía	63.223	64.864	1.641	2,6
Bulgaria	13.664	13.357	-307	-2,2
Polonia	10.364	10.207	-157	-1,5
Otros	1.646	1.788	142	8,6
Otros países OCDE	12.908	13.180	272	2,1
Méjico	5.087	5.065	-22	-0,4
Estados Unidos	4.384	4.564	180	4,1
Japón	955	955	0	0,0
Otros	2.482	2.596	114	4,6
Resto países Europa	13.631	13.753	122	0,9
Ucrania	8.116	8.176	60	0,7
Rusia	2.067	2.170	103	5,0
Moldavia	1.128	1.106	-22	-2,0
Armenia	673	633	-40	-5,9
Otros	1.647	1.668	21	1,3
América Latina y Caribe	301.289	281.571	-19.718	-6,5
Ecuador	87.334	77.890	-9.444	-10,8
Bolivia	38.726	35.469	-3.257	-8,4
Perú	39.942	36.905	-3.037	-7,6
Colombia	35.700	33.373	-2.327	-6,5
República Dominicana	24.244	24.179	-65	-0,3
Paraguay	21.801	22.500	699	3,2
Brasil	15.261	13.206	-2.055	-13,5
Argentina	9.257	8.345	-912	-9,9
Venezuela	9.411	9.518	107	1,1
Cuba	5.628	5.646	18	0,3
Chile	4.897	4.570	-327	-6,7
Otros	9.088	9.970	882	9,7
África	42.413	40.580	-1.833	-4,3
Marruecos	26.388	25.806	-582	-2,2
Senegal	2.613	2.484	-129	-4,9
Mali	2.104	1.727	-377	-17,9
Nigeria	1.828	1.591	-237	-13,0
Guinea Ecuatorial	1.421	1.317	-104	-7,3
Argelia	1.208	1.183	-25	-2,1
Guinea	1.090	945	-145	-13,3
Egipto	659	653	-6	-0,9
Cabo Verde	622	626	4	0,6
Otros	4.480	4.248	-232	-5,2
Asia y Oceanía	49.383	50.508	1.125	2,3
China	29.025	29.272	247	0,9
Filipinas	10.105	10.428	323	3,2
Bangladesh	4.701	4.955	254	5,4
Pakistán	1.132	1.319	187	16,5
India	1.183	1.165	-18	-1,5
República de Corea	512	569	57	11,1
Irán	540	558	18	3,3
Siria	513	508	-5	-1,0
Otros	1.672	1.734	62	3,7

(*) El Total incluye 'No consta país de nacionalidad'

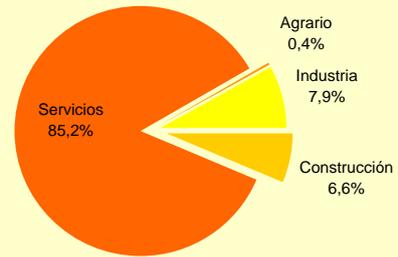
FUENTE: Dirección General de Estadística. Padrón Municipal de Habitantes

Distribución de la población de América Latina y Caribe por países a 1 de Enero de 2011

Distribución de la población de Resto de Europa por países a 1 de Enero de 2011

Distribución de la población de Africa por países a 1 de Enero de 2011


Encuesta de Población Activa. Año 2010
Relación con la actividad (miles)

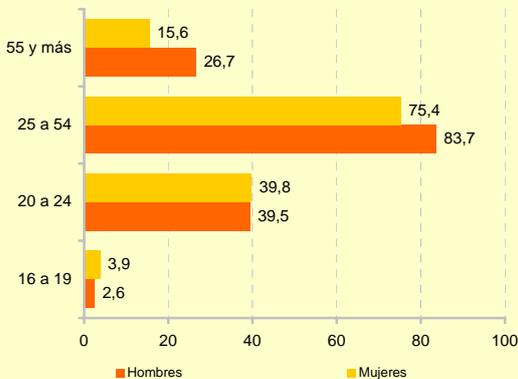
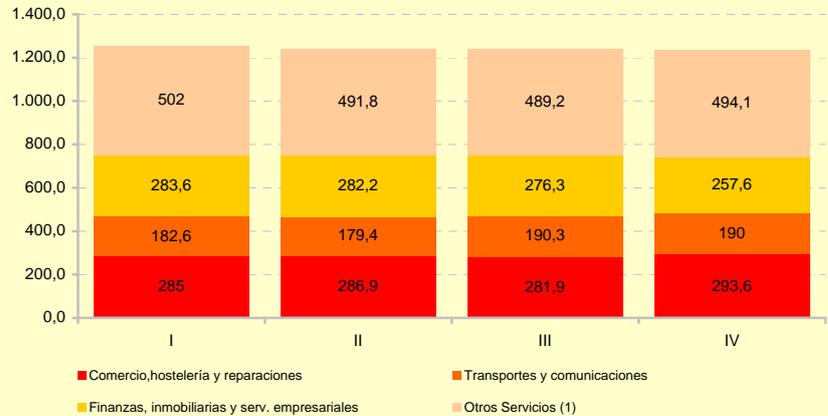
Trimestre	Población Activa					
	Población mayor de 16 años	Ocupados		Parados		
		Total	Total	Han trabajado antes	Buscan primer empleo	
I Trimestre	2.724,3	1.693,3	1.441,4	251,9	230,2	21,7
II Trimestre	2.736,0	1.719,2	1.448,6	270,6	244,3	26,3
III Trimestre	2.730,4	1.706,9	1.441,0	265,9	240,8	25,1
IV Trimestre	2.712,8	1.688,4	1.450,1	238,3	216,4	21,9

FUENTE: Instituto Nacional de Estadística. Encuesta de Población Activa

Porcentaje de ocupados por sectores económicos (CNAE 09) IV Trimestre 2010

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	62,15	62,84	62,53	62,25	52,90	52,94	52,78	53,46	14,88	15,74	15,59	14,11
Hombres	69,64	69,85	69,55	69,06	57,95	58,27	58,96	59,91	16,78	16,58	15,23	13,25
Mujeres	55,52	56,63	56,42	56,32	48,43	48,24	47,40	47,86	12,76	14,83	15,99	15,03
16 a 19	17,47	17,53	15,95	14,01	9,87	4,08	4,72	3,24	43,53	76,75	70,43	76,85
20 a 24	64,55	62,68	67,16	63,27	44,87	44,69	42,10	39,66	30,49	28,70	37,31	37,31
25 a 54	90,06	91,02	90,96	91,13	77,29	77,62	78,35	79,50	14,18	14,72	13,86	12,76
55 y más	21,40	21,96	21,09	21,63	19,66	19,87	18,94	20,17	8,10	9,52	10,19	6,76

Fuente: Instituto Nacional de Estadística

Tasa de empleo por sexo y grupos de edad. IV Trimestre 2010

Evolución de los ocupados del sector Servicios por ramas de actividad (CNAE 09) (miles) 2010


(1) Incluye "Admón. Pública, Defensa y Seguridad Social, Educación, Sanidad y Servicios Sociales, Servicios Personales, Hogares que emplean personal doméstico y Organismos Extraterritoriales

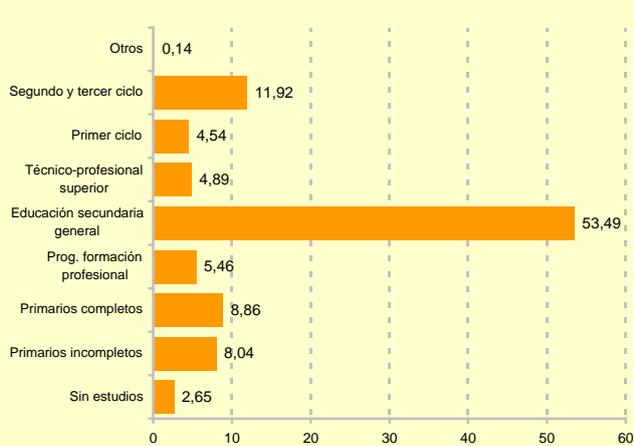
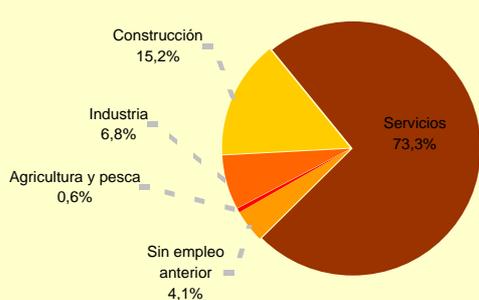
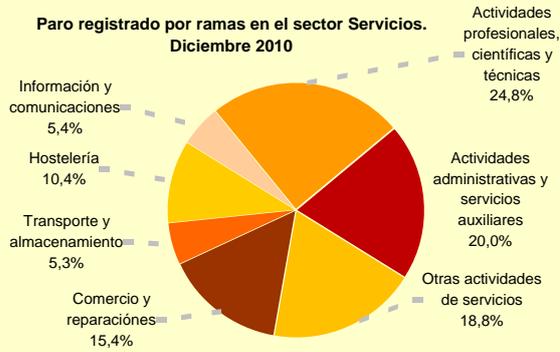
Paro Registrado. Año 2010

Demandantes de empleo parados por sexo, grupos de edad y nacionalidad

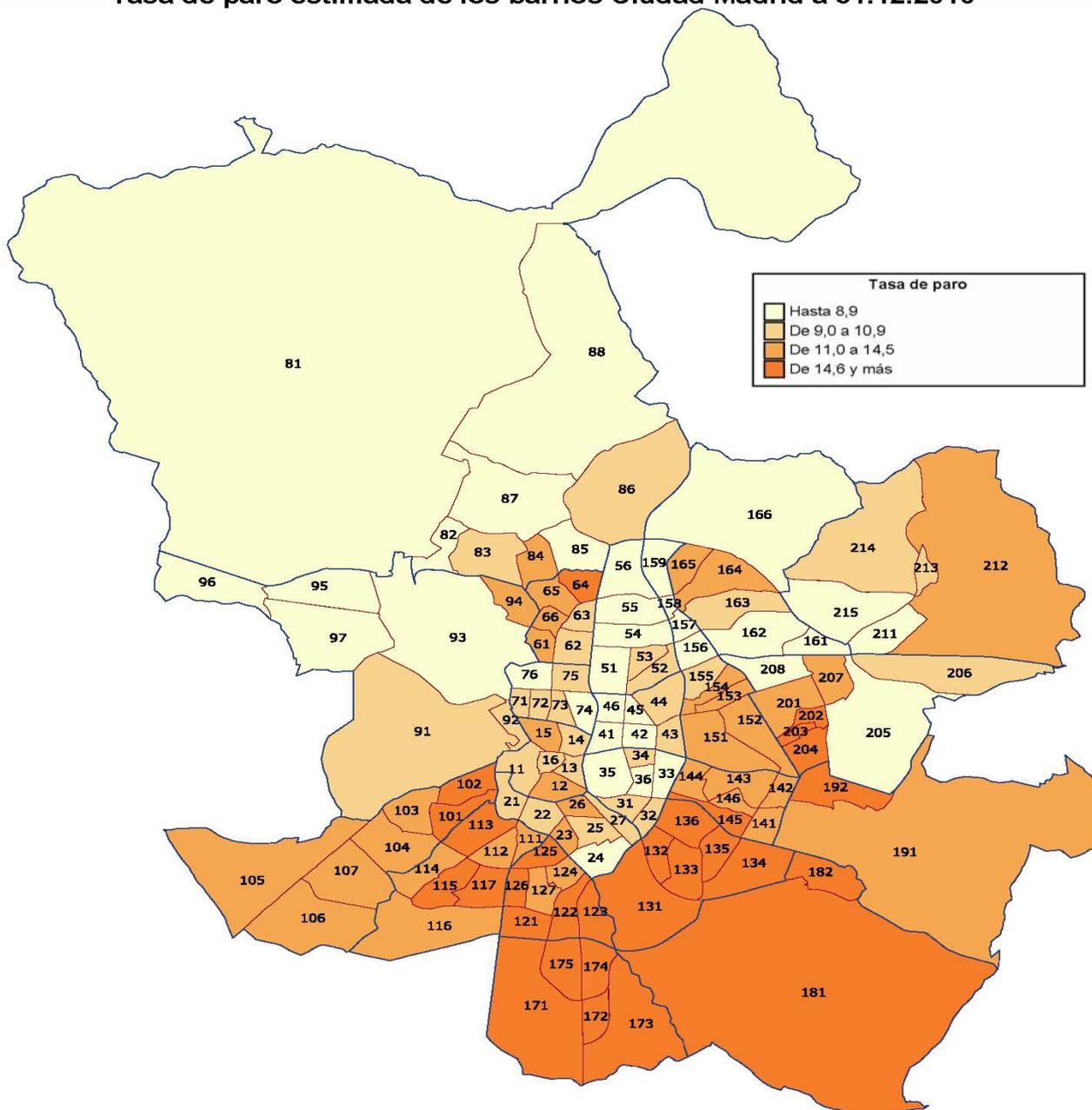
Mes	Sexo			Grupos de edad					Nacionalidad		
	Total	Hombres	Mujeres	16-24	25-34	35-44	45-54	55 y +	Nacional	Extranjero comunitario	Extranjero no comunitario
Enero	217.035	113.796	103.239	20.617	62.761	60.530	43.198	29.929	168.198	10.396	38.441
Febrero	221.313	115.610	105.703	21.737	63.734	61.733	44.047	30.062	170.740	10.640	39.933
Marzo	223.897	116.605	107.292	22.209	64.280	62.570	44.658	30.180	172.543	10.885	40.469
Abril	224.021	115.883	108.138	22.156	63.591	62.793	45.138	30.343	173.077	10.806	40.138
Mayo	220.534	113.283	107.251	21.462	61.487	62.028	45.129	30.428	171.128	10.584	38.822
Junio	219.179	110.939	108.240	19.926	60.251	62.490	45.802	30.710	170.940	10.462	37.777
Julio	216.190	108.238	107.952	18.528	59.228	62.063	45.596	30.775	169.377	10.536	36.277
Agosto	218.599	108.833	109.766	18.598	60.133	62.658	46.141	31.069	172.111	10.591	35.897
Septiembre	220.182	109.806	110.376	20.828	59.913	62.281	46.095	31.065	173.455	10.614	36.113
Octubre	220.190	109.968	110.222	21.659	59.583	61.601	46.297	31.050	172.569	10.755	36.866
Noviembre	219.321	109.466	109.855	21.474	58.753	61.465	46.374	31.255	171.447	10.996	36.878
Diciembre	215.186	108.396	106.790	19.012	57.340	61.240	46.375	31.219	167.697	10.881	36.608

Fuente: Instituto Nacional de Empleo

Paro registrado (%) por ocupación. Diciembre 2010

Paro registrado (%) por nivel de estudios. Diciembre 2010

Paro registrado por sector de actividad. Diciembre 2010

Paro registrado por ramas en el sector Servicios. Diciembre 2010


Tasa de paro estimada de los barrios Ciudad Madrid a 31.12.2010



Dirección General de Estadística

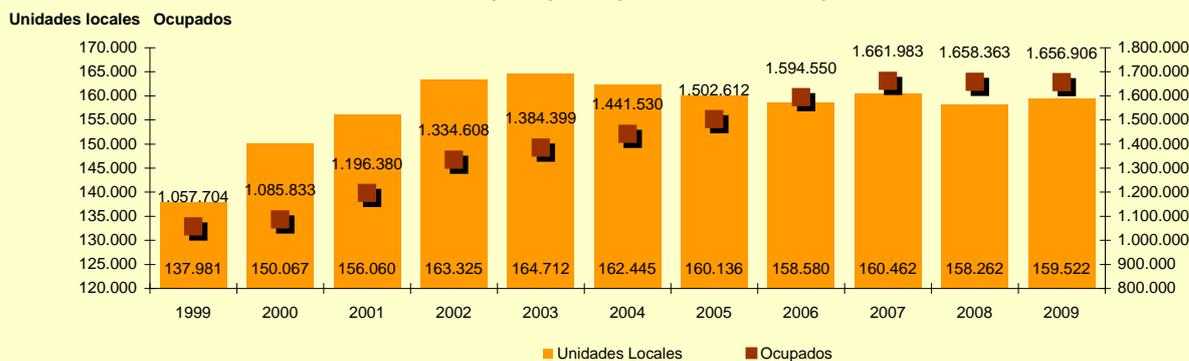
Características de los locales con actividad económica

Unidades Locales y ocupados por Actividad Principal y por años (CNAE-93 Nivel 1: Sección)

Actividad principal	2005					2006				2007				2008			
	2005	2006	2007	2008	2009	2005	2006	2007	2008	2005	2006	2007	2008	2005	2006	2007	2008
Total	160.136	158.580	160.462	158.262	159.522	1.502.612	1.594.550	1.661.983	1.658.363								
A Agricultura, ganadería, caza y silvicultura								
B Pesca								
C Industrias extractivas	67	70	76	72	71	1.010	1.526	1.369	1.286								
D Industria manufacturera	9.706	9.351	8.938	8.727	8.595	104.442	100.125	93.612	94.558								
E Producción y distribución de energía eléctrica, gas y agua	179	182	193	204	217	16.236	19.016	12.043	12.144								
F Construcción	10.054	10.116	10.647	10.471	9.842	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	50.915	50.462	49.606	48.636	48.271	240.949	239.821	244.484	238.738								
H Hostelería	15.580	15.738	15.889	15.722	15.801	93.857	99.151	119.843	119.141								
I comunicaciones	7.891	8.084	8.385	8.247	8.223	130.899	131.790	135.984	140.088								
J Intermediación financiera	6.060	5.702	5.680	5.723	5.731	77.873	79.411	90.721	90.790								
K Actividades inmobiliarias y de alquiler; servicios empresariales	35.209	34.008	35.604	35.120	37.027	354.431	393.143	421.906	416.438								
L Administración pública, defensa y	576	607	637	633	651	95.949	112.372	110.192	109.893								
M Educación	3.143	3.393	3.540	3.579	3.622	62.700	71.239	68.645	70.042								
N Actividades sanitarias y veterinarias, servicio social	6.704	6.930	7.281	7.243	7.305	110.988	118.011	127.811	129.032								
O Otras actividades sociales y de servicios prestados a la comunidad; servicios personales	11.984	12.145	12.638	12.622	12.976	96.353	101.128	101.540	102.064								
P Hogares que emplean personal doméstico								
Q Organismos extraterritoriales								
Z No consta	2.068	1.792	1.348	1.263	1.190	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/)

Unidades Locales y ocupados por Actividad Principal de 1999 a 2009



Características de la oferta hotelera

Habitaciones y plazas hoteleras por Distrito en 2010

	Hoteles y moteles		Hostales y pensiones	
	Habitaciones	Plazas	Habitaciones	Plazas
Total	30.798	62.755	4.743	8.463
01. Centro	8.130	14.939	3.704	6.527
02. Arganzuela	803	1.462	369	645
03. Retiro	1.049	1.994	-	-
04. Salamanca	4.117	7.834	118	195
05. Chamartín	2.419	4.592	-	-
06. Tetuán	2.467	4.558	101	161
07. Chamberí	2.065	3.920	156	266
08. Fuencarral-El Pardo	1.056	2.074	-	-
09. Moncloa-Aravaca	1.463	2.782	27	21
10. Latina	-	-	18	107
11. Carabanchel	485	942	64	0
12. Usera	-	-	-	-
13. Puente de Vallecas	-	-	-	-
14. Moratalaz	-	-	-	-
15. Ciudad Lineal	1.170	6.729	-	-
16. Hortaleza	708	1.389	-	-
17. Villaverde	-	-	-	-
18. Villa de Vallecas	228	439	90	52
19. Vicálvaro	-	-	-	-
20. San Blas	2.625	5.177	26	70
21. Barajas	2.013	3.924	70	0

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
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
2010	5.430.537	10.696.674	1,97	64,25

FUENTE: Instituto Nacional Estadística (www.ine.es): Encuesta Ocupación Hotelera

Grado de ocupación por meses en 2008, 2009 y 2010



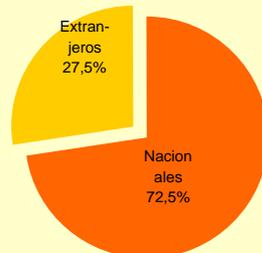
Congresos, conferencias y simposios

Actividades de la Institución Ferial de Madrid de 2008 a 2010

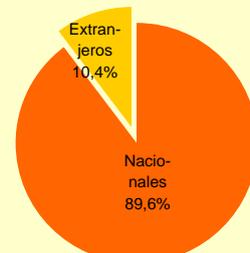
Actividades	2008	2009	2010
Certámenes	82	71	81
Expositores	40.323	32.869	33.227
Visitantes	4.265.559	2.546.823	2.566.802
Profesionales	947.616	805.646	827.137
Público	3.317.943	1.741.204	1.780.279
Número de días feriales	322	281	265
Superficie ocupada (m ²)	1.301.995	755.217	758.107

FUENTE: Institución Ferial de Madrid (I.F.E.M.A.)

Expositores I.F.E.M.A. 2010



Profesionales I.F.E.M.A. 2010



Contabilidad municipal

Contabilidad Municipal de la Ciudad de Madrid. Base 2002. Serie 2005-2007

	VAB pb			Remuneración Asalariados			Ocupados		
	2006	2007 (p)	2008 (a)	2006	2007 (p)	2008 (a)	2006	2007 (p)	2008 (a)
Ciudad de Madrid	105.414.956	113.864.995	118.336.524	59.920.854	64.390.139	67.770.796	1.999.900	2.016.266	2.015.094
01. Centro	6.905.259	7.348.665	7.769.565	3.921.816	4.067.128	4.341.321	141.513	140.300	141.642
02. Arganzuela	4.807.229	5.320.471	5.493.935	2.728.685	3.012.839	3.157.089	87.846	90.021	90.647
03. Retiro	4.759.273	5.212.390	5.839.879	2.882.972	3.131.633	3.384.462	94.978	97.570	99.443
04. Salamanca	11.728.860	12.403.203	12.598.226	5.789.864	6.137.145	6.466.189	190.065	190.572	188.322
05. Chamartín	10.056.810	10.440.988	10.884.532	5.850.237	6.297.671	6.636.078	174.053	176.640	175.853
06. Tetuán	8.595.757	9.311.076	8.953.050	4.974.193	5.277.989	5.252.869	159.984	160.001	152.495
07. Chamberí	7.426.889	7.993.657	8.780.861	4.218.153	4.523.820	4.829.996	145.536	144.986	146.165
08. Fuencarral-El Pardo	7.250.777	8.038.860	7.976.372	3.828.667	4.152.981	4.198.088	123.777	124.275	120.335
09. Moncloa-Aravaca	5.980.112	6.219.314	6.601.198	3.577.630	3.736.995	3.872.440	112.423	112.077	112.813
10. Latina	2.048.328	2.256.219	2.388.347	1.381.253	1.505.211	1.607.071	62.340	61.601	61.108
11. Carabanchel	2.399.713	2.677.598	2.762.020	1.730.566	1.892.507	2.000.172	77.518	76.837	75.970
12. Usera	1.887.041	2.077.470	2.067.283	1.359.632	1.470.933	1.530.456	52.149	52.720	52.017
13. Puente de Vallecas	2.217.298	2.456.679	2.805.573	1.576.138	1.720.673	1.812.883	72.007	70.889	69.935
14. Moratalaz	823.404	895.031	961.055	556.835	601.997	636.338	24.715	24.310	23.897
15. Ciudad Lineal	7.920.259	8.626.836	8.669.587	3.628.683	3.882.161	4.117.813	115.835	116.231	116.887
16. Hortaleza	4.750.516	4.985.677	6.069.207	2.287.529	2.526.599	2.824.458	75.227	77.475	82.230
17. Villaverde	2.486.839	2.790.829	2.814.764	1.661.235	1.821.212	1.891.877	61.007	61.764	60.765
18. Villa de Vallecas	1.960.847	2.095.605	2.180.195	881.697	946.993	1.016.491	31.710	31.979	32.646
19. Vicálvaro	629.922	712.099	761.051	433.965	485.948	514.248	17.493	17.808	17.507
20. San Blas	6.049.342	6.640.063	6.505.749	3.651.175	3.992.833	4.204.641	113.144	119.513	123.381
21. Barajas	4.730.483	5.362.263	5.454.074	2.999.929	3.204.873	3.475.816	66.584	68.697	71.034

FUENTE: Dirección General de Estadística. Contabilidad Municipal base 2002. Serie 200-2008 1ª estimación

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 (p)	2008 (a)
Madrid	16.282	17.132	18.121	19.146	20.706	21.450	22.255
01. Centro	17.167	18.049	18.652	20.021	21.604	22.677	23.972
02. Arganzuela	17.424	18.362	19.149	20.540	22.492	23.082	23.835
03. Retiro	19.374	20.462	21.815	22.066	24.464	26.000	26.715
04. Salamanca	19.027	20.017	21.214	22.483	23.052	24.576	25.749
05. Chamartín	19.361	20.545	21.706	22.891	23.112	24.391	25.301
06. Tetuán	16.855	17.571	18.637	19.773	21.300	20.936	21.867
07. Chamberí	18.837	20.168	21.352	21.881	24.078	25.684	26.535
08. Fuencarral-El Pardo	17.268	18.063	18.978	20.112	21.944	22.980	22.895
09. Moncloa-Aravaca	19.001	19.906	20.886	21.815	23.750	25.430	25.992
10. Latina	14.847	15.494	16.388	17.517	19.018	19.671	20.394
11. Carabanchel	14.108	14.904	15.906	16.742	18.208	18.237	19.106
12. Usera	13.625	14.355	15.032	15.898	17.481	18.196	19.085
13. Puente de Vallecas	13.081	13.650	14.815	15.758	17.051	17.619	18.221
14. Moratalaz	15.784	16.599	17.484	18.654	19.878	20.932	21.573
15. Ciudad Lineal	17.035	17.837	18.686	19.887	21.640	22.313	23.171
16. Hortaleza	17.109	18.011	19.019	20.312	22.096	23.245	24.393
17. Villaverde	12.772	13.529	14.770	15.489	17.201	17.874	18.698
18. Villa de Vallecas	13.398	14.223	15.399	16.718	18.486	18.350	19.605
19. Vicálvaro	14.571	15.455	16.321	17.322	19.176	19.979	21.180
20. San Blas	15.510	16.482	17.571	18.516	19.955	19.541	20.346
21. Barajas	17.725	18.871	20.038	21.545	23.825	24.898	26.052

FUENTE: Dirección General de Estadística. Contabilidad Municipal base 2002. Serie 2002-2007(a)

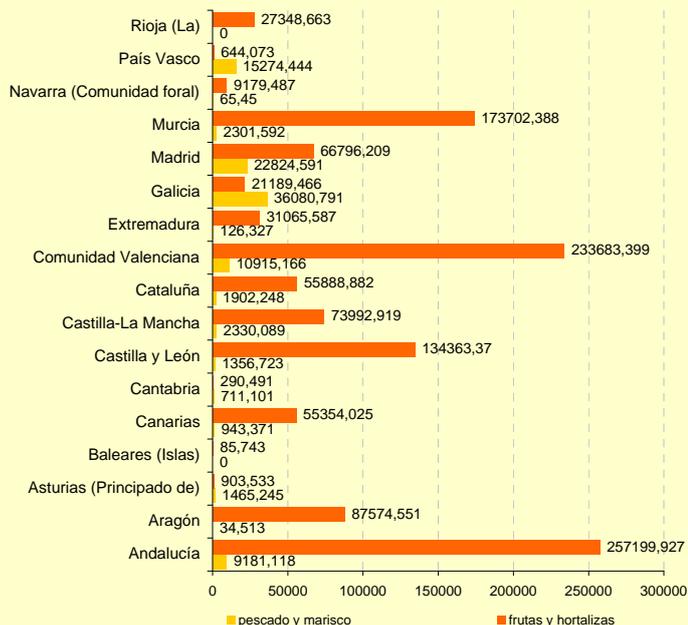
Consumo, Precios y Condiciones de Vida

Comercialización de productos alimenticios perecederos por meses según grupos de productos (Toneladas)

Años/meses	Frutas, hortalizas y patatas	Pescado y marisco	Carne
2008	1.616.040	173.173	136.471
2009	1.586.829	187.835	144.954
2010	1.414.764	143.330	141.581
Enero	116.525	11.956	11.953
Febrero	100.161	11.746	11.773
Marzo	126.697	13.686	12.036
Abril	115.637	11.612	12.093
Mayo	120.990	11.503	11.324
Junio	135.611	12.384	10.196
Julio	125.136	10.553	10.111
Agosto	104.786	9.921	11.106
Septiembre	110.597	12.035	12.780
Octubre	121.347	11.976	13.277
Noviembre	121.444	11.905	12.903
Diciembre	115.833	14.052	12.030

FUENTE: Empresa Mixta Mercamadrid

Productos comercializados en Mercamadrid por grupos según procedencia (Tm). Año 2010



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
2010	143.330	83.201	15.297	44.832	1.414.764	754.189	497.778	162.797
ESPAÑA	105.513	53.602	12.307	39.604	1.229.263	633.158	470.137	125.968
EXTRANJERO	37.817	29.600	2.990	5.228	185.501	121.031	27.641	36.829
Unión Europea	25.344	18.435	2.574	4.335	84.874	34.475	13.698	36.701
Resto extranjero	12.473	11.165	416	892	100.627	86.556	13.943	128
2009	164.118	94.601	17.119	52.397	1.536.398	831.667	525.688	179.043
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
2008	149.596	86.255	16.203	47.139	1.569.010	857.905	529.432	181.673
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

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, RDSI, Red de cable)	..	51,3	..	62,6	..	61,8

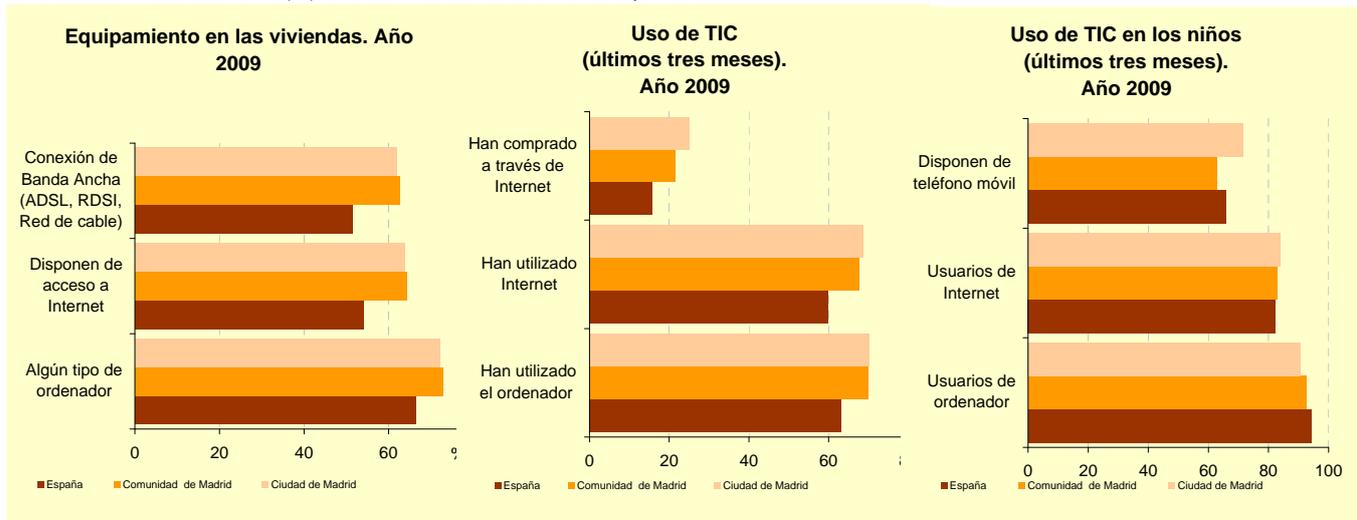
Uso de las TIC (últimos tres meses). Año 2009

	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



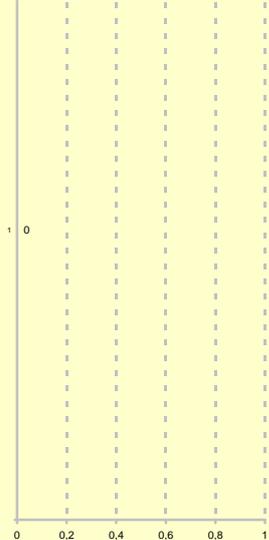
Infraestructuras básicas

Recogida de vidrio, papel y pilas (2008-2010)

Años / Meses	Papel (Kg.)	Vidrio (Kg.)	Pilas (Kg.)	
			Total	Urbano
2008	81.917.780	36.665.540	316.880	97.370
2009	92.157.720	42.880.000	334.020	90.220
2010	81.082.523	43.110.460	310.919	118.050
Enero	8.920.367	4.431.280	26.272	11.350
Febrero	7.318.880	3.472.480	26.220	12.300
Marzo	7.939.620	4.007.200	25.503	8.800
Abril	7.051.960	3.564.260	26.083	7.600
Mayo	7.255.810	3.633.140	25.406	10.100
Junio	7.533.000	3.642.700	24.470	8.800
Julio	6.370.751	3.431.160	32.082	15.100
Agosto	4.372.760	2.574.720	19.175	4.000
Septiembre	6.152.041	2.956.600	24.818	10.300
Octubre	6.048.374	3.482.260	28.412	11.600
Noviembre	5.686.570	3.545.500	26.163	8.800
Diciembre	6.432.390	4.369.160	26.315	9.300

FUENTE: Dirección General de Calidad y Evaluación Ambiental.

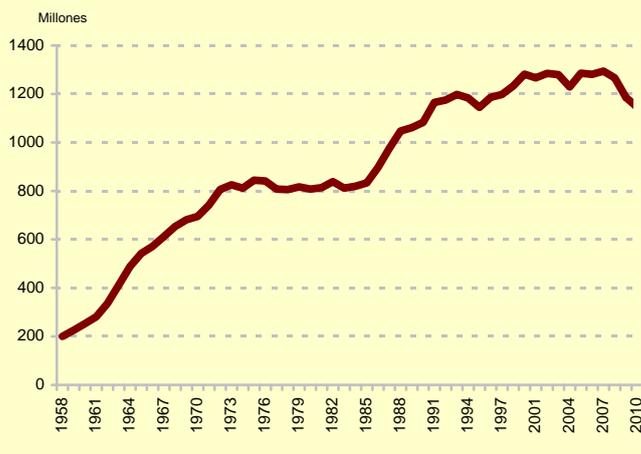
Consumo doméstico de agua por habitantes y Distrito 2010
Litros/habitante/día



Residuos sólidos (Kg/ Hab) recogidos por Distritos en 2010



Evolución de los residuos urbanos domiciliarios de la Ciudad de Madrid



FUENTE: Dirección General de Calidad y Evaluación Ambiental

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

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.

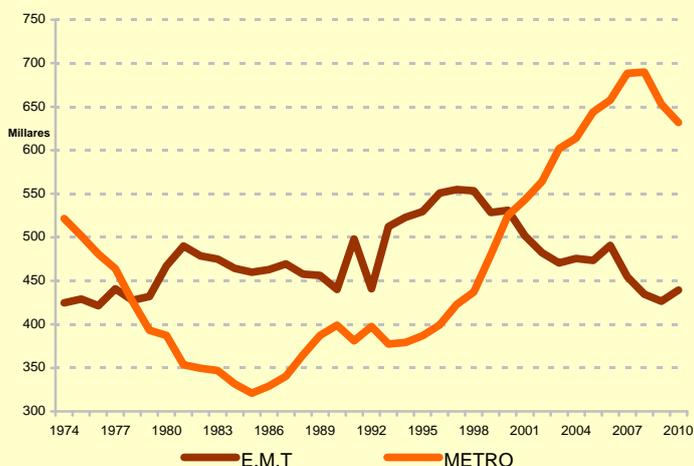
Electricidad facturada (kWh) en la Ciudad de Madrid

Años	Iberdrola	Unión Fenosa
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
2010	6.944.030.114	7.284.105.767

FUENTE: Iberdrola. Unión Fenosa

Transportes colectivos

Evolución histórica del número de viajeros transportados por la Empresa Municipal de Transportes y por la Compañía Metropolitana de Madrid (millares)



FUENTE: Empresa Municipal de Transportes. Resumen de datos estadísticos. Consorcio de Transportes. www.ctm-madrid.es

2.5. Movimientos de viajeros de las estaciones ferroviarias de Madrid

Estaciones	2010
Larga distancia alta velocidad	15.265.325
Madrid Chamartín	4.069.508
Madrid-Atocha Cercanías	874.580
Madrid-Puerta de Atocha	10.321.237
Media distancia convencional	2.072.864
Madrid Atocha Cercanías	680.728
Madrid Chamartín	1.376.059
Madrid Nuevos Ministerios	11.319
Madrid Puerta de Atocha	..
Madrid Recoletos	4.758
Alta velocidad media distancia	3.927.648
Madrid Chamartín	1.238.956
Madrid Puerta de Atocha	2.688.692
Cercanías	149.079.992
Aluche	5.111.981
Embajadores	4.232.973
Madrid Atocha	43.704.669
Madrid Chamartín	12.527.377
Madrid Nuevos Ministerios	15.064.396
Méndez Álvaro	7.007.367
Villaverde Alto	6.158.424
Resto estaciones	55.272.805

FUENTE: Renfe Operadora

Características principales del servicio de autobuses de la E.M.T.de 2006 a 2010

Años/meses	Nº líneas	Movimiento de coches	Km de líneas	Km recorridos (miles)	Velocidad comercial (km/h)
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
2010	216	567.383	3.803	106.891	13,5

FUENTE: Empresa Municipal de Transportes. Resumen de datos estadísticos

Oferta de transporte por líneas de Metro S.A de 2007 a 2010. Capacidad por sentido (viajeros/hora)

Línea	Color	2007	2008	2009	2010
1	Azul claro	15.664	16.455	16.934	15.330
2	Roja	7.992	8.349	8.367	8.685
Ramal Ppe. Pío		6.416	6.411	6.424	6.521
3	Amarilla	17.844	18.764	19.538	19.584
4	Marrón	10.044	10.463	9.911	9.259
5	Verde claro	15.455	15.753	14.350	14.106
6 I	Gris	26.065	26.503	24.156	22.923
6II	Gris	19.010	18.765	17.732	19.004
7	Naranja	15.095	15.864	17.338	17.762
7b	Naranja	5.887	6.283	6.256	7.501
8	Rosa	12.851	13.148	12.522	11.546
9A METRO	Morada	16.849	17.675	18.923	17.400
9B TFM	Morada	6.156	6.510	6.633	6.001
10	Azul oscuro	22.181	23.944	24.769	24.833
10b	Azul oscuro	7.081	7.658	7.678	8.886
11	Verde oscuro	5.250	5.318	5.201	7.217
12 V.1	Metro Sur	5.918	5.961	6.337	6.690
12 V.2	Metro Sur	5.821	5.851	6.291	6.733
ML1	Metro Ligero	2.185	2.859	3.477	3.476

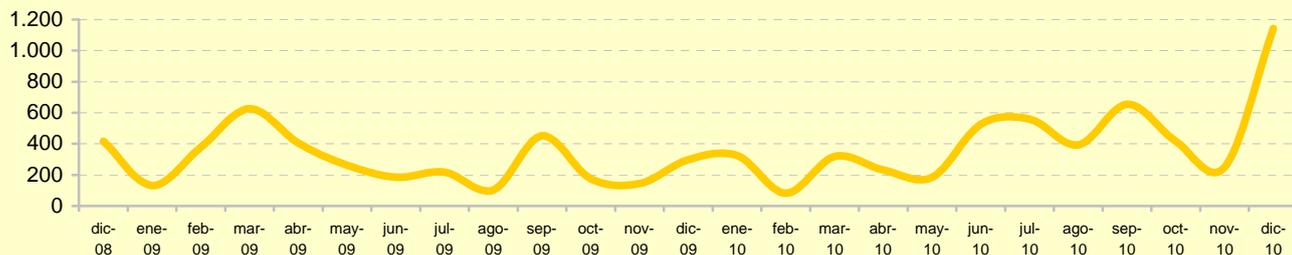
FUENTE: Metro de Madrid, S.A. Gerencia de Desarrollo Técnico. (datos referidos a la mañana en hora punta del mes de noviembre)

Intervalo medio entre trenes en 2010



Oferta de vivienda nueva

Evolución del número de viviendas visadas por meses



Precio medio del m² de vivienda

Precio medio de viviendas nuevas y de segunda mano (€/m²)

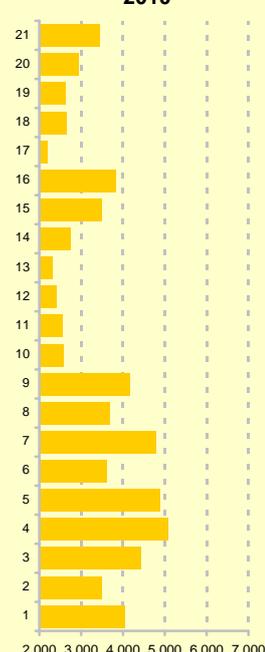
Distrito	Vivienda nueva			Segunda mano		
	Dic 09	Dic 10	Incremento (%)	Dic 09	Dic 10	Incremento (%)
Madrid	3.375	3.290	-2,5	3.875	3.700	-4,5
01. Centro	4.343	4.247	-2,2	4.161	4.049	-2,7
02. Arganzuela	3.755	3.720	-0,9	3.590	3.503	-2,4
03. Retiro	4.053	3.986	-1,7	4.429	4.413	-0,4
04. Salamanca	5.780	5.615	-2,9	5.205	5.066	-2,7
05. Chamartin	4.481	4.427	-1,2	5.116	4.874	-4,7
06. Tetuan	3.473	3.447	-0,7	3.694	3.603	-2,5
07. Chamberí	5.052	4.888	-3,2	5.011	4.790	-4,4
08. Fuencarral - El Pardo	3.512	3.350	-4,6	3.739	3.696	-1,2
09. Moncloa - Aravaca	4.180	4.176	-0,1	4.345	4.164	-4,2
10. Latina	2.972	2.899	-2,5	2.692	2.571	-4,5
11. Carabanchel	2.961	2.842	-4,0	2.770	2.550	-7,9
12. Usera	2.617	2.599	-0,7	2.566	2.401	-6,4
13. Puente de Vallecas	2.822	2.723	-3,5	2.519	2.304	-8,5
14. Moratalaz	3.400	2.878	2.753	-4,3
15. Ciudad Lineal	3.831	3.714	-3,1	3.674	3.475	-5,4
16. Hortaleza	3.774	3.618	-4,1	4.050	3.821	-5,6
17. Villaverde	2.499	2.425	-3,0	2.427	2.183	-10,1
18. Villa de Vallecas	2.731	2.608	-4,5	2.758	2.652	-3,9
19. Vicálvaro	2.685	2.656	-1,1	2.750	2.635	-4,2
20. San Blas	2.903	2.796	-3,7	3.086	2.936	-4,9
21. Barajas	3.138	2.993	-4,6	3.500	3.435	-1,9

FUENTE: Sociedad de Tasación. (www.st-tasacion.es)

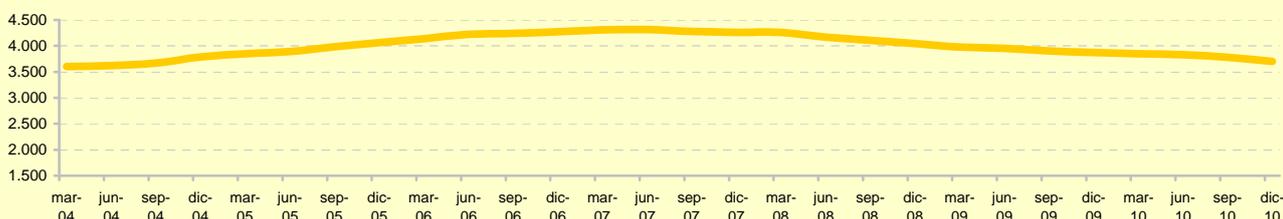
Precio medio de viviendas nuevas 2010



Precio medio de viviendas 2ª mano 2010



Evolución del precio medio de las viviendas de segunda mano (€/m²) en la Ciudad de Madrid



Enseñanzas de Régimen General

Alumnos de Enseñanzas de Régimen General (Total y Extranjeros) por Distritos según dependencia orgánica del Centro
Curso 2009 - 2010

Distritos	Total Alumnos				Alumnos Extranjeros				A.C.N.E.E. (*)			
	Total	%			Total	%			Total	%		
		Concer-tado	Priva-do	Público		Concer-tado	Priva-do	Público		Concer-tado	Priva-do	Público
Ciudad de Madrid	478.114	43,8	18,1	38,0	69.909	31,3	7,2	61,4	13.379	53,9	3,5	42,6
01. Centro	15.644	38,9	11,5	49,6	4.508	46,5	2,1	51,3	344	73,9	1,0	25,2
02. Arganzuela	16.073	35,8	14,0	50,1	1.923	27,5	1,1	71,3	366	47,5	0,8	51,7
03. Retiro	16.258	52,2	16,6	31,2	1.274	12,6	2,7	84,8	219	32,1	3,1	64,8
04. Salamanca	20.274	66,5	17,4	16,1	1.785	42,1	4,0	53,9	188	73,7	3,9	22,4
05. Chamartín	37.623	44,3	40,0	15,7	2.047	32,1	26,3	41,6	762	89,6	2,9	7,5
06. Tetuán	12.804	49,6	12,9	37,5	3.312	35,9	3,0	61,1	401	62,0	0,2	37,8
07. Chamberí	19.807	54,9	19,6	25,5	3.057	46,1	21,8	32,1	293	59,1	1,1	39,9
08. Fuencarral-El Pardo	35.133	40,0	20,1	39,8	2.736	23,5	3,4	73,1	1.323	57,0	1,5	41,5
09. Moncloa-Aravaca	26.700	34,7	36,1	29,2	1.768	26,1	8,8	65,2	705	41,9	43,2	14,9
10. Latina	33.169	50,8	10,3	38,9	6.584	37,5	0,8	61,7	1.192	54,8	0,1	45,1
11. Carabanchel	32.940	48,3	6,9	44,8	7.465	32,1	1,4	66,5	1.025	57,1	0,2	42,7
12. Usera	21.050	46,1	3,0	50,9	4.440	29,0	0,9	70,2	932	43,5	-	56,5
13. Puente de Vallecas	35.645	49,5	4,2	46,3	6.564	33,2	1,2	65,6	1.285	54,0	0,1	45,9
14. Moratalaz	16.130	35,3	11,7	53,0	1.455	13,1	2,3	84,6	454	38,4	2,8	58,8
15. Ciudad Lineal	33.833	53,1	24,9	22,1	4.968	43,1	6,7	50,2	935	55,8	8,8	35,3
16. Hortaleza	30.412	31,1	42,2	26,7	4.530	10,2	56,3	33,5	619	55,7	2,6	41,7
17. Villaverde	21.114	30,3	7,9	61,8	4.797	25,1	0,4	74,5	528	37,2	-	62,8
18. Villa de Vallecas	12.341	41,3	6,9	51,7	1.894	21,9	0,5	77,6	334	37,8	0,3	61,9
19. Vicálvaro	10.481	27,4	10,5	62,0	1.301	22,1	1,2	76,7	408	16,5	0,3	83,2
20. San Blas	23.367	37,8	13,2	49,0	2.852	30,3	1,0	68,7	844	32,9	0,1	67,0
21. Barajas	7.316	28,6	20,7	50,6	649	17,7	2,9	79,4	222	71,0	-	29,0

FUENTE: Consejería de Educación de la Comunidad de Madrid. Secretaría General Técnica

Enseñanza Universitaria

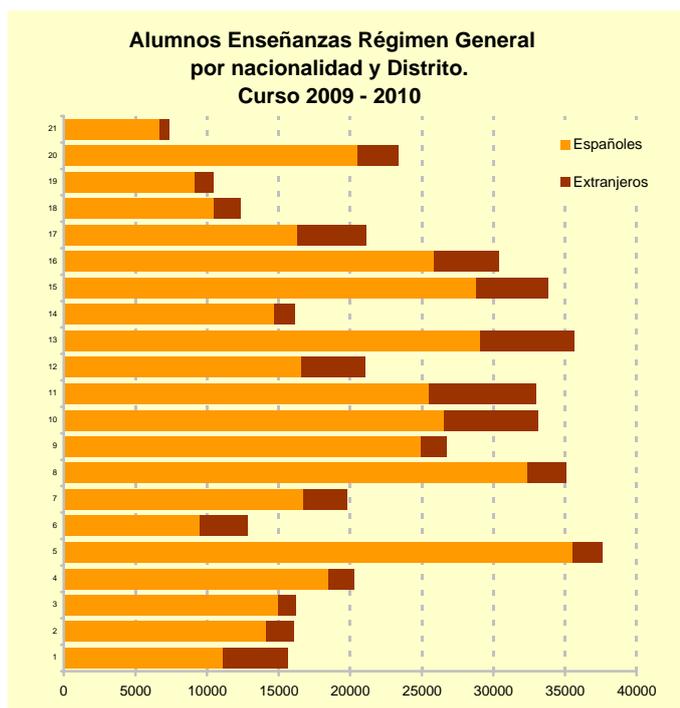
Alumnos matriculados

Facultades	2006-07	2007-08	2008-09	2009-10
Total	143.039	140.870	151.170	149.957
Autónoma	28.848	28.504	27.740	26.320
Facultades	25.851	25.048	24.292	23.461
Escuelas	2.997	3.456	3.448	2.859
Politécnica	35.934	36.544	37.121	38.132
Facultades	2.921	3.135	2.962	13.446
Escuelas	14.579	14.307	14.072	3.048
Escuelas Téc. Sup.	17.899	19.040	20.083	21.638
Centros adscritos	95	62	4	..
Estudios de 2º Ciclo	440
Complutense	78.257	75.822	86.309	85.505
Escuelas Universitarias	9.466	8.925	8.142	7.644
Universitarios privados	68.791	66.897	68.683	67.957
..	9.484	9.904

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 Recreo

Actividades del Teatro Fernando Fernán Gómez antes Centro Cultural de la Villa

Años	Espectadores		Nº Visitantes Exposiciones
	Sala I	Sala II	
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
2010	81.716	15.027	29.479

FUENTE: Área de Gobierno de las Artes. Dirección General de Actividades Culturales



Actividad escénica. Teatros

Teatros y actividad escénica por temporada

	Temporada				
	2003-04	2004-05	2005-06	2006-07	2007-08
Total					
Teatros	50	56	55	55	52
Localidades
Nº de producciones	499	456	525	552	405
Nº de funciones	9.915	9.334	9.842	10398	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



Cinematografía

Cines, pantallas, espectadores y recaudación por años

	2006	2007	2008	2009	2010
Cines	57	54	52	48	52
Pantallas	266	275	267	268	284
Espectadores					
Total	11.776.346	11.458.813	10.763.373	11.888.161	11.075.914
Películas españolas	2.408.006	1.906.481	1.807.345	2.354.555	2.058.723
Películas extranjeras	9.368.340	9.552.332	8.956.028	9.533.606	9.017.191
Recaudación (miles de Euros)					
Total	66.467,7	66.428,2	65.448,0	76.605,6	74.818,5
Películas españolas	13.690,0	11.056,1	11.085,5	14.785,3	14.102,4
Películas extranjeras	52.777,7	55.372,2	54.362,5	61.820,3	60.716,1

FUENTE: Comunidad de Madrid. Instituto Estadística Comunidad de Madrid. Anuario Estadístico



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	12056	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. CM

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.
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
2010	139.021	30.605	74.271	18.830	10.623	1.122	1.538

NOTA: S.V.A.: Transporte con unidades de "Soporte Vital Avanzado" S.V.B.: Transporte con unidades de "Soporte Vital Básico" Psiquiatría: Transporte especializado para servicios psiquiátricos Serv. Prog.: Servicios Programados previamente, en distintos eventos. FUENTE: Área de Gob. De Seguridad y Serv. a la Comunidad. Dir. Gal. Emergencias

Personas atendidas por programas de actuación en Centros Madrid Salud (CMS)

	TOTAL	Infanto Juvenil	Adulto	Mayor	Drogas	Vacunación	Salud Mental	Ginecólogo	Trabajador/a Social
2010	172.532	12.739	67.776	11.186	..	11.368	3.101	61.614	4.748
Arganzuela	11.493	573	5.288	715	..	1.032	157	3.660	68
Carabanchel	14.754	682	5.166	599	..	2.072	953	4.913	369
Centro	7.306	16	3.728	102	..	599	1	2.717	143
C. Lineal	16.684	2.282	8.243	2.005	..	1.276	16	1.815	1.047
Chamberí	12.421	564	4.929	728	..	917	539	4.741	3
Fuencarral	11.611	1.515	4.084	447	..	1.571	643	3.134	217
Hortaleza	16.328	737	5.914	1.185	..	487	266	7.624	115
Latina	4.758	168	583	655	..	342	64	2.787	159
Puente de Vallecas	5.837	1.644	1.808	252	..	119	11	1.326	677
Retiro	6.064	163	2.257	582	..	103	51	2.729	179
San Blas*	7.510	1.108	3.897	331	..	463	14	1.560	137
Tetuán	14.641	1.020	5.579	533	..	800	0	6.174	535
Villa de Vallecas	14.920	723	4.909	783	..	518	253	7.291	443
Vicálvaro	15.312	864	7.181	1.248	..	524	1	5.248	246
Villaverde	12.893	680	4.210	1.021	..	545	132	5.895	410

FUENTE: Madrid-Salud. Gerencia Madrid-Salud

Atención a personas mayores Usuarios de Teleasistencia domiciliario por Distrito en 2010

